



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 83837

### Sakens parter

Klager: Sean Robin Kihlstrand Hauge, Trondheimsveien 157, 0570 Oslo

Innklaget: Remigijus Daugela (tidligere Nordisk Byggservice Daugela ENK), Nedre Rælingsveg 640, 2009 Nordby

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Oppussing av badrom. Prinsipalt krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk 07.06.2023 avtale med innklagde om oppussing av badet i klagerens leilighet. Kontrakt datert 07.06.2023 er fremlagt. I denne står det følgende:

«Arbeidsbeskrivelse

Kunden ønsker å totalrenovere sitt badrom.

Alt fra Rørleggerarbeid til elektriker og flislegging skal gjøres.

Kunden og entreprenøren er blitt enige om pris og fakturerings fremgang  
40% 40% 20%

Grunnet innkjøp av materialer som entreprenøren står for så er det ønskelig med forskuddsbetaling på 40 % eks mva før oppstart.

Entreprenøren skal levere et ferdig produkt ihht Norsk standard og ihht

Våtromsnormen

Pristilbudet kan også brukes som et info skriv i denne kontrakten.

Kunden står for innkjøp av avtalte produkter.

[...]

Vi skal bruke ca 2 og en halv uke på dette prosjektet»

Pristilbud lå vedlagt kontrakten. Kostnaden for de ulike arbeidene er opplistet i pristilbudet og utgjør totalt 216 500 kroner ekskl. mva. Klageren opplyser at den totale kjøpesummen var 256 250 kroner. Han har betalt 205 000 kroner inkl. mva. av denne summen. Klageren har fremlagt faktura nr. 10040 og 10034 på totalt 205 000 kroner inkl. mva. til støtte for dette.

Innklagde gikk i mai 2024 konkurs og ble sommeren 2024 slettet i Brønnøysundregisteret. Fordi innklagdes selskap var et enkeltpersonforetak og innklagde er personlig ansvarlig for dette, får ikke slettingen av selskapet betydning for saken.

Klageren forklarer at innklagde startet opp arbeidet 03.07.2023. Ifølge klageren fullførte ikke innklagde arbeidet. Arbeidet var også mangelfullt. Det oppsto i tillegg flere ekstra kostnader. Klageren fikk heller aldri dokumentasjon på arbeidet som er utført.

Ifølge klageren er følgende arbeid mangelfullt utført:

- Feil type membran
- Ikke byttet sluk
- Mangel på klemring
- Feil type stikkontakt montert og stikkontakt montert på feil plass
- Feil antall spotter
- Lengde og vinkel på skillevegg mellom dusj og hovedrom
- Feil avstand mellom fliser i dusjen
- Dårlig silikonerings

- Feil montering av takluke
- Feil malt tak
- Feil slukrist
- For sent og dårlig vasket bort fug fra flisene
- For lite fugemasse mellom flisene

I tillegg hadde innklagdes arbeid påført følgende skader i leiligheten og på eiendeler:

- Hakk i stuebord
- Generell nedstøving av hele leiligheten
- Nedstøvet vegg-til-vegg teppe i soverommet
- Støvet ned seng og gulvteppe i stue
- Skader på dør og dørkarm ved montering
- Unøyaktig kutting i forbindelse med montering av dørkarmene
- Gulvlister ble ikke satt på plass igjen etter dørskifte

Det oppsto også uforutsette kostnader i forbindelse med oppussingen. Klageren forklarer at han i overkant av en måned var nødt til å bo hos hans familie, som førte til økte kostnader til drivstoff og bompenger i forbindelse med kjøring til og fra leiligheten. Da klageren flyttet hjem igjen, oppdaget han at nøklene innklagde hadde lånt var mistet/stjålet. Innklagde hadde ifølge klageren lagt nøkkelen under en avfallssekk utenfor borettslaget, og da klageren etterlyste nøkkelen var den ikke lenger der. Som følge av dette måtte klageren bytte lås og skaffe ny nøkkel og ble påført kostnader på 4 125 kroner til dette. Innklagde skulle også dekke avfallshåndtering og få sekker med avfall som ble stående utenfor inngangen hentet. Dette skjedde ifølge klageren ikke. Styret i borettslaget fakturerte til slutt klageren 4 115 kroner for henting av dette avfallet. Vegg-til-vegg-teppet måtte i tillegg byttes som følge av mye støv. Klageren la laminat i stedet, som medførte at han ble påført kostnader til materialer og utstyr. Totalt har klageren blitt påført uforutsette kostnader på 12 000 kroner. Klageren har fremlagt kvittering fra

Låshuset Sikkerhetssenter AS på 3 284 kroner inkl. mva. og faktura fra Isekk på 4 115 kroner til støtte for dette.

Arbeidet var i tillegg veldig forsinket, innklagde hentet ikke varer mens klageren var bortreist slik som han lovet og en håndverker sov i leiligheten uten klagerens tillatelse. Da klageren til slutt flyttet hjem, var leiligheten full av avfall og støv, som klageren selv måtte fjerne. Klageren har fremlagt meldingskorrespondanse mellom partene i perioden juli til november 2023. I denne står det at innklagde lover å hente varer som klageren har bestilt på ulike varehus, herunder Megafliis og IKEA, som ikke blir hentet likevel. Det står også i meldingskorrespondansen at fulle avfallssekker ble oppbevart utenfor borettslaget, og at innklagde skulle bestille henting for disse, men at dette ikke skjedde likevel. Til slutt ble klageren fakturert av styret i borettslaget for henting av avfallssekkene. Innklagde skriver til klageren 08.09.2023 angående ansvar for betaling av faktura klageren ble fakturert for: «Vi tar ansvar for fakturaen når den blir sendt. Dere videresender den bare.».

Innklagde skriver 27.10.2023 til klageren følgende:

«Jeg har vært på prosjektet for en befaring og lagt ut gule lapper det det må utbedres. Jeg og kunden trenger en fasit på hva som skal skje videre. Dette er ett enkelt prosjekt som skulle ta 2-3 uker men har tatt mildt sagt ganske mye lengre tid enn det. Hvorfor er ikke så viktig akkurat nå men å bli ferdig er viktigst slik at kunden får ett ferdig bad som de har ønsket. Kunden må også få tilbakebetalt for de utgiftene som de har gått ut med. Att en arbeider legger en nøkkel under en Isekk som skal hentes det går ikke så anbefaler att du retter kravet mot Marius siden han har lagt den der godt vitende att isekken skal fjernes fortløpende. Dette må fikses nå!»

I meldingskorrespondansen fremgår det også at klageren flere ganger purrer på innklagde om å komme for å ferdigstille arbeidet med baderommet. I meldingskorrespondansen står det at arbeidet per november 2023 fortsatt ikke er ferdigstilt.

Klageren reklamerte i fremlagt brev datert 03.10.2023.

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt tilbud fra Skape Bygg datert 18.01.2024. I denne står det følgende:

«Under befaring er der blitt observert smøre membran duk uten skul mansjett eller sluk klem ring på begge sluk ( våt sone / tørr sone)

X2 sluk rist er limt over sluk i våtsone, type ukjent lim er brukt som Seal rundt avslutningen.

Ca 13 cm med støp / usikker om det er støpt over gammel støp eller er eksisterende støp fra tidligere bygge tid( bad)

Bad viser store mangel på våtroms normer på flere punkter/ avløp og vanntett sjikt  
Brukt fiber duk uten klemring rundt sluk.

Åpen løs membran ( fiber duk med ukjent smøremembran over )

Utbedrende tiltak

Pigge vekk fliser og støp

Inkl nederste rad av fliser

Utskiftning av sluk i våtsone inkl klemring for pvc membran ( sveise membran)

Fiber armert støp / min 450mm ( Mapei )

60x60 flis

5x5 mosaikk»

I tilbudet står det at estimerte kostnader til utbedring av badet er 138 000 inkl. mva.

Klageren har også fremlagt tilbud fra Membranmannen datert 26.01.2024. I dette står det følgende:

**«1. Demontere møbler, pigging av gulv, riving av vegger, riving av WC kasse, plugging av VVS, demontering av WC sisternen og avfallshåndtering:**

**1. Arbeid inkludert materialer: kr. 65 200,- inkl. mva.**

**2. Oppbygging baderom 3m2**

**[...] Arbeid inkludert materialer og flis Kr. 133 012,- inkl. mva.**

**[...]**

**Arbeidet som beskrevet inklusive materiale:**

**Del 1. Punkt 1. kr. 65 200,- inkl. mva.**

**Del 2. Slutt faktura kr. 133 012,- inkl. mva.**

**Totalt tilbud (punkt 1-2) 198 212,- inkl. mva.»**

Klageren har til slutt fremlagt udatert tilbud fra Alna Rør. I dette står det følgende:

«Takk for en hyggelig befaring, etter å ha sett og diskutert med han kollegaen min så kommer vi frem at det er ikke noe problem med å hjelpe deg her selv om det var litt mer jobb enn jeg forventet. Vår nye pris på dette kommer på 110.000 eks mva

Eventuelt ny søknad kommer i tillegg som er på 15.000 eks mva vis vi skal søke for deg søker du selv på med vår foretak så koster dette bare 10.000 da står vi som ansvarlig søker. Men du må huske at vi står kun som søker ,det kan komme kommunale avgifter eller andre ting som kan dukke opp i søknaden og avhengig fra kommune til kommune tenker jeg. Men igjen vi prøver å gjøre alt for at vi slipper å søke :)

I prisen er det også inkludert skade på gulv varmen fordi det er stor sannsynlighet på det men dette er også med .Det vil si skader vi den så må vi spesial fikse dette for å gjøre det at blir godkjent. Og at vi må ta vekk mye flis , nytt avløp til servant så det er en liten del ekstra arbeid men det lar seg gjøre.

I prisen er det inkludert

- Ny membran flytte slukk eller bytte begge slukene , det finner vi ut nå badet er revet.
- Ta ned fliser på gulv og ca 40-50 cm med fliser rundt veggen siden flisene er store.
- Nytt støp
- Demontere av møbler
- Montere av nye eller gamle møbler/tilbake
- Nytt avløp til servant
- Legge nye fliser tilbake
- Timer
- Snekker arbeid
- Rørlegger arbeid
- Membran arbeid
- Bilder og dokumentasjon kommer nå alt er klart

Pris 110.000 eks mva»

Klageren har også fremlagt flere bilder. Noen av bildene viser hakk i stuebord, mye støv på blant annet eiendeler og møbler i leiligheten, mye støv på et vegg-til-vegg-teppe og skader i form av store hakk på dør og dørkarm til bad og soverom påført i forbindelse med montering. I tillegg viser bildene skader på veggene i nærheten av døren til soverommet og en stor glippe over baderomsdøren og soveromsdøren.

Klageren anfører på denne bakgrunn at arbeidet på badet er både mangelfullt og ikke utført. Han har heller ikke mottatt dokumentasjon for badet. Han krever som følge av dette prisavslag og erstatning.

Innklagde har i telefonsamtale datert 18.11.2024, gjengitt i telefonnotat datert 18.11.2024, gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. De viser til at selskapet har gått konkurs og innklagde som privatperson er personlig konkurs. Innklagde har ikke tatt stilling til om kravene til klageren er berettiget.

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 15.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2613.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 14.10.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 22.11.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.03.2026.

## **Klagerens påstander**

Klageren har prinsipielt nedlagt påstand om prisavslag med 205 000 kroner og erstatning med 8 976 kroner. Klageren har også krevd renter.

## Utvalget ser slik på saken

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

Klageren anfører at arbeidet på baderommet er både mangelfullt utført, forsinket og ikke ferdigstilt.

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.

Det er klageren som har bevisbyrden i saken.

Klageren har fremlagt uttalelse fra Skape Bygg datert 18.01.2024 det det blant annet står at badet viser store mangler på våtromsnormer på flere punkter/avløp og vanntett sjikt. Det er brukt fiberduk uten klemring rundt sluk og membranen er åpen og løs (fiberduk med ukjent smøremembran over). Utvalget finner etter dette at arbeidet på badet er mangelfullt utført etter hvtjl. § 5.

Klageren har også anført at baderommet har flere feil. Dette inkluderer montering av feil type stikkontakt og at stikkontakt er montert på feil plass, feil antall spotter i taket, lengde og vinkel på skillevegg mellom dusj og hovedrom, feil avstand mellom fliser i dusjen, dårlig silikonerings, feil montering av takluke, feil malt tak, feil slukrist, for sent og dårlig vasket bort fugemasse fra flisene og for lite fugemasse mellom flisene.

Når det gjelder disse feilene er det kun fremlagt bilder og meldingskorrespondanse mellom partene til støtte for dette. Utvalget finner at deler av disse feilene, herunder dårlig silikonerings, avstand mellom fliser og lite fugemasse mellom flisene, er omfattet av det mangelfulle arbeidet som allerede er dokumentert i uttalelsen fra Skape Bygg ovenfor. Utvalget viser også til at det kommer frem av fremlagte pristilbud at flisene uansett må demonteres og legges på nytt igjen når feilene på badet skal utbedres. Når det gjelder de øvrige anførte feilene, finner ikke utvalget at disse er tilstrekkelig dokumentert gjennom fremlagte bilder og meldingskorrespondanse mellom partene. Utvalget viser også til at

det ut fra saksdokumentene fremstår som om deler av kommunikasjonen mellom partene har vært muntlig. Klageren har uansett ikke fremlagt dokumentasjon som underbygger hvor mye det koster å få feilene utbedret.

Klageren har anført at leiligheten og eiendeler ble påført skader i forbindelse med baderomsrenoveringen. Til støtte for dette har han fremlagt flere bilder. Noen av bildene viser hakk i stuebord, mye støv på blant annet eiendeler og møbler i leiligheten, mye støv på et vegg-til-vegg-teppe og skader i form av store hakk på dør og dørkarm til bad og soverom påført i forbindelse med montering. I tillegg viser bildene skader på veggene i nærheten av døren til soverommet og en stor glippe over baderomsdøren og soveromsdøren. Utvalget finner at klageren har krav på erstatning for sine dokumenterte kostnader forbundet med dette.

Klageren anfører også at arbeidet med badet er forsinket og fortsatt ikke fullført.

Etter hvtjl. § 15 første ledd kan forbrukeren heve avtalen dersom forsinkelsen er av vesentlig betydning. En forbruker som har krevd utføring, kan likevel ikke heve avtalen dersom tjenesten blir utført innen rimelig tid eller innen den frist forbrukeren har satt.

I kjøpekontrakten står det at innklagde anslår å bruke 2,5 uker på arbeidet med baderommet. Klageren har fremlagt dokumentasjon der det står at arbeidet med baderommet ikke er fullført i november 2023, til tross for at klageren flere ganger purrer på innklagde om å komme for å ferdigstille arbeidet. Arbeidet med baderommet er etter dette forsinket etter hvtjl. § 15.

Klageren har prinsipielt krevd prisavslag. Det følger av hvtjl. § 25 første ledd at forbrukeren kan kreve prisavslag, dersom mangelen ikke rettes i samsvar med § 24.

Klageren har fremlagt tre pristilbud som estimerer utbedringskostnadene til badet mellom 110 000 kroner ekskl. mva., 138 000 kroner inkl. mva. og 198 212 kroner inkl. mva. Utvalget finner at prisavslaget settes skjønnsmessig til 150 000 kroner inkl. mva.

Klageren har også krevd erstatning. Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen.

Klageren har fremlagt dokumentasjon som viser at innklagde erkjenner at de har mistet nøkkelen og at de skal betale fakturaen for henting av avfall. Utvalget finner etter dette at klageren skal tilkjennes erstatning for disse kostnadene, og tilkjennes erstatning med

7 399 kroner inkl. mva. i henhold til kvittering fra Låshuset Sikkerhetssenter AS og faktura fra iSekk.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret han måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklage\_loven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter hvtjl. § 28.

Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle baderomsrenoveringen, jf. § 28. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Til slutt har klageren krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om prisavslag og erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 22.11.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for innklagde 12.01.2026, og renter regnes derfor fra 12.02.2026.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Remigijus Daugela (tidligere Nordisk Byggservice Daugela ENK), plikter å betale 158 676 – etthundreogfemtiåttetusensekshundreogsyttiseks – kroner til Sean Robin Kihlstrand Hauge med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 12.02.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.03.2026

Anders Aasland Kittelsen

Signe Eriksen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad