



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 148881

Sakens parter

Klager: Lars Tomasgaard, Tranga 4B, 1440 Drøbak

Innklaget: Tommy Buer, Lyveien 15, 1809 Askim

Prosessfullmektig: Advokat Karoline Jakobsen, Nygårdsgata 7A, 1606 Fredrikstad

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Legging av mikrosementgulv i kjøkken og stue. Klage på ujevnheter, sprekker og overfakturering. Krav om heving og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kontaktet innklagde den 17.01.2023, med forespørsel om innklagde kunne legge mikrosementgulv på enkelte av gulvene i klagerens bolig. På bakgrunn av forespørselen var innklagde på befaring i boligen den 25.01.2023, og selskapet gav deretter et skriftlig pristilbud til klageren på 187 500 kroner inklusiv merverdiavgift, datert 31.01.2023. Pristilbudet er fremlagt.

Etter videre dialog mellom partene, inngikk klageren den 08.02.2023 avtale med innklagde om å legge mikrosementgulv i boligens stue og kjøkken. Innklagde har fakturert 158 750 kroner for tjenesten, jf. faktura datert 08.02.2023. Fakturaen er betalt i sin helhet.

Under arbeidet ble partene også enige om at innklagde skulle avrette gulvet i stuen. Avretting av stuegulvet ble avtalt som et tilleggsarbeid mellom partene, og klageren har

betalt 15 000 kroner for dette arbeidet i henhold til pristilbud gitt i e-post 28.02.2023 og faktura 08.03.2023.

Klageren reklamerte til innklagde den 27.03.2023 over at gulvet hadde ujevnheter, både buler og svanker, som ifølge klageren skyldes mangelfull legging av mikrosementen og bruk av for grovkornet sand i strid med leggeanvisningen for produktet. Dette har ifølge klageren ført til at massen er fordelt ujevnt utover, slik at tykkelsen på mikrosementen varierer og gulvet blir ujevnt. Ujevnhetene sprer seg over hele gulvet, både på kjøkkenet hvor mikrosementen er lagt over det opprinnelige flisgulvet, og i stuen, hvor mikrosementen er lagt over gulv avrettet av innklagde.

Klageren har videre reklamert overfor innklagde fordi gulvet etter kort tid begynte å sprekke opp, særlig i stuen hvor innklagde har avrettet gulvet. Han har også klaget på resultatet av avrettingen, og vises til at gulvet har store skjevheter, svanker og buler også der innklagde har avrettet gulvet.

Klageren har også reklamert på fakturaens størrelse, og mener innklagde har fakturert ut over det det var grunnlag for etter avtalen. Klageren anfører at partene var enige om en fastpris på 2 500 kroner per kvadratmeter mikrosementgulv. Gulvet er 45 kvadratmeter.

Partene har i perioden fra tjenesten ble avsluttet og frem til saken ble klaget inn til mekling hos Forbrukertilsynet hatt en løpende dialog omkring disse forholdene, dels på SMS, dels på e-post. Korrespondansen mellom partene er fremlagt. Også leverandøren av mikrosementen, Zensorama, har deltatt i diskusjonene.

Av korrespondansen fremgår det at innklagde ønsket å gjennomføre et rettingsforsøk, og fremsatte et rettetilbud i samråd med leverandøren Zensorama. Klageren følte seg imidlertid ikke betrygget på at foreslåtte løsningen ville avhjelpe mangelen, og noe rettingsforsøk ble aldri gjennomført. Innklagde fastholdt hele tiden at ujevnhetene i kjøkkengulvet skyldtes skjevheter i flisgulvet mikrosementen var lagt på.

Ettersom klageren ikke kunne akseptere å ha et så skjevt og ujevnt gulv, besluttet han den 27.07.2023 å heve avtalen og pigge bort alt. Innklagde valgte da selv å pigge bort stuegulvet på 17 kvadratmeter, mens en annen håndverker pigget bort gulvet på kjøkkenet. Klageren har betalt 24 500 kroner for å få firmaet Betongforsegling AS til å gå over noe av piggingen som innklagde hadde gjort i stuen, fordi det stakk opp noen knotter som innklagde ikke hadde fått tatt. Klageren krever denne kostnaden erstattet.

Saken ble meldt til mekling hos Forbrukertilsynet den 03.09.2023. Det lyktes ikke partene å komme til enighet under meklingen, og saken ble klaget inn til Forbrukerklageutvalget den 24.03.2024.

Sakssammendraget går i det videre nærmere inn på de sentrale anførsle reist i saken og partenes stilling til anførsle.

Skjevheter og ujevnheter i gulvet:

Klageren anfører at buler, kuler, topper og svanker kommer av at sand ble slurvete kastet ut under legging av epoxy, med mye helligdager og ruker. I tillegg var sanden som ble brukt for grov i forhold til hva som var anbefalt etter leggeanvisningen. Helligdagene og rukene ble sparklet over uten å bli slipt, og helligdagene ble til svanker og rukene ble til topper.

Klageren viser til målinger han selv har foretatt både i forkant og etterkant av piggingen av gulvet, hvor mikrosementlaget varierer i tykkelse fra inntil 1,6 mm i svankene i 5 mm i bulene.

Klageren har fremlagt bilder tatt under leggingen, samt av gulvet etter at det ble pigget opp, se e-poster fra klageren den 10.11.2024. Bildene skal dokumentere klagerens anførsel om at det skjeve gulvet skyldes mangelfull utførelse fra tjenesteyterens side, og ikke eksisterende skjevheter i det underliggende flisgulvet, slik innklagde anfører.

Klageren viser til at dersom innklagde mener at det var gulvet før legging som forårsaket ujevnheter, så kan det teoretisk sett gjelde for flisegulvet på kjøkkenet på 28 m². Det kan derimot ikke gjelde for gulvet som innklagde selv avrettet i stuen på 17 m². Det var imidlertid akkurat like store topper og svanker på det gulvet. Begge gulvene var like ujevne og mangler ved leggingen av mikrosement/epoxy er ifølge klageren årsak til skjevhetene for begge gulvene.

Klageren anfører også at dersom innklagde mente at flisegulvet på kjøkkenet var for ujevnt til å få et godt resultat, burde de som den profesjonelle part frarådet arbeidet eller i det minste dokumentert utgangspunktet med bilder og/eller rettholt og kiler.

Klageren har også fremlagt en sakkyndig uttalelse i saken fra Tek Norge ved takstingeniør og murermester Roar Slyngstad Fredriksen den 09.05.2023. Den takstkyndige har vurdert «gulv i stue/kjøkken opp mot gjeldene forskrift med hensyn til

planavvik (kuler/svanker), «gulv i stue/kjøkken etter normalt god håndverksmessig standard», og «utført arbeid mot legge-anvisning fra leverandør». Vurderingen bygger på befaringsrapport på eiendommen den 03.05.2023.

Den sakkyndiges konklusjon er at *«gulvet avviker flere steder fra toleranse for planavvik og ujevnheter satt i norsk standard 3420 i tabell 35. Gulvet fremstår tildels utført med lite fagmessig utførelse med tanke på normal god håndverksmessig standard. Det er trolig ikke fulgt legge-anvisning fra leverandør. Det må foretas tiltak for å bringe gulvet opp til gjeldende standard for overflate toleranser og generelt god håndverksmessig utførelse.»*.

Innklagde forklarer i e-post 14.08.2023 at de gjentatte ganger før oppstart gjorde klageren oppmerksom på at mikrosement kun er en overflatebehandling som ikke bygger eller retter av store ujevnheter og svanker. På denne bakgrunn anfører de at ujevnheterne kommer fra det eksisterende underlaget i boligen, og ikke skyldes måten mikrosementen er lagt på.

Innklagde har videre vist til at pristilbudet også inneholdt et forbehold som underbygger innklagdes forklaring om at årsaken til skjevheter, buler og svanker i gulvet er eksisterende skjevheter i det underliggende flisgulvet, og at klageren ble informert om at mikrosement ikke er egnet til å avhjelpe dette.

Forbeholdet lød *«husk at Mikrosement er ett naturlig produkt og overflatene vil inneholde fargespill, sjatteringer og ujevnheter. Mikrosement er ett overflateprodukt og gjør ingen byggetekniske endringer.»*.

På denne bakgrunn mener innklagde at årsaken til ujevnheterne, bulene og svankene er egenskaper ved det underliggende gulvet, og at klageren ble gjort kjent med at mikrosement ikke ville utjevne skjevheter i undergulvet. At det er skjevheter, buler og svanker i gulvet er ikke et avvik fra det avtalte, og følgelig heller ingen mangel.

Når det gjelder takstrapporten fra Tek Norge AS, anfører innklagde at denne ikke kan vektlegges, ettersom den synes å legge til grunn at arbeidet er gjort etter dagens standard. En slik vurdering vil ikke være reell, all den tid arbeidet som er utført er en overflatebehandling av allerede eksisterende gulv.

Innklagde anfører også at klageren har krenket innklagdes defensive avhjelpsrett, og at et krav om heving derfor under enhver omstendighet er bortfalt.

Sprekker i gulvet og mangelfull avretting

Klageren har også reklamert på at gulvet etter kort tid begynte å sprekke opp.

Sprekkdannelsen er omtalt i takstrapporten fra Tek Norge datert 09.05.2023.

Klageren anfører at utfordringene med at mikrosementen sprekker opp skyldes heftbrudd mellom avrettingen og gulvet, og viser til dialog med Stian Schevig, som er daglig leder i Steinhardt AS, leverandøren av avrettingsmassen som ble benyttet. Schevig uttalte seg om påregnelig årsak til sprekkdannelsen på bakgrunn av tilsendte bilder av gulvet etter at det var pigget bort. Dialogen med Schevig er fremlagt. Schevig bemerket at det var «litt vrient å se hva «alt» var, men han så «i alle fall at en del av gammelt underlag sitter fast i baksiden av avrettingsmassen. Da er det nok heftbrudd, som igjen fører «spenningsproblematikk» og heftbrudd». Han spurte om det har ligget et teppe eller belegg der tidligere, og uttalte at «her må det slipes til fast underlag og primes godt før avretting.».

Klageren forklarer at det lå et gammelt vegg-til-vegg-teppe hvor gummibeleget ikke ble fjernet fullstendig før legging av avrettingen, og anfører at dette skulle blitt gjort.

Innklagde forklarer at de mens de foretok pigging av gulvet, oppdaget at det forelå sprekker i det eksisterende undergulvet i stuen. Sprekkdannelsene i gulvet kan skyldes sprekker i det eksisterende gulvet, og ikke arbeid utført av innklagde. Det er naturlig i et gammelt hus, med en gammel såle som allerede har sprekker, at huset er i bevegelse slik at det danner sprekker.

Avtalt pris:

Før oppstart av tjenesten hadde partene videre dialog om prisen for tjenesten. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene i perioden 31.01.2023 til 08.02.2023. Av korrespondansen fremgår det det opprinnelige pristilbudet den 31.01.2023 tok utgangspunkt i klagerens anslag på 65 kvadratmeter, og omfattet kjøkken, stue og gang. Tilbudet omfattet også «ekstra Base, for å kunne rette av fuger og så mye ujevnheter som mulig i flisgulvet».

Etter å ha mottatt tilbudet korrigerer klageren det anslåtte arealet som skulle dekkes til å være 45,5 kvadratmeter, og ba innklagde se på tilbudet på nytt.

Innklagde svarte at de etter korrigeringen bestilte inn materialer til 50 kvadratmeter, som var det nærmeste man kunne komme 45,5 kvadratmeter og at partene skulle «avregne faktura ved avslutting av arbeidet, så ordner det seg».

I e-post 08.02.2023 refererte innklagde til en telefonsamtale mellom partene og bekreftet at *«Mikrosement pr.m2 er Kr. 2500. Vi har også lagt med 3 ekstra 17 kg. Bøtter med Base som er utenom for å rette av ujevnheter og for å fylle opp steder det ikke er fliser pr. d.d.»*.

På denne bakgrunn anfører klageren at det er avtalt en pris på 2 500 kroner per kvadratmeter mikrosement. Ettersom den aktuelle flaten er 45 kvadratmeter, er korrekt pris 112 500 kroner.

Hva gjelder eventuelle tilleggskostnader for merforbruk at materialer, har klageren bedt innklagde oversende en spesifisert rekning over dette for å kunne fastsette denne posten, se e-post datert 12.05.2023. Innklagde har ikke fremsatt spesifisert rekning.

Klageren krever at tjenesten heves og at vederlaget på 173 750 kroner tilbakebetales. Subsidiært krever klageren prisavslag inntil 173 750 kroner.

Klageren krever også erstatning på 32 650 kroner, og forsinkelsesrenter. Erstatningskravet omfatter betaling til leverandøren Trond Heide på 2 125 kroner for befaring på eiendommen, til Tek Norge AS for takstrappport på 6 000 kroner, samt reparasjon av piggeskader til Betongforsegling AS på kroner 24 500.

Innklagde avviser klagerens krav.

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 03.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/11281. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 10.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 24.03.2024. Klagen er poststempelt 25.03.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.04.2024.

Ved overgang til nytt saksbehandlingssystem har saken fått nytt saksnummer 148881.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 15.08.2025.

Partenes påstander

Klageren har prinsipalt krevd at tjenesten heves og at innklagde tilbakebetaler vederlaget på 173 750 kroner. Subsidiært kreves prisavslag inntil 173 750 kroner. I begge tilfeller kreves erstatning på 32 650 kroner samt forsinkelsesrenter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget bemerker innledningsvis at innklagde er part i saken i egenskap av å være innehaver av enkeltpersonforetaket Buer Bygg og Eiendom ENK.

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.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Dersom tjenesten ikke fører til det resultatet 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.

I henhold til alminnelige bevisregler er det den part som fremmer et krav som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnlagt på. Hvorvidt tjenesten er mangelfull skal bedømmes ut ifra forholdene på den tiden da oppdraget må anses avsluttet, jf. hvtjl. § 20 første ledd.

Utvalget vurderer først hvorvidt ujevnhetene, bulene og svankene utgjør mangler.

Klageren mener ujevnhetene, bulene og svankene skyldes mangelfull tjenesteutførelse fra innklagdes side. Innklagde mener årsaken til ujevnhetene, bulene og svankene er egenskaper ved det underliggende gulvet, og at klageren ble gjort kjent med at mikrosement ikke ville utjevne skjevheter i undergulvet i forkant av avtaleinngåelsen. At

det er skjevheter, buler og svanker i gulvet er ikke et avvik fra det avtalte, og følgelig heller ingen mangel.

Når det gjelder årsaken til at svanker og buler har oppstått, finner utvalget sannsynliggjort at dette skyldes tjenesteyterens utførelse, og ikke egenskaper ved det underliggende flisgulvet. Utvalget viser til at bulene og svankene opptrer over hele gulvet, også i stuen hvor gulvet ikke er lagt over flis, og hvor innklagde selv hadde avrettet gulvet før mikrosegmenten ble lagt. Bildene fremlagt av klageren med måling av ulikheter i tykkelsen på mikrosegmentlagene understøtter dette.

Også uttalelsen fra Tek Norge datert 09.05.2023 underbygger dette. Den sakkyndige fant at gulvet fremstod ikke å være lagt i tråd med leverandørs beskrivelser og steg, og viste til at sand etter sandstrøing flere steder kom gjennom mikrosegmenten og forårsaket strukturforskjeller og flekker i overflaten. Overflaten hadde sparkeldrag etter utlegging av mikrosegment og har slik den sakkyndige ser det trolig blitt bearbeidet i for tørr tilstand med verktøy som ikke var tilstrekkelig rengjort. Den sakkyndiges konklusjon var at gulvet flere steder avvek fra toleranse for planavvik og ujevnheter i NS3420-1 tabell 35, og at gulvet fremstod til dels lite fagmessig utført med tanke på normal god håndverksmessig standard.

Utvalget går videre til å vurdere hvorvidt sprekkdannelsen utgjør en mangel. På bakgrunn av uttalelsen fra Stian Schevig, samt det fremlagte bildematerialet, finner utvalget også at sprekkdannelsen sannsynligvis skyldes mangelfullt forarbeid før avretting som har ført til heftbrudd. Forholdet utgjør en mangel.

Etter dette var gulvet mangelfullt utført både på grunn av skjevhetene og sprekkdannelsen, jf. hvtjl. § 5 jf. 17.

Det følger av hvtjl. § 24 andre ledd at tjenesteyter har en selvstendig rett til å utbedre feil og mangler selv om ikke forbrukeren krever dette. Retting skal skje innen rimelig tid etter at forbrukeren har klaget over mangelen og gitt tjenesteyteren mulighet for å rette, jf. hvtjl. § 24 tredje ledd. Forbrukeren kan ikke kreve heving eller prisavslag dersom tjenesteyteren sørger for slik retting i samsvar med loven, jf. hvtjl. § 25 første ledd.

Utvalget bemerker at innklagde aldri har akseptert klagerens standpunkt om at skjevhetene, bulene og svankene skyldtes innklagdes utførelse, og de skisserte rettetforslagene innebar alle at klageren selv skulle stå ansvarlig for kostnadene ved å

rette gulvet på kjøkkenet, eventuelt at klageren måtte leve med at kjøkkengulvet hadde enkelte buler, svanker og ujevnheter. Forslagene innebar følgelig ikke fullstendig og kostnadsfri retting i samsvar med lovens krav, jf. hvtjl. § 24 tredje ledd. Klageren er således ikke avskåret fra å fremme andre krav på grunnlag av manglene, jf. hvtjl. § 25 første ledd.

Klageren krever at tjenesten heves. Heving forutsetter at formålet med avtalen ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd. Utvalget finner at hevingsvilkåret er oppfylt.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16, har tjenesteyter ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren skal derfor ha refundert det han har betalt for tjenesten, 173 750 kroner. Tjenesteyteren har krav på å få tilbakelevert materialer i den grad det er mulig uten ulempe av betydning eller kostnad for forbrukeren, og for det som ikke kan leveres tilbake kan tjenesteyteren kreve rimelig vederlag inntil den verdi dette har for forbrukeren. Etter pigging kan tjenesten vanskelig sies å inneha en gjenbruksverdi for noen av partene. Det utmåles derfor heller ikke noe vederlag til avkortning av hevingsoppgjøret.

Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd, at dersom tjenesteyteren skal refundere vederlaget, plikter håndverkeren å betale renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. fra den dag tjenesteyteren mottok betaling. Klageren betalte 158 750 kroner den 08.02.2023 og renter på beløpet regnes fra denne datoen. Det fremgår ikke av saksdokumentene når faktura nr. 108 for avretting av stuegulv til kroner 15 000 ble betalt, og utvalget legger forfallsdatoen 08.03.2023 til grunn.

Forbrukeren har krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 28. Klageren har dokumentert utgifter til sakkyndigvurderinger og merarbeid på totalt kr 32 650. Beløpene er erstatningsberettigede og tilkjennes i sin helhet.

Renter av erstatningskravet skal etter forsinkelsesrenteloven § 2 regnes fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble sendt til innklagde. Slik påkrav anses fremsatt ved Forbrukertilsynets oversendelse av klagerens klage ved forkynning 23.04.2025. Renter løper derfor fra 24.05.2025.

Når utvalget har funnet grunnlag for at tjenesten skal heves, er det ikke nødvendig å ta stilling til klagerens anførsel om overfakturerings.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Tommy Buer plikter å betale Lars Tomasgaard 158 750 –
etthundreogfemtiåttetusensyvhundreogfemtikroner – med tillegg av renter etter
forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 08.02.2023 til betaling
skjer.
2. Tommy Buer plikter å betale Lars Tomasgaard 15 000 – femtentusen kroner –
med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum
fra 08.03.2023 til betaling skjer.
3. Tommy Buer plikter å betale Lars Tomasgaard 32 650 –
trettitotusensekhundreogfemtikroner – med tillegg av renter etter
forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 24.05.2025 til betaling
skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 15.08.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Anders Aasland Kittelsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Håkon Torgersen