

Land	Norge
Domstol	Borgarting lagmannsrett
Parter	Steria AS mod NSB AS
Dato for afgørelse	13. oktober 2005
Afgørelsestype	Dom
Status	Retskraftig
Dato for publicering i domsdata-basen	10. juni 2020
Omtalt i It-kontraktret, 2. udgave	s. 216, 232, 235
Gengivet fra	Lovdata

Resumé

Sagen angik levering af et system. Systemet var behæftet med mangler, hvorfor kunden ophævede aftalen. Retten fandt, at selvom der var elementer af udvikling, så var kontrakten primært en salgskontrakt (og ikke en udviklingsaftale). Retten fandt også, at ophævelsen var berettiget, hvorfor leverandøren blev pålagt at tilbagebetale kontraktprisen, og svare erstatning for økonomisk tab i forbindelse med erstatningssystem. Parterne var uenige om, hvorvidt kunden havde reklameret rettidigt. Kunden reklamerede syv måneder efter installation af systemet og fem måneder efter (delvis) godkendelse. Reklamation skete på baggrund af en rapport fra leverandøren om problemet med systemet. Retten fandt, at reklamationen var rettidig og anførte bl.a., at indtil reklamationen havde parterne befundet sig i en opfyldelsessituation, hvor begge parter var bevidste om væsentlige problemer ved leverancens kvalitet. Parterne var også uenige om, hvorvidt ansvarsbegrænsningen var gældende. Retten afviste, at leverandøren havde handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Alligevel fandt retten, at ansvarsbegrænsningen ikke var gældende på grund den betydelige misligholdelse.

Nøgleord: købsaftale, ophævelse, misligholdelse, reklamation og ansvarsbegrænsning

Denne dom er hentet fra Lovdata med Lovdatas tilladelse.

Udnyttelse af afgørelser fra Lovdata til forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller til undervisningsvirksomhed kræver særskilt aftale med Lovdata. Lovdata afgør i tvivlstilfælde, hvorvidt der foreligger forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller undervisningsvirksomhed.

Videresalg af Lovdatas tjenester kræver særskilt aftale.



Borgarting lagmannsrett – Dom. - LB-2004-8893

Instans	Borgarting lagmannsrett – Dom.
Dato	2005-10-13
Publisert	LB-2004-8893
Stikkord	Kjøpsrett, kontraktsrett, IT-leveranse. Heving av kontrakt, krav om tilbakebetaling av kontraktsvederlag og erstatning for økonomisk tap i forbindelse med dekningsleveranse.
Sammendrag	Avtale om levering av et talesvarsystem til NSB. Systemet fungerte svært dårlig og ble til slutt tatt ut av bruk. Spørsmål om både leverandøren og kunden hadde risikoen for resultatet, og om mangler kunne påberopes til tross for at kunden hadde godkjent leveransen. Tingretten kom til at kunden kunne heve og kreve erstatning. En bestemmelse i avtalen som begrenset erstatningen til et beløp tilsvarende kjøpesummen, ble opprettholdt. NSB ble tilkjent til sammen ca 6 millioner kroner – kjøpesummen pluss erstatning. Lagmannsretten kom til samme resultat som tingretten, og var i det vesentlige enig i tingrettens begrunnelse. (Sammendrag ved Lovdata)
Saksgang	Oslo tingrett TOSLO-2002-12332 – Borgarting lagmannsrett LB-2004-8893 ASI-BORG/03. Anke til Høyesterett nektet fremmet, HR-2006-203-U.
Parter	Ankemotpart NSB AS (Advokat Sven Eriksrud). Ankende part Steria AS (Advokat Jostein Ramse).
Forfatter	Lagdommer Magne Spilde. Lagdommer Hedda Remen. Ekstraordinær lagdommer Reidun Jardam.

Innholdsfortegnelse

Borgarting lagmannsrett – Dom. - LB-2004-8893	1
Innholdsfortegnelse	2

Saken gjelder spørsmål om heving av kontrakt, krav om tilbakebetaling av kontraktsvederlag og krav om erstatning for økonomisk tap i forbindelse med dekningsleveranse.

Den 14. mars 2000 inngikk NSB BA (i dag NSB AS) avtale med Bull AS om levering av et datasystem som skulle gi ruteopplysninger over telefon til NSBs kunder basert på at innringeren ga taleordre til en datamaskin.

Bull skiftet siden navn til Integris AS og heter i dag Steria AS. Steria er en del av et større internasjonalt konsern med samme navn, som har hovedkontor i Frankrike. Selskapet leverer skreddersydde IT-løsninger. I det følgende brukes dagens navn Steria om NSBs hovedleverandør, unntatt i direkte sitater.

I forbindelse med avtalen med NSB brukte Bull to underleverandører. Den ene var Lernout & Hauspie Speech Products, i det følgende kalt L&H, som var et internasjonalt ledende belgisk selskap med spesialkompetanse på taleteknologi både for PC og telefoni. L&H skulle levere basisteknologien som omfattet talegjenkjenning og talesyntese. L&H gikk konkurs på slutten av 2001. Den andre underleverandøren var Nordisk Språkteknologi, i det følgende kalt NST, som var det ledende språkteknologiselskapet i Norden. NST skulle bygge opp en norsk språkdatabase og tilrettelegge basisteknologien til norske forhold og til NSBs behov. NST gikk konkurs i 2004.

Noe forsinket ble systemet installert hos NSB 20. oktober 2000, men fungerte ikke slik som partene hadde forventet. Det ble foretatt en rekke tester og målinger av systemet, og flere forsøk på tilpasninger og forbedringer ble gjort. I mai 2001 sendte NSB et brev til Steria og tok forbehold om å heve avtalen og kreve erstatning. I juli 2001 inngikk partene to tilleggsavtaler. I desember 2001 meddelte NSB skriftlig at selskapet ønsket å heve avtalen. Samtidig tok selskapet forbehold om også å gjøre andre mangelsinnsigelser gjeldende. Talesvartjenesten ble tatt ned. Den er senere erstattet av et liknende system fra en annen leverandør.

Den 16. desember 2002 tok NSB ut stevning mot Steria ved Oslo tingrett med krav om heving av avtalen, tilbakebetaling av kontraktssummen på 3.556.244 kroner og erstatning begrenset oppad til 15.182.792 kroner. Steria påstod seg frifunnet.

Oslo tingrett avsa 4. desember 2003 dom (TOSLO-2002-12332) med slik domsslutning:

1. Steria AS dømmes til å tilbakebetale NSB AS' erlagte kontraktsvederlag stort kr 3.084.444 - tremillioneråttifiretusenfirdogførtifire- med tillegg av 12% forsinkelsesrente fra de respektive betalingspunkter og til betaling skjer. Eventuell merverdiavgift som er betalt, kommer i tillegg.
2. Steria AS dømmes til å betale NSB AS erstatning med kr 3.084.444 – tremillioneråttifiretusenfirdogførtifire- med tillegg av 12% forsinkelsesrente fra 16. januar 2003 og til betaling skjer.
3. Saksomkostninger idømmes ikke.

Steria har anket dommen til Borgarting lagmannsrett med påstand om frifinnelse. NSB har påstått stadfestelse av domsslutningens punkt 1 og 2 og inngitt aksessorisk motanke hva gjelder erstatningskravet, med påstand om tilkjennelse av et beløp begrenset oppad til 12.098.348 kroner.

Ankeforhandling ble holdt i Borgarting lagmannsretts hus 13. – 16. september 2005. For Steria møtte prosjektdirektør Hans Jonny Furholt sammen med selskapets prosessfullmektig. For NSB møtte salgssjef Stein Erik Jensen sammen med selskapets prosessfullmektig. Disse to avga vitneforklaringer. Ytterligere tre vitner forklarte seg. Bevisførselen for øvrig fremgår av rettsboken.

NSBs anførsler for tingretten om heving av tilleggsavtalene er ikke opprettholdt for lagmannsretten. For øvrig står saken i det vesentlige i samme stilling for lagmannsretten som for førsteinstansen.

Om det nærmere saksforhold vises til tingrettens dom og til lagmannsrettens bemerkninger nedenfor.

Den ankende part, Steria AS, har i det vesentlige anført:

Sterias leveranse var ikke mangelfull. Avtalen var et utviklingsprosjekt på et område med ny teknologi og var beheftet med stor grad av usikkerhet. Det var en forutsetning at systemet skulle være fleksibelt og utvikles underveis. NSBs kravsspesifikasjon var verken streng eller spesifikk. Den dreide seg mer om forventninger og målsettinger enn krav. Bortsett fra presseomtalen skjedde intet overraskende under oppfyllelsen av avtalen.

Begge parter var profesjonelle, og må betraktes som likeverdige. NSB hadde ikke kompetanse på taleteknologi, men var en stor virksomhet med betydelig innkjøpsfaglig ekspertise med kunnskap om hvordan kravsspesifikasjoner i avtaleforhold bygges opp. Avtalen som senere ble inngått med Telenor viste det.

Verken talegjenkjennelsen, dato- og tidsangivelsene eller andelen «completed calls» utgjør noe mislighold. NSB har fremmet kravet og har derfor bevisbyrden. Selskapet har ikke dokumentert hvilke krav etter avtalen som ikke er oppfylt. Furholts forklaring omkring avtaleinngåelsen er ikke imøtegått av NSB, og må legges til grunn.

Tingretten har i for stor grad frigjort seg fra kontrakten. NSB har ikke krav på mer enn det som er avtalt. Noe krav om vanlig god vare gjelder ikke her. Steria var ikke forpliktet til å oppfylle selve formålet, og NSBs forventninger er irrelevante. Et krav basert på mangler må forankres i spesifikasjonene. Spesifikasjonene og formålsbestemmelsen er uklar, og denne uklarheten er NSBs risiko.

Kontraktens bestemmelse om at talesvarsystemet skal erstatte det daværende manuelle systemet, kan ikke leses bokstavelig. Funksjonelt skal systemet kunne brukes som et talesvarsystem, men det er ikke bestemt noe om i hvilken utstrekning det skal skje.

Steria har levert i henhold til kontrakten. At systemet etter hvert delvis måtte åpne for tastetrykk i stedet for tale, innebærer ikke noe tilbakeskritt. Snarere var det en forbedring at man fikk to alternativer. At brukerne av systemet skulle være uavhengig av bruksanvisninger, er ikke til hinder for at systemet tilbød hjelpefunksjoner. Det var bare de tidkrevende og kompliserte tastetrykkene man ville unngå. Dialogen oppfylte kravet om at den skulle være rask, enkel og naturlig. Andre, spesifikke krav kunne NSB ha stilt, men gjorde det ikke. Det var for øvrig en forutsetning at dialogen skulle utvikles i samarbeid med NSB. Angivelsen av dato og tid var ikke spesifikk, men ble diskutert underveis i prosjektet. Av avtalen følger bare at systemet skulle kunne håndtere ulike måter å angi dato og tid på. Burheims uttalelser om dato- og tidsangivelsene kan ikke tillegges stor vekt, da han ikke kjenner kontraktens bestemmelser. Kapasiteten på gjenkjenningssystemet som ble brukt, ASR1500, var stor nok. En større motor, LVR, var uaktuell som alternativ til et så lite system som NSB trengte. Det var heller ingen eksakte krav til gjenkjenning av stasjonsnavn. Når det heter at en bør kunne forvente 90 prosent gjenkjenning, betyr det at 85 prosent gjenkjenning er kontraktsmessig. Det er heller ikke avtalt noe spesifikt om hvilke krav som må stilles til andelen «completed cal».

NSB har reklamert for sent. Leveransen ble godkjent i desember 2000. Godkjennelsen gjaldt alle sider ved ytelsen og avskjærer senere mangelsinnsigelser. På tidspunktet for godkjennelsen hadde NSB all nødvendig informasjon for å vurdere om leveransen var kontraktsmessig. Bestemmelsen i kontrakten om at kunden kan påberope seg mislighold også etter godkjennelse, gjelder bare forhold kunden ikke kjente til. Den kommer ikke til anvendelse her, da NSB kjente til alle forhold som kan begrunne mangelsinnsigelsen: dialogen, dato- og tidsangivelsen og gjenkjenningssystemet hva gjaldt stasjonsnavn.

Under enhver omstendighet er reklamasjonen 22. mai 2001 fremsatt for sent. Det gjelder uansett et krav om ugrunnet opphold og skriftlighet, også for forhold man kjente eller burde ha kjent til. Det burde i alle fall vært reklamert etter utløpet av første driftsmåned, det vil si 1. februar 2001. I ethvert fall burde NSB ha reklamert når avtalen med Telenor ble inngått, og likeledes da brevet 2. april 2001 fra Framstad ble mottatt, der mulige forbedringer er listet opp. I stedet for å reklamere, går ikke NSB inn i en dialog med Steria om tilleggsavtalene, og arbeidet ble utført av Steria.

Dersom retten kommer til at brevet 22. mai 2001 er rettidig som reklamasjon, aksepterer Steria at brevet etter sitt innhold tilfredsstiller de krav som må stilles til en reklamasjon.

Tilleggsavtalene ble inngått på bakgrunn av enighet mellom partene. NSB var ikke i noen tvangssituasjon.

Etter at arbeidet etter tilleggsavtalene var utført, var det ikke grunnlag for et krav om heving. Det forelå ikke noe vesentlig mislighold. Steria nektet ikke å oppfylle avtalen. Framstad ga NSB et råd om ikke å legge mer penger i prosjektet, og det rådet fulgte NSB.

Erstatningskravet er begrunnet med at Steria ikke har utbedret. Det har Steria gjort, og det er ikke grunnlag for ansvar. Telenoravtalen var en sikkerhetsforanstaltning som NSB valgte, som Steria ikke skal betale for.

Erstatningskravet er ikke tilstrekkelig dokumentert. Avtalen med Telenor omfatter en rekke andre tjenester i tillegg til de tjenestene som talesvarsystemet skulle dekke, og kostnadene ved avtalen kan derfor ikke dekkes fullt ut. Ved beregningen av et eventuelt erstatningsbeløp, må det videre gjøres fradrag for kjøpesummen, som NSB sparer.

Steria har ikke utvist forsett eller grov uaktsomhet, og ansvarsbegrensningen i kontrakten kommer til anvendelse dersom det konstateres ansvar.

Steria AS har nedlagt slik påstand i hovedanken:

1. Steria AS frifinnes.
2. Steria AS tilkjennes saksomkostninger både for tingretten og lagmannsretten.

I motanken har Steria AS lagt ned slik påstand:

1. Steria AS frifinnes.
2. Steria AS tilkjennes saksomkostninger for lagmannsretten.

Ankemotparten, NSB AS, har i hovedsak gjort gjeldende:

Det foreligger en mangel. Sterias ytelse var ikke på noe tidspunkt kontraktsmessig. Ifølge kontrakten er Steria ansvarlig for at kontraktens formål nås. Hvilke komponenter Steria valgte å bruke for å oppfylle formålet, var Sterias valg og risiko. Formålet for NSB var å få levert et raskt og enkelt system som skulle erstatte den daværende manuelle og taststyrte tjenesten som ga ruteopplysninger: Videre skulle systemet yte bedre kundeservice, avlaste kundesenteret og redusere kostnader. Antallet vellykkede samtaler, det vil si samtaler der innringeren faktisk fikk informasjon fra systemet uten å måtte bruke tastetrykk og uten å måtte kobles videre til en kundebehandler, var for lavt. Det gjelder også etter at det er tatt høyde for visse innkjøringsproblemer og en viss feilmargin, som aksepteres.

NSBs krav til ytelsen var tilstrekkelig klargjort i en kravsspesifikasjon som Steria fikk fem måneder før avtalen ble undertegnet. De krav NSB kan stille etter kontrakten, må suppleres med kravene til vanlig god vare etter bakgrunnsretten. Leveransen tilfredsstiller heller ikke kravene til vanlig god vare.

Det gir ikke grunnlag for modifikasjoner av Sterias forpliktelse at det dreide seg om ny teknologi. For L&H og de andre aktørene som fantes, var teknologien ikke ny. Avtalen gjelder et ordinært kjøp basert på en standard kjøpekontrakt, og er en velkjent modell for leverandøren, hvor han påtar seg en resultatforpliktelse for hele løsningen, både maskinvare og programvare. Steria med underleverandører forega å besitte nødvendig ekspertise på området. Denne ekspertisen ble understreket i kontraktsdokumentene, og det ble ikke tatt noen forbehold.

Det fritar ikke Steria for ansvar at det ble brukt underleverandører på vesentlige elementer, idet full identifikasjon må foretas mellom hovedleverandør og underleverandører.

At NSB i brev 19. desember 2000 meddelte at selskapet fant å kunne akseptere leveransen som levert etter avtalen, innebærer ikke at en fremtidig mangelsinnsigelse er gått tapt. Bakgrunnen for brevet var at Steria presset på og ville sikre seg økonomisk fordi selskapet var i en situasjon der NSB kunne kreve dagmulkt, og det nærmet seg tidspunktet for en hevingsrett. NSB ønsket å frafalle kravet om dagmulkt, men hadde ikke til hensikt å frafalle andre innsigelser. Det måtte Steria forstå. Godkjennelsen refererte seg ikke til systemets kvalitet. Den var på det tidspunktet usikker, og det var begge parter klar over.

En eventuell godkjennelse ville uansett ikke hatt betydning for mangelsspørsmålet. Det følger av kontrakten at mangler som burde vært oppdaget, og som ikke påberopes i en godkjenningsperiode, ikke forspilles. Noen positiv kunnskap om manglene hadde NSB på dette tidspunktet ikke, og mangelsbeføyelsene er således i behold.

Steria var hele tiden klar over problemene med å få systemet til å virke som forutsatt, og hadde også tatt tak i det ved å samle inn data og foreta tilpasninger og forbedringer. På denne bakgrunn er NSBs brev 22. mai 2001 ikke egentlig en reklamasjon, men må betraktes som et varsel om heving. Først ved rapporten som ble oversendt NSB den 18. mai fikk NSB tilstrekkelig kunnskap om årsaken til problemene til å kunne vurdere om det forelå en mangel eller ikke. For det tilfelle at brevet likevel må anses som en reklamasjon, er det fortsatt ikke reklamert for sent.

Tilleggsavtalene 5. og 6. juni 2001 har ingen betydning for Sterias forpliktelser etter hovedavtalen. De må betraktes som separate avtaler som NSB gikk inn på av hensyn til sitt publikum, for midlertidig å avhjelpe Sterias mislighold.

Den mest sannsynlige årsaken til problemene var at talegjenkjenneren var for dårlig. Dette er utvilsomt leverandørens risiko.

Mangelen er vesentlig, og NSB hadde rett til å heve kontrakten i desember 2001. I november var andelen «completed calls» 33 prosent, og det var ingen antydning til forbedringer. Steria hadde meddelt at de ga opp prosjektet.

Erstatningskravet omfatter utgifter NSB hadde ved å måtte kjøpe tjenester fra Telenor for å svare manuelt på telefonhenvendelser der innringeren ikke fikk automatisk svar som forutsatt. Det følger av kontrakten at Steria har objektivt ansvar med mindre selskapet kan godtgjøre at den manglende utbedringen eller årsaken til dette ikke kan tilskrives selskapet. Ansvarer dekker blant annet kostnader ved vanlige tiltak som er nødvendige for å kompensere mangelen.

Det foreligger nødvendig årsakssammenheng. Dekningsavtalen med Telenor er et adekvat og påregnelig tiltak som er en direkte følge av misligholdet.

Kravets størrelse er dokumentert gjennom fremleggelse av fakturaer fra Telenor. Det er intet grunnlag for avkorting av beløpet. Tvert om er NSBs reelle tap langt større enn det som er krevet.

Ansvarsbegrensningen i kontrakten til kontraktssummen uten merverdiavgift kan ikke gjøres gjeldende. Kontrakten må suppleres av rettspraksis og teori, der ikke bare grov uaktsomhet og forsett, men også rimelighetsbetraktninger og misligholdt utbedringsplikt kan sette til side en slik ansvarsbegrensning. Steria var hele tiden klar over at produktet ikke tilfredsstilte eller kunne tilfredsstille kontraktens krav, uten at dette ble kommunisert til NSB. Steria foretok heller aldri noe ordentlig utbedringsforsøk, og misligholdt sin utbedringsplikt. Ved å ta seg betalt for ytelsene i tilleggsavtalene utnyttet Steria på en illojal måte den vanskelige situasjonen NSB var kommet opp i på grunn av den mangelfulle leveransen. Heller ikke ble L&Hs økonomiske problemer kommunisert til NSB. Steria valgte til slutt av egne økonomiske grunner ikke å oppfylle kontrakten til tross for at det fantes alternative leverandører og tilgjengelig teknologi.

NSB AS har lagt ned slik påstand:

I anken

1. Pkt. 1 og 2 i Oslo tingretts dom av 4. desember 2003 stadfestes, dog slik at den fastsatte forsinkelsesrente på 12% endres til «den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrente».
2. Steria AS dømmes til å erstatte NSB AS' saksomkostninger for tingretten og lagmannsretten med tillegg av lovens forsinkelsesrente fra forfall og til betaling skjer.

I motanken

1. Steria AS dømmes til å betale NSB erstatning med et beløp oppad begrenset til NOK 12.098.348, med tillegg av den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrente fra 16. januar 2003 og til betaling skjer.
2. Steria AS dømmes til å erstatte NSB AS' saksomkostninger med tillegg av lovens forsinkelsesrente fra forfall og til betaling skjer.

Lagmannsretten er kommet til samme resultat som tingretten, og er i det vesentlige enig i tingrettens begrunnelse.

Det første spørsmålet retten må ta stilling til, er om Sterias ytelse er mangelfull. Den er mangelfull dersom den faktisk leverte ytelsen avviker fra den avtalte. Dette er kommet til uttrykk i kontrakten 14. mars 2000 punkt 9.1: «Det foreligger en mangel fra Leverandørens side dersom ytelsen ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av avtalen med bilag.» Det samme følger av bakgrunnsretten, jf kjøpsloven § 17 første og tredje ledd.

Lagmannsretten må derfor først avgjøre hvilken ytelse NSB hadde krav på etter avtalen. Punkt 9.1 i kontrakten viser til avtalens formål. NSBs formål er nærmere beskrevet i bilag 1 til kontrakten. Det heter i punkt 1.1 første og annet ledd:

Hensikten med systemet er ytterligere å forbedre kundeservicen i bedriften. Det skal utvikles en automatisert talestyrt informasjonstjeneste som skal kunne håndtere en stor del av de henvendelser som i dag håndteres manuelt i NSBs Kundetelefoncenter.

Tjenesten skal erstatte nåværende manuelle og tastestyrte tjenester som gir opplysning om togtider og togforbindelser. Brukeren angir avreisested, ankomststed og ønsket avreise- og ankomsttidspunkt og får automatisk svar fra systemet med informasjon om når det er mest hensiktsmessig å reise.

Om de overordnede krav til systemet heter det i punkt 1.3:

Følgende overordnede krav stilles til systemet:

- Dialogen skal være rask og enkel
- Det skal være et naturlig måte å kommunisere på – Systemets dialog skal så langt som mulig være lik dialogen mellom to mennesker
- Flere mulige veier inn til NSB for kunden, dvs. kunden velger selv den inngang til NSB som er best på det aktuelle tidspunkt og for det aktuelle tilfelle. Tjenesten skal gi økt tilgjengelighet for NSBs tjenester
- Tjenesten skal være uavhengig av bruksanvisninger
- Tjenesten skal være uavhengig av tastetrykk.

Punkt 1.4 sier videre:

Følgende målbare effekter skal kunne oppnås ved bruk av tjenesten:

- Tidkrevende og kompliserte tastetrykkdialoger skal kunne erstattes av en enkel talestyrt dialog som kan gi muligheter for å tilby mer kompliserte tjenester nå og i framtiden
- Høyere produktivitet fordi bedriftens personale avlastes fra storparten av innkomne samtaler. Personalet kan derfor brukes mer effektivt til samtaler som kan ende opp i et reelt salg.

Kontraktsmaterialet inneholder også enkelte punkter med mer konkrete og spesifikke angivelser. I bilag 7 til kontrakten heter det i punkt 7:

Detaljerte akseptansekrav vil utarbeides i fellesskap mellom Kunden og Leverandøren i spesifikasjonsfasen som en del av detaljspesifikasjonen. Dette vil være krav som prosentvis gjenkjenning av stasjonsnavn, funksjonalitet ved overføring til operatør og generering av Teksttiltale.

Med visse forbehold, da Leverandøren ikke har sett navneliste med alle relevante stasjonsnavn og fått vurdert i hvilken grad noen stasjoner har tilnærmet likelydende navn, bør man kunne forvente en gjenkjenning på 90% av stasjonsnavn som systemet er trent til å gjenkjenne.

Kravsspesifikasjonen som utgjør bilag 1 til kontrakten, ble fremlagt av NSB i forbindelse med at kontrakten ble lagt ut på anbud. Steria var følgelig kjent med den allerede før Sterias tilbud ble inngitt. I tilbudet oversendt 30. november 1999 heter det i sammendragkapitlet:

Dette er en løsning som gir en kvalitet på tale som overgår det som forefinnes på markedet i dag ved at den gir en «nesten» menneskelig talesyntesekvalitet. Den har allerede fått flere internasjonale utmerkelser, og er blant fagmiljøene internasjonalt sett på som den eneste syntesen med virkelig menneskelig talesyntesekvalitet som gjør den god nok til å anvendes over lengre tid mot brukere utover de mer tradisjonelle funksjonshemmede miljøer.

I tilbudets kapittel 2 om løsningsspesifikasjoner heter det:

The proposed application will allow any user to request information using natural speech, without any specific training, in a fast and simple way. Both regular and mobile telephones can be used to connect to the service.

I samme kapittel heter det i punkt 2.6 om kvalitetssikring:

Bull benytter en såkalt MOSIC, «management of system Integration Contracts», for å sikre at SI-prosjekter når det overordnede mål. MOSIC forutsetter at Bull har totalansvaret for prosjektet, med underleverandører og alle de løsningselementer som inngår, slik at kunden får levert og satt i drift en nøkkelferdig løsning til planlagt tid.

I revidert tilbud 3. januar 2000 står det i punkt 2.4 om dialogene:

The system will be trained to recognize a set of words or stations. The customer through a tool can do changes or additions to these elements. This tool is included in the delivery.

The customer can change the verbal questions put to the user. In this way it is possible to adjust the way a question is phrased in order to avoid misunderstandings etc.

Dette tilbudet inneholder også et punkt om godkjenning og akseptansekrav som er identisk med bilag 7 til kontrakten, jf ovenfor.

Kontrakten er statens standard EDB-kontrakt om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser med enkelte modifikasjoner. Kravsspesifikasjonen, tilbudene og kontrakten med bilag sett i sammenheng innebærer etter lagmannsrettens syn at partene ikke inngikk en utviklingsavtale med usikkert utfall, men en regulær kjøpsavtale hvor NSB hadde ansvaret for å betale kjøpesummen og Steria påtok seg en resultatforpliktelse for totalløsningen. At det var snakk om en nøkkelferdig leveranse, bekreftes i en rapport fra L&H, datert 14. september 2000 og sendt NSB fire dager senere. Rapporten var foranlediget av at problemer med talegjenkjenneren gjorde det nødvendig å utsette leveringen: «Due to the bad quality of the speech recognizer, the delivery of the turnkey solution to NSB needed to be delayed.»

Etter lagmannsrettens syn er det klart at det generelle kravet i bakgrunnsretten til vanlig god ytelse også gjelder avtalen her. Det vises til Hagstrøm, Obligasjonsrett side 153 flg.

Det kan ikke medføre noen annen konklusjon på dette punktet at NSB og Steria på et tidligere tidspunkt opprettet en intensjonsavtale med sikte på en offentlig forsknings- og utviklingskontrakt, og i den forbindelse søkte om tilskudd fra Statens Nærings- og Distriktsutviklingsfond. Det fremgår av intensjonsavtalen 25. januar 2000 at det var en forutsetning for gjennomføringen av OFU-prosjektet at tilskudd fra SND ble gitt. SND avsto søknaden med den begrunnelse at det ikke dreide seg om ny teknologi. Slik lagmannsretten ser det, valgte partene da i stedet å inngå kjøpektrakten 14. mars 2000.

Prosjektdirektør Furholt i Steria understreket i sin forklaring om partenes forutsetninger og avtaleforholdets karakter at det dreide seg om et utviklingsprosjekt. Fra Sterias side er det anført at Furholts forklaring må legges til grunn. Lagmannsretten er ikke enig i det. Det er ingen grunn til å tvile på at man fra Sterias side har sett det slik Furholt har redegjort for. Det er likeledes på det rene at man i NSB så forholdet mellom partene på en annen måte. Avgjørende for lagmannsretten er utformingen av avtalen og de forventninger NSB rimeligvis har hatt til ytelsen basert på avtaledokumentene.

Retten har i denne sammenheng lagt vekt på at Steria sammen med sine underleverandører har hatt en spesialkompetanse på området som NSB ikke har hatt. Leverandørens faglige styrke og systemets fortrefelighet er sterkt understreket i kontraktsdokumentene og i markedsføringen av produktet ellers. NSBs profesjonalitet og styrke ligger på andre områder enn taleteknologi. Det må bety at risikoen for uklarheter i avtalen først og fremst må bæres av Steria. Avtalen som NSB inngikk med Telenor kan ikke lede til noen annen vurdering av styrkeforholdet mellom NSB og Steria. Telenoravtalen gjelder ytelser som er langt mindre avhengige av spesialkompetanse enn avtalen her.

Det kan heller ikke gi avtaleforholdet karakter av utviklingsprosjekt at NSB hele veien presiserte sine spesifikasjoner og var med og drøftet ulike løsninger. Lagmannsretten legger til grunn at det ved leveranser av større datasystemer som dette er vanlig at kunden trekkes inn under tilpasningen av produktet, uten at kunden derved blir ansvarlig for løsningene. Dette ansvaret ligger her hos Steria, som tilbyr sin spesialkompetanse for å dekke et behov NSB har gjort klart. Det er ikke grunnlag for å bebreide NSB for å ha vært uklar i sin behovsspesifikasjon.

Tilleggsavtalene fra juli 2001 har etter lagmannsrettens syn ingen betydning for vurderingen av hovedavtalens karakter og forpliktelser. Det fremgår av begge tilleggsavtalenes punkt 1.0 at avtalen «er en separat og uavhengig leveranse». Lagmannsretten ser det slik at avtalene ble inngått fordi det var nødvendig i en presset situasjon å få justert talesvarsystemet slik at skadevirkningene for NSB og NSBs kunder kunne begrenses. Løsningene som tilleggsavtalene la opp til, gikk dels på tvers av formålet med hovedleveransen. Blant annet skulle tidsangivelsene skje ved tastetrykk, og overføring til manuell kundebehandling foregikk i langt større grad enn forutsatt. Tilleggsavtalene bar preg av å være nødløsninger og ikke utfylling av hovedavtalen.

Det neste spørsmålet er hvilke ytelser som ble levert, og om de leverte ytelsene var i samsvar med det avtalte.

Forut for installeringen hadde NST testet systemet under ideelle forhold med ansatte hos NST som ringte talesvartelefonen fra NSTs lokaler og fulgte en forhåndsbestemt instruks under kommunikasjonen med systemet. Testen, som er nærmere beskrevet i en rapport datert 26. juni 2000, viste at systemet gjenkjente 85 prosent av oppgitte stasjonsnavn. Tidsangivelsene omfattes ikke av testen. Etter at det var gjort enkelte forbedringer, testet NST systemet på ny i oktober, med en gjenkjennelsesprosent på 91 på stasjonsnavn.

Det viste seg imidlertid raskt at systemet i praktisk bruk overfor publikum ikke på noen måte fungerte tilfredsstillende. I brev 3. desember 2000 meddelte NSB til Steria at «[m]ottagelsen i NSB har ikke vært god; det er vel riktig å si at nåværende løsning ikke blir akseptert i NSB». Det foreligger ikke tallmessige beregninger av i hvilken grad systemet på dette tidspunktet gjenkjente de ulike stasjonsnavn eller hvordan systemet fungerte ved muntlig tidsangivelse. Det er imidlertid lagmannsrettens syn at leveransen ikke var kontraktsmessig. Lagmannsretten viser til vitneforklaringer fra salgssjef Stein Erik Jensen, til dokumentasjon av den mediedekningen som systemet ble gjenstand for og til de opptak av innringinger til systemet som ble avspilt under ankeforhandlingen. Til tross for ytterligere utbedringsforsøk frem mot jul, så NSB seg nødt til å koble ut systemet i juletrafikken.

Det som NSB hadde grunn til å tro var innkjøringsproblemer, viste seg å være grunnleggende mangler som ikke ble utbedret. En måling i januar 2001, etter at systemet igjen var tatt i bruk overfor publikum, viste at antallet «successfull calls», eller fullførte samtaler, var 31,6 prosent. Med fullført samtale menes en oppringing der det blir gitt minst en ruteopplysning. Samtaler som ble overført til manuell kundebehandling regnes ikke med. Denne målingen er presentert i et dokument kalt «Improvement plan» fra L&H, som er datert 29. januar 2001, men som først ble meddelt NSB i april 2001.

Også i februar ble fullførte samtaler målt til 31,6 prosent. Målinger i tidsrommet 6. februar til 4. mars 2001 viste en andel fullførte samtaler på 36,9 prosent.

I februar/mars ble systemet lagt om til utstrakt manuell behandling. Av 3.500 innkomne samtaler ble 3.000 tatt hånd om av kundebehandlere. Av de resterende 500 utgjorde 30 – 35 prosent fullførte samtaler. Det innebærer at av alle henvendelser til NSBs ruteopplysning fikk ca 5 prosent svar fra det automatiske talegjenkjennelsessystemet.

I august 2001 var andelen fullførte samtaler mellom 30 og 35 prosent, i september 42,3 prosent og i oktober 35,3 prosent eller 30-32 prosent. Det siste tallet er i en epost 4. oktober 2001 fra Franky Deleu i L&H til Jensen i NSB betegnet som «very low». I november var andelen fullførte samtaler 33,32 prosent. Det er ingen grunn til å anta at andelen var større da NSB hevet avtalen i desember.

De enkelte tallene er beheftet med noen usikkerhet, og det kan reises spørsmål om hvordan systemets funksjonsdyktighet best kan måles. Det er heller ikke avklart med sikkerhet hvor årsaken til funksjonsproblemene lå. Det bemerkes at vitnene Framstad og Burheim antok at hovedproblemet lå i gjenkjenneren. Dette var også antydning i en bekymringsmelding i en epost i april 2001 fra L&H i Montreal til L&H i Belgia og til NST. Gjenkjenneren og en mulig erstatning for ASR 1 500, den såkalte LVR, var tema mellom partene flere ganger. Lagmannsretten finner det ikke nødvendig å ta stilling til den tekniske årsaken til vanskelighetene eller om de enkelte tall gir et fullstendig korrekt uttrykk for systemets funksjonalitet. Selv med en romslig sikkerhetsmargin forteller tallene at systemet på langt nær tilfredsstilte de krav og forventninger som NSB med rimelighet kunne forvente etter avtalen og etter et krav om vanlig god ytelse. Systemet fungerte ikke som et talesvarsystem. Langt mindre var det i stand til å erstatte det systemet NSB hadde. Maskinen misforstod stasjonsangivelser i stor utstrekning, og dato og tidsangivelsene ved hjelp av tale fungerte så dårlig at man måtte innføre tastetrykk.

For ordens skyld presiserer lagmannsretten at Steria er ansvarlig fullt ut for de underleverandører selskapet valgte å bruke, jf punkt 14 i hovedavtalen. Dette er heller ikke omtvistet.

Lagmannsretten tar så stilling til om brevet 19. desember 2000 fra NSB til Steria kan forstås som en godkjenning av hele talesvarsystemet som avskjærer NSB fra å gjøre mangelsbeføyelser gjeldende. Brevet bærer overskriften «godkjenning av leveranse», og lyder slik:

Viser til brev av 13. desember 2000 og møte angående ikke akseptert funksjonalitet i avtale 11147 om levering av talesvarsystem.

Og med de forbedringene som er nevnt i brevet av 13. desember d.å., finner vi å kunne akseptere leveransen som levert etter avtalen. Denne akseptansen er gitt under forutsetningen av at de gjenstående aktivitetene som er nevnt i brevet av 13. desember ferdigstilles innen 31.12.00.

På tross av en betydelig forsinkelse i leveransen – 4 måneder – vil NSB ta hensyn til de utfordringene det har vært å omsette relativt nyutviklet teknologi til praktisk bruk. NSB har derfor ikke til hensikt å fremme krav om dagbøter for forsinkelsen; og anser fortsatt derfor kontraktssummen + tilleggskontrakten vedrørende Gardermobanen som den sum som skal faktureres for leveransen.

NSB har anført at det aldri var meningen å godkjenne systemets funksjonalitet. Meningen var utelukkende å godkjenne den tekniske installasjonen, og å presisere at det ikke ble gjort gjeldende noe krav på grunnlag av den forsinkede leveringen. Steria har anført at godkjenningen gjaldt alle sider ved leveransen.

Lagmannsretten bemerker at brevets ordlyd ikke er klar. Det har formodningen mot seg at NSB mente å godkjenne funksjonaliteten av et så vidt komplisert system uten lenger og mer omfattende utprøving enn det som hadde vært mulig etter faktisk installasjonsdag 20. oktober 2000. NSB hadde et svært spinkelt grunnlag å vurdere systemets kvalitet på da brevet ble sendt. For publikum ble systemet ikke tatt i bruk for alvor før i januar. At NSB ikke mente å godkjenne systemets funksjonalitet, støttes også av det forhold at årsaken til forsinkelsen nettopp var problemer med talegjenkjenningsmotorens kvalitet. NSB hadde dessuten allerede 3. november varslet Steria om at den daværende løsningen ikke ble akseptert i NSB. Etter lagmannsrettens syn måtte Steria forstå at det ikke var meningen fra NSBs side å fraskrive seg retten til mangelsbeføyelser. Dersom Steria mente noe annet, måtte Steria under de forbedringsforsøk som ble gjennomført i første halvår 2001 tatt forbehold om dette. Etter dette er lagmannsretten kommet til at brevet 19. desember 2000 ikke er til hinder for at NSB på et senere tidspunkt kunne gjøre mangelsbeføyelser gjeldende.

Lagmannsretten nevner, selv om det ikke er nødvendig for resultatet på dette punktet, at eventuelle mangelsbeføyelser uansett ville vært i behold for NSB i medhold av kjøpekontrakten punkt 1.3 bokstav d. Det følger av bestemmelsen at mangler som burde ha vært oppdaget under godkjenningsperioden, men som først påberopes på et senere tidspunkt, likevel kan gjøres gjeldende mot at leverandøren gis et vederlag for ekstraavgifter han påføres som følge av for sen reklamasjon. Det må legges til grunn at NSB da brevet ble skrevet, ikke kjente til de manglene som senere ble påberopt som hevingsgrunnlag.

Lagmannsretten kan heller ikke se at NSBs mangelsbeføyelser er avskåret på grunn av for sen reklamasjon. Retten legger til grunn at brevet 22. mai 2001 etter sitt innhold er en reklamasjon. Dette er syv måneder etter faktisk installasjon og fem måneder etter godkjenningsbrevet. Etter kjøpekontrakten punkt 9.2 bokstav a skal reklamasjon skje skriftlig og «uten ugrunnet opphold etter at mangelen er oppdaget eller burde ha vært oppdaget». Dette er i samsvar med bakgrunnsretten, jf kjøpsloven § 32 første ledd. Talesystemet hadde en rekke ulike feil og mangler og ble flere ganger forsøkt forbedret uten at man oppnådde tilfredsstillende kvalitet. For NSB var det ikke foranledning til å reklamere før NSB 18. mai 2001 fikk oversendt en fersk (men udatert) rapport fra NST som kastet nytt lys over problemene med systemet. Hele tiden frem til da befant partene seg i en oppfyllelessituasjon, hvor begge var klar over at det var store problemer med leveransens kvalitet. NSB valgte å benytte seg av sin rett til å fastholde, i tillit til at Steria skulle klare å løse problemene. Reklamasjonen 22. mai er således rettidig.

Etter dette slår lagmannsretten fast at Sterias ytelse var mangelfull og at det ikke foreligger forhold som har avskåret NSB fra å påberope seg manglene. Etter lagmannsrettens syn er manglene av en slik art at de har vesentlig betydning for NSBs bruk av anlegget, og ytterligere avhjelping kunne ikke ha skjedd uten at NSB ble påført vesentlig kostnad eller ulempe. Det vises til kjøpekontrakten punkt 9.3 bokstav c. NSBs heving av avtalen ved brev 21. desember 2001 var derfor berettiget.

Det følger av kjøpsloven § 64 annet ledd at NSB har krav på å få kontraktssummen på 3.084.444 kroner tilbakebetalt. Ifølge § 65 annet ledd skal Steria svare rente fra den dagen kontraktssummen ble betalt.

Lagmannsretten tar så tilling til om og eventuelt i hvilken utstrekning Steria er forpliktet til å betale NSB erstatning for utgifter forbundet med dekningsleveransen fra Telenor.

Kundens krav på erstatning ved mangler er regulert i kjøpekontrakten punkt 9.4, som på dette punktet avviker fra statens standardkontrakt.

Om ansvarsgrunnlaget heter det i punkt 9.4 første ledd:

Kunden kan kreve erstattet det tap som kan tilbakeføres til Leverandørens eventuelle manglende utbedring i samsvar med det ytelsesnivå som er fastsatt i punkt 9.2, med mindre Leverandøren kan godtgjøre at den manglende utbedring eller årsaken til dette ikke kan tilskrives ham

Lagmannsretten har ovenfor kommet til at Sterias ytelse var mangelfull ved leveringen, og at den til tross for alle utbedringsforsøk ikke på noe tidspunkt ble kontraktsmessig. Ansvaret er objektivt, og det er i denne sammenheng ikke nødvendig å gå inn på om Steria har utvist skyld. Steria har ikke godtgjort at NSBs tap ikke kan tilskrives den manglende utbedringen eller årsakene til denne. Lagmannsretten finner det klart at det foreligger årsakssammenheng mellom den manglende utbedringen og NSBs tap. Det fremgår uttrykkelig av punkt 9.4 første ledd at erstatningsansvaret inkluderer «kostnader ved vanlige tiltak som er nødvendige for å kompensere mangelen». Inngåelse av kontrakten med Telenor var etter rettens syn et adekvat og påregnelig tiltak i den situasjon NSB befant seg. Det var nødvendig for NSB å inngå en avtale som avlastet selskapets egne kundebehandlere, da det viste seg at langt flere samtaler måtte settes over til manuell behandling enn det som var forutsatt. NSB hadde i tillit til at talesvarsystemet skulle erstatte det eksisterende systemet, redusert bemanningen betydelig. Dette var i samsvar med kjøpekontraktens formål om høyere effektivitet og kostnadsreduksjoner. Det foreligger etter dette ansvarsgrunnlag og nødvendig årsakssammenheng.

Når det gjelder erstatningskravets størrelse, tar lagmannsretten først stilling til om ansvarsbegrensningen i kjøpekontrakten punkt 9.4 tredje ledd kommer til anvendelse. Bestemmelsen lyder slik:

Maksimal erstatning etter denne bestemmelse med tillegg av eventuell erstatning etter andre bestemmelser i kontrakten, er begrenset til et beløp som tilsvarende kontraktssummen uten merverdiavgift. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis leverandøren eller noen han er ansvarlig for har utvist forsett eller grov uaktsomhet.

Lagmannsretten er enig med tingretten i at Steria ikke har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Steria kan i noen grad bebreides for ikke å ha gitt klarere uttrykk for systemets begrensninger overfor NSB allerede på et tidlig tidspunkt. For at uaktsomheten skal kunne karakteriseres som grov, må det imidlertid foreligge en kvalifisert klanderverdig opptreden som foranlediger sterke bebreidelser for mangel på aktsomhet. Dette kravet er etter lagmannsrettens vurdering ikke oppfylt.

NSB har gjort gjeldende at det er grunnlag for å sette ansvarsbegrensningen til side også etter rimelighetsbetraktninger og fordi Steria har misligholdt sin utbedringsplikt, uten hensyn til subjektiv skyld. Lagmannsretten er ikke enig i det.

Retten er enig i at Steria har misligholdt utbedringsplikten. NSB har i denne sammenheng påberopt seg Wingull-dommen, inntatt i ND 1979 side 231. Som tingretten mener lagmannsretten i at forholdene i Wingullsaken lå annerledes an på vesentlige punkter enn i saken her, og at det derfor ikke kan slutes fra den at begrensningen i kjøpekontrakten punkt 9.4 ikke skal gjelde. I Wingullsaken hadde kunden fraskrevet seg både erstatningskrav og hevingsrett, og utbedring var eneste mulighet ved mislighold. I saken her har NSB hevingsretten i behold, og det er ikke snakk om noen fullstendig ansvarsfraskrivelse av erstatningsplikten, men en begrensning i beløpets størrelse.

En samlet rimelighetsvurdering kan etter lagmannsrettens syn heller ikke føre til at ansvarsbegrensningen settes til side. Som nevnt ovenfor, kan Steria i en viss utstrekning bebreides for på et tidlig tidspunkt ikke å ha kommunisert systemets begrensninger og svakheter til NSB. Dette gjelder både under inngåelsen av kontrakten, der det ble gitt løfter som ikke på noen måte lot seg innfri, og senere under utbedringen. Slik lagmannsretten ser det, hadde Steria ikke sørget for å skaffe seg gode nok kunnskaper om produktet selskapet solgte, og dette kan selskapet bebreides for. Imidlertid er det ikke grunnlag for å si at de mislykkede utbedringsforsøkene skyldtes manglende vilje. Ved rimelighetsvurderingen har retten også lagt en viss vekt på NSBs eget forhold under

oppfyllelsen. NSB kunne etter rettens oppfatning ha uttrykt klarere selskapets oppfatning om at leveransen ikke holdt mål, og vært klarere med hensyn til hvilke krav selskapet ville gjøre gjeldende overfor Steria.

Etter dette kan Steria gjøre ansvarsbegrensningen gjeldende.

Kravet er på vel 12 millioner kroner. Det er for retten fremlagt fakturaer for til sammen 15.182.792 kroner, som tilsvarende erstatningskravet som ble fremmet for tingretten. Kravet i motanken utgjør differansen mellom denne summen og det som ble tilkjent som erstatning i tingrettens dom. Ansvarsbegrensningen setter et tak på erstatningsbeløpet på 3.084.444 kroner. Steria har anført at kravet ikke er tilstrekkelig dokumentert, at avtalen med Telenor gjelder en rekke andre tjenester i tillegg til kundebehandling, og at NSB ikke har gjort tilstrekkelig for å begrense tapet. Lagmannsretten finner som tingretten ikke grunn til å gå nærmere inn på disse anførselene, idet tapet i alle fall ikke er mindre enn begrensningsbeløpet.

Etter dette må tingrettens dom stadfestes i hovedanken. Lagmannsretten bemerker for ordens skyld at partene har opplyst at det ikke skal beregnes merverdiavgift av beløpet i tingrettens domsslutning punkt 1. I motanken må Steria frifinnes.

Hovedanken har vært forgyttes. Steria må i samsvar med hovedregelen i tvistemålsloven § 180 første ledd pålegges å erstatte NSB selskapets omkostninger for lagmannsretten i forbindelse med hovedanken, idet lagmannsretten ikke finner grunn til bruke unntaksregelen. Omkostningskravet er på 449.951 kroner, som er uten merverdiavgift. Av dette utgjør 369.000 kroner salær, og 1.612 kroner diverse utgifter. Disse beløpene legges til grunn. De resterende 79.339 kroner utgjør utgifter til vitnet Burheim. Advokat Ramse har på vegne av Steria anført at beløpet ikke står i forhold til at Burheim var involvert i saken og således var et vitne med plikt til å forklare seg. Advokat Eriksrud har fastholdt kravet, og har fremlagt fakturagrunnlag fra Ulriken Consulting som viser et forbruk på 75 timer til «forberedelse og oppfølging, møter, rådgivning og reise utenom arbeidstid» i tidsrommet 3. februar 2004 til 19. september 2005. Basert på en timepris på 930 kroner utgjør totalbeløpet 69.750 kroner. Det er også krevet dekket reiseutgifter med 9.589 kroner.

Lagmannsretten er henvist til å fastsette erstatningen til NSB for utgifter til vitnet Burheim etter tvistemålsloven § 176 jf lov om vitners og sakkyndiges godtgjørelse § 5. I tilknytning til avgivelsen av vitneforklaringen legger retten til grunn at Burheim har hatt en dags fravær fra arbeidet, med derav følgende inntektstap. Når det gjelder forberedelser, bemerker lagmannsretten at et vitne normalt ikke kan kreve godtgjørelse for dette. I en så spesiell og omfattende sak som denne er retten likevel kommet til at forberedelser tilsvarende en dags arbeid må anses som nødvendig. Retten anser dokumentert et inntektstap på 930 kroner timen. Etter dette fastsettes beløpet samlet og avrundet til 25.000 kroner, som dekker to dagers tapt arbeidsfortjeneste og reiseutgifter.

Det samlede omkostningsbeløpet som NSB får dekket av Steria utgjør således 395.612 kroner.

Også motanken har vært forgyttes, og NSB pålegges i samsvar med hovedregelen i tvistemålsloven § 180 første ledd å erstatte Sterias omkostninger forbundet med motanken. Det er etter lagmannsrettens syn ikke grunnlag for å gjøre unntak fra hovedregelen. Omkostningskravet i motanken er på 50.000 kroner, som i sin helhet utgjør advokat Ramses salær. Advokat Eriksrud har på vegne av NSB innvendt at kravet er for høyt. Etter lagmannsrettens oppfatning er det ikke høyere enn det som kan anses som nødvendig for å få denne delen av saken betryggende utført, jf tvistemålsloven § 176, og oppgaven legges til grunn. Beløpet er uten merverdiavgift.

Tingrettens omkostningsavgjørelse stadfestes, idet lagmannsretten er enig med tingretten i at hver av partene bør bære sine omkostninger i medhold av hovedregelen i tvistemålsloven § 174.

Dommen er enstemmig.

Domsslutning:

I hovedanken:

1. Oslo tingretts dom, slutningens punkt 1, 2 og 3, stadfestes med den endring at renten i punkt 1 og 2 løper med den til enhver tid gjeldende rentesats etter forsinkelsesrenteloven.
2. I saksomkostninger for lagmannsretten betaler Steria AS 395.612 – trehundreogtjue tusen seks hundre og tolv – kroner til NSB AS senest to uker etter forkynnelsen av denne dommen, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til

betaling skjer.

I motanken:

- 1. Steria frifinnes.*
- 3. I saksomkostninger for lagmannsretten betaler NSB AS 50.000 – femtitusen – kroner til Steria AS senest to uker etter forkynnelsen av denne kjennelsen.*