



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 128611

Sakens parter

Klager: Tom-Are Hansen, Glimmervegen 3, 9022 Krokeldalen

Innklaget: All-Tjeneste AS, Tønsvikvegen 164, 9023 Krokeldalen

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste mellom forbruker og næringsdrivende. Klage på mangelfull montering av skyvedør. Prinsipielt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Forbrukerklage_loven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Den 04.06.2021 inngikk klageren en avtale om levering og montering av verandaskyvedør til 75 000 kroner. Avtalen ble inngått etter innklagde var på befaring hos klageren, og tjenesten ble utført 20.09.2021.

Klageren forklarer at bolten til låsesystemet på døren knakk, og at han fikk ny bolt på garanti. Ved montering av den nye bolten oppdaget innklagde at døren var skjev. Klageren opplyser at innklagde da fjernet listene og «slo til» døren med øks. Noe som medførte skader på døren.

Klageren forklarer videre at nye lister ble sagd for hånd, og at dette arbeidet ikke ble utført fagmessig. Klageren forklarer også at leverandøren av døren har forsøkt å bytte låsekasse og dørblad opptil fire ganger, uten at problemet er blitt utbedret.

Klageren er av den oppfatning at døren ikke fungerer som den skal, og at dette mest sannsynlig skyldes feil montering, herunder manglende understøtting og/eller press fra oversiden.

Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse med innklagde. Den 19.01.2022 skriver klageren:

«Det er noe feil med skyvedørens lukkemekanisme, samme problem som ble utbedret etter montasjen i høst, bare ikke knekt noen av boltene enda... Virker som at karm og dør ikke samsvarer helt, når metall knappene på dør skal møte metallet i karm festet blir det ulyd. Dette oppdaget vi først når det var mildvær, da døren er nesten ikke har blitt brukt siden det har vært vinter og snøvær. Det må snarest foretas en skikkelig gjennomgang for å avklare om det er gjort feil ifm. Montering eller om det er produktfeil, slik at vi får iverksatt utbedring [...]»

Klageren har fremlagt e-post, datert 07.04.2022, fra Morten Norberg i Bjerke Snekkerisalg AS. Av e-posten fremgår:

«Viser til befaring av skyvedør. Slik som åpningsdelen på døren fremstår pr i dag, så er det ikke riktig. Låsetapper er noe mm for lav, i forhold til sluttstykker i karm. (Døren skal gå igjen, slik den gjør når håndtak er kl 11).

Etter å ha konferert med fabrikk, så kan det være 2 mulige «årsaker» til utfordringen.

Enten for dårlig understøtting, ref punk 6/Underlag i monteringsvell. (ligger vedlagt) kan være greit å få redegjørelse om det er gjort iht monteringsveil. Eller at espagnolett er satt på noen mm lavere enn den skal være, når den ble montert.

Det påpekes også at ved befaring så er 1 av låsetappene på den nye espagnoletten noe skjev. (den samme som var knekt tidligere) Er døren «brukt» med den nye espagnolett før selve karmen var rettet opp?

Vi kan selvfølgelig melde denne inn til fabrikkens servicemann, som er tenkt en runde på service i området i løpet av våren/tidlig sommer. Som kan komme å se, («utbedre») og justere slik at døren går riktig.»

I udatert e-post fra Bjerke Snekkerisalg AS, skriver Trond Nilsen: «Hei Vedlagt svar fra fabrikk. De skifter ut eksisterende dørblad med nytt».

Den 23.05.2023 skriver klageren: «Hei Døren fungerer fortsatt ikke tilfredsstillende. Ønsker Dere levere ny dør eller refundere hele døren? Ref. tidligere mail korrespondanse».

Klageren har fremlagt en e-post til innklagde, datert 26.09.2023. Klageren skriver: «Hei Viser til samtale i dag vedr. skyvedør som ikke fungerer som den skal, etter gjentatte utbedringer av Dere og leverandør (Bjerke Snekkerier/Lillerønning) Vi mistenker at døren er bestilt & montert feil slik at den ikke lar seg utbedre med justering. [...]».

Klageren har fremlagt bilder av verandadøren. Bildene viser at maling flasser og at treverk er synlig. Videre er det bilde av at dørkarmen har et slagmerke. Klageren har også fremlagt et bilde av hjørne der dørkarmen møter gulvet, hvor det er en synlig glippe mellom listen og gulvet.

Klageren har fremlagt en reklamasjonsrapport utført av Ishavstakst AS, den 13.05.2024. Av takstrappen fremgår følgende:

«All-tjeneste har inngått avtale om utskiftning av verandadør til stor skyvedør, samt montering av demontert dør annen plass i boligen. [...] Oppdraget ble utført i 2021 med flere justeringer (reklamasjoner) påfølgende årene. ref.tidslinje fra eiere

Forhold som ikke er utført riktig og fagmessig som forbruker vil reklamere på og registrert av undertegnede:

1. Montasje skyvedør veranda med følgende feil:

- All-Tjeneste har levert og montert skyvedøren med feile mål og manglende understøtte.
- Den nye skyvedøren er opplagret delvis på verandakonstruksjon noe som gir bevegelser når det er tele i bakken.
- Døren er montert under gulvnivå innvendig i stue.
- Det har oppstått buling på 3 mm i dørkarm.
- Ufullstendig isolert mellom karm og vegg

2. Andre forhold

- Det er påført slagskader på dørkarm ved etterjustering
- Lister er saget med rettkant mot annen liste med rundkant samt manglende

innfesting/understøtte

- Ett verandabord er knekt løs og montert tilbake etter reklamasjonsarbeide
- Flere verandabord er remontert skjemmende med glipp og feilskruing»

Videre fremgår følgende om konklusjon og årsak:

«Utskiftning av verandadør er ikke utført ihht. god håndverksmessig skikk og gjeldende byggeregler. Hovedårsaken skyldes levering og montering av skyvedør i feil størrelse. Høyden på døren skal være 200cm slik at den kan monteres i vegglivet og ikke ut på veranda. Årsaken til andre feil skyldes slurv og manglende kunnskap for slike typer arbeide.»

Av rapporten fremgår det at skyvedøren må erstattes med en ny dør i riktige mål, og monteres av kyndige håndverkere. Videre fremgår det at verandabord som er skadet må erstattes med tilsvarende bord i lik farge og beis. Kostnadene for utbedring av feilene er ifølge rapporten på 98 135 kroner. Av rapportens beregning fremgår:

- «1. Montering av ny verandadør med mål 210x200 kr 87 271,-
2. Andre uforutsette arbeidsoperasjoner 5% kr 4364,-
3. Utskiftning tilsvarende verandadekke kr 5000,- eks. mva.
4. Ekstra søppelhåndtering kr 1500,- »

Videre fremgår det bildedokumentasjon i rapporten som illustrerer feilene.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt heving av kjøpet, med tilbakebetaling på 75 000 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. For begge tilfeller kreves erstatning med 23 135 kroner. Erstatningskravet knytter seg til mellomlegget mellom kostnaden på tjenesten og kostnadene til utbedring, jf. reklamasjonsrapport. Klageren har også krevd renter.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende svar, lovlig forkynt den 22.07.2025.

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 19.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14018. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 08.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 06.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 01.06.2024. Klagen er poststemplet 01.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 05.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av 75 000 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. For begge tilfeller krever klageren erstatning med 23 135 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken. Av forbrukerklage_loven § 18 følger det at utvalget i slike tilfeller kan avgjøre saken på bakgrunn av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger.

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste som er inngått mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker. Forholdet vurderes derfor etter håndverkertjenesteloven § 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Videre skal tjenesteyteren veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve eller som ellers er avtalt, foreligger det en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Klageren gjør gjeldende at innklagdes arbeid er mangelfullt utført. Utvalget legger til grunn klagerens forklaring og fremlagt sakkyndig reklamasjonsrapport fra Ishavstakst AS, som konkluderer med at utskiftning av verandadør ikke er i henhold til god håndverksmessig skikk. Av reklamasjonsrapporten fremgår det at beregnet kostnader for

utbedring er på 98 135 kroner. Utvalget finner det således sannsynliggjort at det foreligger mangel ved tjenesten, jf. hvtjl. § 5, jf. § 7.

Klageren har prinsipalt krevd heving. Heving av avtalen forutsetter at formålet med tjenesten ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd. Utvalget finner at formålet med tjenesten ble vesentlig forfeilet når tjenesten må utføres på ny, samt at tidligere arbeid har forårsaket skader på verandadekke.

Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 første ledd at tjenesteyteren ikke har rett på betaling når avtalen heves. Innklagde skal derfor tilbakeføre klageren 75 000 kroner.

Klageren har krevd renter. Ved heving beregnes forsinkelsesrenter etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd fra den dag innklagde mottok betaling for tjenesten. Det er opplyst at ordrebekreftelsen ble mottatt 06.05.2021, og forsinkelsesrenter av 75 000 kroner tilkjennes derfor fra den dato.

Klageren har videre fremmet krav om erstatning for prisforskjell på 23 135 kroner mellom det klageren betalte for tjenesten og estimerte kostnader for utbedring på 98 135 kroner.

Klageren tilkjennes erstatning for prisforskjellen med 23 135 kroner.

Renter av erstatningskravet beregnes etter forsinkelsesrenteloven § 2 og løper fra 30 dager etter skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav var ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelsesbrev datert 22.07.2025 og renter av erstatningsbeløpet regnes derfor fra 21.08.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. All-tjeneste AS plikter å betale 75 000 kroner – syttifemtusen kroner – til Tom-Are Hansen, med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum, fra 06.05.2021 og til betaling skjer
2. All-tjeneste AS plikter å betale 23 135 kroner – tjuetretusenettihundreogtrettifem kroner – til Tom-Are Hansen, med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 21.08.2025 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.12.2025

Ingrid Stokkeland

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller