



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 10726

Sakens parter

Klager: Ellingsen Byggservice AS, Granveien 4, 1470 Lørenskog

Prosessfullmektig: Advokatfirma Folkman AS, Levermyrveien 2, 4878 Grimstad

Innklaget: Andre Loen Sunde, Kirkeveien 71 C, 1344 Haslum

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Spørsmål om inngått avtale om fastpris eller timespris. Klageren har nedlagt påstand om gjennomføring av betaling og erstatning. Innklagde har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt, tilbakebetaling og erstatning. Delvis medhold i klagerens krav om gjennomføring av betaling. Delvis medhold i klagerens krav om erstatning. Delvis medhold i innklagdes krav om frifinnelse for betalingsplikt.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Partene inngikk i september 2023 avtale om renovering av innklagdes (kjøperens) kjøkken for 117 093 kroner inkl. mva. Kjøkkenet ble kjøpt av Monter og det var også Monter som satte innklagde i kontakt med klageren angående utføring av arbeid før, underveis og etter kjøkkenmonteringen.

Faktura nr. 1000561 datert 06.12.2023 på 117 093 kroner inkl. mva. er fremlagt. I fakturaen står det følgende: «Fakturert iht. pristilbud, se vedlegg.». Forfallsdatoen i fakturaen er 20.12.2023.

Pristilbud fra klageren (håndverkeren) er fremlagt. Pristilbudet er på 117 092 kroner inkl. mva. og gjelder følgende arbeid:

«Rørlegger 13 944 kroner inkl. mva.

Elektriker 46 250 kroner inkl. mva.

Snekker

-Demontering av kjøkken 2-3 dager 18 000 kroner inkl. mva.

- Demontering gulv 13 kvm x103,2 kr 1677 kr inkl. mva.

- Legging av nytt gulv 10 kvm x 662 kr 8275 kr inkl. mva.

- Listing ca. 6 m 4 timer arbeid 3750 kr inkl. mva.

- Avfallshåndtering Priser mer kubikk samt to mann for kasting 20 625 kr
inkl. mva

Materialer

- PERGO LAMINATG L0361 3717 kr inkl. mva.

BROWNED OAK

7873472

- PERGO GULVLIST NOBB 60046309 854 kr inkl. mva.

(Selges kun i pakker på 6.stk)»

Ifølge klageren ble det avtalt fastpris for arbeidet. Nederst i pristilbudet står det følgende:
«Pristilbudet er et forbeholdt estimat av arbeidet som skal utføres og kan forekomme høyere eller lavere ved endt arbeid».

I e-post datert 12.09.2023 skrev en ansatt i Monter følgende til innklagde angående pris på arbeid utenom kjøkken og kjøkkenmontering:

«Vedlagt ligger tilbudet deres på kjøkken. Tilbudet er inkludert frakt, montering og kontrollmåling.

[...]

Pris på arbeid utenom oss:

Snakket med Remi på telefon angående det dere ønsket pris på: utskiftning av dør, demontering av kjøkken, legging av nytt gulv og sette opp nye lister på kjøkkenet. Om dere ønsker å skaffe materialer selv og at de skal gjøre jobben vil det gå på timespris da det ikke er noe materialfortjeneste. Det er da veldig viktig at alle materialer som trengs ligger klart i leiligheten før de starter. Timesprisen er 938 kr ink.mva, parkering og andre utgifter i forhold til oppdraget komme i tillegg.

Estimert tid på å sette inn skyvedør, rive kjøkken og legge nytt gulv er mellom 3-5 dager. Om det viser seg under utskifting av dør om det trengs elektriker vil dette komme i tillegg, det samme gjelder om det trengs rørlegger ved demontering og remontering av vann og avløp.»

I forbindelse med at pristilbudet til klageren ble oversendt til innklagde, skrev en ansatt i Monter følgende til innklagde i e-post datert 28.09.2023:

«Ref.telefonsamtale med Mai tidligere i dag kan dere forholde dere til meg når det kommer til spørsmål ang. prosjektet. Dette siden Ellingsen Byggservice AS har utrolig mye å gjøre for øyeblikket og det vil få forgang i prosessen.

[...]

Vedlegger pristilbud fra Ellingsen Byggservice AS på jobben dere ønsker skal bli gjort før, underveis og etter kjøkkeninstallasjonen. Estimaten er beregnet slik at det skal bli minst mulig uforutsette kostnader underveis i prosjektet, som vil si at det kan bli rimeligere eller noe dyrere. Ved installasjon av ny skyvedør kan det forekomme uforutsette oppdagelser underveis som er det punktet med mest usikkerhet rundt. Det samme gjelder elektrikerposten, hvis de fleste el-punktene kan gjenbrukes halveres elektrikerposten. Det er utregnet et estimat på selve skyvedøren ut i fra gjennomsnittsprisen, denne endres ut i fra hvilken dør dere ønsker.»

Klageren skrev i e-post til innklagde datert 25.08.2023 følgende:

«Hei,

Da skal Tina ha gitt deg en pris på kjøkken og kjøkkenmontasje. Resten av jobben må gjøres på timer + medgått materiell. Kjønnnet det sånn at du ønsket å kjøpe inn materiell selv. Legger også ved våre meste priser Siden du jobber i Optimera.».

Innklagde godtok pristilbudet i e-post datert 03.10.2023. Innklagde skriver følgende:

«Hei Tina,

Takk for revidert tilbud inkludert gulvlister.

Da tror jeg alt skal være med i tilbudet, så får vi krysse fingre og håper at arbeidet

blir som vi har planlagt og slik du har tegnet. Vi godkjenner det estimerte tilbudet fra Ellingsen Byggservice.»

Da arbeidet var utført, mente innklagde at klageren hadde fakturert for mye, både for antall timer, timepris og materialer. Innklagde betalte derfor kun 76 515 kroner inkl. mva. og holdt igjen 40 577 kroner inkl. mva. Klageren opplyser at det avtalte pristilbudet er utført i sin helhet, med unntak av en kreditnota på 5 000 kroner for ventilator. Det er derfor ikke grunnlag for å holde tilbake det gjenstående beløpet på 35 578 inkl. mva. Arbeidet som er utført er innenfor fastpris. Brukes det mindre tid gir ikke dette grunnlag for fradrag, på samme måte som om overforbruk av tid ikke gir grunnlag for tillegg. Det er heller ikke registrert noen reklamasjoner på arbeidet klageren har utført.

Klageren har som følge av dette prinsipielt nedlagt påstand om gjennomføring av betaling og erstatning.

Innklagde har gjort rede for sitt syn på saken i innsendt dokumentasjon datert 30.11.2024 og 02.12.2024. Innklagde avviser klagerens krav. Ifølge innklagde skulle han få «venner- og familierabatt» via hans arbeidsgiver, som er over klagerens selskap. Via sin arbeidsgiver har han også innsyn i prisene som rørlegger har når de kjøper inn varer. Innklagde avviser at partene avtale fastpris, hverken muntlig eller skriftlig. Avtalen var hele tiden timespris. Pristilbudet var et røft estimat over kostnadene som kunne forandre seg dersom de brukte mer/mindre timer. Ifølge innklagde hadde han aldri til hensikt å be om en høy fastpris. Innklagde har fremlagt pristilbud fra klageren datert 21.08.2023 til støtte for at han skulle få «venner- og familierabatt». I pristilbudet står det markert med rødt: «Venner og familie priser»

«Timepris snekker 750 inkl. mva.

Servicebil 250 inkl. mva.

Materiall påslag på innkjøps pris 17 %

Arbeide gjøres på timer + medgått materiell».

Når det gjelder rørleggerarbeidet, mener innklagde at de har betalt 6 615 kroner for mye. Innklagde begrunner dette med at han via sin arbeidsgiver har kunnskap om at rørlegger sine priser (med pålegg) er mye lavere enn det han har betalt. Når det gjelder

snekkerarbeidet, er ikke innklagde fakturert med «vennepris» på 750 kroner timen, slik at summen skulle vært minst 4 781 kroner mindre for dette arbeidet. Når det gjelder elektrikerarbeidet, var den største kostnaden her stikkontakt. Ifølge innklagde var det stikkontaktbytte på 2 stikkontakter. Resten av stikkontaktene ble det bare byttet deksel på. Dekselbytte var ikke med i prosjektet, men elektrikerens sa han kunne utføre arbeidet. Innklagde lurer derfor på hvordan klageren har inkludert prisen for dette i fakturaen. Innklagde har fremlagt timelistene til rørlegger, snekker og elektriker. Av timelisten til snekkerarbeidet, fremgår det at timeprisen er 750 kroner ekskl. mva. Av timelisten til rørleggerarbeidet, fremgår det at timeprisen er 790 kroner ekskl. mva. Av timelisten til elektriker, er ikke timeprisen spesifisert. Innklagde har også fremlagt sine egne utregninger til støtte for sitt krav om frifinnelse for betalingsplikt og tilbakebetaling. Vedlagt utregningene er linker til nettsiden www.dahl.no som selger rørleggermateriell.

Innklagde mener også at prosjektet tok lenger tid enn planlagt. Det skulle ta totalt en uke, men tok i stedet 10 uker. Det er også fakturert for 3,5 timer prosjektledelse, noe innklagde mener er for høyt. Innklagde fikk heller ingen kompensasjon for at han var uten kjøkken i 8 uker ekstra. Innklagde har fremlagt dokumentasjon i form av kontoutskrift som viser diverse matinnkjøp i perioden 06.12.2023 til 21.01.2024. Da kjøkkenet ble revet, ble det gjort i all hast slik at det medførte skader på vegg som fortsatt er synlig på nytt kjøkken. Innklagde måtte som følge av dette bruke tid og penger på å kjøpe utstyr og prøve å reparere selv.

Innklagde krever på denne bakgrunn frifinnelse for betalingsplikt, tilbakebetaling og erstatning.

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 14.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 10726.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 26.11.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 17.12.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 20.12.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 20.12.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 02.02.2026.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om gjennomføring av betaling med 35 876 kroner og erstatning med 62 153 kroner. Klageren har også krevd renter.

Innklagde har nedlagt påstand frifinnelse for betalingsplikt med 35 876 kroner, tilbakebetaling av 4 984,15 kroner og erstatning med 16 800 kroner. Innklagde har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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.

Klageren anfører at partene har avtalt fastpris, at arbeidet er utført etter pristilbudet og at innklagde derfor må betale det resterende beløpet på 35 876 kroner.

Det følger av hvtjl. § 32 at i den utstrekning prisen ikke følger av avtalen, skal den regnes ut på vanlig måte for tilsvarende tjenester på avtaletiden (gjengs pris), dersom ikke denne prisen er urimelig. Er det ingen slik gjengs pris, skal forbrukeren betale det som er rimelig etter tjenestens art, omfang og utføring og tilhøva ellers.

Ved uenighet er det opp til tjenesteyteren å sannsynliggjøre om en prisangivelse er en bindende fast pris, en høyeste pris, et prisoverslag eller bare en uforpliktende prisantydning, jf. hvtjl. § 32 tredje ledd, første punktum.

Det er fremlagt e-postkorrespondanse med partene i forkant av avtaleinngåelsen fra Monter, Monter på vegne av klageren og klageren selv, der det fremgår at arbeidet utenom kjøkken- og kjøkkenmonteringen utføres på medgåtte timer og materialer. I pristilbudet fra klageren står det at pristilbudet er et «forbeholdt estimat av arbeidet som skal utføres og kan forekomme høyere eller lavere ved endt arbeid». Pristilbudet som innklagde aksepterte, inkluderte pris for utført arbeid og materialer. Dersom arbeidet kun ble utført på timer og innklagde skulle kjøpe materialene selv, legger utvalget til grunn at

det har formodningen mot seg at pristilbudet inkluderte pris for materialer. Utvalget finner etter dette at det ble avtalt et prisoverslag for arbeidet.

Det følger av hvtjl. § 32 andre ledd at hvis det er gitt et prisoverslag, skal prisen ikke overstige det oppgitte beløp vesentlig, og iallfall ikke med mer enn 15 %. Dette gjelder likevel ikke dersom en annen prisgrense uttrykkelig er avtalt eller tjenesteyteren har rett til pristillegg etter hvtjl. § 33.

Klageren har ikke fakturert for et høyere beløp enn det som fremgår av pristilbudet. Spørsmålet blir etter dette om det i etterkant av pristilbudet, skjedde endringer i det avtalte arbeidet slik at arbeidet ble mindre omfattende enn opprinnelig avtalt.

Av timelistene for snekkerarbeidet, fremgår det at innklagde er fakturert med en timepris på 750 kroner ekskl. mva., slik at timeprisen med mva. er 937,50 kroner. I pristilbudet med «vennepriser» som innklagde fikk i forkant av avtaleinngåelsen, står det at «vennepris» var en timepris på 750 kroner inkl. mva. Klageren har som følge av dette fakturert med feil timepris for snekkerarbeidet. Innklagde mener også at klageren har brukt et for høyt timeantall til å utføre arbeidet, særlig arbeidet med avfallshåndtering, men har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for dette.

Innklagde mener han er fakturert for høyt for rørleggermaterialet, fordi prisen for rørleggermaterialet han er fakturert for er høyere enn prisen han via sin arbeidsgiver har kunnskap om at rørlegger sine priser (med pålegg) er. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for dette, utover link til nettside som selger rørleggermateriell.

Når det gjelder elektrikerarbeidet, mener innklagde at det senere ble avtalt et mindre omfattende arbeid med stikkontaktene, og at han derfor skulle betalt mindre. Han mener også at prisen for komfyrvakten er for høy. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for dette.

Selv om klageren har fakturert med feil timepris for snekkerarbeidet, er det ikke totalt sett fakturert for et høyere beløp enn det som kommer frem av pristilbudet. Det er imidlertid uansett inngått en avtale om «vennepris» på 750 kroner inkl. mva. Utvalget finner at det er klagerens ansvar å formidle til innklagde dersom denne timeprisen ikke lenger gjelder. Feil timepris må dermed medføre noe reduksjon i prisen innklagde skal betale. Det er ut fra saksdokumentene vanskelig å få klarhet i hvor mye mindre innklagde skulle blitt

fakturert med. Utvalget finner at dette beløpet må settes skjønsmessig, og finner at et passende beløp er 5 000 kroner.

Innklagde har krevd erstatning med 16 800 kroner for at han var uten kjøkkenet i åtte uker og har fremlagt kontoutskrift som viser kostnader til diverse matutgifter i denne perioden. Han har også anført at det ble påført skader på en vegg som han måtte reparere selv da klageren rev kjøkkenet.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg.

Det følger av hvtjl. § 10 første ledd at tjenesten skal være avsluttet innen den tiden som er avtalt eller som er rimelig. Hva som er rimelig, må sees i sammenheng med det som er vanlig ved utføring av tilsvarende tjenester. Tjenesteyteren skal også overholde avtalte frister for påbegynnelse av tjenesten eller framdriften av arbeidet, jf. hvtjl. § 10 andre ledd.

Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for at kjøkkenet var åtte uker forsinket. Innklagde har heller ikke fremlagt noe dokumentasjon for at en vegg ble skadet i forbindelse med at kjøkkenet ble revet. Klageren har også opplyst at de ikke har mottatt noen reklamasjoner på mangler ved det utførte arbeidet. Utvalget finner etter dette at arbeidet hverken var mangelfullt eller forsinket etter hvtjl. §§ 5 og 10. Innklagdes krav om erstatning som følge av dette ikke fram.

Klageren har krevd gjennomføring av betaling på det gjenstående beløpet på 35 876 kroner, i henhold til fremlagt faktura. Utvalget har funnet grunnlag for at innklagde skal betale fakturabeløpet utenom 5 000 kroner. Innklagde må etter dette betale 30 876 kroner. Innklagde får etter dette delvis medhold i sitt krav om frifinnelse for betalingsplikt.

Klageren har krevd renter på betalingskravet. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra forfall, som i dette tilfellet var 20.12.2023.

Klageren har også krevd erstatning med 62 153 kroner.

Deler av kravet gjelder erstatning for advokatutgifter med 25 000 kroner. Det følger av forbrukerklageloven § 19 andre ledd at sakskostnader kun kan tilkjennes der noen av partene har nedlagt påstander som utvalget finner åpenbart ikke kan føre fram. Dette er ikke tilfellet i denne saken, og kravet fører etter dette ikke fram.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret de måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageloven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter reglene i hvtjl. § 28. Som følge av at klageren i hovedsak får medhold i sine krav, tilkjenner utvalget etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har ikke sendt inn dokumentasjon til støtte for sine øvrige utgifter, og tilkjennes ikke erstatning for disse.

Klageren har til slutt krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 20.12.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 13.11.2025, og renter regnes derfor fra 13.12.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Andre Loen Sunde plikter å betale 30 876 – trettitusenåttehundreogsyttiseks – kroner, i henhold til faktura nr. 1000561 datert 06.12.2023, med tillegg av renter fra 20.12.2023 jf. forsinkelsesrenteloven § 2 og til betaling skjer, til Ellingsen Byggservice AS.
2. Andre Loen Sunde plikter å betale 1 277 – ettusentohundreogsyttisyv – kroner til Ellingsen Byggservice AS med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 13.12.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 02.02.2026

Johan Henrik Bjørge

Mette Thorne Lothe

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad