



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 116596

Sakens parter

Klager: Farrukh Abbas Chaudry, Johan Scharffenbergs vei 12, 0694 Oslo

Innklaget: Bygg og Malerexpert AS, Postboks 22, 1469 Rasta

Prosessfullmektig: Advokat Fredrik Wattum Sandlie, Larsen & Co, Postboks 599
Sentrum, 0106 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Håndverkertjeneste. Oppussing av bolig. Klage på ufagmessig utførelse, manglende ferdigstilling og overfakturerings. Krav om prisavslag, frifinnelse for betalingsplikt og renter. Motkrav om betaling av utestående beløp og renter. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren engasjerte innklagde via Mittanbud.no til å utføre en oppussing av hans bolig. Han hadde lagt ut oppdraget med følgende beskrivelse av arbeidet:

«Jeg ønsker å få pusset opp en etasje (ca. 110 kvm) i mitt hus i løpet av juli-august. Jeg ønsker følgende:

- skifte gipsplater i taket*
- sette spotlys*
- Skifte parkett med ny parkett*
- Gjøre peisen mindre*
- Ønsker å sette inn mer foring i 2-3 vegger for å redusere støynivå*

- Lage stige til loftet
- Nytt kjøkken
- Male vegger/ tak»

Partene inngikk skriftlig avtale 02.07.2023 om utføringen av arbeidet, med følgende innholdsbeskrivelse i avtalen:

«Fastpris pris på 474750 kr inkl. mva.

Beskrivelse

Utførelse av arbeid iht tilbud F 164-23 revidert datert 28.06.23 inkl spesifiseringer iht epost utvekslinger datert 30.06.23.

Følgende arbeid avtales slik; epost datert 30.06.23 kl 1534:

1-Baderom, tilbud på tak sendes etter befaring av elektriker.

2-Oppstartsdato onsdag 05.07.23 og sluttdato 08.08.23

3-Se betalingsplan

4- FDW og samsvarserklæring fremlegges ved overtakelse etter utført arbeid og kontroll.

Detaljer- Forhåndsavklarte detaljer finnes i epost utvekslinger som danner grunnlag for forenkling under utførelse.

Ved forsinkelse utøves erstatning iht hvtjl §§ 28 og 30».

Tilbud «F 164-23» fra innklagde datert 28.04.2023 er fremlagt, som inneholder en mer omfattende beskrivelse av arbeidet som skulle gjøres. Det er også fremlagt korrespondanse mellom partene, hvor de diskuterte endringer og detaljer rundt jobben.

Ifølge klageren ble det utført flere befaringer før arbeidet ble igangsatt, og det ble avtalt at innklagde skulle stå for innkjøp av materialer. Det ble også avtalt at kjøkkenet skulle ha en kjøkkenøy.

Klageren har forklart at arbeidet ikke har blitt ferdigstilt, samt at han under befaring oppdaget at det forelå mangler ved store deler av arbeidet. Herunder viser han til følgende punkter:

1. Det gamle gulvet er ikke fjernet i hele stuen, og det ligger parkett under laminatgulvet som er lagt.
2. Hele trappen mellom første og andre etasje er skadet, og det ligger rester av maling, gips og riper.
3. Elektrikerarbeidet på kjøkkenet er ikke gjort i henhold til norsk standard.
4. Laminat er ikke montert i henhold til norske standardmål, til tross for at håndverker ble gjort oppmerksom på dette. Listene og gulvet er ikke riktig montert, hvilket medfører at produsentens garantier ikke vil gjøre seg gjeldende.

Klageren har også fremlagt flere bilder, med beskrivelse av de feil han viser til.

I henhold til avtalen skulle kostnaden for arbeidet komme på 474 750 kroner. Den totale prisen ble imidlertid høyere, og kom på 575 192 kroner. Arbeidsrapport datert 07.08.2023 er fremlagt, hvor det er fakturert for følgende punkter:

Post nr	Beskrivelse	Mengde	Pris	Sum
1	Total sum iht. kontrakt	1	474750	474750
2	Nytt fukt sperre plast etter riving av tak	1	3850	3850
3	Riv. Av tak S, gips og gulv plate m. beleg	1	4200	4200
4	Helsparkling istedenfor flik kjøkken, gang 1	92	85	7820
5	Montering av Ikea kjøkken iht. Im pris	9,2	3562	32770,4
6	Nye gips plater over eksisterende på soverom	55	215	11825
7	Materialer iht. kvitteringer	0	0	36343

Klageren har opplyst at innklagde også endret på informasjonen som ble gitt underveis, og at klageren ble stående med ansvaret for innkjøp av materialer og kostnader tilknyttet

dette. Klageren har her som eksempler nevnt spilevegg og trapp til loft. Videre reagerte klageren på at innklagde mente levering av elektrisk arbeid tilknyttet kjøkkenøy ikke lengre var en del av avtalen.

Klageren har forklart at han reklamerte på arbeidet 12.08.2023, og ba innklagde om å utbedre de feil han hadde påpekt. Dette ble ikke gjort, og ifølge klageren uttrykte innklagde at arbeidet ble ansett som ferdigstilt fra deres side. Til tross for at klageren ga flere tilleggsfrister, ble ikke arbeidet utbedret av innklagde. Klageren mente at innklagde dermed hadde tapt utbedringsretten.

Takstmannen AS har foretatt en vurdering av arbeidet som er utført. Takstrapport datert 25.09.2023 er fremlagt, hvor det også foreligger flere bilder av punktene det vises til. I korte trekk er det påpekt følgende punkter:

«Mangel 01 : Det er knirk og sprang i skjøter på nytt laminat angitt som feil i montering.

Mangel 02 : Det er ujevne overflater på hel-sparklede vegger mot overgang vegg og tak.

Mangel 03 : Det er montert benkeplate på kjøkkenet hvor det er glipe mellom vegg og benkeplate. Det er også skjevheter i skap- fronter og dekk-sider.

Mangel 04 : Det er stedvis store gliper mellom fotlist og laminat. Det er stedvis store gliper mellom gerikt og vegg som ikke har tilstrekkelig feste mot vegg.

Mangel 05 : Det er spørsmål angående montering av dør til badet.

Mangel 06 : Det er spørsmål angående sikkerheten rundt skrog montert stikk kontakt under utslagsvask. Det er spørsmål til tetting rundt rør i det kursen er boret gjennom dekke og inn i sikringsskap».

Konklusjonene i rapporten på påklagde punkter gjengis nedenfor:

«Eksisterende eldre parkett har for store lokale ujevnheter når det gjelder planhet ihht. den nye laminaten (Pergo) sin leggeanvisning. Undergulvet (den gamle parketten) burde vært avrettet opp mot toleransekravene som er angitt i Pergo sin leggeanvisning. I tillegg er det ikke etablert fri spalte mot alle vegger, slik at gulvet er helt tett mot vegger og pipe stedvis. Dette resulterer i knirk og sprang i endeskjøtene på det nye laminatgulvet. Gulvet er lagt hele veien inn under nytt

kjøkken og kjøkkenøy. Dette er en uheldig løsning på et flytende gulv, da gulvet skal kunne ha muligheten til å bevege seg fritt. Det er også observert at rekkverk ved trappeløp er skrudd ned i den nye laminaten, som også er med på hindre gulvets mulighet til å bevege seg fritt. Knirk er påvist, og har en sammenheng med det ujevne underlaget.

[...]

Det er for store ujevnheter på de ferdigbehandlede overflatene stedvis i stue iht. NS3420-T, tabell T3. Etter samtale med malermester og daglig leder for Drøbak Malermester service AS, Jan Erik Johannessen pr. telefon. 31.08.2023 ble undertegnede informert om at ved slike typer innvendige arbeider legges i all hovedsak Norsk standard, NS3420-T til grunn. Dette for å opprettholde de estetiske klassene gitt i tabell 3, "bruksområder".

[...]

Kjøkkenkonstruksjonen med benkeplater som går i en u-form fra vegg til vegg og under vinduet er en konstruksjon som i utgangspunktet krever to rette hjørner som er i en 90-graders vinkel. I et eldre hus er dette vanskelig å få til, da små ujevnheter og retningsavvik kan gi store utslag på det estetiske ved montering av en ny benkeplate. Tiltak som anbefales for å dekke den ujevne og stedvis store avstanden mellom benkeplate og vegger vil være å montere en list, eller flislegge berørte felt på veggen i overkant av benkeplaten.

Dekkside på kjøkkeninnredning ved trapp er kappet for kort ned mot gulvet, og er montert skrått på selve kjøkkenskroget. Helhetsmessig er det etter mitt syn dårlig faglig utførelse på monteringen, da platen er for kort, kuttflaten på dekk siden er flisete og den er montert skrått (ute av lodd) på innredningen. Gjenstående etterjustering av skap og skuffefronter gjenstår.

[...]

Den synlige glippen mellom gulv og underkant av gulvlist henger sammen med at det gamle gulvet under det nye har lokale ujevnheter planhetsmessig. Som tidligere nevnt burde undergulvet (den gamle parketten) vært rettet bedre opp mot kravene til planhet som er angitt i leggeanvisningen til den nye laminaten fra

Pergo. Karmlister rundt innerdører har noe stor glippe mot vegger, sett fra bakside av lista. Dette resulterer i at man kan se mindre pene avslutninger på veggsparklingen inn mot innerdørene. Det er etter min vurdering en generell dårlig utførelse på listingen, da det stedvis er forsøkt å fuge igjen glipper, og andre steder er det ikke. Det er brukt blå kulepenn på de hvite dørkarmene til oppmerking av gjæringspunktet (der topplist og sidelist på dørkarmen møtes). Karmlistene på innerdørene burde enten vært tilbakeforet (list mellom bakkant av karmlist og veggflate) inn mot veggene, eller blitt festet bedre til veggen for å unngå disse glippene.

[...]

Dørbladet har i utgangspunktet vært for høyt i forhold til åpningen den skulle settes inn i, og har derfor blitt kappet/tilpasset. Kuttflaten er i overkant av dørbladet og fremstår flisete og avskallet. Da dørbladet er av en type slett lettdør, er det ytterste laget som oftest produsert av trefiber, som er utsatt for formendringer ved fuktpåkjenninger. Med tanke på at dørbladet er mot et baderom hvor det ofte er høyere luftfuktighet og temperaturforskjeller, burde selve kuttflaten på dørbladet vært overflatebehandlet. Dørterskelen er løs, og burde vært klosset opp på midten under terskelen, slik at man unngår svikt. På baderomssiden er det heller ikke fuget mot terskel og ned mot gulvet samt rundt underkant av karmlist, noe som fremstår som dårlig håndverksmessig utførelse.

[...]

Det er etter min vurdering hensiktsmessig å montere en lekkasjestopper under kjøkkenskrogene rundt området der utslagsvask og oppvaskmaskin er plassert. Dette er med tanke på at eventuelt lekkasjevann kan renne ned gjennom hullet i gulvet der ledningen til stikkontakten kommer opp, deretter videre inn i sikringsskapet i underliggende etasje. Dette ble drøftet med Rørlegger Tommy Madsen i Dråpen VVS AS og elektriker Andreas Bakke i AVI Elektro AS pr. telefon 01.09.2023. Når det gjelder vurdering av utførelsen på det elektriske arbeidet generelt og valg av type kapslingsgrad på stikkontakt er dette utenfor mitt kompetanseområde, og burde derfor sjekkes med en godkjent elektriker. Det anbefales generelt å ha en lekkasjestopper i rom med vanninstallasjoner hvor ikke lekkasjevann vil bli ledet til sluk. Lekkasjestoppere med fuktfølere gir meget god

sikkerhet mot vannskader knyttet til løse installasjoner. Med riktig plassering av fuktfølere vil lekkasjestopperne reagere meget raskt, slik at lekkasjevannmengden blir liten».

Klageren har fremlagt faktura på 11 025 kroner for innhenting av takstrapport fra Takstmannen AS.

Det er fremlagt et pristilbud fra Oslo Snekkertjenester AS for utbedring av snekkerarbeid, rørleggerarbeid og malerarbeid. Av tilbudet fremgår følgende beskrivelse av arbeidet:

«Snekkerarbeid

- *Fjerning av gulvet gjelder stua, kjøkken og 3 soverom. Ca. 110 kvm til sammen.*
- *Fjerning av kjøkken, kjøkkenøy, dører, lister...,*
- *Avretingsmasse der det trengs tinkl materiell (Hvis tregulvet ikke kan støpes direkte, må det monteres smørmembran som beskyttelse for å unngå lekkasje til leiligheten under)*
- *Montere kjøkken, laminat, gulvlist, og dører (Materiell er ikke inkl)*
- *Bytte kjøkkenbenk inkl materiell*
- *Installere stige til loftet inkl materiell*
- *Montere peis i stua, og fjerne det andre røret og sette opp brannsikker gips rundt og spakle og male inkl materiell*
- *Løs baderomsdøren problem og hev døren til standard nivå*
- *Bytte alle gulv og dørlistene inkl materiell*

Rørleggerarbeid

- *Stenge vann, montering av kjøkken kran, vannlås og tilkobling av oppvaskmaskin samt Aquastopp, og opplegg til oppvaskmaskin under kjøkkenvask*

Malerarbeid

- *Male både veggene og taket et strøk i tre rommene, kjøkken, og i stua.*

Total: 201.500 kr eks Mva

Spilevegger er ikke inkl i pristilbudet, vi må diskutere denne type materiale fordi prisen varierer. Isolasjon er valgfritt (NORGIPS 12,5MM GIPSGULV 600*2400) det vil koste 35.000 Kr eks mva

Ved demontering av laminatet er kunden ansvarlig for eventuelle skadede deler».

Klageren har også innhentet et pristilbud fra Abildsø elektriske AS på 53 437,50 kroner for å utbedre det elektriske arbeidet på kjøkkenet. I tilbudet står det at tilbudet gjelder «utbedringer av avvik for at kjøkkenet skal kunne tas i bruk på en forsvarlig måte».

Utbedringsarbeidet er som følger:

«- Bryter på kjøkkenet er ikke feste og avdekning er ikke montert. Vi leverer ny bryter og kobler/fester denne forskriftsmessig.

- Takbokser i tak er ikke skiftet og ligger nå nedforet under himling. Taket må åpnes på de aktuelle stedene (3 stk steder), boksene må byttes og taket må lappes, sparkles og males på nytt. Vi gir pris på alt arbeidet, komplett utbedret med snekker og maler.

- En takboks er ikke koblet og mangler taklokk. Dette utbedres av oss.

- Komfyrstikk er ikke tilfredstillende festet og støpsel/stikkontakt går ikke å koble sammen (uvisst årsak). Vi leverer ny komfyrstikk med komfyrvakt og fester/kobler denne forskriftsmessig.

- Nye kurser. nye kurser er ført i sokkel som PFXP. I utgangspunktet OK, men ettersom jeg har forstått har kunden bedt om skult anlegg. Kablene er forlagt åpent inn til sikringsskap og utførelsen er ikke fagmessig utført. Kanal er løsnet fra vegg (kun festet med lim). Vi legger om tilførsler i korrugert rør og tar disse direkte inn i sikringsskap (skjult). Vi beholder eksisterende tversnitt på kabling (1 stk 2x2, 5 og 1 stk 2x1,5) Eventuelle oppståtte skader på tak/tapet må utbedres av kunde.

- Manglende strøm til fryser. Det mangler stikkontakt til fryser. Vi legger opp ny stikkontakt for oppkobling av frysenskap til strøm.

- Det er registrert at det mangler lovpålagt vannvakt ved oppvaskmaskin. Abildsø elektriske leverer og monterer lovpålagt vannvakt».

Innklagde har avvist klagerens krav og viser til at overskridelsen av totalprisen skyldes både tilleggsarbeid som klageren selv ønsket, og at boligen var i dårligere stand enn forventet. Det ble derfor nødvendig med ekstra utbedringer som ikke var inkludert i det opprinnelige tilbudet. Et sentralt tema i saken er gulvet, hvor innklagde forklarer at den gamle parketten manglet spongulv under, noe som førte til ujevnheter. Innklagde anbefalte å rive gulvet og legge sponplater for å sikre riktig underlag for laminat, men klageren ønsket ikke dette av økonomiske grunner. I stedet ble det lagt laminat over den gamle parketten, noe som ifølge innklagde har påvirket resultatet. Klageren har senere påpekt at gulvet knirker mer enn før, men innklagde mener dette kan skyldes andre forhold, som skader fra skadedyr eller konstruksjonsmessige forhold.

Når det gjelder fri spalte, hevder innklagde at dette er lagt langs alle vegger, men at det ikke fremkommer i takstrapporten fordi listene ikke ble fjernet. Manglende spalte ved pipa skyldes ifølge innklagde at klageren har gjort endringer i ettertid. Ujevnheter i stueoverflatene forklares med byggets alder og tilstand, og innklagde mener at NS3420-standarden ikke er relevant i denne sammenhengen, da den gjelder for nye bygg. Det vises til at arbeidet må vurderes ut fra hva som er å anse som håndverksmessig god utførelse.

I tillegg ble det underveis avdekket råteskader i takets diffusjonssperre, noe som førte til at hele taket måtte rives og bygges opp igjen, med påfølgende merkostnader som klageren ble informert om. Klageren ønsket også gipsplater på soveromsveggene i stedet for helsparkling, og dette ble utført som tilleggsarbeid. Det samme gjelder helsparkling av kjøkkenet og montering av kjøkkeninnredning, som begge medførte ekstra kostnader utover det opprinnelige tilbudet.

Innklagde har opplyst at de foreslo for klageren utbedringer de mente var nødvendige, men at klageren avslo dette av økonomiske årsaker, noe som har fått konsekvenser for resultatet. Innklagde har likevel erkjent enkelte mangler som de har tilbydd å rette opp i, og mener de fortsatt har utbedringsretten i behold. Når det gjelder feil ved laminatgulvet, hevder innklagde at det i utgangspunktet ble lagt korrekt, men at for liten avstand til vegg skyldes at klageren pusset opp pipen i ettertid. De erkjenner at rekkverket ble feilmontert og ønsker å rette dette, men har ikke fått anledning. Et kjøkkenvindu ble skadet under arbeidet, men dette ble utbedret, mens øvrige skader på vinduer og lister skal ha vært til stede før oppstart. Glipper mellom gulvlister og gulv ble tettet med fugemasse etter klagerens ønske, til tross for at innklagde frarådet dette. Parabolledning ble erstattet og

ny boks montert etter avtale. Karmlister kunne vært tilbakeforet, men dette ble vurdert som for kostbart. Fuging ble gjort i henhold til avtale, selv om det ikke er ideelt for fotlister. Tetting av gulv etter fjerning av ventilasjonsrør var ikke en del av avtalen, og klageren skulle gjøre dette selv. Innklagde la likevel laminat over og anbefalte isolering fra undersiden. Skader og manglende finish ble flikksparklet og malt etter befaring. Trappen skulle etter avtale males, men klageren ombestemte seg. Lysbrytere ble montert av klagerens bekjente, og hullene rundt disse var ikke innklagdes ansvar, men de påtok seg å reparere dem. Loftstrappen er ikke ferdig montert fordi klageren ikke har kjøpt inn trappen, noe han ble informert om flere ganger. Peisen er ferdig pusset og malt, men spilevegg mangler fordi klageren ikke har kjøpt dette inn, til tross for at det var hans ansvar ifølge avtalen.

Innklagde bestrider rapportene fra Oslo Snekkertjeneste og Abildsø Elektriske AS, da disse er konkurrenter med egeninteresse. De viser til en nøytral takstrapport som ikke påpeker feil ved det elektriske arbeidet. T Elektro AS har bekreftet at arbeidet er korrekt og har svart på klagerens innsigelser. Når det gjelder avstand mellom benkeplate og vegg, samt etterjustering, påpeker innklagde at det ble montert et Ikea-kjøkken uten at de hadde tegning ved avtaleinngåelse. Ikea-kjøkken har stor avvikstoleranse, og det kan ikke forventes feilfri montering. Det kunne vært montert list eller flis for å dekke avstand, men dette ble vurdert som for kostbart. Elektrikerarbeid til kjøkkenøy var ikke inkludert, og kjøkkentegningen ble levert etter avtaleinngåelse, noe som førte til merkostnader. Rørlegger har ikke montert lekkasjestopper, men innklagde ønsker å rette dette. Elektrikeren har utført arbeidet i tråd med NEK-standard.

Når det gjelder dører, forklarer innklagde at det ble det brukt avkappede 2.10-dører tilpasset gammel standard. En skade på kanten er erkjent og ønskes utbedret. Overflatebehandling er ikke nødvendig, men kan utføres ved ønske. Løs dørterskel kunne vært utbedret, men dette var ikke en del av tilbudet, og problemet skyldes underlaget og klagerens valg av gulv. Fuging mot terskel er ikke nødvendig, da det ikke er våtsone og det ikke finnes krav om dette i NS3420. Innklagde mener takstmannen feilaktig har lagt NS3420 til grunn, og at det er kritikkverdig at det ikke er gjort mer for å avklare dialogen og avtalene mellom partene.

Når det gjelder det elektriske arbeidet på kjøkkenet, så har innklagde vist til svar fra elektriker som utførte jobben, 28.04.2024:

«- bryter til kjøkken er levert av annen ufaglært elektriker som kunde har valgt.

- takboksene er gamle som har vært der fra før

- takboks er koblet av annen ufaglært elektriker som kunde har valgt

- komfyrstikken er levert og koblet av undertegnede men dette er før hvitevarene var levert, mulig de har blitt flyttet på. Komfyrvakten fra CTM er ny og behøver ikke skiftes, men de kan være trange når støpselet skal dyttes inn...kommer gjerne og gjør dette.

- nye kurser er lagt etter beskrivelse og er etter regler. At kunden ønsket disse skjult er nytt for meg...da må isåfall veggen åpnes opp....kanalen kan også festes på nytt...kommer gjerne og gjør dette

- Har ingen informasjon om at det skulle legges opp strøm til fryser.

- Vannvakt er noe rørlegger leverer og monterer».

Innklagde har fremmet krav om betaling av utestående beløp på til sammen 230 788 kroner i henhold til faktura nr. 548 og faktura nr. 553. Innklagde har også krevd renter.

Klageren bestrider innklagdes påstander. Klageren viser til at begge parter godkjente fremlagt avtale 02.07.2023, og i den er det presisert under «beskrivelse» at «Utførelse av arbeid iht tilbud F 164-23 revidert datert 28.06.23 inkl spesifiseringer iht epost utvekslinger datert 30.06.23». Klageren påpeker at det er derfor denne avtalen som gjør seg gjeldende, samt e-postutveksling mellom partene frem til 30.06.2023. Klageren mener at innklagde har i ettertid forsøkt å «bytte» deres avtale med en tidligere arbeidsskisse, samt overser deres e-postkorrespondanse, som er sentral i saken. Klageren har opplyst at det ikke stemmer at han ikke ville fjerne det eksisterende gulvet grunnet økonomi, slik innklagde hevder. Han ba innklagde om å fjerne det gamle gulvet.

Det er fremlagt en rapport «Byggteknisk rådgivning» utarbeidet av spesialrådgiver innen byggesaker, Bernhard Hamgaard Tufto, som ble engasjert av innklagde i saken. Rapporten er delt inn i flere deler. I rapporten redegjøres det for sakens bakgrunn, herunder med forhold rundt avtaleinngåelsen og tilbud, en tolkning av arbeidsbeskrivelsen, samt merknader til korrespondansen mellom partene. Det vises til at klageren som oppdragsgiver i henhold til håndverkertjenesteloven er forpliktet til å la innklagde som oppdragstaker foreta utbedringer av reelle feil og mangler. Videre vises

det til de punkter som er påpekt som feil ved arbeidet i takstrapporten, og opplyses at dette ikke er å regne som «graverende feil», men at ved reklamasjon på arbeidet har innklagde utbedringsrett. Konklusjon i del 1 av rapporten er som følger:

«Oppdragsgiver har ingen holdepunkter i hevd av at det foreligger grove faglige feil, slurv, ja, men det gir ikke adgang til og hindre oppdragstaker sin rett til å utbedre de punkter som naturlig tilfaller kontrakten. [...] Sett i sak, gis Oppdragsgiver klar anbefaling av og gi Oppdragstaker full adgang for å kunne foreta arbeid som favner inn under reklamasjon. Dette igjen tilsier at der Oppdragsgiver har bedt om å fravike en utførelse som er faglig riktig, må Oppdragsgiver selv stå for den konsekvens som følger. Oppdragsgiver skal likevel ha dekt sitt tidsforbruk».

Videre innhold i rapporten gjengis ikke i sakssammendraget, utover det som er beskrevet ovenfor. Sakkyndig Tufto som utformet rapporten har i ettertid bedt om at bruksretten til rapporten tilbakekalles, som følge av manglende betaling for rapporten fra innklagdes side. Tufto har i sin henvendelse vist til åndsverksloven og avtaleloven, samt at betalingsmislighold fra innklagdes side er å anse som økonomisk kriminalitet, med videre henvisning til bedrageribestemmelsene i straffeloven. Tufto har også uttalt at dersom Forbrukerklageutvalget velger å benytte seg av rapporten i sin vurdering av saken, så er dette å regne som medvirkning til økonomisk kriminalitet. På denne bakgrunn krever sakkyndig at rapporten trekkes fra saken, også sett hen til at han har tilbakekalt brukstillatelsen.

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 18.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12044. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 11.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.06.2024. Klagen er poststemplet 28.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.07.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.11.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag på 254 937,50 kroner, frifinnelse av betalingsplikt av 230 788 kroner og 11 025 kroner i erstatning. Klageren har også krevd renter.

Innklagde krever betaling av utestående beløp på 230 788 kroner. Innklagde har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget vil først ta stilling til anførsel fra Tufto.

Hva gjelder manglende betaling og bruksrett for innsendt rapport utarbeidet av Tufto, så er dette et spørsmål som ikke angår foreliggende sak, men en egen tvist mellom Tufto og innklagde. Et dokument som er fremlagt i saken, og som er gjort kjent for begge av sakens parter, kan vanskelig overses eller tilsidesettes ved behandling av saken – all den tid den ikke er ervervet på ulovlig vis, hvilket er et strafferettslig spørsmål som ikke faller innenfor utvalgets mandat, og uansett ikke er en del av tvisten mellom klageren og innklagde i denne sak. Utvalget er uansett av den oppfatning at rapporten ikke opplyser den tekniske siden av saken i noen særlig grad, ettersom rapporten i stor grad baserer seg på en vurdering av mange andre momenter i saken, herunder en tolkning av avtalen, juridiske spørsmål og korrespondansen mellom partene.

Utvalget vil så gå videre til å vurdere tvisten mellom sakens parter.

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.

Partene inngikk skriftlig avtale om oppussingsarbeidet 02.07.2023. Denne er godkjent av begge parter. Denne bygger på skriftlig tilbud med arbeidsbeskrivelse fra innklagde datert 24.06.2023 «164-23» med de spesifiseringer som fremgår av korrespondansen mellom partene per e-post datert 30.06.2023. Vurderingen vil derfor ta utgangspunkt i denne avtalen.

Utvalget vil først vurdere klagerens anførsel vedrørende overfakturering.

Ved uenighet er det opp til tjenesteyteren å sannsynliggjøre om en prisangivelse er en bindende fast pris, en høyeste pris, et prisoverslag eller bare en uforpliktende prisantydning, jf. hvtjl. § 32 tredje ledd, første punktum. Tjenesteyteren kan imidlertid ha rett til pristillegg etter hvtjl. § 33.

I henhold til avtalen mellom partene, ble det avtalt en fastpris for arbeidet på 474 750 kroner. Klageren ble imidlertid fakturert for en totalsum på 575 192 kroner. De punkter som det har blitt tilleggsfakturert for, er som følger i henhold til fremlagt arbeidsrapport: ny fukt sperre i plast etter rivning av tak på 3 850 kroner, rivning av tak, gips og gulv plate med belegg på 4 200 kroner, hjelpsparkling på kjøkken og gang i stedet for fliksparkling på 7 820 kroner, montering av Ikea kjøkken iht. meterpris med mengde 9,2 med pris 3 562 per mengde på til sammen 32 770,40 kroner, nye gips plater over eksisterende plater på soverom på 11 825 kroner og materialer iht. kvitteringer til 36 343 kroner, pluss 10% påslag på materialer, hvilket tilsvarer 3 634,30 kroner.

Tjenesten kostet derfor 100 442 kroner mer enn opprinnelig avtalt pris.

Innklagde har forklart at prisøkningen skyldes tilleggsarbeider som klageren selv ønsket, og at avtaler om dette ble inngått muntlig, samt at boligen var i dårligere stand enn forventet. Det ble derfor nødvendig med ekstra utbedringer som ikke var inkludert i det opprinnelige tilbudet. Innklagde har videre forklart at det ikke ble informert at kjøkkenet skulle ha kjøkkenøy når de sendte ut tilbudet, og elektrikertjenester tilknyttet kjøkkenøy førte dermed til merkostnader.

Viser det seg under utføringen at det er behov for arbeid utenfor oppdraget, som det er praktisk å utføre sammen med oppdraget (tilleggsarbeid), skal tjenesteyteren kontakte forbrukeren, jf. hvtjl. § 9 første ledd. Er forbrukeren ikke å treffe, eller mottar tjenesteyteren av andre grunner ikke beskjed innen rimelig tid, kan tilleggsarbeidet likevel utføres. Dette gjelder likevel bare dersom forbrukeren må antas å ville ha det utført, og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig i seg selv, eller den er lav i forhold til prisen for den avtalte tjenesten, jf. hvtjl. § 9 andre ledd.

Dersom innklagde oppdager at tjenesten vil bli betydelig dyrere enn avtalt pris, plikter han dermed å varsle forbrukeren angående dette. Dette følger også av innklagdes frarådingsplikt etter hvtjl. § 7 andre ledd.

Innklagde som den profesjonelle part må bære ansvar for de misforståelser og uklarheter som har oppstått mellom partene, når det gjelder hva som ble avtalt av tilleggsarbeider. Innklagde burde fått dette nedtegnet og skriftlig godkjent for å unngå slike uklarheter. Slik saken er opplyst, kan ikke utvalget se at det er sannsynliggjort at det ble inngått en avtale mellom partene vedrørende tilleggsarbeider, herunder at klageren ble informert om at dette ville medføre en økning i prisen. Innklagde har dermed ikke rett på betaling for tilleggsarbeider.

Det fremgår imidlertid av avtalen at kjøkkenet vil faktureres etter 2 850 kroner per løpemeter. Innklagde har også forklart at de ikke hadde noen tegning av kjøkkenet når avtalen ble inngått, hvilket er grunnen til at det ble avtalt en pris per løpemeter. Innklagde har imidlertid fakturert 3 562 kroner per løpemeter ifølge arbeidsrapporten, og ikke 2 850 kroner slik det følger av tilbudet, og har etter dette rett på 26 220 kroner for montering av kjøkkenet (9,2 x 2 850 kroner).

Klageren frifinnes dermed fra å betale for resterende 74 222 kroner som er fakturert for mye i henhold til fastpris i avtalen. Klageren plikter imidlertid å betale 26 200 kroner for arbeidet med montering av kjøkkenet.

Utvalget vil gå videre til mangelsvurderingen av de forhold anført av klageren.

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.

Mangel foreligger likevel ikke dersom avviket skyldes forhold på forbrukerens side, 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. I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Når det gjelder manglende montering av spilevegg og av trapp til loft, så fremgår det av innklagdes tilbud under punkt «gang ved soverommene» at tilbudet gjaldt «kun montering

av loft trapp». Videre under punkt «alternative priser» står det «montering av spyle vegger er vanskelig å gi fast pris men kan montere time pris». Ut ifra en ordlydstolkning, så gjelder tilbudet kun montering av trapp og spilevegg, og innkjøp av disse kan dermed ikke anses som en del av avtalen. Manglende montering som følge av manglende innkjøp av spilevegg og trapp er dermed ikke et forhold som kan lastes håndverker, og utgjør dermed ingen mangel.

Slik saken er opplyst, er det noen punkter som var en del av det opprinnelige reklamasjonsgrunnlaget, men som har blitt rettet opp i ettertid. Herunder montering av ventilasjonssystem, områder som manglet maling, og skader rundt vinduer. Utvalget vil derfor kun vurdere de feil som er påpekt i takstrapporten.

I takstrapporten er det påpekt at undergulvet (den gamle parketten) burde vært rettet opp mot kravene til planhet iht. Pergo sin leggeanvisning. Det vises også til at det er gjort en generell dårlig utførelse på listingen, samt at det ikke er etablert fri spalte mot alle vegger, hvilket medfører knirk og sprang i endeskjøter på det nye laminatgulvet. Det opplyses også at knirking kommer av det ujevne underlaget, samt at gulvet ikke er lagt slik at gulvet ikke har mulighet til å bevege seg fritt. Takstrapporten konkluderer videre med at det foreligger generell ufagmessig utførelse av fuging i overgangen mellom vegg og tak, samt sparkling av vegg. Videre påpekes at det er for store ujevnheter på de ferdigbehandlede overflatene stedvis i stue iht. NS3420-T. Når det gjelder montering av kjøkken, så viser takstmannen til at dekkssiden på kjøkkeninnredning er kappet for kort ned mot gulvet, og montert skrått ved kjøkkenskroget. Helhetsmessig er dette etter takstmannens syn dårlig faglig utførelse på monteringen. Døren til badrom er tilpasset ved å kappe den, og takstmannen opplyser at kuttflaten burde vært overflatebehandlet for å motvirke fuktpåkjenninger. Dørterskelen er løs, og burde vært klosset opp midt under terskelen, slik at man unngår svikt. På badromssiden er det heller ikke fuget mot terskel og ned mot gulvet, samt rundt underkant av karmlister, noe som ifølge takstmann fremstår som dårlig håndverksmessig utførelse.

Innklagde har opplyst at de anbefalte klageren å fjerne det gamle gulvet, samt rette opp undergulvet, men at klageren ikke ønsket dette av økonomiske årsaker. Klageren har derimot sagt at dette ikke stemmer, og at han ba dem fjerne det gamle gulvet. Hva gjelder tetting av listverk med fugemasse, så har innklagde forklart at de frarådet klageren å gjøre dette, ettersom det alltid vil være noe bevegelse i gulvlistene som kan medføre stygge sprekker dersom man tetter igjen sprekker med fugemasse. Klageren ønsket

imidlertid at dette skulle gjøres. Innklagde har også vist til at det kunne vært valgt løsninger og iverksatt tiltak som det vises til i rapporten, men at dette ville medført ekstra kostnader som klageren ikke kunne tatt seg råd til.

Utvalget kan ikke vektlegge den ene parts forklaring fremfor den andres. I henhold til hvtjl. § 17 har håndverkeren en plikt til å veilede og samrå seg med forbrukeren, og det er innklagde som er nærmest å kunne sannsynliggjøre at veiledning og fraråding ble gitt. Informasjon som er gitt muntlig er vanskelig å kunne bevise, og når dette ikke er sannsynliggjort ovenfor utvalget, så finner utvalget at det foreligger en mangel ved arbeidet, sett hen til vurderingen som fremgår av takstrapporten, jf. hvtjl. jf. § 17.

Når det gjelder det elektriske arbeidet, så står det følgende i innklagdes tilbud: «*Elektro arbeid til nytt kjøkken, inkl. materialer inn til ferdige vegger og montering av utstyr*». Uten videre presiseringer, vil en naturlig tolkning vil være at alt elektrisk arbeid tilknyttet kjøkkenet inngår i tilbudet.

Det er foretatt en vurdering av Abildsø Elektriske AS. Uttalelsen fra Abildsø Elektriske AS peker på følgende avvik: brytere er ikke festet og avdekning er ikke montert, takbokser er ikke skiftet, en takboks mangler taklokk, komfyrstikk er ikke tilfredsstillende festet, legging av kabler til sikringsboks er ikke fagmessig utført, kanal er løsnet fra vegg, manglende strøm til fryser og stikkontakt til dette, og manglende lovpålagt vannvakt. Det påpekes også at «nye kurser er ført i sokkel som PFXP. I utgangspunktet OK, men ettersom jeg har forstått har kunden bedt om skult anlegg».

Når det gjelder legging av kursene, finner ikke utvalget ut ifra fremlagt dokumentasjon at det var avtalt at det skulle være et «skjult anlegg». Ifølge uttalelsen fra Abildsø, så er måten kursene lagt i utgangspunktet «ok», og utvalget kan derfor ikke anse arbeidet som ufagmessig utført på dette punkt.

Når det gjelder øvrige punkter, finner utvalget at dette utgjør mangler etter hvtjl. § 17, sett hen til vurderingen av avvik som fremgår av rapport fra Abildsø Elektriske AS.

Klageren har krevd et prisavslag. Det følger av hvtjl. § 25 første ledd at forbrukeren kan kreve prisavslag, dersom mangelen ikke rettes i samsvar med § 24. Forbrukerens rett til å kreve prisavslag gjelder likevel ikke dersom forbrukeren avslår retting som forbrukeren plikter å motta, jf. hvtjl. § 25 første ledd.

Innklagde har anført at de har utbedringsretten i behold.

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.

Klageren reklamerte først per e-post 07.08.2023 og 09.08.2023 over feil ved arbeidet, og partene møttes på befaring 12.08.2023 hvor klageren påpekte flere forhold ved arbeidet han ønsket utbedret. Ut ifra korrespondansen mellom partene, så har innklagde utbedret flere punkter som ble påpekt av klageren under befaring, men avviste også flere punkter per e-post 17.08.2023, herunder feil med laminat, ujevnheter på vegger og tak og feil med det elektriske arbeidet. Klageren purret på innklagde ved flere anledninger angående utbedring, før klageren per e-post 27.10.2023 informerte at han anså innklagdes utbedringsrett som tapt, og varslet at han ville ta saken til Forbrukertilsynet. Innklagde har deretter under meklingen per brev 16.05.2024 tilbydd å utbedre enkelte feil. At innklagde tilbyr å komme for å rette opp feil så lenge som ni måneder senere, er ikke innenfor rimelig tid, og klageren har rett på å kreve et prisavslag, jf. hvtjl. § 25 første ledd.

Etter hvtjl. § 25 andre ledd skal prisavslaget settes til hva det ville koste forbrukeren å få mangelen rettet.

Klageren har fremlagt et pristilbud fra Oslo Snekkertjenester AS på 201 500 kroner for å utbedre snekkerarbeid, rørleggerarbeid og malerarbeid. Videre er det innhentet tilbud fra Abildsø Elektriske AS på 53 437,50 kroner. Til sammen utgjør dette 254 937,50 kroner. Tilbudene inkluderer imidlertid punkter som ikke var en del av den opprinnelige avtalen mellom partene, herunder innkjøp av stige til loft, montering av peis og omlegging av kurser til et «skjult anlegg». Prisene for disse utbedringene er ikke presisert i tilbudene. Ut ifra dette, finner utvalget å sette et skjønnsmessig prisavslag til 230 000 kroner.

Etter dette tilkjennes klageren 230 000 kroner i prisavslag, samt frifinnes for betalingsplikt av 74 222 kroner som er fakturert for mye i henhold til fastpris i avtalen. Til sammen utgjør dette 304 222,30 kroner. Ved å motregne det utestående beløpet på fakturanummer 548 og 553 på til sammen 230 788 kroner, medfører dette at innklagde er skyldig klageren 73 434 kroner.

Klageren har også krevd erstatning. 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.

Klageren har krevd 11 025 kroner i erstatning for betaling av takstrapport. Beløpet er dokumentert og erstatningsberettiget, og tilkjennes i sin helhet.

Klageren tilkjennes etter dette totalt 84 459 kroner.

Det er krevd forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet beløpsfestet krav om prisavslag var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 26.06.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde ved forkynnelsen av klagen den 18.06.2025, og renter regnes følgelig fra 18.07.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Bygg og Malerexpert AS plikter å betale 84 459 – åttifiretusenfirehundreogfemtini – kroner til Farrukh Abbas Chaudry, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 18.07.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.11.2025

Rune Erstad

Torgeir Øines

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth