



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 141147

Sakens parter

Klager 1: Anton Nickolae Hellberg, Gamle Åleveit 62 C, 1621 Gressvik

Klager 2: Ida Emilie Reigstad Slora, Gamle Åleveit 62 C, 1621 Gressvik

Prosessfullmektig: Anton Nickolae Hellberg, Gamle Åleveit 62 C, 1621 Gressvik

Innklagde: Rygge Eiendomsservice AS, Ryggeraet 27, 1580 Rygge

Kort oppsummering av saken og utfall

Avtale om flytting av varmepumpe med næringsdrivende. Klage på ødelagt varmepumpe. Prinsippalt krav om erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klagerne inngikk 23.03.2022 avtale med innklagde om å flytte klagerens varmepumpe. Klagerne har til støtte for dette fremlagt faktura datert 23.03.2022 på 3 500 kroner inkl. mva. I fakturaen er følgende opplyst: «Flytting av varmepumpe, etter avtale».

Ifølge klagerne ble de aldri informert om at det var risikabelt å flytte varmepumpen.

Klagerne forklarer at varmepumpen sluttet å fungere etter flyttingen. Klagerne opplyser at varmepumpen ikke ble testet rett etter at den ble flyttet. Da den første gang ble satt på etter flyttingen, fungerte den ifølge klagerne ikke.

Klagerne tok kontakt med innklagde angående at varmepumpen hadde sluttet å fungere i oktober 2022. Ifølge klagerne kom innklagde for å sjekke varmepumpen, men ifølge klagerne mente innklagde bare at varmepumpen var ødelagt.

Klagerne opplyser at de kjøpte og fikk installert en ny varmepumpe. Klagerne har fremlagt ordrebekreftelse fra Obs Bygg Tune datert 08.06.2023. Ordrebekreftelsen gjelder kjøp av «VARMEP NARVIK 35 KOMPLETT» for 13 995 kroner inkl. mva. Klagerne har også fremlagt faktura fra Trond G. Berger datert 01.09.2023 på 2 800 kroner inkl. mva. Fakturaen gjelder «Demontering av kr 1300 Rør 2m xtra av kr750».

I forbindelse med monteringen av ny varmepumpe, oppdaget montøren av ny varmepumpe at det var gjort feil under flyttingen av den gamle varmepumpen, og at dette var årsaken til at varmepumpen ble ødelagt. Klagerne reklamerte angående feilen som ble gjort under innklagdes flytting av varmepumpen i e-post datert 02.08.2023. Ifølge klagerne fikk de aldri svar på denne henvendelsen.

Klagerne har til støtte for sin sak fremlagt sakkyndig uttalelse fra Trond Berger datert 02.07.2024. I denne er følgende opplyst:

«Ved montering av ny varmepumpe i Gamle å levei 62 c oppdaget jeg en betydelig feil i skjøten mellom nyanlagte og eksisterende rør.

Det var skjøtet nye rør sammen med gamle. Det var gjort en dårlig jobb med skjøtestykket. Med den flensen som er på skjøtestykket. Flensen var dårlig.

Man skal flense på begge sider av rørene. Både gammel rør og nytt rør, og der var det gjort dårlig jobb. Som gjorde at det blir lekkasje.

Det var ikke blitt brukt nye kanaler. Det var stygt utført. Var ikke byttet ut gammelt røropplegg.

Det bærte preg av dårlig utførelse, hvor de brukte gamle rør, noe man ikke skal gjøre.

Det ble oppdaget stor lekkasje på den flensen. Noe som er svært sjelden.

Like mange flenser som normalt, det er dobbelt så mange flenser som normalt, når man bruker sånne skjøter. Det gjør man vanligvis ikke på en sånn jobb som det her.

Det er normalt å bytter rørene, nå det er en ny montering, eller montering på gammel jobb.»

Underveis i meklingen i Forbrukertilsynet ble den sakkyndige, Trond Berger, spurt om å svare på følgende spørsmål i e-postkorrespondanse datert 12.02. og 19.02.2024:

- «1. Når er det sannsynlig at lekkasjen oppsto?
2. Er denne feilen den sannsynlige årsaken til at varmepumpen sluttet å virke?
3. Kan feilen knyttes til tidligere arbeid i forbindelse med flytting av varmepumpen?»

Til dette svarte Trond Berger i e-post datert 20.02.2024: «Det som er nr 3»

Klagerne anfører på denne bakgrunn at innklagdes arbeid i forbindelse med flytting av varmepumpen var ufagmessig utført. De krever som følge av dette erstatning for kostnadene til ny varmepumpe og montering av denne.

Innklagde har blant annet i e-post datert 24.01.2024 og 02.02.2024. Innklagde avviser klageres krav. Innklagde opplyser at de i forkant av flyttingen informerte klagerne om at flytting av varmepumpe er risikabelt, men at klagerne likevel ønsket at innklagde gjennomførte flyttingen. Ifølge innklagde testet de varmepumpen etter flyttingen og den fungerte som normalt. Innklagde opplyser at de fem måneder senere får beskjed av klagerne om at varmepumpen ikke fungerte. Innklagde kom for å undersøke varmepumpen, og konkluderte med at varmepumpen var ødelagt fordi kompressoren har sluttet å fungere. Ifølge innklagde er dette helt normalt for en gammel varmepumpe. Ifølge innklagde fant de heller ingen lekkasje. Innklagde opplyser at de ikke ble gitt mulighet til å utbedre feilen etter at klagerne oppdaget lekkasjen. Innklagde mener også at det ikke er fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon som dokumenterer feilen med flyttingen av varmepumpen.

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 24.08.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/10820. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 23.01.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 14.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 11.04.2024. Klagen er stemplet inn hos Forbrukertilsynet 16.04.2024, og er rettidig fordi klagen ikke har poststempel og fordi den er mottatt innen fem virkedager etter klagefristens utløp. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 16.04.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.05.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 20 295 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste som er inngått mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter håndverkertjenesteloven 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Innklagde anfører at de i forkant informerte klagerne om at flytting av varmepumpe er risikabelt.

Dersom tjenesteyteren før avtale er inngått eller før arbeidet er påbegynt, må anta at prisen for en reparasjon vil stå i misforhold til det tingen er verd i reparert stand, eller for øvrig at tjenesten ikke vil bli til rimelig nytte for forbrukeren, skal tjenesteyteren orientere forbrukeren om det, jf. hvtjl. § 7 første ledd.

Utvalget finner ikke at innklagde har frarådet klagerne etter hvtjl. § 7. Utvalget viser til at klagerne avviser at de ble informert i om dette i forkant av flyttingen, og at innklagde ikke har fremlagt dokumentasjon som viser at frarådingen er gjort skriftlig.

Klagerne anfører at flyttingen av varmepumpen ikke er utført fagmessig.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Videre skal tjenesteyteren veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Dersom tjenesten ikke fører til det resultat som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve eller som ellers er avtalt, foreligger det en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Det er klagerne som har bevisbyrden i saken.

Utvalget finner at flyttingen av varmepumpen ikke var utført fagmessig etter hvtjl. § 5. Utvalget viser til uttalelsen fra montør Trond Berger der det fremgår at gamle og nye rør ikke ble forsvarlig skjøtet i forbindelse med flyttingen, at gamle rør ikke ble byttet ut slik

som er vanlig og at dette har forårsaket en lekkasje. Utvalget viser også til at det fremgår av uttalelsen at arbeidet er dårlig utført og at det er svært sjelden at en slik feil oppstår. I tillegg viser utvalget til e-post fra Trond Berger datert 20.02.2024 der det står at lekkasjen kan knyttes til arbeidet som ble gjort i forbindelse med flyttingen av varmepumpen.

Klagerne har krevd erstatning. Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen.

Erstatningskravet knytter seg til kostnaden for innklagdes flytting av varmepumpen og kostnadene til ny varmepumpe og montering av denne, totalt 20 295 kroner. Utvalget finner at erstatningsbeløpet må fastsettes skjønnsmessig. Utvalget viser til at det arbeidet klagerne nå krever dekket er mer omfattende enn det opprinnelig avtalte arbeidet – og det må formodes at et mer omfattende arbeid ville ha medført et høyere vederlagskrav fra innklage. Klagerne har også nå fått en ny varmepumpe. Utvalget finner etter dette at en passende erstatning settes til 10 000 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klagerne rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 11.04.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for innklagde 05.02.2025, og renter regnes derfor fra 05.03.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Rygge Eiendomservice AS plikter å betale 10 000 – titusen – kroner til Anton Nickolae Hellberg og Ida Emilie Reigstad Slora med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 05.03.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.05.2025

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Harald Benestad

Anderssen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad