



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 61276

### Sakens parter

Klager: Maria-Therese Haugland Andersen, Grefsenveien 47 C, 0485 Oslo

Innklaget: SL's Rørservice AS, Brolandsveien 17, 0980 Oslo

### Kort oppsummering av saken og utfall

Håndverkertjeneste. Klage på faktura. Krav om frifinnelse for betalingsplikt og erstatning. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun kontaktet innklagde fordi det fremgikk av innklagdes nettside at de hadde gratis befaring. Klageren opplyser at hun stilte spørsmål til innklagde om de jobbet med oppvaskmaskiner som ikke tok inn vann, noe innklagde skal ha bekreftet.

Klageren forklarer videre at hun opplyste innklagde om de undersøkelser og feilsøkinger som hennes far hadde utført, og at det var slik at vannet kom frem til magnetventilen på inntaksslengen. Klageren forklarer at dette innebar at det ikke var noen problemer med selve rørene.

Klageren opplyser også at hun sendte en SMS til rørleggeren om at hun ikke ville at han skulle gjøre noe uten at hun fikk et prisoverslag først. Hun opplyser videre at hun forsto det slik at rørlegger skulle komme på gratis befaring.

Klageren har fremlagt korrespondanse med innklagde i forkant av oppdraget, den 25.10.2023, hvor klageren først stilte følgende spørsmål:

«Hei. Jeg har en oppvaskmaskin som ikke tar inn vann. Er dette noe dere jobber med?»

Innklagde skal da ha svart følgende på spørsmålet:

«Ja, har du mulighet å fylle ut kontaktskjema på oslosrørlegger.no så kommer en rørlegger å kontakte deg innen 1-2 timer»

Klageren sendte dette svaret:

«Hva for type av arbeid?»

Annet

Skriv en kort melding/beskrivelse:

BEKO oppvaskmaskin model EDUN 28330W med feilkode E02.

Tar ikke inn vann.

Lensepumpen går og fungerer, filter for lensing er rengjort.

Vannfilter for inntak er rengjort. Vannet kommer frem til magnetventil på inntaksslengen men ingen vann kommer til maskinen.»

Innklagde hadde da noen spørsmål til klageren:

«Hei og takker for forespørsel

kunne du sendt meg noen bilder ? og når ønsker du dette utført ? Evt hvor lang tid forvarsel trenger du før vi evt kommer ?»

Klageren sendte bilde til innklagde og skrev følgende:

«Hei! Trenger du flere bilder? Jeg ønsker det utført så fort som mulig. Men jeg

ønsker en prisantydning på jobben før noe gjøres. Vi kom ganske langt med

feilsøking selv, men rakk ikke å bli ferdig før faren min måtte reise nordover.

Men vi har som sagt en ide av hva som er feil.

Jeg kan godt få varsel dagen før? Jeg er hjemme foreksempel i morgen mellom 12-15.»

Innklagde besvarte dette med at de kunne komme dagen etter. De ba også klageren om å sende et bilde av rør under vasken, samt blandebatteri.

Klageren opplyser videre at rørleggeren kom hjem til henne den 26.10.2023 og begynte å skru på rørene, som det ikke var noen problemer med. Siden klageren ikke kunne så mye om disse tingene, så stolte hun på at rørleggeren gjorde det hun hadde bedt om.

Etter en time skal rørleggeren ha opplyst om at det var selve oppvaskmaskinen som var problemet, og at dette var noe han ikke kunne noe om.

Klageren mottok etter dette følgende faktura fra innklagde av 31.10.2023 pålydende 2 138 kroner. Videre fremgår følgende av fakturaen:

«Defekt maskin kunde vurderer reparere eller kjøpe ny og montere selv, Maskinen pumper ut vann men tar ikke inn vann. Koblet fra og testet ikke noegalt med kjøkkenarmaturet hennes og avløp tar unna det også. Dobbel vannlås ordnet.

Dato 26.10.23 Utført av Josef Adrian Engstad

Ordinær tid	1,00	TIM	960,00
Servicebil sone 1 – 750.-	1,00	STK	750,00»

Klageren har videre fremlagt korrespondanse med innklagde av 27.10.2023, hvor klageren først stiller følgende spørsmål:

«Hei! Hva betyr det at dere har gratis befaring?»

Innklagde ga da følgende svar:

«Hei! Når vi sier at vi tilbyr gratis befaring, betyr det at en av våre rørleggere vil komme til stedet ditt uten kostnad for å vurdere arbeidet som trengs. Under befaringen vil rørleggeren se på de aktuelle problemene, gi råd, og estimere hva det vil koste å utføre arbeidet. Dette gir deg muligheten til å forstå omfanget av arbeidet og de forventede kostnadene før du forplikter deg til noe. Etter befaringen vil du motta et uforpliktende tilbud basert på rørleggerens vurdering. For eksempel ved oppussing av bad/kjøkken så kan det være flott med en slik befaring»

Klageren sendte deretter følgende melding til innklagde:

«Jeg hadde en rørlegger her i går for å se på oppvaskmaskinen min. Og da forstod jeg det som at det var gratis befaring. Men så sa han at han skulle sende faktura.

Dessverre ble ikke problemet mitt fikset heller, da han sa at han ikke hadde kunnskap om selve oppvaskmaskinen. Som var det jeg skrev at jeg hadde problemer med. Det var ikke selve rørene.

Pappaen min hadde feilsøkt en del på forhånd og kom fram til at problemet er i selve oppvaskmaskinen, og jeg sendte all denne infoen til han som kom. Så jeg ble litt paff da jeg fikk høre at det koster noe. Så hvis han ikke hadde noen kunnskap om selve maskinen så var det jo ingen vits i at han kom.»

Videre har klageren fremlagt et svar fra innklagde av 21.11.2023:

«Vi er ikke maskin reparatører . Men vi har kommet og sjekket vanntilførsel og at avløp ikke er blokkert, og dette må du dessverre betale for»

Til dette ga klageren følgende svar:

«Jeg skrev jo på forhånd at vanntilførselen ikke var blokkert. Det hadde vi jo sjekket selv. Jeg skrev alt vi hadde gjort selv. Jeg trengte hjelp til selve maskinen. Det var derfor jeg skrev til dere og spurte om dere jobbet med oppvaskmaskiner. Og det stod at dere hadde gratis befarung. Jeg skrev også til selve rørleggeren at jeg ville ha et prisoverslag på jobben før noe ble utført. Dette skjedde aldri.»

Klageren har også fremlagt et purrebrev fra VVS Finans AS av 11.12.2023 pålydende 2 173 kroner, samt inkassovarsel fra Axactor Norway AS av 19.09.2025 pålydende 2 662,15 kroner.

Klageren opplyser at hun var klar over at problemet var selve oppvaskmaskinen, og ikke rørene, og at hun hadde orientert innklagde om dette i forkant av tjenesten. Klageren mener at innklagde ikke har utført den tjenesten som hun bestilte og at hun for øvrig heller ikke fikk slik gratis befarung som hun hadde bedt om.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt krav om frifinnelse for betalingsplikt for 2 138 kroner, samt erstatning for gebyr ved saksbehandlingen i Forbrukerklageutvalget med 1 277 kroner.

Når det gjelder klageskjemaet så ble dette poststempelt den 23.09.2024, som var to dager etter fristen. Saksbehandler tok derfor kontakt med klageren med spørsmål om når

klagen faktisk ble postlagt. Klageren fremla da dokumentasjon på at hun hadde betalt 26 kroner den 21.09.2024 i Storo post i butikk i kategorien «POSTAGE STAMPS».

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser, eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for innklagde ved stevnevitne 08.07.2025.

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 21.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17346. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.07.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 21.08.2024, og klagen er datert 21.09.2024. Klagen er poststempelt 23.09.2024, og er rettidig, jf. vurderingen nedenfor. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 25.09.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 09.02.2026.

## **Klagerens påstand**

Klageren har fremsatt krav om frifinnelse for betalingsplikt med 2 138 kroner, i tillegg til erstatning med 1 277 kroner.

## **Utvalget ser slik på saken**

Utvalget tar først stilling til hvorvidt klagen til Forbrukerklageutvalget er rettidig.

Fristen for å sende inn klage til Forbrukerklageutvalget er én måned fra partene ble underrettet om at saken ble avsluttet i Forbrukertilsynet, jf. forbrukerklageloven 23.06.2020 nr. 98 § 13 første ledd første punktum.

Fristen for å sende inn klagen var 21.09.2024, og sendingen er poststempelt den 23.09.2024. Klagen ble mottatt hos Forbrukertilsynet den 25.09.2024. Klageren har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at sendingen ble postlagt lørdag den 21.09.2024. Klagen må etter dette anses å være rettidig, og saken kan tas til behandling.

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.

Utvalget bemerker at innklagde ikke har gitt uttalelse i saken. Forbrukerklageutvalget kan da avgjøre saken på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger.

Klageren anfører at hun i forkant av tjenesten hadde orientert innklagde om at problemet var oppvaskmaskinen, og ikke rørene, og at hun derfor ikke har fått den tjenesten som hun bestilte. Videre anfører klageren at hun heller ikke har fått slik gratis befarings som hun hadde bedt om.

Det følger av hvtjl. § 7 første ledd at dersom tjenesteyteren før avtale er inngått eller før arbeidet er påbegynt, må anta at prisen for en reparasjon vil stå i misforhold til det tingen er verd i reparert stand, eller for øvrig at tjenesten ikke vil bli til rimelig nytte for forbrukeren, skal tjenesteyteren orientere forbrukeren om det.

Formålet med regelen i hvtjl. § 7 første ledd er å forhindre at forbrukeren pådrar seg omkostninger som er «unødvendige, ufornuftige eller uventet høye», jf. Ot.prp. nr. 29 (1988-89) s. 28.

Utvalget legger til grunn klagerens forklaring om at hun i forkant av tjenesten orienterte innklagde om at problemet var oppvaskmaskinen og ikke rørene. Det vises til kommunikasjonen mellom partene hvor det fremgår at klageren i forkant av oppdraget spurte om innklagde utfører arbeid knyttet til oppvaskmaskiner som ikke tar inn vann, og at hun fikk et bekræftende svar på dette. I tillegg til dette skal klageren ha orientert innklagde om at vannet kommer frem til magnetventilen på inntaksslangen uten at vann kommer til oppvaskmaskinen.

Ut fra den informasjonen innklagde mottok fra klageren i forkant av oppdraget, mener utvalget at de burde ha undersøkt saken nærmere med hensyn til om dette var et oppdrag de hadde kompetanse til å utføre, samt orientert klageren om dette. Utvalget mener derfor at vilkårene i hvtjl. § 7 første ledd er oppfylt.

Klageren har fremsatt krav om fritak for betalingsplikt av 2 138 kroner.

Det fremgår av hvtjl. § 8 at hvis tjenesteyteren ikke har underrettet forbrukeren eller stanset arbeidet i samsvar med § 7, og det må antas at forbrukeren ellers hadde latt være å bestille eller hadde avbestilt tjenesten, kan tjenesteyteren ikke kreve betaling i videre utstrekning enn om forbrukeren hadde latt være å bestille eller hadde avbestilt.

Klageren fritas dermed for betalingsplikt av 2 138 kroner. Utvalget bemerker at når klageren frifinnes for plikten til å betale hovedstolen, frifinnes klageren også for plikten til å betale krav avledet fra hovedstolen. Klageren er dermed heller ikke forpliktet til å betale renter og gebyrer som har påløpt i ettertid.

Klageren har også fremsatt krav om erstatning for utgifter til gebyr for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalget sak FKU-55729, som ble behandlet av utvidet utvalg, kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kunne dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og at gebyret var en utgift som var påført som følge av mangelen. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 277 kroner etter hvtjl. § 28.

Klageren har etter dette fått medhold i sitt krav.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Maria-Therese Haugland Andersen frifinnes for plikt til å betale faktura pålydende 2 138 kroner (fakturanummer 22138) – overfor SL`s Rørservice AS

SL`s Rørservice AS plikter å betale 1 277 kroner – ettusentohundreogsyttisjukroner - til Maria-Therese Haugland Andersen.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 09.02.2026

Ingrid Stokkeland

Henrik Tore Dahl

Alice Jervell

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken