



# Nordisk vannskadeseminar 2011

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

## ***SANKSJONER MOT HÅNDVERKERE SOM FUSKER***

FORBRUKERADVOKAT OLA FÆHN



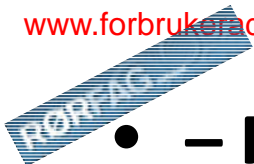
### **Forbrukeradvokaten**

**Tvister om kjøp, salg,  
bygging og leie av bolig  
og forbrukersaker**



# Forbrukeradvokaten

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)



- – **For mange klager på rørleggere**
- 01.08.11: Rørleggerne får nesten halvparten av klagen som rettes mot håndverkere i byggebransjen i Norge.



## • **Advokat provoserte rørleggere**

- 22.04.08: Forbrukeradvokaten Ola Fæhn har vurdert om han skal skifte navn til baderomsadvokat.



## • **Advokat eller klovn på Våtromsdagene?**

- **25.04.08:** Ja, så har vi altså hørt det også – fra en advokat, at vi sliter med troverdigheten. Mange klovner (uten sammenligning for øvrig) ville nok tatt et mye høyere honorar for å underholde, men så har de også mye dyrt utstyr med seg som løsneser og morsomme hatter!





# Sanksjoner ved fusk

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)



- Norsk: hva kan skje med dere hvis dere ikke gjør skikkelig arbeid?
- Finsk: rangaistukset huijaamisesta
- Svensk: straff för fusk
- Islandsk: viðurlög við að svindla
- Dansk: sanktioner for snyd



# Typer fusk?

- Markedsføringsjuks: Juks før avtale inngås, for å lokke kunder – Brudd på markedsføringsloven
- Offentlig juks: Ikke søkt eller feilopplysninger til plan - og bygningsmyndighetene.
- Avtalesnyteri: Juks etter at man har avtalt – Brudd på håndverkertjenesteloven, bustadoppføringslova, avtaleloven, lojalitet mellom partene



# Nordiske likheter

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Markedsføringsloven EU samarbeid.
- Tjenestelovgivningen - lovsamarbeid med alle de nordiske landene, men Norge begrenset til håndverkere.
- Reglene og sanksjonene er derfor veldig like i Norden



# Luremarkedsføring

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

- Hvis man skryter mer enn man har dekning for
- For eksempel

Norges billigste rørleggere

”GRATIS dusjarmatur, hvis vi bygger badet for deg”



”Vi har mesterbrev, sentralgodkjenning og våtromssertifikat”





# 1 av 5 feil-informerer



FORBRUKERRÅDET

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

- **FORBRUKERRÅDET HAR** undersøkt markedsføringen til 100 håndverkerbedrifter. 1 av 5 skryter på seg sertifikater og godkjenninger de ikke har.



- Firmaet lurer kundene ved å bruke kvalitetslogoer de ikke har lov til å bruke





[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

# Sanksjoner

- Feilskryt av godkjenninger eller sertifikater.
- Brudd på "svartelisten" i markedsføringsloven.
- Forbrukerombudet kan gi tvangsmulkt.
- Mesterbrevnemnda -straffegebyr på 15.000 kr.
- Sentral godkjenning – politianmelde/svarteliste
- Fagrådet for våtrom – politianmelde
  
- Plan og bygningsloven – tvangsmulkt og straff





# Avtalejuks

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Alvorlige brudd kan være straffbart og kan få betydning for retten til fremtidig drift
  1. "Ta forskudd fra gamle damer og stikke av".
  2. "Forfalske kvitteringer på materialinnkjøp"
  3. "Spekulere i konkurser på kreditorenes bekostning"



# SLURVEARBEID

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

- Hva kan skje hvis dere velger lettvinte løsninger og leverer noe mangelfullt?





# Grove brudd

- Ved grove brudd kan kundene få rettigheter de ellers ikke ville hatt for eksempel;
  1. Utvidet reklamasjonsfrist ut over fem år og selv om reklamert for sent (grovt aktløst eller strid med redelighet og god tro, § 22)
  2. Erstatning for tap som ikke har sammenheng med mangel/forsinkelse - hvis skyldansvar (§ 29)



# Økonomiske sanksjoner

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Mindre alvorlige brudd kan føre til økonomiske fordeler for kundene, som:
  1. Heving.
  2. Prisavslag.
  3. Utbedring.
  4. Erstatning.
  5. Dagmulkt?



# Dagmulkt

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Kun ved forsinkelser
- Kun hvis avtalt eller hvis nybygg – ikke dagmulkt hvis dere bygger bad i en gammel bolig.
- Forsinkelser i gamle boliger koster dere kun penger hvis kunden har økonomisk tap, for eksempel fordi elektrikereren krever penger for å møte opp nytt.



# Utbedring

- Forbrukeren kan kreve retting hvis ikke urimelig kostnad/ulempe (§ 24) f.eks. kan ikke kreve ny flislegging på hele badet hvis en flis er misfarget.
- Dere kan kreve å få utbedre hvis raskt og rimelig.
- Forbrukeren kan motsette seg hvis dere f.eks. har:
  1. Flere mislykkede utbedringsforsøk,
  2. Useriøse forslag til utbedringer,
  3. Brukt alt for lang tid,
  4. Gjort så talentløst arbeid, at ingen tror dere vil greie det bedre neste gang.



# Prisavslag

- Ikke ved forsinkelser.
  - Hva kan kunden kreve hvis dere har slurvet med membranen?
  - Prisavslag – normalt lik utbedringskostnaden § 25
  - Hel eller delvis utbedring mulig? Kan man forsiktig fjerne flis og lappe sammen membranen, hvis det ligger toppmembran?
1. Nei mener nok Fagrådet for Våtrom
  2. Utenfor våtsonen og med forsiktighet – mener Byggkeramikkforeningen
  3. Over alt – mener mange forsikringsselskap – Hva mener dere?





# Heving

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Hvis formålet med tjenesten er vesentlig forfeilet (§ 26)
- Da må kanskje hele kjøpesummen tilbakebetales
- Ikke hvis bagateller
- FTU 05-261: Heving gis pga fliser som løsner, men uttalt at "Det skal mye til for å kunne heve, og heving forutsetter normalt at mangelen ikke lar seg rette".





# Erstatning

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

- Økonomisk tap – må dokumenteres
- Kontrollansvar – Kanskje ikke ansvar hvis materialleverandørens lager brenner ned.
- Påregnelig – Kan dere bli ansvarlig for en timesats på 2.000 kr hvis dere blir forsinket i et oppdrag hos en advokat?
- **[FTU Sak: 20040628](#) – Skrekkeksempel på Båtkjøp**
- Selgeren avviste klagers krav om utbedring. Klager fraktet etter dette båten hjem. **Frakten kostet kr 49.500, som selgeren måtte betale i tillegg til reparasjon.**



# Erstatning

- Sammenheng mellom tapet og feilen –
- [FTU 04-422](#); ”Utvalget vil tilføye at spørsmålet om våtromssertifikat ikke synes vesentlig i en sak som denne, hvor klagen gjelder pris og varmeeffekt.” - Ikke medhold.
- Tapsbegrensningsplikt –
- [FTU 10-233](#): ”**erstatning** for utgifter til hotellopphold, gis ikke, da klageren har en plikt til å ved rimelige tiltak begrense tapet”



# OPPSUMMERING

[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---

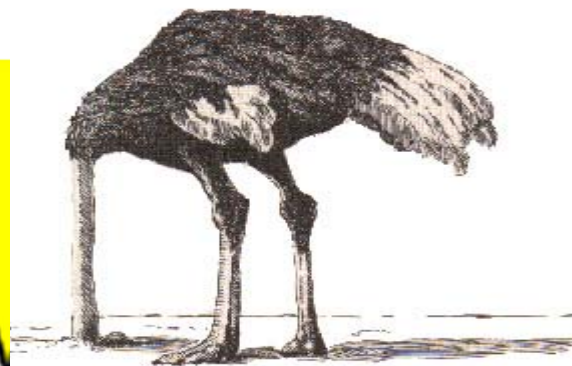
- Ikke skryt alt for mye i markedsføringen
- Grovt slurv kan bli veldig dyrt
- Småslurving bør dere rette opp selv, og tilby dette raskt.
- Erstatningskrav må dokumenteres
- Hvis alt går galt – kommuniser med kunden



Sånn!



...eller sånn!



... ikke sånn!



[www.forbrukeradvokaten.no](http://www.forbrukeradvokaten.no)

---



# TAKK FOR MEG!

## Forbrukeradvokaten

Tvister om kjøp, salg,  
bygging og leie av bolig  
og forbrukersaker

