



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 14212

### Sakens parter

Klager: Svein Morgan Sageie, Borgekroken 25, 3711 Skien

Innklaget: Varmehandel AS, Dyrskuvegen 4, 3840 Seljord

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av peisovn fra næringsdrivende. Klage på soting og fabrikkasjonsfeil med trekket. Klageren har prinsipielt nedlagt påstand om heving, frifinnelse for betalingsplikt og erstatning. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag, erstatning og frifinnelse for betalingsplikt. Innklagde har nedlagt påstand om gjennomføring av betaling. Ikke medhold i klagerens krav om heving, prisavslag og erstatning. Medhold i klagerens krav om frifinnelse for betalingsplikt.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 01.11.2019 en PanTech 100 EVO peisovn av innklagde for 75 000 kroner. Faktura datert 01.11.2019 er fremlagt.

Etter kort tid, i januar 2020, oppdaget klageren at peisovnen sotet kraftig på glassene ved bruk. Han reklamerte på forholdet første gang 31.01.2020 og har fremlagt dokumentasjon til støtte for dette. Klageren forklarer at han etter hvert også oppdaget at peisovnen beveget seg og slapp inn luft andre steder enn der den skal.

Klageren forklarer at innklagde som følge av reklamasjonen har forsøkt å utbedre feilen flere ganger. Innklagde har blant annet skiftet glass som det var en sprekk i og justert peisovnen, uten at disse utbedringsforsøkene løste problemet. Klageren forklarer at innklagde var hos klageren omtrent fire ganger totalt for å reparere feilen med peisovnen.

Klageren installerte også en røyksuger, som ble kjøpt sammen med peisovnen, i et forsøk på å utbedre problemet.

Klageren forklarer at innklagde til slutt ga tilbud om å installere ny peisovn hos klageren. I e-post datert 21.12.2020 skriver innklagde følgende til klageren:

«Vi har besluttet at vi bytter peis hos Morgan Sageie, da «skroget» er skjevt på den peisen han har i hytta»

Vi har satt arbeidsdato 13 april, men dette kan avtales nærmere. Morgan blir med og «rigger peise ut og inn».

Klageren har fremlagt ordrebekreftelse fra innklagde datert 21.12.2020. I denne står det følgende: «reklamasjon bytte peis». Klageren fikk imidlertid ikke levert en ny peisovn før i januar 2024. Årsaken til dette er ikke opplyst om i saksdokumentene. Den nye peisovnen var en demoovn som innklagde tidligere hadde hatt i utstillingen i butikken sin. Avtalen var ifølge klageren at han skulle betale for monteringen om den nye peisovnen var i orden.

Klageren forklarer at den nye peisovnen imidlertid har samme problem med soting på glassene som den forrige. I tillegg var det en fabrikasjonsfeil med trekket. Det var også feil glass på siden og det korte glasset var ikke fast, men klageren opplyser at innklagde har reparert dette.

Klageren opplyser at han informerte om veden han brukte og fyringsmetode til innklagde i forbindelse med at peisovnen ble byttet. Ifølge klageren fikk han beskjed om at denne var ok. Klageren opplyser at han også har fyrt på forskjellige måter i henhold til instruksjoner i brukermanualen, uten at dette har hjulpet.

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt tilstandsrapport fra Grenland Brann og Redning datert 08.01.2025. I denne står det følgende:

### **«Innledning**

Formålet med befaringen var å vurdere forholdene ved ildstedet som har betydning for funksjonalitet og brannsikkerhet, samt feil og mangler.

Ildstedet står på en pall inne i en garasje/lager og er derfor ikke tilkoblet noen skorstein.

## **Kommentarer:**

Da ildstedet ikke er tilkoblet noen skorstein er det derfor vanskelig å kunne funksjonsteste og feilsøke ildstedet. Så denne befaringen ble kun en visuell sjekk etter feil og mangler.

Under denne sjekket ble det avdekket at tilluftskanalen og tillufts-hendelen ikke samsvarer for hverandre. Spjeldet for til-luft er åpen når hendelen viser at den skal være lukket, og spjeldet er da lukket når hendelen viser at den skal være åpent.

Det er også tydelige spor i ildstedet at fyringsanlegget ikke har oppnådd driftstemperatur, da det er bygd opp en del sot på glassene.

Ellers er det ikke funnet noen andre feil/mangler eller andre bruks/slite skader på ildstedet. Skamol plater fra ildstedet er plukket ut, og disse er hele og fine og har ingen skader.»

I januar 2025 fikk klageren faktura for monteringen av den nye peisovnen. Klageren har til støtte for dette fremlagt faktura nr. 135935 datert 30.12.2024 på 13 061,25 kroner inkl. mva.

Klageren mener at innklagde ikke lenger kan utbedre feil ved peisovnen. Han mener peisovnen tar inn falsk/feil luft, slik at temperaturen ikke blir riktig, og at peisovnen derfor er mangelfull. Han krever derfor prinsipalt heving av kjøpet, frifinnelse for betalingsplikt for monteringskostnaden og erstatning for saksbehandlingsgebyret til Forbrukerklageutvalget.

Innklagde har blant annet 11.12.2024, 08.01.2025, 13.01.2025 og i e-post datert 12.01.2026 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. De viser til at feilene på peisovnen skyldes følgeskader av brukerfeil. Innklagde viser til støtte for dette til brukermanualen for anbefalt mengde ved og fyringsteknikk. De viser også til e-post sendt fra teknisk leder hos dem til klageren 01.03.2024. Han skriver følgende til klageren:

«Det er nok ingen innsatser på markedet som håndterer den type fyring som du har bedrevet.

Den er kraftig overfyrt, den skal ikke ha mere ved en det som står i bruksanvisningen.

Vi forsto problemet når du forklarte oss hvordan du fyrer, og vi så det selv når vi byttet peisen å du Viste oss hvordan den ble fyrte i.

Det eneste som kan håndtere slik type fyring er en murt peis.

Et lite regnestykke av veden du legger i : 60cm ve ca. 3kg per stk. og du la inn tre stykk av gangen altså ca. 9 kg. Med ved.

1 kg.tørr ved = 4,72 kw x 9 kg som du la inn av gangen det blir en brennverdi på 42,8 kw som er langt over hva peisen er konstruert for.

Peisen er ikke godkjent for mere en 4,1 kg ved i timen.

Og når det gjelder den lange historikken så ligger problemet her, det var jo først nå at vi fikk fortalt og sett med egne øyne hvordan du bruker ovnen.

Vi kan dessverre ikke gå med på noen garantisak nå peisen er så kraftig overbelastet.»

Når det gjelder feilen som gjelder luftkontrollen i rapporten fra Grenland Brann og Redning, viser innklagde til at denne kan isolert være riktig, selv om peisovnen var fungerende da innklagde brukte den. I dette tilfelle har ikke denne reguleringen noen betydning for feilen som er hovedgrunn for klagen i saken. Feilen som klageren har reklamert over, er at det kommer en glippe i front med fyring og tilhørende falskt luftinntak. Dette skyldes overfyring, og har lite med ekstern luftregulering å gjøre. Stål blir varmt og utvider seg, er det da brukt for lang ved og det er fyrte bakerst i brennkammeret, vil fronten «heve seg» ved for mye varme mot bakvegg. Når det gjelder uttalelser angående sot i rapporten fra Grenland Brann og Redning, så mener innklagde at dette er det en vag påstand. Grunnen til at peisovner soter er sammensatte, men at den får luft inn i brennkammeret i tidligere omtalte glippe vil forsterke problemet. Sot er uforbrente partikler, og når det dras utemperert luft inn i brennkammeret, vil nevnte partikler sette

seg på innsiden av glasset. For mye ved, og gjerne bruk av røyksuger, vil virke eskalerende/selvforsterkende på selve problemstillingen.

Innklagde opplyser at klageren hadde samme problem med sooting i den første peisovnen. Da gikk innklagde med på at klageren skulle få en ny peisovn mot vederlag for montering. Ifølge innklagde har de skriftlig samtykke fra klageren angående kravet på montering. I ettertid har klageren endret dette til at partene hadde en avtale om at han kun skulle betale monteringskostnaden om den nye peisovnen fungerte. Dette stemmer ikke, ifølge innklagde. Ifølge innklagde har de hverken akseptert eller lovet monteringen av den nye peisovnen kostnadsfritt. Peisen som ble satt inn brukte innklagde tidligere i egne butikklokaler, og den fungerte fint de årene den var i bruk. Når samme problem oppstår i den nye peisovnen, er det nærliggende å tro at problemet skyldes fyring med for mye ved som igjen har medført ødelagt vesentlige funksjoner i peisovnens virkeområde.

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 26.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 14212. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 10.12.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 21.01.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 28.01.2025, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 28.01.2025.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 09.02.2026.

## **Partenes påstander**

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 75 000 kroner, erstatning med 1 314 kroner og frifinnelse for betalingsplikt på 13 064 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 75 000 kroner, erstatning med 1 314 kroner og frifinnelse for betalingsplikt på 13 064 kroner. Klageren har også krevd renter.

Innklagde har nedlagt påstand om gjennomføring av betaling på 13 061 kroner og renter.

## Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. 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.

Klageren anfører at peisovnen er mangelfull.

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 klageren som har bevisbyrden i saken.

Klageren har fremlagt tilstandsrapport fra Grenland Brann og Redning datert 08.01.2025 der det står at tilluftskanalen og tilluftshendelen i den nye peisovnen ikke samsvarer med hverandre. Spjeldet for til-luft er åpen når hendelen viser at den skal være lukket, og spjeldet er lukket når hendelen viser at den skal være åpen. Dette er en teknisk feil, men som etter utvalgets syn ikke påvirker brenneeffekt og de angitte problemer med soting.

Slik utvalget ser det skyldes ikke problemer med soting mangler ved ovnen, men med all sannsynlighet brukerfeil eventuelt kombinert med dårlig vedkvalitet. Utvalget viser i den forbindelse til uttalelse fra teknisk leder hos innklagde om at klagers beskrivelse av måten han har fyrt på, avviker fra brukermanualen for anbefalt mengde ved og fyingsteknikk. Videre har den aktuelle ovnen vært benyttet som demoovn tidligere uten problemer. Grenland Brann og Redning har for øvrig ikke kunnet påvise noe tekniske eller konstruksjonsmessige feil eller mangler som påvirker brenneeffekten, bortsett fra feil ved hendel nevnt ovenfor. Utvalget bemerker også at dette er ovn nummer to hvor klager har beskrevet sotproblemer uten at det har vært konkrete fysiske defekter ved ovnen som kunne forklare aktuell svikt. Etter dette har utvalget kommet til at problemene antas å ha sin årsak i fyingsteknikk, valg av type ved og/eller kvaliteten av vedkubbene.

Innklagde har nedlagt påstand om at klager skal betale monteringskostnader.

Utvalget bemerker at partene har opplyst at de i desember 2020 ble enige om at klageren skulle få en ny peisovn levert kostnadsfritt. Denne peisovnen ble ikke levert før i januar 2024, uten at årsaken til dette er opplyst for utvalget. Partene er uenige om vilkårene for og hvem som skulle dekke kostnaden til monteringen, men det synes å være enighet om at monteringen uansett ikke skulle gjøres kostnadsfritt av innklagde.

I e-post datert 21.12.2020 der innklagde skriver til klageren at de har bestemt at peisovnen skal byttes, står det ingenting om dette skjer på goodwill eller reklamasjon. I ordrebekreftelse datert samme dag, står det imidlertid «reklamasjon bytte peis». Innklagde har hevdet at klageren har akseptert å betale monteringskostnaden, men har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for dette. Det kan uansett ikke avtales noe som er mer ugunstig for forbrukeren enn det som følger av forbrukerkjøpsloven, jf. fkjl. § 3. Dersom innklagde ikke har ment å anse leveringen av ny peisovn som avhjelp etter forbrukerkjøpsloven, har innklagde som den profesjonelle parten ansvar for å informere klageren om at leveringen skjer på goodwill og ikke reklamasjon. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at leveringen av den nye peisovnen var goodwill.

Utvalget finner etter dette at leveringen av den nye peisovnen skal anses som avhjelp etter fkjl. 30 første ledd. Som følge av at avhjelp skal skje kostnadsfritt etter fkjl. § 30, frifinnes klageren for betalingsplikt for 13 061,25 kroner i henhold til faktura 135935.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Varmehandel AS frifinnes.
2. Svein Morgan Sageie frifinnes for plikt til å betale faktura nr. 135935 av 30.12.2024 pålydende 13 061,25 – trettusenogsekstien 25/100 – kroner til Varmehandel AS.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 25.02.2026

Ingrid Stokkeland

Henrik Tore Dahl

Alice Jervell

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad