



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 148552

Sakens parter

Klager: Victor Paulsen, Nedre Ulsetskogen 103, 5119 Ulset

Innklaget: Luxvindu AS, c/o Leinonen, PB 1552 Vika, 0117 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av vinduer fra forhandler. Klage på feil med vinduer. Krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han kjøpte tre vinduer av innklagde den 14.05.2023 for 18 126 kroner. Han forklarer at det på nettsiden så ut til at innklagde var en norsk produsent, men at det viste seg at vinduene ble produsert i Latvia og at store deler av kommunikasjonen derfor foregikk på engelsk etter at bestillingen ble lagt inn.

Klageren har fremlagt kopi av ordren (Ordre nr. NO-1005112) hvor det fremgår at bestillingen omfattet ett vindu med dimensjonen 98 x 118 med fargen ubehandlet tre innvendig og RAL 9010 (hvitfarge) utvendig, samt to vinduer med dimensjonen 118 x 118 med fargen RAL 9010 både innvendig og utvendig.

Klageren opplyser at han ble forespeilet at vinduene skulle bli levert senest innen 20.06.2023, og at den korte leveringstiden var grunnen til at han bestilte vinduer av innklagde. Klageren opplyser videre at vinduene først ble levert den 15.08.2023, og at dette da medførte at han ikke kunne sette inn vinduene samtidig som han byttet kledning på huset i juni. Klageren forklarer at han ba om kansellering av bestillingen, men at innklagde avviste dette.

Klageren opplyser videre at da han med hjelp av en sakkyndig skulle montere vinduene den 10.09.2023, oppdaget at borehullene på vinduene var feilplassert. Klageren opplyser at innklagde har markedsført vinduene med bilder av standard norske toppsving-vinduer med korrekte borehull, til tross for at vinduene kun var i henhold til innklagdes egne standarder, noe som medførte ekstra installasjonskostnader. Klageren mener at dette er misvisende markedsføring og at han som følge av denne informasjonen har kjøpt et produkt han ellers ikke ville ha kjøpt.

Videre fremgår følgende av reklamasjonen av 10.09.2023:

«I dag har jeg invitert bygg sakkyndig til å hjelpe meg med å sette inn vinduene. Først målte vi borehull for festeskruer og har oppdaget fabrikk boret hull er på feil plass på ALLE vinduene. Dere sikkert vet at trehus kontraksjon av norske hus begynt utenfra: Fasade kledning med tykkelse 19 mm + lekter på 23 mm + gipsplate på 10 mm. Bare etter det begynner bærebjelken som vinduene kan skrues til, dvs. 52 mm er vinduene «i luften» Vinduene hos alle norske leverandører har hull minst 80 mm målt utenfra eller 10-15 mm målt innenfra. Luxvindu AS vinduene har forhåndsboret hull for festeskruet på ca. 40 mm målt utenfra eller 70 mm innenfra. Dette gjør umulig å feste vinduene til husets konstruksjon. Jeg har sjekket deres hjemmesiden og på bilder vises borehull korrekt, men i min ordre er hullene på feil sted. Oppsummering. Standard /

OPPSUMMERING.

Standard / Riktig Avstand for hull for skruer, målt innen fra.	Luxvinduen målt innen fra
10 - 15 mm	40 mm»

Klageren opplyser også at han bestilte det ene vinduet i to farger, slik at det skulle være ubehandlet tre innvendig og hvit farge utvendig. Klageren opplyser imidlertid at sidene på vinduet er i ubehandlet tre. Klageren forklarer at utbedring bare kan utføres på fabrikken, men at innklagde ikke var villig til dette. Sommeren 2024 måtte klageren derfor male vinduet selv. Han har imidlertid ikke fått malt de usynlige delene av vinduet. Klageren opplyser at siden han ikke er noen profesjonell maler så har resultatet heller ikke blitt pent. Klageren mener for øvrig at vinduet ikke er i henhold til norske krav.

Klageren opplyser at han midlertidig har installert vinduene ved å bruke tilpassede løsninger, men som ikke er en 100% sikker løsning. Klageren forklarer at tetningsmateriell, vindusbeslag, utføringer og listverk har kostet ham om lag 8 000 kroner.

Klageren har fremlagt sakkyndig uttalelse fra Kjetil Tvedt i Tvedt Byggrådgivning AS datert 10.02.2025, hvor følgende fremgår:

«Oppdrag:

Forespørsel mottatt av Victor Paulsen om å foreta en sakkyndig vurdering av mulighet for montering av vinduer ved benyttelse av forborede hull i vinduskarm. Underlag mottatt er bilder av aktuelle vinduer, oppbygging av vegg, samt informasjon om vindusleverandør.

Uttalelse:

Tradisjonell oppbygging av vegg med liggende bordkledning, som også er gjeldende i dette tilfellet er som følger:

- 19mm dobbelfalset liggende bordkledning.
- 23mm lufterekte
- 9mm utvendig gipsplate
- Stenderverk»

(...)

«Utvendig bilde som viser forboret hull sin plassering i karm, samt utfresing i bunnkarm for montering av vannbrett beslag. Som vist på mottatt bilder ovenfor, er det ca. 45mm fra ytterkant vindu til senter forboret hull for montering i tre stender. Samt ca. tilsvarende avstand fra ytterkant vindu til sporfrest kant for vannbrett montering.

Avstand fra utvendig vindusbelistning / liggende ytterkledning og til stenderverk i yttervegg er i dette tilfellet 51mm og består av en tradisjonelt oppbygget yttervegg.

Konklusjon:

Mottatte bilder med mål, sammen med vurdering av plassert utfresing for vannbrett / vannbrettbeslag vil en etter sakkyndig vurdering ikke kunne montere vinduene korrekt ved bruk av forborede hull.

Det må velges annen monteringsmetode enn forborighull for å montere vinduene på en tilfredsstillende måte hvor en også får tatt i bruk sporfresing for vannbrett.»

(...)

Ovennevnte er vurdert iht. e-post med bilder og beskrivelse mottatt av Victor Paulsen 09.02.2025.»

Klageren har fremlagt faktura datert 10.02.2025, pålydende 3 450 kroner, fra Tvedt Byggrådgivning AS.

Klageren opplyser videre at dersom kjøpet hadde blitt hevet ville dette medført en kostnad for innklagde på 23 441 kroner. Klageren mener derfor at et prisavslag på 10 000 kroner er rimelig. Klageren har på denne bakgrunn fremsatt krav om prisavslag på 10 000 kroner, i tillegg til krav om erstatning på 3 450 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at det ikke er gitt noen informasjon på deres nettsider om plasseringen til borehullene. Videre opplyser innklagde at det på deres nettsider fremkommer følgende:

«that photos have illustrative means that means that if customer wanted these holes to be in some specific location, he needed to let us know so that we can do that. Otherwise, we have put these holes in the best possible place as per usual standards. So it is not correct that customer claims that installation holes are wrong. Holes are actually placed correct.»

Når det gjelder spørsmålet om vinduet er ubehandlet på utsiden, opplyser innklagde at klageren har bestilt et vindu som skulle være ubehandlet på innsiden og med aluminiumskledning i annen farge på utsiden. Innklagde mener at klageren har fått det han har bestilt når man ser på fremlagte bilder.

Videre opplyser innklagde følgende:

“Mr. Paulsen placed an order for three wooden windows via our online store. As part of the ordering process, he personally selected all product specifications, including measurements, type of wood, color, glass type, and other configuration details. In order to complete the purchase, Mr. Paulsen was required to accept our Terms and Conditions, which he did. Following delivery, and after some time had passed, Mr. Paulsen proceeded with the installation of the windows. At that point, he contacted us with a

concern regarding the location of the screw grooves. He expressed dissatisfaction, stating that he had expected the screw holes to be placed differently.

We responded by explaining that our windows have been produced according to standard construction practices for the Norwegian market, where our company has been operating for over 20 years. The placement of the screw grooves in his order fully conforms to industry norms and our standard production guidelines.

Despite this, and in a spirit of good customer service, we offered a practical solution: our service team would visit Mr. Paulsen's property to professionally seal the existing screw holes and create new ones in his preferred locations.

Unfortunately, Mr. Paulsen did not respond to this offer."

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 brakt inn for Forbrukertilsynet 29.09.2023 og fikk saksnummer 23/12858.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 11.03.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 26.04.2024 og klagen til

Forbrukerklageutvalget er datert 24.05.2024. Klagen er poststempelt 24.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 31.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 01.10.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om prisavslag pålydende 10 000 kroner, i tillegg til erstatning pålydende 3 450 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.

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

Klageren har for det første anført at de forborede hullene på vinduene var feil plassert i henhold til norsk standard. Han viser også til at de forborede hullene var plassert på korrekt måte på de illustrerte bildene på innklagdes nettsider. I tillegg har han fremlagt en sakkyndig uttalelse som uttaler at vinduene ikke kunne monteres på korrekt måte ved bruk av de forborede hullene, og at det derfor måtte velges en annen monteringsmåte for å få vinduene montert på en tilfredsstillende måte. På bakgrunn av fremlagt sakkyndig uttalelse legger utvalget til grunn at det foreligger en mangel når det gjelder plasseringen av borehullene.

Videre har klageren anført at vinduet som ble bestilt i ubehandlet tre innvendig og malt utvendig, også skulle vært malt på sidene rundt vinduet. Den sakkyndige uttalelsen innehar imidlertid ingen opplysninger om dette spørsmålet. Utvalget kan derfor ikke se at klageren har sannsynliggjort at det foreligger en mangel på dette området.

Klageren har fremsatt krav om prisavslag pålydende 10 000 kroner.

Etter fkjl. § 31 første ledd skal prisavslaget settes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på leveringstidspunktet.

På bakgrunn av at klageren kun har fått medhold i sitt krav knyttet til de forborede hullene i vinduene, fastsettes prisavslaget skjønnsmessig til 7 000 kroner.

Videre har klageren fremsatt krav om erstatning for utgifter til sakkyndig uttalelse med 3 450 kroner.

Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33. I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet. Klageren har fremlagt dokumentasjon på utgifter til sakkyndig uttalelse, og tilkjennes erstatning pålydende 3 450 kroner.

Klageren har etter dette fått delvis medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Luxvindu AS plikter å betale 10 450 kroner – titusenfirehundreogfemtikroner – til Victor Paulsen.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 01.10.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken