



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 116081

Sakens parter

Klager: Jurij Lukasun, Hjellevadveien 71, 5259 Hjellevad

Prosessfullmektig: Advokat Torstein Fjeldet Lunde, Fabrikkveien 6, 5059 Bergen

Innklaget: Barnas Hus Norge AS, Innsiden 15, 0663 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av barnevogn fra forhandler. Klage på hull i trekket. Krav om erstatning for dekningskjøp. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 03.07.2023 en Emmaljunga NXT av innklagdes avdeling på Nordås for 13 497 kroner.

Barnevognen ble utlevert i butikk samme dag i tre esker. Ved åpning av eskene søndag 23.07.2023 ble det avdekket skade i vogntrekket på vognens liggedel. En av eskene var noe skamfært, og det hadde blitt brukt ekstra pakketeip på denne. Klageren har fremlagt bilder av skadene.

Mandag 24.07.2023 ble barnevogndelen og esken tatt med til innklagdes avdeling på Nordås for å bytte den skadede delen. I butikken opplevde klageren å bli blankt avvist, og det ble i påhør av andre kunder i butikken fremsatt påstander fra butikkpersonalet om at skaden måtte være påført av klageren ved åpning av esken.

Klageren oppfattet reklamasjonen som muntlig avvist i butikken, men esken ble likevel tatt imot med videre lovnad om at man skulle se på saken.

Klagerens advokat kontaktet butikken per telefon 24.07.2023 og igjen 25.07.2023 for status. I samtale 25.07.2023 med den ansatte som hadde tatt imot vognen, ble det fortsatt hevdet at skaden måtte være påført klageren ved åpning. Grunnlaget for denne påstanden var at butikken har som policy å ikke å levere ut esker som ikke er i perfekt tilstand, og at det ikke kunne ha skjedd en glipp med dette.

Reklamasjonen etter forbrukerkjøpsloven § 27 ble fremsatt i brev 28.07.2023. Klageren anfører at det er åpenbart at skade på trekket er en mangel, jf. forbrukerkjøpsloven § 16, jf. § 15.

Reklamasjonen ble avvist av innklagde i e-post 02.08.2023, med følgende begrunnelse, med henvisning til Barnas Hus sine egne «garantivilkår»:

«Som din klient selv har uttalt, åpnet de selv esker hjemme. Esken ble kjøpt 3. juli og åpnet av kunde 24. juli, hva som har skjedd i dette tidsrommet kan ikke Barnas Hus stå ansvarlig for. Esken er også teipet igjen med en teiptype som vi ikke har i butikk. Skader på bag samsvarer med skader oppstått av ytre påkjenning og det er da ikke en reklamasjon eller produksjonsfeil.

Vi takker for tilbakemelding om kundes opplevelse hos oss. Vi ønsker å skape en god handleopplevelse for alle våre kunder, en butikk vi selv ville handlet i. Vi erkjenner at vi ikke alltid lykkes, men tar dette med oss videre i arbeidet for å bli bedre.».

Under mekling hos Forbrukertilsynet har innklagde fastholdt sitt standpunkt i tilsvar den 10.05.2024. Innklagde forklarer at da kunden kom inn med varen, var kartongen helt revnet og teipet igjen. De har vedlagt bilde fra hvordan esken så ut. De forklarer at de ikke ville levert ut varen om emballasjen så slik ut uten å ha kontrollert den for skade. Innklagde påstår derfor at varen var i god stand da den ble utlevert, og at skaden har oppstått i etterkant av leveringen. Innklagde har fremlagt bilder som skal dokumentere hvordan kartongene blir oppbevart på lager. De forklarer at alle kartonger som blir utlevert blir sett over, og om det skulle være skade på en kartong, blir produktet pakket ut og kontrollert.

Klageren anfører at skaden i trekket forelå ved leveringen og utgjør en mangel. Klageren har foretatt et dekningskjøp hos Barnas Hus Åsane, og krever kjøpesummen på 2 379,30 erstattet. Kvittering på kjøpet er fremlagt.

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 18.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/139390. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 31.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.06.2024. Klagen er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.07.2024.

Ved overgang til nytt saksbehandlingssystem fikk saken nytt saksnummer 116081.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 27.08.2025.

Partenes påstander

Klageren krever erstatning for dekningskjøp på 2 379,30 kroner. I tillegg kreves renter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet reguleres derfor av forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl), jf. lovens § 1.

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. Videre fremgår det 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.

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

Ifølge fkjl. § 18 andre ledd skal funksjonssvikt og andre feil som viser seg innen seks måneder etter risikoens overgang, formodes å ha vært til stede på kjøpstidspunktet. Dette gjelder likevel ikke dersom selgeren beviser at feilen er oppstått senere av årsaker

som ikke har sammenheng med tilstanden på leveringstidspunktet, eller dersom formodningen er uforenlig med varens eller mangelens art.

Regelen gir i seg selv liten veiledning i tilfeller hvor tingen er blitt skadet ved en ytre begivenhet, og hvor tvilen gjelder om dette skjedde før eller etter at risikoen gikk over fra selgeren til forbrukeren. Forarbeidene til bestemmelsen nevner som et unntak for presumsjonsregelen i §18 annet ledd «tilfeller hvor det foreligger indikasjoner om etterfølgende ytre påvirkning, for eksempel støt, slag, som varen normalt ikke er ment å tåle». Utvalget finner at skaden i denne saken nettopp er av en slik karakter, og legger derfor til grunn at presumsjonsbestemmelsen ikke kommer til anvendelse.

Selv om det ikke foreligger noen undersøkelsesplikt for klageren, og reklamasjonsfristen er overholdt, er utvalget av den oppfatning at tiden som gikk fra levering til reklamasjonen har bevismessig betydning for mangelsspørsmålet. Utvalget bemerker at de fremlagte bildene ikke gir tilstrekkelig holdepunkter for å fastsette årsaken til eller tidspunktet for når skaden oppsto.

Innklagde har forklart at alle kartonger som blir utlevert blir sett over, og ved skade på en kartong, blir produktet pakket ut og kontrollert. Utvalget har ingen grunn til å betvile denne forklaringen. Utvalget finner også at skadene på kartongen i denne saken er av et slikt omfang at det har formodningen mot seg at produktet ville blitt utlevert uten at innholdet ble kontrollert som skadefritt.

Bevisbyrden ligger på klageren, og utvalget finner at tvilen omkring årsaken til og tidspunktet for når skaden oppstod, må gå ut over klageren.

Det er ikke sannsynliggjort at barnevognen er beheftet med en kjøpsrettslig mangel som kan føres tilbake til leveringen, jf. fkl. § 18 første ledd, jf. § 14 og § 7. Klageren gis ikke medhold.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 27.08.2025.

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Håkon Torgersen