



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 136245

Sakens parter

Klager: Sam Martiya, Thaulows vei 19, 0369 Oslo

Innklaget: Ikea AS, Postboks 54, 1375 Billingstad

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp og montering av kjøkken fra næringsdrivende. Klage på mangelfull utførelse. Krav om erstatning og prisavslag. Rentekrav. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Den 11.01.2023 kjøpte klageren et kjøkken med montering av innklagde for 25 597 kroner. Ordrebekreftelse er fremlagt. Av ordrebekreftelsens beskrivelse følger: «*Vi gjør mesteparten – kjøkkenmontering METHOD*».

Klageren forklarer at han fikk levert kjøkkenet den 25.01.2023, og at Montera skulle montere det. Klageren forklarer videre at han den 03.02.2023 rapporterte om flere avvik til innklagde i forbindelse med monteringen. I e-post av 03.02.2023 skriver Montera følgende:

«Hei! Eg er i dialog med både IKEA og montør for å finne ut av dette. Her er rapporten frå montør på hva som manglet:

Missing

**2x hinges for cab nr1*

**plinth (need 570cm total)*

**4x 903.978.07*

Fridge door 60.120 is bit crooked in the width – need new, see pictures.

Dette og bilder av kjøkkenet er sendt til IKEA. [...] Eg har spurt montør om det med bena og silikon som ikke er installert. Montør skal ordne med silikon rundt benkeplatene, så det skal eg ta med dem og ordne til neste gang montøren kommer til deg [...].».

Den 04.02.2023 svarer klageren følgende:

«Hei, [...] Her er det noen punkter som vil gjerne nevne og ber om å informerer montøren på forhånd.

- Nederste skuffen under vasken må justeres. (se bilder)*
- Høyskap døren treffer overkanten og må justeres. (se bilder)*
- En av skuffene i høyslået treffer hengselen på vei ut. (se bilder)*
- Hyllen under fryseren er skadet og må byttes.(Se bilder)*
- Halv parten av kjøkkenet står i lufta og har ingen kontakt med gulvet. Jeg kan ikke se at det står i deres jobb beskrivelse. I kontroll rapporten skjev gulv er nevnt. (Se bilder)*
- I rapporten fra montøren står at kjøleskap døren er knekt men står ikke i jobb beskrivelsen deres. [...].*

Jeg vil gjerne bekrefte datoen først etter jeg har fått all varer fra IKEA [...].»

Montera svarer klageren den 06.02.2023 at klagerens punkter er oversendt til montøren. Videre skriver Montera at de fikk beskjed fra IKEA om at varene ble levert til klageren den 08.02.2023 og at tidspunkt for montering er satt til 10.02.2023. Montera skriver at klageren skal få nye «sokler, ben og dør til kjøleskapet».

Klageren har fremlagt e-post fra Montera datert 21.03.2023. Av e-poster fremgår:

«Hei, Vi har blitt gjort oppmerksom på ditt ønske om ferdigstilling av sokkellister. Informerer om at det vil oppstå ekstrakostnader for ferdigstilling av sokkellister. Ettersom vår montør ble bedt om å gå vekk ifra Kjøkkentegning for alternativ løsning for bruk av disse sokkellistene. Er det da slik at løsning ikke ble ferdigstilt

ettersom dette ikke lot seg gjøre i praksis. Vi fikk derfor ikke gjort oss ferdige i ett uavbrutt hendelsesforløp som avtalen innebærer. Men vi ønsker gjerne å hjelpe for ferdigstilling av kjøkken.

Prisen på våre håndverkere er som følger:

Oppmøte: 1290 kr

Montør: 780 kr pr påbegynte time pr montør [...]».

Til dette svarer klageren samme dato «[...] Vi har ikke foreslått eller ba om å gå fra tegningen. Deres montør mente denne løsningen kan dekke avvike ved for høy montering. Jeg ber dere om å fullføre jobben snares. send meg gjerne dato for montering».

Den 06.03.2023 skriver Montera til klageren: «Hei og beklager sein tilbakemelding. Etter rutiner vi har med ikea så skal alt av klager/reklamasjoner gå vi a de. Jeg har nå sendt e-post til ikea og bedt dem kontakte deg.»

Klageren forklarer at han mistet tilliten til Montera, og han valgte å få kjøkkenet ferdigstilt av et annet selskap på grunn av manglende respons og uavklarte problemer med Montera. Klageren forklarer at leiligheten skulle leies ut og at det derfor var viktig å få kjøkkenet ferdigstilt. Klageren har fremlagt leiekontrakt i saken. Klageren fikk kjøkkenet utbedret av Hus Renovering Oslo AS, den 08.03.2023 for 12 497 kroner, jf. fremlagt faktura.

Av fremlagt e-post fra innklagde til klageren, datert 17.08.2023, fremgår følgende:

«Hei Viser til innsendt reklamasjon på arbeidet Montera har gjort hos deg. Vi har gått gjennom saken din med Montera. De sendte deg en epost 6. mars med informasjon at all klage til de skulle gå via IKEA. Vi mottok klagen fra deg 21. mars og ser du allerede da hadde bestilt egne snekkere for å fullføre jobben. Montera hadde derfor ingen mulighet å rette feilene hos deg og avslår derfor ditt krav om erstatning. [...]».

Klageren har fremlagt diverse bilder av kjøkkenet med forklaring til bildene. Bildene illustrerer blant annet at noen av skuffene og skapene var montert skjevt. Bildene viser skadet hylle under kjøleskap, og at det ikke var silikon på kjøkkenbenken. Klageren har også fremlagt bilder som illustrerer at kjøkkenet stedvis ikke hadde kontakt med gulvet.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt erstatning med 12 497 kroner. Subsidiært krever klageren 12 497 kroner i prisavslag. Klageren har også krevd renter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at de ble kontaktet av klager 08.03.2023 med informasjon om at klageren allerede hadde leid inn en ekstern aktør og blitt fakturert for allerede fullført oppdrag. Innklagde anfører at de ikke fikk mulighet til å utføre avhjelp.

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenes anførsler i sakssammendraget, enn det som er beskrevet ovenfor. Utvalget har mottatt alle saksdokumentene og har satt seg inn i disse.

Sakens gang

Saken ble 29.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14470. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 07.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 13.06.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 18.06.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 22.06.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om erstatning med 12 497 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder avtale om kjøp og montering av et kjøkken inngått mellom en forbruker og en næringsdrivende. Forbrukerkjøpsloven av 21. juni 2002 nr. 34 gjelder ikke avtaler som pålegger den part som skal levere tingen, også å utføre arbeid eller annen tjeneste, dersom dette utgjør den overveiende del av hans eller hennes forpliktelser, jf. § 2 annet ledd bokstav d. I dette tilfellet kan ikke monteringsarbeidet anses som den vesentligste delen av selgers forpliktelse, slik at hele avtalen må anses som et kjøp som reguleres av forbrukerkjøpsloven.

Det følger av fkjl. § 15 første ledd at tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Dersom ikke annet følger av avtalen, skal tingen svare til det forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper, jf. fkjl. § 15 annet ledd bokstav b. I motsatt fall foreligger det en mangel etter fkjl. § 16 første ledd bokstav a. Videre legges til grunn at montering og øvrig arbeid i forbindelse med kjøkkenfornyingen skulle utføres fagmessig, jf. prinsippene i håndverkertjenesteloven § 5.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

Klageren anfører at monteringen av kjøkkenet var mangelfullt utført.

Klageren har fremlagt bildedokumentasjon i saken. Bildene viser en kjøkkenskuff som kolliderer med hengsel ved åpning av skuffen. Videre er dør til høyskap montert slik at den treffer mikrobølgeovnen, og kjøleskapsdøren er montert skjevt fra skapets øvre del og ned til midt på døren. Videre illustrerer bildene at skuffen under vasken er montert skjevt og derfor ikke kan lukkes igjen. Videre fremgår det av bildene at hyllen under kjøleskapet er skadet med merker i treet. Klageren har også fremlagt bilder som viser at det ikke var påført silikon oppå benkeplaten inntil veggen. Av bildene ser man også hyller uten skapdører, hvor klageren forklarer at disse ikke ble montert selv om alt av materiale var på plass. Klageren har også fremlagt bilder som illustrerer at kjøkkenet ikke hadde kontakt med gulvet enkelte steder. Dette synes for øvrig ikke bestridt av innklagde.

Klageren har fremlagt korrespondanse med Montera, hvor klageren 21.02.2023 ber Montera om å fullføre monteringen og etterspør tidspunkt for når dette kan skje. Den 06.03.2023 beklager Montera for sen tilbakemelding og henviser klageren til innklagde for videre reklamasjon. Klageren reklamerte til innklagde den 21.03.2023 og oversendte krav om erstatning for utlegg til ferdigstilling av kjøkkenet. Innklagde på sin side mener de ikke har fått mulighet til avhjelp.

Klageren forklarer at han engasjerte et annet selskap til å fullføre monteringsjobben, på grunn av manglende respons fra Montera og for å forhindre ytterligere tap av leieinntekter.

Utvalget har etter dette kommet til at monteringen av kjøkkenet var mangelfullt utført.

At innklagde ikke er gitt anledning til å gjennomføre retting eller omlevering, utelukker ikke at mangelfull montering kan gi grunnlag for erstatningskrav etter fkjl. § 33. Bestemmelsen fastslår at forbrukeren kan kreve erstatning for tap han eller hun lider som følge av mangelen. Manglende bruk av retten til å kreve avhjelp og det å ikke gi selgeren mulighet til å rette defensivt kan samtidig innebære at forbrukeren ikke har etterlevd tapsbegrensningsplikten etter fkjl. § 54. Hvis forbrukeren forsømmer sin tapsbegrensningsplikt, må han etter § 54 selv bære den tilsvarende delen av tapet.

Klageren opplyser at han valgte å få kjøkkenet montert ferdig for å unngå ytterligere tap hva gjelder leieinntekter, og utvalget er enige i at det er i begge parter interesser å holde kostnadene nede. Av denne grunn burde også klager, på bakgrunn av lojalitetsprinsippet i kontraktsforhold, gitt innklagde en mulighet til å utbedre kjøkkenet ved å ta kontakt med Ikea om dette slik montøren ba han om. Å reparere kjøkkenet selv ville gitt lavere kostnader for innklagde. Som følge av at klageren har forsømt sin tapsbegrensningsplikt settes erstatningen skjønnsmessig til 7 000 kroner.

Klageren har krevd erstatning for utbedringskostnader med 7 000 kroner.

Erstatning kan kreves for økonomisk tap som følge av en mangel, jf. fkjl. § 28. Utgifter til utbedring av kjøkkenet anses påført som følge av den mangelfulle monteringen og er erstatningsberettiget. Klageren har dokumentert utbedringskostnadene med 12 497 kroner, jf. fremlagt faktura fra Hus Renovering Oslo AS. Klageren tilkjennes følgelig beløpet i erstatning.

Klageren har krevd forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet spesifisert krav om erstatning var ved reklamasjon av 21.03.2023. Forsinkelsesrenter av klagerens krav på 7 000 kroner regnes følgelig fra 20.04.2023.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

IKEA AS plikter å betale Sam Martiya 7 000 kroner – syvtusen kroner – med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 20.04.2023 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 22.06.2025

Torgeir Øines

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller