



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 88980

Sakens parter

Klager: Anita Westgård, Terneveien 7 A, 8904 Brønnøysund

Innklaget: Ferda Norge AS, Rådhusgata 23, 0158 OSLO

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage på kjøp av brukt campingvogn. Avtale mellom partene inngått gjennom meklings i Forbrukertilsynet. Klage på manglende oppfyllelse av et av avtalepunktene i forliksavtalen. Krav om prisavslag og erstatning, subsidiært krav om heving og erstatning. Spørsmål om saken skal avvises fordi kravet er erkjent. Saken avvises fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte en brukt Bürstner Aerso Plus 410 TS campingvogn, 2011-modell, av innklagde for 139 000 kroner. Kjøpekontrakt datert 18.11.2022 er fremlagt. Kjøperen forklarer at hun kjøpte campingvogna usett den 04.01.2023. Videre opplyser klageren at hun hentet campingvogna den 11.05.2023.

Ifølge klageren viste det seg at campingvogna ikke hadde fire sengeplasser som opplyst, og at senkesenga ramlet ned under kjøring. Klageren opplyser at hun kontaktet innklagde om dette dagen etter at hun hentet campingvogna.

Det er fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene.

Saken ble klaget inn til Forbrukertilsynet den 11.07.2023, og klageren opplyste i den sammenheng at hun hadde bedt om både kompensasjon og heving av kjøp.

Innklagde har i e-post til Forbrukertilsynet av 30.10.2023 inngitt tilsvar i saken. Av denne fremgår blant annet følgende:

«Når det gjelder sengen, så kan naturlig være slitasje på deler på en vogn som er 12 år gammel, og er selvfølgelig beklagelig at vi ikke oppdaget dette før levering - men vi skal klare å reparere den, det er jeg helt sikker på.»

Ved behandling av saken i Forbrukertilsynet, ble partene enige om en minnelig løsning. I avslutningsbrev fra Forbrukertilsynet datert 31.10.2023 fremgår det at partene ble enige om følgende:

«1. Ferda Norge AS betaler kr 10.000,- i prisavslag til Anita Westgård som kompensasjon for at vognen feilaktig ble annonsert med feil antall sengeplasser.

2. Ferda Norge AS skal utbedre fester til senkeseng i campingvognen på sitt verksted, enten i Trondhjem eller Mo i Rana. Westgård velger et av disse alternativene. Timen til utbedringen må bestilles i god og senest fire uker før tidspunktet for utbedring og senest innen 1. Mai.

3. Ferda Norge kompenserer kr 2.000,- for utgifter til drivstoff i forbindelse med reparasjonen nevnt i punkt 2.

4. Ferda Norge skal betale beløpene nevnt i punkt 1 og 3 totalt kr 12.000,- til Westgård så snart som mulig og senest innen 21 dager etter at kjøper har sendt sitt kontonummer til selger.

5. Ved bekreftelse og gjennomføring av denne avtalen kan partene ikke rette ytterligere krav mot hverandre som referer seg til saksnr: 23 8917 hos Forbrukertilsynet»

Punkt 2 er under forutsetning av at Westgård er eier av campingvognen»

Klageren tok på nytt kontakt med Forbrukertilsynet den 16.08.2024 og informerte at campingvogna ennå ikke var utbedret i henhold til avtalen. Klageren forklarte at festet på høyre side var så ødelagt at det ikke gikk an å bruke senga. Ifølge klageren var løsningen med stropper for å holde senga oppe, ikke en god nok utbedring av senga. Klageren mener at senga må tas helt ut og festet må sveises. Klageren har i den forbindelsen vist til beskrivelse i fremlagte bilder og faktura.

Klageren har fremlagt en faktura fra TTS Bil og Dekksenter AS datert 24.07.2024. Fakturaen gjaldt «K[ontroll/rep av seng og verkstedmateriell] og lød på til sammen kr 584 kroner. Av fakturaen fremgår blant annet følgende av fakturatekst:

«REP AV NEDFELLBAR SENG - UTREDES OG UTBEDRES.

- Tok inn vogn for sjekk/rep, men ser fort att dette er mye mer jobb enn tenkt. Sengen må demonteres og tas helt ut for og sveise fremre ledd på høyre side (kjøreretning). Ser ut som dette har foregått over lengre tid da skadene på holdearm var så store.

-Denne jobben bør utføres på et caravansenter.»

Saken ble gjenåpnet i Forbrukertilsynet. Saken ble videre avsluttet som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 05.12.2024. Saken ble så klaget til Forbrukerklageutvalget den 07.12.2024.

Klageren har fremlagt et prisoverslag fra datert 06.12.2024. Pristilbudet viser et totalbeløp på 62 323 kroner, som gjelder blant annet karosseriarbeid og materialer. Videre fremgår følgende notater av pristilbudet:

«Madrasser, seng, ramme , skap belysning og underskap under senkeseng må demonteres. Mulig kjøleskapet med tilhørende overskap må demonteres for å få ut ramme.

Det må påregnes mye arbeid på hengselsystemet da stag har løsnet i sveisen, og må sveises på nytt. Det må konstrueres en dreibar mekanisme da seng skal være mulig å heise opp og ned.

(...)»

Det er også fremlagt en arbeidsspesifikasjon som viser arbeidets tid.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klageren prinsipalt et prisavslag på 80 000 kroner og erstatning på 1 277 kroner. Subsidiært krever klageren at innklagde skal betale henne 139 000 kroner i hevingsoppgjør og erstatning på 1 277 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde opplyser at partene inngikk kjøpekontrakt den 09.12.2023, og at garantien på 3 måneder startet ved utlevering.

Innklagde fremholder at de utbedret sengen ved at de monterte inn to sikkerhetsseleer som holder sengen oppe under kjøring, og at dette var i henhold til avtalen med klageren. Ifølge innklagde er dette samme varianten som brukes i de fleste bobiler med senkeseng i dag. Innklagde fremholder at vogna ble gjennomgått, godkjent og hentet av klageren den 01.07.2024, og innklagde mener at campingvogna på dette tidspunktet ikke hadde en skade som innebar at senga måtte sveises for å brukes igjen. Ifølge innklagde har senga nå «knekt» og rammen rundt, eller deler av den, må sveises for at sengen kan brukes. Innklagde har i telefonsamtale med Forbrukertilsynet, gjengitt i e-post av 04.12.2024, uttalt at de gjennomførte avtalen av 31.10.2023, og at grunnen til at sengen i dag er skadet skyldes brukerfeil.

Videre har innklagde vist til at campingvogna ble solgt av klageren den 30.07.2024 og at klageren kjøpte vogna tilbake igjen den 20.08.2024.

Innklagde viser til tilsendt rapport fra TTS Bil og Dekksenter AS, og fremholder at det er uklart om ny eier ble informert om at seleer måtte brukes for å forhindre at sengen detter ned under kjøring, samt at det er uklart om ny eier ble informert om at låsemekanismen var svak og at det derfor var viktig at låseseler ble brukt under kjøring. Innklagde mener at en slik skade ikke kan skje av seg selv.

Videre har innklagde bemerket at samme firma som har gitt prisoverslag i saken er nå også eier av campingvogna, og at eierskifte ble gjort den 20.03.2025.

Forbrukertilsynet på vegne av Forbrukerklageutvalget varslet mulig avvisning av saken i e-post og i Forbrukertilsynets portal den 07.01.2026, fordi Forbrukerklageutvalget ikke skal behandle krav mellom partene som er erkjent.

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 11.07.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/8917. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 24.10.2023. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 05.12.2024, og klagen til

Forbrukerklageutvalget er datert 07.12.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen rettidig den 07.12.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Alice Jervell, den 01.03.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om prisavslag med 80 000 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om heving med 139 000 kroner. I tillegg er det lagt ned påstand om 1 277 kroner i erstatning.

Utvalget ser slik på saken

Klageren anfører at innklagde ikke har utbedret campingvogna i henhold til avtalen. Innklagde mener derimot at de utbedret sengen ved at de monterte inn to sikkerhetsseleer som holder sengen oppe under kjøring, og at dette var i henhold til avtalen med klageren. Videre fremholder innklagde at vogna ble gjennomgått, godkjent og hentet av klageren den 01.07.2024. Det er uomtvistet at de øvrige avtalepunktene er oppfylt.

Ettersom partene i denne saken inngikk en minnelig avtale under mekling i Forbrukertilsynet, vil utvalget i det følgende ta stilling til om Forbrukerklageutvalget kan realitetsbehandle saken.

Det følger av forbrukerklageloven (forbrukerklageloven) av 23. juni 2020 nr. 98 § 1 annet ledd, jf. Forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageforskriften) av 21. desember 2020 nr. 3084, jf. § 2 tredje ledd at Forbrukerklageutvalget ikke skal behandle klagesaker om «krav som klagerens motpart har erkjent». Disse sakene skal avvises, jf. forbrukerklageloven § 14 annet ledd bokstav a.

Den minnelige avtalens punkt 2 bygger på en naturalytelse, herunder utbedring av festene til senkesenga.

Tre saker ble i 2023 behandlet i utvidet utvalg, hvor utvalget i alle tre sakene tok stilling til om den minnelige ordningen som partene inngikk under meklingen utgjorde en erkjennelse av kravet som dermed skulle avvises fra realitetsbehandling. Forliksavtalen

som ble inngått mellom partene i disse sakene gjaldt, i likhet med den forestående saken en naturalytelse, herunder omlevering (FKU-2023-9746), gjennomføring av rettingsforsøk (FKU-2023-9774) og avhjelp (FKU-2023-8041).

I sak FKU-2023-8041 bemerket utvalget følgende:

«Om et krav er erkjent eller ikke, beror på en tolkning. I denne saken har innklagde uttalt at de ønsket å omlevere seteinnlegg til klagerens sofa på «goodwill», og etter utvalgets syn vil slike uttalelser fra innklagde kunne medføre at et krav ikke er erkjent. Hvorvidt klagerens krav er å anse som erkjent av innklagde må også gjøres på bakgrunn av de krav som klageren fremmer til Forbrukerklageutvalget, slik som også er lagt til grunn av mindretallet i FKU-2021-5095.»

I sak, FKU-2023-9774, hvor forliksavtalen gjaldt gjennomføring av rettingsforsøk, uttalte utvalget:

«Avtalen er også begrenset til å være et rettingsforsøk. Det er enighet mellom partene om at rettingsforslaget ikke er noen erkjennelse av skyld, og at saken er uløst dersom bytte av dekkene ikke løste problemene med nykkingen. Dette følger av forliksavtalen slik den er gjengitt i Forbrukertilsynets avslutningsbrev av 30.03.2023. Etter en tolking av avtalen innebærer denne ingen erkjennelse av ansvar, og den innebærer heller ingen endelig ordning eller oppgjør mellom partene. Forliksavtalen er gjennomført som forutsatt mellom partene, og den innebærer dermed ingen begrensninger i utvalgets kompetanse til å prøve de krav som er fremmet i saken.»

Utover å vurdere om den minnelige ordningen tilsvarende en erkjennelse som dekker alle sider av kravet, må det etter utvalgets syn foretas en tolkning for å vurdere om kravet er erkjent. De ovennevnte sakene viser at innklagdes uttalelser, om avtalen innebærer en erkjennelse av ansvar, hvorvidt den minnelige løsningen innebærer erkjennelse av skyld, om avtalen innebærer en endelig ordning eller oppgjør mellom partene, er momenter som inngår i vurderingen av om et krav kan ansees erkjent.

Selv om kravet om avhjelp i avtalens punkt 2 og kravet som klageren har fremmet overfor Forbrukerklageutvalget ikke sammenfaller, viser utvalget til at klageren forut for avtaleinngåelse hadde krevd både kompensasjon og heving av kjøp, noe som til dels

sammenfaller med klagerens nåværende krav. I tillegg viser utvalget til at punkt 2 i den minnelige ordningen omfatter de samme manglene som nå er anført.

Som utvalget tidligere har stadfestet, må det foretas en tolkning for å vurdere om kravet er erkjent. I motsetning til sak FKU-2023-8041, hvor innklagde uttalte at de ønsket å omlevere seteinnlegg til klagerens sofa på «goodwill», forstår utvalget det slik bakgrunnen for avtalepunkt 2 i den forestående saken derimot innebar erkjennelse av skyld fra innklagdes side. Det vises i den sammenheng til at innklagde har uttalt «Når det gjelder sengen, så kan naturlig være slitasje på deler på en vogn som er 12 år gammel, og er selvfølgelig beklagelig at vi ikke oppdaget dette før levering - men vi skal klare å reparere den, det er jeg helt sikker på." Uttalelsen taler etter utvalgets syn for at kravet er erkjent.

Videre skiller den forestående saken seg fra Forbrukerklageutvalgets sak FKU-2023-9774, da forliksavtalen i sak FKU-2023-9774 kun gjaldt gjennomføring av rettingsforsøk, mens i den forestående saken forsikret innklagde at de skulle reparere festene til senkesenga. Utvalget mener etter dette at det forelå erkjennelse av ansvar fra innklagdes side.

Ifølge innklagde, monterte de seler og utbedringsjobben ble godkjent av klageren. Utvalget finner det heller ikke sannsynliggjort at de anførte skadene skyldes feil ved innklagdes utbedringsjobb, at innklagde ikke er overholdt avtalepunkt 2 om å utbedre festene til senkesenga eller forhold på innklagdes side for øvrig. Utvalget er etter dette av den oppfatning at innklagde utbedret festene til senkesenga slik som avtalt. Dette, sammenholdt med at innklagde også har overholdt og gjennomført de øvrige avtalepunktene, mener utvalget taler for at avtalen er gjennomført og at partene har innrettet seg etter avtalen.

Endelig viser utvalget til avtalens punkt 5 som lyder: "Ved bekreftelse og gjennomføring av denne avtalen kan partene ikke rette ytterligere krav mot hverandre som referer seg til saksnr: 23 8917 hos Forbrukertilsynet». Utvalget mener at dette forbeholdet taler for at avtalen innebar en endelig ordning mellom partene, og at partene har erklært at de ikke kan rette ytterligere krav mot hverandre.

Ettersom den minnelige ordningen omfatter samme mangler som nå er anført, den minnelige ordningen er gjennomført og at partene har erklært at de ikke kan rette

ytterligere krav mot hverandre, konkluderer utvalget etter dette med at partene sin avtale, sett i sammenheng med klagerens nye krav fremstilt for Forbrukerklageutvalget, utgjør et erkjent krav, og saken skal dermed avvises fra realitetsbehandling.

Avgjørelsen er fattet av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklageloven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Porsgrunn, den 01.03.2026.

Alice Jervell

Saksbehandler: Sara Larsen Magee