



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 115224

Sakens parter

Klager: Ailen Ulekleiv Hanssen, Skavikveien 16, 9300 Finnsnes

Innklaget: Elkjøp Norge AS, Postboks 4303 Nydalen, 0402 OSLO

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av kjøkkeninnredning fra næringsdrivende. Klage på skader på en rekke kjøkkenfronter og i benkeplate. Krav om heving og erstatning. Krav om nyttefradrag. Medhold i krav om heving og delvis medhold i krav om erstatning. Medhold i krav om nyttefradrag.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun den 09.11.2019 inngikk avtale med innklagde om kjøp og montering av kjøkkeninnredning for 63 369 kroner. Klageren har fremlagt tre elektroniske salgskvitteringer fra innklagde av 09.11.2019 på henholdsvis 41 832,11 kroner, 18 628,98 kroner, og 2 908 kroner. Klageren oppgir at hvitevarer kom i tillegg, men at hvitevarene ikke er en del av denne saken.

Kjøkkenet ble ifølge klageren levert 14.07.2020. Klageren forklarer at de betalte for levering av kjøkkenet.

Klageren forklarer at hun 26.09.2023 oppdaget en liten sprekk i høyre hjørne bak på benkeplaten, ved siden av vasken. Klageren skal ha reklamert til innklagde samme dag, og hun har fremlagt e-post fra innklagde av 26.09.2023 som bekrefter mottatt reklamasjon. Innklagde avsto senere reklamasjonen med henvisning til at skaden var oppstått som følge av ytre påvirkning. Fra innklagdes e-post av 20.10.2023 refereres:

«Reklamasjonen din er avslått, da det ikke er en produktfeil. Begrunnelsen som er gitt, er at skaden er forårsaket av ytre påvirkning, noe form for slag. Det kan muligens skyldes at en gjenstand har falt ned på benkeplaten og forårsaket en sprekk.»

Klageren opplyser at benkeplaten er den tredje benkeplaten hun har fått levert fra innklagde. Ifølge klageren var den første benkeplaten ikke plan med benken selv om den skulle være planlimt, mens den andre benkeplaten var beheftet med transportskader.

Klageren forklarer at det også oppstod skader på flere av kjøkkenfrontene, som hun reklamerte over til innklagde den 26.09.2023. Klageren har fremlagt e-post fra innklagde av 26.09.2023 som bekrefter mottatt følgende reklamasjon fra klageren:

«Skader på flere av skuffefrontene etter kun kort bruk. Til sammen 6 fronter har fått skader.»

Hva gjelder skader på kjøkkenfrontene, aksepterte innklagde klagerens reklamasjon. Av fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene fremgår det at innklagde besvarte klagerens reklamasjon over kjøkkenfrontene den 28.09.2023, hvorpå det ble etterlyst mer dokumentasjon og beskrivelse av skadene. Klageren besvarte innklagde 13.10.2023, hvorpå innklagde den 17.10.2023 opplyste «vi har nå sendt inn reklamasjonen til behandling». Den 20.10.2023 opplyste innklagde at:

«Vi vil informere igjen om at du har fått godkjent reklamasjon med saksnummer 11705721 på fronter med montør som vi dekker kostnaden på.

Vi har bestilt opp nye fronter for deg[...]

Varene vil bli sent som postpakke til dere nærmeste postkontor den 30. oktober +/- 5 dager.

[...]

Vi har informert snekkerfirmaet Montera om å komme i kontakt med deg for å avtale en monteringsdato som passer dere.»

Den 01.11.2023 orienterte klageren innklagde om at varene var ankommet posten. Klageren stilte spørsmål om hun måtte hente varene hos posten, eller om dette var noe montøren håndterte. Hun stilte videre spørsmål om når montøren kom for å montere

produktene. Innklagde svarte at klageren selv måtte hente produktene dersom varene var ankommet hentepunkt. Innklagde opplyste videre at:

«Det ser ut som at snekkerfirmaet ikke har montører som jobber i Finnsnes. Vi er i kontakt med Elkjøp Tromsø for hjelp om å kontakte en lokal snekker for deg. Vi har informert kjøkkenselgerne i butikk om å kontakte deg for nærmere informasjon om hvilke snekkerfirma de har kontaktet.»

Klageren opplyste til innklagde den 06.11.2023 at frontene var hentet, og at hun regnet med at de ble montert innen kort tid av montør «da vi ikke har mulighet til å lagre disse i lang tid». Dagen etter fikk klageren beskjed om at Elkjøp Tromsø hadde opplyst at de ikke hadde kjennskap til snekkerfirma i klagerens område, og at det enkleste var at klageren selv kontaktet en snekker. Klageren svarte den 20.11.2023 at hun ikke kjente til noen montører, og at det var innklagde som hadde ansvar dette. Klageren gjentok at hun forventet at innklagde sørget for montør innen kort tid «da vi ikke har mulighet for å lagre frontene innendørs mye lengre».

Den 18.12.2023 tok klageren på nytt kontakt med innklagde der hun viste til at det var én måned siden hun hadde hørt fra innklagde og snart syv uker siden kjøkkenfrontene ble hentet. Klageren opplyste at hun ønsket å sende varene i retur til innklagde, med henvisning til at innklagde ikke forholdt seg til forbrukerkjøpsloven § 30 om gjennomføring av avhjelp innen rimelig tid. Hun fremsatte krav om heving av kjøpet. Ti dager senere sendte klageren en ny e-post til innklagde, der hun viste til at:

«Vi har nå blitt kontaktet av en snekker, men i sist telefonsamtale den 20. desember informerte vi klart og tydelig at vi ønsker å heve kjøpet og at vi forventet å høre fra Epoq Tromsø innen rimelig tid.»

Innklagde gjorde gjeldende at klageren ikke hadde krav på heving av kjøkkenet, og viste blant annet til at innklagde hadde rett til å avhjelpe feil. I e-post av 05.01.2024 svarte innklagde at «vi har direkte kontakt med Elkjøp Finnsnes og montører som er klare til å komme å montere delene i kjøkkenet og trenger bare bekreftelse på at vi kan starte den prosessen.

Klageren fastholdt krav om heving av kjøpet, og at avhjelp ikke var skjedd «innen rimelig tid». Klageren viste til at:

«Vi reklamerte 13.10.2023, fikk medhold i reklamasjonen 20.10.2023 og hentet ut frontene 02.11.2023. Det er dermed nesten 3 mnd siden vi reklamerte hos dere og 2 mnd siden vi hentet ut frontene på posten.»

Det skal ha oppstått flere skader på kjøkkenfrontene, som klageren meldte fra om til innklagde. Klageren har fremlagt e-post fra innklagde av 08.01.2024 som bekrefter mottatt reklamasjon fra klageren på følgende:

«Skader over alt på kjøkkenet. 1. skap oppvaskmaskin. 2. skapdør hjørneskap nede. 3. skapdør oppe 2 stk. 4. hull til knotter i overskap gir etter. 4 stk. 5. skap over ovn svulmer opp. 6. skapdør over ovn. 7. skap over kjøleskap.»

Ifølge klageren sendte innklagde nye produkter. Klageren forklarer at de totalt har fått tilsendt 17 esker fra innklagde. Klageren forklarer videre at det i etterkant er oppstått ytterligere skader, men som ikke er meldt inn, ettersom det ikke er ønskelig å få tilsendt flere produkter fra innklagde. Klageren forklarer at det er flere skap/skuffefronter der maling flasser av i hjørnene, slik flere av de tidligere reklamasjonene har gjeldt. Ifølge klageren gjelder dette minst fem ytterligere fronter.

Ettersom partene ikke kom til enighet, hadde klageren i oktober 2023 brakt saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Meklingen i Forbrukertilsynet ble startet opp 21.03.2024. Partene kom heller ikke til enighet under meklingen, og saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 27.06.2024. Klageren begjærte saken inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren engasjerte parallelt en takstmann for å utføre en befaring av benkeplaten. Klageren har fremlagt takstrapport – «Fleksibel rapport» - fra Bratakst AS av 02.07.2024. Fra rapporten refereres:

«Rekvirent har opplyst om en skadet benkeplate, ved befaring vises det til en sprekk oppe i høyre hjørne av vasken. Det er ingen synlige tegn til sammenstøt eller lignende. Det er opplyst om at benkeplaten er undersøkt for transportkader, den er da fri for skader. Det anbefales ikke å demontere skap på siden av vasken da det er risiko for at sprekken utvider seg ved bevegelse i benkeplaten».

I rapporten er det inntatt et bilde av sprekken i benkeplaten medfølgende kommentar:

«Dette ser ut til å være en produksjonsfeil da det ikke er noen tegn til droppskade eller lignende».

Klageren har fremlagt kopi av faktura fra Bratakst AS av 12.07.2024 pålydende 18 252 for «tilstandsrapport», «verdivurdering», «reklamasjonsuttalelse» og reisetid der klageren er blitt fakturert 1 350 kroner uten mva. for «reklamasjonsuttalelse».

Klageren oversendte takstrapporten til innklagde i e-post av 09.07.2024. Fra e-posten refereres:

«Hei, vi har nå hatt befaring av sakkyndig her som har vurdert skaden på benkeplaten. Legger ved rapport her fra dem, og lurer på hva dere tenker videre? For å utbedre de andre reklamasjonene dere har godkjent må benkeplaten av».

I e-post av 29.08.2024 fastholdt innklagde at skaden skyldtes ytre påvirkning og viste til at rapporten ikke sier noe om hvorfor det skulle være tale om en produksjonsfeil. Når det gjaldt spørsmålet om montering av de andre delene og hvem som er ansvarlig for dette, viste innklagde til at det ikke ville blitt dekket av innklagde dersom det skulle bli en større skade på benkeplaten under en reklamasjon på andre deler. Innklagde viste til at «ettersom det ser ut som skaden kun sitter i laminatoverflaten og ikke i selve benkeplaten er det lite sannsynlig at denne vil ta noe skade om den løftes forsiktig opp».

Klageren forklarer at det etter dette også oppstod tvist om hvem som var ansvarlig for eventuelle følgeskader ettersom hjørneskapet under benkeplaten – som er godkjent på reklamasjon – må byttes.

Klageren har i ettertid innhentet oppdatert takstrapport fra Bratakst AS av 17.06.2025. Fra rapporten refereres:

«Reklamasjon – benkeplate ved vask

Rekvirent har meldt inn skade på benkeplaten ved kjøkkenvasken. Ved befaring ble det observert en sprekk øverst i høyre hjørne av utsparingen til vasken. Det er ikke synlige tegn til sammenstøt, trykk eller annen ytre påvirkning i området.

Det er opplyst at benkeplaten ble grundig kontrollert for transportskader ved levering, og den fremsto da uten avvik. Etter hva vi forstår har det heller ikke vært utført arbeid eller justeringer i området etter montering.

Plasseringen og utformingen av skaden tilsier at det kan dreie seg om en svakhet i materialet eller en produksjonsfeil. Det anbefales ikke å løsne eller demontere nærliggende skrog eller vask, da det er risiko for at sprekken utvikler seg videre ved bevegelse i platen.

Benkeplaten fremstår som hel og skadefri for øvrig, men denne typen skade lar seg ikke utbedre på en varig eller estetisk akseptabel måte. Konklusjonen er derfor at hele benkeplaten må skiftes for at platen ikke skal ta ytterligere skade. Kjøkkenet er nytt fra 2020, og skaden er ikke i samsvar med det man normalt forventer av materialkvalitet og holdbarhet på en såpass ny innredning.»

Etter dette gjør klageren gjeldende at det foreligger mangler ved kjøkkenet. Klageren anfører at kjøkkenet har vist seg å holde en vesentlig lavere kvalitet enn det man må kunne forvente. Klageren viser til utallige reklamasjoner og stadig nye skader.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt heving av kjøpet av kjøkkenet som sådan med 63 369,9 kroner i hevingsoppgjør. Klageren krever videre erstatning på 4 187,50 kroner som omfatter utgift til sakkyndig uttalelse med 1 687,60 kroner og 2 500 kroner som følge av at hun har måttet oppbevare tilsendte produkter fra innklagde fra midten av 2023. Klageren krever i tillegg forsinkelsesrenter.

Subsidiært krever klageren prisavslag med 42 628,98 kroner som omfatter nye benkeplater med 18 628,98 kroner og kostander til montering med 25 000 kroner hva gjelder samtlige benkeplater og de andre godkjente reklamasjoner. Klagerens subsidiære krav omfatter også erstatningskravet på 4 187,50 kroner og forsinkelsesrenter.

Atter subsidiært krever klageren utbedring av benkeplate og samtlige reklamasjoner som innklagde har godkjent, med tillegg av erstatning på 4 187,5 kroner og forsinkelsesrenter.

Hva gjelder erstatningskravet på 2 500 kroner for lagring av deler, har klageren fremalgt artikkelen «Hva koster lagring? Pris i 2025» fra lagersmart.no. Fra artikkelen refereres:

«Prisen for lagring kan begynne så lavt som 200 kroner i måneden for én kvadratmeter, og gå opp til flere tusen kroner i måneden om du behøver så mye som 20 kvadratmeter. Prisene varierer fra sted til sted, og beror i stor grad på lagerstørrelsen, men for de aller fleste holder det som regel å leie en form for minilager. Et minilager varierer i størrelse fra én-to til rundt 20 kvadratmeter, og de kan være tempererte, kalde, appstyrte, hengelås-sikrede, ute på landet

eller inne i byen. Her ligger prisene gjerne på mellom 200 kroner (for et bitte lite lager) og 2.000-3.000 kroner (for de største).»

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at klageren har fått godkjent reklamasjon på følgende varer:

- 2 stykk høyskap
- 1 stykk benkehjørneskap
- 8 stykk skapdører
- 6 stykk veggskap

Innklagde forklarer at det så sent som i januar 2024 ble godkjent reklamasjoner der nye deler ble bestilt. Innklagde bemerker at dersom det er flere feil eller mangler, så må klageren melde dette inn som reklamasjon.

Innklagde erkjenner at det har vært trøblete i forhold til den ene reklamasjonen hva gjelder skade på seks fronter, der det skulle bestilles montør for å rette opp i dette. Innklagde forklarer at det var ønskelig at klageren skulle se etter en montør selv da hun bor i et område der innklagde ikke har en sentral avtale med montører. Innklagde viser til at klageren ikke ønsket dette, og at det derfor ble en del jobb for å lete etter noen som kunne utføre arbeidet. Innklagde forklarer at når montør var ordnet, så var det en misforståelse mellom innklagde kundesenters og butikken som er nærmest kunden, der saken stoppet litt opp. Innklagde forklarer at dette ble tatt tak i, men at klageren ikke lenger ønsket at montøren skulle komme, hvorpå klageren krevde heving av kjøpet. Innklagde bestrider at det var og er grunnlag for å heve kjøpet basert på klagen. Innklagde viser til at det vil være en vesentlig urimelig kostnad for innklagde, og heller ingen god løsning av hensyn til miljøet å heve kjøpet på et helt kjøkken basert på manglene som er fremsatt i denne klagen.

Hva gjelder benkeplaten, bestrider innklagde at denne er mangelfull. Innklagde forklarer at det er riktig at benkeplaten har blitt byttet tidligere, men dette var grunnet transportskade, hvilket ikke har noe med kvaliteten å gjøre.

Innklagde forklarer at klagen på den omtvistede benkeplaten ble fremsatt etter at platen var tatt i bruk i over 3 år. Det gjøres gjeldende fra innklagdes side at skaden av denne grunn ikke kan stamme fra transportskade eller monteringsfeil. Innklagde stiller seg derfor bak vurderingen som er gjort av reklamasjonsavdelingen for kjøkken om at det er

tale om skade som er oppstått fra ytre påvirkning. Innklagde oppgir at reklamasjonsavdelingen for kjøkken har lang opplæring i materialer og typer skader som kan oppstå. Innklagde anfører at skaden ville vært synlig, og at den ville blitt oppdaget på et langt tidligere tidspunkt, dersom skaden stammet fra montering.

Når det gjelder takstrappporten som klageren har fremlagt, gjør innklagde gjeldende at det fremdeles ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at den aktuelle skaden skyldes en iboende feil ved benkeplaten. Innklagde hevder at dersom skaden hadde vært forårsaket av en produksjonsfeil eller svakhet i laminatet, ville det vært forventet at denne manifestert seg langt tidligere enn tre år etter levering. Ifølge innklagde foreligger det heller ingen indikasjoner på at skaden har sammenheng med monteringen av vasken, da dette arbeidet ble utført for lang tid siden, og en eventuell skade som følge av dette normalt ville ha vist seg tidligere.

Videre viser innklagde til at det i takstrappporten fremgår at skaden ikke er i samsvar med det man normalt kan forvente av materialkvalitet og holdbarhet, gitt benkeplatens alder. Innklagde anfører at rapportens vurdering om at skaden ikke er i samsvar med det man normalt kan forvente av kvalitet og holdbarhet underbygger at skaden ikke skyldes en gradvis nedbrytning eller svakhet i materialet, men snarere en plutselig ytre påvirkning.

Når det gjelder skifte av benkeplaten, gjør innklagde gjeldende at det er lite sannsynlig at benkeplaten vil ta skade av dette ettersom skaden kun berører laminatoverflaten – ikke selve benkeplaten.

Hva gjelder utskiftning av andre kjøkkendeler som er godkjent på reklamasjon, fremholder innklagde at ansvar for eventuell skade under montering påhviler montøren som utfører arbeidet

Innklagde fremmer nyttefradrag for det tilfelle klagerens gis medhold i krav om heving.

Til dette gjør klageren gjeldende at hun stiller seg undrende til at innklagde ikke godtar takstmannens vurdering, og til at innklagde selv ikke har gjort noe for å undersøke benkeplaten. Klageren anfører at innklagde vrir og vender på uttalelsene fra takstmannen slik at disse skal passe med innklagdes anførsler. Klageren bemerker at det i takstrappporten står tydelig at «det er ikke synlige tegn til sammenstøt, trykk eller annen ytre påvirkning i området».

Hertil bemerker klageren at det er underlig at hun som kunde i det hele tatt skal være med i prosessen om hvem som skal bære ansvaret ved en mulig følgeskade på reklamasjonsarbeid. Klageren fremholder at hun vanskelig kan se for seg at innklagde klarer å finne en montør som påtar seg utbedring av en skadet benkeplate, og viser til uttalelse fra takstmann om at benkeplaten ikke bør flyttes på.

Ved utmåling av et eventuelt nyttefradrag, gjør klageren gjeldende at det er naturlig å ta utgangspunkt i en holdbarhet for kjøkkenet på 35 år i henhold til garantien innklagde har reklamert med.

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 20.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14051. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 21.03.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 27.06.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 29.06.2024. Klagen er poststempelt 29.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 03.07.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.12.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøp med 63 369,09 kroner i hevingsoppgjør. Klageren har nedlagt subsidiært påstand om prisavslag med 42 628,98 kroner og atter subsidiær påstand om utbedring av samtlige påklagde feil. For alle tilfeller har klageren nedlagt påstand om erstatning på 4 187,50 kroner og forsinkelsesrenter.

For det tilfelle klageren gis medhold i krav om heving av kjøpet, har innklagde nedlagt påstand om nyttefradrag.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder avtale om kjøp og levering av et kjøkken inngått mellom en forbruker og en næringsdrivende, og tvisten reguleres av forbrukerkjøpsloven av 21. juni 2002 nr. 34.

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.

Slik saken er opplyst, legger utvalget til grunn at klageren har fremsatt tre reklamasjoner: den 26.09.2023 over skade på seks kjøkkenfronter, den 26.09.2023 over skade på benkeplate, samt 08.01.2024 over skade på 11 kjøkkendeler.

Det anses uomtvistet at det foreligger mangel som følge av skade/feil på 17 kjøkkendeler/fronter da innklagde har godkjent dette på reklamasjon. Partene er imidlertid uenig om hvilke mangelsbeføyelse klageren har krav på hva gjelder disse manglene, noe utvalget kommer tilbake til. Partene er videre uenige om hvorvidt sprekk i benkeplaten utgjør en mangel, og utvalget tar først stilling til dette spørsmålet.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet og 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.

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

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

Det er gjennom fremlagt takstrappport dokumentert at det er oppstått skade i benkeplaten i form av en sprekk øverst i høyre hjørne av utsparingen til vasken. Det anses uomtvistet at skaden ikke er oppstått under transport eller montering av benkeplaten. Innklagde bestrider imidlertid at skaden utgjør en mangel med henvisning til at skaden er oppstått som følge av ytre påvirkning. Innklagde har selv ikke undersøkt benkeplaten, men har vurdert årsaken til skaden ut fra fremlagte bilder og klagerens forklaring.

I henhold til fremlagt takstrapporter fra Bratakst AS av henholdsvis 02.07.2024 og 17.06.2025 er det «ikke synlige tegn til sammenstøt, trykk eller annen ytre påvirkning i området». Det vurderes videre at «plasseringen og utformingen av skaden tilsier at det kan dreie seg om en svakhet i materialet eller en produksjonsfeil», og der skaden ikke er «i samsvar med det man normalt forventer av materialkvalitet og holdbarhet på en såpass ny innredning».

Innklagde anfører at rapportens vurdering om at skaden ikke er i samsvar med det man normalt kan forvente av kvalitet og holdbarhet, underbygger at skaden ikke skyldes en gradvis nedbrytning eller svakhet i materialet, men snarere en plutselig ytre påvirkning. Utvalget deler ikke innklagdes syn på dette punkt. Tvert imot fremgår det av takstrapporten at skaden «ser ut til å være en produksjonsfeil da det ikke er noen tegn til droppskade eller lignende». Utvalget finner det heller ikke godtgjort at skaden ville vist seg på et langt tidligere tidspunkt enn tre år etter levering dersom skaden hadde vært forårsaket av en produksjonsfeil eller svakhet i laminatet. Uten nærmere dokumentasjon eller forklaring finner heller ikke utvalget å legge til grunn at benkeplaten ikke vil slå seg eller endre seg over tid fordi den er laget av «dødt» materiale. Utvalget finner etter dette å legge rapporten til grunn, og at det etter dette er mest sannsynlig at skaden er oppstått som følge av en svakhet i produktet/produksjonsfeil. Det er etter dette godtgjort en mangel ved benkeplaten.

Klageren krever heving av kjøkkeninnredningen som sådan. Heving forutsetter at det foreligger en mangel ved kjøkkenet som ikke er «uvesentlig», jf. fkjl. § 32.

I henhold til takstrapporten kan ikke skaden repareres, slik at det er nødvendig at hele benkeplaten skiftes ut. Utvalget mener imidlertid at mangelen ved benkeplaten vil kunne avhjelpes i form av mindre inngripende misligholdsbeføyelser, eksempelvis i form av prisavslag tilsvarende utbedringskostnader. Etter utvalgets oppfatning gir følgelig ikke mangelen ved benkeplaten i seg selv klageren rett til å heve kjøpet for kjøkkeninnredningen som sådan.

Når det gjelder mangel som følge av øvrige skader på kjøkkenet, totalt ved 17 kjøkkendeler, gjør innklagde gjeldende at klageren ikke kan heve kjøpet som følge av innklagdes utbedringsrett. Innklagde har tilsendt klageren nye deler, men manglene er ikke utbedret da de skadede frontene ikke er skiftet ut.

Det følger av fkjl. § 29 tredje ledd at selv om forbrukeren verken krever retting eller omlevering etter loven, kan selgeren tilby retting eller omlevering dersom dette skjer uten opphold. Dersom selgeren sørger for slik retting eller omlevering i samsvar med loven, kan forbrukeren ikke kreve prisavslag eller heving. Retting i henhold til loven innebærer at dette må skje uten kostnad og uten vesentlig ulempe for klageren innen rimelig tid, og uten risiko for at forbrukeren ikke får dekket sine utlegg av selgeren, jf. fkjl. § 30 første ledd.

Det har tidligere vært et tema i saken hvorvidt avhjelp er skjedd «innen rimelig tid». For den første reklamasjonen på seks skapdører, finner utvalget det klart at avhjelp ikke har skjedd innen rimelig tid. Når det gjelder øvrige skader på kjøkkenfrontene, finner ikke utvalget det nødvendig å ta stilling til dette, da utvalget mener at innklagdes avhjelpstilbud uansett ikke innebærer et fullverdig avhjelpstilbud i samsvar med loven, hvilket begrunnes nedenfor.

Slik saken er opplyst, legger utvalget til grunn klagerens forklaring om at benkeplaten må tas av for at de mangelfulle kjøkkendelene kan skiftes ut. Utvalget kan ikke se at dette er bestridt av innklagde. Tvert imot har innklagde i e-post av 29.08.2024 opplyst at det er «lite sannsynlig at benkeplaten vil ta noe skade om den løftes forsiktig opp», hvilket også er fastholdt av innklagde i tilsvaret til Forbrukerklageutvalget. I henhold til fremlagt sakkyndig uttalelse anbefales det ikke å løsne eller demontere nærliggende skrog «da det er risiko for at sprekken utvikler seg videre ved bevegelse i platen». Det legges til grunn at denne risikoen gjør seg gjeldende ved eventuelt utbedringsarbeid av godkjente reklamasjoner ettersom benkeplaten som nevnt må løftes av for å skifte ut enkelte av de 17 delene som er mangelfulle. Innklagde har eksplisitt gjort gjeldende at de ikke påtar seg ansvar for eventuelle ytterligere skader på benkeplaten under en reklamasjon på andre deler, jf. blant annet e-post fra innklagde av 29.08.2024. Den sakkyndige fraråder demontering grunnet risiko for ytterligere skader på benkeplaten. Når innklagde har fraskrevet seg ansvar for mulige følgeskader, innebærer dette at klageren må dekke dette selv. Utvalget har allerede lagt til grunn at sprekken i benkeplaten utgjør en mangel, og finner at eventuelle følgeskader ved utbedring av øvrige mangler ikke skal lastes klageren. Utvalget finner derfor at innklagde ikke har fremsatt et fullverdig avhjelpstilbud. Innklagdes utbedringsrett er følgelig ikke i behold, og klageren kan følgelig kreve heving av kjøpet.

Sett hen til det samlede omfang manglene representerer finner utvalget at det foreligger en «ikke uvesentlig» mangel ved kjøkkeninnredningen, jf. fkjl. § 32. Klageren krever heving av hele kjøkkeninnredningen - foruten hvitevarene - med 63 369 kroner i hevingsoppgjør. Innklagde har ikke komme med innvendinger til dette. Etter utvalgets syn er det så nær sammenheng mellom benkeplaten, kjøkkenfrontene og resten av kjøkkeninnredningen at klageren kan heve kjøpet av kjøkkeninnredningen som sådan.

Ved heving skal det mottatte tilbakeføres, jf. fkjl. § 49 annet ledd. Innklagde krever imidlertid nyttefradrag, og har etter fkjl. § 50 første ledd krav på rimelig vederlag for vesentlig nytte kjøperen har hatt av tingen.

Av Ot.prp.nr.44 (2001–2002) s. 197– 198, fremgår det at en nettonyttevurdering må legges til grunn, og at det må tas hensyn til de ulemper manglene har medført for kjøperen. Fra Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt-2002-173 refereres:

«Den årlige nytten vil videre være avhengig av den normale brukstid for den aktuelle type salgsgjenstander. Et ytterpunkt vil her være den fysiske levealder ved normal bruk. Men denne levealder bør justeres ut fra den brukstid som slike gjenstander har i praksis».

Det må legges til grunn at klageren har hatt vesentlig nytte av kjøkkenet all den tid klageren har tatt i bruk kjøkkenet i flere år. Innklagde skal følgelig tilkjennes et nyttefradrag. Klageren har vist til at det må legges til grunn at kjøkkenet har en brukstid på 35 år all den tid innklagde har reklamert med 35 års garantitid. Garantivilkårene er ikke fremlagt, og utvalget finner ikke at garantitiden uten videre kan legges til grunn som produktets normale brukstid. Innklagde har ikke bidratt til å belyse saken på dette punkt. Den normale brukstiden for et kjøkken vil slik utvalget ser det bero på en skjønnspreget vurdering, blant annet ut fra kjøkkenets kvalitet. Etter utvalgets oppfatning bør det aktuelle kjøkkenet i hvert fall kunne forventes å brukes i 30 år, og utvalget legger til grunn en brukstid på 30 år i dette tilfelle. Ved fordeling av kjøpesummen over en 30-årsperiode vil det årlige nyttevederlaget være på 2 112,30 kroner. Klageren krevde heving av kjøpet i desember 2023 – drøye 3 år og 5 måneder etter levering. Det legges til grunn at kjøkkenet fremdeles tas i bruk, slik at kjøkkenet er tatt i bruk i over fem år. Sett hen til ulempene som manglene og de etterfølgende forhandlinger har skapt for kjøperen, legger utvalget til grunn en periode på fire år for beregningen, hvilket gir et samlet

nyttevederlag på 8 449 kroner. Dette innebærer at innklagde er pliktig til å betale klageren 54 920 kroner.

Ved krav om nyttefradrag plikter selgeren å betale rente fra den dag selgeren mottok betalingen, jf. fkjl. § 50 annet ledd andre punktum. Rentene skal ifølge Høyesteretts dom i Rt-2002-173 regnes av den fulle kjøpesummen, ikke av hevingsoppjøret etter fradrag for nytte. I mangel av andre holdepunkter, legger utvalget til grunn at betaling ble gjort ved bestillingen den 19.11.2019, og at renter av 63 369 kroner følgelig skal regnes fra denne datoen.

Innklagde har på sin side krav på å få varene tilbake. Hvordan kjøpsgjensstanden tilbakeføres er ikke avklart i lovteksten, men i NOU 1993: 27 s. 149 fremkommer det at:

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

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

Klageren krever videre erstatning. Etter fkjl. § 33, jf. § 52 kan klageren kreve erstattet det økonomiske tapet, herunder utlegg, han eller hun er påført ved kontraktsbruddet.

Klageren har hatt utgifter til sakkyndig uttalelse og tilkjennes erstatning for denne utgiften i tråd med sin påstand på 1 687,50 kroner, jf. faktura fra Bratakst AS av 12.07.2024.

Klageren krever videre erstatning for at hun har måttet oppbevare tilsendte deler fra innklagde med 2 500 kroner. Slik utvalget forstår det, har klageren oppbevart varene hjemme, og hun har følgelig ikke hatt et økonomisk tap. Loven hjemler ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og klageren tilkjennes ikke erstatning for oppbevaring av kjøkkendeler.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig krav om erstatning var ved klagen til Forbrukerklageutvalget, forkynt for innklagde ved stevnevitne 11.08.2025, og renter regnes følgelig fra 10.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Elkjøp Norge AS plikter å betale Ailen Hanssen 54 920 –
femtifiretusennihundreogtyve – kroner med tillegg av renter av 63 369 –
sekstiretusentrehundreogsekstinitusen – kroner etter forsinkelsesrenteloven § 3
første ledd første punktum fra 19.11.2019 til betaling skjer, mot at kjøkkenet stilles
til disposisjon for demontering og avhenting av Elkjøp Norge AS.
2. Elkjøp Norge AS plikter å betale Ailen Hanssen 1 687,50 –
ettusensekshundreåttisyvkronerogfemtiøre – kroner med tillegg av renter etter
forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 10.09.2025 til betaling
skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 17.12.2025

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Lena Kallåk