



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 60574

Sakens parter

Klager: Tommy Lavie, Jarlsøveien 74 E, 3124 Tønsberg

Innklaget: MKB BYGG AS, Skarveien 30, 8450 Stokmarknes

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av skyvedører i herdet glass fra forhandler. Klage på at glasspanelene ikke kan festes på en betryggende måte. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han inngikk avtale om kjøp av glasspaneler fra innklagde den 22.03.2022, og at han fikk de levert den 18.05.2022.

Klageren har fremlagt følgende fakturaer fra MKB BYGG AS:

- Faktura av 04.04.2022 pålydende 20 000 kroner (fakturanummer 11644)
- Faktura av 23.05.2022 pålydende 24 195,75 kroner (fakturanummer 11682)

Klageren forklarer at det foreligger en funksjonsfeil som gjør at delene som skal holde glasspanelene ikke kan strammes skikkelig og festes på en betryggende måte. Når glasspanelene åpnes og står i åpen stiling i 90 grader mot skinnegangen, glir de frem og tilbake. Klageren forklarer at dette innebærer at han ikke får lukket panelene igjen.

Klageren opplyser videre at innklagde ikke kunne tilby montør, men at monteringen ifølge innklagde skulle være enkel å gjennomføre. Klageren engasjerte derfor en lokal montør.

Klageren opplyser at montøren monterte glasspanelene etter leverandørens monteringsanvisning, men at deler i glidesystemet ikke lot seg feste ordentlig fordi delene var av plast. Ifølge klageren resulterte dette i at glassplatene under bruk glir ut og inn og at det oppstår en funksjonsfeil som gjør glasspanelene ubrukelige.

Klageren forklarer at han under monteringen hadde flere samtaler med innklagde fordi monteringsanvisningen var mangelfull.

Da innklagdes servicemann forsøkte å utbedre forholdet, hadde han ingen kommentarer til monteringsarbeidene som var utført. Klageren mener at det ville ha fremkommet i servicerapporten, dersom det ble funnet grove feil og mangler.

Klageren mener på denne bakgrunn at det foreligger en funksjonsfeil med varen, som er tilbakevendende ved bruk over tid, og som innklagde ikke har klart å utbedre.

Klageren har fremlagt en reklamasjonsrapport som er utferdiget av JPA Takst & Byggeledelse AS datert 26.09.2024, hvor følgende fremgår:

«Hensikten til befaringsmøte:

Huseiere tok kontakt med Takstmann for dokumentasjon ifh. reklamasjon på innglassing av terrasse, som ikke fungerer som forutsatt, samt at den lekker vann.

Dette er en leveranse bestilt og levert av MKB Bygg as, som rammeløs system/skyvedører, uisolert, men med herdet glass. Lavterskel i aluminium ifølge mottatt spesifikasjon. Inkluderer 10 felter, hvorav 5 felt kan skyves mot venstre og 5 felt mot høyre.

Huseierne skulle selv stå for monteringen og bestilte monteringen av Vestfold Bygg, som dem tidligere hadde god erfaring med. Firma er nå nedlagt og kjøper mangler faktura men opplyser å ha betalt kr 16.000,- inkl mva, som ansees å være rimelig for to mann i tre dager. Leveransen kom i april 2022 og ble montert kort tid etter mottakelse. Kjøper fikk opplyst fra leverandør at den var enkel å montere og at kjøper kunne gjøre montasjen selv.

Huseiere forteller at det var store problemer med monteringen pga mangel av deler i leveransen og en dårlig monteringsanvisning. Og umiddelbart etter monteringen går ikke skyvefeltene som forventet.

Huseierne klaget/reklamerte kort tid etter monteringen til leverandøren, som skyldte på monteringsfeil. Etter en langperiode sendte leverandøren sin

servicemann for utbedring. Men han klarte heller ikke å få feltene noe bedre. Servicemannen har ikke kommentert i sin servicerapport at noe var feilmontert. Han skiftet deler og justerte panelene, men kort tid etter var, ifølge kjøperne, funksjonsfeilen tilbake.

Årsaken/hendelsesforløpet:

Man må bruke fysisk kraft langt utover normal for å betjene dører og panel. Dørfeltet subber mot terskelen, øvrige felter er svært vanskelig å skyve og andre står helt fast.

Hendelsesforløpet, anses ikke å være monteringen, men funksjonsfeil med selve produktet. Sammenlignet med tilsvarende funksjon på glassfeltet ved siden av, som fulgte med bygget ved ferdigstillelse. Her fungerer feltene optimalt, enda disse nå har vært i bruk i ca 5 år. Forskjellen er ifølge huseiere at sistnevnte felter er festet/henger opp i betongtaket. Mens leveransen fra MKB Bygg as, hviler innglassingen med hele sin tyngde på underliggende terrassebord av type Møre Royal. Hvis årsaken til problemene er at glassfeltene hviler på terrassebordet/gulvet, må det jo tenkes at levert produkt ikke er egnet. MKB bygg as ble før kjøpet opplyst om hvilket dekke innglassingen skulle stå på.

Feltene er eller ikke vanntett, da det kommer vann innenfor. Og overveiende sannsynlig inn i overkant og mellom skinnesystemet og bunnsvill ved slagregn.

Det er en kjent sak at gulvet/bunnsvillen må være tilnærmet 100 % rett i (vater) uten noen bøyninger. Og dette skal ha blitt sjekket før montering og sånn sett kvalitetssikret. Underlaget er fast støpt plate på mark og terrassebord Møre Royal er svært stabilt med minimale krympinger.

Mangelen:

Produktet/leveransen vurderes til å ikke fungere som forventet og huseiere bør vurdere å ha krav på heving av leveransen. Dette kan omtales som skade og mangel som sådan.

Nedenfor vises det til enkelte foto:

Vann på gulvet.

Dørfelt og dens terskel

Fasade sett fra utsiden.

Viser maks åpning av glasspanel og kan ikke skyves slik det er tiltenkt.

Generelt:

Det er å forstå at leveransen er et rimelig produkt, som uisolert, rammeløst, og med 10mm herdet glass, må allikevel produktet kunne benyttes på normal måte og inneha visse kvaliteter..

Videre har leverandører opplysningspliktig til å informere om kvaliteten, kontra annet produkt. Dette kan være mer vedlikehold, ingen garanti på at produktet er 100 % tett, beregnet til å kun være en gjennomsiktig levegg osv. Uansett må det være en minimumsstandard for leveransen, ellers må den ikke produseres/leveres til kunder.»

Klageren har fremlagt faktura datert 27.09.2024 pålydende 3 500 kroner for utarbeidelse av taksten fra JPA Takst & Byggeledelse AS.

I sms av 04.08.2025 har klageren opplyst at han ønsker å redusere sitt erstatningskrav med 16 000 kroner. Videre opplyser han følgende:

«Videre understreket vi at selger måtte bære kostnaden ved demontering og fjerning. Dette må skje etter at dom er falt i saken og refusjon/tilbakebetaling av hovedstol er mottatt. Arbeid med fjerning må skje etter nærmere avtale, hvor ny leverandør av glassvegg er funnet og arbeider med denne gjøres samtidig. Vi stiller oss disponible til å rekvirere ny leverandør til demontering og bortkjøring.»

På denne bakgrunn har klageren fremsatt prinsipalt krav om heving pålydende 44 196 kroner, samt erstatning med 4 777 kroner. Subsidiært har klageren fremsatt krav om prisavslag pålydende 44 196 kroner, og erstatning med 4 777 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde opplyser at ved montering av slike glasspaneler må underlaget være 100 % rett, i tillegg til at det må tåle stor vektbelastning. Videre opplyser innklagde at rammer og glass må monteres etter fabrikkens monteringsanvisninger, og at det ikke må brukes skruemaskin ved montering. Innklagde mener at glasspanelene er feilmontert og at montøren mest sannsynlig har ødelagt noen av elementene i dørene.

Innklagde mener at de har strukket seg langt ved at deres servicemann har skiftet ut deler for å avhjelpe kunden, uten at dette ble bra. Innklagde opplyser at de har sendt alle de delene som ble etterspurt av klageren, men at de ifølge klagerens montør ikke passet. På denne bakgrunn sendte innklagde en servicemann til klageren, som kun byttet ut de ødelagte delene.

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 25.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14280.

Saken ble avsluttet den 01.12.2023, på bakgrunn av informasjon om at saken var løst.

Saken ble gjenåpnet den 14.08.2024, og Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang samme dag. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 19.09.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen elektronisk 27.09.2024, og klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 27.08.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving pålydende 44 196 kroner, samt erstatning pålydende 4 777 kroner. Subsidiært har klageren fremsatt krav om prisavslag pålydende 44 196 kroner, samt erstatning pålydende 4 777 kroner.

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.

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.

Det er ikke en mangel hvis årsaken til feilen skyldes forbrukeren eller forhold på forbrukerens side, jf. fkjl. § 26 første ledd.

Spørsmålet blir hvorvidt det foreligger en feil ved glasspanelene eller ved monteringen.

Klageren har fremlagt en sakkyndig uttalelse hvor den sakkyndige uttaler at han må bruke fysisk makt for å betjene dørene og panelene, og at noen av feltene er vanskelig å skyve, mens andre står helt fast. Den sakkyndige uttaler videre at det er en funksjonsfeil med selve produktet, og at det ikke er monteringen som er feil utført. Sammenlignet med glasspanelene ved siden av, som fulgte med bygget ved ferdigstillingen og som fungerer optimalt etter fem år, så er disse festet i betongtaket og hviler ikke på gulvet slik de aktuelle glasspanelene gjør. Den sakkyndige bemerker at dersom årsaken til problemene er at glasspanelene hviler på gulvet, så kan det tenkes at produktet ikke er egnet og at innklagde derfor burde ha opplyst klageren om dette. Ifølge klageren skal innklagde være opplyst om underlaget før kjøpet, og det ble dessuten sjekket at underlaget var 100 % rett.

På bakgrunn av den fremlagte sakkyndige uttalelsen har utvalget kommet frem til at det er sannsynliggjort at det foreligger en feil ved produktet eller dens egnethet, og ikke selve monteringen. Selv om innklagde har hevdet at glasspanelene er feilmontert og at montøren mest sannsynlig har ødelagt noen av elementene i dørene, har de ikke fremskaffet noen dokumentasjon på dette til tross for at de også har benyttet egen montør for å utbedre forholdet.

Utvalget legger derfor til grunn at feilen utgjør en kjøpsrettslig mangel.

Klageren har fremsatt krav om heving pålydende 44 196 kroner.

Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Utvalget mener at mangelen ikke er uvesentlig, sett på bakgrunn av at det er svært vanskelig å skyve på dørene, mens andre står helt fast.

Virkningene av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd.

Hvordan kjøpsgjenstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at:

«Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjenstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter dermed ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren».

Klageren plikter dermed å stille glasspanelene til disposisjon for innklagde. Utvalget bemerker for ordens skyld at innklagde også plikter å sørge for demontering av glasspanelene.

Klageren har også fremsatt krav om erstatning.

Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

Klagerens erstatningskrav er pålydende 4 777 kroner. Utgiftene er relatert til utgifter til sakkyndig uttalelse med 3 500 kroner, samt gebyr ved behandlingen i Forbrukerklageutvalget med 1 277 kroner.

Klageren får utgiftene til sakkyndig uttalelse pålydende 3 500 kroner erstattet.

Videre har klageren fremsatt krav om erstatning for gebyret klageren måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageloven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

I forbindelse med innføringen av saksbehandlingsgebyr ble det i forarbeidene, Prop. 55 L (2019-2020) s. 34, vist til at departementet har «kompetanse til å gi nærmere regler om for eksempel hvordan gebyret skal beregnes, om noen skal unntas fra å betale gebyr, og om dekning av gebyret». Det er i forbrukerklageforskriften ikke gitt nærmere regler om dette. Det fremstår likevel forutsatt av departementet at saksbehandlingsgebyret er noe den klagende part kan få erstattet. I departementets høringsnotat av 22.06.2023, angående forslag til endringer i forbrukerklageforskriften, ble uttalt følgende: «gebyret kan imidlertid inngå i kravet mot motparten, og kan dekkes dersom man får medhold i sitt krav».

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter i kjl. § 40. Klageren kan etter denne bestemmelsen kreve erstatning for det tap han lider som følge av mangel ved tingen. Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle tingen, jf. § 40. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

MKB Bygg AS plikter å betale 48 973 kroner - førtiåttetusennihundreogsyttitre kroner - til Tommy Lavie.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 29.09.2025

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken