



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 119096

Sakens parter

Klager: Ragnar Hatlem, Vedderheia 254, 4642 Søgne

Innklaget: Illux Norway AS, Andersrudveien 1, 1914 Ytre Enebakk

Kort oppsummering av saken og utfall

Forbrukerkjøp. Kjøp av aluminiumsplate med personlig motiv. Krav om heving. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 01.09.2023 en aluminiumsplate med et personlig motiv av innklagde for 5 300,38 kroner. Kjøpskvittering er fremlagt.

Klagen forklarer at han mottok platen den 07.09.2023. Ifølge klageren var platen bøyd på leveringstidspunktet og skal ha bøyd seg ytterligere i tiden etter levering. Klageren reklamerte til innklagde den 06.11.2023:

«I september bestilte vi et print på aluplate. Referanse 30008287. Motivet er et bilde fra vårt bryllup i sommer, og dette ble veldig fint på deres aluplate giclée.

Da jeg pakket ut platen hadde den noe bøy i seg – mest på toppen. Den siste tiden har platen også bøyd seg ut i bunnen. Det er så mye bøy at platen rett og slett ikke er pen nå lenger, og det er derfor jeg sender denne reklamasjonen. Den svinger ut 1,5 cm fra vegg på topp; 0,5 på midten og 2 cm på bunnen. Vedlagt noen bilder så det blir lettere å se hva jeg mener.

Platen ble forsiktig hengt opp samme dag som den ankom, og har ikke vært rørt siden. Den henger på veggfestene som fulgte med, og i stue med vanlig innnetemperatur (20-23 grader).

Det ideelle hadde vært om dette kan fikses ved at dere sender ut noen eller at vi leverer den inn et sted i Kristiansand omegn. Dersom det er vanskelig eller kostbart å fikse ønsker vi ny plate eller pengene tilbake.

Håper på positivt svar. Uten bøyen er dette en nydelig plate som vi fortsatt ønsker».

Til dette svarte innklagde:

«Takk for din mail. Jeg beklager at du har modtaget et bøjet print. Det er en skade som er opstået under fragten. Jeg kan se på tracking at du har modtaget printet hos jer d. 7/9-23, dvs. for to måneder siden. Det er desværre ud over den frist der er for at reklamere over skade på print. Jeg kan derfor ikke sende nogen ut til jer eller tilbyde en anden løsning.

Jeg vil selvfølgelig gerne hjælpe til med at I kan få et print I er glade for, jeg vil derfor gerne tilbyde at I får 40% rabat i forhold til vores listepriser på et nyt tilsvarende print».

Klageren tilbakeviste at han hadde reklamert for sent. Klageren påpekte at han mottok produktet den 07.09.2023 og at han reklamerte den 06.11.2023.

I sitt svar til klageren henviste innklagde til sine salgsvilkår angående transportskader, og at det av vilkårene fremgikk at kunden ikke skulle kvittere for mottak dersom emballasjen hadde synlige skader, og at kunden straks skulle henvende seg til innklagde dersom det ble oppdaget skader etter at kunden hadde kvittert for mottaket. Innklagde gjorde gjeldende at klageren ikke hadde reagert på fraktskaden innen rimelig tid og at de ikke lenger hadde mulighet til å opprette reklamasjon hos fraktselskapet.

Til dette svarte klageren at det ikke var noen synlige skader på emballasjen og påpekte at problemet med at bildet var bøyd forverret seg mens det hang på veggen. For så vidt gjaldt innklagdes henvisning til salgsvilkårene gjorde klageren gjeldende at forbrukerkjøpsloven var ufravikelig og at innklagde, gjennom avtale med fraktselskapet, ikke kunne innskrenke klagerens rettigheter.

Klageren gjør gjeldende at platen var bøyd når han mottok den og at den bøyd seg ytterligere over tid. Klageren viser til at innklagde, i sin annonsering av varen, skal ha

reklamert med at montering med beslagene som medfulgte skulle gi bildet «en sveveeffekt med en avstand på 10 mm fra veggen» og at avstanden skulle skape «en naturlig skygge som elegant rammer inn aluprintet». Klageren anfører at bildet ikke har denne sveveeffekten, men tvert imot har en synlig bøy fra topp til bunn som gjør at resultatet er skjemmende.

Klageren forklarer at han har forsøkt å rette opp bildet ved å montere borrelåsfester til veggen, men at resultatet ikke ble bedre med denne løsningen. Klageren har fremlagt bilder som viser at platen fortsatt er bøyd etter å ha blitt forsterket med borrelås. Klageren påpeker at bildet er montert i henhold til monteringsveilederen og at han ikke ønsker å borre flere hull i veggen for å forsøke å rette opp bøyen. Klageren gjør gjeldende at den eneste løsningen er å heve kjøpet.

Klageren krever på bakgrunn av det ovennevnte heving av kjøpet med tilbakebetaling av 5 300,38 kroner. Subsidiært krever klageren omlevering. Atter subsidiært et prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen. Klageren krever i tillegg forsinkelsesrenter.

Innklagde avviser klagerens krav og viser til at de har tydelige prosedyrer for håndtering av varer ved leveranse, herunder at de merker pakkene med en etikett som instruerer kunden om å sjekke produktet for eventuelle skader ved mottakelse. Innklagde påpeker at klageren, på tross av de nevnte instruksjonene, ventet i to måneder før han meldte ifra om en oppstått skade og at han dermed har reklamert for sent. Innklagde forklarer at de ikke lenger har mulighet til å reise krav overfor sin transportør.

Videre er det ifølge innklagde heller ikke unormalt at en stor aluminiumsplate vil bøye seg litt og viser til at en kan feste platen til veggen med «3 M dual lock beslag» for å gjøre den stabil. Innklagde påpeker at produktet er laget på en meget stabil alusandwich plate, noe som gjør det høyst usannsynlig at platen ville bøye seg ytterligere over tid under normale forhold.

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 23.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15902. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 21.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 21.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 23.06.2024. Klagen er poststemplet 25.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 27.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 22.10.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av 5 300, 38 kroner. Subsidiært krever klageren omlevering. Atter subsidiært et prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen. Klageren krever i tillegg forsinkelsesrenter

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende, og reguleres dermed av forbrukerkjøpsloven av 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1.

Klageren har anført at det foreligger en kjøpsrettslig mangel ved platen/bildet.

Det fremgår av fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 første ledd bokstav c at tingen har en mangel dersom den ikke svarer til det forbrukeren har grunn til å forvente av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper.

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

Innklagde gjør gjeldende at skaden må ha skjedd under frakt og at klageren ikke har reklamert rettidig. Innklagde henviser til sine salgsvilkår hvor det står at kunden straks må henvende seg til innklagde dersom produktet er skadet.

Utvalget tar derfor først stilling til om klageren har reklamert rettidig.

For å kunne påberope seg en mangel som grunnlag for krav overfor selgeren, må forbrukeren gi melding om dette innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde

oppdaget mangelen jf. fkjl. § 27 første ledd. Denne fristen kan aldri være kortere enn to måneder fra mangelen ble oppdaget jf. annet punktum.

Klageren har opplyst at han mottok produktet den 07.09.2023. En reklamasjon fremsatt 06.11.2023 må derfor anses rettidig, jf. fkjl. § 27 første ledd. Utvalget bemerker at når det gjelder innklagdes salgsvilkår, som krever at kunden må reklamere straks dersom produktet er skadet, så fremgår det av fkjl. § 3 første ledd at det ikke kan forhåndsavtales eller gjøres gjeldende vilkår som er mindre gunstig for forbrukeren enn det som følger av loven. Innklagdes vilkår om reklamasjon ved transportskader kan dermed ikke gjøres gjeldende.

Innklagde hevder at skaden har skjedd under frakt. Utvalget legger dermed til grunn at platen var bøyd når klageren mottok den. I forbrukerkjøp vil ikke risikoen for skade gå over på klageren før klageren mottar tingen. Utvalget legger dermed til grunn at platen ikke var i samsvar med det avtalte eller hva klageren hadde grunn til å forvente og det foreligger en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. fkjl. § 15 første ledd bokstav c.

Klageren har prinsipielt krevd heving. Etter fkjl. § 32 kan kjøpet heves så lenge mangelen ikke er uvesentlig. Utvalget er av den oppfatning at det ved kjøpet av en ny vare, som i foreliggende sak, hvor det estetiske står sentralt, må kunne forventes at varen er feilfri, og at den umiddelbart kan tas i bruk. Klageren opplyser at han har forsøkt å rette feilen, uten hell og at ytterligere tiltak for å rette feilen krever at klageren borrar flere hull i veggen. Utvalgets finner dermed at mangelen ikke er uvesentlig og at hevingsvilkåret er oppfylt.

Virkningene av heving er at partenens plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og annet ledd. Hvordan kjøpsgjensstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993:27 side 149, hvor det fremkommer at:

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

Klageren plikter etter dette å stille det påklagde bildet til disposisjon for innklagde mot at innklagde betaler tilbake kjøpesummen på 5 300,38 kroner til klageren.

Klageren har også krevd forsinkelsesrenter. Etter fkjl. § 50 annet ledd skal renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m. m. betales fra den dag

forbrukeren reklamerte på mangelen. Klageren reklamerte første gang den 06.11.2023, og renter regnes fra denne datoen.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Illux Norway AS plikter å betale 5 300 – femtusentrehundre– kroner til Ragnar Hatlem, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 06.11.2023 og til betaling skjer, mot at Ragnar Hatlem stiller det omtvistede bildet til Illux Norway AS sin disposisjon.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 22.10.2025

Ingrid Stokkeland

Henrik Tore Dahl

Alice Jervell

Saksbehandler: Tina Merete Jåsund Løland