



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149353

Sakens parter

Klager: Berit Høyem, Rognlivegen 1, 7670 Inderøy

Innklaget: Daniel Hustad Kolstad (Kolstad Snekkern), Bjørgavegen 23 C, 7655
Verdal

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste mellom forbruker og næringsdrivende. Klage på ufagmessig og ufullstendig arbeid. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk den 01.01.2022 en avtale med innklagde om snekkerarbeid på klagerens bolig. Klageren forklarer at arbeidet ble utført den 04.07.2022.

Utvalget bemerker innledningsvis at innklagde har endret foretaksnavn fra Kolstad Snekker ENK til Kolstad Snekkern.

Klageren opplyser at hun over lengre tid har forsøkt å få innklagde til å fullføre arbeidet, uten respons eller fremmøte som avtalt. Klageren forklarer at hun flere ganger har purret på ferdigstillelse.

Klageren har fremlagt SMS sendt innklagde den 04.12.2022 hvor det fremgår: «Venta på dæ på Torsda'n æ, men du dokka datj opp? Bynne å bli ganske mang gång vi har avtalt nå å du ikke gir beskjed at du ikke kjæm/ringe. Berit».

I fremlagt e-post skriver klageren følgende til innklagde den 27.08.2023:

«Hei. Nå synes jeg virkelig det tar alt for lang tid. Lurer på om du kan komme så vi blir ferdige med å gå igjennom det jeg ikke er fornøyd med og det som mangler for å ferdigstille jobben du har gjort. Har ventet over 1 år på deg nå. Så håper virkelig du holdet det du har lovet.»

Den 31.08.2023 skriver klageren i SMS til innklagde: «Venter fortsatt på deg. Begynner å gå tom for tolmogighet nå. Har sendt deg mail jeg ønsker du svarer på [...]».

Klageren har videre fremlagt en e-post til innklagde, datert 06.09.2023. Av e-posten følger:

«Denne mailen er til informasjon. Du har frist til 01.09.23 til å svare meg på mail angående ferdigstilling og oppretting av det som du har lovet å fikse, og det som jeg har funnet ut i etterkant. Er også utført dårlig jobb noen plasser. Om du ønsker en liste over alt jeg har påpekt og funnet i etterkant kan jeg sende den på mail til deg før du kommer, eller vi kan ta det når du er her. Om du ikke har svart på mail og vi har startet en dialog innen fristen, kommer jeg til å sende inn en klage gjennom forbrukerrådet. Håper det kan løse seg oss imellom. Ønsker all kontakt på mail/sms da du tidligere ikke har overholdt avtaler vi har hatt muntlige.»

Klageren har fremlagt en faktura på 89 631 kroner av innklagde, datert 10.07.2022. Av fakturaen fremgår følgende: «Etterisolering og kledning av lang vegg og gavl vegg. Fakturerte timene jeg har registrert frem til 21. juni. Da jeg ikke har oversikten liggende på resterende timer. Feilene nevnt i epost vil bli utbedret. [...]».

Klageren har fremlagt en takstrapport, datert 14.03.2024, fra takstingeniør Frode Bjartnes i Norconsult Norge AS. Av rapportens beskrivelse følger det at klageren bestilte etterisolering, nytt stående tømmermannspanel og nye vinduer/balkongdør på to av ytterveggene. Bjartnes skriver i rapporten at det på befaringdagen ble registrert flere feil/mangler i arbeidet som er utført. Bjartnes skriver blant annet:

«1: Utforing av yttervegg med 100mm.

De to veggene skulle lektes ut og etterisoleres med 100mm. Ved befaringen ble det oppdaget hull i vindspærren, manglende klemming av vindspærre i skjøter og mot bakenforliggende lekter. Dette fører til trekk i isolasjonen, redusere isolasjonsevnen og skape lyder i vindspærren under vind. Tapen som er montert i nedre del av vindspærren er heller ikke utført på en fagmessig måte.

Manglende lekter under kledningen resulterer i utilstrekkelig musetetting, samt i noen av hjørnene. Utlektingen av veggen har ført til store skjevheter, både horisontalt og vertikalt. Som det ser ut som er det lektet på for mye i øvre del av veggen mot vest, som igjen er prøvd å «jukse til» mot hjørnene, dette er også synlig på kaldloft [...]».

2: Ny tømmermanspanel og blikk.

Det registreres for lite omlegg på kledning. Det er faktisk bord som ikke har omlegg, her er det tettet med en type fugemasse. Kravet til omlegg på stående tømmermanspanel er minimum 15mm. Rett kapping av nedre del av kledningen er ikke ferdigstilt. Dette gjelder et hjørne. Veggen mot vest, mangler det blikk over vind og balkongdør, her er det tettet med fugemasse mellom kledningen og vannbrettet. Her skal det være minimum 6mm luftspalter. Blikket under vindu og balkongdør mangler fall utover. Her er det anbefalt 15'grader. Blikket under balkongdøren på nord side er skadet og ikke montert i blikksporet på døren. Med disse feilen kan det føre til vanninntrenging i konstruksjonen og manglende utlufting av kledning, som igjen fører til råteskader. På nordside er blikket montert under påbordene og på vestside er det montert over påbordene, dette gjelder balkongdørene. Ikke fagmessig utført.

3: Trekk fra vindu.

Huseier påpeker at det trekker fra vindu, ved sterk vind. Dette var ikke mulig å kontrollere på befaringsdagen da det var lite vind denne dagen.

4: Konklusjon fra firma som utførte innvendig arbeid med foringer og listverk.

Foringsspor i balkongdør er ikke klar for montering av ny foring. da denne døren ble demontert og remontert. Vinduer er også uvjent innsatt. Dette medførte i en merkostnad til huseier.»

I rapporten er det flere bilder med tekst som illustrerer feilene. Avslutningsvis i rapporten har Bjartnes konkludert med følgende:

«Konklusjon. Med tanke på det som er observert på befaringen, er dette ikke fagmessig utført arbeid. Det er også uklart hvordan det skjulte arbeidet er blitt utført. Så her konkluderer jeg med at veggen mot vest må demonteres/rives og rettes opp/utbedres. Vegg mot nord må skeivheter rettes opp og blikk utbedres.»

Klageren har fremlagt et prisoverslag fra Lag Byggtjenester AS, datert 02.04.2024, på 200 000 kroner for utbedring av vegg i henhold til takstrappport utført av Frode Bjartnes i Norconsult Norge AS. Av prisoverslaget fremgår følgende:

«- Rigg og drift

- Bytte store deler av gavlvegg ca 25 m²

- Bytte deler av langvegg under 2 stk vindu og imot gavlvegg som skal byttes.

Som det ble snakket om på befaring. Det vil bli tatt en vurdering på om hele veggen må byttes etter vi har fått åpnet veggen også, det vil i så fall komme som tillegg.

- De- og remontering av 1 stk screen. Må demontere denne grunnet tetting rundt vindu

- De- og remontering av varmepumpe

- Resterende isolering på loft»

Klageren har fremlagt faktura på 7 606,25 kroner for takstrappport utført av Frode Bjartnes i Norconsult Norge AS, datert 18.03.2024.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipielt heving av kjøpet med tilbakebetaling av 89 631 kroner og erstatning med 117 975,25 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på 89 631 kroner og erstatning med 117 975,25 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

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 09.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13343.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.03.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 01.06.2024. Klagen er poststempelt 14.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 18.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving av kjøper med tilbakebetaling av 89 631 kroner og erstatning med 117 975,25 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på 89 631 kroner og erstatning med 117 975,25 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste som er inngått mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker. Forholdet vurderes derfor etter håndverkertjenesteloven 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1.

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.

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.

På bakgrunn av fremlagt takstrappport fra Norconsult Norge AS, finner utvalget det sannsynliggjort at snekkerarbeidet er mangelfullt. Utvalget viser til blant annet til at det av rapporten fremgår at arbeidet ikke er utført fagmessig, vegg mot vest må demonteres/rives og rettes opp, og at skjevheter i vegg mot nord må rettes opp samt at blikk må utbedres. Klageren har videre fremlagt et prisoverslag fra Lag Byggtjenester AS på 200 000 kroner for utbedring av feilene påpekt i takstrappport fra Norconsult Norge AS. Utvalget bemerker at innklagde verken har bestridt fremlagt takstrappport eller prisoverslag. Utvalget finner at det foreligger en mangel etter hvtjl. § 5, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Klageren har krevd heving. Heving forutsetter at formålet med avtalen ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd.

Utvalget har kommet frem til at hevingsvilkåret må anses oppfylt. Det er feil ved store deler av arbeidet, samt at noe av det avtalte arbeidet ikke ble utført. Ifølge fremlagt takstrapport må mye av arbeidet gjøres på nytt. På grunn av omfanget av utbedringene som må gjøres, finner utvalget at klageren får heve tjenesten.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 første ledd, har tjenesteyteren ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren skal derfor få tilbake vederlaget på 89 631 kroner.

Klageren har krav på renter fra betalingsdato, jf. hvtjl. § 16 tredje ledd. Utvalget legger forfallsdato i fakturaen til grunn som betalingstidspunkt. Dette innebærer at klageren har krav på renter av 89 631 kroner fra den 20.07.2022.

Klageren har også fremmet krav om erstatning på til sammen 117 975,25 kroner. Erstatningskravet omfatter prisforskjell mellom det klageren betalte for tjenesten og det prisoverslaget hun fikk fra Lag Byggtjenester AS, som utgjør 110 369 kroner. Videre omfatter erstatningskravet innhenting av takstrapport på 7 606,25 kroner.

Erstatningskravet er dokumentert og utvalget er av den oppfatning at kravet har oppstått som følge av mangelen. Klageren tilkjennes derfor 117 975,25 kroner i erstatning.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klage av saken til Forbrukerklageutvalget. Kopi av klageskjema ble forkynt til innklagde ved stevnevitne 24.10.2025, og renter regnes derfor fra 23.11.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Daniel Hustad Kolstad (Kolstad Snekkern) plikter å betale 89 631 kroner – åttinitusensekshundreogtrettienkroner – til Berit Høyem med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 20.07.2022 til betaling skjer.
2. Daniel Hustad Kolstad (Kolstad Snekkern) plikter å betale 117 975,25 kroner – hundreogsyttentusennihundreogsyttifemkommatjuefemkroner – til Berit Høyem med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 23.11.2025 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.02.2026

Irene Lundeker

Ali Aslam Malik

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller