



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149448

Sakens parter

Klager: Wenche Bårdstu, Sørkedalsveien 185 B, 0754 Oslo

Innklaget: Siv Husby (Husby Service og Renovering ENK), Bekkeveien 46 B,
1463 Fjellhamar

Kort oppsummering av saken og utfall

Malertjeneste. Klage på ufagmessig utførelse og manglende ferdigstilling av arbeid. Krav om prisavslag. Subsidiært krav om utbedring. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren har forklart at hun godtok tilbud for maling av huset hennes fra PM Renovering Maitre ENK. Klageren fant så ut at det var to enkelpersonforetak som samarbeidet om å skulle utføre jobben. Det er fremlagt et tilbud fra innklagde for arbeidet datert 02.05.2023 på 90 000 kroner. Av arbeidsbeskrivelsen fremgår følgende:

«Montering av stillas, vask av hele huset, skrape nødvendige arealer, grunning av skrapte arealer, behandling av sopp og alge dreper på alle fasader, maling av alle fasader 2 strøk, maling av vinduer/rammer/karmer 2 strøk, demontere sprosser og kaste, grunning av grunnmur, maling av grunnmur 2 strøk, maling av garasje 2 strøk med murmaling, skifte 3 panel bord på huset».

Partene inngikk også en avtale om tilleggsarbeid som skulle utføres, hvilket fremgår av e-post sendt av innklagde 20.05.2023 med følgende informasjon:

«Som avtalt i dag, sender jeg dette slik at du kan bekrefte dette.

Skifte trevirke og vindue omramming, totalt 42 stk i fallende lengder, alt av materialer er ferdig grunnet og imp. For en tilleggspris: 84.000kr inkl. MVA og materialer.

Du kan svare med: JEG BEKREFTER».

Arbeidet ble ferdigstilt 31.05.2023, og klageren mottok faktura pålydende 186 100 kroner samme dato. Faktura er underskrevet og betalt av klageren. Av arbeidsbeskrivelsen på faktura fremgår:

«Utskifting av panel diverse rundt huset, utskifting av vannbrett rundt 2 vinduer, utskifting av vindskier, montert vannbordbeslag på 1 side av taket, vask og maling av hele huset 2 strøk, vask og maling av grunnmur og garasje 2 strøk, vask og maling av rekkverk.

6år arbeids garanti.

10år glans garanti».

Klageren sendte e-post 02.06.2023 til innklagde, hvor hun påpekte at deler av arbeidet ikke var gjort, herunder skift av border på veggen, skjære bort tørket maling med verandadøren, feste ledning og male andre strøk maling på verandaen. Klageren spurte hvorfor innklagde ikke hadde vært tilbake for å fullføre dette arbeidet, samt stilte spørsmål til om fakturaen er eneste skriftlig garanti hun mottar for arbeidet. Klageren sendte ny e-post 06.02.2023 hvor hun purret på innklagde etter manglende svar. Innklagde sendte følgende svar samme dag:

«Vi skjønner att det er feil fra vår side. Vi har stor pågang for tiden derfor vil vi komme tilbake og fikse det som er utestående, vi kommer før slutten av sommeren vi ringer deg 1-2 dager før vi kommer. Arbeidsrapport kan vi ikke sende etter som jobben ikk ferdigstilt enda. Beklager for ulemper».

Klageren har forklart at det virker som at arbeidet på den siste veggen ble avsluttet i «hastverk», og at resultatet ikke samsvarer med det avtalte. Hun underbygger dette med at det mangler skraping og grunning, det er ikke skiftet ødelagt panel, det ser ikke ut til at vinduer/rammer/karmer er malt med to strøk, verandaen er malt i to forskjellige farger, det mangler spesifisert kvittering på antall panel som er skiftet og det mangler arbeidsrapport. Klageren har opplyst at hun reklamerte til begge firmaene, men mottok ikke svar. Det er

fremlagt bilder som viser fargeforskjeller på malingen som er brukt, samt bilde av ødelagt panel.

Under meklingen i Forbrukertilsynet ble det forsøkt meklet med begge enkeltpersonforetakene. Brevet sendt til innehaver av PM Renovering Maitre ENK har kommet i retur, og meklingskravet etter forbrukerklageloven § 14 annet ledd bokstav b er dermed ikke oppfylt ovenfor denne parten. I samråd med klager, ble det besluttet å ta parten ut av saken og fortsette saksbehandlingen overfor innklagde.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for dem 06.11.2025.

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenes anførsler i sakssammendraget, enn det som er beskrevet ovenfor. Utvalget har mottatt alle saksdokumentene og har satt seg inn i disse.

Sakens gang

Saken ble 09.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13406. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.03.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 22.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 17.06.2024. Klagen er poststempelt 17.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 19.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.12.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag på 50 000 kroner. Subsidiært kreves utbedring.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlåtelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjøre derfor saken på grunnlag av klagerens fremstilling, jf. forbrukerklageloven § 18.

Klageren har opplyst om at arbeidet ble utført av to samarbeidende enkeltpersonforetak. Tilbud og faktura ble imidlertid sendt av innklagde, og fremlagt korrespondanse er kun mellom klageren og innklagde. Ut ifra fremlagte dokumenter, så må avtalen om utførelsen av arbeidet anses inngått mellom klageren og innklagde, slik at klageren kan rette sitt mangelskrav mot innklaget part.

Siv Husby er klaget inn i saken i kraft av å være innehaver av enkeltpersonforetaket Husby Service og Renovering ENK.

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste som er inngått mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter håndverkertjenesteloven 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Videre skal tjenesteyteren veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Dersom tjenesten ikke fører til det resultat som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve eller som ellers er avtalt, foreligger det en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Ut ifra fremlagt korrespondanse mellom partene, så legger utvalget til grunn at partene er enige om at arbeidet ikke ble utført henhold til avtalen, og det foreligger følgelig en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Partene inngikk avtale om at innklagde skulle komme for å fullføre og rette opp i arbeidet, samt levere arbeidsrapport etter arbeidet var ferdigstilt.

Det følger av hvtjl. § 24 andre ledd at tjenesteyter har en selvstendig rett til å utbedre feil og mangler selv om ikke forbrukeren krever dette. Retting skal skje innen rimelig tid etter at forbrukeren har klaget over mangelen og gitt tjenesteyteren mulighet for å rette, jf. hvtjl. § 24 tredje ledd.

Arbeidet er fremdeles ikke fullført eller utbedret, til tross for at arbeidet skulle vært avsluttet 31.05.2023. Retting har dermed ikke skjedd innen rimelig tid, og klageren kan dermed kreve et prisavslag, jf. hvtjl. § 25 første ledd.

Etter hvtjl. § 25 andre ledd skal prisavslaget settes til hva det ville koste forbrukeren å få mangelen rettet. Klageren har ikke innhentet et prisoverslag for hva det vil koste å få arbeidet utbedret og ferdigstilt. Ut ifra klagerens egne forklaring, er det en god del av

arbeidet som ikke er utført i henhold til avtalen, og utvalget legger til grunn at klageren vil ha utgifter i forbindelse med å få dette rettet av et annet firma. Utvalget finner at prisavslaget kan settes i samsvar med klagerens påstand på 50 000 kroner.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Siv Husby plikter å betale 50 000 – femtitusen – kroner til Wenche Bårdstu.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.12.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth