



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 135048

Sakens parter

Klager: Sanaa Ali Mahood, Brolandsveien 26, 0980 Oslo

Innklaget: Arki-Ban AS, Sandesundveien 9, 1706 Sarpsborg

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Legging av terrasse. Klage på mangelfullt utført arbeid.

Klageren har prinsipalt nedlagt krav om heving, frifinnelse for betalingsplikt og erstatning og subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Innklagde har nedlagt krav om gjennomføring av betaling. Medhold til klageren.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at hun 26.09.2023 inngikk avtale med innklagde om at de skulle bygge en terrasse for klageren. Klageren har til støtte for dette fremlagt tilbud fra innklagde datert 26.09.2023. I denne er det opplyst følgende:

«Tilbudet inneholder følgende:

- 1- Tre- terrasse med impregnert tre 5.1 m. x 3 m. og høyden 15-20 cm.
- 2- Støp-betong med armering til terrasse målene er 4.8 m, x 2.8 m. og høyden 5-8 cm.
- 3- Det kan ordne på den kommende lørdagen helle arbeidet ,og jobber 4 medarbeider, men det må sørge at alle materialer være på plassen , fra kl. 9 til kl. 17 .

Vi tilby pris på 28 000 kr. ekskl. mva. og vi starter med oppdraget etter forskudd på 17 500 kr. betales til bedriftskonto nr, 1503.51.67363.»

Klageren forklarer at hun godtok tilbudet og betalte forskuddet på 17 500 kroner inkl. mva. til innklagde. Klageren forklarer at hun ikke har betalt den resterende delen av summen på 17 500 kroner inkl. mva.

Klageren oppdaget umiddelbart at arbeidet var mangelfullt og ikke fagmessig utført. Klageren opplyser at det ikke var brukt fiberduk under terrassen og at terrassen var støttet opp av isopor. Terrassen er i tillegg skjev og kun bygget i en lengde selv om den egentlig skulle bygges i to lengder.

Klageren opplyser at hun reklamerte muntlig til innklagde 01.10.2023.

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt reklamasjonsrapport utarbeidet av TK Takst AS datert 25.04.2024. I e-post datert 25.04.2024 fra TK Takst AS er følgende opplyst:

«TK takst ble kontaktet av datter til Sana Ali Mahood (eier) vedr. klage på ny markterrasse.

Det ble på befaring registret en rekke feil ved oppbyggingen av konstruksjonen.

1. Grunn under der markterrasse skal stå/hvile er ikke planert.
2. Det er ikke lagt på grus eller filtduk for drenering og til hinder av tilvekst av planter.
3. Konstruksjonen hviler/er satt på hard isopor (polystyren), denne vil svikte over tid.
4. Selve konstruksjonen er ikke bygget i water og består av flere skjevheter.

Kort oppsummert fremstår arbeidet som dårlig håndverk/gjort av ufaglært.

Konklusjon: Markterrassen bør i sin heles rives og konstrueres på nytt.»

Av reklamasjonsrapporten fremgår det at estimerte reparasjonskostnader er 50 000 kroner.

Klageren har også fremlagt faktura nr. 188 fra TK Takst AS datert 26.04.2024 på 7 500 kroner inkl. mva. Fakturaen knytter seg til kostnader påløpt i forbindelse med utarbeidelsen av reklamasjonsrapporten.

Klageren anfører på denne bakgrunn at arbeidet med terrassen er mangelfullt og ikke fagmessig utført. Hun krever som følge av dette prinsipalt heving, frifinnelse for betalingsplikt og erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning.

Innklagde har i e-post datert 11.03.2024 og 25.12.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. De viser til at oppdraget i henhold til tilbudet gikk ut på å lage en betong- og treterrasse til 35 000 kroner inkl. mva., og at innklagde har utført arbeidet i tråd med dette. Ifølge tilbudet har treterrassen en høyde på 15-20 cm og det inkluderer som følge av dette ikke fundament/grus. Ifølge innklagde ønsket klageren at arbeidet kun inkluderte terrasseplaten, og det er ikke det som nevnes i reklamasjonsrapporten. Klageren har heller ikke nevnt at det er noe feil med betongterrassen. Innklagde mener at arbeidet på terrassen er fagmessig utført. Ifølge innklagde er bakken under terrassen ujevn og det er årsaken til at terrassen ser skjev ut fra den ene siden. Innklagde krever på denne bakgrunn gjennomføring av betaling av den resterende avtalte summen på 17 500 kroner inkl. mva.

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 09.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13410. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.03.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 27.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.04.2024. Klagen er poststemplet 26.04.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 26.05.2025.

Partenes påstander

Klageren har prinsipielt nedlagt påstand om heving med 17 500 kroner og frifinnelse for betalingsplikt på 17 500 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 35 000 kroner. Klageren har i alle tilfeller krevd erstatning med 57 500 kroner og renter.

Innklagde har nedlagt påstand om gjennomføring av betaling på 17 500 kroner og 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.

Klageren anfører at arbeidet med terrassen var mangelfullt utført.

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.

Utvalget finner at arbeidet med terrassen er mangelfullt utført jf. hvtjl. § 5. Utvalget viser til e-post og reklamasjonsrapport fra TK Takst AS der det fremgår at arbeidet med terrassen bærer preg av å være dårlig utført. Dette inkluderer at terrassen har flere feil i oppbyggingen av konstruksjonen, herunder at grunnen ikke er planert, det mangler fiberduk for drenering, konstruksjonen hviler på hard isopor som over tid vil svikte, og at selve konstruksjonen er skjev. Utvalget bemerker til slutt at dersom terrassen klageren ønsket å få utført ikke var mulig å gjennomføre på en forsvarlig måte, har innklagde som den profesjonelle parten plikt til å fraråde etter hvtjl. § 7.

Klageren har prinsipalt krevd heving. Heving av avtalen forutsetter at formålet med tjenesten ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd.

Utvalget finner at vilkårene for å heve etter hvtjl. § 26 første ledd er oppfylt. Utvalget viser til at det fremgår av reklamasjonsrapporten fra TK Takst AS at terrassen som følge av det ufagmessige arbeidet bør rives og konstrueres på nytt.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 første ledd, har tjenesteyteren ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren skal derfor få tilbake det hun har betalt inn. Begge parter har opplyst at klageren kun har betalt halvparten av kjøpesummen, 17 500 kroner inkl. mva. Innklagde plikter etter dette å tilbakebetale dette beløpet til klageren.

Den resterende delen av kjøpesummen, 17 500 kroner, som klageren ikke har betalt, har klageren nedlagt krav om frifinnelse for betalingsplikt for. Klageren frifinnes etter dette for betalingsplikt på 17 500 kroner.

Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd, at dersom tjenesteyteren helt eller delvis skal refundere vederlaget, plikter han å betale renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. fra den dag tjenesteyteren mottok betalingen. Det er ikke fremlagt opplysninger om når betalingen av deler av beløpet skjedde, men utvalget legger til grunn at det tidligst skjedde den dagen klageren opplyser at hun godtok tilbudet, den 26.09.2023. Renter regnes derfor fra denne datoen.

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

Erstatningskravet knytter seg til utbedringskostnadene for terrassen og kostnadene påløpt i forbindelse med utarbeidelsen av reklamasjonsrapporten fra TK Takst AS.

Utvalget finner at klageren ble påført utgifter til utarbeidelse av reklamasjonsrapporten fra TK Takst AS som følge av mangelen med innklagdes arbeid med terrassen, jf. hvtjl. § 28. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning med 7 500 kroner inkl. mva. i henhold til fremlagt faktura nr. 188 fra TK Takst AS.

Når det gjelder erstatningskravet for utbedringskostnader, finner utvalget at klageren som følge av mangelen med arbeidet på terrassen ble påført kostnader på 15 000 kroner, jf. hvtjl. § 28. Beløpet utgjør kostnaden klageren må betale ekstra for å utbedre mangelen med terrassen.

Renter på erstatningskravet tilkjennes ikke, fordi brev med rentekrav sendt til innklagde har kommet i retur. Kravet om «skriftlig påkrav» etter forsinkelsesrenteloven § 2 er dermed ikke oppfylt.

Som følge av at klageren har fått medhold i sitt krav om frifinnelse for betaling, får ikke innklagde medhold i sitt krav om gjennomføring av betaling av samme beløp.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Arki-Ban AS plikter å betale 17 500 – syttentusenfemhundre – kroner til Sanaa Ali Mahood med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 26.09.2023 til betaling skjer.
2. Sanaa Ali Mahood frifinnes for betalingsplikt på 17 500 kroner.
3. Arki-Ban AS plikter å betale 22 500 – tjuetotusenfemhundre – kroner til Sanaa Ali Mahood.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 26.05.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Rune Erstad

Alice Jervell

Saksbehandler:Ernstine Skjøstad