

ADVOKATFIRMAET **PIND**

REKLAMASJON OG FORELDELSE I FORBRUKERFORHOLD



Malin Nybrodahl Pettersen

Advokat

- Arbeider hovedsakelig med bygg- og entrepriserett.
- Bistår profesjonelle aktører i bransjen - både offentlige og private byggherrer, og entreprenører. Opparbeidet meg særlig kompetanse knyttet til sluttoppgjør.
- Fører tvistesaker mellom de ulike aktørene for domstolen.



Kontaktinformasjon

Telefon: 922 98 040

E-post: Malin.pettersen@pind.no

Overordnet om teamene reklamasjon og foreldelse

- Reklamasjon og foreldelse – to parallelle regelsett om frister
 - Ingen indre sammenheng
- Ved fristoversittelse tapes retten til å gjøre krav gjeldende; f.eks. retting, prisavslag, erstatning og heving
- Sentrale spørsmål:
 - Fristens utgangspunkt?
 - Fristens lengde?
 - Hvordan avbrytes fristen?
- Fokuset i dag er forbrukerforhold
 - Reklamasjon og foreldelse i næringsentrepriser → Se Kurt Elvevolls webinar fra 25. februar 2021 (tilgjengelig på vår hjemmeside)

Reklamasjon

- En reklamasjon er en melding til entreprenøren eller selgeren om at det er mangler ved den avtalte ytelse, og at ansvar for mislighold gjøres gjeldene.
- Utslag av krav til lojalitet i kontraktsforhold
 - Er det noe feil med den avtalte ytelsen, plikter man å si i fra. Det er forbrukeren som har en reklamasjonsplikt.
- Strengt forbrukervern i Norge
 - Bustadoppføringslova
 - Håndverkertjenestelova
 - Forbrukerkjøpsloven
 - Avhendingslova
- Begrunnelsen for forbrukerens reklamasjonsplikt
 - Den som misligholder kontrakten gis anledning til å avgrense følgende av avtalebruddet.

Reklamasjonsfristens utgangspunkt - Når begynner fristen å løpe?

- Utgangspunktet: Fra det tidspunktet forbrukeren ble kjent med eller burde blitt kjent med avtalebruddet.
- Avtalebrudd = forsinkelse eller mangel.
- Forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven og bustadoppføringsloven regulerer kun reklamasjon ved mangler.
- Avhendingsloven regulerer reklamasjon ved avtalebrudd → dvs. ved mangler og forsinkelse.
- Fokuset i dag er reklamasjon ved mangler.
- Reklamasjonsfristen ved mangler begynner å løpe fra forbrukeren ble kjent eller burde blitt kjent med **mangelen**
 - Begrepet «mangel» er et rettslig begrep.
 - En feil trenger nødvendigvis ikke være en mangel i rettslig forstand.

Forts. reklamasjonsfristens utgangspunkt

- Rt. 2011 s. 1768, avsnitt 29:
 - *Ordlyden i bestemmelsen er klargjørende i den forstand at det klart fremgår at den kunnskap som aktualiserer reklamasjonsplikten må knytte seg til det at det kan foreligge en kjøpsrettslig mangel, det vil si en mangel som kan danne grunnlag for et krav mot selgeren. En feil eller en skade på den eiendom som er solgt, vil prinsipielt sett ikke i seg selv utløse en reklamasjonsplikt, men enkelte feil vil naturligvis være av en slik art og vesentlighet at det uten videre kan konstateres at det også foreligger en mangel, mens avviket i andre tilfeller vil føre til at kjøper må undersøke årsaks- og ansvarsforholdene nærmere. Noen inngående juridisk analyse er det ikke rom for. Allerede det at det fremstår som en realistisk mulighet at selgeren vil være ansvarlig for skaden, vil normalt være tilstrekkelig til at reklamasjonsfristen begynner å løpe.*
- Forbrukerens undersøkelsesplikt
 - Hvis det foreligger en mangel ved ytelsen som forbrukeren *burde* oppdaget på et tidligere tidspunkt, begynner reklamasjonsfristen å løpe.
 - Kan ikke stille for høye krav pga. styrkeforholdet i kontraktsforholdet.

Reklamasjonsfristens lengde

- «Rimelig tid», jf. avhendingsloven § 4-19, bustadoppføringsloven § 30, forbrukerkjøpsloven § 27 og håndverkertjenesteloven § 22.
- «Denne fristen for å reklamere kan aldri være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da forbrukeren oppdaget mangelen», jf. forbrukerkjøpsloven § 27
 - Forutsetter at forbruker har kunnskap om mangelen.
 - Det kreves ikke at forbrukeren skal ha detaljkunnskaper.
 - Det som må kreves er at de faktiske forholdene står såpass klare for forbrukeren at han eller hun har oppfordring til å gjøre forholdet gjeldende.
- Som et utgangspunkt er «rimelig tid» 2-3 måneder, jf. Rt. 2010 s. 103.

Løpende reklamasjoner

- Reklamasjonsplikten begynner å løpe og utløper særskilt for hver enkelt mangel.
 - Et naturlig utslag av hensynet bak reklamasjonsregelen; den andre part - den profesjonelle aktøren - skal få anledning til å avgrense avtalebruddet.
- NB! Lite unntak til dette; bustadoppføringslova
 - Forbrukeren kan samle opp **mindre** reklamasjoner til 1 års befaringen.
 - Kan f.eks. ikke vente til 1 års befaringen hvis man oppdager en lekkasje.

Særskilte reklamasjonsregler i bustadoppføringsloven

- Hvis det har blitt avholdt en overtakelsesforretning:
 - «Vil forbrukaren gjere gjeldande manglar som var eller burde ha vore oppdaga ved overtakinga, må dette gjerast så snart råd er dersom overtakinga skjer ved overtakingsforretning», jf. buofl. § 30 (2)
 - «Så snart råd er» er en strengere regel enn «rimelig tid»
 - Forbrukeren har i disse tilfellene kun et par dager på seg til å reklamere.
 - For mangler som det ikke kan forventes at en forbruker oppdager ved overtakelsesforretning eller mangler som er skjult gjelder regelen om «rimelig tid».
- Ved ettårsbefaring gjelder tilsvarende regel.

Absolutte reklamasjonsfrister

- Lengste frist for reklamasjon uavhengig av når mangelen manifesterer seg.
- Bustadsoppføringsloven → «Ein mangel kan ikkje gjerast gjeldande seinare enn fem år etter overtakinga. Entreprenøren kan likevel ha teke på seg å svare for manglar i lengre tid.»
- Avhendingsloven → «Reklamasjon kan likevel seinast skje 5 år etter at kjøparen har overteke bruken av eigedomen, dersom ikke seljaren ved garanti eller avtale har teke på seg ansvar for lengre tid»
- Forbrukerkjøpsloven
 - Utgangspunkt: 2 år. Dersom «tingen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre»: 5 år
- Håndverkertjenesteloven
 - Utgangspunkt: 2 år. Dersom «resultatet av tjenesten eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, samt ved arbeid på fast eiendom»: 5 år

Reklamasjonens form og innhold

- Ingen lovregulerte formkrav
- Hvilke krav stilles til innholdet av reklamasjonen?
 - Det må fremgå at forbrukeren gjøre mangelen gjeldende – uttrykk for generell misnøye er ikke tilstrekkelig.
 - Entreprenøren må bli «satt på sporet» av det som er feil.
- En nøytral reklamasjon er tilstrekkelig for å avbryte reklamasjonsfristen

Unntak fra reklamasjonsreglene

- Mangelen skyldes grovt uaktsomt eller at den profesjonelle har handlet i strid med redelighet og god tro.
- Typisk:
 - Markert avvik fra bransjenorm – profesjonsansvar
 - Unnlatt prosjektering eller kontroll
 - Mangelens alvorlighet holdes opp mot grad av forsømmelse

Foreldelse – hva kan foreldes?

- Reglene gjelder ved siden av reklamasjonsfristene
- Foreldelsesloven § 1 «Fordring på penger eller andre ytelser».
- Krav på penger
- Andre ytelser: Krav om prisavslag, erstatning, utbedring, heving.

Fristens lengde

- Fristens lengde er som hovedregel 3 år, jf. fl. § 2
- Tilleggsfrist på ett år fra kunnskap om fordringen/skyldneren, jf. fl. § 10 (totalt 13 år)

Fristens utgangspunkt

- Foreldelsesloven regnes fra den dagen fordringshaver tidligst hadde rett til å kreve oppfyllelse, jf. fl. § 3 nr. 1
- Avtalt forfall – påkravsregelen
- Gjelder uavhengig av om fordringshaver har tilstrekkelig kunnskap om fordringen eller skyldneren – eventuelt tilleggsfrist etter § 10

Krav som skyldes mislighold

- For krav som oppstår ved mislighold, regnes foreldelsesfristen fra den dag misligholdet inntreffer, jf. fl. § 3 nr. 2
- Regelen innebærer at foreldelsesfristen for misligholdssanksjoner normalt regnes fra levering/overtakelsesforretning.

Fristavbrudd

- Rettslige skritt (forliksklage/stevning/prosessvarsel), jfr § 15
- Skyldneren erkjenner forpliktelsen i ord eller handling, jfr § 14
- Om skyldnerens opptreden, for eksempel utbedringsarbeider, gir fordringshaveren rimelig grunn til ikke å foreta andre fristavbrytende skritt
- Samlet vurdering av alle relevante forhold, jf. Rt. 1999 side 1755

Avtale om å forlenge foreldelsesfristen

- Skyldneren kan vedta fristforlengelse etter foreldelsesloven § 28.
- Kan være hensiktsmessig når begge parter er tjent med å unngå et prematurt søksmål.

Oppsummering

Spørsmål?



Takk for oppmerksomheten!

Vi vil avholde flere webinarer i fremtiden.

Invitasjon kommer!



Kontaktinformasjon

Telefon: 922 98 040

E-post: Malin.pettersen@pind.no