



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 135846

### Sakens parter

Klager: Kjell Hausken, Grannes Terrasse 46, 4044 Hafslund

Innklaget 1: Optimera AS, Østre Aker vei 260, 0976 Oslo

Innklaget 2: Jeld-Wen Norge AS, Brynsalléen 4, 0667 Oslo

Innklaget 3: Faber Bygg AS, Auglendsmyra 11, 4016 Stavanger

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ytterdør mellom forbruker og næringsdrivende. Klage på manglende lystetthet. Krav om erstatning. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 07.10.2022 en ytterdør av typen 90X210 SWEDOOR CASELLA av innklagde 3 for 15 716 kroner. Døren ble kjøpt til bruk som ytterdør i klagerens kjeller.

Klageren reklamerte den 24.08.2023 til innklagde 1 gjennom løsningen MinOptimera. Reklamasjonen knyttet seg til at døren slapp inn lys langs karmen. Reklamasjonen er fremlagt.

Reklamasjonen ble av innklagde 1 videresendt til innklagde 2, som ønsket å gjennomføre en befaring på klagerens eiendom for å undersøke døren. Også innklagde 3 ble gjort kjent med reklamasjonen. Den 31.08.2023 skrev innklagde 2 at servicemann Torstein Rosland i BR-Bygg AS ville gjennomføre befaringen og eventuelt utbedre forholdet.

Innklagde 2 oppgav i e-post den 14.09.2023 å ha fått følgende rapport fra servicemann Rosland etter befaringen:

«Har vært og sett på dør. Den er bra montert. Fin klaring mellom dørblad og karm. God klem på pakning. (Se bilder) Bredde mellom karmen er 0,9 mm mer enn oppe og nede. Kunde ser en liten lysglipe i begge sider. Ved dagslys ute må vi stå i mørke inne i rommet mellom 5 og 10 minutt for å se lyset. Tror lyset kommer gjennom pakning. Kunde etterspør sort pakning for å ikke se lyset gjennom. Har ikke fått målt lufttettheten, men kunde trodde ikke den var utett. Han var bare misfornøyd med at han så en svak lysglipe.»

På bakgrunn av rapporten avviste innklagde 2 at det var noe feil med produktet, og forklarte at ved gråe tettelisten vil man kunne skimte lys, men den tetter for luftgjennomstrømning, som er poenget med tettelisten. De oppgav også at sorte pakninger ikke er noe de fører eller benytter ved sine produkter.

Klageren besvarte innklagde 2 sin e-post dagen etter, den 15.09.2023. I svaret avviste han at man måtte stå i rommet i 5-10 minutter for å se lyset. Man ser de to stripene umiddelbart, men lysstripene blir tydeligere etter 2-7 minutter. En lysstripe kan også ses oppe over døren. Klageren mener derfor man kan se to kraftige og en svakere lysstripe. Klageren mener poenget med en dør uten vindu er at lys ikke skal slippe gjennom, og viser til at annonseringen ikke sier noe om at døren er ubrukelig for rom som skal være mørke, og mener han er blitt feilinformert ved kjøp.

Klageren tok deretter saken til mekling hos Forbrukertilsynet. Under meklingen var kun innklagde 1 og 2 inntatt som parter i saken. Partene kom ikke til enighet under meklingen.

Innklagde 1 inngav tilsvaret den 15.02.2024. Innklagde 1 avviste klagerens krav, og viste til at døren tilfredsstiller alle krav som stilles til en ytterdør solgt av en forhandler i Norge. Innklagde viste videre til at det for dem virker som om klageren har andre funksjonskrav til en ytterdør enn de generelle funksjonskravene som stilles, og oppgir at det ikke er et generelt funksjonskrav at en ytterdør skal være fullstendig lystett. De informerer også om at det ved bestilling ikke var oppgitt et særskilt krav til lystetthet.

Innklagde 2 inngav tilsvaret den 09.02.2024. Innklagde 2 avviste ansvar i saken, og viste til at de har levert den døren som deres kunde, innklagde 1, har bestilt av dem. De viste videre til at en ekstern servicetekniker har vært på befaring hos kunden, og at det ikke ble

funnet feil verken med døren eller ved monteringen av denne. De viser videre til at deres dører ikke markedsføres som lystette, at pakningen som tilhører denne døren er grå, og at de ikke kan erstatte pakningen med en svart, ettersom svarte pakninger ikke finnes som valg i deres produksjon. På goodwill tilbød innklagde 2 seg å kreditere summen innklagde 1 hadde betalt til dem, 11 182 kroner, mot at de fikk produktet tilbake.

Klageren besvarte de innklagdes tilsvare i e-post 16.04.2024. Han fastholdt at døren er levert med mangel. Han bekreftet at krav til fullstendig lystetthet ikke ble særskilt spesifisert av ham ved kjøp overfor noen av de innklagde, og viser til at krav til lystetthet er så selvsagt ved en ytterdør uten vindu at han ikke tenkte på å spesifisere dette.

Klageren forklarte også at han etter nærmere undersøkelser hadde funnet ut at det var mulig å tilvirke de aktuelle tetningslistene i svart utførelse. Han besluttet derfor å bestille pakningene direkte fra produsenten Sipla Nordic AB. Fordi Sipla ikke leverer til privatpersoner ble bestillingen gjort gjennom Sørbø Industribeslag.

Klageren fikk de nye listene montert av BR-Bygg AS den 06.06.2024, og forklarer at døren nå er fullstendig lystett. For bestilling, levering og montering av nye tetningslister har klageren betalt 7 926,25, jf. faktura 14.10.2024. Klageren krever denne kostnaden erstattet. I tillegg kreves renter.

Ved avslutningen av meklingen diskuterte klager og saksbehandler muligheten for å også ta inn innklagde 3 som part under meklingen. Fordi meklingen allerede hadde løpt i 90-dager, som er forbrukerklagelovens frist for gjennomføring av meklingen, var det ikke tid til å ta inn innklagde 3 som part i saken. Det er derfor kun meklet overfor innklagde 1 og 2.

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 27.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12678. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.02.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 07.05.2024, og klagen til

Forbrukerklageutvalget er datert 06.06.2024. Klagen er poststempelt 06.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 11.06.2024.

Saken fikk saksnummer 24/4220 ved overføring til Forbrukerklageutvalget. I forbindelse med innføring av nytt saksbehandlingssystem har saken fått nytt saksnummer 135 846.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 15.08.2025.

## **Partenes påstander**

Klageren krever erstatning på 7 926,25 kroner. I tillegg kreves renter.

De innklagde avviser klagerens krav.

## **Utvalget ser slik på saken**

Slik utvalget forstår partsforholdene, har klageren kjøpt døren av innklagde 3, som også har foretatt monteringsarbeidet. Avtalen reguleres av forbrukerkjøpsloven, idet monteringsdelen av avtalen ikke utgjør en overveiende del av innklagdes forpliktelser, jf. forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. § 1. Utvalget bemerker at forbrukerkjøpsloven ble endret fra 01.01.2024. Fordi kjøpet skjedde før denne datoen, reguleres denne saken av forbrukerkjøpsloven slik den lød før dette tidspunktet.

Klageren har også valgt å fremme krav mot selgerens leverandør, innklagde 1, og den norske representanten for dørprodusenten, innklagde 2.

Innklagde 3 var ikke part under meklingssaken, og utvalget må derfor først ta stilling til om det har kompetanse til å behandle klagen ovenfor denne parten.

Behandling i Forbrukerklageutvalget forutsetter mekling i Forbrukertilsynet. Dersom mekling ikke er gjennomført overfor en part, skal saken avvises overfor denne parten, jf. Forbrukerklageloven § 14 annet ledd bokstav b.

Regelen er en obligatorisk avvisningsgrunn, og det er ikke overlatt til utvalgets skjønn å vurdere hvorvidt manglende mekling skal medføre avvisning eller ikke. På denne bakgrunn kan klagen overfor innklagde 3 ikke tas til realitetsbehandling.

Utvalget går videre til å vurdere klagerens krav mot innklagde 1 og 2.

Det følger av fkjl. § 35 første til tredje ledd at forbrukeren kan gjøre sitt mangelskrav mot selgeren gjeldende mot et tidligere yrkessalgssledd, dersom tilsvarende krav på grunn av mangelen kan gjøres gjeldende av selgeren eller en annen som ervervet tingen fra det tidligere leddet. Avtale i tidligere salgssledd som innskrenker selgerens eller en annen erververs krav, kan ikke gjøres gjeldende overfor forbrukerens krav etter første ledd i større utstrekning enn det som kunne vært avtalt mellom forbrukeren og selgeren.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

I henhold til alminnelige bevisregler er det i utgangspunktet klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Utvalget legger til grunn at listene døren ble levert med ikke var fullstendig lystette. Uttalelsen fra Rosland, samt til bildet innsendt av klageren 31.01.2024 bekrefter dette, og forholdet er ikke omtvistet.

Spørsmålet for utvalget er om manglende lystetthet utgjør en mangel ved produktet.

Klageren forklarer selv at hans behov for fullstendig lystetthet aldri ble kommunisert til noen av de innklagde i forkant av avtaleinngåelsen. Døren er heller ikke markedsført med denne egenskapen. Fullstendig lystetthet kan følgelig ikke sies å være en avtalt egenskap ved produktet, og manglende lystetthet er ikke et avvik fra det avtalte mellom partene, jf. forbrukerkjøpsloven § 15 første ledd.

Klageren har heller ikke fremlagt dokumentasjon på at manglende lystetthet er et avvik fra alminnelige funksjonskrav til denne typen ytterdører. Utvalget kan heller ikke se at manglende lystetthet medfører at døren ikke svarer til det som klageren hadde grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav b.

Klagen har etter dette ikke ført frem.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Klagen mot Faber Bygg AS avvises fra realitetsbehandling.
2. Klagen mot Optimera AS og Jeld-Wen Norge AS tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 15.08.2025.

Charlotte Wolf Apelthun

Anders Aasland Kittelsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Håkon Torgersen