

Målnummer:	T1509-12	Avdelning:	4
Avgörandedatum:	2013-05-28		
Rubrik:	Bedömningen av frågan om ett förslag på avhjälpande enligt konsumenttjänstlagen är fullgott eller inte kan normalt göras först sedan ett eventuellt avhjälpande skett.		
Lagrum:	9 §, 20 §, 51 §, 52 §, 53 §, 54 §, 55 §, 56 §, 57 §, 58 §, 59 §, 60 § och 61 § konsumenttjänstlagen (1985:716)		
Rättsfall:			

REFERAT

Varbergs tingsrätt

K.E. yrkade att tingsrätten skulle förplikta B.T. att till honom utge 163 819 kr jämte ränta.

B.T. bestred yrkandet. Han vitsordade ett belopp om 30 687 kr samt sättet att beräkna ränta såsom skäligt i och för sig.

K.E. anförde som grund för käromålet: B.T. har på K.E:s bostadshus levererat material samt utfört omläggning av tak. Arbetet har skett på löpande räkning och är avlämnat, fakturerat och betalt. Det föreligger fel i det utförda arbetet då detta inte utförts på ett fackmannamässigt sätt. Felen består i att underlagspappen är felaktigt monterad, dels då den inte vikts upp mot vindskivorna på föreskrivet sätt, dels då infästning (genom spikning) av pappen inte skett dolt enligt monteringsanvisning utan istället genom att spikning skett genom båda lagren papp. Dessutom har pappen på ett flertal ställen skadats av hammarslag vilket medfört hål i pappen runt spikarna. - Vidare finns repor i plåttäckningarna i takets rännalar.

Som ett resultat av det felaktiga arbetet med infästningen av takpappen är taket otätt. Felen har omgående sedan de upptäckts reklamerats till B.T. Denne har även vid ett flertal tillfällen beretts tillfälle att avhjälpa felen. Något avhjälpande har inte skett. Då avhjälpande inte skett är K.E. berättigad till prisavdrag såvitt avser felen. Prisavdragets storlek uppgår till i målet yrkat belopp.

Något avhjälpandeförslag har inte lämnats på sådant sätt att det enligt konsumenttjänstlagen inneburit att prisavdrag inte ska utgå. Om rätten skulle finna att det lämnats ett fullgott avhjälpandeförslag utan uppskov har K.E. haft särskilda skäl att avvisa detta.

B.T. anförde som grund för bestridandet: Något fel föreligger inte. Slutresultatet är fullgott. Taket är inte otätt. Skulle rätten finna att det är otätt har B.T. erbjudit ett fullgott avhjälpande. Erbjudandet har lämnats i rätt tid. Det finns inte några särskilda skäl för K.E. att avvisa avhjälpandet. Det yrkade prisavdraget är inte skäligt då utförandet enligt föreslagna åtgärder är in excess för att få ett tätt tak enligt vilket B.T. svarar enligt konsumenttjänstlagens bestämmelser.

Parternas utveckling av talan

K.E: Han har uppdragit åt B.T. att byta fasad och bygga ett sadeltak. Avtalet var muntligt och har utförts på löpande räkning. Det har fakturerats och K.E. har betalat fakturorna. Det är riktigt att en person vid namn Leif även arbetat med taket. Leif är en snickare som B.T. ibland tar in i sin rörelse vid behov. B.T. sa till K.E. att Leif skulle fakturera K.E. direkt och K.E. såg inget skäl för att så inte skulle ske. Betalning har också skett till Leif. Det är inte fråga om någon delad entreprenad och något avtal om takarbeten finns inte mellan K.E. och Leif. Efter det att papptäckning skett och före det att pannorna hade monteras

upptäckte K.E. i samband med regn att det läckte in genom taket. Han påtalade detta för B.T. som sa att problemet skulle upphöra när takpannorna kom på plats. Sedan takpannorna lagts i slutet av september 2009 minskade inläckaget något, dock läckte det in vatten när regnet blåste in mellan pannorna. Efter det att B.T. färdigställt arbetet med taket i början av oktober 2009 kunde K.E. upptäcka att det fortsatta läcka in genom taket. Han kontaktade då B.T. och sa att det fortfarande läckte in och att det måste vara fel i det utförda arbetet. B.T. bestred ansvar och sköt frågan ifrån sig. K.E. försökte åter få kontakt med B.T. men denne undvek att svara i telefon. När K.E. sedan ringde från ett skyddat nummer svarade B.T. men denne sa då att hans arbete var avslutat och att K.E. istället skulle kontakta T.S. B.T. kom inte ut till fastigheten och brydde sig inte om att K.E. reklamerade. Han ringde B.T. ett flertal gånger och jagade honom men B.T. var inte intresserad. Då problemen fortsatte och B.T. inte vidtog några åtgärder kontaktade K.E. B.B. och bad denne besiktiga taket med anledning av de problem som förekom. Den 16 mars 2010 verkställde B.B. en besiktning och kunde då konstatera det som antecknats i hans utlåtande. B.T. har spikat fast underlagspappen på ett icke fackmannamässigt sätt. Han har använt en spikpistol och spikat genom båda lagren papp vilket inneburit att vissa spikar trängt igenom så att den överliggande pappen släppt och i dessa otätheter har sedan vatten trängt in först genom pannorna och sedan genom pappen vilket orsakat läckage i bostaden. B.T. har heller inte vikt upp pappen mot vindskivorna. Spikhål och skador efter hammarslag gör att det läcker. I monteringsanvisningen står det att all infästning ska ske dolt och att ingen infästning får bli synlig. Eftersom B.T. inte ville kännas vid några fel och inte svarade när K.E. ringde kontaktade K.E. ett ombud, L.R., som tillskrev B.T. Denne svarade den 28 april 2009 att en besiktning utan honom som entreprenör inte var godtagbart. L.R. svarade den 22 maj 2009 att B.T. var välkommen att göra en besiktning när helst det passade honom. Den 24 maj 2009 hade B.T. inte återkommit varför L.R. påminde om att B.T. kunde göra en besiktning och att K.E. ställde fastigheten till hans förfogande. Den 9 juni 2009 kom B.T. tillsammans med T.S. ut till fastigheten och gjorde en besiktning men något protokoll upprättades inte. B.T. återkom i ett brev som benämndes "utlåtande från besiktning" där han ifrågasatte stora delar av felen och dess orsaker. Vid besiktningen var K.E. närvarande och han undrade varför de inte hade med sig någon besiktningsman. B.T. skrattade då högt och sa att någon sådan inte behövdes utan att de själva kunde ordna detta. B.T. hänvisade i sitt brev till att det saknades en ångspärr/diffusionsspärr i huset. Det insinuerades att felet kunde bero på detta. B.B. besiktigade återigen taket den 24 augusti 2010. B.T. återkom sedan i ett brev av den 21 september 2010 med mindre åtgärdsförslag. Dessa kunde inte accepteras av K.E. eftersom de helt dömdes ut av B.B. I skrivelse den 10 oktober 2010 återkom B.T:s nuvarande ombud och erbjöd samma åtgärdande som tidigare och efterfrågade ytterligare utredning. K.E:s nuvarande ombud tillskrev B.T. den 17 december 2010 varvid B.T:s ombud i skrivelse den 17 januari 2011 efterfrågade mer bevisning. Någon slutbesiktning har inte avtalats mellan parterna, någon slutbesiktning har inte förevarit och B.T. har heller inte kallat till sådan. Det är inte fråga om någon småhusentreprenad. Verkställda besiktningar har i bevis syfte vidtagits av B.B. och bekostats av K.E. eftersom B.T:s arbete varit behäftat med fel. B.T. har beretts möjlighet till besiktning och han har enligt egen utsago verkställt en sådan. K.E. har under en lång tid försökt få tag på B.T., anlitat en besiktningsman och levt i ett läckande hus utan att detta har avhjälpits. B.T. har endast lyckats prestera ett undermåligt förslag till avhjälpande som dömts ut av sakkunnig. K.E. har haft särskilda skäl att neka B.T. att avhjälpa fel eftersom B.T. i början inte velat vidkännas fel men särskilt eftersom B.T. uppvisat bristande kunskaper när han lade pappen. Även om avhjälpande skulle kunna ske enligt den teori som B.T. nu lanserar har det tagit för lång tid innan avhjälpandeförslaget kom och K.E. har inte behövt acceptera avhjälpandet eftersom B.T. inte hade kunskap om hur pappen skulle fästas. K.E. har lidit en ekonomisk skada även om målet avser ett prisavdrag. Påståendet om att taket stått öppet för väder och vind tillbakavisas och har närmare inte utvecklats av B.T. Visst målningsarbete och plåtarbete kvarstod när B.T. lämnade arbetsplatsen vilket beror på att taket läckte in på grund av den felaktigt anbringade takpappen. K.E. råddes att inte måla och färdigställa taket eftersom det tog in vatten. Läckaget har inte särskilt uppstått längst med vindskivorna. Det är inte ekonomiskt försvarbart att behålla de gamla underplåtarna och de gamla takpannorna eftersom det kostar mer att hantera dessa. K.E. har inhämtat två offerter från lokala företag för att avhjälpa de felaktiga arbetena. Offerterna visar att prisdifferens finns mellan olika entreprenörer och att yrkat belopp är riktigt och skäligt. Offerterna visar också att det är betydligt dyrare

med ett åtgärdande där takpannorna sparas. K.E. yrkar ersättning enligt den billigaste offerten. Arbetet är inte utfört eftersom K.E. inte haft råd med detta.

B.T. Han har enligt muntligt avtal utfört arbeten på K.E:s fastighet. Entreprenaden innefattade bland annat att han skulle lägga papp och takpannor på huset. Han fakturerade ett belopp om 85 500 kr för arbete och 261 962 kr för material. Arbetet utfördes tillsammans med Leif L., som nu är avliden. Det är B.T:s uppfattning att Leif L. hade ett direkt avtalsförhållande med K.E.. Arbetet skulle slutföras av K.E. I september/oktober 2009 färdigställdes takarbetet. B.T. lämnade fastigheten och bad K.E. slutföra sin del av arbetet. Någon reklamation av arbetet skedde inte under hösten 2009. B.T. återkom till fastigheten i december 2009 och installerade då fönster. Inte heller då framfördes någon reklamation från K.E. I december 2009 konstaterades att taket hade stått öppet för väder och vind. B.T. fakturerade K.E. och denne betalade alla fakturor, även fakturan från Leif L. B.T. anser att det är fråga om en småhusentreprenad. Man ska då, om någon begär det, hålla en slutbesiktning. K.E. har genomfört en besiktning utan att B.T. har varit närvarande eller kallats. Härigenom har B.T. betagits sin rätt enligt konsumenttjänstlagen. I brev den 20 april 2010 krävde K.E. ett avhjälpande och B.B. lämnade ett åtgärdsförslag. Brevet besvarades av B.T. där han påpekade att orsaken till läckaget och eventuell fukt i taket måste klargöras. Han påpekade också att det inte fanns någon diffusionsspärr. Han har inte skratat eller uttryckt något förklenande i kontakten med K.E.. Han har inte undandragit sig kontakt från K.E. Trots att B.T. begärde en besiktning kallades han inte till någon slutbesiktning. K.E. uppmanade B.T. att själv besiktiga fastigheten. B.T. åkte till fastigheten tillsammans med T.S. och tittade på taket. De konstaterade att det inte fanns någon fukt orsakad av genomslag i takpappen men att det fanns viss påväxt i råspontskarvarna men att detta var hänförligt till avsaknaden av diffusionsspärr. B.T. begärde att få del av B.B:s utlåtande och detta fick han först i slutet av augusti 2010. Först då fick han klart för sig vad som K.E. ansåg var fel, nämligen att takpappen inte skulle ha spikats fast. B.T. har genom alla år lagt takpapp som det var tillåtet att spika fast och han hade uppfattningen att även den nu aktuella pappen gick att spika fast. När han fick se monteringsavisningen erbjöd han sig, inom den tid som B.B. hade angett, att åtgärda felet. Han lämnade ett åtgärdsförslag som var helt fullgott trots att han ansåg att taket var tätt. Han erbjöd sig också att måla skadorna på plåten i rännan. Han erbjöd sig att lägga en ny våd av underlagspapp i takfoten, ta bort spik och klistra på lappar på spikhålen. Dessutom erbjöd han sig att på den sydöstra delen över skjutfönstren lägga ny takpapp där K.E. sagt att det varit läckage. B.T. anser att hans förslag till avhjälpande var fullgott. K.E. vägrade att låta honom avhjälpa felet. Det förekom en del korrespondens mellan ombuden och B.B. varvid B.T:s ombud efterfrågade ytterligare utredning. Först när ärendet kom till tingsrätten har B.T. fått del av foton utvisande skador. Vid B.T:s och T.S:s besök på fastigheten den 24 mars 2010 kunde man återigen konstatera att det inte fanns något fuktgenomslag på innertaket. Man kunde även konstatera att K.E. fortfarande inte hade slutfört sitt arbete på taket och att det fortfarande inte fanns någon diffusionsspärr.

Utredningen

Som skriftlig bevisning åberopade K.E. B.B:s besiktningsprotokoll, monteringsanvisningar för takpapp samt offerter medan B.T. åberopade foton över fasader, vindutrymme och innertak, monteringsanvisning för takpapp, mejlsvar från N.J. på T-emballage AB samt garantisedel avseende takpannor.

K.E. åberopade förhör under sanningsförsäkran med sig själv och vittnesförhör med B.B. och B.T. åberopade förhör under sanningsförsäkran med sig själv och vittnesförhör med T.S.

Tingsrätten (rådmannen Annika Persson Arcangioli) anförde i dom den 12 januari 2012 bl.a. följande.

DOMSKÄL

Parterna är överens om att tingsrätten har att pröva om det är brist i takets funktion samt om förslaget om avhjälpande är fullgott. För det fall förslaget om avhjälpande har lämnats i rätt tid och är tillfyllest ska rätten pröva om svaranden haft skäl att neka avhjälpande och om yrkat belopp är skäligt.

Någon slutbesiktning enligt konsumenttjänstlagen har inte gjorts och reklamation har skett i rätt tid

Från svaranden har kommit invändningen att K.E. inte kallat B.T. till slutbesiktning enligt reglerna i konsumenttjänstlagen (KTjL).

En tillbyggnad till fastigheten har uppförts och det arbete som B.T. utfört för K.E. är därmed att betrakta som en småhusentreprenad. Vid en småhusentreprenad ska, om någon av parterna begär det, en slutbesiktning göras (54 § KTjL). Av vad som framkommit har ingen av parterna kallat till någon slutbesiktning. På fråga från kärandeombudet varför B.T. inte kallade till en slutbesiktning efter reklamationen har B.T. svarat att han aldrig tidigare fått några reklamationer. Den besiktning som B.B. gjorde på uppdrag av K.E. är inte att betrakta som en slutbesiktning. B.B. har själv uppgett att han bara kontrollerade själva taket. Hade det varit fråga om en slutbesiktning av B.T:s arbete skulle det ha innefattat mer än själva taket. Eftersom någon slutbesiktning inte har gjorts är därmed reglerna om reklamation i 17 § KTjL som ska tillämpas. Av vad som framkommit har K.E. reklamerat dels innan takpannorna kom på plats och även efter det att takpannorna var lagda. K.E. har därmed reklamerat i rätt tid.

Det är fel i takets funktion

Av vad som framkommit är parterna överens om att den aktuella takpappen inte lagts i enlighet med monteringsanvisningarna samt att det finns repor i plåten i takets rännalar.

K.E. har uppgett att direkt efter att takpappen var lagd så läckte det in i huset när det regnade. Han ringde upp B.T. som tillsammans med T.S. kom ut till fastigheten. Enligt B.T. skulle läckaget upphöra när väl takpannorna kom på. När takpannorna var lagda kom det in vatten när det regnade och blåste. Han ringde ett antal telefonsamtal till B.T. och klagade. B.T. hänvisade till T.S. i dennes egenskap av kvalitetsansvarig. B.T. och T.S. kom ytterligare två gånger. Den sista gången hade de med sig en fuktmätare, det hade då varit uppehållsväder i tre månader. K.E. kontaktade B.B. som besiktigade fastighetens tak och konstaterade bl. a. att det fanns spikhål i takpappen.

Enligt B.T. var det gamla taket ruttet och "inte tätt någonstans". Han lade nytt tak på den befintliga delen av huset och de gjorde en tillbyggnad där han även lade ett tak. Han lade takpappen som han alltid gjort och hade "inga tankar på annat". Det finns snarlika kvalitéer som man ska spika igenom. Han har efteråt förstått att han gjorde ett misstag när han spikade igenom pappen. Det var inte han utan Leif L. som utförde själva spikandet men han tar på sig ansvaret.

K.E. har fått och betalat för ett tak med en takpapp som inte monterats på ett korrekt sätt och i enlighet med instruktionerna för den använda takpappen. Den felaktiga monteringen har lett till skador som i sin tur lett till läckage. Tingsrätten finner därmed att det är fel i takets funktion.

Förslaget om avhjälpande är inte fullgott

Enligt uppgifter från K.E. får han, på grund av felmonteringen, ingen garanti på takpappen. Ett tak ska enligt uppgift från B.B. hålla i minst 30-35 år. B.T. har uppgett att han med hjälp av klisterremсор och klister kan avhjälpa felet så att spikhålen blir tätade samt att det tätas vid kanterna. Han har uppgett att han tar ansvar för att detta kommer att hålla i 10 år. Han har vidare uppgett att reporna i rännalarna går att åtgärda genom en väl utförd målning.

K.E. har betalat fullt pris för ett nytt tak men inte fått ett fullgott tak. K.E. har i rätt tid reklamerat felet (17 § KTjL). Det avhjälpande som B.T. erbjudit sig att göra är, av vad som framkommit av B.B., inte tillfyllest. Även om lagningen skulle täta taket så är det, enligt tingsrättens mening, inte ett återställande av den digniteten och skulle inte heller ge K.E. det tak han har betalat för. Det förslag om avhjälpande som B.T. lämnat är därmed inte fullgott och K.E. har haft skäl att neka avhjälpande och har rätt till prisavdrag (20 § och 21 § KTjL).

Yrkat belopp är skäligt

Svaranden har invänt att det kostnadsförslag som käromålet bygger på inte är skäligt. Bland annat har påpekats att tid för hyra av ställning är väl tilltagen

liksom kostnad för container. Vidare är det svarandens uppfattning att takpannorna inte bör slängas utan återanvändas samt att rännalsplåten kan ommålas i stället för att bytas ut. Som skäligt belopp har vitsordats 30 678 kr.

K.E. har begärt in två kostnadsförslag och yrkat enligt det billigaste förslaget. Tingsrättens uppfattning är att det är det pris som K.E. kommer att få betala för att få sitt tak åtgärdat och att det inte finns något skäl att ifrågasätta förslaget eller för den delen sätta ner det till någon del.

Käromålet ska bifallas.

DOMSLUT

Tingsrätten förpliktar B.T. att till K.E. utge 163 819 kr jämte ränta.

Hovrätten för Västra Sverige

B.T. överklagade tingsrättens dom och yrkade att hovrätten skulle lämna käromålet utan bifall, i andra hand sätta ned hans betalningsskyldighet på visst sätt.

K.E. motsatte sig ändring av tingsrättens dom.

Parterna anförde grunder och utvecklade sin talan på det sätt som framgår av tingsrättens dom.

I hovrätten spelades ljud- och bildupptagningar från förhören vid tingsrätten med K.E., B.T., B.B. och T.S. upp. Den skriftliga bevisning som åberopades i tingsrätten lades fram även i hovrätten.

Hovrätten (hovrättsråden Ola Olsson och Karin Jungerfelt samt tf. hovrättsassessorn Marie Sobilius) anförde i dom den 28 maj 2013 bl.a. följande.

DOMSKÄL

Allmän utgångspunkt

Hovrätten konstaterar inledningsvis att B.T. och K.E. har träffat ett muntligt avtal som bl.a. innebar att B.T. skulle uppföra en tillbyggnad till K.E:s fastighet. Då det har varit fråga om ett uppdragsförhållande mellan näringsidkare, B.T., och konsument, K.E., är konsumenttjänstlagen tillämplig på tvisten. Tjänster som avser uppförande eller tillbyggnad av en- eller tvåbostadshus kallas i konsumenttjänstlagen småhusentreprenad. I likhet med tingsrätten anser hovrätten att den tjänst som B.T. utfört är att bedöma som en småhusentreprenad. Dessa arbeten regleras särskilt i 51-61 §§ konsumenttjänstlagen. I den mån annat inte framgår av 51-61 §§ konsumenttjänstlagen är lagens allmänna bestämmelser tillämpliga även på småhusentreprenader.

Vilken betydelse får det att någon slutbesiktning inte skett?

B.T. har gjort gällande att K.E., genom att inte kalla till slutbesiktning, har berövat B.T. hans rätt att få tvisten prövad enligt konsumenttjänstlagens bestämmelser om småhusentreprenader. Bestämmelserna om när och på vilket sätt slutbesiktning kan komma till stånd finns i 53 och 54 §§ konsumenttjänstlagen. Enligt ovan nämnda bestämmelser ska besiktningen ske i samband med att arbetet avslutas. Näringsidkaren ska därför i god tid meddela konsumenten när arbetet beräknas vara avslutat. Därefter ska konsumenten, om han eller hon vill få till stånd en slutbesiktning, utse en besiktningsman. Konsumentens rätt att få slutbesiktning till stånd är emellertid inte beroende av att näringsidkaren underrättar honom eller henne om arbetenas slutförande. Slutbesiktning kan komma till stånd oavsett hur konsumenten får reda på att arbetet är avslutat. Om konsumenten dröjer en längre tid med att utse besiktningsman får han eller hon anses avstått från slutbesiktning. Näringsidkaren har då en rättighet, men inte en skyldighet, att själv få till stånd en slutbesiktning. Parterna kan också utse en besiktningsman gemensamt. En näringsidkare kan således alltid få till stånd en slutbesiktning, antingen genom konsumentens initiativ eller genom sitt eget.

Som tingsrätten anför har varken K.E. eller B.T. påkallat slutbesiktning. De får

därför anses ha avstått från sin rätt i detta avseende. Eftersom B.T. självständigt hade kunnat få till stånd en slutbesiktning kan K.E. inte anses ha berövat B.T. hans rätt att få tvisten prövad enligt konsumenttjänstlagens bestämmelser om småhusentreprenader. Då slutbesiktning inte skett är bestämmelserna om fel och reklamation vid småhusentreprenad i 51-61 §§ konsumenttjänstlagen inte tillämpliga.

Felbedömningen enligt konsumenttjänstlagen

Enligt 9 § konsumenttjänstlagen betraktas tjänsten som felaktig om resultatet avviker från vad som föreskrivs i 4 § om fackmässighet och omsorg, från vissa säkerhetsföreskrifter, från vad som därutöver får anses avtalat eller när korrekt tilläggsarbete inte utförts. Felbedömningen ska ske med hänsyn till förhållandena då uppdraget avslutades.

Brister i resultatet innebär alltså att det föreligger ett fel i tjänsten. Även brister i utförandet betraktas som fel enligt konsumenttjänstlagen om det har resulterat i en avvikelse. Rent allmänt är en prestation felaktig om den inte motsvarar vad konsumenten har rätt att kräva. En felbedömning enligt konsumenttjänstlagen kan lämpligen delas in i följande steg. Först ett konstaterande av att det föreligger en avvikelse från en viss bestämd standard, vidare till en bedömning om denna avvikelse är relevant enligt lagen, till att, om så är fallet, bestämma vilka eller vilken påföljd konsumenten kan göra gällande i anledning härav.

Föreligger det fel i tjänsten?

Hovrätten har således först att pröva om tjänsten i ett visst avseende, omläggningen av taket, avviker från de krav som kan ställas på den. Om så är fallet ska hovrätten pröva om avvikelsen är relevant på så sätt att sanktioner kan göras gällande.

K.E. har gjort gällande att det föreligger fel i tjänsten då denna inte är fackmannamässigt utförd. Felen består enligt K.E. i att underlagspappen är felaktigt monterad och att det föreligger repor i plåttäckningarna i takets ränndalar. Den felaktiga monteringen har bestått i att takpappen dels inte vikts upp mot vindskivorna på föreskrivet sätt och dels då infästningen inte skett dolt enligt monteringsanvisningen utan istället genom att spikning skett genom båda lagren papp, varvid pappen skadats på ett flertal ställen av hammarslag vilket medfört hål i pappen runt spikarna. Den felaktiga infästningen av takpappen har, enligt K.E., resulterat i att taket är otätt.

B.T. har vitsordat att underlagspappen är felaktigt monterad och att det även förekommer repor i plåttäckningarna i takets ränndalar på sätt som K.E. gör gällande. B.T. har emellertid bestritt att det föreligger fel i tjänsten då det inte föreligger någon brist i takets funktion.

K.E:s uppgift om att den felaktiga monteringen av takpappen lett till läckage stöds av B.B:s uppgifter. B.T. har emellertid uppgett att varken han eller T.S. kunde konstatera något läckage vid deras besök på fastigheten, men att det fanns en viss påväxt i råspontskarvarna som kunde vara hänförligt till avsaknaden av diffusionsspärr. T.S. har bekräftat B.T:s uppgifter i denna del. Hovrätten konstaterar att ord står mot ord. Det har inte förekommit något som ger hovrätten anledning att tillerkänna ena sidans bevisning större värde än den andres. Såvitt framkommit skulle fuktgenomslaget i råspontskarvarna således kunna bero på andra orsaker än den felaktiga monteringen av takpappen, t.ex. avsaknaden av diffusionsspärr. Hovrätten finner dock att det inte kan anses fackmässigt att montera takpappen i strid med monteringsanvisningarna. K.E. har vidare haft rätt att kräva ett slutresultat utan repor i takets ränndalar. Tjänsten har således varit behäftad med fel.

Det är ostridigt att K.E. har reklamerat felen till B.T. B.T. har inte invänt att reklamationen skett för sent. Felen är således relevanta på så sätt att K.E. kan göra gällande påföljder på grund av felen.

Vilken påföljd kan K.E. göra gällande?

Av det ovanstående framgår att det föreligger fel i tjänsten som kan göras gällande mot B.T. Hovrätten har därmed att pröva vilken påföljd som K.E. i anledning härav kan göra gällande, avhjälpande eller prisavdrag.

Näringsidkarens rätt att avhjälpa fel

Den primära påföljden vid fel i tjänsten är enligt konsumenttjänstlagen avhjälpan. Prisavdrag kan komma ifråga först om något avhjälpan inte kommer till stånd.

Näringsidkaren har enligt 20 § andra stycket konsumenttjänstlagen rätt att - dvs. oavsett om konsumenten har krävt avhjälpan - avhjälpa felet. Om näringsidkaren vill göra gällande sin rätt att avhjälpa felet krävs att han eller hon uppger detta utan uppskov efter det att reklamationen kommit honom eller henne till handa. Det kan inte fordras att näringsidkaren alltid bestämmer sig för ett avhjälpan i omedelbar anslutning till konsumentens reklamation. Ibland kan näringsidkaren behöva någon tid för att undersöka föremålet för tjänsten och konstatera huruvida det föreligger ett fel och om det är möjligt att avhjälpa det. Näringsidkaren bör därför kunna dröja med sitt besked under en kortare tid i avvaktan på undersökningen (Se Svante O. Johansson, Konsumenttjänstlagen - En kommentar s. 308).

Har B.T. lämnat förslag om avhjälpan i rätt tid?

Parterna är ense om att B.T. har erbjudit sig att avhjälpa felet. Frågan är om B.T. lämnat erbjudandet i rätt tid, dvs. utan uppskov sedan reklamationsmeddelandet nådde honom. För att avgöra denna fråga måste hovrätten först ta ställning till vid vilken tidpunkt K.E. kan anses ha reklamerat felet.

K.E. har gjort gällande att han redan hösten 2009 påtalade för B.T. att tacket läckte vid regn. B.T. har emellertid bestritt att så skett och för egen del anfört att han först genom en skrivelse daterad den 20 april 2010 erhöll reklamation och begäran om avhjälpan. B.T. har vidare anfört att han först i slutet augusti 2010, sedan han fick ta del av B.B:s utlåtande i dess helhet, fick klart för sig vad K.E. ansåg utgöra fel i tjänsten, dvs. den felaktiga monteringen av takpappen och förekomsten av repor i rännalsplåten. Det är K.E. som har bevisbördan för att reklamation skett. Mot B.T.s bestridande är inte annat visat än att K.E. först i skrivelsen av den 20 april 2010 reklamerade fel i tjänsten. Det är inte heller visat annat än att B.T. först i slutet av augusti 2010, sedan han fick del av B.B:s utlåtande i dess helhet, fick klart för sig vad K.E. ansåg utgjorde fel.

Hovrätten har härefter att pröva om B.T. lämnat erbjudandet om avhjälpan i rätt tid, dvs. utan uppskov sedan reklamationsmeddelandet nådde honom.

Parterna är ense om att B.T. svarade han önskade besiktiga fastigheten samt att orsaken till läckaget och eventuell fukt i taket måste klarläggas. Parterna är vidare ense om att B.T. besiktigade fastigheten tillsammans med T.S. den 9 juni 2010 och att B.B. besiktigade densamma den 24 augusti 2010. Det är också ostridigt att B.T. därefter i brev daterat den 21 september 2010 kom med förslag på avhjälpan, vilket inte accepterades av K.E. Parterna är också överens om att B.T. i en skrivelse av den 10 oktober 2010 erbjöd K.E. samma avhjälp som tidigare samt efterfrågade ytterligare utredning.

Mot bakgrund av föremålet för tjänsten, att det gjorts gällande läckage och fukt i taket vilket i sin tur kan bero på en rad olika orsaker samt att B.T. först i slutet av augusti 2010 fick klarhet i vad K.E. ansåg utgöra fel anser hovrätten att den tid B.T. använde för att undersöka taket, konstatera om det förelåg fel och om det i så fall var möjligt att avhjälpa är skälig. Hans erbjudande om avhjälpan ska därför anses ha lämnats i rätt tid, dvs., utan uppskov sedan reklamationsmeddelandet nådde honom.

Är förslaget om avhjälpan fullgott?

B.T. har lämnat ett förslag på avhjälpan enligt vilket han erbjudit sig att måla skadorna på plåten i rännalen, lägga ny våd av underlagspapp i takfoten, ta bort spik och reparera spikhålen i enlighet med monteringsanvisningarna samt läkta om och lägga ny takpapp på den sydvästra delen av tillbyggnaden där K.E. påstått att det varit läckage.

För att näringsidkaren ska anses fullgjort sin förpliktelse enligt 20 § konsumenttjänstlagen krävs att felet avhjälpes. Emellertid anges varken i bestämmelsen eller motiven vad som krävs för att så ska ha skett. Varken

standarden på avhjälpandet eller det skick som föremålet ska ha berörs således. Man kan emellertid utgå från att ett fel ska anses avhjälpt när resultatet av tjänsten har återställts på ett sådant sätt att det uppfyller avtalsenlighet utifrån det avtal som ursprungligen ingicks. Avhjälpandet får således inte lämna något kvar som gör att tjänsten inte är avtalsenlig. Det torde dock vara tillåtet att modifiera resultatet eller föremålet för att uppnå det resultat som ursprungligen avtalade, allt under förutsättning att det följer de krav som konsumenten med fog kan ställa. (Se Svante O. Johansson, Konsumenttjänstlagen - En kommentar s. 310f)

B.T. har anfört att hans förslag på avhjälpande är fullgott vilket K.E. bestritt. Till stöd för respektive ståndpunkt finns T.S:s och B.B:s utsagor. Hovrätten konstaterar att ord står mot ord. Det har inte heller i detta avseende förekommit något som ger hovrätten anledning att tillerkänna ena sidans bevisning större värde än den andres. Huruvida avhjälpandet är fullgott går således inte att bedöma förrän ett avhjälpande skett. Såsom angivits i det av B.T. åberopade e-postmeddelandet från N.J. på T-emballage AB blir kvaliteten på utförd reparation avgörande för takets funktion och därmed även för bedömningen om avhjälpandet är fullgott. Hovrätten kan således inte i detta skede göra om förslaget på avhjälpandet är fullgott. Den bedömningen får istället ske efter ett eventuellt avhjälpande. Om det då skulle visa sig att tjänsten alltjämt inte är fackmässigt utförd kan K.E. göra gällande ytterligare påföljder i anledning av felen.

Har K.E. haft skäl att avvisa avhjälpande?

K.E. har anfört att han i vart fall haft särskilda skäl att neka B.T. att avhjälpa felen eftersom denne inledningsvis inte ville kännas vid fel men särskilt eftersom B.T. uppvisat bristande kunskap när han la pappen.

En konsument bör anses ha särskilda skäl för att avvisa ett erbjudande att avhjälpa ett fel om det uppstått bristande förtroende mellan parterna. Detta kan vara fallet när näringsidkaren uppträtt störande, visat bristande hederlighet eller på annat sätt åsidosatt konsumentens intressen. Det avgörande är att konsumenten med fog kan göra gällande att han eller hon inte har förtroende för näringsidkaren personligen. (Se prop. 1984/85:110 s. 230 f) Som exempel nämns i motiven att en reparatör tar betalt för arbete som inte utförts eller att man ersatt delar med begagnade av avsevärt sämre kvalitet och tagit betalt för nya delar. Slutligen kan det finnas skäl för konsumenten att motsätta sig avhjälpande om näringsidkaren visat allvarlig oskicklighet vid utförandet av tjänsten. Det kan exempelvis vara fallet när en antik möbel ska renoveras med arbetet är så dåligt utfört att möbelen blir skadad. (Se SOU 1979:36 s. 472)

Såsom redogjorts för ovan är det mot B.T:s bestridande inte visat att K.E. påtalat fel i tjänsten i tiden före den 20 april 2010. Av detta följer således att det inte heller är visat att B.T. före denna tidpunkt inte ville kännas vid felen. Det saknas därför skäl för hovrätten att pröva om K.E. av den anledningen haft särskilda skäl att neka ett avhjälpande.

Vad gäller påståendet om att B.T. uppvisat bristande kunskap när han la pappen konstaterar hovrätten följande. Som framgått av ovan är det klarlagt att takpappen inte monterats i enlighet med monteringsanvisningarna. Av utredningen i målet framgår emellertid att monteringen utförts av annan än B.T., att det varit fråga om en ny sorts papp som är extra känslig och att takpapp normalt sätt monteras på det sätt som gjorts på K.E:s fastighet. Det har vidare framkommit att K.E. i övrigt inte haft något att anmärka på det arbete som B.T. utfört. Sammantaget finner hovrätten att omständigheterna inte är sådana att K.E. haft särskilda skäl att avvisa B.T:s erbjudande om avhjälpande av fel på grund av att denne uppvisat bristande kunskap.

Sammanfattande bedömning

Sammanfattningsvis gör hovrätten bedömningen att det förelegat fel i tjänsten på sätt som K.E. påstått, med det undantag att det inte är visat att felen lett till läckage, men att B.T. har haft rätt att avhjälpa felen. Detta har han erbjudit sig att göra. K.E. har inte haft särskilda skäl att avvisa det avhjälpandet. Käromålet ska därför ogillas och tingsrättens dom ändras i enlighet därmed.

DOMSLUT

Hovrätten ogillar käromålet.

Hovrättens dom meddelad: den 28 maj 2013.

Mål nr: T 1509-12.

Lagrum: 9, 20 och 51 - 61 §§ konsumenttjänstlagen (1985:716).

Litteratur: Prop. 1984/85:110 s. 320 f.

Sökord: Konsumenttjänstlagen; Avhjälpande

Litteratur: Prop. 1984/85:110 s. 320 f.
