

2014-06058  
2014-07-15  
001

**Från:** Eric.Ericsson@skf.com [mailto:Eric.Ericsson@skf.com]  
**Skickat:** den 15 juli 2014 11:34  
**Till:** ARN  
**Ämne:** Anmälan - installation av luftvärmepump - Madbäcksvägen 6E

Hej,

Jag vill anmäla ett nytt ärende angående installation av en luftvärmepump.

Twistigheten består främst av att vi som köpare (Eric Ericsson) och konsument anser oss ha avtalat om en " snygg" installation i samband med köp av en luftvärmepump. Säljaren (Klimathuset) anser att pumpen installerats fackmässigt genom underleverantör.

Vi har för säljaren förklarat att vi är missnöjda med installationen och föreslagit att de skall åtgärda "felet" eller acceptera prisavdrag motsvarande den kostnad vi får för att genom egen försorg åtgärda "felet". Detta har säljaren avböjt, med argument om att installationen är fackmässig.

Twistar inte kring fackmässigheten. Vi tvistar kring att detta inte stämmer med avtalet om en snygg installation. Vi anser att säljaren skulle ha informerat om installationens utsende och inte avtalat om att det skulle bli snyggt.

Av nedan skriftväxling och bilagor/bilder bör framgå var vi står i tvisten.

Vänligen bekräfta att ni mottagit ärendet och återkom om ni önskar ytterligare uppgifter.

Vänlig hälsning,  
Eric Ericsson

Köpare  
Eric Ericsson  
791122-4991  
Madbäcksvägen 6E  
426 77  
Västra Frölunda  
0730 973707

Säljare;  
Klimathuset AB  
556752-5166  
Lilla Marconigatan 33  
421 42  
Västra Frölunda  
0733 232340  
□

----- Forwarded by Eric Ericsson/Sweden/GOT/SKF on 2014-07-15 11:19 -----

From: Eric Ericsson/Sweden/GOT/SKF  
To: [stefan@klimathuset.net](mailto:stefan@klimathuset.net),  
Date: 2014-07-15 11:14  
Subject: Re: Madbäcksvägen 6E

---

Hej Stefan,

Och tack för ditt svar.

Tyvärr kan jag konstatera att vi ser olika på vad vi som ingick i detta avtalet och att ni tydligt meddelar att ni inte har för avsikt att mötas i detta. Nedan redovisar jag med förtydligande hur jag ser på situationen. Mot bakgrund av detta reklamerar vi köpet, innehåller betalning och anmäler ärendet till ARN (Allmänna reklamationsnämnden).

1. Min syn på avtalet är att Jägen lovat att det skulle bli snyggt (se mer om detta i tidigare mail). Snyggt kan inte vara att det gravt avviker från övriga installationer i huset. Det anser jag att Jörgen borde informerat om. Då kunde vi valt en annan form

av installation eller avstått från köpet.

2. Vi skulle batala 7.400kr för installation före ROT, vilket borde motsvara ca 10-12 timmars arvode för en elektriker (+ moms). På 10-12 tänkte vi att en elektriker borde hunnit göra en snygg installation. Detta bekräftade idag en elektriker från EXXEL vi tidigare köpt tjänster av. Han två alternativ som båda varit snyggare;

- "Installationen invändigt borde ha gjorts med kabel för invändigt bruk som är tunnare och kan fästas med små stift. Detta hade varit mycket mer diskret och inte gjort att klamrarna slagit sönder taklisten". Er installatör har använt utomhus kabel och klamrar.

- "Det skulle ta 1-2 timmar att ändra den invändiga dragnigen så kabeln går genom befintliga rör till proppskåpet" Med andra ord en installation som skulle spara ca 6 meter (!) synlig kabel på tak/vägg samt ett robust hål ovanför proppskåpet.

Med hänsyn till att er installatör var hos oss 3 timmar är vår uppfattning att det hade varit rimligt att välja just denna snyggare lösning. Mot bakgrund av priset anser vi att detta vore rimligt. (se bifogad bild)

Sammanfattningsvis anser vi att ni som näringsidkare och fackmän har ett större ansvar än vi har som lekmän och konsument. Men, detta låter vi ARN ta ställning till.

Vänlig hälsning,

Eric Ericsson

Ps. Ursäkta mitt ordval kring sommarstugor. Er installation är helt i linje med den vi har i vårt garage och jag uppskattar verkligen garaget.

Möjlig installation/kabelväg med 1-2 timmars arbete.



From: [stefan@klimathuset.net](mailto:stefan@klimathuset.net)  
To: [Eric.Ericsson@skf.com](mailto:Eric.Ericsson@skf.com),  
Cc: [jorgen@klimathuset.net](mailto:jorgen@klimathuset.net), [sven@klimatteknik.se](mailto:sven@klimatteknik.se), [mats@merlaw.se](mailto:mats@merlaw.se)  
Date: 2014-07-07 13:39  
Subject: Re: Madbäcksvägen 6E

---

Hej Eric,

Beklagar att du är missnöjd. Det känns tråkigt.

Du har av oss beställt pump inklusive standardinstallation. Detta har du fått och blivit fakturerad.

Du skriver att du frågade Jörgen om installation avsåg en pump som bara var klar för drift, eller att allt kommer på plats och ser ok ut.

Enligt min bestämda åsikt, så är "allt på plats och ser ok ut" - och mer därtill.

Jag har förstått att ditt missnöje i huvudsak berör elinstallationen. Det finns enligt min åsikt absolut inget fel på den eldragning som syns på bilderna. Kabeln går rakt, och med lagom och jämna avstånd mellan kabelclipsen.

Invändig dragning i rör gör vi som sagt inte, och jag har mycket svårt att tänka mig att du hittar många - om ens något - företag som gör detta inom ramen för standardinstallation. Knappt ens vid tilläggsbeställning, eftersom det kan vara mycket tidskrävande.

Vårt pris för installation, 7.400 SEK före ROT (var du fått 11.200 SEK från vet jag inte), är varken högt eller lågt jämfört med snittpris. Det kan absolut inte betraktas som något överpris för den installation du fått.

Du skriver också att Jörgen svarade något i stil med att 'de fixar med allt, det blir snyggt och du behöver inte göra något mer än att släppa in dem i huset'.

Tyvärr tolkade du detta väldigt bokstavligt och valde att inte vara hemma vid installationen. Så här med facit i hand kan jag konstatera att det var ett olyckligt val.

Om jag beställde ett jobb av en hantverkare, skulle jag personligen aldrig lämna huset förrän vi var helt överens om hur jobbet skulle göras. Helt enkelt för att undvika missförstånd av detta slag.

I ditt tidigare brev nämner du att du fick känslan av att detta var en "sommarstugelösning". Jag vill med anledning av detta påpeka att vi alltid försöker göra så snygga installationer som möjligt inom ramen för vad som bör förväntas.

Jag vet inte vad du har för erfarenhet, men de sommarstuge-ägare vi träffat på värdesätter sina stugor högt. Vi skulle aldrig kunna tänka oss att göra slarviga jobb, för att det "bara är en sommarstuga".

Vi har även inhämtat synpunkter från Sven vid installatörsföretaget, och de ser heller inga fel.

Jag kan inte se annat än att vi fullgjort vårt uppdrag helt enligt avtalat.

Fakturerat belopp gäller därmed enligt den faktura du fått.

Jag respekterar dock att du, som du skrev, ville avvakta tills du vet hur vi ser på installationen, vilket du nu vet. Eftersom den avtalade betalningsperioden på 10 dagar löpt ut i samband med detta, så flyttar jag härmed fram förfallodagen 10 dagar.

Nytt slutgiltigt förfalldatum är således 2014-07-17.

Vänligen,

**Stefan Sundberg**

Försäljning / Rådgivning

Tel: 08 - 41 00 93 11

SMS: 0733 - 23 23 40

**Klimathuset AB**

Värme & Kyla

[www.klimathuset.net](http://www.klimathuset.net)

Org.nr: 556752-5166

7 juli 2014, [Eric.Ericsson@skf.com](mailto:Eric.Ericsson@skf.com) skrev:

Hej Stefan

Och tack för svar!

Ditt svar förklarar bättre varför det ser ut som det gör i huset nu. Likaså blir det tydligt hur er installatör/underleverantör gjort vad ni beställt. Tyvärr stämmer det inte med avtalet jag ingick med Jörgen.

Jag ställde en direkt fråga till Jörgen; om installation avsåg en pump som bara var klar för drift, eller om det avsåg också arbetet omkring, dvs att allt kommer på plats och ser ok ut. Jörgen gav ett tydligt svar i stil med 'de fixar med allt, det blir snyggt och du behöver inte göra något mer än att släppa in dem i huset'. Det svaret tog jag som ett löfte om att det skulle bli snyggt (och smidigt).

Tydligen var svaret från Jörgen, som inte installerar pumpar och snart skulle resa till Florida, inte helt korrekt. Det blev inte snyggt. Och det var vårt avtal. Ett korrekt svar kunde varit något likt 'vill du att det skall bli snyggt kostar det extra för att dölja kablarna'. Men med hänsyn till priset på installationen (11.200kr före rot) och Jörgens svar antog jag att det skulle bli just snyggt.

Inte heller var det helt smidigt, mht dörrlister och skräp. Men det kan jag som jag skrev vara villig att bortse ifrån, eftersom det inte permanent förfular i huset.

För att lösa detta har jag två alternativa förslag.

1. Ni bekostar att en annan elektriker gör om den invändiga installationen enligt vårt avtal 'snyggt och smidigt'. Dvs en estetiskt rimlig installation samt återställning av den första installationens skada (lister, hål, etc.) Därefter betalar vi fakturan.
2. Vi låter en elektriker göra om den invändiga installationen enligt vårt avtal 'snyggt och smidigt'. Dvs en estetiskt rimlig installation samt återställning av den första installationens skada (lister, hål, etc.) Därefter betalar vi fakturan, efter avdrag motsvarande kostnaden för vår elektriker.

Hur ställer ni er till detta?

Mvh  
Eric Ericsson

Skickat från min iPhone

Skickat från min iPhone  
4 jul 2014 kl. 13:09 skrev [stefan@klimathuset.net](mailto:stefan@klimathuset.net):

Hej Eric,

Min kollega Jörgen vidarebefordrade ditt meddelande till mig, eftersom jag tidigare jobbat som installatör.

Nedan följer mina synpunkter på vad jag ser på bilderna.

#### Bilderna 070 och 072:

Inget fel här.

Förberedelser inför installation (som att ta bort lister, plank i altandäck eller i sims-tak, ta bort buskar, eller bereda plats för eventuellt markstativ i form av plant och fast underlag) ingår inte i installationen - om detta inte är särskilt överenskommet innan, som t ex med äldre kunder som har svårt att göra detta själva.

Inte heller återställande av lister och liknande ingår normalt sett.

Installatörens huvuduppgift är att installera pumpar och tiden ska i första hand läggas på detta. Ofta kan man dock hjälpa till med annat, i mån av tid.

#### Bilderna 073 - 075:

Elen "avviker tydligt från hur all annan el i huset är dragen".

Om man med det menar att all annan el är dragen i väggarna, så stämmer det att "vår el" avviker.

Vi drar aldrig el i rör i väggarna. Det kan vara ett heldagsjobb att hitta rätt rör i vägg, där det dessutom finns plats för mer kabel.

Vi använder oss av utvändigt dragning enligt principen "kortast möjliga dragning inomhus".

Sitter el-centralen vid, eller nära, en yttervägg, så går man på utsidan så långt som möjligt, därefter borrar man in i huset. Sitter el-centralen mitt i huset, så drar man utanpåliggande kabel. Men det ska vara enligt överenskommelse med kund.

Vid installationer gäller normalt följande:

När installatören kommer på plats, går han tillsammans med kund igenom var inomhus- och utomhusdelar ska sitta, och hur han tänkt göra rör- och eldragning.

Först när detta är överenskommet med kund, så börjar man med installationen.

Det är därför önskvärt att kund, eller person som kan representera kunds vilja, är med vid installationens start.

Grovstädning med bortplockande av kabel- och rörstumpar eller liknande ska alltid göras.

Emballaget är "kunds egendom" och det tar man normalt inte med sig - men om kund ber om det, så gör man det givetvis om man har möjlighet.

Sammanfattningsvis:

Det är alltså inget fel på installationen, men kanske kommunikationen har brutit.

Detta är mina synpunkter utan att ha varit med vid installationen.

Kontakta mig gärna om ni har några frågor.

Vänligen,

**Stefan Sundberg**

Försäljning / Rådgivning

Tel: 08 - 41 00 93 11

SMS: 0733 - 23 23 40

**Klimathuset AB**

Värme & Kyla

[www.klimathuset.net](http://www.klimathuset.net)

Org.nr: 556752-5166

----- Vidarebefordrat meddelande -----

Från: [Eric.Ericsson@skf.com](mailto:Eric.Ericsson@skf.com)

Datum: Fri Jul 04 2014 10:34:07 GMT+0200 (Västeuropa, sommartid)

Ämne: Madbäcksvägen 6E

Till: [jorgen@klimathuset.net](mailto:jorgen@klimathuset.net)

Hej,

Skickar mailet på nytt, i väntan på svar från er.

Mvh

Eric

Hej Jörgen,

I torsdags (26/6) fick vi en pump från er installerad. Pumpen är på plats och fungerar enligt vad vi kan bedömma bra.

Däremot är vi inte helt nöjda med installationen. När vi beställde pumpen frågade jag uttryckligen om det endast var motering och fick till svar av er att det var en komplett installation där allt är snyggt och klart när installatören är färdig. Jag litade på detta och var därför inte hemma när installationen gjordes. När jag kom hem fick jag känslan av att detta var en "sommarslugelösning". Elen är dragen på enklast möjliga sätt, väl synlig och inte alls i samma standard som huset i övrigt. Det motsvarade inte mina förväntningar på installationen och avviker tydligt från hur all annan el i huset är dragen.

Att installatören inte återställde dörrlister eller tog hand om skräp kring sig var tråkigt och oväntat. Men det har vi återställt själva och för detta är ingen permanent åverkan på huset gjord.

Igår fick vi er faktura och denna registerar jag först när jag vet hur ni ser på installationen.

Vänlig hälsning,

Eric Ericsson  
Madbäckvägen 6E