



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 61796

Sakens parter

Klager: Torfinn Forberg, Cudrios gate 22, 3970 Langesund

Innklaget: Clas Ohlson AS, Postboks 485 Sentrum, 0105 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av møbelknotter til stolben. Klage på at knottene klappet sammen og påførte skader på gulvet. Krav om erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 02.06.2022 kjøpte møbelknotter av typen «Rubber feet» - av innklagde for 50 kroner. Knottene skulle brukes til å sette under stolbena på en lenestol. Klageren har fremlagt kassakvittering fra innklagde av 02.06.2022 på 49,90 kroner for møbelben 10-pk.

Klageren forklarer at han 13.01.2023 oppdaget at enkelte av «gummiføttene» hadde klappet sammen, hvilket hadde påført skader på gulvet.

Klageren reklamerte til innklagde per e-post den 13.01.2023. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene, der det fremgår at klageren viste til at alle silikonputene som var satt på stolen hadde klappet sammen. Han oversendte et bilde av to knotter ved siden av hverandre som viste én knott som var ødelagt og én ny ubrukt knott som ikke var ødelagt, samt et bilde som viste skader i gulvet. Innklagde svarte at «kan ikke finne en eneste lignende sak», og at «nå er det litt vanskelig å se ut ifra bildet hva som har skjedd, men det ser ut som det har blitt fordypninger i gulvet fra skruhodet,

stemmer det?». Klageren bekreftet dette og opplyste at «det vil jo måtte bli skade på gulvet når disse putene flater ut». Klageren viste videre til at:

«De andre tre silikonputene var også blitt deformert, heldigvis stod de to fremste stolbeina på et teppe, så der ble det ingen skade, etter det andre bakre stolbenet er det også skader, om enn ikke så mye som det jeg sendte bilde av».

Klageren fikk beskjed om å sende inn varene for undersøkelse, og fikk tilsendt returseddel. Klageren forklarer at han leverte produktene til innklagdes butikk på Stathelle, slik at produktene kunne sendes med internpost til hovedkontoret. Klageren forklarer at han mottok kvittering for innlevering, og har til støtte for dette fremlagt bilde av kvitteringen fra Clas Ohlson AS på Stathelle der det fremkommer som følger:

«Kunde ønsker at vi skal sende disse tilbake til DC/Kundetjeneste (Julian er oppgitt som saksbehandler i denne saken ifølge kunden) etter kontakt med kundeservice.»

Innklagde avviste senere reklamasjonen. Fra udatert e-post fra innklagde refereres:

«Vårt forsøk på å få gummiføttene tilsendt for undersøkelse ble ikke gjennomført som forventet, da fraktlappen vi sendte deg ikke ble benyttet. Når du valgte å reklamere for produktet i butikken, ble saken håndtert der og medførte dermed forsinkelser. [...].

Det er beklagelig at silikonputene har klappet sammen etter bare 6-8 måneders bruk, og vi forstår at dette har ført til bekymring for skadene på gulvet ditt.

Etter grundig vurdering av saken har vi kommet til følgende konklusjon: Gummiføttene er utformet for å forhindre at stol- eller møbelben lager riper på underlaget og for å gi skliskring. Det er viktig å sørge for at skruen som brukes til å feste gummiføttene er riktig festet, da gummi er myk og vil gi etter når det legges vekt på den. Dersom skruen stikker for langt ut, kan den lage merker i gulvet.

Når gummiføttene har blitt ødelagt på grunn av ytre påkjenninger, er det også brukerens ansvar å ikke bruke stolen lenger når gummiføtten ikke lenger er intakt. I beste fall må brukeren også ta ansvar for å begrense skadene når feilen har oppstått.

Clas Ohlson kan tilby å kjøpe tilbake de defekte gummiføttene, men vi kan ikke holdes ansvarlige for skadene som har oppstått på gulvet ditt.»

Klageren på sin side gjorde gjeldende at «skruen ble selvsagt skrudd helt inn». Han viste til at «når jeg oppdaget at disse plastkoppene hadde klappet sammen, ble de fjernet øyeblikkelig», samt at det «på pakningen står det at disse er laget av gummi, men dere har selv innrømmet at det ikke er gummi, men plast». Klageren bestred videre at han hadde reklamert til butikken. Klageren ba om å få tilsendt produktene, slik at de kunne benyttes som dokumentasjon i saken.

Innklagde hevdet at hovedkontoret aldri mottok produktene som klageren hadde levert til butikken. Ifølge innklagde hadde ikke ansatte i butikken fått beskjed om at produktene skulle videresendes for undersøkelse, men derimot forstått det slik at klageren reklamerte på produktene, hvorpå han fikk kjøpesummen refundert. Produktene skal ha blitt kassert på stedet. Innklagde tilbudt klageren et gavekort på 500 kroner, samt erstatning på 2 500 kroner.

Klageren avslo tilbudet. Klageren forklarer at han aldri fikk refundert kjøpesummen, men at problemet uansett er skadene som er oppstått i gulvet, som han mener innklagde er ansvarlig for.

Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren den 24.11.2023 saken inn for mekling i Forbrukertilsynet.

Under meklingen engasjerte klageren en takstmann for undersøkelse av skadene. Klageren har fremlagt «Befaringsnotat» fra bygningsingeniør Rolf Ole Sætre av 04.09.2024. Følgende fremgår fra punktet «vurderinger»:

«Ved befaringen ble det registrert skader fra skruene som var brukt til å feste stolbeinbeskyttelsene. Ifølge monteringsanvisningen for «Rubber Feet», skal det brukes en skrue. Det opplyses også at 'Møbelføttene er slitesterke og festes med en skrue (selges separat).'

Dette er hentet fra monteringsanvisningen på nettet:

[...]

Gummiføttene er sklisikre og riper ikke opp underlaget, noe som gjør dem perfekte for bruk under møbler og oppbevaringsbokser. [...] Møbelføttene er slitesterke og festes med en skrue (selges separat).

Tips!

Påse at skruen blir ordentlig skrudd til, gummien er myk og vil gi litt etter når det legges vekt på den. Om hodet stikker for langt ut, kan skruen lage merker i gulvet.»

Fra punktet «tiltak» refereres:

«Skadene utbedres ved at skadet del av parkettgulv fjernes og fornyes med tilsvarende. I den forbindelse må gulvlister demonteres og monteres, samt at møbler mv må fjernes og settes på plass Det antas at det er mulig å få tak i tilsvarende parkett, da leiligheten er fra 2021»

Det er videre inntatt et prisoverslag på utbedringskostnader på totalt 17 575 kroner.

Klageren har også fremlagt faktura av 10.09.2024 fra Sæthre for befaring og uttalelse pålydende 5 025 kroner.

Meklingssaken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 30.09.2024 med frist for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget innen 30.10.2024.

Den 01.10.2024 sendte klageren inn «Meklings skjema», og det ble opprettet ny meklings sak. I forbindelse med oppstart av saken den 19.06.2025 var saksbehandler i kontakt med klageren, som opplyste at han hadde vært i kontakt med Forbrukertilsynet tidligere, for rundt ett år siden. Det ble etter dette avdekket at saken allerede hadde vært meklet, og saksbehandler sendte følgende e-post til klageren den 19.06.2025:

«Vi har fått inn denne saken som en meklings sak. Ut fra dokumentasjonen ser jeg at saken meklet tidligere, men at dere ikke kom frem til en løsning. Jeg antar at du ville klage saken videre til forbrukerklageutvalget, ettersom meklingen ikke førte frem. Du har imidlertid benyttet feil skjema når du sendte inn klagesaken din, slik at den har blitt registrert som en ny meklings sak.»

Den 17.07.2025 ble klageren veiledet om at han kunne sendes inn klageskjema dersom han ønsket saken behandlet i Forbrukerklageutvalget, men at det er Forbrukerklageutvalget som tar stilling til om innsending av meklings skjema er å anse som en klage.

Klageren opplyste den 22.07.2025 at klageskjemaet var ferdig utfyllt, men at han ikke hadde mottatt bekreftelse på betaling og at han var usikker på om skjemaet var sendt inn.

Saksbehandler opplyste at betaling for klagen var mottatt, og at det så ut til at klage var sendt inn. Den 29.07.2025 kontaktet imidlertid saksbehandler klageren på nytt med informasjon om at det hadde oppstått en misforståelse og at klagen likevel ikke var mottatt. Samme dag, den 29.07.2025, sendte klageren inn klageskjema.

Etter dette ber klageren om at Forbrukerklageutvalget behandler saken selv om klageskjema ble sendt inn etter klagefristen. Klageren fremholder at det kom som en stor overraskelse da han fikk beskjed om at han hadde sendt inn feil skjema. Klageren forklarer at det sikkert er riktig at han sendte inn feil skjema, men stiller spørsmål om hvorfor han ikke fikk beskjed om dette før det var gått åtte måneder.

Når det gjelder sakens realitet, anfører klageren at produktet er mangelfullt, og at dette er årsaken til påførte skader på gulvet. Klageren viser til at knottene klappet sammen etter kun få måneder, og viser til fremlagte bilder i saken. Klageren gjør gjeldende at det på pakningen stod at knottene var laget av gummi, men at det viser seg at knottene er laget av silikon, som er et langt svakere produkt og som hadde krevd en annen årvåkenhet fra klagerens side. Klageren hevder at det ikke hadde vært noe problem dersom knottene var av gummi, slik det ble opplyst om. Klageren fremholder etter dette at innklagde er ansvarlig for skadene oppstått på gulvet. Han gjør gjeldende at gulvet ikke hadde blitt skadet dersom innklagde hadde solgt ham et produkt som holdt hva det lovet. Klageren presiserer at han ikke krever pengene – 50 kroner – for knottene refundert, ettersom det er tale om et ubetydelig beløp.

På denne bakgrunn krever klageren erstatning på totalt 23 914 kroner som omfatter anslåtte utbedringskostnader på 17 575 kroner, utgift til takstrapport med 5 025 kroner og gebyr for behandling av saken med 1 314 kroner. Klageren krever også forsinkelsesrenter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde fremholder at det var ønskelig å gjennomføre en grundig undersøkelse av produktet da klageren først tok kontakt. Innklagde forklarer at de sendte klageren fraktpapirer for retur av produktet, men at klageren valgte å henvende seg direkte til en av innklagdes butikker for å reklamere på produktet. Innklagde har forstått det slik at klageren påpekte feil ved produktet, uten å fremme et formelt erstatningskrav. Ifølge innklagde ble produktet derfor kassert på stedet.

Hertil bemerker innklagde at det er klagerens ansvar å begrense skadeomfanget ved eventuelle feil på produktet. Innklagde gjør gjeldende at dersom stolen har skadet gulvet, bør skaden begrenset til et avgrenset området og ikke hele gulvet. Innklagde anfører at det ville være urimelig for innklagde å måtte erstatte et helt gulv basert på en slik skade.

Innklagde har ikke inngitt merknader til spørsmålet om klagen til Forbrukerklageutvalget anses rettidig.

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 24.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16035. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.07.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 30.09.2024. Klageren sendte inn nytt meklingskjema 01.10.2024. Klageskjema er datert 29.07.2025, og er rettidig jf. vurderingen nedenfor.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 12.11.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 23 914 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget tar først stilling til om klagen er rettidig.

Etter forbrukerklageloven av 23.06.2020 nr. 98 § 13 første ledd er fristen for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget «én måned fra partene ble underrettet av Forbrukertilsynet om at saken er avsluttet». Dersom klagefristen er oversittet kan Forbrukerklageutvalget avvise saken, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Det gjelder bestemte formkrav til klagen. I henhold til forbrukerklageforskriften av 21. desember 2020 nr. 3084 § 4 første ledd skal klagen blant annet være datert og signert.

Partene ble underrettet om at saken ble avsluttet ved Forbrukertilsynets brev av 30.09.2024, med frist for å klage inn saken for Forbrukerklageutvalget innen den 30.10.2024. Klageskjema – som oppfyller lovens formkrav – ble sendt inn 29.07.2025, og det er på det rene at klage fremsatt ved innsending av klageskjema ikke er rettidig. Klageren sendte imidlertid inn meklingskjema – Tvisteløsning i sak om møbler og interiør – den 01.10.2024. Det fremgår ikke av meklingskjema at det er tale om en klage til Forbrukerklageutvalget. Meklingskjema er videre ikke datert, og oppfyller ikke formkravene fastsatt i forbrukerklageforskriften § 4 første ledd.

Det følger likevel av forbrukerklageforskriften § 4 annet ledd at mottatt «klage» avbryter klagefristen i forbrukerklageloven § 13 første ledd, selv om kravene i første ledd ikke er oppfylt, dersom «klagen» suppleres «innen rimelig tid». Utvalget må først ta stilling til om innsending av nytt meklingskjema må anses som en «klage» til Forbrukerklageutvalget.

Verken forbrukerklageloven eller forbrukerklageforskriften definerer klagebegrepet. Ordlyden «klage» tilsier at det ikke stilles strenge krav for at en klage anses fremsatt. I FKU-2023-5545 uttales det at det «ikke stilles andre krav til en klage enn at den på en klar måte angir partens ønske om behandling hos Forbrukerklageutvalget». Utvalget slutter seg til dette, og mener at klagerens innsending av meklingskjema – etter avslutning av meklingsaken og innenfor klagefristen – må forstås som et uttrykk for ønske om videre behandling av saken i Forbrukerklageutvalget. Utvalget finner etter dette at klageren har inngitt en klage ved innsending av nytt meklingskjema 01.10.2024. Spørsmålet er om klagen er supplert «innen rimelig tid», og dermed er fristavbrytende.

Fristen for supplering av klagen regnes fra det tidspunkt klageren ble gjort oppmerksom på at det måtte sendes inn klageskjema, jf. blant annet FTU-2016-1495 og FKU-2017-1199.

Klageren ble den 17.07.2025 informert om at han kunne sende inn klageskjema dersom han ønsket saken behandlet i Forbrukerklageutvalget. Klageren opplyste den 22.07.2025 at klageskjemaet var ferdig utfyllt, men at han ikke hadde mottatt bekreftelse på betaling, og at han var usikker på om skjemaet var sendt inn. Ettersom saksbehandler først den 23.07.2025 opplyste at det så ut til at klage var sendt inn, men så den 29.07.2025 informerte klageren at klagen likevel ikke var mottatt, må innsending av klageskjema den 29.07.2025 anses å supplere klagen «innen rimelig tid». Klagen fremsatt 01.10.2024 er følgelig fristavbrytende og rettidig. Saken kan tas til behandling.

Saken gjelder et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende og reguleres således av forbrukerkjøpsloven av 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Utvalget bemerker at en rekke lovendringer trådte i kraft 01.07.2024. Ettersom kjøpet ble inngått før dette tidspunktet, behandles saken etter loven slik den lød før lovendringene.

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.

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

Basert på fremlagte bilder finner utvalget det godtgjort at gummiknottene klappet sammen etter i overkant av et halv års bruk. Dette synes heller ikke bestridt av innklagde, som i fremlagt korrespondanse med klageren har vist til at «det er beklagelig at silikonputene har klappet sammen etter bare 6-8 måneders bruk». Slik utvalget forstår innklagde, bestrides det imidlertid at produktet er mangelfullt. Innklagde har ved avvisning av klagerens reklamasjon vist til brukerfeil/ytre påvirkning.

Det foreligger ingen dokumentasjon på hva som er årsaken til at knottene har klappet sammen.

Det alminnelige utgangspunktet er at det er klageren som har bevisbyrden for omstendighetene kravet bygges på. Dette gjelder også i forbrukerforhold. Imidlertid fremgår det av forbrukerkjøpslovens forarbeider at i en tvist om hvorvidt mangel foreligger, vil begge parter ha bevisføringsplikt. Siden selgeren ofte har de beste kunnskaper om varen og dens mulige mangler, må den tyngste byrden i så måte ligge på selgeren, se NOU 1993:27 s. 62. Se også Rt-1998-774, hvor det uttales at manglende oppfyllelse av selgerens bevisføringsplikt, bør belastes leverandørkjeden. Endelig vises til Ot.prp.nr.44 (2001–2002) s. 95, hvor det fremgår at det i praksis stilles relativt beskjedne krav til forbrukerkjøperens konkrete bevisføring.

Det ble avtalt mellom partene at klageren skulle returnere produktene for nærmere undersøkelse. Etersom innklagde har kassert knottene, har ikke innklagde undersøkt knottene, og det har heller ikke vært mulig for klageren å innhente dokumentasjon på hva som er sannsynlig årsak til at knottene har klappet sammen. Selv om klageren ikke returnerte produktene slik anvist av innklagde, finner ikke utvalget det godtgjort at klageren verken avtalte heving eller samtykket til at produktene kunne kasseres. Som profesjonell part burde innklagde, etter utvalgets vurdering, ha sørget for å få skriftlig bekreftelse for skroting. I dette tilfelle foreligger det tvert imot dokumentasjon fra innklagdes butikk på Stathelle hvor det fremkommer at «Kunde ønsker at vi skal sende disse tilbake til DC/Kundetjeneste (Julian er oppgitt som saksbehandler i denne saken ifølge kunden) etter kontakt med kundeservice», hvilket underbygger klagerens forklaring. Innklagde har etter dette ikke sannsynliggjort at klageren samtykket til skroting av produktene.

Utvalget mener at innklagde må lastes for at det ikke har vært mulig å gjøre videre undersøkelser av produktene for å klarlegge årsaken til at knottene klappet sammen. Innklagde har heller ikke basert på klagerens forklaring og fremlagte bilder gitt en nærmere forklaring på hvorfor knottene klappet sammen etter rundt et halvt års tid. Innklagdes anførsel om brukerfeil ved at skruen ikke er skrudd ordentlig inn synes hovedsakelig å knytte seg til hvorfor gulvet er påført skader – ikke hvorfor knottene er blitt deformert/klappet sammen. Hertil bemerker utvalget at alle fire knottene som var satt på stolens ben, skal ha klappet sammen. Utvalget mener etter dette at usikkerhet rundt årsaksforhold må gå utover innklagde, som stod nærmest til å dokumentere at feilen skyldtes brukerfeil/ytre påvirkning. På denne bakgrunnen har utvalget funnet at en kjøpsrettslig mangel kan legges til grunn, jf. fkjl. § 15 annet ledd a) jf. § 16 første ledd a).

Klageren har krevd erstatning. Innklagdes erstatningsansvar for tap som følge av en mangel omfatter også skade på gjenstander som har nær og direkte sammenheng med stolens forutsatte bruk, jf. fkjl. § 34 første ledd, jf. § 33 første ledd.

Slik utvalget forstår det, vurderes det i fremlagt takstrapport at det er skruen som er festet i knottene som er årsaken til skadene i gulvet. Dette synes heller ikke bestridt av innklagde. Også i monteringsanvisningen fremkommer det kan oppstå merker i gulvet dersom skruen stikker for langt ut. Utvalget har allerede lagt til grunn at mangel som følge av at knottene klappet sammen. Etersom knottene har klappet sammen vil skruen naturligvis stikke ut, og utvalget legger etter dette til grunn at skadene på gulvet er

oppstått som følge av de mangelfulle produktene. Innklagde har gjort gjeldende at klageren har ansvar for å begrense skadeomfanget til et avgrenset område slik at ikke hele gulvet blir påført skader, samt at det vil være urimelig dersom innklagde skulle erstatte et helt gulv. Utvalget finner ikke holdepunkter for at klageren ikke har forsøkt å begrense skadeomfanget. Klageren har forklart at han fjernet knottene så snart han avdekket skader på gulvet. Dessuten er det ikke tale om skader på hele gulvet. I henhold til takstrappporten innebærer utbedring i dette tilfelle blant annet «ved at skadet del av parkettgulv fjernes og fornyes med tilsvarende». Under henvisning til dette og fremlagt takstrappport som anslår utbedringskostnadene tilkjennes klageren erstatning på 17 575 kroner i tråd med sin påstand.

Erstatning for utlegg til takstrappport med 5 025 kroner utgjør økonomisk tap som følge av mangelen, og tilkjennes i medhold av forbrukerkjøpsloven § 33 første ledd jf. § 52 første ledd.

Klageren krever videre erstatning for utgifter til saksbehandlingsgebyr for å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget med 1 314 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtjl. § 28. Gebyret må i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som følge av mangel ved produktet. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 314 kroner etter alminnelige erstatningsregler, i dette tilfelle fjkl. § 34 første ledd, jf. § 33 første ledd.

Endelig krever klageren forsinkelsesrenter. 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 på 23 914 kroner var ved klagen til Forbrukerklageutvalget, oversendt innklagde i brev av 21.08.2025. Renter av erstatningskravet på 23 914 kroner regnes følgelig fra 20.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Clas Ohlson plikter å betale 23 914 – tjuetretusennihundreogfjorten– kroner til Torfinn Forberg med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 20.09.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 12.11.2025

Signe Eriksen

Irene Lundeker

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Lena Kallåk