

UiO • **Det juridiske fakultet**

Håndverkertjenesteloven

§ 5 (1)

Tjenesteyterens plikter ved utførelsen av håndverkertjenester

Kandidatnummer: 663

Leveringsfrist: 25.11.2013

Antall ord: 16 190



Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	1
1.1	Tema for oppgaven	1
1.2	Rettskildebildet	2
1.3	Den videre fremstillingen	4
2	HÅNDVERKERTJENESTELOVEN.....	5
3	MANGELSBEGREPET	7
3.1	Generelt om mangelsbegrepet i den alminnelige kontraktsretten	7
3.2	Skillet mellom konkret og abstrakt mangelsvurdering	7
3.3	Håndverkertjenestelovens regulering av mangler	10
4	FAGMESSIG UTFØRELSE	15
4.1	Innledning	15
4.2	"Tjenesten"	15
4.3	Resultat- eller innsatsforpliktelse?.....	16
4.4	Overordnet om standarden "fagmessig"	19
4.5	Momenter ved den konkrete vurderingen.....	21
4.5.1	Vurderinger fra andre fagfolk	21
4.5.2	Praksis	22
4.5.3	Arbeidsbeskrivelser fra leverandører	23
4.5.4	Fastsatte normer, bransjestandarder, m.m.....	24
4.5.5	Standardkontrakter	28
4.5.6	Tjenesteyterens subjektive forutsetninger	30
4.5.7	Individuelle forhold ved avtalen	31
4.6	Endring av standard over tid.....	36
5	TJENESTEYTERENS OMSORGSPLIKT	38

5.1	Innledning	38
5.2	Generelt om den ulovfestede lojalitetsplikten	40
5.3	Omsorgspliktens begrunnelse	41
5.4	Overordnet om omsorgsplikten	41
5.5	Tjenesteyterens plikter ifm. omsorgsplikten.	44
5.6	Omfanget av omsorgsplikten.....	50
5.6.1	Innledning	50
5.6.2	Forbrukerens forutsetninger	50
5.6.3	Tjenesteyterens subjektive forutsetninger	52
5.6.4	Individuelle forhold ved avtalen	53
5.6.5	Interesseavveiging.....	54
6	FORHOLDET MELLOM LOJALITETSPLIKTEN OG KRAVET TIL FAGMESSIG UTFØRELSE	56
7	KILDER	58

1 Innledning

1.1 Tema for oppgaven

Håndverkertjenester er noe de fleste forbrukere benytter seg av i løpet av livet. Tjenestene kan variere fra enkle arbeider som koster lite, til dyre og omfattende prosjekter, f.eks. i forbindelse med oppussing av bolig. Ved håndverkertjenester hender det ikke sjelden at det oppstår konflikter mellom forbruker og tjenesteyter. Et søk på Lovdata.no gir treff på 459 rettsavgjørelser og saker fra Forbrukertvistutvalget med henvisning til håndverker-tjenesteloven¹ bare i perioden 2011 til 2012. Siden Lovdata på langt nær publiserer alle tingretts- og lagmannsrettsdommer, er nok det reelle antall saker enda høyere. Selv om de fleste vil ha bruk for håndverkertjenester i løpet av livet, har nok ikke den alminnelige forbruker mye kjennskap til hvilke rettigheter håndverkertjenesteloven gir ham. Det er heller ikke skrevet veldig mye om håndverkertjenester eller håndverkertjenesteloven i juridisk teori.

Temaet for denne oppgaven er hvilke krav som stilles til tjenesteyteren i håndverkertjenesteloven § 5 (1). I § 5 (1) finner vi den grunnleggende bestemmelsen om hvilke krav som stilles til tjenesteyteren ved utføring av håndverkertjenester. Han plikter etter denne bestemmelsen å utføre tjenesten fagmessig, og ellers ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Som en del av plikten til å ivareta forbrukerens interesser skal tjenesteyteren "*vegledede eller samrå seg med forbrukeren*" i den utstrekning forholdene tilsier det. Dersom tjenesteyteren ikke utfører oppdraget i henhold til kravene i § 5 (1) vil det foreligge en mangel ved tjenesten, jf. § 17 (1). Foreligger det mangel ved tjenesten kan det igjen utløse misligholdskrav på forbrukerens hånd.

Både kravet til fagmessighet og tjenesteyterens plikt til å ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg er rettslige standarder som gir anvisning på en skjønnsmessig

¹ Lov om håndverkertjenester m.m. for forbrukere av 16. juni 1989 nr. 63.

bedømmelse. I forbindelse med kravet til fagmessig utførelse vil jeg se nærmere på hva som ligger i begrepet fagmessig, og hvilke momenter som er relevante ved bedømmelsen av om tjenesten møter denne standarden. Når det gjelder omsorgsplikten, vil jeg prøve å si noe om hva plikten innebærer, hvor langt den strekker seg, og hvilke momenter som er relevante ved vurderingen. I tillegg skal jeg prøve å si noe om de situasjonene hvor omsorgsplikten typisk vil være aktuell. Jeg vil også prøve å si noe om hvordan kravene til fagmessig utførelse og omsorgsplikt forholder seg til det som konkret er avtalt mellom partene, og hvordan kravet til fagmessig standard og tjenesteyterens omsorgsplikt forholder seg til hverandre.

1.2 Rettskildebildet

Fremstillingen i denne oppgaven vil ta utgangspunkt i den alminnelige rettskildelæren. Dette krever ingen særskilt redegjørelse, derfor vil jeg i dette kapittelet kun se på et par særtrekk ved rettskildebildet for denne oppgaven og de viktigste kildene.

Både kravet til fagmessig utførelse og tjenesteyterens plikt til å ivareta forbrukerens interesser er, som nevnt, rettslige standarder som gir anvisning på en skjønnsmessig vurdering. Standardenes nærmere innhold er ikke utpenslet i loven. Ved bedømmelsen av det nærmere innholdet i disse standardene vil derfor andre rettskilder enn lovteksten være viktige. Her vil rettspraksis, forarbeider og juridisk teori være sentrale kilder.

Det finnes ikke noe høyesterettspraksis direkte knyttet til oppgavens problemstilling, men det finnes en del underrettspraksis. Praksis fra tingrettene og lagmannsrettene vil generelt ha lav rettskildeverdi sammenlignet med praksis fra Høyesterett. Men siden spørsmålene som reises i oppgaven ikke har blitt avgjort i Høyesterett, vil underrettspraksis gi en viss veiledning. Praksis fra de lavere rettsinstansene vil i hvert fall være godt egnet til å illustrere problemstillingene og gi eksempler på hvordan de har blitt løst i praksis.

I tillegg til rettskilder som er direkte knyttet til håndverkertjenesteloven, vil jeg i denne oppgaven se på rettspraksis, litteratur og forarbeider fra andre rettsområder, da man også

her kan finne veiledning ved den nærmere utpenslingen av reglene i håndverkertjenesteloven. Her vil særlig kilder knyttet til bustadoppføringsloven,² den alminnelige entrepriseretten og alminnelig kontraktsrett stå sentralt.

Det er store likheter mellom håndverkertjenesteloven og bustadoppføringsloven. Begge lovene er en del av en omfattende lovgivning som har til formål å klargjøre og styrke forbrukerens rettigheter. Reguleringen av forbrukerens rettigheter i disse lovene har klare likhetstrekk. Arbeid som utføres i forbindelse med oppføring av bolig kan også langt på vei bestå av de samme arbeidsoppgavene som ved håndverkertjenester. Det avgjørende for hvilken lov som kommer til anvendelse vil være i hvilken forbindelse arbeidene er utført. Jeg kommer nærmere tilbake til grensdragningen mellom de to lovene i pkt. 2. I tillegg til likheten mellom det arbeidet som utføres, er det store likheter mellom de enkelte bestemmelsene i de to lovene. Jeg vil derfor hente argumenter fra praksis, juridisk teori og forarbeider tilknyttet bustadoppføringsloven ved vurderingen av hvilke krav som stilles til tjenesteyteren i håndverkertjenesteloven.

Den alminnelige entrepriseretten har også store likhetstrekk med håndverkertjenester som gjør det naturlig å hente veiledning derfra. Det er allikevel forskjeller mellom de to rettsområdene, som det er viktig å ta hensyn til når man vurderer overføringsverdien til entrepriserettens løsninger. Den største forskjellen fra håndverkertjenester er at det ved entrepriseavtaler normalt er to profesjonelle parter. I tillegg vil det ofte være snakk om større prosjekter og avtaleforhold ved entreprise, enn det som er tilfellet ved håndverkertjenester. Kilder tilknyttet entrepriseretten kan allikevel gi gode argumenter for hvordan liknende problemstillinger kan løses på håndverkertjenestelovens område, da arbeidet som utføres er liknende og det er klare likhetstrekk ved reguleringen av håndverkertjenester og entrepriseavtaler.

² Lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m. av 13. juni 1997 nr. 43.

Det følger av forarbeidene at reglene i håndverkertjenesteloven i stor utstrekning bygger på alminnelige kontraktrettslige prinsipper og kjøpsrettslige regler.³ Det vil dermed også være naturlig å hente veiledning fra den alminnelige kontraktsretten.

1.3 Den videre fremstillingen

I den videre fremstillingen vil jeg først si litt generelt om håndverkertjenesteloven, begrepet mangel og håndverkertjenestelovens regulering av når mangel foreligger. Målet er her å sette oppgavens tema og håndverkertjenesteloven § 5 (1) i en kontekst. I oppgavens hoveddel analyserer jeg hvilke plikter som stilles til tjenesteyteren i § 5 (1). Jeg har delt denne delen av oppgaven i tre. Jeg ser først på kravet til fagmessig utførelse av tjenesten, for så å se på tjenesteyterens omsorgsplikt. Avslutningsvis vil jeg se på forholdet mellom omsorgsplikten og kravet til fagmessig utførelse.

³ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 1.

2 Håndverkertjenesteloven

Håndverkertjenesteloven regulerer avtaler eller oppdrag om bestemte tjenester som inngår mellom tjenesteytere i deres næringsvirksomhet og forbrukere, jf. håndverkertjenesteloven § 1 (1). Tjenestene kan i følge bestemmelsen være reparasjoner, vedlikehold, installasjoner, ombygging m.m. Håndverkertjenester kan omfatte både arbeid på ting og fast eiendom. Ved arbeid på fast eiendom må det foretas en grensdragning mot bustadoppføringslovens anvendelsesområde. I håndverkertjenestelovens § 1 (4) fremgår det at "*nyoppføring av bygning for boformål og annet arbeid som utføres umiddelbart som ledd i slik oppføring*" ikke omfattes av loven. Dette vil reguleres av bustadoppføringsloven.⁴ Ved ombygging av bolig må det foretas en konkret vurdering av arbeidet. Full ombygging vil falle inn under oppføring av ny bolig, og reguleres av bustadoppføringsloven.⁵

Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, jf. § 1 (2), mens tjenesteyter er enhver fysisk eller juridisk person som utfører tjenester ervervsmessig.⁶ I oppgaven veksler jeg mellom betegnelsene håndverker, tjenesteyter og oppdragstaker uten at det er ment å innebære noen forskjell.

Lovens bestemmelser er i utgangspunktet ufravikelige jf. håndverkertjenesteloven § 3, som sier at det ikke kan avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er mindre gunstig for forbrukeren enn det som følger av bestemmelsene i loven. Avtalevilkår som er i strid med de preseptoriske bestemmelsene i loven vil ikke være gyldige. Det fremgår særskilt av de enkelte bestemmelsene i loven, dersom det kan avtales andre løsninger. Bestemmelser der formålet bare har vært å gi utfyllende regler, vil det som regel være mulig å avtale seg bort fra. Et eksempel er bestemmelsen om fastsetting av pris i § 32 som kommer til

⁴ Bustadoppføringslova § 1 (1).

⁵ Jf. Wefling (2012) s. 18-19.

⁶ Jf. NOU 1979:42 s. 63.

anvendelse *"i den utstrekning prisen ikke følger av avtalen"*. Derimot er reglene om kontraktsbrudd, og regler om partenes rettigheter og plikter som ikke er knyttet til den enkelte avtalen, ufravikelige. Forarbeidene uttaler her at dette er regler som gir forbrukeren rettigheter som ikke burde kunne fratras ham.⁷

Lovens formål er å styrke og klargjøre forbrukerens rettsstilling.⁸ Den angir normalløsninger som utfyller partenes avtaler, fastsetter grunnleggende krav til tjenesteyterens prestasjon, og regulerer forholdet dersom det oppstår kontraktsbrudd. Lovens preseptoriske bestemmelser er her viktige for å styrke forbrukerens rettigheter.

⁷ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 18.

⁸ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 1.

3 Mangelsbegrepet

3.1 Generelt om mangelsbegrepet i den alminnelige kontraktsretten

Hvis det ved oppfyllelsen av en avtale foreligger et avvik mellom resultatet og hva realkreditor har krav på etter avtale, lov eller sedvane, foreligger det en mangel dersom dette avviket skyldes forhold som realdebitor må bære risikoen for. Det vil ikke foreligge mislighold dersom avviket skyldes forhold på kreditors side eller omstendigheter kreditor har risikoen for, såkalt kreditormora.⁹ Forhold på kreditors side kan ved avtale om håndverkertjenester f.eks. være at forbruker bidrar med materialer av dårlig kvalitet som fører til at avtalt resultat ikke oppnås.¹⁰ Det vil også foreligge kreditormora dersom forbrukeren ikke medvirker i tilstrekkelig grad ved gjennomføringen av avtalen, f.eks. hvis han ikke slipper håndverkeren inn i leiligheten, slik at håndverkeren ikke får utført tjenesten.

Dersom man har konstatert at det foreligger en mangel, vil realkreditor ha en rekke mangelsbeføyelser til sin disposisjon. Begrepet mangel vil dermed virke som en koblingssentral mellom en rekke alternative rettsfaktum og flere mulige rettsfølger. På vilkårssiden har vi rettsfaktum som må være oppfylt for at det skal foreligge en mangel. På følgesiden har vi mangelsbeføyelsene, som innebærer sanksjoner forbrukeren kan gjøre gjeldende mot tjenesteyteren.

3.2 Skillet mellom konkret og abstrakt mangelsvurdering

Ved bedømmelsen av om det foreligger en mangel skilles det mellom konkret og abstrakt mangelsvurdering. Dette skillet går igjen i kontraktsretten på tvers av fagområder og bransjer.

⁹ Jf. Hagstrøm (2009) s. 300.

¹⁰ Jf. note 55 på Rettsdata.no.

Den konkrete mangelsvurderingen tar utgangspunkt i avtaleforholdet mellom partene. Partenes forpliktelser etter avtalen, i vid forstand, fastlegges etter alminnelige avtalerettslige tolkningsprinsipper. Hvis kontraktsgjenstanden avviker fra det som er avtalt foreligger det en mangel, dersom avviket skyldes forhold debitor må bære risikoen for.¹¹ Ved vurderingen av hva kreditor har krav på etter avtalen, ser man ikke bare på den skriftlige avtalen. Også andre forhold som knytter seg til det enkelte avtaleforholdet, vil være relevante for å fastlegge hva som er avtalt, og som dermed er utgangspunkt for den konkrete mangelsbedømmelsen. I tillegg til det som er kontraktsfestet, vil forbrukerens formål med tjenesten, den forutsatte bruken av tingen, pris m.m. være relevante tolkningsmomenter.¹²

Avtalen vil ikke alltid gi svar på de spørsmål som oppstår i forbindelse med et avtaleforhold. Det kan være at avtalen er tvetydig på et eller flere punkter, eller det kan være forhold som partene ikke har regulert uttrykkelig i kontrakten. Der det ikke er holdepunkter i avtalen for å foreta en konkret mangelsvurdering, må man foreta en abstrakt mangelsvurdering.

Ved den abstrakte mangelsvurderingen er utgangspunktet hva kreditor i alminnelighet kan forvente seg av en ytelse når det gjelder kvalitet, holdbarhet og andre egenskaper.¹³ Kreditor har i utgangspunktet krav på "alminnelig god vare". Kravet til alminnelig god vare går igjen i hele kontraktsretten, selv om kravet er formulert litt forskjellig på ulike rettsområder. På kjøpsrettens område har Høyesterett slått fast, bl.a. i Videospillerdommen, at man har krav på "*vanlig god vare*" dersom ikke annet er avtalt.¹⁴ I håndverkertjenesteloven stilles det i § 5 krav til at håndverkeren utfører tjenesten

¹¹ Jf. Hagstrøm (2011) s. 134-135.

¹² Jf. Woxholth (2005) s. 26.

¹³ Jf. Hagstrøm (2011) s 167.

¹⁴ Jf. Rt. 1998 s. 71.

"fagmessig", mens bustadoppføringslovas § 7 bruker benevningen "fagleg godt vis". I de forskjellige lovene på kontraktsrettens område finnes det i tillegg en del regler som har sitt utspring i kravet til alminnelig god vare, og som presiserer kravet nærmere. I kjøpsloven¹⁵ og forbrukerkjøpsloven¹⁶ stilles det f.eks. krav til at tingen skal passe til det formål som tilsvarende ting vanligvis brukes til.

I tillegg til kravet om alminnelig god vare, har partene i et avtaleforhold plikt til å opptre lojalt overfor hverandre. I håndverkertjenesteloven er lojalitetsplikten nærmere regulert. Her stilles det krav til at tjenesteyteren må ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg, og tjenesteyteren har til en viss grad en veilednings- og frarådingsplikt. Også brudd på omsorgsplikten kan utgjøre en mangel ved tjenesten og den nærmere vurderingen vil ha et abstrakt utgangspunkt.

Selv om den abstrakte mangelsvurderingen tar utgangspunkt i generelle betraktninger, som gjelder uavhengig av det enkelte avtaleforhold, kan man ikke se helt bort fra den konkrete avtalen.¹⁷ Pris, opplysninger fra debitor, markedsføring mv. vil være momenter som kan være relevante ved tolkningen av hva som kan regnes som alminnelig god vare. Det er dermed ikke et klart skille mellom den abstrakte og den konkrete mangelsvurderingen.¹⁸ Skillet mellom konkret og abstrakt mangelsvurdering har i utgangspunktet ikke noen rettslig konsekvens, men kan være nyttig hjelp for tanken. Poenget blir uansett om kreditor har fått den ytelsen han har krav på etter avtale, lov og sedvane.

Dersom avtalen er nøye regulert vil det bli mindre rom for den abstrakte mangelsvurdering.¹⁹ Hvis avtalen detaljregulerer hva kreditor har krav på ned til minste

¹⁵ Lov om kjøp av 13. mai 1988 nr. 27.

¹⁶ Lov om forbrukerkjøp av 21. juni 2002 nr. 34.

¹⁷ Jf. Hagstrøm (2011) s. 135.

¹⁸ Jf. Hagstrøm (2011) s. 135.

¹⁹ Jf. Woxholth (2005) s. 53.

detalj, vil det ikke være nødvendig å falle tilbake på spørsmålet om hva han i alminnelighet kan forvente seg. Men selv i de mest detaljerte avtaler, kan det oppstå spørsmål og problemstillinger som ikke omfattes av avtalen. F.eks. vil avtalen ofte regulere hvilke materialer som skal benyttes. Men hvis det viser seg at disse materialene ikke er egnet, er det ikke sikkert at avtalen regulerer hva partene da har krav på. I slike tilfeller må man foreta en mer abstrakt mangelsvurdering. I tillegg kan loven stille krav til hva kreditor i alminnelighet kan forvente som partene ikke kan avtale seg bort fra.

3.3 Håndverkertjenestelovens regulering av mangler

Håndverkertjenesteloven regulerer vilkårene for når det foreligger en mangel ved tjenesten, tiden for mangelsbedømmelsen, og hvilke misligholdsbeføyelser forbrukeren kan benytte seg av dersom det foreligger en mangel.

Lovens hovedregel, jf. § 17 (1), er at det foreligger en mangel dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som er avtalt. Her tas det altså utgangspunkt i en konkret mangelsbedømmelse. Partene har i utgangspunktet frihet til å bestemme tjenestens innhold selv. Hvis det er avtalt at håndverkeren skal benytte baderomspanel på badet, vil det være en mangel dersom han legger fliser, selv om fliser rent objektivt sett er av høyere kvalitet.

I tillegg til hovedregelen om at forbrukeren kan kreve avtalt resultat, stiller håndverkertjenesteloven § 17 (1) en rekke krav til utførelsen av tjenesten. Det vil foreligge en mangel dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som forbrukeren har rett til å kreve i samsvar med §§ 5, 6 og 9 (3). Nedenfor vil jeg gå raskt igjennom disse bestemmelsene og hvilke krav de stiller til tjenesteyteren.

I håndverkertjenesteloven § 5 finner vi hovedregelen om utførelsen av oppdraget og hva forbrukeren i alminnelighet kan forvente seg ved en avtale om håndverkertjenester. Håndverkeren skal, i følge første ledd, utføre tjenesten fagmessig. Det er kravet til fagmessig utførelse som er utgangspunktet for den abstrakte mangelsvurderingen ved avtaler om håndverkertjenester.

Også tjenesteyterens lojalitetsplikt er nærmere regulert i håndverkertjenesteloven § 5 (1). Tjenesteyteren har plikt til å *"vareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg"*, og i den utstrekning forholdene tilsier det skal han *"vegledede eller samrå seg med forbrukeren"*.

Etter håndverkertjenesteloven § 5 (2) har tjenesteyteren en plikt til å levere materialer av vanlig god kvalitet, mens han etter tredje ledd plikter å utføre tjenesten på rimeligst mulig måte, dersom den kan utføres tilfredsstillende på flere måter.

I håndverkertjenesteloven § 6 stilles det krav om at tjenesten skal utføres i henhold til offentlige sikkerhetskrav. Forarbeidene nevner som eksempel byggeforskrifter som er grunnet i sikkerhetshensyn, branntekniske regler og kjøretøysforskriftene.²⁰ Bestemmelsen knytter altså sivilrettslige virkninger til brudd på offentligrettslige sikkerhetskrav.²¹ Også dette kravet er i samsvar med, og må sees i sammenheng med, kravet til fagmessig utførelse.²² Regelen er ufravikelig, så partene kan ikke avtale andre løsninger. Hvis forbrukeren ønsker et arbeid som strider mot offentligrettslige sikkerhetskrav må tjenesteyteren nekte å utføre arbeidet.²³

Tjenesteyteren har etter håndverkertjenesteloven § 9 (3) en plikt til *"i rimelig utstrekning å utføre tilleggsarbeid som ikke kan utsettes uten fare for vesentlig skade for forbrukeren."* Brudd på denneplikten vil også være en mangel ved tjenesten, jf. § 17. Tilleggsarbeid er arbeid som i utgangspunktet ikke er omfattet av oppdraget.²⁴ Med "fare" menes her f.eks. fare for fysisk skade på person eller eiendom, eller fare for økonomisk tap som følge av at tilleggsarbeidet ikke utføres sammen med oppdraget.²⁵ Det kan f.eks. være at håndverkeren

²⁰ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 76.

²¹ Jf. note 25 til håndverkertjenesteloven på Rettsdata.no.

²² Jf. NOU 1979:42 s. 83.

²³ Jf. NOU 1979:42 s. 83.

²⁴ Jf. note 32 til håndverkertjenesteloven på Rettsdata.no.

²⁵ Jf. note 34 til håndverkertjenesteloven på Rettsdata.no.

oppdager alvorlige feil ved det elektriske anlegget som kan føre til brann. Han plikter da å rette feilene ved anlegget, selv om det ikke inngår som en del av det arbeidet som er avtalt. Tjenesteyterens plikt er begrenset til i "*i rimelig utstrekning*" å utføre tilleggsarbeid. I NOU 1979:42 nevner utvalget at tjenesteyteren har plikt til å utføre tilleggsarbeid med mindre dette vil hindre normal utøvelse av tjenesteyterens virksomhet eller være til ulempe for andre kunder.²⁶ Tjenesteyteren vil heller ikke ha plikt til å utføre tilleggsarbeid dersom arbeidet krever faglige forutsetninger han ikke har.²⁷

I håndverkertjenesteloven § 17 (2) reguleres de tilfeller hvor håndverkeren bare har påtatt seg å utføre tjenesten provisorisk, så bra som mulig eller med liknende forbehold. I disse tilfellene sier bestemmelsen at det foreligger en mangel dersom "*resultatet er vesentlig dårligere enn forbrukeren etter prisen og forholdene ellers måtte vente*".

I tillegg til reglene i § 17 om avtalt resultat og kravene som stilles til tjenestens utførelse i §§ 5, 6 og 9 (3), vil feilaktige eller manglende opplysninger i forbindelse med avtalen også kunne utgjøre en mangel ved tjenesten. Det vil foreligge mangel etter håndverkertjenesteloven § 18, dersom resultatet ikke er i samsvar med opplysninger som er gitt til forbrukeren. Men for at de feilaktige opplysningene skal regnes som en mangel, stilles det flere krav, jf. § 18: For det første, må opplysningene være av betydning for bedømmelsen av tjenestens egenskaper eller hensiktsmessighet. For det andre, må de være gitt i forbindelse med avtaleinngåelsen eller markedsføringen. For det tredje, må de være gitt av tjenesteyteren, materialleverandører, tidligere salgslodd eller av noen på deres vegne. Til slutt er det også krav om at de feilaktige opplysningene kan antas å ha innvirket på avtalen, og at opplysningene ikke har vært tydelig rettet av tjenesteyteren.

Manglende opplysninger fra håndverkerens side vil også kunne utgjøre grunnlag for at det foreligger en mangel, jf. håndverkertjenesteloven § 19. Dersom tjenesteyteren ikke har

²⁶ Jf. NOU 1979:42 s. 33.

²⁷ Jf. NOU 1979:42 s. 86.

informert om vesentlig forhold ved tjenesten, vil forbrukeren ha berettigede forventninger om at slike forhold ikke foreligger. Regelen omhandler manglende opplysninger i forbindelse med avtaleinngåelsen. Opplysningsplikt underveis i avtaleforholdet må avgjøres etter reglene om veiledningsplikt i § 5 (1) eller frarådingsplikten i § 7. Etter § 19 er det krav om at de manglende opplysningene gjelder vesentlige forhold ved tjenesten. I tillegg er det krav om at selger "*måtte kjenne til*" opplysningene og at det var opplysninger som forbrukeren måtte regne med å få. I likhet med regelen om uriktige opplysninger, er det også ved manglende opplysninger krav om at opplysningssvikten kan antas å ha virket inn på avtalen.

De reglene vi nå har sett på regulerer avvik ved tjenesten. Håndverkertjenesteloven regulerer også forholdet mellom avvik og hvem som har risikoen for avvik. Mangel foreligger ikke dersom avviket skyldes forhold på forbrukerens side, jf. § 17 (1) 2. pkt. F.eks. hvis forbrukeren har stått for prosjekteringen av tjenesten og feil ved prosjekteringen fører til feil ved resultatet. Men her kan tjenesteyterens omsorgsplikt tilsi at han har plikt til å veilede forbrukeren.²⁸

Tidspunktet for mangelsbedømmelsen reguleres i håndverkertjenesteloven § 20. Vurderingen skal ta utgangspunkt i forholdene på det tidspunktet oppdraget anses avsluttet. Feil som oppstår etter dette tidspunktet er forhold forbrukeren har risikoen for og de vil ikke utgjøre en mangel ved tjenesten. Dette betyr ikke at det ikke kan foreligge en mangel dersom feilen ikke er oppdaget innen oppdraget avsluttes. Feil som viser seg i etterkant av oppdraget er fortsatt å regne som mangler dersom de kan føres tilbake til forhold som forelå ved oppdragets avslutning.

Reglene om reklamasjon setter en grense for hvor lang tid i etterkant av oppdraget man kan påberope seg en mangel. Utgangspunktet er at forbrukeren må reklamere innen to år etter at oppdraget er avsluttet, jf. håndverkertjenesteloven § 22 (2). Hvis resultatet av tjenesten er

²⁸ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 30.

ment å vare vesentlig lengre, er fristen 5 år. F.eks. vil man ved oppussing av bad forvente at arbeidet er av en slik kvalitet at flisene ikke sprekker opp etter et par år. Dermed vil den lengste reklamasjonsfristen på 5 år komme til anvendelse. Feil som oppdages etter disse absolutte fristenes utløp gir ikke forbrukeren noen krav mot håndverkeren, såfremt ikke tjenesteyteren har handlet grovt uaktsomt. Da gjelder ikke reklamasjonsfristen, jf. § 22 (3).

Dersom det foreligger en mangel ved tjenesten oppstiller loven en rekke misligholdsbeføyelser som står til forbrukerens disposisjon. Forbrukeren kan holde betalingen tilbake etter håndverkertjenesteloven § 23, kreve mangelen rettet etter § 24, eller subsidiært kreve prisavslag etter § 25 dersom mangelen ikke rettes. Dersom formålet med tjenesten blir vesentlig forfeilet kan forbrukeren heve avtalen, jf. § 26. Forbrukeren kan i tillegg til disse sanksjonene alltid kreve erstatning av tjenesteyteren etter reglene i kapittel V. Tjenesteyteren er i utgangspunktet underlagt et kontrollansvar, jf. § 28 (1), men for skade på annet enn det tjenesten gjelder, eller ting som står i nær sammenheng med tjenesten, er tjenesteyteren bare ansvarlig dersom skaden skyldes feil eller forsømmelse fra hans side, jf. § 28 (3)

4 Fagmessig utførelse

4.1 Innledning

Tjenesteyterens hovedforpliktelse er å levere riktig prestasjon til rett tid. Ved bedømmelsen av om resultatet av en håndverkertjeneste er tilfredsstillende, vil kravet til at tjenesten skal utføres fagmessig, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (1) stå sentralt. Kravet til fagmessig utførelse vil være utgangspunktet ved den abstrakte mangelsvurderingen. I det følgende vil jeg se nærmere på hva som ligger i kravet til fagmessig utførelse.

4.2 "Tjenesten"

Det er "tjenesten" som skal utføres fagmessig, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (1). Med tjenesten menes hele oppdraget og ikke bare selve håndverkerarbeidet. I NOU 1979:42 om forbrukertjenester uttales det følgende om hva tjenesten innbefatter:

"Kravet til fagmessig utførelse gjelder alle sider av oppdragstakerens innsats. Det går ikke bare på selve utførelsen av arbeidet, men også arbeidsrutinene - at opplegget er rasjonelt og betryggende - og på valg av materialer og deler."²⁹

Det er altså alle sider ved oppdraget som skal utføres fagmessig. I forbindelse med entreprisetjenester skriver Anders Vestergaard Buch at tjenesten kan deles opp i: utførelse, levering av materialer, rådgivning/prosjektering og øvrige biforpliktelser.³⁰ Dette må gjelde også for håndverkertjenester, selv om ikke ethvert oppdrag vil inneholde alle de forskjellige delene. F.eks. vil det ikke alltid være håndverkeren som står for prosjekteringen. Denne

²⁹ Jf. NOU 1979:42 s. 76.

³⁰ Jf. Vestergaard Buch (2007) s. 41.

delen av tjenesten kan det være forbrukeren eller andre fagfolk som står for. Det kan også være forbrukeren som skal sørge for materialer, selv om hovedregelen er at dette er tjenesteyterens ansvarsområde, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (2). Kravet til fagmessig utførelse gjelder dermed for alle de forskjellige delene av tjenesten, selv om kravet i utgangspunktet vil være mest relevant i forbindelse med utføringen av selve arbeidet.

4.3 Resultat- eller innsatsforpliktelse?

Skillet mellom resultat- og innsatsforpliktelse står sentralt når man skal vurdere om det foreligger en mangel ved en ytelse. En resultatforpliktelse foreligger dersom realkreditor har forpliktet seg til å oppnå et bestemt resultat, f.eks. at selger skal levere en bestemt vare til kjøperen, eller dersom en malermester skal male et hus hvitt. Ved en innsatsforpliktelse derimot, vil realkreditor ha krav på vederlaget selv om han ikke oppnår ønsket resultat, så lenge han har gjort en tilstrekkelig innsats.³¹ Et eksempel er dersom en konservator har gjort sitt ytterste for å restaurere et maleri som er blitt vannskadet, men hvor det viser seg at det ikke er mulig å oppnå et vellykket resultat. Et avtaleforhold kan bestå av både resultat- og innsatsforpliktelser.³²

Det følger av hovedregelen i håndverkertjenesteloven § 17 at det foreligger en mangel dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som er avtalt. I avtalen vil man som regel stille en rekke krav til resultatet av tjenesten. Det kan f.eks. være krav om bruk av bestemte materialer eller andre tekniske spesifikasjoner i forbindelse med arbeidet. Avtalen kan også stille mer overordnede krav til tjenesten, f.eks. at en reparasjon av en klokke skal føre til at klokken virker. Dette vil være resultatforpliktelser. I tillegg til kravet om at tjenesteyteren skal oppnå avtalt resultat, stiller § 17, jf. § 5 krav til at han skal utføre tjenesten fagmessig. Spørsmålet i den videre drøftelsen blir om kravet til fagmessig utførelse er en innsatsforpliktelse eller en resultatforpliktelse.

³¹ Jf. Hagstrøm (2011) s. 126.

³² Jf. Hagstrøm (2011) s. 127.

Den naturlige forståelsen av ordlyden i håndverkertjenesteloven § 5 (1) 1. pkt., som sier at tjenesteyteren skal "utføre tjenesten fagmessig", tilsier at tjenesteyteren bare har en innsatsforpliktelse. Det stilles her bare krav til selve utførelsen av tjenesten. Det stilles ikke noe uttrykkelig krav til at håndverkeren skal oppnå et bestemt resultat. Men § 5 må tolkes i sammenheng med § 17, som sier at det er en mangel ved tjenesten dersom man ikke oppnår det resultatet forbrukeren har krav på i samsvar med § 5. Ordlyden i § 17 kan tolkes i retning av at forbrukeren kan kreve et bestemt resultat.

I NOU 1979:42 ble det foreslått en egen paragraf om resultatansvar for tjenesteyteren, og unntak fra resultatansvaret for tjenester som skulle utføres provisorisk og ved reparasjoner hvor årsaken til feilen er ukjent.³³ Dette forslaget ble kritisert i etterfølgende høringer og bestemmelsen ble ikke videreført i departementets forslag eller i den endelige lovteksten.³⁴ I nordiske departementsdrøftelser mente man at utvalgets forslag til resultatforpliktelse gikk for langt i å gi forbrukeren rett til å kreve at tjenesten skulle føre til et bestemt resultat.³⁵ Istedenfor valgte man å regulere kravet til tjenesteyterens prestasjon i mangelsbestemmelsen i § 17.

I forbindelse med mangelsreguleringen bruker både lovteksten og forarbeidene ordet resultat, noe som kan virke litt misvisende:

"Med hensyn til hva forbrukeren kan kreve av resultatet, er det for det første klart at han bør kunne kreve det resultat som følger av at tjenesten er utført i samsvar med reglene om kvaliteten av tjenesteyterens prestasjon i lovutk kap II. Det gjelder §5 om utføring og materialer, §6 om offentlige sikkerhetskrav og §9(3) om plikt til å

³³ Jf. NOU 1979:42 s. 132.

³⁴ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 33.

³⁵ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 34.

utføre tilleggarbeid. Så langt disse reglene er tvingende, kan det heller ikke avtales et innskrenket resultatansvar.

De nevnte reglene om tjenesteyterens prestasjon angir de minstekrav som forbrukeren alltid kan stille til resultatet."³⁶

Disse uttalelsene, sammenholdt med ordlyden i håndverkertjenesteloven § 17, gjør det uklart om det i kravet til fagmessig utførelse ligger en resultat- eller innsatsforpliktelse. Selv om både forarbeidene og lovteksten her bruker ordet resultat, synes allikevel meningen ikke å ha vært annet enn å stille krav til at tjenesten utføres i henhold til de krav som stilles i lovens kapittel II.³⁷ Dette støttes av andre uttalelser i forarbeidene:

*"Dersom tjenesten er utført fagmessig, med omsorg og også ellers er i samsvar med disse reglene, vil den i de fleste tilfeller også lede til det tilsiktete resultat. Ut over dette må forbrukeren selvfølgelig kunne kreve det som ellers er avtalt om resultatet i det enkelte tilfelle".*³⁸

Jeg tolker dette i retning av at det fra lovgivers side er tilsiktet at kravet til fagmessig utførelse er en innsatsforpliktelse, men at ansvar for et bestemt resultat kan følge av den konkrete avtalen mellom forbruker og tjenesteyter.

I sin kommentarutgave til håndverkertjenesteloven skriver Håkon Eriksen at forarbeidene sier at henvisningen til §§ 5, 6, og 9 (3) i § 17, betyr at forbrukeren normalt kan kreve at hans formål med tjenesten blir oppfylt.³⁹ Det er i for seg riktig, men etter min mening litt unyansert. Poenget er at man står overfor en innsatsforpliktelse, men dersom tjenesteyteren oppfylder kravet til fagmessig innsats vil som regel forbrukerens formål bli realisert. F.eks.

³⁶ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 34.

³⁷ Jf. Woxholth (2005) s. 49.

³⁸ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 34.

³⁹ Jf. Eriksen (1993) s. 80.

vil en rørlegger som gjør en fagmessig innsats som regel få reparert et rør som lekker. Hvis han derimot ikke oppnår et vellykket resultat vil det ikke foreligge et mislighold av tjenesten så lenge han har gjort en fagmessig innsats. Dersom forbrukeren skal kunne kreve et bestemt resultat må det være særskilt avtalt. Illustrerende i denne sammenheng er en dom fra Agder lagmannsrett angående krav om betaling for sprengningsarbeid og motsøksmål med erstatningskrav mot tjenesteyteren.⁴⁰ Årsaken til konflikten var at det etter oppdragsgivers mening ble sprengt bort for mye i forhold til hva som var avtalt. Retten kom til at arbeidet var utført fagmessig. Årsaken til at resultatet ikke ble som forventet var at løst fjell gled ut eller måtte fjernes. Her var det altså uforutsette forhold som førte til at resultatet ikke ble som forbrukeren hadde forventet. Dette mente retten var forhold som oppdragsgiver måtte ha risikoen for. Når oppdraget ellers var utført fagmessig, og ikke annet var avtalt, forelå det ingen mangel. Oppdragstaker hadde tvert imot fraskrevet seg ansvar som følge av utrasing.

Dersom tjenesteyteren ikke utfører tjenesten fagmessig vil det i utgangspunktet foreligge en mangel, men det må nok stilles krav om at den mangelfulle innsatsen gir seg utslag i resultatet. Det kan f.eks. tenkes at håndverkeren ikke følger anbefalt fremgangsmåte, men at han har flaks og at det ikke er noe å utsette på selve resultatet. Det vil da ikke foreligge en mangel ved tjenesten.

4.4 Overordnet om standarden "fagmessig"

Kravet til fagmessig utførelse er som nevnt en rettslig standard som gir anvisning på en skjønnsmessig vurdering. Det nærmere innholdet og hvilke krav som stilles til tjenesteyteren er ikke utpenslet i loven. Jeg vil her prøve å si noe generelt om hva som ligger i kravet til fagmessig utførelse.

⁴⁰ Se LA-2005-84028.

Fagmessig vil, etter sin ordlyd, si at arbeidet skal utføres profesjonelt. Det skal være av en slik kvalitet som man kan forvente av en fagmann innenfor feltet, som gjør en solid og samvittighetsfull jobb. I ordet fagmessig ligger det derimot ikke at forbrukeren kan kreve det perfekte eller best mulig innsats fra tjenesteyteren.

I NOU 1979:42 uttaler utvalget at utgangspunkt for vurderingen av fagmessig utførelse er at tjenesten skal utføres slik en dyktig fagmann på området anser er riktig for tjenesten.⁴¹ I rettspraksis tas det utgangspunkt i nettopp dette kriteriet ved fastleggelsen av den fagmessige standarden.⁴² Det finnes ingen høyesterettsdommer som omhandler kravet til fagmessig utførelse. Dette kan nok skyldes at tvistene omhandler relativt små verdier, og at de sjelden er av prinsipiell interesse. Derimot er det mye underrettspraksis på området som egner seg godt som illustrasjonsmateriale.

Når man skal vurdere om en tjeneste er utført slik en dyktig fagmann på området anser er riktig for tjenesten, er det naturlig å sammenlikne utførelsen med andre liknende tjenester for å se hva man kan forvente av tjenesteyteren. Det er klart at ingen tjenester er helt like. Det vil alltid være individuelle forskjeller ved ulike oppdrag, selv om hovedoppgaven er den samme, f.eks. når man flislegger et bad. Ved flislegging av bad er forutsetningene forskjellige fra gang til gang. For eksempel kan arbeid som er gjort tidligere være av helt forskjellig kvalitet, gulvet kan være skjevt, ulike bad kan ha vidt forskjellig utforming osv. Det vil da være nødvendig å vurdere konkret, i det enkelte tilfellet, om arbeidet er utført slik en dyktig og erfaren fagmann ville gjort det.

Kravet til fagmessig utførelse kan ikke fravikes til ugunst for forbrukeren jf. håndverkertjenesteloven § 3. Det vil si at kravet til fagmessig utførelse dermed er en minstestandard for hva forbrukeren har krav på. Dette gjelder både når innholdet av

⁴¹ Jf. NOU 1979:42 s. 76.

⁴² Se bl.a. LA-2012-136444-1, TNOMO-2013-4937.

tjenesten er nærmere regulert i avtalen, og i de tilfeller hvor partene ikke har detaljregulert arbeidet som skal utføres.

Siden kravet til fagmessig utførelse gir anvisning på en skjønnsmessig vurdering, er det vanskelig å si noe mer generelt om hva som ligger i begrepet. Hva som anses som fagmessig utførelse må avgjøres konkret utfra forholdene i det enkelte tilfellet. I neste kapittel vil jeg se nærmere på enkelte sentrale momenter ved denne vurderingen.

4.5 Momenter ved den konkrete vurderingen

4.5.1 Vurderinger fra andre fagfolk

Ved den konkrete vurderingen av om arbeidet er utført fagmessig, vil uttalelser og vurderinger fra andre fagmenn (takstmenn, håndverkere osv.) være viktige.⁴³ At vurderinger og uttalelser fra fagmenn står sentralt ved bedømmelsen er ikke unaturlig. Det er her snakk om bransjestandarder og vurderinger som dommere ofte ikke har særlig innsikt i. Men det er viktig å være klar over at det kan være et avvik mellom jusens standard og hva som anses som faglig utførelse i bransjen. Et eksempel på at fagkyndiges uttalelser vektlegges finner vi LA-2012-136444-1, som gjaldt reparasjon av en båt. Her mente den fagkyndige takstmannen at skadene på båten ikke kunne skyldes reparasjonene. Retten ser ut til å legge takstmannens vurdering til grunn, men påpeker samtidig at den fagkyndige bare har basert sin rapport på bildemateriale og annen informasjon innhentet i ettertid. Det finnes også eksempler på at retten ikke alltid legger de sakkyndiges vurderinger til grunn. I LA-2010-178433, som gjaldt prisavslag ved utbedring av en brygge som følge av blant annet setningsskader, mente den rettsoppnevnte sakkyndige ingeniøren at det ikke var nødvendig å refundamentere kaifronten på en del av bryggen. Retten kom allikevel til at arbeidet som var utført ved denne delen av bryggen ikke var fagmessig, da det var fare for fortsatt utvasking med mulighet for ytterligere setninger.

⁴³ Jf. Lilleholt (2001) s. 129.

Sakkyndiges vurderinger kan tenkes å ha betydning i to forskjellige retninger. For det første kan slike vurderinger være direkte avgjørende ved rettens vurdering, ved at de tillegges selvstendig betydning ved bedømmelsen av den fagmessige standarden. I tillegg vil de sakkyndige kunne si noe om hva som er praksis i bransjen for hvordan en tjeneste skal utføres. Som vi skal se nedenfor i pkt. 4.5.2 vil slik bransjepraksis også være et moment ved vurderingen av den fagmessige standarden. Det er ikke alltid lett å tolke om retten i den enkelte sak bruker de sakkyndiges uttalelser som et selvstendig moment i vurderingen, eller om de brukes for å fastlegge bransjepraksis som igjen sier noe om den fagmessige standarden.

4.5.2 Praksis

Også praksis vil være et relevant moment ved vurderingen av hva som anses som fagmessig utførelse. Med praksis menes her den fremgangsmåte, arbeidsmetode, prosedyre osv. som er vanlig blant andre fagfolk innenfor samme bransje. Praksis vokser som regel frem fordi man erfarer ut at det er den beste måten å utføre et arbeid på. Det er da naturlig at man i vurderingen av kravet til fagmessig utførelse tar hensyn til hva som er vanlig praksis på området. Det svekker dermed håndverkerens sak dersom han ikke har fulgt vanlig praksis, og det oppstår feil ved tjenesten han har utført.

Ved bedømmelsen av hvilken vekt praksis har ved fastleggelsen av den fagmessige standarden, er det naturlig å vurdere om praksisen er ensartet. Dersom praksis varierer mye mellom aktørene i bransjen, er det mindre grunn til å vektlegge den ved bedømmelsen av om arbeidet er fagmessig utført. Det kan f.eks. være flere forskjellige måter å utføre en tjeneste på, og mange håndverkere kan ha motstridende meninger om hva som er fagmessig. Dersom praksis endrer seg over tid kan det også foreligge forskjellige meninger om hva som er fagmessig utførelse. Slik jeg ser det, kan det allikevel ikke stilles krav om at praksis har vært langvarig for at den skal være et relevant moment. Målet er jo å komme fram til det som regnes som fagmessig for øyeblikket. Hva som er fagmessig vil naturlig

endre seg etter hvert som teknologien utvikler seg, og tjenesteyterne får mer erfaring og kunnskap. Jeg kommer nærmere tilbake til dette i pkt. 4.6.

Selv om bransjepraksisen er fast og ensartet, er det grunn til å tro at retten ikke vil legge stor vekt på praksis dersom den generelt må anses å være for dårlig. En håndverker kan dermed ikke nøye seg med å følge bransjestandarden dersom den i seg selv ikke er tilfredsstillende. Men det skal nok mye til for at bransjepraksis holder en standard som ikke regnes som fagmessig.

4.5.3 Arbeidsbeskrivelser fra leverandører

Arbeidsbeskrivelser sier gjerne noe om hvordan materialer og produkter skal brukes, monteres og/eller behandles. Slike beskrivelser blir som regel utarbeidet av produsentene. Produsentene har god kjennskap til sine egne produkter og utvikler arbeidsbeskrivelser for hvordan de skal brukes. Det vil da være mindre sannsynlig at feil og mangler ved produktet oppstår, noe som gagnar både forbruker og produsent. Samtidig vil arbeidsbeskrivelsene si noe om vanlig fremgangsmåte ved håndverkertjenester, da det er naturlig å anta at de fleste håndverkere følger produsentenes/leverandørens retningslinjer og anvisninger. Når det er utviklet retningslinjer som skal sørge for at produkter og materialer blir anvendt riktig er det naturlig at man, i vurderingen av om et arbeid er fagmessig utført, tar hensyn til om håndverkeren har fulgt de gitte anvisningene. Hvis det oppstår feil med materialer eller et produkt, vil det tale for at tjenesten allikevel er utført fagmessig, dersom tjenesteyteren har fulgt arbeidsbeskrivelser fra produsenten. Har han ikke fulgt den anbefalte fremgangsmåten og dette fører til feil, tyder det på at arbeidet ikke er fagmessig utført.

I LB-2008-55254 finner vi et eksempel hvor retten trekker frem at produsentens anbefalinger vedrørende hvordan man bruker produktet ikke er fulgt:

"Det er videre uomstridt at grunnmuren kun er slemmet, mens det fremgår av produsentens produktbeskrivelse at muren bør pusses. Den manglende pussingen er etter rettens oppfatning en medvirkende årsak til de fuktproblemer som oppstod".

Her var dette riktignok byggherrens ansvarsområde og således talte det imot erstatningsansvar for entreprenøren.

4.5.4 Fastsatte normer, bransjestandarder, m.m.

Også fastsatte normer og bransjestandarder vil være momenter som det er naturlig å ta i betraktning når man skal fastsette hva som er fagmessig utførelse. Med normer og bransjestandarder mener jeg her en fellesbetegnelse på skriftlig fastsatte retningslinjer, veiledninger, standarder o.l. for utførelsen av ulike håndverkertjenester. Normene og bransjestandardene er ulovfestede, og må avtales for å komme direkte til anvendelse. I motsetning til arbeidsbeskrivelser, som nevnt ovenfor, er det her snakk om retningslinjer for utførelsen av en tjeneste eller en del av arbeidet, og ikke bare bruken av spesifikke produkter. Disse retningslinjene kan være utviklet av ulike bransjeorganisasjoner eller andre uavhengige organisasjoner. Til forskjell fra bransjepraksis er det snakk om skriftlig fastsatte retningslinjer. Etter hvert som det blir vanlig å følge dem, kan bruken av normene føre til at det utvikler seg en praksis i bransjen i tråd med disse.

I LB-2010-173842 finner vi et eksempel på at retten synes å vektlegge hvorvidt tjenesteyteren har fulgt normer for utførelsen av arbeidet. Dommen gjaldt oppussing av bad. Selv om retten kom til at utførelsen av arbeidet på enkelte punkter var mangelfull, ble forbrukeren ikke tilkjent erstatning grunnet for sen reklamasjon. Retten uttaler bl.a:

"Lagmannsretten legger for øvrig som tingretten til grunn at det ikke er brudd på normer og regler eller på annen måte avvik fra profesjonell standard at gulvmembranen trekkes opp på veggen og spikres fast, hvoretter gipsplater trekkes over og påføres smøremembran."

"Når det gjelder flisleggingen er det på det rene at det ble benyttet punktliming, og lagmannsretten er enig med tingretten i at dette representerer et avvik fra normer og profesjonell standard selv om metoden brukes noen steder i utlandet."

Retten bruker her ganske generelle formuleringer og det er litt uklart om det retten faktisk henviser til er skriftlig fastsatte normer eller bare den generelle bransjepraksisen.

Et eksempel på en norm som er mye brukt er Byggebransjens våtromsnorm (BVN), som står sentralt ved arbeid tilknyttet våtrom, f.eks. ved oppussing av bad. Våtromsnormen, som den også kalles, er en norm utarbeidet av Fagrådet for våtrom (FFV). Fagrådet for våtrom er en tverrfaglig og uavhengig medlemsorganisasjon som ønsker å bidra til å minske skader på våtrom.⁴⁴ Våtromsnormen gir veiledning for godkjenning av materialer og produkter, retningslinjer for utføring av arbeidet, samt rekkefølgen av arbeidene og kontrollprosedyrene. Formålet med disse retningslinjene er å sikre at baderom får så god standard at det ikke oppstår vannskader.⁴⁵ Et annet eksempel er bransjereguleringene om sikker vanninstallasjon som er utviklet av Norske Rørleggerbedrifters Landsforening (NRL). Disse bransjenormene stiller krav til dokumentasjon, produktkvalitet, kvalitetssikring, robuste løsninger og monteringsanvisninger.⁴⁶

Spørsmålet videre er hvilken betydning slike ulovfestede normer og bransjestandarder får der det ikke er avtalefestet at de skal komme til anvendelse.

Kravene som følger av normer og bransjestandarder er ikke fastsatt i lov, forskrift eller offentlig vedtak og må dermed avtalefestes for å komme til direkte anvendelse i avtaleforholdet. Det utelukker ikke at de kan komme inn bakveien, ved at normene inngår som et av flere momenter ved den konkrete vurderingen av hva som anses som fagmessig utførelse. Hvis tjenesteyteren ikke har fulgt de bransjenormene som foreligger taler det for at han ikke har gjort en fagmessig innsats. Dersom tjenesteyteren har fulgt bransjenormene vil det tale for at han har utført tjenesten fagmessig. I noen tilfeller vil det være klart at

⁴⁴ Se Ffv.no.

⁴⁵ Se Ffv.no.

⁴⁶ Se Nrl.no.

arbeidet ikke er fagmessig dersom normen ikke er fulgt i den aktuelle saken. Men man kan ikke dermed trekke konklusjonen at slike normer må følges i et hvert tilfelle for at kravet til fagmessig standard skal være oppfylt. Det må alltid foretas en konkret helhetsvurdering.

I LB-2004-10723, som gjaldt oppussing av bad, synes retten etter min mening å tillegge bransjenormer litt for stor vekt ved fastsettelsen av den fagmessige standarden. Retten uttaler her at hvis det ikke velges andre like gode faglige løsninger, vil ikke arbeidet anses som fagmessig utført dersom våtromsnormen ikke følges. Slik jeg tolker dette, sier lagmannsretten her at våtromsnormen setter en minstestandard ved oppussing av bad. Ved å konstatere at utførelsen ikke er fagmessig som følge av at håndverkeren ikke har fulgt normen gir retten her våtromsnormen direkte anvendelse på tjenesten, selv om den ikke var avtalefestet. Dette kan ikke være helt riktig. Normer og bransjestandarder vil i utgangspunktet bare være et av flere momenter ved vurderingen. For det første, synes aktører innenfor bransjen å være klare på at slike normer i utgangspunktet må avtales for at de skal komme direkte til anvendelse. Normene er dermed ikke utarbeidet i den hensikt at de skal komme direkte til anvendelse ved fastleggelsen av den fagmessige standarden. En annen grunn til at normer ikke burde være direkte avgjørende, er at mange av normene er i stadig forandring. Våtromsnormen f.eks. videreutvikles og oppdateres i samarbeid med Sintef Bygforsk hvert år.⁴⁷ Hvis den fagmessige standarden bindes til slike normer vil ikke retten i like stor grad ha kontroll på den videre utviklingen av den rettslige standarden. I tillegg er det ofte private aktører fra de ulike bransjene som står bak utarbeidelsen av normene. F.eks. er FFV en medlemsorganisasjon for organisasjoner, grupperinger og bedrifter fra ulike bransjer,⁴⁸ mens NRL er en organisasjon bestående av ulike rørleggerforetak.⁴⁹ Selv om målet ved utarbeidelsen av slike normer ofte er å sikre at arbeidet som utføres holder en høy faglig standard, er det ikke gitt at de som utarbeider normene alltid har forbrukerens beste i tankene. Håndverkertjenesteloven er som nevnt en

⁴⁷ Se Ffv.no.

⁴⁸ Se Ffv.no.

⁴⁹ Se Nrl.no.

forbrukerlov som har til formål å verne forbrukerne. Det vil dermed være uheldig om normer som er utarbeidet for å sikre den profesjonelle partens interesser får avgjørende betydning for den fagmessige standarden. Bortsett fra i LB-2004-10723 synes rettspraksis å legge til grunn at våtromsnormen uttrykkelig må avtales for at partene skal kunne kreve at standardene i normen skal komme direkte til anvendelse.⁵⁰

Det neste spørsmålet blir hvilken vekt normer, standarder og lignende vil ha ved den konkrete vurderingen av hva som anses som fagmessig utførelse. Ved denne vurderingen vil det være naturlig å se på hvem som har utarbeidet dokumentene. Ofte vil slike standarder være utarbeidet av profesjonelle parter fra bransjen. Deres formål er ikke nødvendigvis å ivareta forbrukerens interesser. Hvis normene er utviklet av bransjeorganisasjoner i den hensikt å fremme de profesjonelle partenes interesser er det mindre grunn til å legge avgjørende vekt på dem, siden kravet til fagmessig utførelse er ment å beskytte forbrukeren. At håndverkeren har fulgt en bransjenorm som er utformet i tjenesteyterens favør, vil dermed ikke være et sterkt argument for at tjenesten er utført fagmessig. Derimot vil det kunne være et argument for at tjenesten ikke er utført fagmessig dersom tjenesteyteren ikke har fulgt den samme normen ved utførelsen av arbeidet.

Vurderingen stiller seg annerledes dersom normene er utviklet i samarbeid mellom bransjen og forbrukerne i den hensikt å komme frem til et balansert resultat. Den enkelte forbruker vil ha liten mulighet til å påvirke arbeidet med normene, men forbrukerne kan være representert av ulike interesseorganisasjoner, f.eks. Forbrukerrådet. Disse organisasjonene vil ha større påvirkningsmuligheter ved utarbeidelsen av normene. Dersom normene utarbeides i samarbeid mellom bransjen og representanter for forbrukerne er det mer sannsynlig at resultatet blir balansert, og at det blir tatt hensyn til begge parters interesser. Det vil være større grunn til å vektlegge slike normer ved vurderingen av om arbeidet er fagmessig utført.

⁵⁰ Se bl.a. LB-2010-173842 og LB-2007-132221.

Normer og standarder kan også utvikles av uavhengige organisasjoner. Et eksempel her er Sintef, som er et uavhengig og ikke-kommersielt forskningskonsern.⁵¹ Et forskningskonsern som Sintef har også stor faglig tyngde som gjør at det er særlig grunn til å legge vekt på de normene det utarbeider. De jobber bl.a. med godkjenning av byggevarer, komponenter og konstruksjonssystemer. I LF-2010-45305, som gjaldt mangel ved oppføring av en hytte, la retten vekt på at utførelsen avvek fra anbefalingen i et av Norges byggforskningsinstitutt (Sintef Byggforsk) byggedetaljblader.

4.5.5 Standardkontrakter

Standardkontrakter er kontrakter som er utformet på forhånd slik at samme kontrakt kan brukes ved mange avtaleinngåelser.⁵² Partene trenger dermed ikke bruke tid på å utforme en individuell avtale ved hvert enkelt oppdrag. Standardkontrakter egner seg spesielt når det er få forskjeller på oppdragene, slik at det ikke er behov for individuelle tilpasninger. Dersom det er nødvendig kan en standardkontrakt suppleres med individuelt utformede avtalevilkår. Standardkontraktene kan være utformet av tjenesteyteren, ulike organisasjoner eller i et samarbeid mellom ulike aktører som fagfolk, forbrukerrepresentanter, myndigheter mfl.

Også standardkontrakter kan gi veiledning om hva som regnes som fagmessig utførelse av håndverkertjenester, fordi de kan si noe om hva som er vanlig praksis i bransjen. I likhet med normer og standarder vil det være naturlig å legge mer vekt på standardkontrakter som er utformet av uavhengige parter, eller i et samarbeid mellom forbrukerne og bransjen. Slike kontrakter vil ofte være mer balanserte og i større grad ivareta begge parters interesser.

⁵¹ Se Sintef.no.

⁵² Jf. Falkanger (1997) s. 289.

Noen av de mest kjente standardkontraktene er Norsk Standard (NS), som utvikles av Standard Norge. Standard Norge er en privat og uavhengig medlemsorganisasjon, bestående av bedrifter, organisasjoner, myndigheter og andre.⁵³ Standardene utarbeides vanligvis av eksperter på området. Arbeidet foregår i komiteer med deltakere fra for eksempel bedrifter, myndigheter, forskning, frivillige organisasjoner, forbrukere og arbeidstakerorganisasjoner.⁵⁴

For håndverkertjenester står byggeblankett 3501:2011 og 3502:2011 sentralt. Disse blankettene gjelder avtale om arbeider på fast eiendom, henholdsvis der avtalt vederlag er over eller under 1,5 G.⁵⁵ Blankettene er utarbeidet av Standard Norge, i et samarbeid mellom diverse bransjeorganisasjoner og forbrukerrepresentanter, bl.a. forbrukerrådet og forbrukerombudet.⁵⁶ Man kan dermed presumere at de er rimelig balansert utformet. Pkt. 10 i byggeblankett 3501 er et eksempel på at standardkontrakter kan si noe om kravet til fagmessig utførelse. I pkt. 10 står det at *"Tjenesteyteren er forpliktet til å sørge for tildekking eller tilsvarende beskyttelsestiltak av materialer og utstyr, med mindre annet er avtalt nedenfor"*. I og med at byggeblankett 3501:2011 er mye brukt ved håndverkertjenester, er det grunn til å vektlegge de krav den oppstiller for tjenesteyteren, også der blanketten ikke er en del av avtalen. I likhet med normer og andre standarder er utgangspunktet også her at byggeblankettene må avtales for å komme til anvendelse. At man ikke har fulgt fremgangsmåten som fremgår i en standardkontrakt, som ikke er avtalesfestet, vil således bare være et av flere momenter ved den konkrete vurderingen.

⁵³ Se Standard.no.

⁵⁴ Se Standard.no

⁵⁵ G er en forkortelse for grunnbeløpet i folketrygden, som brukes som grunnlag for å beregne norske trygde- og pensjonsytelser. Pr. d.d. er grunnbeløpet på kr. 85245.

⁵⁶ Jf. byggeblankett 3501:2011

4.5.6 Tjenesteyterens subjektive forutsetninger

Kravet til fagmessig standard gjelder uavhengig av kvalifikasjoner og kunnskap hos tjenesteyteren. I forhold til tjenesteyterens subjektive forhold er dermed kravet til fagmessig utførelse en objektiv standard.⁵⁷ Dette er et prinsipp som gjelder generelt ved tjenestekontrakter. I Rt. 1994 s. 1430 ble en advokat holdt ansvarlig for advokatfullmektigens råd i forbindelse med rettsforlik, da retten kom til at rådene til advokatfullmektigen ikke ivaretok partens interesser i tilstrekkelig grad. Her uttaler Høyesterett at advokatfullmektigens begrensede erfaring ikke var avgjørende ved bedømmelsen av om han hadde opptrådt culpøst.⁵⁸ Dommen omhandler culperegelen utenom håndverkertjenesteloven, men vurderingen må bli den samme etter håndverkertjenesteloven. I NOU 1979:42 sies det at:

"kravet til fagmessighet er objektivisert i den forstand at det ikke er tilstrekkelig at oppdragstakeren gjør så godt han kan, dersom det ikke når opp til den fagmessige standard".⁵⁹

Normen kan virke streng overfor håndverkere som har gjort sitt beste, men som følge av manglende erfaring eller kunnskap ikke har oppfylt kravet til fagmessig arbeid. Men hvis man som profesjonell påtar seg et oppdrag, forventes det at man har den erfaring og kunnskap som kreves.⁶⁰ Når tjenesteyteren frivillig påtar seg et oppdrag mot vederlag, må han regne med at han vurderes etter en objektiv norm for hva som er fagmessig for yrkesutøvere og ikke etter den generelle erstatningsrettslige culpanormen, hvor alminnelig aktsom opptreden er nok.⁶¹

⁵⁷ Jf. Woxholth (2005) s. 53.

⁵⁸ Jf. Rt. 1994 s 1430, på s. 1437.

⁵⁹ Jf. NOU 1979:42 s. 47.

⁶⁰ Jf. Hagstrøm (2011) s. 473.

⁶¹ Jf. Hagstrøm (2011) s. 474.

4.5.7 Individuelle forhold ved avtalen

Spørsmålet i dette kapitlet er hvordan individuelle forhold ved den enkelte avtalen påvirker kravet til fagmessig utførelse. Med individuelle forhold menes her forhold som vil variere fra avtale til avtale, f.eks. avtalt pris, hvor lang tid tjenesteyteren har til rådighet, tjenestens vanskelighetsgrad osv. Ved denne vurderingen blir forholdet mellom den abstrakte og den konkrete mangelsbedømmelse satt spissen. Som vi skal se er det ikke alltid lett å trekke et klart skille mellom de to vurderingene.

Det følger av de alminnelige avtalerettslige tolkningsregler at individuelle forhold ved avtalen, som f.eks. pris, tid og forbrukerens formål med tjenesten osv., vil være relevante momenter ved fastleggelsen av innholdet i en avtale. Individuelle forhold ved avtalen vil dermed være sentrale momenter ved den konkrete mangelsbedømmelsen. I dette kapitlet er derimot spørsmålet hvordan forhold ved den konkrete avtalen påvirker den abstrakte mangelsbedømmelsen og kravet til fagmessig utførelse.

Utgangspunktet er at kravet til fagmessig standard må sees i lys av hva som er avtalt, selv om dette ikke kommer klart frem, hverken i loven eller i forarbeidene. Etter min mening har lovgiver her ikke vært helt heldig i forsøket på å klargjøre hva som ligger i begrepet fagmessig, og hvordan kravet forholder seg til de individuelle elementene ved avtalen.

At fagmessig utførelse må vurderes i lys av den konkrete avtalen følger av en naturlig forståelse av begrepet fagmessig. I og med at partene selv bestemmer innholdet og omfanget av tjenesten, kan ikke hva som anses som fagmessig utførelse fastsettes uten hensyn til hva som er avtalt. Utgangspunktet for vurderingen av fagmessig utførelse er, som nevnt i pkt. 4.4, at tjenesten skal utføres slik en dyktig fagmann på området anser er riktig for tjenesten. Hva en dyktig fagmann anser som riktig, vil naturlig avhenge av hva som er avtalt. F.eks. kan partene avtale en kort tidsfrist dersom det haster å få utført en tjeneste, men da kan ikke forbrukeren stille de samme krav til tjenesteyterens utføring av oppdraget. Hvis tjenesteyteren gjør en god innsats innenfor avtalens rammer må utførelsen sies å være fagmessig, selv om den samme innsatsen ikke hadde blitt ansett som fagmessig

hvis tjenesteyteren hadde hatt bedre tid. En annen ting er at tjenesteyteren kan ha plikt til å informere forbrukeren om at tidsfristen ikke er forenlig med det som normalt kreves for å få et vellykket resultat. Dette vil være en del av tjenesteyterens omsorgsplikt som jeg kommer tilbake til i pkt. 5.

I håndverkertjenesteloven § 17 (2) har lovgiver regulert en særlig side ved forholdet mellom den konkrete avtalen og kravet til fagmessig utførelse. Bestemmelsen regulerer situasjoner der tjenesteyteren har tatt forbehold om å utføre tjenesten provisorisk, så bra som mulig, eller med andre liknende reservasjoner. Tjenesten vil i slike tilfeller ha en mangel dersom resultatet er vesentlig dårligere enn forventet. Heller ikke her har lovgiver, etter min mening, vært heldig ved utformingen av loven. Det følger av bestemmelsen at forbehold som nevnt i 17 (2) vil ha innvirkning på hva forbrukeren kan forvente seg av resultatet, men det kommer ikke klart frem hvordan slike forbehold forholder seg til kravet om fagmessig utførelse. Kravet til fagmessig utførelse er ufravikelig jf. § 3, og det fremgår av Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) at det ikke har vært meningen at partene skal kunne fravike kravet til fagmessighet ved forbehold som nevnt i § 17 (2).⁶² Men kravet til fagmessig utførelse kan ikke være upåvirket av et forbehold som nevnt i andre ledd. Også her må kravet tolkes i lys av avtalen og et eventuelt forbehold fra tjenesteyter. Hvis f.eks. en bil blir ødelagt på en ferietur, og man bare ønsker en rask og midlertidig reparasjon, slik at man kommer seg hjem, kan partene avtale en provisorisk reparasjon. Ved en provisorisk reparasjon kan ikke forbrukeren forvente den samme kvaliteten som ved en fullgod reparasjon. Forbrukeren må allikevel kunne kreve at mekanikeren gjør en fagmessig jobb i forhold til det oppdraget han har fått. F.eks. må forbrukeren - som regel - kunne kreve at mekanikeren gjør en slik innsats at bilen ikke stopper på vei hjem, selv om det bare var avtalt en provisorisk reparasjon.

Som nevnt kommer utgangspunktet om at den fagmessige standarden må tolkes i lys av avtalen ikke klart frem av forarbeidene. I NOU 1979:42 hadde utvalget et litt annet syn på

⁶² Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 27.

forholdet mellom avtalens individuelle momenter og kravet til fagmessig standard. Utvalget uttaler at:

"Det er viktig å understreke at «fagmessig» ikke er et relativt begrep som varierer med pris, den tid oppdragstakeren må bruke på utførelsen og andre spesielle omstendigheter. Bestemmelsen av om utførelsen av et bestemt arbeid er fagmessig god, skjer uavhengig av slike hensyn. Disse kan derimot være avgjørende for tolkningen av om partene har avtalt en særlig kvalitet i den ene eller den annen retning."⁶³

Slik jeg tolker det, forutsetter utvalget at kravet til fagmessig utførelse ikke skal ses i lys av individuelle forhold ved avtalen. Dette synet støttes av Håkon Eriksen som i sin kommentarutgave til håndverkertjenesteloven skriver at pris og tid ikke vil være relevante momenter ved fastleggelsen av kravet til fagmessig utførelse.⁶⁴ Når det i NOU 1979:42 forutsettes at kravet til fagmessig utførelse ikke skal tolkes i lys av individuelle forhold ved avtalen, må dette etter min mening sees i sammenheng med at det i utvalgets lovutkast var mulig å avtale seg bort fra kravet til fagmessig utførelse, jf. § 2-1 (3). I stedet for at kravet til fagmessig utførelse skulle tolkes i lys av individuelle forhold ved avtalen, var utvalgets syn altså at individuelle forhold kunne være avgjørende for tolkningen av om partene har avtalt en særlig kvalitet i den ene eller den annen retning.⁶⁵

I Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) gikk departementet bort fra utvalgets forslag om at partene kunne avtale seg bort fra kravet til fagmessig utførelse.⁶⁶ I forbindelse med kravet til fagmessig utførelse uttaler departementet følgende:

⁶³ Jf. NOU 1979:42 s. 76.

⁶⁴ Se Eriksen (1993) s. 29.

⁶⁵ Jf. NOU 1979:42 s. 76.

⁶⁶ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 27.

"Også ellers vil begrepet «fagmessig» etter departementets mening gi et visst rom for å kunne ta hensyn til de nærmere omstendigheter i det enkelte tilfelle (kfr noe strengere for så vidt utvalget s 76 sp 2)."⁶⁷

Det utdypes ikke noe nærmere hva som menes med dette, men det kan i hvert fall tolkes slik at det åpnes for at individuelle forhold ved avtalen kan komme i betraktning. Standarden "fagmessig utførelse" synes dermed etter departementets vurdering å være litt mer fleksibel enn det som legges til grunn av utvalget i NOU 1979:42. Men heller ikke i Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) fremgår det klart at den fagmessige standarden må tolkes i lys av selve avtalen, og i henhold til uttalelsene i NOU 1979:42 fremstår forholdet mellom fagmessig utførelse og de individuelle forholdene ved avtalen veldig uklart. Woxholth synes å ta utgangspunkt i at standarden må tolkes i lys av de individuelle forholdene ved avtalen. Han skriver at *"kravet til fagmessig utførelse må sees i forhold til det kvalitetsnivå som er avtalt"*.⁶⁸ I forarbeidene til bustadoppføringslova sies det klart og tydelig at kravet til faglig god utførelse i bustadoppføringslova § 7 endres alt ettersom hva avtalen gjelder.⁶⁹ Det samme må gjelde i forbindelse med kravet om fagmessig utførelse i håndverkertjenesteloven.

Hvilke individuelle forhold som vil være relevante ved tolkningen av standarden "fagmessig utførelse" må vurderes konkret ved hver enkelt avtale. Ved denne vurderingen må spørsmålet være om de individuelle forholdene ved avtalen er egnet til å påvirke hva en dyktig fagmann på området anser som riktig for tjenesten. Tidligere i kapittelet har jeg nevnt den tid tjenesteyteren har på oppdraget og forbehold som nevnt i håndverkertjenesteloven § 17 (2), som momenter som ofte vil være relevant ved vurderingen av fagmessig utførelse. Den avtalte prisen kan også tenkes å være et relevant moment ved tolkningen av kravet til fagmessig utførelse. Prisen kan i hvert fall si noe om

⁶⁷ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 27.

⁶⁸ Jf. Woxholth (2005) s. 52.

⁶⁹ Jf. NOU 1992:9 s. 61.

hvilken kvalitet som er avtalt for tjenesten, som igjen påvirker hva forbrukeren kan forvente av tjenesteyterens innsats. Her ser vi at det ikke alltid er lett å trekke et klart skille mellom den konkrete vurderingen av hva som er avtalt og den abstrakte mangelsvurderingen. For eksempel kan partene, for holde prisen på en tjeneste lavest mulig, fritt avtale at det skal benyttes billige løsninger. Slike løsninger hadde ikke nødvendigvis blitt ansett som fagmessige dersom de ikke hadde vært særskilt avtalt. Også her kan tjenesteyterens omsorgsplikt tilsi at han burde anbefale forbrukeren andre løsninger.

I en kommentarutgave til NS 8405 sies det at det ikke kan være riktig at prisen skal ha betydning for den fagmessige standarden.⁷⁰ Dersom ikke annet er avtalt, gjelder det i NS 8405 de kvalitetskrav som er vanlige for tilsvarende arbeider, jf. pkt. 11.1. Selv om kravet her er formulert litt annerledes enn i håndverkertjenesteloven, er det klart at det fortsatt stilles krav til at arbeidet er fagmessig utført.⁷¹ At prisen ikke er egnet som tolkningsmoment begrunnes med at prisfastsettelsen i entrepriseoppdrag ofte er komplisert, og at det kan være mange ulike årsaker til at prisen på de forskjellige postene varierer.⁷² Store entreprisekontrakter er f.eks. ofte inngått ved anbudskonkurranse, noe som vil ha store prismessige konsekvenser. Etter min mening, vil ikke dette gjøre seg like sterkt gjeldende ved håndverkertjenester. Ved håndverkertjenester vil det som regel være snakk om mindre forhold og mindre kompliserte avtaler. Prisen vil dermed i større grad kunne si noe om den kvalitet som kan forventes og kravet til fagmessig standard. Det kan fortsatt være forhold ved den konkrete håndverkertjenesten som gjør at det ikke er riktig å ta hensyn til prisen i det enkelte tilfellet, men det burde ikke tilsi at man aldri skal kunne legge vekt på prisen som et tolkningsmoment.

⁷⁰ Jf. Marthinussen (2010) s. 143-144.

⁷¹ Jf. Marthinussen (2010) s. 143.

⁷² Jf. Marthinussen (2010) s. 144.

Prisen kan også tenkes å være et selvstendig moment ved vurderingen av den fagmessige standarden, men dette er mer usikkert. I LA-2000-1161, hvor retten kom til at oppføringen av en mur ikke var fagmessig utført, synes retten bl.a. å legge vekt på den avtalte prisen. Retten uttaler her at:

"Når lagmannsretten finner at herredsrettens dom må stadfestes, slik at ankende part ikke vinner frem, skyldes det i særlig grad to forhold.

For det første er det ikke bestridt at prisen var under halvparten av hva som er gjengs markedspris for en vanlig god forstøtningsmur. Det er ikke fremkommet noe i saken som kan tyde på at Netlandsnes skulle ha avtalt eller være villig til å oppføre en førsteklasses mur til spesialpris for Helle."

Retten utdyper ikke noe nærmere om hva de mener med dette og for meg virker det noe uklart om retten her tillegger prisen selvstendig vekt eller om den bare inngår som et moment i tolkningen av hva som er avtalt. Uansett er dette bare en lagmannsrettsdom, som på ingen måte avgjør rettstilstanden.

4.6 Endring av standard over tid

Hva som anses som fagmessig utførelse vil endre seg over tid. Det som før var regnet som beste måte å utføre et arbeid på, vil ikke nødvendigvis bli ansett som tilstrekkelig nå. Årsaken til dette kan være at man får ny erfaring, ny teknologi, nye materialer osv.⁷³ Ved bedømmelsen av håndverkerens innsats er utgangspunktet at han skal oppfylle den til enhver tid gjeldende standard.⁷⁴ Utgangspunktet vil her være avtaletidspunktet. Det vil dermed ikke være en mangel ved tjenesten dersom kravet til fagmessig utførelse endres etter at oppdraget er utført. Slik jeg ser det, er det naturlig å se dette i sammenheng med tidspunktet for mangelsbedømmelsen, jf. § 20. Som nevnt ovenfor er utgangspunktet for

⁷³ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

⁷⁴ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

mangelsvurderingen det tidspunktet oppdraget ansees avsluttet. At kravene til fagmessig arbeid endres etter dette vil ikke ha noen betydning. Et eksempel finner vi i Rt. 1968 s. 783. Her kom retten til at det ikke forelå en mangel, da byggmesteren hadde benyttet en metode som var vanlig på tiden da arbeidet ble utført. At det i etterkant hadde blitt kjent at byggmesterens fremgangsmåte ikke var hensiktsmessig, var da ikke relevant. Det er dermed forbrukeren som har risikoen for den utviklingen som skjer etter at avtalen er inngått.

I de fleste tilfeller kan man ta utgangspunkt i den standarden som gjaldt ved avtaleinngåelsen, men dersom standarden endres underveis i oppdraget blir det litt mer komplisert. Som regel vil kravet til fagmessig utførelse ikke endres mens arbeidet utføres, men det kan tenkes at ny teknologi eller nye arbeidsmetoder fører til at innholdet i den fagmessige standarden plutselig forandres. Dette vil særlig være aktuelt ved større prosjekter som tar lang tid. Som sagt stilles det krav til at tjenesteyteren benytter seg av den til enhver tid gjeldende standard. Dersom standarden har endret seg underveis kan det føre til at tjenesteyteren må justere arbeidet.⁷⁵ Forarbeidene sier at en endring av standarden kan gi tjenesteyteren en plikt til å utføre tilleggsarbeid, jf. § 9. Men å endre arbeidet underveis kan få store konsekvenser. For det første, kan det få prismessige konsekvenser for forbrukeren, avhengig av hva som er avtalt og reglene om prisfastsetting og pristillegg i §§ 32 og 33. For det andre, kan endring av arbeidet føre til forsinkelse. Hvis håndverkeren ikke kan endre arbeidet uten at det får store konsekvenser, er det naturlig at tjenesteyteren veileder og samrår seg med forbrukeren, jf. § 5 (1) 2. pkt.⁷⁶ I den forbindelse kan tjenesteyteren ha en plikt til å fraråde forbrukeren å endre arbeidet eller utføre tilleggsarbeid. Både plikten til å utføre tilleggsarbeid og plikten til å veilede og samrå seg med forbrukeren er utslag av tjenesteyterens omsorgsplikt, som jeg kommer tilbake til i pkt. 5.⁷⁷

⁷⁵ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

⁷⁶ Jf. Lilleholt (2001) s. 129.

⁷⁷ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

5 Tjenesteyterens omsorgsplikt

5.1 Innledning

I tillegg til tjenesteyterens hovedforpliktelse, som er å levere riktig ytelse til rett tid, vil det i et kontraktsforhold foreligge en rekke biforpliktelser. I avtaleforhold gjelder blant annet en generell ulovfestet lojalitetsplikt. I håndverkertjenesteloven valgte lovgiver å lovfeste denne lojalitetsplikten. Hovedregelen om lojalitetsplikt kommer til uttrykk i håndverkertjenesteloven § 5 (1) som sier at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Tjenesteyterens omsorgsplikt presiseres i andre bestemmelser i loven. I tillegg til det generelle kravet om at tjenesteyteren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg, oppstiller § 5 (1) en plikt for håndverkeren til å veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Dette er kanskje den mest sentrale forpliktelsen håndverkeren har i forbindelse med omsorgsplikten. I utvalgets lovforslag i NOU 1979:42 fantes det ingen egen regel om veiledningsplikt, men departementet mente det var naturlig uttrykkelig å lovfeste plikten til å veilede og samrå seg med forbrukeren da det er en viktig side ved tjenesteyterens generelle omsorgsplikt.⁷⁸ Pliktene tjenesteyteren har som følge av kravet til å *"veglede eller samrå seg med forbrukeren"*, følger altså allerede av den alminnelige omsorgsplikten i § 5 (1).

I tillegg til tjenesteyterens plikt til å veilede og samrå seg med forbrukeren, finnes det en rekke ulike bestemmelser i loven som enten er utslag av eller presiserer den alminnelige omsorgsplikten i håndverkertjenesteloven § 5 (1). Tjenesteyteren har, jf. § 7 en plikt til å orientere forbrukeren dersom han må anta at forbrukeren ikke vil ha rimelig nytte av tjenesten. Han har også plikt til å kontakte forbrukeren dersom prisen på tjenesten vil bli betydelig høyere enn forbrukeren måtte vente eller det er grunn til å tvile på om forbrukeren fortsatt har interesse av å få utført tjenesten som forutsatt. Det følger av § 5 (3)

⁷⁸ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 26.

at dersom prisen ikke er avtalt skal tjenesteyteren utføre tjenesten på rimeligste måte, hvis han ikke har mottatt beskjed om noe annet. Tjenesteyteren har etter § 9 en plikt til å kontakte forbrukeren når det viser seg å være behov for tilleggsarbeid. Han plikter også i rimelig utstrekning å utføre tilleggsarbeid dersom det ikke kan utsettes uten fare for vesentlig skade for forbrukeren. Alle disse bestemmelsene er utslag av den generelle omsorgsplikten og må tolkes i lys av denne.

Formålet med forbrukerlovgivningen er ikke bare å styrke forbrukerens rettigheter. Det er også viktig å informere forbrukeren om hvilke rettigheter han har. Det er derfor viktig at loven er utformet slik at forbrukeren forstår hva han har krav på. En alminnelig skjønnsmessig bestemmelse om at tjenesteyteren må ivareta forbrukerens interesser er ikke nødvendigvis veldig egnet til å gi forbrukeren kunnskap om sine rettigheter. De enkelte bestemmelsene som har sitt utspring i den alminnelige omsorgsplikten er med på å klargjøre hvilke rettigheter forbrukeren har. Også for domstolene kan det være enklere å vurdere hvilke plikter tjenesteyteren har ut fra de enkelte bestemmelsene som er utslag av omsorgsplikten.⁷⁹

Mislighold av omsorgsplikten i håndverkertjenesteloven § 5 (1) utgjør en mangel, jf. § 17. I NOU 1979:42 mente derimot utvalget at mislighold av biforpliktelse, deriblant omsorgsplikten, ikke skulle utgjøre mangel i lovens forstand med de misligholdsbeføyelser mangel medfører. Utvalget mente at erstatningsansvar var den mest hensiktsmessige sanksjonen ved mislighold av biforpliktelse. I loven gikk de bort fra dette synet. Derimot vil mislighold av enkelte av de pliktene som springer ut fra den alminnelige omsorgsplikten, deriblant frarådingsplikten, ikke utgjøre en mangel ved tjenesten. Her valgte departementet å regulere virkningene av mislighold særskilt. Jeg kommer nærmere tilbake til dette senere.

⁷⁹ Jf. Anne Cathrine Røed (2006) s. 65.

I dette kapittelet skal jeg først si litt om den ulovfestede lojalitetsplikten, før jeg ser nærmere på hva som ligger i tjenesteyterens omsorgsplikt, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (1) og hvordan bestemmelsen forholder seg til enkelte av de andre reglene i håndverkertjenesteloven.

5.2 Generelt om den ulovfestede lojalitetsplikten

Som nevnt gjelder det en alminnelig ulovfestet lojalitetsplikt i avtaleforhold. Dette følger bl.a. av Rt. 1988 s. 1078 som sier at lojalitetsplikten stiller krav til "*aktsom og lojal opptreden*".⁸⁰ I Knophs "*Oversikt over Norges rett*", beskriver Selvig lojalitetsplikten som en plikt partene har til å "*ta rimelig hensyn til partenes interesser – i hvert fall når det kan gjøres uten omkostning eller ulempe av betydning*".⁸¹ Den ulovfestede lojalitetsplikten kommer også til uttrykk og reguleres nærmere i ulike lover på kontraktsrettens område: Avtaleloven § 33 refererer til uttrykket "*redelighet og god tro*", mens etter § 36 kan en avtale settes til side dersom det vil være i strid med "*god forretningsskikk*" å gjøre den gjeldende. Begge disse reglene er lovfestede uttrykk for lojalitetsplikten.⁸² I tillegg har man regler som regulerer sider ved lojalitetsplikten i særlovgivningen på de ulike kontraktrettslige områdene. Det finnes blant annet regler om rådgivningsplikt, opplysningsplikt, undersøkelsesplikt osv. i de forskjellige forbrukerlovene. Også i Unidroit Principles kommer lojalitetsplikten til uttrykk i artikkel 1.7 som krever at partene må handle "*in accordance with good faith and fair dealing in international trade*".⁸³

Lojalitetsplikten gjelder både på forhandlingsstadiet og så lenge avtaleforholdet består.⁸⁴ Lojalitetsplikten kan i enkelte tilfeller også bestå etter at avtaleforholdet er opphørt.⁸⁵ Men

⁸⁰ Jf. Rt. 1988 s. 1078, på s. 1084.

⁸¹ Jf. Selvig (1993) s. 329.

⁸² Jf. Nazarian (2007) s. 67.

⁸³ Jf. UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts

⁸⁴ Jf. Rt. 1988 s. 1078, på s. 1084.

⁸⁵ Jf. Anne Cathrine Røed (2006) s. 62.

kravene som følger av lojalitetsplikten vil variere alt ettersom hvilken fase man befinner seg i. Det stilles naturlig nok strengere krav til lojal oppreden etter at en avtale er inngått enn når man befinner seg på forhandlingsstadiet.

5.3 Omsorgsplikten begrunnelse

Bakgrunnen for regelen om at tjenesteyteren skal ivareta forbrukerens interesse med tilbørlig omsorg i håndverkertjenesteloven § 5 (1), er at det er håndverkeren som er den profesjonelle part i avtaleforholdet, og det er han som har størst kunnskap om tjenesten. Håndverkeren vil som oftest ha best forutsetninger for å si noe om pris, kvalitet, hvordan tjenesten best kan utføres og hvordan forbrukerens formål best kan realiseres.⁸⁶ I forarbeidene påpekes det at forbrukeren i alminnelighet mangler den nødvendige kunnskap og erfaring som er nødvendig for å kunne vurdere de forskjellige sidene ved tjenesten.⁸⁷ Forbrukeren er normalt den svake part og loven ønsker å beskytte ham fra å bli utnyttet av den sterke part i forholdet. Lojalitetsplikten står således særlig sterkt i forbrukerforhold,⁸⁸ og bestemmelsen er en viktig del av det sterke forbrukervernet som loven oppstiller.

Selv om loven inneholder en rekke bestemmelser som regulerer spesielle sider ved lojalitetsplikten syntes lovgiveren det var viktig å ta inn en generell bestemmelse vedrørende tjenesteyterens omsorgsforpliktelse overfor forbrukeren.⁸⁹

5.4 Overordnet om omsorgsplikten

Tjenesteyterens plikt til å vise tilbørlig omsorg for forbrukerens interesser er, i likhet med kravet til fagmessig utførelse, en innsatsforpliktelse. Det vil dermed ikke foreligge mislighold av plikten så lenge tjenesteyteren har gjort en tilstrekkelig innsats for å ivareta

⁸⁶ Jf. Woxholth (2005) s. 64.

⁸⁷ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 26.

⁸⁸ Jf. NOU 1992:9 s. 31.

⁸⁹ Jf. NOU 1979:42 s. 32.

forbrukerens interesser.⁹⁰ Det er forbrukerens interesser i forbindelse med det aktuelle avtaleforholdet tjenesteyteren har plikt til å ivareta.⁹¹

Plikten til å vise "tilbørlig omsorg" er, i likhet med kravet til fagmessig utførelse, en rettslig standard som gir anvisning på en skjønnsmessig vurdering. Loven sier ikke noe nærmere om innholdet i omsorgsplikten. "Tilbørlig" tilsier at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser i passende eller tilstrekkelig grad. Hva som er tilstrekkelig må bedømmes utfra de konkrete forholdene i det enkelte tilfellet. Forbrukeren kan generelt ikke forvente at tjenesteyteren setter omsorgsplikten foran alle andre hensyn, men han har krav på at hans interesser til en viss grad blir ivaretatt. Flere av de andre reglene som utledes fra omsorgsplikten inneholder også liknende skjønnsmessige vurderingskriterier. Tjenesteyterens plikt til å veilede eller samrå seg med forbrukeren, jf. § 5 (1) gjelder "*i den utstrekning forholdene tilsier det*", mens han "*i rimelig utstrekning*" har plikt til å utføre tilleggsarbeid, jf. § 9 (3). Tolkningen av disse bestemmelsene må skje i lys av den alminnelige omsorgsplikten.

I NOU 1979:42 er omsorgsplikten nærmere definert:

*"Kravet om at oppdragstakeren for øvrig skal ivareta forbrukerens interesse med tilbørlig omhu medfører en generell plikt for ham til å opptre aktivt lojalt overfor den som har bestilt tjenesten. Han må anvende sine fagkunnskaper og erfaringer til forbrukerens beste."*⁹²

At tjenesteyteren skal opptre aktivt betyr at han vil ha en handlingsplikt dersom forholdene tilsier det. Tjenesteyteren kan således ha en plikt til å ivareta forbrukerens interesser, selv om forbrukeren ikke har bedt om råd eller veiledning. Jeg kommer nærmere tilbake til

⁹⁰ Jf. Woxholth (2005) s. 16.

⁹¹ Jf. Eriksen (1993) s. 31.

⁹² Jf. NOU 1979:42 s. 77.

hvilke situasjoner som vil kreve at håndverkeren ivaretar forbrukerens interesser i neste kapittel.

Av definisjonen følger det også at omsorgsplikten knytter seg til det som kan forventes av håndverkeren som fagmann. Dette er nok et eksempel på at omsorgsplikten og kravet til fagmessig utførelse er sterkt knyttet til hverandre, slik vi også så i pkt. 4.5.7.

I rettspraksis er det en generell tendens til at lojalitetskravet har blitt skjerpet i de senere år.⁹³ På bakgrunn av dette skriver Anne Cathrine Røed i sin kommentarutgave til NS 8403 at det kan forventes flere rettsavgjørelser der ansvar er basert på rene lojalitetsbetraktninger. Hun reiser også spørsmålet om ikke det forhold at lojalitetsplikten er gjort til en uttrykkelig kontraktsforpliktelse medfører at det skal mindre til for å konstatere brudd på lojalitetsplikten, enn om denne kun utledes av de alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.⁹⁴ Selv om Røed skriver om lojalitetsplikten i entrepriserforhold er det ikke noen grunn til at ikke det samme skal gjelde i forbindelse med håndverkertjenesteloven. Bestemmelsene i NS 8403, som omhandler tjenesteyterens lojalitetsplikt, likner på dem vi finner i håndverkertjenesteloven. Partene har, jf. pkt. 2.1 første ledd, en generell plikt til å utvise lojalitet overfor hverandre. I tillegg inneholder standarden flere særbestemmelser som er utslag av den alminnelige lojalitetsplikten, bl.a. i pkt. 2.1 annet ledd som sier at partene skal underrette hverandre om forhold de bør forstå vil få betydning for oppdraget. Siden et av formålene til håndverkertjenesteloven er å styrke forbrukerens rettigheter, vil tjenesteyterens lojalitetsplikt overfor forbrukeren stå særlig sterkt i forbrukerforhold. Det er dermed ikke noen grunn til at de kravene som stilles i entrepriseretten ikke skal gjelde for vanlige håndverkertjenester.

⁹³ Jf. Hagstrøm (2011) s. 77.

⁹⁴ Jf. Anne Cathrine Røed (2006) s. 66.

5.5 Tjenesteyterens plikter ifm. omsorgsplikten.

Ettersom tjenesteyterens generelle plikt til å ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg gir anvisning på en konkret skjønnsmessig bedømmelse, er det vanskelig å si noe mer generelt om når lojalitetsplikten er brutt. Hva som nærmere kreves av håndverkeren må avgjøres konkret i hvert enkelt tilfelle utfra avtaleforholdet og forbrukerens behov. Jeg skal nå se nærmere på enkelte plikter som vil være typiske i forbindelse med oppdragstakerens utføring av tjenesten. Mange av disse pliktene kommer til uttrykk i de bestemmelsene i loven som er utslag av den alminnelige omsorgsplikten.

For det første nevner forarbeidene at det ofte vil være nødvendig å gi forbrukeren veiledning om bruk, vedlikehold og andre forhold som kan innvirke på tjenestens kvalitet og holdbarhet.⁹⁵ For eksempel må man ved oppussing av bad ofte vente noen uker før man slår på varmekablene for ikke å ødelegge arbeidet som er gjort i forbindelse med flisleggingen. Dette er informasjon håndverkeren må gi til forbrukeren. Hvis ikke risikerer forbrukeren å ødelegge det arbeidet som er gjort. Det spiller liten rolle for forbrukeren om håndverkeren gjør en fagmessig innsats med selve oppussingen av badet dersom arbeidet blir ødelagt som følge av manglende informasjon fra tjenesteyteren. Selv om det her er snakk om en biforpliktelse i avtaleforholdet kan det være like viktig for forbrukeren at omsorgsplikten overholdes, som at arbeidet utføres fagmessig og ønsket resultat oppnås.

Forarbeidene nevner også at tjenesteyteren må informere forbrukeren dersom det er forberedelser han kan foreta som vil gjøre gjennomføringen av tjenesten billigere eller mer hensiktsmessig.⁹⁶

Hvis det er forbrukerne som skal stille med materialer vil tjenesteyteren ha plikt til å si fra dersom materialene ikke er egnet og eventuelt fraråde bruken av dem.⁹⁷ I likhet med

⁹⁵ Jf. NOU 1979:42 s. 32.

⁹⁶ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

⁹⁷ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

eksemplene over vil det være likegyldig for forbrukeren om oppdragstakeren for øvrig gjør en fagmessig innsats dersom materialene forbrukeren har valgt ut, fører til at resultatet ikke blir tilfredsstillende. Håndverkeren kan derfor ikke bruke de materialene forbrukeren bidrar med, uten å vurdere om materialene er egnet. Håndverkeren er den profesjonelle part og må her anvende sin fagkunnskap til forbrukerens beste.

I tråd med dette kan tjenesteyteren heller ikke blindt følge forbrukerens instruksjoner og anvisninger om hvordan tjenesten skal utføres.⁹⁸ Dersom han mener at forbrukerens instruksjoner ikke er hensiktsmessige, har han en plikt til å si fra om dette. Har forbrukeren for eksempel ved oppussing av et bad gitt anvisninger angående utformingen av badet, kan håndverkeren etter omstendighetene ha en plikt til å si fra hvis han mener planløsningen er lite hensiktsmessig. I Rt. 1972 s. 449 uttaler retten seg om et liknende spørsmål utenfor håndverkertjenestelovens område:

*"Men når da avtalen mellom partene i forbindelse med terrassetekking innebar en arbeidsfordeling mellom dem, finner jeg at Fjeldhammer ikke bare pliktet å svare på eventuelle forespørslers fra Nordby om de deler av arbeidet han skulle utføre, men også pliktet å varsle ham dersom Fjeldhammer ble oppmerksom på at han utførte arbeidet på en slik måte at det kunne oppstå fare for lekkasjer."*⁹⁹

I denne saken hadde byggmester Nordby engasjert Aktieselskapet Fjeldhammer Brug for å foreta isolasjon og tekking av terrassene i to syv-etasjers boligblokker. Det oppstod i etterkant betydelige lekkasjer. Selv om Fjeldhammer ikke hadde en konsulentforpliktelse overfor Nordby, kom retten til at de pliktet å varsle Nordby hvis de oppdaget feil ved arbeidet. Her ser vi et konkret eksempel på den aktivitetsplikten forarbeidene oppstiller. Avtaleforholdet var ikke regulert av håndverkertjenesteloven, men betraktningene retten foretar må gjelde også for tjenesteyterens omsorgsplikt etter håndverkertjenesteloven.

⁹⁸ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

⁹⁹ Jf. Rt. 1972 s. 449, på s. 453.

Et annet eksempel på tjenesteyterens omsorgsplikt finner vi i LB-2004-07357. Her kom retten til at håndverkeren ikke i tilstrekkelig grad hadde ivaretatt forbrukerens interesser. Forbrukeren hadde ved oppussing av en kjeller selv foretatt flislegging av gulvet. Retten kom til at håndverkeren her burde ha klarlagt forbrukerens forutsetninger for å foreta flisleggingen. Han ble dermed ansvarlig for de ekstra utgiftene det medførte at forbrukerens flislegging ikke var god nok.¹⁰⁰

Alle pliktene som er nevnt her er utslag av tjenesteyterens plikt til å veilede og samrå seg med forbrukeren som presiserer det nærmere innholdet i omsorgsplikten. Plikten forutsetter samarbeid mellom forbrukeren og tjenesteyteren. Håndverkeren kan ikke forholde seg passiv dersom det dukker opp forhold ved tjenesten som det er grunn til å ta opp med forbrukeren, eller dersom forholdene tilsier at tjenesteyteren må veilede forbrukeren. Dette vil sikre at resultatet blir slik forbrukeren ønsker. Ofte kan det være alternative måter å utføre en tjeneste på, f.eks. ved valg av materialer når det ikke er spesifisert noe nærmere i avtalen. Selv om alle alternativene er fagmessige, kan forbrukeren foretrekke at oppdraget utføres på en bestemt måte, eller at det blir brukt bestemte materialer. En plikt for håndverkeren til å rådføre seg med forbrukeren vil dermed sikre at tjenesten blir utført etter forbrukerens ønsker. I forbindelse med håndverkertjenestelovens § 5 første ledd, ble det i forarbeidene diskutert om man skulle ta inn en egen regel i loven om plikt for oppdragstaker til å innhente forholdsordre. Forholdsordre er en ordre om hvordan håndverkeren skal forholde seg til en oppstått situasjon. Lovgiver kom til at det var tilstrekkelig med den alminnelige samråings- og omsorgsplikten etter første ledd.¹⁰¹ I NOU 1979:42 uttaler utvalget seg om spørsmålet:

¹⁰⁰ Se LB-2004-07357.

¹⁰¹ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 76.

"Men når det tross alt bare er spørsmål om valg mellom forskjellige utførelsesmåter som alle er tilfredsstillende, er det ingen grunn til å gjøre underretning til alminnelig hovedregel. Det må være tilstrekkelig at oppdragstakeren tar kontakt med forbrukeren når det synes å være grunn til det, og det med rimelighet lar seg gjøre."¹⁰²

I denne forbindelse er det interessant å se på forholdet mellom omsorgsplikten og regelen om at tjenesteyteren skal utføre tjenesten billigst mulig, dersom ikke noe annet er avtalt, jf. håndverkertjenesteloven § 5 (3). Ved valg av utførelse vil det ikke alltid være prisen som er viktigst for forbrukeren. Kvalitet og estetikk o.l. er andre faktorer som ofte kan være bestemmende for forbrukerens valg. Tjenesteyterens omsorgsplikt tilsier at han i enkelte situasjoner må samrå seg med forbrukeren om dette. Når utvalget sier at tjenesteyteren må ta kontakt med forbrukeren dersom "det synes å være grunn til det" må det - etter min mening - bli et spørsmål om forholdene tilsier at tjenesteyteren har en plikt til å samrå seg med forbrukeren, jf. § 5. Dersom tjenesteyteren har flere valgmuligheter ved utførelsen av tjenesten, må han vurdere om dette er et forhold han må ta opp med forbrukeren, jf. § 5. Hvis det ikke er nødvendig å samrå seg med forbrukeren, har han plikt til å velge det rimeligste alternativet innenfor avtalens rammer.

Også bestemmelsen om tilleggsarbeid i håndverkertjenesteloven § 9 oppstiller plikter for tjenesteyteren som er utslag av den generelle omsorgsplikten. Men hvordan forholder de to bestemmelsene seg til hverandre? Vil det bare være regelen om tilleggsarbeid som er anvendelig i slike situasjoner, eller vil den generelle omsorgsplikten komme i tillegg? Hvordan forholder det seg hvis man f.eks. kommer til at håndverkeren ikke plikter å utføre tilleggsarbeid fordi det ikke er fare for vesentlig skade? Kan håndverkeren allikevel ha plikt til å utføre arbeidet som følge av den alminnelige omsorgsplikten? I NOU 1979:42 uttaler utvalget at "[o]ppdragstakeren kan ha plikt til å utføre tilleggsarbeid ut over det som følger

¹⁰² Jf. NOU 1979:42 s. 79.

av denne i bestemmelsen, jfr. omsorgsplikten i § 2-1".¹⁰³ Også i Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) uttales det at den generelle omsorgsplikten kan komme inn dersom det aktuelle arbeidet faller utenfor bestemmelsen om tilleggsarbeid.¹⁰⁴ Håndverkeren kan dermed ha plikt til å utføre tilleggsarbeid, selv om reglen § 9 ikke kommer til anvendelse.

Frarådningssplikten som følger av håndverkertjenesteloven § 7 har også sterk tilknytning til den generelle omsorgsplikten og særlig plikten til å veilede og samrå seg med forbrukeren. Dette fremkommer blant annet av uttalelser i forarbeidene:

"En praktisk side ved tjenesteyterens alminnelige plikt til omsorg og til å samrå seg med forbrukeren, er at han bør orientere og eventuelt frarå forbrukeren å la utføre tjenester som han som fagmann ser at forbrukeren ikke vil være tjent med. Dette kan vise seg både før det inngås avtale, etter avtaleinngåelsen men før utføringen er påbegynt, og under arbeidets gang."¹⁰⁵

Justisdepartementet mente at det var viktig uttrykkelig å lovfeste en så sentral del av omsorgsplikten. En presisering av frarådningssplikten gir bedre veiledning om håndverkerens plikter enn den generelle omsorgsplikten.¹⁰⁶ Fordi dette er en forbrukerlov er det naturlig at departementet ønsket å presisere tjenesteyterens plikter.

Reglene om frarådning i håndverkertjenesteloven § 7 er ikke blant de mangelsgrunnlagene som er listet opp i § 17, og således foreligger det ikke mangel i lovens forstand dersom tjenesteyteren misligholder sin plikt. De alminnelige mangelsbeføyelsene som følger av kapittel IV vil dermed ikke komme til anvendelse. Ved unnlatt frarådning følger sanksjonene av § 8. Dersom tjenesteyteren ikke overholder sin frarådningssplikt kan han ikke kreve

¹⁰³ Jf. NOU 1979:42 s. 87.

¹⁰⁴ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 29.

¹⁰⁵ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 27.

¹⁰⁶ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 28.

betaling i videre utstrekning enn om forbrukeren hadde latt være å bestille eller hadde avbestilt tjenesten. Departementet mente at det var bedre å gi egne regler om følgene av mislighold av frarådingsplikten som ville være bedre tilpasset disse situasjonene enn de alminnelige mangelsbeføyelsene.¹⁰⁷

Siden mislighold av frarådingsplikten ikke er en mangel ved tjenesten, og sanksjonene er forskjellige fra sanksjonene ved brudd på den alminnelige omsorgsplikten i håndverkertjenesteloven § 5, vil grensedragningen mellom de to bestemmelsene være viktig. I den forbindelse uttales det følgende i forarbeidene:

"Det typiske område for § 8, jf. § 7 vil være at tjenesten ikke er til rimelig nytte for forbrukeren hvor godt den enn utføres. Reglene om mangler vil typisk gjelde når oppdraget er til rimelig nytte, men resultatet i det enkelte tilfelle ikke svarer til forventningene pga måten tjenesten er utført på. Mangelstilfellene gjelder således i prinsippet feil som kan rettes av tjenesteyteren eller andre innenfor rammen for oppdraget."¹⁰⁸

Ved grensedragningen er det grunn til å tolke bestemmelsene i lys av prinsippet om lex specialis. Frarådingsplikten er her en spesialregulering som springer ut fra den generelle regelen om omsorgsplikt. Det vil dermed være naturlig å gi den spesielle regelen om frarådingsplikt anvendelse dersom det er usikkert hvilken av bestemmelsene som kommer til anvendelse.

¹⁰⁷ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 28.

¹⁰⁸ Jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-1989) s. 77.

5.6 Omfanget av omsorgsplikten

5.6.1 Innledning

Som nevnt ligger det i kravet til tilbørlig omsorg en grense for hvor mye en forbruker kan kreve av håndverkeren når det gjelder å ivareta forbrukerens interesser. Hvor langt tjenesteyterens omsorgsplikt strekker seg må avgjøres konkret i hvert enkelt tilfelle. I forarbeidene utaler utvalget at *"omsorgskravet [er] i seg selv fleksibelt, og individuelle omstendigheter ved avtalen får betydning for hvilke krav som kan stilles til omsorgen i det konkrete tilfellet."*¹⁰⁹ Videre i kapitlet skal jeg se nærmere på enkelte momenter som står sentralt ved den nærmere vurderingen av omsorgsplikstens omfang.

5.6.2 Forbrukerens forutsetninger

Et av momentene ved vurderingen av omsorgsplikstens omfang er forbrukerens forutsetninger.¹¹⁰ Utgangspunktet vil som oftest være at forbrukeren ikke har noen fagkunnskap og har engasjert oppdragstakeren nettopp på grunn av dette. Forbrukeren kan da forvente at tjenesteyteren bruker sin fagkunnskap og erfaring til forbrukerens beste, i tråd med uttalelsen i NOU 1979:42.¹¹¹ Men forbrukerens kunnskap og behov for hjelp vil variere. Dersom forbrukeren har fagkunnskap fra området eller andre forutsetninger som setter han i en særstilling, er det naturlig at det ikke stilles like strenge krav til tjenesteyterens omsorgsplikt. Dersom tjenesteyteren kjenner til forbrukerens spesielle forutsetninger, må han kunne forvente mer av forbrukeren enn det som er normalt. I Fjeldhammer Brug-saken uttaler retten at:

"Fjeldhammer måtte gå ut fra at Nordby hadde de nødvendige kvalifikasjoner som entreprenør for bygget. Åpenbare feil som enhver erfaren entreprenør måtte være

¹⁰⁹ Jf. NOU 1979:42 s. 78.

¹¹⁰ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

¹¹¹ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

klar over, pliktet Fjeldhammer ikke å si fra om - som utgangspunkt må Nordby selv ha risikoen for det arbeid han og hans folk skulle utføre." ¹¹²

Denne saken gjaldt riktignok ikke håndverkertjenesteloven, men forholdet mellom to profesjonelle parter. Det stilles da strengere krav til at partene ivaretar sine egne interesser. Hensynet til forbrukeren tilsier at man stiller strengere krav til håndverkeren etter håndverkertjenesteloven. Selv om prinsippet som retten gir uttrykk for i dommen ikke kan trekkes like langt ved forbrukerentreprise og håndverkertjenester, vil det fortsatt være relevant. Tjenesteyteren må informere med forbrukeren hvis han oppdager feil ved tjenesten. Men dersom forbrukeren har særlige forutsetninger for å ivareta sine egne interesser kan håndverkeren i større grad stole på at forbrukeren vet hva han vil ha, og følge hans instruksjoner og anvisninger når det gjelder oppdraget. Han vil ikke - i like stor grad - ha plikt til aktivt å undersøke om oppdragets utforming og instruksjoner tjener forbrukerens formål på best mulig måte. Det samme vil gjelde plikten til å gi forbrukeren veiledning om bruk o.l. Han kan i større grad regne med at forbrukeren har den nødvendige kunnskap. Det kan f.eks. tenkes at oppdragsgiver er håndverker og kunne gjort arbeidet selv, men at han har satt bort oppdraget av praktiske hensyn. Dersom tjenesteyter er klar over dette, er det naturlig at han ikke informerer om forhold enhver håndverker innenfor det aktuelle fagområdet må kjenne til.

I forarbeidene sies det ikke noe om forbrukerens særlige forutsetninger må være synlig for håndverkeren, for at det skal stilles mindre strenge krav til omsorgsplikten. Etter min mening, er det ikke noen grunn til å lempe på kravene til omsorg dersom tjenesteyteren ikke kjenner til forbrukerens særlige forutsetninger. Dette ville gitt tjenesteyteren en helt tilfeldig fordel, i en situasjon hvor han i utgangspunktet ikke har oppfylt kravet til tilbørlig omsorg. Vi ser også i sitatet fra Rt. 1972 s 449 at retten påpeker at "*Fjeldhammer måtte gå ut fra at Nordby hadde de nødvendige kvalifikasjoner*". Her viser retten til hvilken kunnskap Fjeldhammer hadde om Nordbys forutsetninger.

¹¹² Jf. Rt. 1972 s. 449, på s. 453.

En situasjon som likner på tilfellene hvor forbrukeren selv har særlige forutsetninger eller fagkunnskap, er der hvor forbrukeren får veiledning eller hjelp fra andre fagfolk. Det er f.eks. ikke uvanlig at prosjekteringen av arbeidet er utført av andre enn håndverkeren som utfører selve arbeidet. I den forbindelse uttales det i NOU 1992:9 Forbrukarentrepriselov, at dersom forbrukeren benytter seg av profesjonelle konsulenter vil entreprenøren ha mindre oppfordring til å gi råd om arbeidet.¹¹³ Men det er klart at tjenesteyteren fortsatt har plikt til å si fra dersom han oppdager særlige feil eller mangler, f.eks. ved prosjekteringsarbeidet.

5.6.3 Tjenesteyterens subjektive forutsetninger

Tjenesteyterens forutsetninger vil også være et moment ved vurderingen av hvor langt omsorgsplikten strekker seg. I utgangspunktet er det forventet at en håndverker som påtar seg et oppdrag har de nødvendige kvalifikasjoner, jf. pkt. 4.5.6. Men forarbeidene nevner at dersom forbrukeren med åpne øyne har engasjert en som ikke er fagmann på området, f.eks. for å få utført oppdraget billigere, vil omsorgskravets innhold være annerledes enn om man har engasjert en fagmann.¹¹⁴ Her kan man som eksempel tenke at forbrukeren ansetter noen uten fagkunnskap for å foreta et nærmere beskrevet malerarbeid. Det viser seg deretter at arbeidet er mer komplisert enn forbrukeren trodde. Tjenesteyteren utfører arbeidet etter anvisninger fra forbrukeren, men fordi han har gitt anvisning på feil type maling sprekker den opp etter kort tid. En profesjonell maler hadde her sannsynligvis hatt en plikt til å informere forbrukeren om at malingen ikke var egnet, fordi han har fagkunnskap som tilsier at han burde vært klar over dette. Når forbrukeren derimot har engasjert en ufaglært til å utføre oppdraget kan han ikke forvente det samme av ham. Men det følger av forarbeidene at tjenesteyteren fortsatt har plikt til å ivareta forbrukerens

¹¹³ Jf. NOU 1992:9 s. 61.

¹¹⁴ Jf. NOU 1979:42 s. 77-78.

interesser etter beste evne.¹¹⁵ Her synes altså omsorgsplikten å være mer subjektivt styrt enn kravet om fagmessig innsats, der det uten unntak forventes at tjenesteyteren har de nødvendige kvalifikasjoner og ferdigheter for å utføre tjenesten.

5.6.4 Individuelle forhold ved avtalen

Selv om omsorgsplikten er ufravikelig er det - i likhet med kravet til fagmessig standard - naturlig at tjenesteyterens plikt til å ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg tolkes i lys av hva som konkret er avtalt. Men slik jeg ser det vil ikke forhold ved den enkelte avtalen være like relevante ved fastleggelsen av omsorgsplikten, som ved vurderingen av den fagmessige standard. Har eksempelvis partene avtalt en provisorisk reparasjon vil det påvirke kravet til fagmessighet, slik vi så i pkt. 4.5.7. Derimot er det ikke noen grunn til at tjenesteyteren ikke skal ha samme plikt til å ivareta forbrukerens interesser ved en provisorisk reparasjon, som ved en fullgod reparasjon. Ved en provisorisk reparasjon vil tjenesteyteren bl.a. ha plikt til veilede forbrukeren om følgene av at arbeidet bare utføres provisorisk. Det samme er tilfellet dersom det er avtalt en kort tidsfrist for oppdraget. Tjenesteyteren har da plikt til å informere forbrukeren om de konsekvenser dette medfører.

Tjenesteyterens omsorgsplikt vil derimot påvirkes av hvor detaljert avtaleforholdet er regulert. Dersom det i avtalen er detaljregulert hvordan oppdraget skal utføres, hvilke materialer som skal brukes osv. vil det være mindre behov for tjenesteyteren til å samrå seg med forbrukeren. Men selv med en avtale som i utgangspunktet regulerer utførelsen ned til minste detalj kan det oppstå uventede forhold, som gjør det påkrevet at håndverkeren tar kontakt med forbrukeren for å samrå seg med han. Det kan for eksempel bli aktuelt å ta kontakt med forbrukeren dersom forutsetningene for utførelsen av oppdraget viser seg ikke å stemme, og det derfor er påkrevet med endringer i arbeidet. Håndverkeren kan ikke bare

¹¹⁵ Jf. NOU 1979:42 s. 78.

velge den løsningen han som fagmann synes er best dersom det er flere brukbare alternativer. Dette så vi eksempler på i pkt. 5.5.

5.6.5 Interesseavveining

Ved den skjønsmessige vurderingen som ligger i kravet til "tilbørlig omsorg" må det også foretas en interesseavveining, hvor man veier forbrukerens interesser opp mot tjenesteyterens interesser. Ved denne vurderingen må man se på hvor byrdefullt det vil være for tjenesteyteren å ivareta forbrukerens interesser, og hvor viktig det er for forbrukeren at hans interesser blir ivaretatt.¹¹⁶

Hvis tjenesteyteren kan ivareta forbrukerens interesser uten store ulemper for seg selv, plikter han å gjøre det. F.eks. vil det sjelden være knyttet noen særlige ulemper for håndverkeren til å informere forbrukeren om forberedelser som han kan foreta som vil gjøre gjennomføringen av tjenesten billigere.

Dersom det medfører store ulemper for tjenesteyteren å ivareta forbrukerens interesser, skal det mer til for at han plikter å sette forbrukerens interesser foran sine egne. Et interessant spørsmål i denne forbindelse er om håndverkeren må informere forbrukeren om at andre kan utføre oppdraget billigere eller bedre, noe som sannsynligvis vil føre til at tjenesteyteren mister oppdraget. Svaret er nok at tjenesteyteren ikke trenger å informere forbrukeren så lenge pris eller kvalitet varierer innenfor det som anses som normalt for liknende tjenester.¹¹⁷ For det første er ulempen for tjenesteyteren her betydelig, og for det andre må man også kunne stille krav til at forbrukeren til - en viss grad - ivaretar egne interesser, og undersøker flere alternative oppdragstakere.

¹¹⁶ Jf. Eriksen (1993) s. 32.

¹¹⁷ Jf. Lilleholt (2001) s. 40.

Hvor viktig det vil være for forbrukeren at håndverkeren ivaretar hans interesser, vil variere. Dersom forbrukeren risikerer å lide stor skade er det større grunn til at håndverkeren aktivt skal ivareta hans interesser. Hvis det for eksempel er forhold ved prosjekteringen som fører til unødvendig mye arbeid og ekstra høye kostnader, kan oppdragstakeren ha en plikt til å si fra om dette, selv om det kan føre til at håndverkeren går glipp av ekstra arbeid og inntekter. Også hvis håndverkeren mener at forbrukeren ikke vil få realisert sitt formål med tjenesten, eller at tjenesten blir unødvendig dyr, har han plikt til å informere forbrukeren. Her vil forholdet til frarådingsplikten i håndverkertjenesteloven § 7 være viktig, jf. det som er sagt i pkt. 5.5. Det følger også av forarbeidene at tjenesteyteren kan ha plikt til å fraråde forbrukeren å få utført tjenesten,¹¹⁸ selv om tjenesteyteren da vil gå glipp av et oppdrag, og det således vil få negative konsekvenser for han å ivareta forbrukerens interesser.

¹¹⁸ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

6 Forholdet mellom lojalitetsplikten og kravet til fagmessig utførelse

Som vi har sett i denne oppgaven er kravet om at tjenesteyteren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg sterkt knyttet til kravet om fagmessig utførelse av oppdraget. Kravene til fagmessighet og omsorgsplikt utfyller hverandre godt. Sammen gir de en helhetlig beskyttelse av forbrukerens interesser.

De to kravene knytter seg hovedsakelig til forskjellige sider ved tjenesten. Kravet til fagmessig utførelse knytter seg til utførelsen av selve arbeidet, mens omsorgskravet knytter seg til rådgivning og andre biforpliktelser. Men grensen mellom omsorgsplikten og kravet til fagmessig utførelse er ikke alltid helt klar. Det uttales i NOU 1979:42 at "*Også det alminnelige krav til fagmessighet ved utførelsen, er i bunn og grunn et utslag av det generelle omsorgskrav.*"¹¹⁹ Og det fremgår av forarbeidene at kravet til fagmessig utførelse gjelder alle sider av oppdragstakerens innsats.¹²⁰ Tjenesten kan omfatte både utførelsen, levering av materialer, rådgivning og øvrige biforpliktelser.¹²¹ Både fagmessig utførelse og omsorgsplikten tar utgangspunkt i det man kan forvente av en fagmann. Generelt kan man dermed si at dersom tjenesteyterens ikke ivaretar forbrukerens interesser i tilstrekkelig grad, vil han ikke ha gjort en fagmessig innsats. Dessuten vil ikke håndverkeren ha ivaretatt forbrukerens interesser dersom han ikke har utført tjenesten fagmessig. Eksempelvis kan man si at tjenesten ikke er utført fagmessig dersom forbrukeren ikke får tilstrekkelig veiledning.

Etter min mening kan det i enkelte situasjoner se ut til at lovgiver ikke helt har sett rekkevidden og konsekvensene av sine uttalelser. I NOU 1979:42 sier utvalget at kravet om

¹¹⁹ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

¹²⁰ Jf. NOU 1979:42 s. 77.

¹²¹ Jf. Vestergaard Buch (2007) s. 41.

at håndverkeren skal si fra dersom forbrukerens anvisninger ikke er hensiktsmessige kan utledes av kravet til fagmessighet og at omsorgsplikten må tolkes i lys av dette. Den fagmessige standarden er objektiv, jf. pkt. 4.5.6, slik at kravene som stilles er uavhengige av tjenesteyterens kvalifikasjoner og forutsetninger. I forbindelse med omsorgsplikten skal det tas hensyn til tjenesteyterens forutsetninger dersom forbrukeren med åpne øyne har engasjert en som ikke er fagmann til å utføre et oppdrag, jf. pkt. 5.6.3. Denne forskjellen kan føre til tolkningsproblemer. Hvis f.eks. håndverkeren ikke oppdager at prosjekteringen inneholder mangler fordi han ikke har den nødvendige kunnskap, vil det være avgjørende om man vurderer tjenesteyterens plikter etter kravet til fagmessig utførelse eller omsorgsplikten. Hvis man vurderer forholdet etter kravet til fagmessighet, vil det foreligge mangel dersom forholdet er noe en dyktig fagmann ville oppdaget, uavhengig av tjenesteyterens egne kvalifikasjoner. Hvis forbrukeren har engasjert en som ikke er fagmann, vil tjenesteyteren ha oppfylt kravet til tilbørlig omsorg dersom han har ivaretatt forbrukerens interesser etter beste evne. I praksis vil nok et slikt tilfelle bli løst etter reglene om veiledningsplikt, men i teorien ligger det her et tolkningsproblem. Problemstillingen er også et eksempel på hvordan omsorgsplikten og kravet til fagmessig utførelse er nært knyttet til hverandre.

7 Kilder

Lover

(Kronologisk)

Kjøpsloven	Lov om kjøp av 13. mai 1988 nr. 27
Håndverkertjenesteloven	Lov om håndverkertjenester m.m. for forbrukere av 16. juni 1989 nr. 63
Bustadoppføringsloven	Lov om avtalar med forbrukar om oppføring av ny bustad m.m. av 13. juni 1997 nr. 43
Forbrukerkjøpsloven	Lov om forbrukerkjøp av 21. juni 2002 nr. 34

Forarbeider

(Kronologisk)

NOU 1979:42	NOU 1979:42 Forbrukertjenester Delinnstilling I
Ot.prp.nr. 29 (1988-1989)	Ot.prp.nr. 29 (1988-1989) Om lov om håndverkertjenester m.m for forbrukere
NOU 1992:9	NOU 1992:9 Forbrukarentreprise lov

Litteratur

(Alfabetisk)

- Buch (2007) Buch, Anders Vestergaard *Entrepriseretlige mangler*. 1. utg. København, 2007
- Eckhoff (2001) Eckhoff, Torstein *Rettskildelære*. 5. utg. ved Jan Helgesen. Oslo, 2001.
- Eriksen (1993) Eriksen, Håkon *Lov om håndverkertjenester m.m. for forbrukere Kommentartutgave*. Oslo, 1993
- Falkanger (1997) Falkanger, Thor *Tolkning av sjørettslige standardkontrakter – særlig om betydningen av forarbeider*. I: Ånd og rett – Festskrift til Birger Stuevold Lassen, 1997, s. 289. (Sitert fra Lovdata.no).
- Hagstrøm (2011) Hagstrøm, Viggo *Obligasjonsrett*. 2. utg. Oslo, 2011
- Hagstrøm (2009) Hagstrøm, Viggo *Alminnelig obligasjonsrett*. I: Knophs oversikt over Norges rett, 13. utg. Oslo, 2009
- Lilleholt (2001) Lilleholt, Kåre *Avtale om ny bustad*. Oslo, 2001
- Marthinussen (2010) Marthinussen, Karl, Heikki Giverholt, Hans-Jørgen Arvesen *NS 8405 med kommentarer*. 3.utg. Oslo, 2010. (Sitert fra Rettsdata.no).
- Nazarian (2007) Nazarian, Henriette *Lojalitetsplikt i Kontraktsforhold*. Oslo, 2007

Røed (2006) Røed, Anne Cathrine *Byggeleder- og konsulentavtaler. Kommentarer til NS 8403 med paralleller til NS 8401 og NS 8402*. 1. utg. Oslo, 2006. (Sisert fra Rettsdata.no).

Selvig (1992) Selvig, Erling *Kontraksretten*. I: Knophs oversikt over Norges rett, 10. utg. Oslo, 1992

Wefling (2012) Wefling, Christian *Bustadoppføringslova En praktisk juridisk håndbok*. 1. utg. Oslo, 2012

Rettspraksis
(Kronologisk)

Norges Høyesterett

Rt. 1998 s. 71

Rt. 1994 s. 1430

Rt. 1988 s. 1078

Rt. 1972 s 449

Rt. 1968 s. 783

Lagmannsretten

Agder lagmannsrett:

LA-2012-136444-1

Agder lagmannsretts dom av 4. februar 2012

LA-2010-178433 Agder lagmannsretts dom av 18. mai 2011
LA-2005-84028 Agder lagmannsretts dom av 29. desember 2005
LA-2000-1161 Agder lagmannsretts dom av 14. mars 2001

Borgarting lagmannsrett:

LB-2010-173842 Borgarting lagmannsretts dom av 3. februar 2012
LB-2008-55254 Borgarting lagmannsretts dom av 27. oktober 2008
LB-2007-132221 Borgarting lagmannsretts dom av 26. mai 2008
LB-2004-07357 Borgarting lagmannsretts dom av 16. mars 2005
LB-2004-10723 Borgarting lagmannsretts dom av 30. juni 2004

Frostating lagmannsrett:

LF-2010-45305 Frostating lagmannsretts dom av 18. oktober 2010

Tingretten

TNOMO-2013-4937 Nordmøre tingretts dom av 19. juni 2013

Nettsider

Nrl.no:

<http://www.nrl.no/article.php?articleID=1484&categoryID=467>

<http://www.nrl.no/category.php?categoryID=246>

Ffv.no:

<http://ffv.no/PortalPublisher/showpage.jsp?page=c373e9419ffeddcec22300155d043c01&structureid=c373e910599860eba06b0016e00717be&structureitem=c373e9105998689fa17b0016e00717be>

<http://ffv.no/PortalPublisher/showpage.jsp?page=c373e9419ffeddcec22300155d043c01&structureid=c373e910599860eba06b0016e00717be&structureitem=c373e91059986a21c16e0016e00717be>

<http://ffv.no/PortalPublisher/showpage.jsp?page=c373e9419ffeddcec22300155d043c01&structureid=c373e910599860eba06b0016e00717be&structureitem=c373e910599cd20749090016e00717be>

Sintef.no:

<http://sintef.no/Om-oss/>

Standard.no:

<http://www.standard.no/no/Om-oss/Standard-Norge/>

<http://www.standard.no/no/Standardisering/Hvordan-lages-standarder/>

Andre kilder

Norsk lovkommentar, ved Eric J. Roe, på Rettsdata.no (avlest 22.11.2013)

NS 8403

NS 8405

Byggeblankett 3501:2011