



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 60683

Sakens parter

Klager: Iselin Hestnes, Teigenveien 15, 3113 Tønsberg

Innklaget: Artsteel AS, Kollerøysveien 45B, 1425 Ski

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverker-tjeneste. Klage på at elektrisk skyveport ikke fungerer slik den skal. Prinsipielt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Spørsmål om partsforhold. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk den 10.06.2020 en avtale om bestilling og montering av en elektrisk skyveport til 80 000 kroner. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse med Alt i Stål Limited (Agent for innklagde, ArtSteel AS) som dokumenterer avtalen. Videre har klageren fremlagt en faktura som viser innklagdes logo, men oppført firmanavn er Alt i Stål Limited.

Klageren opplyser at hun har opplevd forvirring med hensyn til hvilket selskap hun inngikk avtale med. Hun viser til at Alt i Stål Limited har benyttet både sitt eget firmanavn og innklagdes firmanavn i kommunikasjonen. Videre anfører klageren at Alt i Stål Limited har henvist til innklagdes hjemmeside og brukt innklagdes firmanavn i e-postsignaturen. Etter klagerens oppfatning har dette gjort det utfordrende for henne å vite hvem hun faktisk inngikk avtalen med.

Den 15.11.2023 skriver klageren følgende e-post til Alt i Stål Limited:

«[...] Betalte for porten 09.11.20 og totalt 80.000 kr til deres firma, Alt i stål. Som vel bør forventes å kunne fungere i mange år. Den har stått ute av drift i mange omganger, også tidligere år. Og nå har den på nytt begynt å krangle med å lukke seg opp og igjen. Kan hele fundamentet være konstruert feil i fht størrelse eller vekt? Hva er årsaken til at den ikke virker etter siste besøk av dere 24.09.23.

Porten har hele veien blitt behandlet som en reklamasjon, altså retting/utbedring av feil ved at porten ikke går opp og igjen som den skal [...] Mistet litt tellingen over hvor mange ganger dere har vært her, da det har vært feil med den flere ganger, og dere har vært å prøvd å fikse den. Har stolt på at dere har ønsket å få den til å fungere [...].»

Det fremgår følgende informasjon av Alt i Stål Limited sin e-postsignatur:

«Alt i Stål Ltd
Org.nr. 923 302 875Mva
Kollerøysveien 45B
1400 Ski

Kundeservice: 477 31 952 / 980 16 999

Agent for ArtSteel Norge.

ALT I SMIJERN: www.artsteel.no»

Klageren har fremlagt SMS-korrespondanse med det som trolig er Alt i Stål Limited. Telefonnummeret har hun lagret under navnet: «Morten Artsteel.net [...]». Av korrespondansen mellom partene fremsetter blant annet klageren flere klager på at skyveporten åpner og lukker seg automatisk. Alt i Stål Limited har svart at de vil forsøke å rette feilene. SMS-ene er undertegnet med navnet «Morten».

Klageren har fremlagt en tilstandsrapport, «Tilstands rapport :på port utført av Artsteel hos Iselin Hestnes», fra Roger Løberg i Grenland Port & Gjerde AS, datert 25.10.2024. Av rapporten fremgår blant annet:

«[...] 3: Det er brukt Bolter er av slik kvalitet at disse skal brukes inderdørs, altså elforsinket.

4: Jeg var der 19 oktober å da hadde hun et problem med at porten ikke kunne lukkes helt opp pga da ville den ikke lukkes igjen.(Måtte frigi motoren for å lukke den igjen)

Jeg ser på beslaget som skal stoppe i fjæren som stopper motoren, den er skrudd med 2 elforsinket skruer på toppen.

Denne svikter da selvfølgelig pga kun skruer i toppen, jeg setter da en galvanisert skrue inn på siden så jeg får hold beslaget fast så går motoren helt fint.

Dette er rein slurv av montøren, dette kunne vært gjort med engang å spart eier Iselin for mye hodebry.

5: Jeg ser også at skinnen har fått seg en smell. Jeg måler 25mm som den skal være helt opp til 65mm åpning(se bilde)

Dette er pga den har en helning på seg for hjulene står for tett og blir derfor ikke stabil.

6: Det er ikke noe stoppe rør eller lignende som den kan hvile på i åpen posisjon.

[...] 9: Iselin sier at låsen på gang porten var noe montør har lagt igjen å sagt at det var eneste som går an å bruke eller de hadde inne.

Dette er heller ikke veldig proforsjonelt pga [...]

10: Porten er også montert skjevt på med stabler disse rettet jeg etter beste evne. Portstolen står også skjevt,så stablene blir da større i bønn enn topp.

11: Når jeg da sjekker vateret mitt på den store porten står denne også godt utafor lodd. Dette igjen er med på å skape friksjon mellom port og rullehjul.»

Klageren har fremlagt e-post med pristilbud, datert 10.01.2025, fra Grenland Port & Gjerde AS. Av e-posten fremgår følgende:

«[...] For å utbedre alle disse problemene så må vi ha kran for å demontere porten. Rette hjulene som den skal skli på slik at det blir riktig avstand. Evt ekstra hjul. Vi må også gjøre utgraving å evt støpe mer fundament. Skal vi rette opp i bønnskinnen som er skadet må vi kappe av sveisene for deretter behandle de slik

at de ikke ruster. Vi vil da også måtte lage ny bannskinne med flattjern slik at vi kan skru den fast slik at vi ikke skader galven og pulverlakken ytterligere. Dette er veldig mye jobb. [...] For å reparere synlige feil og mangler ca 47000 eks mva. dette er en ca pris ettersom mere feil kan forekomme. [...]».

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 80 000 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på 80 000 kroner. I begge tilfeller krever klageren erstatning med 1 277 kroner for gebyr.

Den 10.06.2025 ble det åpnet konkurs i Alt i Stål Limited. Klageren har fremlagt bostyrers sluttinnberetning til Follo og Nordre Østfold tingrett, datert 06.10.2025.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde skriver til Forbrukertilsynet at det er Alt i Stål Limited som er ansvarlig i denne saken, da de har vært på befaring, sendt tilbud og mottatt sluttbetaling fra klageren.

Innklagde forklarer at klageren er ukjent for dem.

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 27.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16151.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.06.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 16.09.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn den 20.09.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 28.01.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 80 000 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. For begge tilfeller har klageren krevd erstatning med 1 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Alt i Stål Limited er konkurs og er derfor trukket ut av saken. Utvalget vil i det videre vurdere om innklagde kan anses å være solidarisk ansvarlig med Alt i Stål Limited for de forhold som omfattes av klagen. Spørsmålet om solidaransvar beror på om innklagde har hatt en slik tilknytning til Alt i Stål Limited at det foreligger grunnlag for å pålegge ansvar.

Klageren gjør gjeldende at det for henne var uklart hvem som var riktig avtalepart av Alt i Stål Limited og innklagde. Hun anfører at innklagde er solidarisk ansvarlig med Alt i Stål Limited, og viser til bostyrers sluttinnberetning av 06.10.2025, hvor det fremgår at Alt i Stål Limiteds virksomhet ser ut til å ha blitt overført i tilnærmet samme type og omfang som innklagdes. Klageren fremholder også at innklagde er registrert på samme adresse som Alt i Stål Limited, og at innklagde har markedsført sin virksomhet på www.artsteel.net – en nettside som tidligere også ble benyttet av Alt i Stål Limited.

Hva gjelder innklagde bestrider de at avtalen om elektrisk skyveport og montering ble inngått med dem. Innklagde mener avtalen ble inngått mellom klageren og Alt i Stål Limited.

Klageren opplyste i reklamasjonen av 15.11.2023 at hun hadde betalt for skyveporten den 09.11.2020 til Alt i Stål Limited. Videre har hun forklart til Forbrukertilsynet at reklamasjonen ble rettet mot det samme selskapet. Utvalget legger derfor til grunn at klageren var kjent med hvilken juridisk enhet hun opprinnelig inngikk avtale med. Spørsmålet er likevel, slik utvalget vurderer det, om innklagde kan holdes solidarisk ansvarlig som følge av de etterfølgende forholdene.

Det fremgår av saken at klageren hadde løpende klagesaker knyttet til arbeid utført av Alt i Stål Limited, også etter at virksomheten ble avviklet. Samtidig ble innklagde stiftet og registrert henholdsvis 19.06.2024 og 19.07.2024. Morten Svensson var styreleder i innklagde selskap, og han fortsatte å håndtere klagerens reklamasjonssak etter avviklingen av Alt i Stål Limited. Det ble blant annet gjennomført et besøk av reparatør 24.09.2024, uten at klageren ble orientert om at arbeidet ble utført i regi av et nyopprettet selskap.

Etter dette legger utvalget til grunn at Morten Svensson behandlet reklamasjonen på vegne av innklagde uten å gjøre klageren oppmerksom på at det var en annen juridisk enhet enn den hun opprinnelig hadde avtale med. Klageren hadde dermed en berettiget

forventing om at hun forholdt seg til korrekt klagemotpart da hun fulgte opp reklamasjonen. Under disse omstendighetene kan innklagde vanskelig høres med at de ikke er rette innklagde i forbindelse med klagen av 15.11.2023.

Utvalget finner etter dette at innklagde og Alt i Stål Limited må anses solidarisk ansvarlige for eventuelle forpliktelser overfor klageren.

Saken gjelder avtale om levering og montering av elektrisk skyveport, og inneholder elementer av både kjøp og håndverkertjeneste.

Vurderingen av hvilken lov som regulerer avtalen, beror på om avtalen i sin helhet må anses som et kjøp, jf. lov 16. juni 1989 nr. 63 om håndverkertjenester m.m. for forbrukere (håndverkertjenesteloven) § 2. Dette avhenger av om det er verkstedtjenesten med montering av den elektriske skyveporten, eller selve skyveporten som produkt, som anses som den overveiende del av innklagdes forpliktelser, jf. forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.) § 2 andre ledd, bokstav d.

Det fremgår ikke av fakturaen hva som var prisen for montering og for selve porten. Ut fra arbeidets omfang og kompleksitet, finner utvalget imidlertid at arbeidet i dette tilfelle må utgjøre den overveiende del av tjenesteyterens forpliktelser, og at håndverkertjenestelovens regler derfor kommer til anvendelse.

Det følger av hvtlj. § 5 første ledd at tjenesteyteren skal utføre tjenesten fagmessig og ellers vareta innklagdes interesser med tilbørlig omsorg. I den utstrekning forholdene tilsier det skal tjenesteyteren veilede eller samrå seg med forbrukeren. Dersom tjenesten ikke fører til det resultat som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve eller som ellers er avtalt, foreligger mangel, jf. § 17 første ledd.

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

Det fremgår av sakens dokumenter at innklagde har forsøkt å utbedre feil ved skyveporten flere ganger. Av tilstandsrapporten fremgår blant annet at det er benyttet uriktige bolter, skruer er feilplassert, arbeidet bærer preg av slurv fra montør, målinger er uriktige, selve porten er montert skjevt og utførelsen fremstår ikke som profesjonelt utført.

Klageren har fremlagt et pristilbud fra Grenland Port Gjerde AS på 47 000 kroner ekskludert mva. for utbedring av skyveporten.

Innklagde har ikke bestridt klagerens beskrivelse av feil ved skyveporten, tilstandsrapporten datert 25.10.2024 eller pristilbudet datert 10.01.2025. På bakgrunn av sakens dokumentasjon finner utvalget at tjenesten ikke er utført fagmessig. Det foreligger dermed en mangel ved tjenesten.

Klageren har prinsipielt krevd heving. Heving av avtalen forutsetter at formålet med tjenesten er vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd.

Utvalget har kommet til at hevingsvilkåret må anses oppfylt. Utvalget har lagt avgjørende vekt på mangelens omfang, tilstandsrapporten og pristilbudet. Utvalget bemerker også at innklagde har forsøkt gjentatte ganger å utbedre feilene med skyveporten, uten å lykkes. Samlet sett anses dermed formålet med tjenesten vesentlig forfeilet. Klageren får dermed heve tjenesten, jf. hvtjl. § 26 første ledd.

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 80 000 kroner.

Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd, at dersom tjenesteyteren helt eller delvis skal refundere vederlaget, plikter han å betale renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. fra den dag tjenesteyteren mottok betalingen. Av fremlagt avtale mellom partene, datert 10.06.2020, ble det enighet om å betale depositum på 24 000 kroner. Renter på 24 000 kroner regnes derfor fra denne datoen. For øvrig beløp, pålydende 55 500 kroner, regnes renter fra 04.11.2020, jf. faktura.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner. 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 hvtjl. § 28 første ledd, og klageren tilkjennes erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renter av erstatningskravet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Krav om erstatning for gebyr ble fremsatt ved forkynnelse av klagen datert 22.08.2025 slik at forsinkelsesrenter starter å løpe fra 21.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. ArtSteel AS plikter å betale 80 000 kroner – åttitusen kroner – til Iselin Hestnest, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 10.06.2020 og 04.11.2020 og til betaling skjer.

2. ArtSteel AS plikter å betale 1 277 kroner – ettusentohundreogsyttisyvkroner – til Iselin Hestnes, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 21.09.2025 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 28.01.2026

Rune Erstad

Signe Eriksen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller