



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 116555

Sakens parter

Klager: Kari Høitomt, Hotvetveien vest 35, 3023 Drammen

Prosessfullmektig: Erik Andreassen, Åsterudkroken 8, 1344 Haslum

Innklaget: Fagernes Rør AS, Bygdinvegen 2, 2900 Fagernes

Kort oppsummering av saken og utfall

Håndverkertjeneste. Klage på reparasjon av sirkulasjonspumpe. Krav om erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klager har et eldre massasjebad på hytta, levert av Spatec Norge AS i 2009.

Grunnarbeid og elektrisk tilkobling ble utført av fagfolk, med egen strømkurs og jordfeilbryter.

Klageren oppdaget tidlig i desember 2021 at badekaret hadde sluttet å virke som det skulle. Vannet hadde enda ikke frosset, og klager oppdaget driftsstansen før det oppstod skader. Samme dag ble det gjort feilsøk av elektriker Facta-EI AS, som oppdaget jordingsfeil i sirkulasjonspumpen. For å unngå frostskaider ble massasjebadet holdt i gang vinteren 20/21 ved at jording ble frakoblet, og med bruksforbud av badet. Klager kontaktet Spatec Norge AS for reparasjon, og Spatec anbefalte klageren å kontakte innklagde, som var deres servicepartner.

Klageren avtalte reparasjon av badet med innklagde, som ble utført i juni 2021.

Innklagde byttet defekt sirkulasjonspumpe og satte inn ny ozone-generator og pakning på

varmeelementet. Badet ble deretter igangsatt og testet, og det var ingen skader eller lekkasjer som følge av driftsstansen.

Den 06.01.2023 ble det ved tilsyn på hytta oppdaget at massasjebadet hadde stoppet, og noen få dager senere reiste klagerens sønn opp til hytte sammen med elektriker Facta-EL A.S for å undersøke anlegget. Feilsøkingen viste at sirkulasjonspumpen som ble byttet av innklagde den 10.06.2021 hadde jordfeil, og hadde forårsaket driftsstans ved at sikringen gikk, med store frost-/følgeskader som konsekvens. Klageren har fremlagt rapport, bilder av el.måling, samt faktura for arbeidet med samsvarserklæring.

Det var et synlig islag på vannet i karet, og synlige rør i maskinrommet hadde frosset. I samråd med elektriker ble det besluttet at det ikke var fornuftig å starte badet med is i pumper, men at karet måtte tines først. Vifteovn ble satt i «maskinrommet», og massasjebadet ble dekket med Glava isolasjonsmatter for å redusere skadene så mye som mulig. En uke senere var klager på hytta, og det meste av vannet var nå forsvunnet. Det resterende vannet ble tappet, og det stod på en vifteovn i ytterligere to uker for å tørke ut det resterende vannet i rørsystemet.

Klager er sikker på at årsaken til driftsstansen er at sirkulasjonspumpen som ble byttet i 2021 er defekt. Klager har sjekket med netteier at det ikke har vært rapportert overspenning eller strømbrudd i strømmettet i den perioden massasjebadet hadde stoppet, som var ca. 20.11.2022 til 06.01.2023. Ingen sikringer hadde koblet ut, så det er ingen antydning til feil på det elektriske anlegget eller nettet. Kommunikasjonen med nettselskapet er fremlagt.

Klageren opplyser samtidig at massasjebadet er vedlikeholdt og driftet etter alle produsentens anbefalinger og med produsentens tilsetningsprodukter, blant annet med hyppig vask/bytte av filter og produsentens tilsetning for rens av rør. Vannet har blitt byttet hvert år, og ozone-generator ble byttet samtidig med sirkulasjonspumpen i 2023 selv om den ikke var defekt, nettopp for å sikre et godt vedlikehold. Klagerens vedlikeholdsrutiner er nærmere beskrevet i e-post 06.06.2024 under punkt 3.

Klageren tok i januar og februar 2023 kontakt med både Spatec AS og innklagde per telefon og e-post, hvor det ble enighet om å bytte sirkulasjonspumpen på nytt sommeren 2023, og deretter fylle karet med vann for å teste om det fungerte. Innklagde byttet

pumpen i juni 2023, men ved fylling og testing av karet, var partene enige om at massasjebadet hadde så store skader at det sannsynligvis må kondemneres.

Klageren informerer om at forsikringsselskapet ikke dekker frost-/følgeskader ettersom dette er en produktfeil, og ikke en plutselig ytre påvirkning.

Klageren har sendt inn en uttalelse fra Simen Kjøs Sehm hos Facta-EL A.S datert 19.06.2024, som redegjør nærmere for den sannsynlige årsaken til at jordfeil oppstod i sirkulasjonspumpen. Sammen med uttalelsen lå dialogen mellom klager og Sehm om bakgrunnen for uttalelsen.

Sehm skriver i uttalelsen at:

«i forbindelse med feilsøk ble det kun feilsøkt på kurs for massasjebad da det var jordfeilbryteren for denne kursen som la ut. Bakgrunnen for denne feilen er vanskelig å si noe om, spesielt 1,5 år etter hendelsen, men jeg anser det som meget usannsynlig at andre eventuelle feil på deres øvrige anlegg kan ha forårsaket svikt i isolasjonen mellom jord og spenningsførende deler på pumpa. Dersom Griug bekrefter at det ikke har vært overspenninger i nettet i gitt tidsperiode, så kan dere sannsynligvis se vekk i fra dette også.

Hvorvidt det var noen svakheter ved pumpen vil jeg ikke spekulere i, men jeg ser ingen grunn til at det normalt skal kunne oppstå jordfeil på kun pumpen, på en annen måte enn ved slitasje ved bruk. Jeg antar dere eier badet som privatpersoner, og jeg tenker at forbrukerkjøpsloven gir klare føringer for forventet minste levetid på produkter solgt i Norge til forbrukere. Om eventuelle vilkår for bruk og vedlikehold er brutt kjenner jeg ikke til».

Klageren anfører at reparasjonen utført i 2021 lider av en klar mangel, ettersom samme feil har oppstått om lag halvannet år etter at sirkulasjonspumpen første gang ble byttet, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (2) jf. 17(1). Dette avviker fra den holdbarhet klageren måtte kunne forvente av produktet.

Klageren fremmer krav om erstatning på 70 064,20 kroner i tillegg til forsinkelsesrenter. Erstatningskravet omfatter:

- Feilsøk og midlertidig tilkobling av elektriker, desember 2020 5 744 kr

- Reparasjon av massasjebad, juni 2021	11 538 kr
- Feilsøk av elektriker, januar 2023	2 050 kr
- Glava isolasjonsmatter, januar 2023	850 kr
- Reisekostnader ifm. skadereduksjon, mottak av elektriker og innklagde (tre reiser x 460 km t/r x statens sats 4,48 kr pr km + bompenger).	6 475, 20kr
- Strømkostnader vifteovn opptining og skadereduksjon, ca. (1,8 kr per KWh x 1 KW forbruk per time x 21 dager)	907 kr
- Pris for tilsvarende, brukt massasjebad, ca.	35 000 kr
- Frakt og montering av brukt massasjebad, estimert	5 000 kr
- Fjerning og avfallshåndtering defekt massasjebad, estimer	2 500 kr
Totalt:	70 064, 20 kr

Klageren har 03.06.2025 sendt inn dokumentasjon og ytterligere redegjørelse for de ulike kravspostene i erstatningskravet.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde viser til at det kan være flere grunner til at en sirkulasjonspumpe ryker, herunder kan gammelt og tett filter gjøre at pumpen sliter mer og at den lettere kan gå varm, få jordfeil og ryke. Hva som er årsaken i dette tilfellet, vet innklagde ikke. Pumpen og andre elementer på et slikt bad kan også ryke uten spesiell grunn på samme måte som feil og driftsstans på mye av det vi forbrukere eier og bruker i hverdagen.

Innklagde avviser også at de skal kunne holdes ansvarlige for følgefeil av defekt pumpe eller følgefeil av andre defekte deler på gamle bad som fører til driftsstans på badet. Klagerens bad som er 14 år gammelt. Eiere av massasjebad kan overvåke bad gjennom eget tilsyn, ved hjelp av naboer eller gjennom moderne overvåkningsmetoder som for eksempel en Defaenhet som kobles til sikringsskap, og som varsler hvis noe er galt med kursen til badet. Poenget er at det må være slik at det er eiers ansvar å påse at det er normal drift på anlegget, og iverksette tiltak om det ikke er det. Dette er spesielt viktig i

kuldeperioder, hvor manglende tilsyn kan forårsake frostskader som i dette tilfellet. I motsatt tilfelle vil det være umulig å drive med dette i Norge.

For å gi best mulig service til klageren, sendte produsent en ny sirkulasjonspumpe til innklagde, som de monterte kostnadsfritt for klageren. Det var først etter at klagerne oppdaget lekkasje etter frostskade og etter at forsikringsselskapet nektet å dekke skaden at innklagde ble holdt erstatningsansvarlig.

Dersom klageren hadde blitt varslet om driftsstans på badet når det skjedde eller kort tid etter at det skjedde, hadde innklagde eller en servicemann hos produsent byttet sirkulasjonspumpe eller dratt ut ledningen til den lille sirkulasjonspumpen, slik at badet hadde sirkulert varmt vann med hovedpumpene, og frostskade hadde ikke vært noe tema. Et slikt bad er godt isolert, og selv ved driftsstans i minus 10-20 grader kan det ta opptil en uke før det er fare for frostskader.

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenenes 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 28.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16156. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 30.05.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 13.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 27.06.2024. Klagen er poststempelt 27.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 01.07.2024.

Ved overgang til nytt saksbehandlingssystem har saken fått saksnummer 116555.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 27.08.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt krav om erstatning på 70 064,20 kroner. I tillegg kreves renter.

Innklagde har avvist klagerens krav.

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.

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. jf. hvtjl. § 17 første ledd. Om tjenesten har en mangel bedømmes ut fra forholdene på den tiden da oppdraget må anses avsluttet, jf. hvtjl. § 20 første ledd.

En kontrakt om håndverkertjeneste vil normalt tilsikte et bestemt resultat, uansett om dette er presist beskrevet i kontrakten eller ikke. Hvis resultatet oppnås, vil det ikke foreligge noen mangel etter § 17. Hvis resultatet *ikke* oppnås, vil mangelsvurderingen – i fravær av avtale om noe annet – avhenge av 1) om håndverkeren har brutt kravet til fagmessig utførelse av tjenesten og 2) om bruddet er årsak til det sviktende resultatet. Først hvis begge disse vilkårene er oppfylt, foreligger det mangel, se LB-2020-76721. Dette fremgår også av de alminnelige motivene til håndverkertjenesteloven § 5, se Ot.prp.nr.29 (1988–1989) side 27.

Basert på de rettslige utgangspunktene som det er redegjort for foran, blir det sentrale spørsmålet om det er forhold ved utføringen av håndverkertjenesten som kan karakteriseres som ufagmessig (ikke oppfyller krav til god håndverksmessig utføring), og om disse i tilfelle er årsak til jordfeilen som ledet til driftsstansen.

Utvalget viser til faktura og samsvarserklæring fra Facta-EL AS den 13.01.2023, og legger til grunn at driftsstansen skyldes jordfeil i sirkulasjonspumpen innklagde byttet i 2021. Når det gjelder årsaken til at jordfeilen har oppstått, har klageren fremlagt uttalelse fra samme firma den 19.06.2024 som oppgir at den sannsynlige årsaken i dette tilfellet er slitasje ved bruk. Klageren har også innhentet dokumentasjon egnet til å avkrefte at feil ved det elektriske anlegget og overspenning eller strømbrudd kan være årsak til jordfeilen. Utvalget legger etter dette til grunn at jordfeilen skyldes alminnelig komponentslitasje over tid.

Det er ikke fremlagt andre bevis i saken som sannsynliggjør at jordfeilen skyldes feil fra tjenesteyternes side ved gjennomføringen av tjenesten, eller at tjenesten på annen måte

avviker fra krav til god håndverksmessig utføring. Utvalget finner etter dette at det ikke foreligger en mangel.

Klagen tas ikke til følge.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 27.08.2025.

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Håkon Torgersen