



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 117127

Sakens parter

Klager: Shirin Nesse, Traverveien 7, 0588 Oslo

Innklaget: Edson Nicandro Brigitha (Brigitha & Markantene ENK), Toftes gate 69, 0552 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste. Kjøp av integrerte hyller/skap. Klage på at tjenesten er betalt, men ikke utført. Prinsipalt krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk 24.08.2023 avtale med innklagde om design og produksjon av integrerte hyller/skap. Kontrakt datert 24.08.2023 er fremlagt. I denne står det at avtalt kjøpesum er 16 000 kroner inkl. mva. I kjøpekontrakten står det også følgende:

«Oppdragsgiver skal legge til rette slik at interiørdesigneren kan starte utføringen av arbeidet senest 28.08.2023.

Oppdraget antas å kunne ferdigstilles den 28.09.2023.»

I kjøpekontrakten står det i tillegg at 10 000 kroner skal betales i forskudd, mens den resterende delen på 6 000 kroner skal betales når arbeidet er ferdigstilt. Klageren har fremlagt kontoutskrift som viser at hun har betalt 10 000 kroner til innklagde den 25.08.2023.

Klageren forklarer at innklagde aldri kom for å starte opp eller ferdigstille arbeidet, til tross for at klageren purret flere ganger. Klageren har fremlagt meldingskorrespondanse mellom partene i perioden august til desember 2023 til støtte for dette. Den 31.10.2023 skriver klageren til innklagde:

«Hei.

Er det noen plan for når arbeidet påbegynnes?»

Innklagde svarte klageren 01.11.2023 følgende:

«Hei hei Shirin :),

Det går bra med din møbel beklager, kommer inn nå å se på din epost jeg har glemt å tar kontakt med deg sorry hadde glemt hvor langt tid du skulle være på ferie.

Vi holde på en projekt akkurat som bli til komplisert å det er flere ting som ikke stemme å vi må finne ut av dette å endere ting å tang på møbler osv .

Men kan jeg komme tilbake till deg i løpp av uke når jeg ha litt mer oversikt på hvilke tidspunkt vi kan lage en leverings avtale med deg ?

Vi snakkes snart.

Ønsker deg en fin dag videre!»

Den 27.11.2023 og 30.11.2023 etterlyser klageren på nytt tidspunkt for når arbeidet kan startes opp. Hun skriver til innklagde den 30.11.2023 følgende:

«Hei.

Det nærmer seg jul og jeg lurar på om du har en konkret plan for når du kan gjennomføre arbeidet hos meg. Hvis du ikke har mulighet til å fullføre før jul, vil jeg gjerne ha tilbakebetalt kr 10 000 som jeg har betalt deg. Håper på forståelsen for det, ettersom prosessen har trukket så pass mye ut i tid.»

Av meldingskorrespondansen fremgår det at innklagde den 30.11.2023 og 04.12.2023 lover klageren at han skal komme for å påbegynne og ferdigstille arbeidet. Den 20.12.2023 skriver klageren følgende til innklagde:

«Hei.

Ettersom det er gått såpass lang tid, vil jeg gjerne be om å få hevet kontrakten og få tilbakebetalt de 10 000 kronene.»

Den 22.12.2023 svarer innklagde at:

«Hei Shirin,

Det er synd at du vil ophevet kontrakten å få pengene tilbake, og det stemmer at på grunn av sykdom osv din hyller skap levering ha bli forsinkent.

Jeg vet at det tok litt tid men, du synes virkelige at det så ille at du vil kanselerer alt siden den er design og laget spesifk til din leilighet å jeg ikke har noen bruk for den hyller. Jeg mener at det er fint om du kunne tenke litt på dette slik at vi kan finne en løsning for dette. Fint om du kan gjøre det?

Ønsker deg en fin kveld videre!»

Den 22.12.2023 svarer klageren følgende:

«Arbeidet er ikke blitt utført innen rimelig tid og jeg får heller ikke et konkret tidspunkt av deg for når det kan forventes at det blir utført.

Avtalen var et ferdig montert produkt i form av hyller og ikke materiale eller deler av det.

Med dette må jeg nesten be om å få tilbakebetalt de 10 000 kronene.»

Klageren anfører på denne bakgrunn at hyllene/skapene ikke er levert til tross for at tjenesten er betalt. Hun krever som følge av dette prinsipalt heving og subsidiært prisavslag.

Innklagde har i e-post datert 30.05.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. Han opplyser at det stemmer at partene har en konflikt, og at han skal utdype dette ved en senere anledning. Utover dette har ikke innklagde sendt inn ytterligere tilsvar i saken.

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 15.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/367.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 08.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 24.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 24.06.2024. Klagen er poststempelt 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 27.06.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Markus Hoel Lie, den 07.04.2026.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipielt nedlagt påstand om heving med 10 000 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 10 000 kroner. Klageren 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 arbeidet med produksjon av integrerte skap/hyller ikke er påbegynt eller ferdigstilt til tross for at hun har betalt for tjenesten.

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.

I kjøpekontrakten står det at innklagde skal legge til rette for at han kan starte utføringen av arbeidet senest 28.08.2023, og at oppdraget antas å være ferdigstilt den 28.09.2023.

Klageren har fremlagt meldingskorrespondanse mellom partene der det kommer frem at klageren flere ganger etterlyser tidspunkt for når arbeidet kan startes opp, og at innklagde flere ganger lover at arbeidet skal påbegynnes/ferdigstilles, men at arbeidet per desember 2023 fortsatt ikke er påbegynt/ferdigstilt. Innklagde har ikke sendt inn et tilsvarende svar i saken som kan belyse dette ytterligere. Utvalget finner etter dette at arbeidet med integrerte hyller/skap er forsinket etter hvtjl. § 10.

Etter hvtjl. § 15 første ledd kan forbrukeren heve avtalen dersom forsinkelsen er av vesentlig betydning. En forbruker som har krevd utføring, kan likevel ikke heve avtalen dersom tjenesten blir utført innen rimelig tid eller innen den frist forbrukeren har satt.

Utvalget finner at forsinkelsen er av vesentlig betydning da tjenesten skulle vært ferdigstilt i slutten av september 2023, men fortsatt ikke er ferdigstilt i desember 2023, tre måneder senere. Utvalget finner heller ikke at tjenesten er utført innen rimelig tid eller innen den frist forbrukeren har satt, jf. hvtjl. § 15 første ledd.

Klageren kan etter dette heve avtalen etter hvtjl. § 15. Hever forbrukeren hele avtalen, har tjenesteyteren ikke rett til betaling, jf. hvtjl. § 16 første ledd.

Innklagde plikter etter dette å betale tilbake 10 000 kroner til klageren.

Av hvtjl. § 16 tredje ledd følger det at dersom tjenesteyteren helt eller delvis skal tilbakebetale vederlaget, plikter han å betale renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. fra den dag tjenesteyteren mottok betalingen. Betalingen skjedde den 25.08.2023, og renter regnes derfor fra denne datoen.

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

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Edson Nicandro Markantene (Brigitha & Markantene ENK) plikter å betale 10 000 – titusen – kroner til Shirin Nesse med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 25.08.2023 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 07.04.2026

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad