



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 151962

Sakens parter

Klager: Dan-Tore Andersen, Ulsetskogen 186, 5119 Ulset

Innklaget: Mesterfag Gruppen Prosjekt AS, c/o Ronny Asle Standahl,
Sørfjordvegen 11D, 5265 Ytre Arna

Kort oppsummering av saken og utfall

Begjæring om gjenåpning av sak 23/16544. Begjæring ikke tatt til følge.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Forbrukerklageutvalget fattet den 29.01.2025 vedtak i sak 23/16544 med følgende konklusjon:

«Dan Andersen plikter å betale 19 005 kroner - nittentusenogfemkroner - til Mesterfag Gruppen Prosjekt AS.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.»

Saken gjaldt en avtale om håndverkertjeneste klageren hadde inngått med innklagde den 16.09.2022 til en kostnad på 356 000 kroner. Klageren opplyste at han hadde betalt 364 720 kroner for arbeidet.

Klageren anførte at oppdraget opprinnelig gjaldt oppgradering av både bad og soverom, men der arbeidet på soverommet ikke var utført til tross for betaling. Klageren hevdet videre at det forelå flere feil ved arbeidet innklagde hadde utført på badet, samt at det var tale om feilfakturerings.

Hva gjaldt arbeidet på badet, gjorde klageren gjeldende feil knyttet til toalettet, skader på benkeplater og baderomsmøbler, feil montering av dusjstang, manglende levering av speil som han var fakturert for, mangelfull fuging og silikonerings av fliser, manglende levering av ledstripe i dusjnisje, feil montering av hyller i dusjen da disse helte innover og samlet opp vann, at det kun er lagt mosaikkfliser på gulvet i dusjen- ikke på dusjveggen i henhold til avtalen, at han var overfakturert for fliser ut fra de flisene han hadde valgt, at han var blitt overfakturert for fjerning av avfall ettersom avfallet inne på soverommet ikke var fjernet, samt at det var oppstått skader på gulvet i gangen mellom bad og soverom som innklagde hadde lovet å utbedre. Til støtte for dette fremla klageren blant annet uttalelse fra rørlegger E. Sjøstrøm AS av 03.04.2024, hvor følgende ble uttalt:

«Etter å ha utført befaring av det renoverte badet, presenterer jeg hermed min faglige vurdering. Befaringen avdekket flere feil og mangler som ikke oppfyller bransjestandarder. Feil sisterner montert: under befaringen ble det bekreftet at sisterner montert inne i vegg, var feil sisterner i forhold til produsentens spesifikasjoner. For å bytte denne må vegg åpnes, og eksisterende membran brytes. Utilstrekkelige fuging: Det ble observert at fuging var noe mangelfullt enkelte steder på badet. Manglende montering av speil over vask: Det ble observert at det var lagt opp strøm til speil på badet over vask, dette var ikke montert noe speil der. Lavt trykk i dusjen: Det ble befart at trykk i dusj var svakt og noe varierende. Dette krever nærmere inspeksjon. Montering og tilpasning av VVS-elementer: Dusjstand viser seg å være løs i øvre del. Installering av LED-stripe i dusjnisje: Det er lagt opp til montering av LED-stripe i dusjhylle, med uttak for strøm. Men LED-stripen er ikke montert. Feil helling på dusjhylle: Feil helling i dusjhyll fører til vann samler seg bak i hyllene og ikke renner vekk. Manglende leveranse av soverom i renoveringsprosjektet: Under befaringen ble det observert at det ikke er utført noe renovasjonsarbeid på tilstøtende soverom. Det anbefales at det tas nødvendige skritt for å adressere og korrigere de identifiserte manglene umiddelbart, for å sikre at badet lever opp til de forventede fagmessige standardene.»

Klageren fremla også et pristilbud fra E. Sjøstrøm av 20.10.2023, hvor det fremkom at rehabilitering av badet ville koste 259 308 kroner.

Klageren gjorde også gjeldende at han var blitt fakturert for en arkitekttjeneste, som ikke var levert.

Klageren nedla ved behandling av saken prinsipal påstand om prisavslag med 300 615 kroner, erstatning pålydende 126 750 kroner, samt frifinnelse fra betalingsplikt på 82 887,50 kroner. Subsidiært fremsatte klageren krav om erstatning på 427 365 kroner, samt frifinnelse fra betalingsplikt på 82 887,50 kroner.

Innklagde avviste klagerens krav, og fremmet motkrav i saken.

Innklagde anførte at det verken forelå mangler ved arbeidet eller at klageren var blitt overfakturert. Tvert imot gjorde innklagde gjeldende at det var deler av det utførte arbeidet som klageren ikke hadde betalt for.

Innklagde fremholdt at avtalen kun gjaldt renovering av badet, der soverommet ikke var en del av tilbudet eller avtalen. Videre anførte innklagde at arkitektjeneste ikke var en del av den opprinnelige avtalen, og derfor heller ikke var nevnt i pristilbudet.

Hva gjaldt klagerens anførte feil ved badet hevdet innklagde at de ved befaring ikke kunne finne påståtte feil, men at det var en feil med en spott og en kopp i dusjen som var litt løs. Hva gjaldt de innebygde hyllene i dusjen, anførte innklagde at arbeidet ikke var en del av avtalen.

Innklagde gjorde videre gjeldende at klageren ikke hadde betalt følgende fakturaer: faktura av 23.11.2022 (nr. 10071) for arkitekt på 36 250,00 kroner, faktura av 14.12.2022 (nr. 10082) for ekstra kostnader bad på 14 450,00 kroner, faktura av 20.12.2022 (nr. 10083) 5 % ved avslutning på 17 812,50 kroner, faktura av 19.01.2023 (nr. 10086) for ekstra el-arbeid toalett på 14 375,00 kroner

Innklagde fremmet motkrav i saken om at klageren var pliktig til å betale ovennevnte fakturaer med fakturanummer 10071, 10082, 10083 og 10086 med til sammen 82 887,50 kroner.

Forbrukerklageutvalget fant at avtalen kun gjaldt renovering av badet, og at det av den grunn ikke var grunnlag for klagerens krav om erstatning pålydende 126 750 kroner. Utvalget fant at klageren var pliktig til å betale faktura 10086 pålydende 14 375 kroner for ekstra arbeid med toalett og faktura 10071 pålydende 36 250 kroner for arkitekttjenesten. Utvalget fant imidlertid at klageren ikke var pliktig til å betale faktura 10082 pålydende 14 450 kroner knyttet til ekstra kostnader til benkeplater, servantbatteri, bollevask, dusjdør med mere.

Når det gjelder utvalgets vurdering vedrørende anførte mangler ved arbeidet på badet og klagerens krav om prisavslag refereres følgende fra vedtaket:

«Utvalget har kommet til at det foreligger mangel med håndverkertjenesten når det gjelder montering av tilleggsutstyr til sisternen, skader på benkeplater og baderomsmøbel, løs dusjstang, samt dels manglende fuging og silikonerings. Det er fremlagt en uttalelse fra rørlegger som uttaler at kostnaden for å sette inn ny sisterne isolert vil utgjøre henholdsvis 133 310 kroner, og 125 997 kroner for nye dusjhyster. For øvrig har rørlegger uttalt at rehabilitering av badet vil koste 259 308 kroner, og at åpning av vegger kan skade den eksisterende membranen, og potensielt redusere dens vanntettende egenskaper og føre til bortfall av garanti. Det er for øvrig ikke opplyst noe om kostnaden med utbedring av skade på baderomsmøblene. En rekke av manglene som er tilkjent har uklart omfang. På bakgrunn av sakens opplysninger har utvalget fastsatt prisavslaget skjønnsmessig til 30 000 kroner.»

Hva gjaldt montering av dusjhyster fant ikke utvalget det sannsynliggjort mangel ved arbeidet, med følgende begrunnelse:

«Klageren opplyser at det er laget hyller i dusjen, men at disse er feilkonstruert slik at de samler opp vann. I uttalelsen fra E. Sjøstrøm AS fremgår det at feil helling i dusjhylle fører til at vann samler seg bak hyllene og at det ikke renner vekk. Utvalget mener at uttalelsen er for vag og at den mangler nærmere opplysninger om nivået på avviket, og at det således ikke er sannsynliggjort at det foreligger mangel.»

Avslutningsvis oppsummerte utvalget følgende:

«1. Klageren har fått medhold i et prisavslag pålydende 30 000 kroner som følge av mangler.

2. Klageren har blitt fakturert med 19 432,50 kroner for mye. Samtidig så har klageren ikke betalt avtalt slutfaktura av 20.12.2022 (fakturanummer 10083) pålydende 17 812,50. Klageren har således blitt fakturert med 1 620 kroner for mye (differansen).

3. Klageren plikter å betale faktura av 23.11.2022 (fakturanummer 10071) pålydende 36 250 kroner og faktura av 19.01.2023 (fakturanummer 10086) pålydende 14 375 kroner. Totalt utgjør dette 50 625 kroner.

4. Klageren frifinnes for betalingsplikt for faktura av 14.12.2022 (fakturanummer 10082) pålydende 14 450 kroner.

Dette betyr at klageren plikter å betale innklagde ytterligere 19 005 kroner ut over det han allerede har betalt som fullt og endelig oppgjør for alle krav i saken.

Klageren og innklagde har etter dette fått delvis medhold i sin klage.»

Vedtaket ble forkynt for klageren ved brev av 07.02.2025 med fastsatt forkynningsdato 14.02.2025. Sammen med vedtaket fulgte en orientering om vedtakets virkninger og hvordan det kunne angripes. Fra orienteringsbrevet refereres:

«Dersom man ikke er enig i vedtaket, kan saken bringes inn for tingretten innen én måned fra vedtaket er forkynt. Tidspunktet for forkynning (forkynningsdato) er fastsatt og står i brevet som følger med vedtaket.»

Vedtaket ble ved oppslag den 11.04.2025 forkynt for innklagde den 09.05.2025.

Klageren tok kontakt med Forbrukertilsynet den 12.02.2025, der han viste til mottatt vedtak. Klageren stilte spørsmål om det hadde «skjedd en liten saksfeil eller deler dokumenter som mangler. Det står at jeg er dømt til å betale faktura 10083, som skulle vært for ferdigstillingen av badet». Han viste til «her har begge parter vært klare på at badet aldri ble ferdigstilt». Klageren gjorde gjeldende at han ikke tidligere hadde lagt vekt på å argumentere mot de to aktuelle fakturaene hvor tjenestene ikke ble levert, ettersom han antok at manglende leveranse av en tjeneste ville fritta ham for betalingsplikt. I e-post av 17.02.2025 ga Forbrukertilsynet følgende veiledning om videre prosess:

«Når vedtaket er fattet, så er det anke til tingretten som er alternativet. Jeg har forståelse for at det kan fremstå problematisk hvis du mener det er gjort en feil, men Forbrukerklageutvalget har ikke hjemmel for å behandle saker på nytt hvis en part er uenig i vurderingen som er gjort. Det finnes noen tilfeller der gjenåpning kan skje, for eksempel hvis det er begått saksbehandlingsfeil (vurderinger som er feil, er ikke saksbehandlingsfeil), det er kommet nye opplysninger som ville endret utfallet (forutsetter at det er faktiske nye opplysninger), men det kan uansett ikke gjenåpnes hvis det er ankemulighet.

Klagerne begjærte etter dette gjenåpning av saken i e-post av 25.02.2025.

Hva gjaldt faktura 10083 - som utvalget hadde kommet til at klageren var pliktig til å betale - viste klageren til Forbrukertilsynets telefonnotat fra samtale med innklagde av 22.09.2023 der det fremgår at innklagde skal ha opplyst at "kunde ikke får noe dokumentasjon på arbeidet som er gjort før han har betalt". Klageren anførte at det i notatet fremgår at innklagde innrømmer at prosjektet ikke var ferdigstilt.

Vedrørende faktura 10071 "Arkitekt arbeid for byggesøknad" anførte klageren at denne gjaldt påstått arkitektarbeid og byggesøknad, hvilket var tjenester som aldri ble levert. Til støtte for dette fremla klageren utskrift fra Bergen kommunes offentlige saksinnsyn for plan- og byggesaker, som viser at det ikke eksisterer noen søknad på adressen Ulsetskogen 186 i det aktuelle tidsrommet. Klageren fremla også pristilbud fra Hansen og Holm Arkitekter AS for byggesakstegninger på 9 900 kroner ekskludert mva. Klageren anførte at denne summen er betydelig lavere enn innklagdes faktura på 29 000 kroner ekskludert mva. Klageren anførte at innklagde kun hadde levert tegninger – ikke byggesøknad, situasjonskart eller nabovarsling, som ville vært nødvendige komponenter i en faktisk byggesøknadsprosess.

Klageren tok på nytt kontakt med saksbehandler i Forbrukertilsynet den 12.08.2025. Klageren viste til at det var oppdaget nye mangler, som knyttet seg til den innebygde hyllen i dusjnisen, og som ikke var synlig tidligere. Klageren forklarte at rørlegger Stig Rasmussen fra E. Sjøstrøm AS var på befaring 05.08.2025, der det ble konkludert med mangelfullt murerarbeid som ikke holder faglig standard. Klageren fremla e-post fra E. Sjøstrøm AS v/Rasmussen av 07.08.2025 der følgende refereres:

«Med henvisning til vår befaring av badet uke 30, sender jeg hermed prisoverslag for utbedring av mangelfullt murerarbeid i dusjnisen.

Beskrivelse av feilen:

Ved inspeksjon av den innebygde hyllen i dusjnisen har jeg konstatert at arbeidet ikke er utført i henhold til faglig standard. Konstruksjonen viser tydelige tegn på mangelfullt håndverk der:

- Den nedre delen av hyllen, har fliser begynt å løsne.
- Konstruksjonen er i ferd med å kollapse.
- Deler av hyllen har løsnet og siger ned langs veggen.
- Dette har resultert i åpne sprekker som utgjør risiko for at fliser vil falle ned.

Nødvendige tiltak:

For å utbedre denne mangelen må delen av hyllen demonteres og monteres.

Det jeg ikke vet er om hylle er montert opp etter membran og flis, da er ikke hyller smurt inn med membran. Og membran tetning er på vegg. Hvis hyller er laget samtidig som vegg og membran er smurt på hyller, ligger tetning i hyllene.

Hvis dette er tilfelle, er det en risiko for at membran er skadet eller kan bli skadet når fliser tas ned. I tilbudet er det tatt forbehold om dette. Så her må vi prøve oss frem og se hvordan denne oppbyggingen er gjort.

Vedlagt følger detaljert prisoverslag for utbedringen.»

Klageren fremla prisoverslaget fra Muremester Jon A Nygård AS av 05.08.2025 pålydende 6 740 kroner ekskludert mva.

Den 28.08.2025 tok klageren igjen kontakt med saksbehandler, der han viste til at han hadde engasjert fagfolk for å utbedre feil, og at det i den forbindelse var avdekket ytterligere feil utført av innklagde. Klageren anførte at det manglet både teip og membran mellom våtromsplater som hyllene var bygget opp med. Klageren gjorde gjeldende at det som følge av disse nyoppdagede manglene ville påløpe betydelige tilleggsutgifter for korrekt utbedring. Klageren ba om at de nye manglene og tilhørende utbedringskostnader ble lagt til i eksisterende krav mot innklagde.

I forbindelse med forberedelse av saken om gjenåpning for Forbrukerklageutvalget, ble partene kontaktet den 10.09.2025. Klageren ble bedt om å gi en tilbakemelding på status.

Klageren opplyste at han hadde vært i kontakt med flere instanser, blant annet E. Sjøstrøm, Muremester Jon A. Nygård AS og takstmann Rune Hestnes. Klageren opplyste videre at det ved fjerning av flis på hyllen også var avdekket manglende membran på vegg. Ifølge klageren hadde både rørleggerfirma og murerfirmaet etter befaring konkludert med at det ikke var forsvarlig å utføre begrenset utbedring kun i dusjnisjen, hvorpå det ble antatt at full rehabilitering vil være nødvendig for å sikre våtrommets integritet. Klageren opplyste at det var avtalt befaring med takstmann den 15.09.2025.

Etter gjennomført befaring oversendte klageren skaderapport fra Rune Hestnes Taksering AS av 22.09.2025, samt faktura for befaring og rapport av 22.09.2025 på 16 170 kroner. Det fremgår av skaderapporten at det ble gjort følgende observasjoner ved befaring:

«Tykke og ujevne limlag under fliser, stedvis uten full dekning mot membranplate. Manglende fuktsikring i kanter.
Målinger av opp mot 80 % fukt i treverk bak membranplate»

Fra rapportens «konklusjon» refereres:

«Ved befaring på badet er det avdekket flere håndverksmessige feil ved utførelsen. Særlig alvorlig er manglende fuktsikring i overgangen mellom membranplater i kassekonstruksjonen i dusjonen. Denne utførelsesfeilen har ført til at fukt har trengt inn i underliggende treverk, med målt fuktinnhold opp mot 68,7 %.

Det foreligger således en håndverkerfeil som allerede har resultert i følgeskader i form av fuktinntrengning i konstruksjonen som er en skillevegg inn mot nabobygg. Dersom utbedring og uttørking av følgeskaden ikke gjennomføres, vil dette med stor sannsynlighet medføre videre skadeutvikling med risiko for råte og muggsopp. På bakgrunn av funnene vurderes badet å være utført i strid med gjeldende krav til fuktsikring og håndverksmessig forsvarlig utførelse.»

Det fremgår videre av rapporten at det ble fjernet fliser på en av de tillagede kantene i dusjområde, der følgende ble avdekket:

«Flisarbeid: Fliser er festet med lim direkte på en membranplate, både i front og på øvre del av kassen. Limet er lagt stedvis i tykke klatter, uten å fungere som et utfyllende festemateriale under flisene. Dette gir mangelfull heft og reduserer varighet og stabilitet i konstruksjonen.

Manglende tettesjikt: Det er ikke etablert noe vanntett sjikt i overgangen mellom den vertikale membranplaten og frontplaten på kassen. Denne konstruksjonen fremstår uten fuktsikring i skjøt, og åpner direkte ned til underliggende treverk.

Fuktmåling: Ved direkte inspeksjon var treverk eksponert. Måling med pigger inn i trevirket viste et fuktinnhold på 68,7 %. Målingen er utført med pigger beskyttet mot overflatefukt, slik at resultatet gir et pålitelig bilde av materialets faktiske fuktinnhold. Dette nivået indikerer betydelig fuktinntrengning med risiko for råte- og muggsopp utvikling.»

Klageren forklarer at han reklamerte til innklagde over nye mangler ved e-post av 22.09.2025, og han har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene. Klageren forklarer at innklagdes håndtering viser at innklagde ikke har intensjon om å håndtere

saken på en profesjonell måte eller å rette opp i feilene sine. Klageren opplyser at han også har sendt inn ny meklings sak til Forbrukertilsynet.

Etter dette gjør klageren gjeldende at det foreligger grunnlag for gjenåpning av saken. Klageren viser til følgende grunnlag for gjenåpning:

1. Dokumenterte uriktige fakturaer (faktura 10083 og faktura 10071)
2. Nyoppdagede alvorlige mangler ved arbeidet innklagde har utført på badet

Når det gjelder ovennevnte fakturaer, gjør klageren gjeldende at han har fremlagt dokumentasjon som viser at han uriktig er pålagt å betale faktura 10071 og faktura 10083 for arbeid som ikke er utført. På denne bakgrunn hevder klageren at det foreligger nye opplysninger og konkrete bevis på at han er blitt fakturert for tjenester som ikke er levert, og at dette innebærer nye faktiske opplysninger som ville endret utfallet av saken dersom dette hadde vært kjent under behandlingen.

Hva gjelder mangler, gjør klageren gjeldende at det er oppdaget flere nye alvorlige mangler, der det er dokumentert at badet er utført i strid med gjeldende krav til fuktsikring og håndverksmessig forsvarlig utførelse. Klageren anfører at de mest alvorlige manglene er manglende membran mellom våtromsplater, løse fliser som faller av og brudd på våtromsnormen. Klageren fremholder at påviste mangler utgjør alvorlige brudd på byggetekniske forskrifter som allerede har ført til strukturelle skader, der skillevegg mot nabobygg allerede er skadet av fuktinntrengning. Klageren hevder den fagkyndige vurderingen viser at den eneste forsvarlige løsningen er full riving og gjenoppbygging av badet. Klageren gjør gjeldende at fremlagt skaderapport bekrefter og forsterker grunnlaget for gjenåpning.

I tillegg gjør klageren gjeldende at innklagde heller ikke har fremlagt noe dokumentasjon på hvordan badet ble bygget - slikt som bilder, arbeidsbeskrivelse og samsvarserklæring - som dokumenterer at oppbyggingen er i tråd med Byggebransjens Våtromsnorm (BVN) og TEK17 § 13-30.

På denne bakgrunn ber klageren om at saken gjenåpnes, samt at nye dokumenterte kostnader inkluderes i saken.

Innklagde bestrider klagerens forklaring og grunnlag for gjenåpning.

Innklagde hevder at klageren har bestilt arbeid som han ikke har hatt penger til, og at han nå prøver alt for å unngå å betale for arbeidet som er utført. Innklagde anfører at klageren har prøvd å få utført arbeid i både gang, entré og soverom, selv om pristilbudet kun gjaldt for badet.

Når det gjelder fakturaen for arkitektarbeidet klageren i henhold til vedtaket er pliktig til å betale, anfører innklagde at klageren bestilte arkitekt-tegninger og avtalte befaring med arkitekt. Innklagde hevder at klageren fikk tegningene og kvalitetssikret disse, men at han etter mottatt faktura fra innklagde hevdet at han ikke hadde bestilt arkitekt av innklagde, og at han dermed ikke hadde noen grunn til å betale fakturaen fra innklagde vedrørende arkitektarbeidet. Innklagde forklarer at dette medførte at det var innklagde som ble sittende med fakturaen fra arkitekten.

Hva gjelder arbeidet på badet og dusjnisen, fremholder innklagde at det aldri har blitt avtalt at innklagde skulle utføre arbeidet med dusjnisen. Innklagde viser til tidligere fremlagt pristilbud for arbeidet på badet, og at det ikke står beskrevet noe om en dusjnise i tilbudet. Innklagde gjør gjeldende at dette var noe klageren kom på under selve arbeidet, hvorpå han fikk håndverkerne som jobbet på badet til å utføre arbeidet med dusjnisen, uten at det gikk gjennom innklagde, ettersom klageren var klar over at han for det tilfelle ville bli fakturert ekstra for dette arbeidet. Ifølge innklagde har ikke klageren betalt for arbeidet med dusjnisen heller. Innklagde hevder at klageren ikke kan reklamere på arbeid som verken er bestilt eller betalt for.

Til dette gjør klageren gjeldende at dusj alltid har vært en del av prosjektet, der dusjnise med hyller var en del av det avtalte arbeidet. Klageren forklarer at selv om ordet «dusjnise» ikke fremgår av tilbudet, viser fremlagt e-postkorrespondanse av 03.10.2022 at innklagde bekreftet at badene Urban og Harmoni fra VB-kjeden, som ble brukt som eksempel, skulle brukes som referanse. Klageren viser til at de nevnte badene har tydelig innebygde hyller i dusjområdet. Klageren hevder at det er innklagde som faktisk har bygget hyllene i dusjen og trukket strøm til LED-belysning. Videre gjør klageren gjeldende at det avgjørende er at arbeidet som er utført av innklagde er så mangelfullt at det bryter med våtromsnormen.

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 første gang behandlet av Forbrukerklageutvalget den 29.01.2025. Klageren begjærte saken gjenåpnet den 25.02.2025.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Harald Benestad Anderssen, den 24.10.2025.

Utvalget ser slik på saken

Adgangen til gjenåpning av Forbrukerklageutvalgets vedtak følger av forbrukerklageloven 2020 § 20. For ordens skyld bemerkes at denne bestemmelsen viderefører bestemmelsen om gjenåpning i forbrukerklageloven 2017 (LOV-2017-02-17-7) § 8, jf. Prop.55 L (2019–2020) s. 41. Det følger av forarbeidene til § 8 at bestemmelsen bygger på tvistelovens bestemmelser om gjenåpning, jf. Prop. 145 L (2015-2016).

Det fremgår av forbrukerklageloven § 20 første ledd at Forbrukerklageutvalgets «rettskraftige vedtak» kan gjenåpnes etter begjæring fra en part hvis ett eller flere av følgende vilkår er oppfylt:

- «a. det foreligger brudd på habilitetskrav, jf. forvaltningsloven § 6,
- b. det foreligger andre saksbehandlingsfeil, og det ikke kan utelukkes at feilen var bestemmende for vedtakets innhold,
- c. opplysninger om faktiske forhold som var ukjent da saken ble avgjort, tilsier at vedtaket høyst sannsynlig ville blitt et annet»

Videre fremgår det av bestemmelsens annet ledd at «gjenåpning kan ikke begjæres»:

- «a. av en grunn som ble forkastet ved sakens behandling,
- b. av en grunn som parten burde ha gjort gjeldende under sakens ordinære behandling, ved søksmål til tingretten eller ved begjæring om oppfriskning,
- c. dersom det er rimelig sannsynlighetsovervekt for at en ny behandling av saken ikke vil lede til en endring av betydning for parten»

Et vedtak fra Forbrukerklageutvalget blir rettskraftig én måned etter vedtakets forkynning dersom ingen av partene ved søksmål bringer saken inn for tingretten, se forbrukerklageloven § 17 fjerde ledd, jf. § 22. Vedtaket ble forkynt for klageren 14.02.2025, hvilket innebærer at klagerens frist for å bringe vedtaket inn for tingretten

utløp 14.03.2025. Vedtaket ble først forkynt for innklagde ved oppslag den 09.05.2025. Søksmålsfristen for innklagde utløp følgelig 09.06.2025, og vedtaket ble da rettskraftig.

Klageren gjør gjeldende to ulike grunnlag for sin begjæring om gjenåpning.

Klageren begjærte først gjenåpning av saken den 25.02.2025 med den begrunnelse at det forelå nye opplysninger i form av dokumentasjon, som beviser at innklagde har fakturert klageren for arbeid som ikke er utført. Klageren mener derfor at han i henhold til vedtaket uriktig er pålagt å betale faktura 10083 og faktura 10071.

På tidspunktet klageren gjorde dette forholdet gjeldende som grunnlag for gjenåpning, var vedtaket ikke rettskraftig og søksmålsfristen var heller ikke utløpt. Klageren kunne følgelig gjort forholdet gjeldende ved søksmål til tingretten, jf. forbrukerklageloven § 20 annet ledd bokstav b. Det bemerkes at det ikke er anledning til å vente ut stevningsfristen for heller å begjære gjenåpning etter fristens utløp. Dersom klageren ønsket å få vedtaket overprøvd, burde han følgelig ha gjort forholdet gjeldende ved å bringe saken til tingretten innenfor stevningsfristens utløp. Vilkårene for gjenåpning for dette forholdet er følgelig ikke oppfylt.

I august 2025 – da stevningsfristen var utløpt og vedtaket var rettskraftig – gjorde klageren gjeldende at det var oppdaget nye mangler ved innklagdes arbeid på badet. Slik utvalget forstår det, påberoper klageren seg nye avdekkede feil som grunnlag for at det foreligger «opplysninger om faktiske forhold, som var ukjent da saken ble avgjort, tilsier at vedtaket høyst sannsynlig ville blitt et annet», jf. forbrukerklageloven § 20 første ledd bokstav c.

Om hva som ligger i uttrykket «høyst sannsynlig», uttalte Høyesteretts ankeutvalg i HR-2016-999-U avsnitt 12 om det tilsvarende uttrykket i tvisteloven § 31-4 bokstav a: «Det kreves meget høy grad av sannsynlighet for endring, men ikke en så stor grad av sannsynlighet at avgjørelsen nødvendigvis ville blitt en annen. Klar sannsynlighetsovervekt for endring er imidlertid ikke tilstrekkelig, jf. Schei mfl., Tvisteloven Kommentartutgave, 2007, Bind II, side 1122 med henvisning til lovens forarbeider.»

Utvalget kan ikke se at det som er fremlagt av klageren har en slik beviskraft at utfallet av saken høyst sannsynlig ville blitt en annen. Det er dermed heller ikke grunnlag for gjenåpning av saken på dette grunnlaget.

Avgjørelsen er fattet av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklageloven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Begjæringen om gjenåpning tas ikke til følge.

Porsgrunn, den 24.10.2025

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk