



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 83747

Sakens parter

Klager: Ana Elena Juarez Solarte, Marcus Thranes gate 13, 0473 Oslo

Innklaget: EI & Rør Service AS, Professor Birkelands vei 26A, 1081 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Elektrikerarbeid. Klage på at tjenesten delvis ikke er utført, på manglende faktura og dokumentasjon for arbeidet. Prinsipalt krav om utbedring.

Subsidiært krav om heving. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at en ansatt i innklagdes selskap arbeidet i samme etasje som klageren bor i september 2023. Klageren spurte den ansatte om hva estimert pris for å oppgradere det elektriske anlegget i hennes leilighet ville være. Ifølge innklagde fikk hun opplyst at den estimerte prisen for dette arbeidet var 14 000 kroner. Klageren aksepterte prisen og den ansatte sa han kunne begynne innen to uker.

Klageren forklarer at den ansatte etter noen minutter banket på klagerens dør og sa at han kunne begynne å utføre en del av arbeidet samme dag. Han ville ifølge klageren installere kabelen og stikkontakter. Klageren forklarer at den ansatte sa til henne at hun måtte betale for materialet han måtte kjøpe for å utføre arbeidet fordi det ikke var i arbeidsplanen hans. Prisen for materialer var ifølge klageren 6 000 kroner, og hun fikk beskjed om å betale kontant. Hun fikk opplyst at han skulle komme tilbake for å fullføre arbeidet og ta med faktura og dokumentasjon for arbeidet samtidig. Den ansatte kom tilbake med en kollega og installerte 6 stikkontakter med ledninger samme dag.

Klageren forklarer at hun og den ansatte i etterkant hadde en dialog via SMS blant annet for å avtale tidspunkt for at den ansatte skulle komme tilbake for å fullføre arbeidet. Klageren har fremlagt SMS-korrespondanse fra september 2023 til støtte for dette. I oktober 2023 sluttet han å svare og kom heller ikke med faktura eller dokumentasjon for arbeidet, ifølge klageren. Klageren tok derfor kontakt med lederen av innklagdes selskap for å finne en løsning i saken. Hun fikk av innklagde opplyst at den ansatte som hadde utført arbeid hos klageren hadde tatt materialer fra innklagde ulovlig, og at det også var ulovlig å betale med kontanter. Partene forsøkte å løse saken, men ble ikke enige om en løsning. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse datert i november og desember 2023 til støtte for dette.

Klageren anfører at arbeidet ikke er ferdigstilt og at hun mangler faktura og dokumentasjon for arbeidet. Hun krever som følge av dette prinsipielt utbedring, subsidiært heving.

Innklagde har i telefonsamtale 23.09.2024, 26.09.2024 og 16.10.2024, gjengitt i telefonnotater av samme dato, gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde mener de ikke er part i saken, fordi den ansatte i innklagdes selskap gjorde en avtale med klageren privat. Innklagde opplyser at den ansatte som var hos klageren ikke har mulighet til å inngå avtaler. Klageren gjorde derfor ingen avtale med innklagde. Ifølge innklagde var det også en avtale om svart arbeid, og både klageren og den ansatte var klar over dette. Klageren oppsøkte innklagde da den ansatte ikke kom for å fullføre arbeidet. Innklagde snakket med den ansatte og det fikk konsekvenser for vedkommende i form av at han fikk sparken. Innklagde ga klageren tilbud om å løse situasjonen ved at innklagde skulle fullføre jobben og bake inn det som allerede var gjort inn i dokumentene. Pengene klageren hadde betalt skulle hun få tilbake og deretter skulle hun betale en ny pris for arbeidet. Partene ble imidlertid ikke enige om en løsning i saken, men partene ble enige om at klageren skulle bruke et annet firma for å fullføre arbeidet. Ifølge innklagde er det ikke mulig å gi klageren dokumentasjon på det arbeidet som er gjort. De har også tilbudt klageren å få pengene tilbake.

Partene ble i brev av 30.10.2025 varslet om at saken kunne bli avvist fra behandling i Forbrukerklageutvalget som følge av at den er bevisuegnet, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav f. Begge parter ble gitt anledning til å uttale seg om dette og sende inn eventuell ny dokumentasjon. Ingen av partene har gitt en uttalelse angående avvisning av saken eller sendt inn ny dokumentasjon.

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 08.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2212. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 23.09.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 18.11.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 19.11.2024. Klagen er rettidig, fordi den ikke er poststemplet og er mottatt innen fem virkedager.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Charlotte Nordbakken, den 27.11.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om utbedring med 14 000 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om heving med 6 000 kroner. Klageren har ikke krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Etter forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav f, kan en sak avvises dersom den reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig behandling. Slik bevisituasjonen er i saken, finner utvalget at den må avvises i samsvar med nevnte bestemmelse.

Ut fra dokumentene i saken er det vanskelig å få et tilstrekkelig bilde av hvem som er part i avtalen klageren har inngått, herunder om det ble inngått en privat avtale mellom klageren og den ansatte eller om klageren inngikk en avtale med innklagde som selskap. Spørsmålet har også en side til om det er håndverkertjenesteloven som regulerer denne saken og/eller om innklagde kan være ansvarlig under et annet rettsgrunnlag. Dette er et spørsmål som det er vanskelig å ta stilling til uten å høre verken parter eller vitner, noe det ikke er anledning til i Forbrukerklageutvalget. Det er fremlagt lite skriftlig

dokumentasjon i saken som er egnet til å belyse disse spørsmålene, noe som vanskeliggjør å fatte en avgjørelse i saken basert på den skriftlige dokumentasjonen alene. På bakgrunn av dette mener utvalget at saken egner seg dårlig til realitetsbehandling da den reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling, og i samsvar med forbrukerklageloven, § 14 første ledd bokstav f avvises den.

Avgjørelsen er fattet av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklageloven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling i samsvar med forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav f.

Porsgrunn, den 27.11.2025

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad