



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149307

Sakens parter

Klager: Monika Aneta Satola, Nygårdvegen 33, 2073 Bøn

Innklaget: Rop Bad og Flis AS, Baneveien 203, 3405 Lier

Kort oppsummering av saken og utfall

Tvist i sak om flislegging av bad. Klage på misfarging. Krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Forbrukerklageloven § 18. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk avtale med innklagde 11.10.2022 om flislegging av hennes bad. Det er fremlagt et udatert tilbud fra innklagde, med følgende innhold:

«Hei, Takk for hyggelig befaring hos deg. Oversender som tilbud på flislegging bab og membran. Tilbudet inkluderer alle arbeider ikke material.

Summert: kr 136800

MVA. kr 34200

Sum total: kr 171000

Tilbud for membran og tiling bad 12 m2

Membrane gulv og vegger

Flislegging vegger og gulv

Flislegging 2 stk nisje

Flislegging 1 hjørne

Flislegging av vindu

Flislegging av dør 2 stk Fuge og silikon arbeider

*Gjerdens hjørne 45 * ikke lister*

Dokumentasjon

- *Garantier gis i.h.t den norske håndverksloven.*
- *FDV Dokumentasjon sendes med slutfaktura.*
- *Vi garanterer et SOLID utført arbeide.*
- *Ønskes ytterligere informasjon ber vi om å kontakte undertegnende».*

Klageren har opplyst at hun ikke har betalt for arbeidet.

Klageren kjøpte selv inn flisene fra Flisekompaniet AS. Det er fremlagt en bestillingsbekreftelse datert 20.05.2021 for fliser til en sum på 21 097,44 kroner, samt en kvittering datert 15.06.2021 for innkjøp av fliser på 35 600,40 kroner.

Arbeidet var utført 11.11.2022. Klageren oppdaget 13.11.2022 misfarging på flisene. Det er fremlagt bilder av flisene, som viser problemet. Klageren har forklart at hun reklamerte til innklagde, som svarte at de skulle rense flisene. Ifølge klageren kontaktet innklagde Flisekompaniet for å drøfte hvilke midler som kunne benyttes på flisene. Det er fremlagt en e-post sendt fra Relekta til Flisekompaniet 17.11.2022, med følgende opplysninger:

«Godt eksempel på overdrevent bruk av Tec7 Cleaner. Det som misfarger flisene er oppløst fugemasse. Prøv vår Remove All til å fjerne dette. Hell litt Remove All på ren klut eller svamp, stryk over og la den virke litt, prøv så å skrubbe med kluten/svampen. Når det blir rent, vask godt med vann. Til glatting av fugemasse på slike fliser anbefaler vi vår nye Prepare & Finish».

Etter flere forsøk på å fjerne misfargingen, forsøkte innklagde å polere flisene, uten at dette løste problemet. Klageren har forklart at innklagde informerte at de ville melde inn

saken til sitt forsikringselskap, men at det viste seg at de ikke hadde prosjekt forsikring. Videre har klageren opplyst at innklagde mente problemet skyldtes flisene.

Det er fremlagt en uttalelse fra Flisekompaniet AS per e-post 14.07.2023, hvor det fremgår følgende:

«Flisekompaniet har gjennomført befaring hos din klient Satola denne uken på bakgrunn av fremstilt kravsbrev pr. 30.6.23. Det ble erkjent at det er skjolder/rennmerker som fremkommer på flisen ved vasking. Rennmerkene/skjoldene synes der det er blitt silikonert. I forbindelse med befaringen har det blitt gjennomført tester av de samme produktene som er blitt oppgitt brukt ved silikonering hos klient. Tester ble gjennomført på samme batch-veggflis som klienten har, samt en annen flis fra en annen produsent. Resultatet er at det blir rennmerker av silikonbasert væske som man får ved bruk av Tec7 Cleaner på Tec7 fugemasse. Denne væsken fester seg så til overflaten av flisen. Din klient meddelte også at hun hadde vært i kontakt med Tec7 i Polen, som fortalte henne at det var årsaken til problemet.

Utover befaring har vi sendt en flis fra klienten til produsent for undersøkelse. Produsent har konstatert at det er ingen feil på flisen.

Med bakgrunn av dette så samtykker vi ikke til at det foreligger feil på flisene, men at det er kjemiproduktene og utførelsen av arbeidet som er årsaken. Dette har vi informert direkte til din klient. De er også informert om at vi vil ta kontakt med Relekta iht. resultatet av testene vi har gjennomført. På bakgrunn av ferieavvikling vil svar fra Relekta og videre saksgang skje i august».

Det er også fremlagt en uttalelse fra Relekta per e-post 25.08.2023:

«Vi har etter dialog med Flisekompaniet blitt oppfordret til å sende deg hva som er vår nåværende kommentar om skadene på flisene. Flisene er testet grundigere av representant fra Flisekompaniet, og sjekket opp mot produsenten. Vår mistanke om variasjoner på flisene var, som tidligere nevnt, basert at det etter våre tester ble rennemerker på den ene batchen og ikke den andre. Hvorfor det ble forskjellig resultat på de to flisene vet jeg ikke.

Tec7 Cleaner vil løse opp fugemassen. Den er beregnet for å rengjøre, og da løse opp uherdet fugemasse. Ved bruk som glattemiddel må man derfor være nøye med å ikke bruke for mye. Spesielt på porøse overflater. Dette nevner vi også i bruksanvisningen på produktet. Der sier vi også at glattemiddelet bør sprayes på verktøyet fremfor rett på fugen. Hvis det sprayes på fugen, anbefales kun et tynt lag.

Vår kommentar er at det sannsynligvis er brukt for mye glattemiddel på fugen».

Klageren har innhentet et tilbud fra Viken Bygg og Rehabilitering for utbedring av problemet til en samlet sum på 188 600 kroner eks. mva. Medregnet 25% mva. så blir summen 235 750 kroner. Av tilbudet fremgår følgende beskrivelse at utbedringsarbeidet:

«Tilbud på riving av eksisterende fliser (etter misbruk av tec7) + legging av nye fliser – Nygårdvegen 33, 2073 Bøn [...]

- *Riving av fliser gulv + vegg*
- *Legging av rupanel som underlag (avklares etter riving av fliser)*
- *Legging av våtromsplater*
- *Membran*
- *Legging av fliser gulv + vegg*
- *Fuging av fliser*
- *Montering av baderomsmøbler + dusjvegg*
- *Bortkjøring av avfall*

Tilbudet inkluderer alt arbeid som skal gjøres og byggematerialer unntatt: fliser, fugemasse, baderomsmøbler, el-arbeid, rørleggerarbeid.

Forbehold/ekstraoppdrag:

Arbeid utenom den opprinnelige avtalen som foran beskrevet blir å betrakte som ekstraoppdrag: 600,-timen + mva».

Klageren har også innhentet et tilbud for tilleggsarbeider fra Rørlegger Robert Niemiec ENK. Tilbudet gjelder demontering og reinstallasjon av baderomsutstyr (badekarkran, dusj, dobbel servant og nedhengt toalett). Prisen er oppgitt til 7 600 kroner eks. mva for

demontering, og 7 600 kroner eks. mva. for reinstallasjon. Med 25% mva. blir den totale prisen for rørleggerarbeidet på 19 000 kroner.

Det er innhentet et tilbud for demontering og montering av elektrisk utstyr, samt måling av installasjon og samsvarserklæring på 17 800 kroner inkl. mva fra Elekta AS.

Klageren har også fremlagt dokumentasjon/faktura på 43 800 PLN for kjøp av møbler fra en polsk leverandør, Meble Marszalek. Innholdet står på polsk, men klageren har forklart at bestillingen gjaldt badersmøbler og garderobe, hvilket utgjør rundt 118 847 kroner med dagens valutakurs.

Klageren har forklart at hele flisleggingen på badet må gjøres på nytt, herunder gulvet under garderoben, ettersom gulvet under garderoben er sammenkoblet med gulvet på badet, og disse må passe sammen. Klageren har forklart at garderoben har spesiallagde møbler som ved utbedring må demonteres.

På denne bakgrunn krever klageren heving av avtalen. Subsidiært kreves et prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen. For begge tilfeller kreves 350 000 kroner i erstatning.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for dem den 24.06.2025.

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 27.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14429.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 23.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 30.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 09.06.2024. Klagen er poststempelt 10.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 13.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 15.08.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving og erstatning. Subsidiært et prisavslag oppad begrenset til kjøpesum og erstatning.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlatelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjøre derfor saken på grunnlag av klagerens fremstilling, jf. forbrukerklageloven § 18.

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. 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.

Ifølge fremlagte uttalelser er årsaken til misfargingen av flisene overdrevent bruk av Tec7 Cleaner. Relekta peker på både feil utførelse og overdrevent bruk av produktet, hvilket støttes av uttalelsen fra Flisekompaniet. Sistnevnte bemerker også at det ved undersøkelse ikke ble funnet feil med flisene. Ut ifra dette, finner utvalget at tjenesten ikke ble fagmessig utført, og det foreligger således en mangel, jf. hvtjl. § 5, jf. § 17 første ledd.

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

Misfargingen på flisene medfører et dårlig resultat estetisk sett, og ifølge klageren har dette vært forsøkt utbedret av innklagde, uten hell. Ifølge tilbudet fra Viken Bygg og Rehabilitering må flisene rives og deretter legges på nytt, og klageren har dermed ikke hatt noen nytte av arbeidet som ble utført. Utvalget finner at hevingsvilkåret er oppfylt.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 første ledd, har tjenesteyteren ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren har ikke betalt avtalt vederlag for tjenesten, og heving av avtalen medfører dermed at klageren frifinnes for betalingsplikt av avtalt sum på 171 000 kroner.

Klageren har også krevd erstatning for utgifter og merkostnader i forbindelse med utbedringen. Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen. Erstatningen skal svare til det økonomiske tap forbrukeren har lidt, utlegg, prisforskjell, tapt arbeidsfortjeneste, tingskade m.m, jf. hvtjl. § 30 første ledd. Dette gjelder likevel bare tap som en med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av forholdet.

Tilbudet for utbedringsarbeidet fra Viken Bygg og Rehabilitering, sett hen til opprinnelig sum for avtalen, utgjør en merkostnad på 64 750 kroner. Fliser, fugemasse, baderomsmøbler, el-arbeid, rørleggerarbeid inngår ikke i tilbudet. Klageren har innhentet tilbud for tilleggsarbeidet fra Robert Rørlegger Robert Niemiec ENK for rørleggerarbeid i forbindelse med demontering og reinstallerings med baderomsutstyr på 19 000 kroner inkl. mva. For elektrisk arbeid som må utføres, har klageren innhentet tilbud på 17 800 kroner fra Elekta AS.

Klageren har også hatt utgift i forbindelse med innkjøp av flisene som ble misfargede på henholdsvis 21 097,44 kroner og 35 600,40 kroner. Dette utgjør kostnader som har vært bortkastede for klageren, ettersom flisene ble ødelagte grunnet overdrevent bruk av kjemikaler.

Utvalget finner at ovennevnte utgifter utgjør tap som følge av mangelen, ettersom flisene må rives og baderomsutstyr må demonteres, før arbeidet kan utføres på nytt, samt at opprinnelige fliser ikke kan brukes på nytt. Klageren tilkjennes ovennevnte beløp i erstatning på til sammen 158 247,84 kroner.

Når det gjelder kostnaden for baderomsmøbler og garderobe, så har klageren forklart at disse også må demonteres i forbindelse med utbedringen. Det er imidlertid ikke opplyst om hvorfor møblene ikke kan brukes igjen etter utbedringsarbeidet er utført. Ingen av de fremlagte uttalelsene sier noe om dette, annet enn at baderomsmøbler må demonteres og deretter monteres på nytt. I mangel av dokumentasjon som underbygger at møblene blir ødelagte og ikke kan brukes igjen som følge av mangelen, finner ikke utvalget å kunne tilkjenne klageren erstatning for utgiften til møbler.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Monika Aneta Satola frifinnes for betalingsplikt av 171 000 – hundreogsyttientusen – kroner overfor Rop Bad og Flis AS.
2. Rop Bad og Flis AS plikter å betale 158 247,84 kroner – hundreogfemtiåttetusentohundreogførtisyvkronerogåttifireøre – til Monika Aneta Satola.

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: Nathalie Furuseth