



**VİRKE**  
HOVEDORGANISASJONEN

# Reklamasjonshåndtering

Glass- og fasadeforeningen 23. mai 2019

[anders.kittelsen@virke.no](mailto:anders.kittelsen@virke.no) (930 98 491)

## Agenda

- Grunnleggende avtaleforståelse
- Levering
- Endringer
- Mangler, utbedring og reklamasjon
- Direktekrav (krav bakover i leverandørkjeden)
- Spørsmål

## Start i rett ende

Salg til forbruker	Salg til proff	Gjelder alltid	Gjelder hvis avtalt
<ul style="list-style-type: none"><li>• Forbrukerkjøpsloven</li><li>• Håndverkertjenesteloven (Avhendingslova)</li><li>• (Bustadoppføringslova)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kjøpsloven</li><li>• (Avhendingslova)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan og bygningsloven/Tek10</li><li>• Produktansvarsloven</li><li>• Avtale (i forbrukers favør)</li><li>• Markedsføring uten forbehold</li><li>• Panteloven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garanti</li><li>• Norsk Standard</li><li>• Veileder fra GFF</li></ul>

# Kontraktforståelse

## Noen grunnleggende utgangspunkter

- Avtalen definerer hva dere skal levere, og når.
  - Tilbud og aksept
- Forrangsbestemmelser i kontrakten er viktig
  - Nyere dokument gjelder som hovedregel foran eldre dokument – rangrekkefølgen i nyeste dokument avgjørende
  - Dokumentintern motstrid
  - Pass på at egne standardvilkår ikke blir satt til side av forrangsbestemmelser
- Hva er viktig for dere?
  - GFFs veileder
  - Klar beskrivelse av leveransen
  - Sikkerhet for betaling
  - Risiko for mangler og forsinkelse (utenom forbrukerforhold)
  - Overlevering

## Eksempel

«Leveranse og montering:

Betong: Støpt 10 cm plate. Ringmurselementer, 20 cm isopor, radonsperre, armering.  
Kr 130 000,-.

Byggesett: 36 x 148 bindingsverk, asfaltplater, papp, 23 x 48 sløyfer, 36 x 48 lekter og 19 x 123 gr R-kledning. Innvendig 48 x 48 innføring og 11 mm smartpanel og bad fiso trespo. Ytterdør. 150 + 50 isolasjon. Gulv alle rom unntatt bad kr 225 pr kvm. Imp materialer til luftbalkong. I elementer, alt levert. Kr 680 000,-.  
Med vinduer og balkongdører kr 800 000,-.

Tak: A-takstoler og dragere, takbjelker ark. Undertak ventex med 23 x 48 sløyfer. 36 x 48 taklekter. Decra tak. Takrenner og nedløp. 200 isolasjon i tak og etasjeskille.

Bære/lett vegger: 36 x 68 og 48 x 98. 70/100 isolasjon og 11 mm smartpanel.

Med i leveranse: Innvendige vegger og lekter. Gulv, vegg og takpaneler. Trapp. Lister og foringer.

Ikke med i leveranse: Våtrom gulv. Utvendige trapper og plattinger. El og VVS. Kjøkken og bad innredning.

Alle priser er inkl MVA.»



## Levering



# Levering

## Hva er levering?

- Tidligste tidspunktet oppdraget teoretisk kan avsluttes
  - Forbrukerkjøpsloven § 7: Levering skjer når tingen overtas av forbrukeren
  - NS-systemet: Levering skjer når tingen overtas av byggherren
- Betydning av levering
  - Risiko for tilfeldig skade går over på kjøper
  - Tidspunkt for mangelsvurderingen
  - Reklamasjonsfrist begynner å løpe
- Kan lønne seg å overlevere så fort som mulig
  - Gjerne et spørsmål om hvem som skal betale transportforsikring



# Endringer

- Kontraktsrettslig hovedregel: Ikke rett til endringer
- Typetilfeller
  - Mengdeendringer
  - Endringer av det som skal leveres
  - Tilleggsbestillinger
  - Merarbeid
- Prismekanismer
  - I henhold til enhetspriser
  - Etter tilbud
  - Etter faktisk kostnad
  - Forholdsmessig justering
- Rett og plikt til å akseptere endringer?
  - Kan være hensiktsmessig å begrense i art (ikke vesentlig annerledes) og mengde (15 % av kontraktsverdi)

# Varsling

- Kontraktsrettslig hovedregel (svak): Ikke generelt krav til varsling
- Skal det stilles krav til varsling?
- Bør kravene til varsling være strenge?
- Hva bør det varsles om?
- Litt om hvorfor man ikke varsler

# Mangler



# Mangel

- Enhver mangelsvurdering tar utgangspunkt i en sammenligning av
  - Det som er avtalt levert
  - Det som faktisk er levert
- Foreligger det et avvik, foreligger det også en mangel
- Avtalen, dvs beskrivelsen av leveransen, er helt avgjørende

# Mangelsreglene

## Avtale, markedsføring og lov

«Mangel» er definert i forbrukerkjøpsloven § 16:

*Tingen har en mangel dersom*

- a) den ikke er i samsvar med ett eller flere av kravene i § 15*
- b) selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, dersom unnlatsen kan antas å ha virket inn på kjøpet*
- c) Den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk, dersom selgeren ikke viser at opplysningene før kjøpet er rettet på en tydelig måte, eller at de ikke kan ha innvirket på kjøpet*
- d) nødvendige opplysninger om installering, montering, bruk, stell og oppbevaring ikke følger med tingen.*

*Første ledd bokstav c gjelder tilsvarende for opplysninger noen annen enn selgeren har gitt på tingens innpakning, i annonse eller annen markedsføring på vegne av selgeren eller tidligere salgsledd.*

*Forbrukeren kan ikke gjøre gjeldende som en mangel noe han eller hun kjente eller måtte kjenne til ved kjøpet.*

*Forbrukeren kan ikke gjøre gjeldende som en mangel noe som har sin årsak i materialer som er levert av forbrukeren. Dette gjelder likevel ikke dersom selgeren på grunn av materialenes uegnethet burde ha frarådet bruken av dem.*

# Mangelsreglene

## Avtale, markedsføring og lov

Hovedregelen om mangel i § 15

*Tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av **avtalen**.*

*Hvis det **ikke** følger noe annet av avtalen, skal tingen*

- a) passe for de formål som tilsvarende ting vanligvis brukes til*
- b) svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper*
- c) passe for et bestemt formål som selgeren var eller måtte være kjent med da kjøpet ble inngått, **hvis selgeren har akseptert dette formålet eller forbrukeren ellers har hatt rimelig grunn til å bygge på selgerens sakkunnskap og vurdering***
- d) ha egenskaper som selgeren har vist til ved å legge frem en prøve eller modell*
- e) være pakket på vanlig eller annen forsvarlig måte som trengs for å bevare og beskytte tingen*
- f) være i samsvar med offentligrettslige krav som stilles i lovgivningen eller offentlig vedtak i medhold av lov på den tid kjøpet inngås, hvis ikke forbrukeren har til hensikt å anvende tingen på en slik måte at kravet er uten betydning*
- g) være fri tredjepersons rett i tingen, for eksempel eiendomsrett eller panterett. Likeså skal tingen være fri tredjepersons krav på å ha rett i tingen når dette bestrides, unntatt når kravet er klart ugrunnet.*

## Et par sentrale (teoretiske) skiller mellom forbrukerkjøp og kjøp

- Selger har tilnærmet objektivt ansvar for mangler ved forbrukerkjøp. Gjelder ikke tap som følge av personskade eller tap i forbrukerens næringsvirksomhet, jf. fkjl. § 52
- Selger har et kontrollansvar for mangler ved kjøp. Kjøper kan kun kreve dekket indirekte tap ved feil eller forsømmelse, jf. kjl. § 40 (2)
- 2 års reklamasjonsfrist i kjøp, 5 år (for glassprodukter) etter forbrukerkjøpsloven



# Mangler og utbedring

## Oppsummering av mest praktiske forhold

- Utgangspunkt er en sammenligning av
  - Det som er avtalt levert
  - Det som faktisk er levert
- Kvalitetsvurderingen skal gjøres etter GFFs veileder hvis den er avtalt
  - Hvis veilederen ikke er avtalt?
- Markedsføring vil (særlig i forbrukerforhold) være en del av avtalen
- Unnlatelse av å bruke fagkunnskap kan også utgjøre mangel
  - Særlig i forbrukerforhold

# Reklamasjon

## Tre grunnleggende spørsmål

1. Når begynner fristen å løpe
2. Hvor lang er fristen
3. Hva avbryter fristen

Reklamasjonsperiode er ikke det samme som garantiperiode

# Reklamasjon

## Når begynner fristen å løpe?

- To frister: Absolutt og relativ reklamasjonsfrist
  - Kunden må overholde begge for å ha kravet i behold
- Den absolutte reklamasjonsfristen begynner å løpe ved levering/overtagelse. Gjelder sammen med relativ frist
- Den relative reklamasjonsfristen begynner å løpe når mangelen blir eller burde blitt oppdaget
  - Når bør kunden undersøke tingen?
    - Så snart det er rimelig mulighet

# Reklamasjon

Hvor lang er fristen?

- Reklamasjon:
  - Absolutt frist: to år i kjøpsloven, fem år i forbrukerkjøpsloven og bustadoppføringslova
  - Relativ frist: Innen rimelig tid
    - Forbrukere som kjøper hagemøbler på høsten

# Reklamasjon

Hva avbryter fristen?

- Reklamasjon: «melding til selgeren»
  - Ikke krav til skriftlighet

# Reklamasjon

Særspørsmål – er det krav til ny reklamasjon etter utbedring?

- Kunden reklamerte i år 2, du utbedret samme år, men kunden reklamerer på nytt i år 6.
  - Har du plikt til å rette?
- Hvorfor reklamerer kunden?
  - Utbedringen var ikke god nok første gang?
  - Utbedringen var god nok, men det var en systemfeil som ikke ble utbedret alle steder?
  - Kunden har avdekket en helt annen mangel?

## Behandling av reklamasjon i tråd med GFFs veileder

- Reklamasjon
- Anmerkning
- Vurdering på den måten veilederen legger opp til
- Etter veilederens toleransegrense (ikke kundens)
- Vurdering og bedømmelse av avvik
- Reklamasjonsbehandling



## Krav som følger av mangler eller forsinkelser



# Direktekrav fra forbruker

Direktekrav fra kjøper til bakenforliggende ledd i kontraktskjeden

- Forbrukerkjøpslovene inneholder regler om direktekrav (forbrukerkjøpsloven § 35, håndverkertjenesteloven § 27, bustadoppføringslova § 37)
  - Forbrukeren kan gå (direkte) på tidligere salgsledd med sitt krav hvis tidligere salgsledd har tilsvarende krav
  - Forutsetter at forbrukeren har et eget krav
  - Må foreta mangelsvurdering i flere ledd
  - Egen reklamasjonsfrist for forbrukeren
  - Avtalte begrensninger i tidligere salgsledd som ville vært ulovlig ved forbrukerkjøp gjelder ikke
    - Dvs at begrensninger som følger av loven står seg (med unntak for reklamasjonsfrist)
  - Har ikke forbrukeren et eget krav, kan han velge å følge kjøpsloven § 84
- Avhendingslova § 4-16 og kjøpsloven § 84 har en noe annen løsning
  - Kjøper kan gjøre selgers krav gjeldende, uavhengig av om kjøper har et eget krav mot selger
  - Mangelsvurdering bare i ett ledd
  - Selgers reklamasjonsfrist gjelder
  - Avtaler mellom tidligere salgsledd som innskrenker forbrukerens krav gjelder

# Direktekrav fra forbruker

## Direktekrav – alternativ løsning

- Forbrukeren kan (nesten) alltid rette krav bakover i kjeden
- Forbrukeren må forholde seg til lov mellom aktører bakover i kjeden
  - Unntatt reklamasjonsfrister. Egne frister for forbruker
- Forbruker kan overse avtaler mellom aktører bakover i kjeden

## Litt om gangen i en reklamasjonssak

Uenighet om hvorvidt det er en mangel

- Partene er selv ansvarlige for å skaffe bevis
- Gangen i en reklamasjonssak
  - Direkte kontakt med kunden
  - Innhente uavhengig vurdering
  - Kontakt mellom rådgiver og kunde
  - Nemdsbehandling/forliksråd
  - Tingretten