



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 73423

Sakens parter

Klager: Paramjit Singh Bajwa, Pasopveien 11, 1279 Oslo

Innklaget: Tore Ligaard AS, Postboks 193, 7501 Stjørdal

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av vinduer mellom forbruker og næringsdrivende. Spørsmål om kjøpet var forbruker- eller næringskjøp. Ikke levert i henhold til avtale. Krav om prisavslag og frifinnelse fra betalingskrav. Krav om erstatning for saksbehandlingsgebyr. Rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren har opplyst at han 23.01.2024 kjøpte vinduer med ventiler av merket Nordan fra innklagde. Det er lagt frem udatert «Avtale Tilbud» på åtte vinduer som betegnes som «ND Ntech Villa Toppsving» hvor det går frem av tilbudet at vinduene er «Med ventil».

Det går frem av sakens opplysninger at vinduene ble hentet av klageren i butikklokalet den 23.01.2024. Klageren har opplyst at han etter montering av vinduene oppdaget at han hadde fått vinduer uten ventiler.

Det er fra klagerens side opplyst at han reklamerte på forholdet 07.02.2024. E-post korrespondanse mellom partene er lagt frem og det går frem av e-post 08.02.2024 at klageren fikk følgende tilbud fra innklagde: «Kompensasjonen vi kan tilby er kr.3.500». Klageren avslo dette i e-post 09.02.2024. Innklagde har i e-post 11.02.2024 uttalt «Det er dessverre det vi kan tilby. Slik vi ser det av hensyn til TEK17, skal det heller monteres ventiler på veggen ved siden av vinduet».

Klageren meldte saken inn til mekling for Forbrukertilsynet den 15.02.2024. Klageren la da frem faktura med ordredato 23.01.2024 på kjøp av syv vinduer med varenummer BG31212 «NorDan Toppsving 120 x 120 3-lag, Modern Profil, hvit 20502Y» til 42 479,42 kroner inkludert frakt til lager.

I e-post 09.09.2024 til saksbehandler hos Forbrukertilsynet skrev innklagde at klageren hadde kjøpt vinduene som næringsdrivende. Det ble vist til at klageren hadde opprettet konto som næringsdrivende hos innklagde. I e-posten var det vedlagt et bilde av klagerens opplysninger i innklagdes system, hvor klageren står oppført med et organisasjonsnummer. Videre anførte innklagde at klageren ikke hadde «etterlevd egen undersøkelsesplikt ved mottak av ordrebekreftelse, varer eller kontroll før installasjon».

I telefonnotat 11.10.2024 går det frem at klageren hadde opplyst til saksbehandler hos Forbrukertilsynet at han kjøpte vinduene til privat bruk, og at de var montert på hans private adresse. Klageren forklarte at han ikke eide noe selskap, men at han ble bedt om å registrere seg som næringsdrivende i innklagdes system. Saksbehandler har i e-post til innklagde 11.10.2024 videreformidlet dette og uttalt «Vi kan videre ikke finne noen informasjon om kjøper som tilsier at han er næringsdrivende. Dersom dere har informasjon som viser noe annet ber vi om at dere oversender denne».

Innklagde har i e-post 11.10.2024 uttalt at klagerens opplysninger ikke stemmer, og at «Vi selger optimalt til privat kunder og vil kun anføre dette på firma ved spørsmål fra kunde. Kundekortet i vårt ERP-system er satt som næringskonto B2B med kundens organisasjonsnummer. Vi har ingenting å vinne på å anføre dette på et firma, men det har kanskje kunde?».

Innklagde skrev videre i e-posten: «Kunde kjøper et annet produkt enn det tilbudet viser pga kortere leveringstid (vinduer levert fra lager). Disse har avvikende spesifikasjoner bl.a at de leveres uten ventil da de er TEK17 tilpasset. Kunde henter selv ut vinduene og godtar mottager ved utlevering uten anførsel. Kunde velger deretter å ta i bruk produktet noe som gjør at det ikke kan returneres oss som selvfølgelig ville ellers vært helt ok. Dette medfører for vår del at reklamasjonen blir avvist uavhengig om det er privat eller næringskjøp». Senere samme dag har innklagde også sendt følgende e-post: «Til etterretning har ikke kunde gjort opp noe av sitt utestående ovenfor oss».

I videre korrespondanse med saksbehandler i Forbrukertilsynet går det frem at innklagde ble oppfordret til å hente inn dokumentasjon som viste at klageren kjøpte vinduer uten ventiler. Innklagde har besvart i e-post 21.10.2024: «Vedlagt følger ordrebekreftelse sendt av vår selger til kunde 23.01.2024 pr.mail. Kunde har altså ikke bestilt i henhold til tilbudet og heller gått for vårt lagerførte alternativ, som er uten ventil».

Vedlagt var e-post datert 23.01.2024 sendt fra innklagde ved Kevin Sundstad hvor det stod følgende: «Tusen takk for ordre. Vedlagt ligger ordrebekreftelse på din bestilling». Vedlagt var ordrebekreftelse med ordredato 19.01.2024, på åtte vinduer med varenummer BG31212 «NorDan Toppsving 120 x 120 3-lag, Modern Profil, hvit S0502Y» til 48 512,20 kroner, inkludert frakt inn til lager. Det går frem av ordrebekreftelsen at Hente-/Leveringsdato var 23.01.2024, og at leveringsmåte var henting i butikk i Oslo.

Klageren har anført at han ikke har mottatt det som ble bestilt, som etter hans forklaring var vinduer med ventil. Han har derfor krevd prisavslag, samt frifinnelse fra betalingskrav på 48 512,20 kroner.

Innklagde har avvist kravene. Det er fra innklagde side lagt ned krav om betaling av 48 512, 20 kroner med tillegg av forsinkelsesrenter.

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 15.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2637. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 25.09.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 22.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er mottatt 22.10.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.12.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag på 48 512,20 kroner.

Klageren har lagt ned påstand om frifinnelse fra betalingskrav på 48 512,20 kroner.

Klageren har lagt ned påstand om erstatning på 1277 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Innklagde har lagt ned påstand om betaling av 48 512,20 kroner med tillegg av renter.

Utvalget ser slik på saken

Forbrukerklageutvalgets virkeområde er regulert i forbrukerklageloven 23. juni 2020 nr. 98 § 1. Det følger av bestemmelsens første ledd at utvalget kan behandle klager på kjøp av varer, dersom avtalen er inngått mellom en forbruker og en næringsdrivende. Med forbruker menes «en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet», jf. § 1 første ledd siste punktum, jf. også fkjl. § 1 tredje ledd.

For at utvalget skal kunne behandle saken, er det dermed et vilkår at kjøpet av den aktuelle varen er å anse som et forbrukerkjøp, altså at klageren ikke hovedsakelig handlet som ledd i næringsvirksomhet.

I forarbeidene til forbrukerkjøpsloven uttales at «Det avgjørende er hva som er det vesentlige formålet med kjøpet. Dersom et kjøp skal brukes både til privat og til næringsbruk, er det formålet som utgjør hoveddelen som er det avgjørende», jf. NOU 1993: 27 s 112.

I denne saken har klageren selv gitt en forklaring på hvorfor han registrerte seg som næringsdrivende hos innklagde. Han har i tillegg opplyst at vinduene var til privat bruk og står montert i hans private hjem. Formålet med kjøpet fremstår derfor som privat. Utover å vise til hvordan klageren står registrert i deres systemer, har ikke innklagde lagt frem opplysninger eller dokumentasjon som sannsynliggjør at kjøpet ble gjort i næringsvirksomhet.

Utvalget legger etter dette til grunn kjøpet av vinduene er å anse som et forbrukerkjøp, jf. fkjl. § 1 første ledd, jf. § 1 tredje ledd.

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. 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.

Det er i utgangspunktet klageren som har bevisbyrden og må sannsynliggjøre de omstendigheter kravet bygger på.

Spørsmålet i saken er om de leverte vinduene samsvarte med det som var kjøpsavtalen mellom partene.

Utvalget bemerker at det er lagt frem både faktura og ordrebekreftelse i saken, som viser forskjellige beløp. Partene synes å være enige om at det betalte beløpet er det som følger av ordrebekreftelse av 19.01.2024, som gjaldt kjøp av åtte vinduer til 48 512,20 kroner. Utvalget legger derfor dette beløpet til grunn som kjøpesum.

Klageren har lagt frem et tilbud som viser at det opprinnelig ble avtalt levering av vinduer med ventiler. Innklagde har på sin side anført at klageren valgte å gå for en annen produkttype, på grunn av kortere leveringstid. Det er lagt ved ordrebekreftelse som klageren har fått tilsendt på e-post.

Innklagde har også anført at klageren ikke har oppfylt sin «undersøkelsesplikt ved mottak av ordrebekreftelse, varer eller kontroll før installasjon». Til dette bemerker utvalget at det er ingen undersøkelsesplikt i forbrukerkjøp. Det er derfor ikke tilstrekkelig at forbrukeren burde ha oppdaget feilen da vinduene ble pakket ut og montert.

Utvalget bemerker at den fremlagte ordrebekreftelsen ikke tydeliggjør at ordren gjelder vinduer uten ventiler. Innklagde har utover ordrebekreftelsen heller ikke lagt frem dokumentasjon som viser at klageren var orientert om at de leverte vinduene ikke samsvarte med den opprinnelige avtalen. I den fremlagte e-post korrespondansen tilbyr innklagde også «kompensasjon» til klageren. Når dette avvises viser innklagde til at de leverte vinduene er i samsvar med TEK17.

Det er utvalgets vurdering at klageren har sannsynliggjort at det ble gjort en avtale om levering av vinduer med ventiler. Innklagde har på sin side ikke fremlagt

dokumentasjon eller andre opplysninger som sannsynliggjør at partene ble enige om levering av en annen typer vinduer, uten ventil.

Utvalget finner etter dette at det foreligger en mangel, jf. fkjl. § 15, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Klageren har krevd et prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen. 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.

Utvalget finner at et prisavslag på 2000 kroner per vindu er passende. Prisavslaget blir etter dette på 16 000 kroner.

Klageren har ikke betalt for vinduene. Oppgjøret mellom partene gjennomføres ved at klageren frifinnes fra betalingskravet på 48 512,20 kroner. Klageren har samtidig plikt til å betale innklagde differansen mellom betalingskravet og prisavslaget, som utgjør 32 512,20 kroner.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter fkjl. § 33.

Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har krevd forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig påkrav var ved Forbrukerklageutvalgets oversendelse av klage, lovlig forkynt for innklagde 27.08.2025. Renter regnes derfor fra 26.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

1. Paramjit Singh Bajwa frifinnes for plikt til å betale 48 512,20 kroner – førtiåttetusenfemhundreogtolvkronerogtjueøre– til Tore Ligaard AS.
2. Paramjit Singh Bajwa plikter å betale 32 512,20 kroner – trettitotusenfemhundreogtolvkronerogtjueøre– til Tore Ligaard AS.
3. Tore Ligaard AS plikter å betale 1277 kroner –ettusentohundreogsyttisyvkroner– til Paramjit Singh Bajwa, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3, fra 26.09.2025 og frem 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: Maren Oftedal