



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 137614

Sakens parter

Klager: Tove Mariann Heiskel, Skogveien 6, 1446 Drøbak

Innklaget: Drøbak Tømrerservice AS, Gylteveien 22A, 1443 Drøbak

Kort oppsummering av saken og utfall

Tvist i sak om takomlegging. Klage over at arbeid ikke ble utført i henhold til avtalen, ufagmessig utførelse og overfakturerings. Krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk avtale med innklagde høsten 2022 om omlegging av tak. Arbeidet var påbegynt av et firma fra Ski før sommeren, men avtalen med dette firmaet ble hevet. Bakgrunnen for at dette var ifølge klageren at firmaet hadde engasjert et annet firma fra Lillestrøm, uten å informere klageren. Klageren har forklart at dette firmaet benyttet seg av snekkere med manglende kompetanse hvilket medførte problemer, herunder dårlig utført taklegging og manglende lufting. Arbeidet ble derfor stoppet. Ettersom firmaet fra Ski ikke hadde kapasitet til å ta over jobben, ble avtalen hevet, og klageren engasjerte innklagde til å utføre jobben med takomleggingen, herunder å rette feil og ferdigstille taket.

Faktura datert 21.06.2022 for opprinnelig avtalt arbeid fra Tak og Blikkarbeider Ketil Pedersen pålydende 100 000 kroner er fremlagt, samt kreditnota datert 07.11.2022 på - 50 000 kroner.

Pristilbud på 237 813 kroner inkl. mva. fra innklagde er fremlagt. Tilbudet er datert 11.09.2020, men riktig dato er 11.09.2022. Av tilbudet fremgår følgende arbeidsbeskrivelse:

*«Arbeidet består i å skru på hengesperre, montere eksisterende vindskier, 6» og 8
« beslått toppbord, sølv. Takrenner, kroker, nedløp sølv. Beregnet gjenbruk av
eksisterende kroker som er montert. Demontering av sløyfer, Ordne raft mht.
isolasjon og lufting. taLufting i møne. Bytte bord i møne. Ny papp, Haloten DI,
montering av sløyfer/lekter. Legging av eksisterende takstein. Nytt takhatt beslag,
sort. Kontrollere sydgavl vegg , vannbrett over stein. Flytte ned stilase».*

Før arbeidet med takomleggingen ble påbegynt, hadde klageren fått en ekstern pensjonert håndverker, Odd Stafseng, til å etterisolere loftet. Dette arbeidet ble ifølge klageren ferdigstilt i oktober 2021, som er 10 måneder før innklagde begynte arbeidet med takomleggingen. Klageren har forklart at loftet er kaldt, og at det som gjenstod av arbeid i forbindelse med etterisoleringen var å legge/reparere isolasjon i raftene (takfoten), samt å sikre lufting.

Det oppstod misforståelser mellom partene om hva som var inkludert i tilbudet. Ifølge klageren ble hun fortalt av innklagde at «rubbel og bit» var med, og tolket dette som at også bortkjøring av søppel inngikk i tilbudet. Under befaringen skal det ha blitt avtalt at raftene skulle åpnes for lufting, og at det skulle være spalter i panelene i gavlveggene. Klageren oppfattet at kledning av gavlveggen var en del av avtalen, både fordi det var nevnt i tilbudet og fordi det ble diskutert. Hun ble senere fakturert for dette arbeidet, inkludert montering av et forkantbord som ifølge henne ikke er montert. Klageren mener det var åpenbart at dette arbeidet skulle være inkludert, og at det ville vært upraktisk å gjøre det etter at taksteinen var lagt. Hun opplyser at veggen allerede var vindtette og lektet ut av en annen aktør, og at det derfor var naturlig at innklagde skulle fullføre arbeidet. Da hun ble informert om at det ville komme en tilleggskostnad på 10 000 kroner etter at arbeidet var i gang, følte hun seg presset til å akseptere, men opplevde at hun ble villedet av en uklar formulering i tilbudet.

Faktura nr. 10400 datert 13.10.2022 pålydende 250 001 kroner for utført arbeid et fremlagt, med tilleggsarbeid for 12 187 kroner: *«Tillegg. utlekt og skråpanel på vegg mellom tak, Skifte forkantbord v/ inngangsparti».*

Klageren har opplyst at firmaet fra Ski som hadde startet på jobben før sommeren kom innom for å hente stillaset som sto igjen, og at de hadde i den forbindelse oppdaget at en stein på det minste taket ikke var lagt riktig, og mente at dette måtte rettes opp i. Firmaet hadde derfor sendt ut en arbeider for rette opp i arbeidet som var gjort. Klageren reklamerte til innklagde, og informerte at taket var fikset, men mente at hun på bakgrunn av dette ikke skulle behøve å betale fullt pris for takleggingen til innklagde.

Den 24.04.2023 oppdaget klageren mugg på loftet til hovedbygget. Det var mugg på sperrene, på en del av rupanelet og på noen eiendeler som stod lagret. Klageren forsøkte å kontakte innklagde per telefon og tekstmelding, uten å få svar. Klageren kontaktet deretter en energirådgiver, og hadde en tømrermester på befaring, og begge mente at muggen hadde oppstått grunnet for dårlig lufting på loftet. Klageren reklamerte på arbeidet per e-post 23.06.2023, etter flere forsøk på å oppnå kontakt med innklagde per telefon. Klageren mente at jobben innklagde utførte var mangelfullt, og at avtalen dermed var misligholdt. Klageren har fremlagt en liste over feil hun gjør gjeldende. Kort oppsummert, gjelder det følgende punkter: Ukyndig arbeidskraft, manglende sikring av lufting på loft, bruk av gammel fluenetting, estetiske mangler, utilstrekkelig gavl-lufting, feil ved forlengelse og isolering av lufterør, feilmontert panel, manglende og feil beslag, feilmonterte vindskier, forkantbord var kun delvis byttet, inkonsekvent utførelse ved montering av takrenner, hullede bord i møne ble ikke byttet som avtalt, hengesperre var ikke korrekt tilpasset, feil legging av takstein, feil bruk av stifter og avfall ble ikke fjernet.

Klageren hadde takstmann fra TEK-Norge AS på befaring 21.02.2024. Takstrapport datert 14.05.2024 er fremlagt. Av denne fremgår følgende konklusjon:

«Det er avdekket avvik ihht preakseptert løsning med tanke på lufting av kaldtloft. Det er avdekket ufagmessig utførelse av diverse utvendige arbeider. Det må utføres tiltak for å utbedre avvikene. Det er knyttet vesentlige kostnader til å utbedre avvikene. Det er tiltak som er fakturert, men ikke utført. Timene til lærling er fakturert til samme pris som en faglært tømrer/ byggmester. Det er tiltak som inngikk i avtale/avtalt pris, men fakturert som tillegg. Estimert kostnad for nødvendige utbedringer: 105 930,- inkl. mva.»

Det er i rapporten fremlagt flere bilder, og gitt en nærmere beskrivelse av ulike punkter, kort gjengitt nedenfor:

Lufting av loft:

I avtalen står det at tiltak med lufting og isolasjon skulle utføres i raft.

Konklusjon: Lufting av kaldtloft er ikke utført ihht preakseptert løsning. Det er for liten luftespalte i nedre del ved raftet. Vindavleder (raftepapp) er ikke avsluttet langt nok opp.

Tiltak: Rive gesims/raftekasse, etablere 50 mm luftespalte, etablere ny vindavleder og ny gesims med fluenetting.

Kostnad: kr 28 350,-

Rupanel/taktro i møne:

Hull i rupanel etter tidligere lufting ble ikke byttet som beskrevet i avtalen.

Tiltak: Ingen utskifting nødvendig, men tiltaket ble fakturert uten å være utført.

Kostnad: kr 5 500,-

Taktekking:

Eier opplyser at takstein måtte legges på nytt fordi dette ikke var fagmessig utført. Eier har fremvist bilder av taket før omlegging. Bildene viser store glipper mellom stein, samt ufagmessig utførelse. Taket ble lagt om før befaring. Ikke nærmere vurdert av undertegnede.

Takutstikk:

Ulik utførelse på øst- og vestsiden, og ufagmessig skjøting av sperrer. Tre forkantbord ble fakturert, men ikke byttet. Utførelse må utføres likt på begge sider av huset. Forlengelse (skjøting) av sperreendene er ikke fagmessig utført. Materiale til fire forkantbord var kjøpt inn av eier. Utskifting av forkantbord utgjør en del av en takomlegging. Fakturert tillegg for utskifting av to forkantbord må betales tilbake. Et av bordene ble ikke byttet men ble fakturert, og det e må også betales tilbake. Utskifting av tre forkantbord må derfor betales tilbake.

Kostnad: kr 18 500,-

Tilbakebetaling for arbeid med forkantbord som ikke ble utført: kr 3 300,-

Luftespalte i raft:

Eksisterende luftespalter i raft for lufting til kaldtloft skulle utbedres og fluenetting skulle skiftes. Isolasjon i raft skulle også ordnes med i henhold til lufting.

Fluenetting er ikke montert tilfredsstillende. Rupanelbord som er skiftet ut i forbindelse med takomleggingen er ikke beiset/malt på underside. Maling/beising er ikke mulig å få utført etter montering. Luftespalten i raft er for liten i forhold til anbefalinger.

Tiltak: Åpne fra utside, beise underside, etablere luftespalte og montere fluenetting.

Kostnad: kr 20 100,-

Vannbrett og gavlvegg:

I tilbudet står det at de skulle «gå over veggen». Siden gavlveggen er beskrevet i avtalen, gir det inntrykk for at den skulle ferdigstilles.

Liggende panel avsluttet tett mot vannbrett. Snittflater i panelen er ikke beiset/malt før montering. Løsningen medfører økt risiko for råteskader i panel/vannbrett, løsningen er ikke anbefalt.

Tiltak: Etablere 10 mm spalte mellom liggende kledning og vannbrett. Dette for å få luft for opptørking mellom treverket og for å kunne beise/male snittflater (endeveden) ved vedlikehold.

Kostnad: kr 6 500,-

Øvrige avvik

Samlet kostnadsestimat for øvrige avvik kommentert i rapporten: Kr. 12.000,- inkl.mva

Faktureringsprisen for lærling:

Ifølge faktura har det blitt fakturert samme pris for læring som faglært tømrer. En håndverkerbedrift kan bare forlange maksimalt halv timepris for en lærling om ikke annet er avtalt, det refereres til dom i Oslo tingrett (2010).

Overfakturert beløp: kr 11 680,-

Total kostnadsoppsummering:

Samlet estimert kostnad for nødvendige utbedringer: kr 105 930,- inkl. mva

Beløp som bør tilbakebetales for ikke-utført arbeid og overfakturerings: kr 20 480,-

Klageren har fremlagt faktura datert 30.03.2024 pålydende 10 450 kroner for betaling av takstrappen.

Klageren har også innhentet et pristilbud fra Sats Bygg AS på 92 306,7 kroner for utbedring av følgende punkter:

- Bytte 5,5m forkantbord over inngangsdør. (ikke demontere takrenner)
- Lufting av loft, etablere lufttilførselen inn på loftet, rive fjerne øverste kledningsbord for etablering av 50mm luftspalte, montere isola luftegitter i mellom sperrer, montere tilbake øverste kledningsbord vannrett.
- Takutstikket som er skjøtet ut på vestsiden (5,5m) har ikke samme utførelse som resten av bolig. tiltak: demontere takrenner forkantbord, fjerne klosser, motere forkantbord vinkelrett på takfallet. sette på nye takrenner.
- Gavlvegg mellom hovedbygg og tilbygg Det liggende panelet i nedre del er avsluttet tett mot et vannbrett. Etablere spalte mellom liggende kledning og vannbrett.
- Utbedre dårlig avslutning av hjørnekaske mot undertak.
- Utbedre avslutningen av vegg.
- Fjerne pappspiker som er slått gjennom undertak.

Innklagde avviser klagerens påstander og hevder at de enten er usanne eller bygger på misforståelser. Innklagde har forklart at de ble kontaktet av klageren for å overta en takomleggingsjobb etter et annet firma som ifølge kunden hadde gjort alvorlige feil, blant annet mange hull i taket og feilmonterte lekter. Samtidig arbeidet Odd Stafseng innvendig

på loftet og fungerte som kundens representant, med ansvar for blant annet innkjøp av materialer og kledning av sydveggen.

Under en befaring med klageren og Stafseng ble det avtalt at innklagde skulle tilrettelegge for lufting og isolasjon i et område som ikke var tilgjengelig fra innsiden. Firmaet kontrollerte også arbeidet på sydveggen og monterte vannbrett for å klargjøre for videre arbeid. Ifølge innklagde, gikk avtalen ut på at de skulle ta vekk ny-monterte sløyfer og lekter, legge ny papp og montere tilbake sløyfer og lekter, montere hengesperre og montere allerede innkjøpte materialer til vindskier. Videre var det avtalt at de skulle bruke eksisterende stilas som det forrige firmaet hadde latt stå og partene ble enige om å justere det etter innklagdes behov under arbeidet. Bytte av forkantbord var ikke med i den opprinnelige avtalen, men ble avtalt underveis som tilleggsarbeid og klageren sto for beising. Videre skulle innklagde sette på kroker, takrenner og nedløp der dette ikke allerede var utført. Det som allerede var utført skulle bli stående. Innklagde har opplyst at alt innvendig arbeid med isolering og luftespalte er utført av Stafseng.

Etter at arbeidet var fullført, ble innklagde kontaktet av klageren som videreformidlet kritikk fra det opprinnelige firmaet om feil i steinleggingen. Dette firmaet la inn en ekstra stein uten at innklagde fikk mulighet til å inspisere eller rette opp eventuelle feil. Innklagde avviser påstanden om at de hadde lagt steinen feil og står fast ved at arbeidet ble korrekt utført. Tilbudet til klageren var en fastpris uten spesifikasjon av materialkostnader eller timepris per arbeidstaker.

Innklagde mener at klageren har fått innhentet en takstrapport som er utarbeidet basert på egne bilder og fremstilling. Innklagde har fremlagt egne kommentarer til punktene i takstrapporten, oppsummert med følgende punkter:

Lufting av loft

Innklagde bemerker at de ikke hadde som oppdrag å utbedre luftingen i hele huset. Innklagde viser til teksten i pristilbudet: «ordne raft mht. Isolasjon og lufting», og forklarer at de fikk forespørsel fra Stafseng om å tilrettelegge for lufting i et begrenset område hvor han selv ikke kom til, siden de likevel skulle åpne taket igjen. Videre opplyser innklagde at beskrivelsen i pristilbudet er basert på muntlig avtaler og løsninger partene ble enige om på befaringen, og mener at alle var innforstått med at dette arbeidet bare gjaldt et

begrenset område, hvilket de mener Stafseng kan bevitne. Eventuelle feil knyttet til lufting i kaldloftet må rettes mot Stafseng, som utførte dette arbeidet i 2021.

Rupanel/taktro i møne

Det ble ikke byttet bord i mønet fordi det kun var boret hull, og det ble enighet med klageren om at det holdt å legge papp over. Kunden ønsket sølvbeslag i stedet for sort, og dette ble kompensert mot det opprinnelige arbeidet med å skifte bordet som ikke ble utført, slik at det ikke ble fakturert ekstra. Videre påpeker innklagde at takstmannens estimat på 5 500 kroner for å skifte bord som er lett å skifte ut er for høyt. Innklagde har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene, som viser at de diskuterte et tillegg i pris for å endre fra sort til sølvbeslag.

Taktekking

Rapportens vurdering av taktekking er basert på kundens egen beskrivelse og egne bilder, som det ikke er dokumentert når ble tatt.

Takutstikk

Beskrivelsen her stemmer overhodet ikke med hva som ble utført eller hva som var avtalt på befaring. Pristilbudet beskriver montering, ikke bytting av takrenner og nedløp. Innklagde forklarer at firmaet fra Ski hadde allerede demontert gamle takrenner og påbegynt montering av nye, og det ble avtalt at allerede eksisterende takrenner skulle bli værende. Innklagdes faktura beskriver skifte av bord over inngangsparti som et tillegg i prisen. Dette er ett kort forkantbord, ikke fire stykker. Pristilbudet beskriver ingenting om bytte av forkantbord.

Rapporten inneholder flere feil knyttet til forkantbord og takrenner. Innklagde hadde ikke avtale om å bytte forkantbord, og det ble kun skiftet ett kort bord over inngangspartiet som et tillegg. Øvrige arbeider med forkantbord og takrenner ble utført av det forrige firmaet.

Luftesperre i raft

Arbeidet med luftespalte og fluenetting ble ikke utført av innklagde, og det var heller ikke avtalt. Dette ble gjort av Stafseng i 2021 samtidig som etterisoleringen. Beising av

rupanel ble ikke gjennomført fordi klageren selv skulle gjøre dette, men rakk det ikke. Det ble derfor enighet om å la det være.

Vannbrett på gavlvegg

Innklagde bemerker at rapporten viser her til «avtalen» som er pristilbudet som ble sendt i etterkant av befaring med klageren og Stafseng til stede. Setningen «kontrollere syd-gavlvegg, vann-brett over stein», viser til det partene ble enige om på befaringen.

Innklagde skulle som nevnt over kun kontrollere arbeidet på syd-gavlveggen og montere vannbord over stein. Det var Stafseng som skulle kle vegg med panel, og blant annet lage spesial-bord til lufting. Da han forlot prosjektet etter konflikt med klageren, ble innklagde bedt om å fullføre dette som et tillegg.

Diverse punkter

Rapporten viser bilder av ikke-beisete bord og avslutninger, hvilket er arbeider som skulle utføres etter stillaset var demontert. Dette arbeidet er det uansett ikke fakturert for.

Videre står det i rapporten «Luftekanal er ikke utført riktig». Pristilbudet fra innklagde beskriver «nytt takhattsbelag, sort». Luftekanalen er ikke inkludert i prisen og utført av forrige firma. Innklagde leverte kun beslag.

Påstand om mugg tilbakevises som uriktig, jf. rapporten: «*Rester et er murpuss fra pipe på takspærre, dette er ikke muggsopp*». Innklagde mener at dette viser hvordan klageren kommer med ulike påstander for å forsøke å få refundert kostnader.

At klageren måtte kjøpe inn to ekstra vindskier, mener innklagde er fordi Stafseng ikke hadde kjøpt inn nok materialer eller fordi han har brukt ekstra materialer til eget arbeid.

Overfakturering

Videre avvises anklagen om overfakturering for lærling, da det ble gitt en fastpris uten spesifisering av timekostnader for de forskjellige arbeidstakerne. For tilleggsarbeider er det spesifisert timepris for tømrerarbeider, og der var ikke lærling involvert. Innklagde mener at takstmannen burde kunne lese ut ifra faktura at dette ikke stemmer. Innklagde har fremlagt prosjektrapport fra regnskapsfører datert 30.07.2024, med oversikt over timer brukt på prosjektet, samt underliggende dokumentasjon fra regnskapet som viser arbeidstimer for de ulike arbeiderne. Det opplyses om at 28,75 av timene som inngikk i

fastpris som gjelder for lærling som har vesentlig lavere timespris, mens 17 av timene gjelder byggleder med noe høyere timesats.

Innklagde påpeker at flere av tiltakene i rapporten er noe takstmannen selv har tolket som inkludert i tilbudet, selv om det fremkommer tydelig av tilbudet at dette arbeidet ikke er inkludert. For eksempel kan han ikke gå ut fra at «kontroll av vegg» kan tolkes som at innklagde skulle ferdigstille hele veggen.

Det er fremlagt en uttalelse fra pensjonert håndverker Stafseng per brev datert 17.09.2024, hvor han kommenterer anførselene fra innklagde, og påpeker at mye av det innklagde forklarer ikke medfører riktighet. Kort gjengivelse av hans forklaring følger nedenfor:

Stafseng forklarer at han tidligere hadde jobbet med å isolere loftet, men at han under takomleggingen befant seg i kjelleren og ikke var involvert i det utvendige arbeidet, bortsett fra under takutstikket på den søndre gavlen. Han understreker at han ikke var ansatt eller representerte noen, og at han ikke hadde ansvar for arbeidet som ble gjort utvendig. Han påpeker at det er snakk om den søndre gavlveggen, ikke veggen mellom takene slik det fremgår i korrespondansen. Flere dager før konflikten oppstod, skal innklagde ha informert om at de likevel skulle kle denne veggen. På grunn av lav høyde innvendig var det ikke mulig å isolere og lufte fra innsiden, og dette måtte derfor gjøres utenfra. Stafseng fulgte med på arbeidet av egen interesse, da det ikke var noen fagarbeider til stede. Han deltok ikke i noen befaring, men var med på et møte med innklagde og en norsk faglært tømrer. Sammen med klageren fjernet han lektene og rensset dem for spiker. Forkantbordene var ikke i dårlig stand, men måtte skiftes fordi de var for korte etter at takutstikket ble forlenget. Takrenner ble ikke montert fordi forkantbordene måtte skiftes først, og det eneste bordet som ikke ble skiftet var det over inngangen, selv om innklagde fakturerte for dette. Når det gjelder taksteinene, var de trukket sideveis og steinene langs vindskiene var skåret ned til halv bredde. Arbeidet med raftet ble utført av et firma fra Ski, og Stafseng hadde ingen rolle i dette. Han påpeker at luftehatten har brunt beslag, ikke sølv slik innklagde hevder, og at luftekassen på taket, som ble montert av innklagde, var feilmontert. Han foreslo en annen plassering for bedre plass til isolasjon, men innklagde avviste dette med at funksjonen var tilstrekkelig. Blikkenslageren skulle etter avtale skjøte og isolere rørene. Til slutt mener Stafseng at summeringen av timer og timelønn tyder på at lærling er fakturert med samme lønn som de andre ansatte.

Sakens gang

Saken ble 13.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/11792. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 12.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 12.02.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 29.02.2024. Klagen er poststempelt 29.02.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 04.03.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag oppad begrenset kjøpesum på 250 001 kroner og 11 989,40 kroner i erstatning. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Det følger av forbrukerklageloven av 23. juni 2020 nr. 98 § 14 første ledd bokstav f, at en sak kan avvises fra Forbrukerklageutvalget dersom den reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling.

Slik bevissituasjonen er i saken, finner utvalget at den må avvises i medhold av nevnte bestemmelse. Utvalget finner at det i foreliggende sak er vanskelig å danne seg et tilstrekkelig bilde av omstendighetene rundt avtaleinngåelsen og at saken er vanskelig å avgjøre på bakgrunn av dokumentene alene. Saken er omfattende og teknisk kompleks, og partene har forklart seg ulikt om forhold av vesentlig betydning for avgjørelsen, herunder avtaleforhold, ansvarsforhold og arbeidets omfang. Pristilbudet med beskrivelse av avtalt arbeid er noe vag, og partene har tolket denne ulikt, samt at deler av arbeidet og avtalen har vært diskutert muntlig. Videre kompliseres saken med at det har vært andre håndverkere involvert både før og under arbeidet.

Når saken er kompleks og det ikke er mulighet til muntlige forklaringer eller vitner, er det svært vanskelig for utvalget å ta stilling til mangelspørsmålet. Det er derfor vanskelig for utvalget å fatte en avgjørelse om innklagdes arbeid er mangelfullt basert på bevismaterialet som er fremlagt. På bakgrunn av dette mener utvalget at saken reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling, og det foreligger dermed ikke tilstrekkelig grunnlag for å fatte en realitetsavgjørelse i saken.

Saken avvises derfor i samsvar med forbrukerklageloven, lov 23. juni 2020 nr. 98, § 14 første ledd bokstav f.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.06.2025

Signe Eriksen

Johan Henrik Bjørge

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth