



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 88919

### Sakens parter

Klager: May-Lill Rubinwald, Mærrapannaveien 4, 1622 Gressvik

Innklaget: Kebony Norge AS, Klostergata 30, 3732 Skien

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av terrassebord. Direktekrav mot leverandør. Klage på sprekker og ujevnheter. Krav om erstatning og renter. Subsidiært krav om utbedring. Delvis medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 27.05.2020 terrassebord og terrasseklips for 114 094,33 kroner. Terrassebordene ble levert 29.05.2020. Fakturaer for kjøp på henholdsvis 109 870,14 kroner, 1 813 kroner, 1 608,44 kroner og 802,75 kroner er fremlagt.

Allerede ved første vinter begynte flere av terrassebordene å sprekke. Klageren reklamerte først til selger per e-post 27.04.2021. Selger videresendte e-posten med reklamasjonen til innklagde 31.05.2021, som er leverandør av terrassebordene.

Det er fremlagt en e-post fra innklagde datert 20.09.2022, hvor de skriver følgende:

«[...] Bilde 0 og 3 viser delaminering som dessverre kan forekomme på enkelte bord. Dette er helt klart en reklamasjon. De andre bildene kan se ut som vanlige overlatesprekker som Kebony Clear vil få».

Det fremgår av korrespondansen mellom partene, at innklagde først godtok reklamasjonen på fem bord som de mente måtte byttes. Etter gjentatte purringer til innklagde, så sendte de en håndverker som byttet noen av bordene. Klageren har forklart

at håndverkeren hadde med seg veldig få nye bord, og i tillegg så skjøtet han sammen flere av bordene på en platting som utelukkende består av hele lengder. Resultatet ble derfor ikke bra, og klageren tok igjen kontakt med innklagde, som sendte ut håndverker på nytt for å se på problemet. Ifølge klageren, var håndverkeren enig i at det var mange av bordene som var dårlige, og at disse bør byttes. I ettertid har innklagde opplyst at de kun går med på å sende 10 nye bord, som klageren må få byttet selv.

Det er fremlagt e-post fra innklagde datert 15.11.2023, hvor de opplyser om følgende:

«Hei, Vi får opplyst både fra Byggmester Høili og vår salgs representant etter befarings at det her er store ujevnheter/skjevheter i underkonstruksjonen. Det er nærliggende å tro at det er en sammenheng mellom dette og de skadene du opplever. Det er avgjørende at monteringsanvisningen er fulgt for at garantien skal gjelde. Vi kommer derfor ikke til å tilby å skifte ut noen bord på garanti her. Det vi kan tilby, om ønskelig er å sende 10 nye bord som du må få skiftet selv».

Klageren har fått terrassen vurdert av Tofteberg AS, som har fremlagt rapport av 17.10.2024. Av denne fremgår følgende opplysninger:

«[...] støtter kunden i at selve dekket har holdt seg særdeles dårlig etter få år. Det er spesielt følgende bemerkninger av terrassedekke som vi kan bemerke:

- Mye sprekke-dannelser i bordene
- Terrassebord med kuling oppover (dette vises tydeligere på vinterbildene)
- Store områder hvor treet «slipper» fra planken

Under opptelling er det 48 bord totalt med denne type skader. [...]».

Det er fremlagt flere bilder i rapporten som dokumenterer sprekker og ujevnheter i bordene. Klageren påpeker at Kebony-terrassebord er et vesentlig dyrere produkt enn terrassebord av andre merker, og bør derfor tåle slik bruk som de er ment for.

Det er fremlagt et pristilbud per e-post 21.11.2025 på 237 500 kroner inkludert mva. fra Total Byggetreprenør AS for utbedring av terrassen. Det foreligger også et tilbud fra Onsøyhus AS datert 01.12.2025 på 239 000 kroner.

Klageren har også innhentet en uttalelse per e-post 05.01.2026 fra Onsøyhus AS, hvor de skriver følgende:

## «Faglig vurdering av eksisterende terrasse

Basert på min erfaring fra tidligere prosjekter og henvendelser fra kunder, har jeg sett at Kebony terrassebord i enkelte tilfeller kan utvikle sprekker, flising og overflateproblemer etter noen års bruk. Dette gjelder særlig terrasser som er utsatt for vær, sol og fukt over tid.

Selv om Kebony leveres med lang garanti mot råte, er min erfaring at slik overflate- og sprekkdannelser ikke alltid omfattes av garantien, og kan påvirke både utseende, brukskomfort og vedlikeholdsbehov.

Ved utskifting anbefales det derfor å vurdere alternative terrassematerialer tilpasset norske klimaforhold, med fokus på stabilitet, levetid og forutsigbart vedlikehold».

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde var selv på befaring hos klageren 31.10.2024, og har i den forbindelse utarbeidet en rapport. I rapporten påpeker de at treverk er naturmateriale med de variasjoner dette vil medføre og at bordene fungerer, men at det estetiske også spiller en rolle ved vurdering av kvaliteten. Videre fremgår følgende opplysninger:

«[...] Jeg valgte derfor «å ta godt i» og talte opp 35 bord som var slik at jeg mener de bør byttes ut for et jevnt og pent resultat. Spørsmålet er derimot hva som er årsaken til at bordene ar sprukket opp slik som det har.

[...] kort fortalt så er det variasjon i fuktighet som får treverk til å sprekke. Når treverk blir vått så utvider det seg og når det tørker så trekker det seg sammen igjen. Da vil det sprekk opp i større eller mindre grad. Hvis forskjellen i fuktighet på oversiden og undersiden av bordet er for stor, risikerer man at bordet kuver seg eller «slår rygg». Dette medfører igjen en stor bevegelse i treet som vil få det til å sprekke opp. Følgene av det kan da være at vann legger seg i sprekker og frosten sprenger bordene ytterligere.

I tilfeller der det er utilstrekkelig utlufting og ventilering av undersiden, vil fuktighet fra bakken bordene holde en konstant høy fuktighet på undersiden. Når sol og vind tørker og varmer oversiden, risikerer man at bordene slår seg. I tillegg må

underlaget være godt drenert, jevnt og med fall. Derfor er vi meget nøye med å påpeke viktigheten av dette i vår monteringsanvisning».

Innklagde viser videre til deres monteringsanvisning, og mente at monteringsanvisningen ikke er fulgt på flere punkter, og at underkonstruksjonen var «meget ujevn» – hvilket de mente kunne tyde på utilstrekkelig drenering/frostsikring, alternativt dårlig håndverk. I tillegg bar terrassen preg av manglende vedlikehold.

I rapportens konklusjon fremgår følgende:

«[...] Hva som er grunnen til at disse bordene har blitt som de har blitt, er ikke så enkelt å bedømme. Det er ikke tvil om at monteringsanvisningen ikke er fulgt, men om disse bordene hadde sprukket opp uansett som følge av produktfeil er vanskelig å si. Det er en forutsetning for at garantien skal gjelde at monteringsanvisningen blir fulgt. Om man mener det ikke har hatt noen innvirkning på utfallet, så er det engang slik at det er hos klageren at bevisbyrden ligger.

I et tilfelle som dette vil det være meget vanskelig for en utenforstående å bevise at skaden skyldes en produktfeil, på tross av feilmontering. [...]».

Innklagde ønsket likevel å komme klageren i møte ved å tilby 35 bord, men presiserte at de avsto klagerens reklamasjon og at tilbudet ble fremmet på «good will». De ville ikke dekke kostnader til utskifting av bordene.

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 11.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/645.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 12.08.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 06.12.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.03.2026.

## Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om 240 277 kroner i erstatning. Subsidiært kreves utbedring. Klageren har også krevd 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.

Innklagde er klaget inn i kraft av å være leverandør av terrassebordene. Det følger av fkjl. § 35 første til tredje ledd at forbrukeren kan gjøre sitt mangelskrav mot selgeren gjeldende mot et tidligere yrkessalgssledd, dersom tilsvarende krav på grunn av mangelen kan gjøres gjeldende av selgeren eller en annen som ervervet tingen fra det tidligere leddet.

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.

Spørsmålet er om sprekke i terrassebordene utgjør en mangel.

Innklagde mener at monteringsanvisningen ikke har blitt fulgt, og at dette er den sannsynlige årsaken til feilen. De kan imidlertid ikke utelukke at bordene hadde sprukket opp uansett som følge av produktfeil. Videre opplyser de at variasjon i fuktighet vil kunne medføre stor bevegelse i treet som vil få det til å sprekke opp. Det bemerkes at innklagde er part i saken, og deres uttalelse kan dermed ikke tillegges avgjørende vekt.

Ifølge uttalelsen fra Onsøyhus AS, kan terrassebord av merket Kebony i enkelte tilfeller utvikle sprekker, flising og overflateproblemer etter noen års bruk. Dette gjelder særlig terrasser som er utsatt for vær, sol og fukt over tid. Tofteberg AS har i sin rapport opplyst at selve dekket «har holdt seg særdeles dårlig etter få år».

Ovennevnte uttalelser peker på at terrassebordene tåler dårlig ytre påvirkninger i form av ulike værforhold og fukt. At bordene har holdt seg «særdeles dårlig etter få år» trekker i retning av at bordene holder seg dårligere enn hva som normalt kan forventes. Dette sett i sammenheng med at klageren allerede etter første vinter etter kjøpet oppdaget sprekker i bordene. Ingen av uttalelsene peker på at sprekke skyldes manglende vedlikehold eller andre forhold på klagerens side.

Ut ifra det ovennevnte, finner utvalget det sannsynliggjort at terrassebordene er av dårligere holdbarhet enn det klageren kunne forvente ved kjøp av disse, jf. fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b. Det foreligger følgelig en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Klageren har krevd 240 277 kroner i erstatning. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som hun har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet. Dette gjelder likevel bare tap som en med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av kontraktsbruddet.

Klageren har fremlagt to prisoverslag for utbedringskostnader på 237 500 kroner fra Total Byggentreprenør AS og på 239 000 kroner fra Onsøyhus AS. Utvalget finner å tilkjenne klageren 237 500 kroner for fremtidige utbedringskostnader i henhold til det rimeligste tilbudet, ettersom klageren har en plikt til å begrense sitt tap, jf. fkjl. § 54 første ledd.

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 fkjl. § 33, og klageren tilkjennes etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Klageren tilkjennes etter dette 238 777 kroner i erstatning.

Til slutt har klageren krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til

Forbrukerklageutvalget datert 06.12.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 06.01.2026, og renter regnes derfor fra 06.02.2026.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Kebony Norge AS plikter å betale 238 777 –  
tohundreogtrettiåttetusensyvhundreogsyttisv – kroner til May-Lill Rubinwald med tillegg  
av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra  
06.02.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.03.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth