



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149597

Sakens parter

Klager: Sander Svanemslis Sæther, Bolgvegen 36, 6520 Frei

Innklaget: A.B. Boligservice AS, Pilotveien 11G, 6517 Kristiansund N

Kort oppsummering av saken og utfall

Avtale om legging av flis på badet. Klage på sprukket flis som følge av mangelfullt arbeid. Skaden dekket av forsikring. Krav om erstatning for egenandel. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han 22.06.2022 inngikk avtale med innklagde om legging av flis på badet for 85 823 kroner. Klageren har fremlagt tre fakturaer fra innklagde, henholdsvis faktura av 26.09.2022 på 4 671,73 kroner faktura av 10.10.2022 på 59 015 kroner, faktura av 03.11.2022 på 2 062,50 kroner.

Klageren forklarer at han den 30.12.2022 oppdaget en knekt flis på badet. Klageren reklamerte til innklagde den 19.01.2023. Innklagde avviste reklamasjonen med den begrunnelse at innklagde ikke kunne lastes for skaden. Klageren forklarer at innklagde tidligere hadde byttet flis i samme området etter at klageren hadde reklamerte over dårlig håndverk.

Klageren har fremlagt korrespondanse mellom partene. Det fremgår av denne at innklagde gjorde gjeldende at skaden ikke var forårsaket av innklagdes arbeid, og at det ikke var noen skader på flisene da arbeidet ble ferdigstilt. Innklagde forklarte at «jeg har vært i kontakt med Megaflis og jeg har fått info om flisen, det er 1 cm flis, det må ha vært banket veldig hardt for å knekke, sier dem». Innklagde gjorde videre gjeldende at «det

kan være at noen har droppet noe hardt etter oss, hammer for eksempel», hvorpå klageren svarte med at «det er fysisk umulig å miste noe for at den flisen der skulle ha knekt. Man mister noe på gulvet. Men ikke på veggen.». Innklagde på sin side hevdet også at klageren hadde kjøpt flis av veldig dårlig kvalitet.

Partene kom ikke til enighet, og klageren meldte skaden inn til forsikringsselskapet sitt. Klageren forklarer at det ble engasjert en takstmann som konkluderte med at det mest trolig var tale om en håndverkerfeil. Klageren har fremlagt «Skaderapport» fra Frøiland Bygg Skade AS av 15.05.2023. Fra denne refereres følgende fra punktet «Oppsummering»:

«Kunde opplyser at skaden ble oppdaget i begynnelsen av januar 2023, og tok kontakt med firma med en gang. Kunde hadde rett etter at flislegger var ferdig en sluttbefaring. Her ble det oppdaget og reklamert på noen fliser som hadde skår/skader. Kunde holdt tilbake noen penger, så dette ble fikset opp i ganske raskt. Kunde forteller også at koppen som ligger i slukrennen satt fast og ikke fikk denne ut. Han sa fra om dette også, og dette ble fikset.

Mulig at skaden kan ha skjedd når firma rettet opp/fikset denne fastsittende koppen i sluken. Det er flise på 90x90 cm på gulv, så det har trolig vært en del arbeid for å fikse koppen/slukrennen.

Det er under punktet «Årsak til skade» krysset av for «Øvrige: Håndverkerfeil». Videre fremgår følgende under punktet «Hva forårsaket skaden, og hvorfor»:

«Årsaken til skaden er trolig håndverkerfeil. Flis er blitt montert og trolig fått en skade/rift som etter bruk har sprukket. Årsaken til at flisen er sprukket opp kan være svakhet i flisen eller monteringsfeil. Monteringsfeil kan begrunnes med at små rifter/sprekker i flisen er vanskelig å se ved montering. Når det kommer vann og ulike temperaturer til området, kan bevegelser i underlaget/flisene påvirke egenskapene for flisen.»

Klageren fikk utbedret skaden gjennom forsikringsselskapet, der han betalte 6 000 kroner i egenandel. Klageren har fremlagt skjermbilde fra nettbanken som viser at han betalte 6 000 kroner til Gjensidige forsikring. Klageren krevde egenandelen dekket av innklagde, men innklagde fastholdt avvisning av kravet og henviste klageren til forsikringssaken.

Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Under meklingen tok klageren kontakt med forsikringsselskapet sitt Gjensidige angående status. Klageren forklarte at regressavdelingen i Gjensidige ikke har kontakt med kunder. Klageren har fremlagt skjerm bilde av dialogen med kundebehandler i Gjensidige, der følgende refereres fra melding fra kundebehandler:

«Denne saken blir behandlet av vår regress avdeling, så de tar kontakt med nødvendige parter i saken. Dette har jeg ikke innsikt i, da det blir behandlet av en annen saksbehandler som sitter på regressavdelingen. Du vil bli informert om vi vinner frem med regresskravet.»

Saken ble avsluttet som uforliket i Forbrukertilsynet. Klageren begjærte deretter saken inn for Forbrukerklageutvalget.

I forbindelse med forberedelse av saken for behandling i Forbrukerklageutvalget, ba Forbrukertilsynet klageren om å gi tilbakemelding på status angående forsikringssaken. Klageren opplyste at han ikke hadde mottatt noe i regress. Han opplyste både den 12.02.2025 og 08.08.2025, at han over lang tid hadde bedt forsikringsselskapet om status, men at han har fått opplyst at det er regressavdelingen som behandler regresskravet, hvorpå denne avdelingen ikke kan kontaktes. Klageren fremla ytterligere dialog med Gjensidige, der følgende refereres fra melding fra Gjensidige:

«Det er helt umulig å svare på. Forsikringens oppgave er å dekke dine kostnader med å få reparert en skade, som er dekket av forsikringen. Ved å benytte forsikringen må du selv betale egenandel, dette er regulert, og bestemt i vilkårene du har akseptert ved å tegne avtale med Gjensidige.

Hvis Gjensidige mener at annen part har ansvaret med å betale for skaden, vil vi forsøke å kreve inn våre utlegg fra skadevolder, eller skadevolders forsikringsselskap. Som en service, tar vi også med din egenandel i samme kravet.

Det er ikke gitt at du får egenandelen tilbake, men hvis vi vinner fram med vårt krav, får du også egenandelen tilbakebetalt.»

Det er ikke noe du har krav på, men noe vi gjør som en ekstra service for deg. Når/hvis vi vinner fram med vårt krav, får du beskjed.»

Klageren anfører for utvalget at arbeidet innklagde har utført er mangelfull. Han krever på denne bakgrunn erstatning på 6 000 kroner for egenandelen han er blitt belastet i forbindelse med at skaden er utbedret gjennom forsikringen.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at klagerens forsikringsselskap har tatt kontakt med innklagdes forsikringsselskap Eika forsikring. Innklagde fremholder at klageren kan kreve beløpet fra Eika Forsikring ettersom dette blir dekt av forsikringsselskapet.

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 30.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12896. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 16.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 06.06.2024. Klagen er poststemplet mottatt av Forbrukertilsynet 14.06.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand erstatning på 6 000 kroner. Klageren har også krevd 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 reguleres derfor av lov om håndverkertjeneste m.m. for forbrukere av 16. juni 1989 nr. 63 (htjl.), jf. lovens § 1

Klageren anfører at arbeidet med å legge flis på bad er 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. Mangel foreligger også dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som ellers er avtalt, forutsatt at avviket ikke skyldes forhold på forbrukerens side, jf. hvtjl. § 17.

Klageren har dokumentert skade på flis ved at denne har sprukket, jf. skaderapport fra Frøiland Bygg Skade AS av 15.05.2023. Innklagde har overfor klageren vist til at skaden kan ha oppstått som følge av at det etter utført arbeid er mistet en hard gjenstand på flisen. Det fremkommer ingenting om dette i takstrapporten, og innklagde har heller ikke fremlagt annen dokumentasjon som underbygger dette. I rapporten oppgis det at årsaken til at flisen har sprukket opp kan være svakhet i flisen eller monteringsfeil, i tillegg fremgår det at skaden «kan ha skjedd når firma rettet opp/fikset denne fastsittende koppen i sluken». I henhold til rapporten er det imidlertid «trolig håndverkerfeil» som er årsak til skaden, og det er under «årsak» er krysset av for «Øvrig: håndverkerfeil». Slik utvalget forstår det, konkluderes det følgelig med at det mest sannsynlig er håndverkerfeil som er årsak til skaden. Dette underbygges også av at forsikringsselskapet har søkt regress hos innklagdes forsikringsselskap på bakgrunn av rapporten. Utvalget finner det etter dette sannsynliggjort at arbeidet er mangelfullt utført, jf. hvtjl. § 17 (1) jf. § 5 (1).

Klageren krever erstattet egenandelen han har betalt forsikringsselskapet for å utbedre saken.

Det følger av hvtjl. § 21 at forbrukeren kan kreve erstatning dersom det foreligger en mangel, jf. hvtjl. § 28. Erstatningen skal svare til det økonomiske tap forbrukeren har lidt, utlegg, prisforskjell, tapt arbeidsfortjeneste, tingskade m.m, jf. hvtjl. § 30 første ledd.

Ettersom det foreligger mangel ved arbeidet, kunne klageren fått skaden kostnadsfritt utbedret etter håndverkertjenesteloven § 24. Når han så blir belastet egenandel i forsikringsomgangen, må innklagde være pliktig til å erstatte den, jf. håndverkertjenestelovens § 28. Dette uavhengig av at klagerens forsikringsselskap også har søkt dekning av egenandelen overfor innklagdes forsikringsselskap. Etter utvalgets oppfatning har dette ingen betydning for oppgjøret mellom klageren og innklagde. Dersom innklagde dekker klagerens krav om erstatning for egenandelen, kan innklagde gi beskjed til sitt forsikringsselskap om at egenandelen allerede er dekket.

Klageren har dokumentert at han har betalt egenandelen på 6 000 kroner til sitt forsikringsselskap, og tilkjennes beløpet i erstatning.

Klageren har også krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 06.06.2024. Klagen ble forkynt for innklagde gjennom stevnevitne den 23.06.2025, og renter regnes derfor fra 23.07.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

A.B. Boligservice AS plikter å betale 6 000 kroner – sekstusen – kroner til Sander Svanemslis Sæther, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 23.07.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.09.2025

Irene Lundeker

Ali Aslam Malik

Alice Jervell

Saksbehandler: Lena Kallåk