



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 65052

Sakens parter

Klager: Hedda Hognedatter Bjørnebye Vik, Breigata 21, 0187 Oslo

Innklaget: Samir Boumessaoud, Strømsveien 346, 1081 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Avtale om oppussing av leilighet. Klage over mangelfullt arbeid på bad. Krav om erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Utvalget bemerker innledningsvis at innklagde er klaget inn i kraft av å være tidligere innehaver av enkeltpersonforetaket Frogner Entreprenør Samir Boumessaoud.

Enkeltpersonforetaket ble slettet 02.06.2022.

Klageren opplyser at hun den 18.11.2019 inngikk avtale med innklagde om oppussing av leiligheten. Klageren har fremlagt kontrakten – «Håndverkertjenesteloven – kontrakt om arbeider på fast eiendom – avtalt vederlag 2 G eller mer» - signert av begge parter 18.11.2019. Det fremgår av kontrakten at avtalt vederlag var på 526 000 kroner, og at det vedlagt kontrakten fulgte «tjenesteyterens tilbud, inkludert tegninger, datert 18/11/19» som vedlegg 1, og «forbrukerens tilbudsgrunnlag, inkludert tegninger, datert 18/11/19» som vedlegg 2.

Av vedlegg 1 fremgår det at tilbudet på 526 000 kroner gjaldt «totalrenovering leilighet 77 kvm med bad», og at dette blant annet omfattet arbeid på soverom, kjøkken, bad, maling av alle vegger, tak, vinduer og verandadør, legging av nytt gulv, rørleggerarbeid i forbindelse med nytt kjøkken og elektroarbeid. Hva gjelder bad, fremgår det:

«Arbeidet i begge bad omfatter:

- Rive, pigge, slisse, deldekke (generelt)
- Rive alle vegger og tak
- Demontering av alt innredning og diverse
- Avrette og rep. av vegger
- Rep og avretting med fall undergulv
- Legge banemembran
- Avrette og platekle tak
- Fjerne eksisterende dør og terskel, montere ny dør komplett
- Montere kryssfiner/rupanel
- Montere membranplater
- Lage kasse for veggklosett/rør
- Smøre membran/fuktsikre vegger og overganger
- Klargjøring for varmekabel
- Støpe gulv med fall og nedsenket dusj, hurtigherd
- Tilpasse eksisterende avtrekker ventilasjon
- Flislegge vegger, flislegge gulv
- Sparkle og male tak/lister, fuge mot tak
- Silikon i overganger og hjørner
- Diverse lister, luker og foringer»

I vedlegg 2 til kontrakten fremkommer det vedrørende elektrikerarbeid at «alt arbeid skal utføres etter NEK 400 av sertifisert elektriker». Hva gjelder rørleggerarbeid fremgår det som følger:

«Alt arbeid skal utføres av rørlegger med nødvendig godkjenning.

Våtromsnormen og andre krav skal følges på kjøkken/bad».

Arbeidet skal ha blitt ferdigstilt 15.02.2020.

Klageren forklarer at hun mot slutten av sommeren 2023 mistenkte en lekkasje i dusjen på badet. Klageren engasjerte på denne bakgrunn en rørlegger som utførte et lekkasjesøk, hvorpå det ble avdekket lekkasje i hjørnet og mistanke om feil med membranen.

Klageren reklamerte til innklagde 26.09.2023. Klageren har fremlagt kopi av e-postkorrespondanse mellom partene. Det fremgår av korrespondansen at klageren viste til at rørlegger hadde vært på befaring grunnet hennes mistanke om lekkasje, og at «han

mener at problemene skyldes feil i arbeidet som ble utført i 2019/2020», og at «slik jeg har forstått situasjonen er det potensielt noe feil med membranen (feil helning/potensiell lekkasje bak veggen som er årsaken». Klageren opplyste at hun skulle sende rapport fra rørleggeren så snart denne forelå. Denne ble oversendt innklagde 04.10.2023.

Klageren har fremlagt rapporten – «Rapport etter utført befarings» - fra Rør & Kjøkken AS. Rapporten er udatert, men det fremgår at befarings ble utført 26.09.2023, og at Rør & Kjøkken AS ble engasjert for å utføre et lekkasjesøk på bad. Fra rapporten refereres:

«Ved Lekkasjesøket på badet ble det oppdaget vannansamling i dusjhjørnet under flis og silikonfug. Ved lett press på silikon piplet det vann ut fra hjørnet.

For oss ser det ut som påstøp (betong) over sluk er mettet med vann, så det siver ut i hjørnet av dusjen. Det kan også være en silikonfug som ikke er tett hele veien, det kan da komme vann bak flis som renner ut igjen ved gulvet i dusjsone.

Det som ser ut som membran på figur 1 er skadet, så det vil sive vann inn under denne. Membranen skal festes med en klemring av metall med 6 skruer. Dette er heller ikke synlig i figur 2. Der skal man kunne se en leppe fra membranen som er festet med klemring. Dette mangler.

Hvis membran ikke er tilstrekkelig, må gulvet åpnes å ny membran legges.»

Det er inntatt to bilder i rapporten hvor det til det første bildet fremgår «Figur 1 Skadet membran» og til det andre bildet fremgår «Figur 2 Mangler synlig membran under klemring».

Klageren forklarer at hun også tok kontakt med to underleverandører av innklagde, henholdsvis firmaet som utførte arbeidet med membran og rørleggerfirmaet oppført i sluttokumentasjonen. Sistnevnte mente at firmaets navn og logo var misbrukt. Firmaet som utførte arbeidet med membran – «Byggeeksperten AS» - gjorde i fremlagt e-post av 14.11.2023 gjeldende som følger:

«Da tror jeg det er denne membranen det gjelder. At det er en feil på membranen i hjørnet her, er svært usannsynlig. Membranen er riktig festet til sluket. Jeg har ikke lagt membran på veggene. Hvis jeg skal gjette, så er våtromsplatene, som man monterer utenpå trefiberplatene, skrudd feil. De kan ha montert platene før de støpte, og ubevisst skrudd de fast nede ved gulvet,

og dermed punktert membranen. Hvis det er tilfelle, betyr det ganske omfattende arbeid på badet for å rette opp. Rapporten gjør ikke klart om det er membranen som er skadet, eller om det faktisk bare er vann bak silikonen. Har det vært synlig vannlekkasje på tilstøtende rom?

Innklagde avviste etter hvert klagerens reklamasjon. Fra innklagdes e-post av 10.10.2023 refereres:

«Jeg kunne ha unngått å svare deg fra begynnelsen, gitt at selskapet du signerte kontrakten med ikke lenger eksisterer[...].

Men selvfølgelig viste jeg deg min intensjon om å hjelpe fra begynnelsen med selskapene som jobbet direkte under oss og som er fortsatt i marked jobber. De som utført jobben hos deg».

Dialogen med innklagde skal ha stoppet opp, og den 13.02.2024 brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Før oppstart av meklingen opplyste klageren at hun hadde vært i kontakt med sameiet sitt forsikringsselskap, som hadde utarbeidet en rapport på skadene. Klageren opplyste at det var avdekket at feilen lå i konstruksjonen av vegg og kanten på dusjen, og at det følgelig ikke var membranen som var problemet.

Klageren har fremlagt uttalelse fra Polygon AS v/Yazan Ghorab av 23.05.2024 der det fremkommer at «når vi kom så piplet det ut litt vann ved gulv i dusjsone» og at «etter å ha skåret bort litt av fug startet det renne mere vann. Tipper ca 2 liter på 20 minutter». Videre refereres følgende fra uttalelsen:

«Etter å ha utført flere tester har vi nå funnet årsak:

Ved dusjing legger det seg vann på opphøyd kant som er under dusjvegger. Vann trekker ned i fuger og list som ligger på innsiden av kanten, deretter kommer ut ned ved fliskant mot gulv.

Test av vann på kanten, etter ca 1 minutt kom det ut av fuge-

Årsak: dusjvann kommer seg inn i oppbygd konstruksjon og renner ut i dusj.

Alder: bad bygget 2020.»

Klageren har videre fremlagt skaderapport fra Polygon AS av 06.06.2024 der det er krysset av for at det er tale om «vannlekkasje» og at årsak til skaden er «håndverkerfeil». Fra punktet «hva forårsaket skaden, og hvorfor?» refereres:

«Vann som siger ut fra to dusjhjørnet

Årsak: rart/feil oppbygd konstruksjon, som gjør at vann trenger ut av dusjhjørnet og videre ut i badet»

Under punktet «skadeomfang» fremgår som følger:

«Ikke registrer følgeskader i tilstøtende rom.

Foreløpig er ikke hele skadeomfanget avdekket, da vi ikke har noe innsyn i veggen og hva som befinner seg her. Sannsynligvis er det også noe fuktighet bak flisene. Vi vet ikke om den oppbygde konstruksjonen er av tre for eksempel, dersom den er det vil det føre til mye problemer da det er en del vann som samles her.»

Med grunnlag i undersøkelsen og årsak til feil avdekket av sameiets forsikringsselskap, ønsket ikke klageren å innta rørleggerfirma eller firmaet som la membranen inn som part i saken. Meklingen med innklagde ble startet opp 26.09.2024, og avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 11.10.2024.

Klageren klaget deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren opplyser at hun engasjerte Bjølsen Rørservice AS for å utbedre skadene etter at saken ble klaget inn for Forbrukerklageutvalget. Ifølge klageren måtte badet totalrenoveres. Klageren har fremlagt «Prosjektinfo 2232 – Totalrenovering av bad» fra Bjølsen Rørservice AS som blant annet inneholder kontrakt datert 16.12.2024, tilbud av 18.12.2024 på 345 0000 kroner og en rekke bilder tatt fra utførelsen av arbeidet. I kontraktens punkt 5.1 «Rådgiving forut for avtaleinngåelsen» fremgår det at:

«Som rådet ved befaring og i e-post vedrørende endring av status på prosjekt fra overflateoppussing til total renovering av baderom. Dette vil bli avklart ved oppstart når forholdene undersøkes nærmere.»

I tilbudet fra Bjølsen Rørservice AS fremgår det at arbeidet på 345 000 kroner omfatter følgende:

- «Oppussing av bad
- Rigging, tildekking
- Demontering av utstyr og gulv. Nedring av vegger og gulv
- Komplett Rør i Rør system i bad

- Skift av sluk til rennesluk
 - Fremlegging av vann fra rørskap til utstyr
 - Legge rør i rør til dobbel dusj, klosett, servant og vaskemaskin
 - Fremlegge avløp til dusj, servant, vaskemaskin og klosett
 - Lukking av vegger og tak inkl finer, våtromsplater, gips, klargjøring for elektriker, rørlegger
 - Fall støpe gulv inkl. materialer
 - Levering og montering nye varmekabler
 - Sveisemembran våtrom-Gulv med trykk testing
 - Flislegging inkl. lim- gulv og 2 vegg (Fliser og fug fremskaffes av kunden)
 - Male 2 av veggene (Maling fremskaffes av kunde)
 - Nedsenkning av tak inkl. materialer
 - Levere og montere Geberit sistem (innbygd vegg) eks. veggskål, trykknapp og sete
 - El arbeider inkl. 5 spotter i bad om mulig å beholde
 - Beholde strøm fra speil, vaskemaskin og over klosett om mulig
 - Beholde dimmer/termostat
 - Lage til nisje i dusj sonen i vegg
 - Lufte luke
 - Montering av baderommøbler (fremskaffes av kunden)
 - Trykk testing av anlegget
 - Avfall / bort kjøring
- ***OBS!! Om mulig: Demontere dusjvegg og utbedre lekkasje hvis mulig.
Oppbygging av vegg med litex plater og fliser.

* Arbeid utover det som er beskrevet utføres som tillegg.

* Det tas forbehold om fukt/råte skader og evnt. andre utfordringer ved riving

**Pris er inkludert materialer og arbeid.

***Eventuelle ekstra kostnader vil bli diskutert og avtalt på forhånd.

Tilbudet omfatter:

- Arbeidet som beskrevet
- FDV/egenkontroll og samsvarserklærings dokumenter på utført jobb
- Det brukes underentreprenører på snekkerarbeider, El arbeider og sveisemembran.

-Utføring av komplett arbeid etter forskrifter

- 4-5 arbeidsuker byggetid»

Bjølsen Rørservice AS utarbeidet videre en rapport - «Tilstand – framdriftsrapport» - av 06.04.2025 der følgende refereres fra punktet «tilstandsbeskrivelse»:

Vi er blitt engasjert av beboer og kunde til å besikte badrom og evaluere tilstand. Badrom renoverert i periode 2019-2020.

Kunde har over tid bemerket seg sprekker og hevelser i gulv, sjenerende lukt på badet.

Under våre undersøkelser oppdages følgende:

- Ikke tilstrekkelig fall mot sluk i gulv på badrom
- Fall på gulv viser motfall ved undersøkelse med vater flere steder
- Vann oppsamling i betong som følge av feil fall
- Lukt av råte på bad
- Fukt på bad som følge av samling av vann i badromsgulv

Det legges ved bilder i rapport av undersøkelser som viser tydelig motfall og ikke tilstrekkelig fall mot sluk i badromsgulv og i dusjsonen spesielt.

Baderoms utførelsen av tidligere håndverkere viser seg å ikke være fagmessig utført, eller forskriftsmessig.

Viser for øvrig til Byggteknisk forskrift TEK-17:

§ 13-14. Byggfukt

§ 13-15. Våtrom og rom med vanninstallasjoner

1, 2-a og d, 3-a

Fra punktet «Konklusjon/eventuelle tiltak» refereres:

«Etter gjennomgang og nærmere undersøkelser, kan det konstateres at utførelse av tidligere håndverkere, ikke har utført badrommet med hensikt å ivareta dens funksjon og rolle som vannskadesikkert og

Det er påvist motfall i oppbyggingen av badromsgulvet, hvilket innebærer at vannet ikke ledes korrekt mot sluk, men i stedet akkumuleres i lavtliggende partier av konstruksjonen. Dette er et klart avvik fra gjeldende krav til fallforhold iht. TEK17 og Byggebransjens våtromsnorm (BVN), hvor det stilles krav til tilstrekkelig og korrekt fall mot sluk for å sikre effektiv avrenning.

Feil oppbygging og fravær av forskriftsmessig fall har medført vannansamling i betongkonstruksjonen, noe som over tid har ført til forhøyet fuktinnhold, luktproblematikk og økt risiko for soppvekst og sekundære fuktskader. Tidligere utførelse vurderes som uforsvarlig og ikke fagmessig utført, og dette forholdet må anses som en vesentlig feil med potensielt alvorlige konsekvenser for både konstruksjonens levetid og innemiljø.

For å utbedre forholdene må det gjennomføres full renovering av badet, inkludert ny oppbygging av gulvet med korrekt fall mot sluk i henhold til gjeldende tekniske krav og forskrifter.»

Klageren opplyser at hun har betalt 345 000 kroner til Bjølsen Rørservice AS for arbeidet med å reparere skadene i henhold til pristilbudet, i tillegg til 26 480 kroner for innkjøp av fliser og noe annet materiale. Til støtte for dette har klageren fremlagt bankutskrift fra nettbanken som viser utførte betalinger til Bjølsen Rørservice AS den 04.02.2025 på 138 000 kroner, den 21.02.2025 på 138 000 kroner og den 27.03.2025 på 69 000 kroner. Klageren har også fremlagt to salgskvitteringer fra L-Flis & Interiør AS (Fagflis Oslo) av 01.02.2025 på henholdsvis 16 000 kroner og 10 480 kroner.

Etter dette gjør klageren gjeldende at innklagdes arbeid er mangelfullt utført. Klageren fremholder at innklagdes mangelfulle arbeid har medført lekkasjeskader på badet, der årsaken til skyldes innklagdes arbeid med oppbygging av konstruksjonen. Klageren anfører at det var nødvendig å totalrenovere badet for å reparere skadene.

På denne bakgrunn krever klageren erstatning på totalt 372 757 kroner, som knytter seg til kostander til utbedring utført av Bjølsen Rørservice AS på 345 000 kroner, utgifter til materiale på 26 480 kroner, og erstatning for utgift til gebyr for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget med 1 277 kroner. Klageren krever også forsinkelsesrenter.

Hva gjelder utbedringskostnader, gjør klageren gjeldende at hun kun krever erstattet de kostnadene som var strengt nødvendige for å utbedre feil ved badet. Klageren forklarer at hun også ha betalt for ny dusj mere mere, men at dette ikke er omfattet av erstatningskravet.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde gjør gjeldene at det klageren påpeker i sin henvendelse til Forbrukertilsynet ikke er det samme som det hun først tok opp med innklagde. Innklagde viser til at

klagerens klage til innklagde knyttet seg til membranen på badet, mens hun i etterkant hevder det er en feil ved veggkonstruksjonen. Innklagde er uenig i at det er feil ved veggkonstruksjonen. Innklagde fremholder at alle relevante dokumenter fra oppussing, inkludert involverte parter, er tydelig dokumentert.

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 13.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2502.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 26.09.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 11.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og mottatt 12.10.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 28.01.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 372 757 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste inngått mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker, og forholdet reguleres av lov 16. juni 1989 nr. 63 om håndverkertjenester m.m. for forbrukere (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Det anses uomtvistet at klageren har reklamert innen den absolutte reklamasjonsfristen på fem år. Det er imidlertid noe uklart om innklagde gjør gjeldende at klageren ikke har oppfylt kravene til reklamasjon all den tid han viser til at klageren opprinnelig klaget over at feilen – lekkasjen – skyldtes arbeid med membranen på badet, mens hun i etterkant har hevdet at det er en feil ved konstruksjonen. Utvalget knytter følgelig noen bemerkninger til dette.

Da klageren først reklamerte til innklagde viste hun til at rørlegger hadde vært på befaring grunnet mistanke om lekkasje, og at «han mener at problemene skyldes feil i arbeidet som ble utført i 2019/2020». Klageren viste til at «slik jeg har forstått situasjonen er det potensielt noe feil med membranen (feil helning/potensiell lekkasje bak veggen som er årsaken». Klageren har senere – etter nye sakkyndige undersøkelser – endret oppfatning hva gjelder årsaken til lekkasjen. Hun har imidlertid hele tiden påberopt seg at lekkasjen skyldes feil ved arbeidet som innklagde er ansvarlig for, hvilket etter utvalgets oppfatning tilfredsstillende kravene til reklamasjon. Utvalget bemerker at det er uten betydning om klageren først viste til lekkasjen skyldtes arbeid utført av underleverandører engasjert av innklagde, all den tid innklagde hefter for eventuelle feil utført av sine underleverandører. Det er videre ingen holdepunkter for at klageren burde oppdaget lekkasjen på et tidligere tidspunkt, som ifølge klageren var mot slutten av sommeren 2023. Utvalget legger etter dette til grunn at klageren ved sin reklamasjon 26.09.2023 reklamerte «innen rimelig tid» etter at hun «oppdaget eller burde oppdaget mangelen», jf. hvtl. § 22.

Utvalget tar dernest stilling til mangelsspørsmålet.

Håndverkertjenesteloven §§ 17 til 19, jf. § 20, regulerer når det foreligger mangel ved håndverkertjenesten. Utgangspunktet etter håndverkertjenesteloven er at det foreligger mangel hvis tjenesten ikke fører til det resultatet forbrukeren har avtalt med tjenesteyteren. I tillegg foreligger mangel etter § 17 hvis tjenesten ikke fører til det resultatet som forbrukeren har rett til å kreve etter § 5, 6 og 9 (3). Det følger av hvtl. § 5 første ledd 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.

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

Klageren har fremlagt sakkyndig uttalelse/rapport fra tre ulike firmaer i forbindelse med undersøkelse og utbedring av skader. Det er dokumentert vannlekkasje på badet både i rapport fra Rør & Kjøkken AS, Polygon AS og Bjølsen Rørservice AS. I henhold til sistnevnte rapport er det også konstatert lukt av råte og fukt på bad som følge av samling av vann i baderomsgulv. Spørsmålet er om innklagdes arbeid er mangelfullt utført.

I rapporten fra Rør & Kjøkken AS fremkommer det under det ene bildet at «mangler synlig membran under klemring» og det blir vist til at «hvis membran ikke tilstrekkelig, må gulvet åpnes og ny membran legges». Det fremgår at «kan også være silikonfug som ikke er tett». Uttalelsen er etter utvalget oppfatning vag, og det må ses hen til at det kun ble utført lekkasjesøk uten mer vidtgående undersøkelser. Det er heller ikke ved senere undersøkelser utført av Polygon AS eller Bjølsen Rørservice AS påvist feil ved membranen eller arbeidet som er utført i tilknytning til dette. Utvalget finner det etter dette ikke godtgjort at arbeidet med membran er mangelfullt utført.

Gjennom sameiets forsikringssselskap ble det gjort ytterligere undersøkelser av vannlekkasjen og arbeidet som var utført på badet. I rapporten fra Polygon AS er det konkludert med at vannlekkasje skyldes «håndverkerfeil». Det blir vist til at årsaken er «rart/feil oppbygd konstruksjon som gjør at vann trenger ut av dusjhjørnet og videre ut i badet». Det fremgår ikke nærmere hva som er feil ved konstruksjonen eller oppbyggingen av denne. I rapporten fra Bjølsen Rørservice AS – som er revidert etter at utbedringsarbeidet er utført – er det imidlertid gitt en nærmere vurdering av konstruksjonen og arbeidet som er utført.

I henhold til rapporten fra Bjølsen Rørservice AS er det konstatert at det ikke er tilstrekkelig fall mot sluk i gulv, feil fall i betong, at gulv viser motfall, lukt av råte, samt fukt på bad som følge av samling av vann i baderomsgulv. Det uttales i rapport at arbeidet av tidligere håndverker ikke er fagmessig utført eller forskriftsmessig, og at tidligere håndverkere «ikke har utført baderommet med hensikt å ivareta dens funksjon og rolle som vannskadesikkert». Den sakkyndige vurderer at påvist motfall i oppbyggingen på baderomsgulvet utgjør «et klart avvik fra gjeldende krav til fallforhold iht. TEK17 og Byggebransjens våtromsnorm (BVN), hvor det stilles krav til tilstrekkelig og korrekt fall mot sluk for å sikre effektiv avrenning.». Det konkluderes med at «tidligere utførelse vurderes som uforsvarlig og ikke fagmessig utført, og dette forholdet må anses som en vesentlig feil med potensielt alvorlige konsekvenser for både konstruksjonens levetid og innemiljø». Utvalget finner det etter dette godtgjort flere forhold ved innklagedes arbeid på badet som ikke er fagmessig eller forskriftsmessig utført. Tjenesten er følgelig mangelfull, jf. hvtjl. § 17, jf. § 5.

Klageren krever erstatning.

Forbrukeren har krav på erstatning for tap hun blir påført som følge av mangelen, 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.

Klagerens erstatningskrav knytter seg for det første til kostnader til utbedring. Klageren har dokumentert at hun har betalt totalt 345 000 kroner til Bjølsen Rørservice AS – i tråd med pristilbudet fra Bjølsen Rørservice AS. Basert på sakkyndig uttalelse fra Bjølsen Rørservice AS finner utvalget at det var nødvendig å totalrenovere badet for å utbedre skadene oppstått som følge av innklagdes arbeid. Det vises til kontrakten mellom klageren og Bjølsen Rørservice AS der det fremkommer at klageren er blitt rådet til «endring av status på prosjekt fra overflateoppussing til total renovering av baderom», samt rapport – som er revidert etter utbedringsarbeidet - der det fremkommer at det for å utbedre påviste forhold må «gjennomføres full renovering av badet, inkludert ny oppbygging av gulvet med korrekt fall mot sluk». Utbedringsbehovet anses først kartlagt ved nærmere undersøkelser utført i forbindelse med utbedringsarbeidet, og utvalget legger til grunn rapporten fra Bjølsen Rørservice AS hva gjelder skadeomfanget og behovet for totalrenovering. Innklagde har for øvrig ikke kommet med innvendinger til dette.

Utvalget kan ikke se at klageren ikke har oppfylt sin plikt til å begrense tapet, jf. hvtjl. § 30 annet ledd. Tvert imot fremkommer det av fremlagt pristilbud fra Bjølsen Rørservice AS at det er tilstrebet å beholde slikt som dimmer/termostat, spotter og strøm fra speil, vaskemaskin og klosett. Hertil fremkommer det av tilbudet fra Bjølsen Rørservice AS at klageren selv skulle skaffe baderomsmøbler, og klageren opplyser at utgifter til innkjøp av dusj og lignende ikke er omfattet av erstatningskravet.

Selv om klageren ved utbedringen har fått et nyrenovert bad i 2025, finner ikke utvalget holdepunkter for at klageren har fått et oppgradert bad som går utover det som ble avtalt mellom partene. TEK17 – Byggteknisk forskrift – som stiller teknisk krav for våtrom var gjeldende for både arbeidet innklagde utførte og utbedringsarbeidet utført av Bjølsen Rørservice AS.

Utvalget finner etter dette at klageren tilkjennes dokumenterte kostnader til utbedring utført av Bjølsen Rørservice på 345 000 kroner i sin helhet.

Klageren krever også erstatning på 26 480 kroner for kjøp av fliser og materiale, jf. fremlagt salgskvittering fra L-Flis & Interiør AS (Fagflis Oslo) av 01.02.2025 på henholdsvis 16 000 kroner og 10 480 kroner. Det fremkommer av fremlagt pristilbud fra Bjølsen Rørservice AS at blant annet «fliser og fug fremskaffes av kunden» og at «maling fremskaffes av kunde». Utvalget finner det etter sannsynliggjort at dokumenterte utgifter for innkjøp av materialer er påført som følge av innklagdes mangelfulle arbeid. Klageren tilkjennes etter dette erstatning på 26 480 kroner for kjøp av materialer i forbindelse med utbedring av det mangelfulle arbeidet.

Klageren krever videre erstatning for utgifter til saksbehandlingsgebyr for å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtjl. § 28. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at utgifter til gebyret er et økonomisk tap klageren er påført som følge av det mangelfulle arbeidet. Hun tilkjennes følgelig erstatning for gebyret med 1 277 kroner.

Klageren krever videre renter av erstatningen.

Renten løper fra 30 dager etter at skriftlig krav ble fremsatt, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Første gang klageren rettet et skriftlig krav til innklagde var ved klagen til Forbrukerklageutvalget. Oppsummering av klagerens krav om erstatning på 372 757 kroner ble oversendt innklagde per brevpost 19.08.2025, og renter regnes følgelig fra den 18.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Samir Boumessaoud plikter å betale 372 757 – trehundreogsyttitotusensyvhundreogfemtisyv – kroner til Hedda Hognedatter Bjørnebye Vik, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesloven § 3 fra 18.09.2025 og frem til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 28.01.2026

Signe Eriksen

Rune Erstad

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Lena Kallåk