



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 129100

Sakens parter

Klager: Vegard Hildrum, Linneaveien 1D, 1450 Nesoddtangen

Prosessfullmektig: Silje Grindeland Andersen, Linneaveien 1D, 1450 Nesoddtangen

Innklaget: IKEA AS, Postboks 54, 1375 Billingstad

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av kjøkkeninnredning fra næringsdrivende. Klage på mangel ved kjøkkenfronter. Klageren har prinsipalt krevd erstatning. Subsidiært har klageren krevd prisavslag og erstatning. Atter subsidiært har klageren krevd heving. Atter atter subsidiært har klageren krevd omlevering. I alle tilfeller har klageren nedlagt krav om erstatning og renter. Innklagde har krevd nyttefradrag. Medhold i klagerens krav om omlevering og erstatning for sakkyndig erklæring. Ikke medhold i innklagdes krav om nyttefradrag.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 31.10.2012 FAKTUM kjøkkeninnredning av innklagde for 53 199 kroner. Ordrebekreftelse datert 31.10.2012 er fremlagt til støtte for dette.

Klageren oppdaget i begynnelsen av mars 2022 at det var skjolder på en av kjøkkenfrontene. Klageren opplyser at den aktuelle skuffen som han første gang oppdaget skjolder på, er plassert innerst mot veggen og inneholder ting han sjelden bruker. I tillegg opplyser klageren at skjoldene trolig har oppstått i løpet av vinteren, før vårsola avslørte dem. Det er ifølge klageren ikke mulig å se skjoldene når dagslyset ikke står inn gjennom vinduet. Klageren forklarer at han deretter oppdaget at flere kjøkkenfronter hadde sprekker.

Klageren reklamerte til innklagde i fremlagt e-postkorrespondanse datert i perioden 31.03.2022 til 07.04.2022. I e-post til klageren skriver innklagde 04.04.2022 følgende:

«Vi kan dessverre ikke imøtekomme din sak på APPLÅD kjøkkenfronter, selv om bildene viser feil i lakkeringen som har ført til krakelering.

For at reklamasjonsretten på 5 år skal ivaretas, er det viktig at du som kjøper kontakter selger så fort du oppdager feilen. Bildene og kjøpsdokumentasjonen viser at kjøkkenet har vært godt brukt i 10 år, og disse krakeleringene har pågått over lengre tid.

I 2013 byttet vi kjøkkensystem fra FAKTUM til METHOD, som betyr at en godkjent reklamasjon innebærer utskiftning av hele kjøkkenet, og ikke bare frontene det reklameres på.

Heldigvis har vi startet ny produksjon av frontene til FAKTUM, og du vil finne tilsvarende farge med navn APLARED på våre hjemmesider.»

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt takstrapport fra Takstmannen AS datert 21.01.2025. I denne er følgende opplyst:

«På befaring ble skapdører på innredningen og skuffer fronter på kjøkken innredningen befart.

Når man står og ser rett på innredningen er det ikke så mange skuffe fronter/dører som har de store avvikene. Når man bruker slepelys som er litt av det samme som sollys som kommer inn på forskjellige tider på dagen kan man se at det er skader på alle skuffe fronter/dører med unntak av 2 stykker.

Det ble tatt en del bilder som er lagt med rapporten, dette er bare deler av enten skuffe fronter eller dører som man har tatt et litt nærmere bilde av.

Undertegnede antar at dette er en produksjonsfeil da det er på alle skuffe fronter/dører med få unntak, om dette bare ville ha vært på noen få kunne man tro at dette er bruddskader i overflatebehandlingen fra at de kunne vært bøyd under transporten. Men siden dette er konsekvent så er det vanskelig og tro at dette er noe annet en en feil i produksjonen.

Undertegnede sin mening er at dette ikke kan ha skjedd med normalt bruk så dette kan ikke sees som en bruks slitasje.

Er det sannsynlig at vi ikke oppdaget krakeleringen før mars 2022 ?.

Når man begynte og se krakeleringen er det vanskelig og utale seg om, når man ser på dette i det lyset som er på kjøkkenet var det ikke mye som var synlig, det som var mest synlig er det som er nære terrassedøren mot hagen hvor det faller inn naturlig lys.

Uansett om man så dette i 22 eller 21 så blir det bare mer og mer omfattende med tiden. Og skadene i overflatene vil bare øke med tiden.

Hvor mange fronter er eller vil bli omfattet av mangelen.

Etter befaringen sitter undertegnede igjen med at det er skader på alle skuffe fronter/dører med unntak av 2 stk.

Det er ikke hensyntatt eller omtalt at det er noen få fuktskader på fronter rundt der hvor utslagsvasken er.

Konklusjon:

Etter undertegnades sin befaring sitter men igjen med inntrykket at dette er en produksjonsfeil siden det er skader på alle skuffe fronter/dører med unntak av 2 stk.

Krakeleringen har trolig kommet gradvis og det vil bli mer og mer omfattende over tid. Undertegnede mener det er lite tvil om at IKEA etter en befaring ville ha kommet frem til samme konklusjon.

Undertegnede mener at det er lite hensiktsmessig og lever dette tilbake for ny overflatebehandling da dette trolig er større kostand en og lever nye skuffe fronter/dører.»

Klageren har også fremlagt bilder av kjøkkenfrontene. Bildene viser mange, små og tynne sprekker/skjolder i kjøkkenfrontene.

Klageren opplyser at FAKTUM kjøkkeninnredning har 25 års garanti, og mener at skjoldene og sprekkeene på kjøkkenfrontene er dekket av denne. Han har til støtte for dette fremlagt garantibeviss fra innklagde. I dette er blant annet følgende opplyst:

«Vi gir 25 års garanti mot material- og produksjonsfeil på FAKTUM kjøkkensystem.

[...] Denne garantien gjelder for normal bruk av kjøkkenet, og er underlagt de vilkår og betingelser som er nevnt i dette garantiheftet.

[...] For at garantien skal være gjeldende, må du melde fra om mangelen/feilen innen 3 måneder etter at du oppdaget den.

FAKTUM kjøkkensystem

Hva dekkes av garantien?

Denne garantien dekker følgende deler av FAKTUM kjøkkensystem:

- skapstammer
- fronter
- INTEGRAL hengsler
- RATIONELL fulluttrekksskuffer
- RATIONELL hyller i hvit melaminbelagt sponplate eller herdet glass
- RATIONELL trådkurver
- sokler
- ben
- dekk sider
- lys- og gesimslister
- benkeplater som er minst 3,8 cm tykke
- oppvaskkummer (unntatt FYNDIG)
- PERFEKT hylle og vinhylle
- RATIONELL brett til benkeskap
- RATIONELL skuffer under ovn
- RATIONELL sokkelskuffer
- RATIONELL oppvaskstativ til overskap

Produkter som ikke dekkes av garantien:

Knotter, håndtak og benkeplater som er mindre enn 3,8 cm tykke

[...]

Hva dekkes ikke av garantien?

Garantien dekker ikke normal slitasje, kutt, riper eller skader forårsaket av støt eller uhell.

Følg våre monterings-, installerings- og vedlikeholdsanvisninger nøye. Denne garantien gjelder ikke for produkter som har blitt oppbevart, montert eller brukt på feilaktig vis, endret på eller rengjort på feil måte eller med uegnede rengjøringsmetoder eller -produkter. Garantien dekker ikke indirekte skader eller følgeskader.

[...]

Hva vil IKEA gjøre for å rette opp eventuelle feil eller mangler?

IKEA forbeholder seg retten til å undersøke produktet og avgjøre om det dekkes av denne garantien. Dersom IKEA vurderer det slik at feilen eller mangelen dekkes av garantien, vil IKEA etter eget skjønn enten reparere produktet eller erstatte det med et identisk eller tilsvarende produkt. Dersom feilen eller mangelen dekkes av garantien, vil IKEA selv dekke sine egne kostnader for reparasjoner og deler samt arbeids- og reisekostnader for verkstedansatte, forutsatt at det er mulig å reparere produktet uten ekstraordinære kostnader. Dette gjelder ikke for reparasjonsarbeid som ikke er godkjent av IKEA. De erstattede delene forblir i IKEAs eie. Hvis IKEA ikke lenger selger produktet, skaffer vi til veie et passende erstatningsprodukt. Det er IKEA som ene og alene avgjør hva som utgjør et passende erstatningsprodukt.»

Klageren opplyser at den aktuelle kjøkkeninnredningen har gått ut av produksjon. Klageren har som følge av dette sendt inn et pristilbud på et tilsvarende kjøkken fra innklagde, inkludert levering og montering, som dokumentasjon på erstatning for utbedringskostnaden for kjøkkenet. Pristilbudet er datert 03.02.2025 og er på totalt 164 501 kroner inkl. mva. Ifølge klageren er pristilbudet på bytte av kun fronter, dekk sider, sokler, levering og montering på totalt 46 348 kroner inkl. mva.

Klageren ble påført kostnader til innhenting av sakkyndig takstrapport. Han har fremlagt faktura fra Takstmannen AS datert 23.01.2025 på 8 125 kroner inkl. mva. til støtte for dette.

Klageren anfører på denne bakgrunn at kjøkkenfrontene er mangelfulle, og at mangelen dekkes av garantivilkårene. Han krever som følge av dette prinsippalt erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning, atter subsidiært heving og erstatning, og atter atter subsidiært omlevering.

Innklagde har blant annet i e-post datert 16.02.2024 og 15.03.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde viser til at de avviste klagerens reklamasjon 04.04.2022 fordi klageren har reklamert for sent. Ifølge innklagde viste bildene klageren hadde sendt inn til en omfattende problemstilling som ikke var forenelig med klagerens uttalelse om når problemet først ble oppdaget. Bildene klageren sendte inn, viste ifølge innklagde større skader, både sprekker i form av krakelering, men også hakk, kutt og andre tegn som tyder på uhell ved bruk. Skadene har vært av så stort

omfang at sannsynligheten for at det har skjedd innen tre måneder ikke samsvarer med klagerens beskrivelse av at det ble oppdaget for mindre enn en måned siden. Etter en ny vurdering ser innklagde fortsatt ikke at det er rimelig å godkjenne klagerens reklamasjon under garantivilkårene. Innklagde viser til at skaden har oppstått over lengre tid, og at sannsynligheten for at skaden har oppstått på under en måned ikke er til stede.

Innklagde viser også til at de antar at sprekke og skjoldene skyldes krakelering i lakken, men dette er ikke bevist. Innklagde mener ikke at denne type skade dekkes av garantivilkåret om materiale- eller produksjonsfeil, og viser til at det i så fall ville vist seg tidligere enn etter 10 års bruk av kjøkkenet. Ifølge innklagde kan krakelering skje på et lakkert produkt, og dette skjer anses som normal slitasje. Det er også en prosess som kan være fremskyndet på grunn av småkutt og riper som er synlig på bildene klageren har sendt inn. Dette fordi små kutt og riper forårsaker brudd på lakkingen og eksponerer produktet i større grad for endringer i temperatur og luftfuktighet.

Til slutt viser innklagde til at kjøkkenfrontene i serien APPLÅD ikke lenger er til salgs. De har blitt erstattet av en modell ved navn APLARED, som skal være tilnærmet identisk. Ved en eventuell omlevering kan det medfølge fargeforskjeller med hensyn til alder og generell bruk av klagerens eksisterende kjøkken.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag i hele perioden kjøkkenet har vært i klagerens eie og fram til saken behandles.

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 25.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12499. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 12.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 23.04.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 21.05.2024. Klagen er poststempelt 22.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 24.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 27.08.2025.

Partenes påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 164 501 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 53 199 kroner og erstatning med 111 302 kroner. Atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om heving med 53 199 kroner og erstatning med 111 302 kroner. Atter atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om omlevering. I alle tilfeller har klageren nedlagt påstand om erstatning med 8 125 kroner og renter.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 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 anfører at skadene på kjøkkenfrontene er dekket av garantivilkårene.

Det følger av fkjl. § 18 a at selgeren kan påta seg ansvar for feil ved tingen som ikke er en mangel etter reglene i loven. Selger kan da fastsette hvilke krav forbrukeren kan gjøre gjeldende som følge av feilen. Selgeren kan også påta seg ansvar i større utstrekning for en mangel enn etter reglene i loven.

Innklagde anfører at klageren har reklamert for sent i henhold til garantiens vilkår om dette.

I garantiens vilkår står det følgende angående reklamasjon: «For at garantien skal være gjeldende, må du melde fra om mangelen/feilen innen 3 måneder etter at du oppdaget den.»

Klageren har forklart at han første gang oppdaget sprekker/skjolder på kjøkkenfronten som er plassert innerst mot veggene i begynnelsen av mars 2022, og at han kort tid etter oppdaget sprekker/skjolder på flere kjøkkenfronter. Klageren har i tillegg opplyst at skjoldene/sprekkene trolig har oppstått på vinteren, og at det ikke er mulig å se

skjoldene/sprekkene uten tilstrekkelig dagslys, som først kommer i løpet av våren. I takstrapporten fra Takstmannen AS står det at det er vanskelig å si noe om når sprekkene/skjoldene har oppstått, og at sprekkene/skjoldene har vært lite synlige i lyset på kjøkkenet. Det står også at sprekkene/skjoldene som var mest synlig, er på det som er nær terrassedøren mot hagen der det faller inn naturlig lys. I tillegg fremgår det av takstrapporten at sprekkene/skjoldene vil bli mer omfattende over tid. Klageren reklamerte skriftlig til innklagde i perioden fra 31.03.2022 til 07.04.2022, som er innen tre måneder etter at han oppdaget sprekkene/skjoldene i begynnelsen av mars 2022. Utvalget finner etter dette at klageren har reklamert innen fristen for dette i henhold til garantivilkårene.

Klageren har anført at sprekkene/skjoldene på kjøkkenfrontene faller inn under garantivilkåret om «material- og produksjonsfeil».

I garantien står det følgende:

«Vi gir 25 års garanti mot material- og produksjonsfeil på FAKTUM kjøkkensystem. [...] Denne garantien gjelder for normal bruk av kjøkkenet, og er underlagt de vilkår og betingelser som er nevnt i dette garantiheftet.

[...]

Garantien dekker ikke normal slitasje, kutt, riper eller skader forårsaket av støt eller uhell.

Følg våre monterings-, installerings- og vedlikeholdsanvisninger nøye. Denne garantien gjelder ikke for produkter som har blitt oppbevart, montert eller brukt på feilaktig vis, endret på eller rengjort på feil måte eller med uegnede rengjøringsmetoder eller -produkter. Garantien dekker ikke indirekte skader eller følgeskader.»

I takstrapporten fra Takstmannen AS står det at sprekkene/skjoldene på alle bortsett fra to kjøkkenfronter skyldes produksjonsfeil, og at skadene ikke skyldes bruksslitasje. Det er heller ingen holdepunkter for at skaden skyldes feil rengjøring, montering eller bruk. Utvalget finner etter dette at skadene på alle kjøkkenfronter bortsett fra to er dekket av garantivilkårene om «material- og produksjonsfeil».

Klageren har prinsipielt krevd erstatning for kostnaden til utskifting av hele kjøkkenet, totalt 164 501 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 53 199

kroner og erstatning med 111 302 kroner. Atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om heving med 53 199 kroner og erstatning med 111 302 kroner.

Utvalget finner ikke at klageren kan tilkjennes erstatning, heving eller prisavslag da ingen av disse er nevnt i garantivilkårene som aktuelle tiltak for å rette feil/mangler som omfattes av garantien.

Atter atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om omlevering.

I garantivilkårene står det følgende angående tiltak for å rette feil/mangler:

«IKEA forbeholder seg retten til å undersøke produktet og avgjøre om det dekkes av denne garantien. Dersom IKEA vurderer det slik at feilen eller mangelen dekkes av garantien, vil IKEA etter eget skjønn enten reparere produktet eller erstatte det med et identisk eller tilsvarende produkt. Dersom feilen eller mangelen dekkes av garantien, vil IKEA selv dekke sine egne kostnader for reparasjoner og deler samt arbeids- og reisekostnader for verkstedansatte, forutsatt at det er mulig å reparere produktet uten ekstraordinære kostnader. Dette gjelder ikke for reparasjonsarbeid som ikke er godkjent av IKEA. De erstattede delene forblir i IKEAs eie. Hvis IKEA ikke lenger selger produktet, skaffer vi til veie et passende erstatningsprodukt. Det er IKEA som ene og alene avgjør hva som utgjør et passende erstatningsprodukt.»

I garantivilkårene står det at det er innklagde som etter eget skjønn enten reparerer produktet eller erstatter det med et identisk eller tilsvarende produkt dersom feilen dekkes av garantivilkårene. Det er også innklagde ene og alene som bestemmer hva som er et passende erstatningsprodukt dersom det opprinnelige produktet ikke lenger er i salg. Begge parter har opplyst at den aktuelle kjøkkeninnredningen som klageren har, er gått ut av produksjon. Utvalget bemerker at det er uklart hvordan man skal forstå garantivilkårene om at innklagde avgjør hva som er et passende erstatningsprodukt. Utvalget finner etter dette at innklagde, i samsvar med garantivilkårene, skal levere og montere nye kjøkkenfronter til hele kjøkkenet.

Klageren har også krevd erstatning for kostnader til innhenting av takstrapport fra Takstmannen AS, på totalt 8 125 kroner inkl. mva.

Det følger av fkjl. § 18 a at selgeren kan påta seg ansvar for feil ved tingen som ikke er en mangel etter reglene i loven. Selger kan da fastsette hvilke krav forbrukeren kan gjøre

gjeldende som følge av feilen. Selgeren kan også påta seg ansvar i større utstrekning for en mangel enn etter reglene i loven.

Klageren kan etter fkjl. § 33 kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen. Utvalget bemerker innklagde brukte lang tid på å tilby befaringsavklaring av klagerens kjøkken etter at de først hadde avvist at ripene/krakeleringen var omfattet av garantivilkårene, slik at klageren måtte innhente en sakkyndig erklæring på egenhånd. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for kostnader til innhenting av sakkyndig erklæring på 8 125 kroner inkl. mva., jf. fkjl. § 18 a jf. fkjl. § 33.

Klageren har til slutt krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 21.05.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 18.06.2025, og renter regnes derfor fra 18.07.2025.

Innklagde har krevd nyttefradrag. Utvalget gir ikke innklagde medhold i kravet all den tid dette kravet kun er aktuelt dersom klageren hadde fått medhold i sitt krav om heving av kjøpet.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. IKEA AS plikter å levere og montere nye kjøkkenfronter på hele kjøkkenet til Vegard Hildrum.
2. IKEA AS plikter å betale 8 125 – åttetusenett hundreogtjuefem – kroner til Vegard Hildrum med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 18.07.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 27.08.2025

Henrik Tore Dahl

Mette Thorne Lothe

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad