



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 142427

Sakens parter

Klager: Lillian Jenssen Husby og Bjørn Åge Husby ved Lillian Jenssen
Husby, Trålergata 8, 6521 Frei

Innklaget: Dekkteam Kristiansund AS, Pilotveien 9, 6517 Kristiansund

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste mellom forbruker og næringsdrivende. Klage på mangelfull verkstedtjeneste og brudd på frarådingsplikten. Krav om heving og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klagerne inngikk muntlig avtale om understellsbehandling av sin bil med innklagde den 06.05.2023. Klagerne har fremlagt kontantnota fra innklagde pålydende 19 486 kroner, hvor det fremgår at bilen er rust- og tectylbehandlet.

Klagerne opplyser at bilen ble EU godkjent i juni 2022, og at de da ble informert av merkeverkstedet som utførte kontrollen at det var så mye rust på bilen at rustbehandling måtte utføres. Bilen ble derfor levert til innklagde i mai 2023 for utbedring.

Da bilen var ferdig behandlet hos innklagde, ble den bragt til Autoservice Kristiansund for bytte av bremseklosser. Klagerne ble da opplyst av merkeverkstedet at bilen ikke ville bli godkjent ved periodisk kjøretøykontroll, som følge av rust under tectylbehandlingen og sprekk i rammen.

På denne bakgrunn fremmet klagerne en muntlig klage overfor innklagde, som ble avvist skriftlig i følgende e-post av 09.06.2023:

«Jobben som vi har utført er i henhold til hva som er avtalt og er også utført på kvalitetsmessig riktig måte, det som er kritikkverdig og som vi beklager på det

sterkeste er at vi ikke tok kontakt eller sa i fra nå dere hentet bilen, og at det var så mye rust enkelte plasser at det ble hull. Forteller herved litt om prosessene,

-Vi tok rust sjekk, fant ut sammen med dere at det var mye rust under bilen, avtalt med dere å fikse rusten på bilen og ha på Tectyl understellsbehandling.

-Vi tar inn bilen og demonterer plast deksler og innerskjemer for så å vaske bilen under.

-Vi starter og sandblåser bilen under, starter foran og går bakover, og når vi da sandblåser bak på bilen og nesten ferdig, så er det så mye rust der at det bli hul, det er ikke noe som kunne vært unngått for det var rust igjennom. fordelene med at dette ble oppdaget er at man får fikset et svakt punkt på bilen.

-Vi skulle her ha gitt dere beskjed på hva som er situasjonen og om dere ønsker å koste på bilen eller om den da skal bli vrak. Vi kan ikke sveise dette så dere har da måttet fikset dette en annen plass, men vi må uansett gjøre ferdig jobben for at det ikke blir rust igjen der vi har sandblåst. Og siden jobben er nesten ferdig så er det ikke vurdert at bil blir vraket.

-Vi har så på Brunox og Tectyl understellsbehandling.

-Vi monterer tilbake plastdeksler og innerskjemer igjen.

-Så vasker vi bilen så den er klar til utlevering til dere.

-Tar kontakt at bil er ferdig, og her skulle vi også sagt i fra om situasjonen på bilen.

Vi beklager igjen på det sterkeste, men jobben er utført riktig og har funnet punkt på bilen som var sund rusten som dere ønsket å fikse, slik at dere har lengre levetid på bilen. Det med kreditnotaen er en feil systemet til Tectyl Norge som de holder på å sjekke opp og fikser, der er ikke noe kreditnota dessverre.

Denne merutgifter har dere fått uansett, for denne rusten måtte dere har gjort noe med uansett, og fikse de hullene.»

Klagerne har videre fremlagt sin skriftlige klage som ble sendt til innklagde den 13.06.2023, og hvor blant annet følgende fremgår:

«Avtale ble inngått med bakgrunn i rust under bilen. Dagen etter vi hentet ferdigbehandlet bil fikk vi beskjed av merkeverksted at bilen ikke ville bli EU godkjent. Vi mottok ikke orientering fra dere om at omfang av rust var så omfattende at det var hull under, og at det var sprekk i rammen. Etter håndverkertjeneste § 7 har tjenesteyter en frarådingsplikt dersom en reparasjon vil stå i misforhold til det tingen er verdt for forbruker, eller for øvrig at tjenesten ikke

vil bli til rimelig nytte. En frarådingsplikt gjelder både før avtalen er inngått og etter at arbeidet er påbegynt. Dersom vi var blitt orientert om omfanget av nødvendig behandling ville vi selvsagt ha avbestilt avtalen, og videre tatt en vurdering av hva vi ønsket å gjøre videre med bilen. Etter § 8 kan tjenesteyteren ikke kreve betaling i videre utstrekning enn om forbrukeren hadde avbestilt».

Klagerne har fremlagt en verkstedfaktura fra Autoservice AS, hvor blant annet følgende fremgår:

«Notat:

mye rust under tectyl på ramme. Dette må utbedres.»

Klagerne forklarer videre at de har fått stipulert en kostnad om rust- og sveisearbeid til minimum 100 000 kroner, og at det på en bil fra 2006 ikke er å anbefale. Videre har de fremlagt en e-post av 10.11.2023 fra Ragnar Hoel i Molde Antirustsenter, hvor følgende fremgår:

«Hei, viser til tidligere samtaler og rask titt på Landcruiser , jeg har nå fått sett nærmere på den , denne var behandlet i april med Tectyl i Kristiansund , disse Landcruiserne kjenner jeg veldig godt etter nærmere 38 år i bransjen , har bestandig inne flere av disse til full gjennomgang ang rust, akkurat denne Landcruiseren deres skulle jo åpenbart aldri vært påbegynt noe behandling, da det skulle være tydelig for enhver fagmann att rammen , da spesielt i bakre del over aksel er omtrent fullstendig gjennomrustet , med synlige lang åpne sprekker og rusthull , det sier vel alt om kompetansen til verkstedet i Kristiansund att de likevel har godt videre og behandlet denne og til og med påstår de har sandblåst rust , rammen er i tillegg full av sand som ikke engang er forsøkt vasket ut , denne bilen hadde fått kjøreforbud ved kontroll med engang, og reparere så omfattende rustskader ved kontroll med engang, og reparere så omfattende rustskader som her vil bli en stor jobb , som muligens er på «kanten» av det forsvarlige både ang kostnader og markedsverdi , sender bilder i en egen e mail , mvh Ragnar Hoel Molde».

Klagerne har også fremlagt uttalelse fra NAF av 08.02.2024, hvor følgende fremgår under punktet «underside»:

«Alvorlig rustskade i høyre bakrammevange. Rustskade i høyre fremre rammevange og i midtre del. Rustskade i venstre rammevange bak ved stabilisatorlenkestag. Rustskade i tverrbjelke bak.»

Klagerne har også fremlagt en rekke bilder av bilens understell, samt dokumentasjon på betaling av 2 190 kroner til NAF utført den 08.02.2024.

På denne bakgrunn har klagerne fremsatt krav om heving av verkstedtjenesten pålydende 19 486 kroner, i tillegg til erstatning pålydende 2 190 kroner og forsinkelsesrenter.

Innklagde avviser klagerens krav, og uttaler blant annet følgende:

«- Vår avtale var å fikse rusten, og behandle understellet med Tectyl, dette er noe vi gjorde og mener at jobben er utført i henhold til avtale og kvalitetsmessig riktig utført.

- Det at merkeverkstedet påpekte svakheter/hull i ramme etter sandblåsing er vi glade for at de gjorde, for det er noe som vi skulle ha gjort når vi oppdaget det, og når kunde fikk bilen, det har vi beklaget.

- Vi har ikke kunnet avsluttet arbeidet for da har alt arbeidet i forkant vært bortkastet, for rusten kommer tilbake bare etter noen timer hvis den ikke blir behandlet. Hull ble det ikke før man var nesten ferdig med sandblåsing og da er over halve jobben på bilen utført.

- Etter avtale og de påpekte det merkeverksted fant, så kom de innom slik at vi fikk sett på dette og finne en løsning, jeg var med de under bilen og så det som var påvist og sammen så ble vi enige om at det beste var å sveise dette, noe de allerede har snakket med noen om, og vi da i etterkant fikset Tectyl på det området.

- Det at det er noe rust igjen og under tectylen er normalt på eldre biler, man må vurdere hvor hensiktsmessig det å fjerne rusten 95% og det å gjøre jobben så godt som mulig til en fornuftig pris, og det å forsinke rusten til å utvikle seg så raskt. Noen understells firmaer sandblåser ikke biler eller fjerner rust, de har bare på et stoff som forsinke rust prosessen, og det er noe vi også har på bilene.»

(...)

«- Vi mener at verdien på bilen er godt over 100.000,- så den kostanden med å fikse/forsinke rusten og sveise de hullene er lønnsomt.

- For å løse dette så mener jeg som før er at de får sveiset de rust hullene, og vi utfører Tectyl igjen på de områdene, samt sjekke eventuelt fikse de andre

plassene som har kommet frem rust på. Se dokument Tjenesteyters nr.7. der står det også litt mere om prosessen og når det ble oppdaget.»

Videre gir innklagde følgende kommentar til fremlagt uttalelse fra Molde Antirust:

«- Har de sett bilen før vi starten på den, det har de ikke og kan da ikke utale seg om vi ikke skulle ha starten på bilen eller ikke, det de viser til er en plass der det har blitt hull etter at vi har sandblåst.

- Uttalelsene om vår kompetanse har de da ikke noe grunnlagt for å si noe om, vi har tatt flere slike landcruisere som har blitt bra.

- Bilen ble EU-godkjent 06.2022 hvor mye rust skal da ha kommet på 1 år? så mye at bilen skulle ha hatt kjøre forbud? Skulle den ha hatt en mangle på rust for 1 år siden?

- Molde Antirust antyder at bilen får kjøre forbud, det vil da si at bilen ikke har noen verdi, så vi vil løse dette med det forslaget vi har kommet med tidligere, de får tilbakebetalt det de har betalt hos oss og vrakpant eller vi strekkes oss til 5000,- for bilen, for vi har jo gjort en stor jobb på bilen.

- Hvis de ikke godtar dette så forventer jeg at bilen blitt tatt en runde med hos Statenes vegvesen som er 100% upartisk i denne saken, om hvor de kan dokumentere at bilen ikke vil bli godkjent.»

Klagerne har før øvrig tilbakevist påstander fra innklagde om at deres uttalelser fra merkeverksted og Molde Antirustsenter er partiske, og viser til at dette er ukjente bedrifter for dem.

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 12.07.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/8968.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 09.11.2023. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 25.01.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 12.02.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 19.02.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 21.05.2025.

Klagerens påstand

Klagerne har fremsatt krav om heving av verkstedtjenesten med 19 486 kroner, i tillegg til erstatning på 2 190 kroner. Klagerne har også fremsatt krav om renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en avtale om verkstedtjeneste 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.

I henhold til hvtjl. § 17 første ledd foreligger det mangel dersom tjenesten ikke fører til det resultat som er avtalt eller som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve, dersom avviket ikke skyldes forhold på forbrukers side. Det følger av hvtjl. § 5 første ledd at tjenesteyteren skal utføre tjenesten fagmessig og ellers vareta forbrukers interesser med tilbørlig omsorg. Videre skal tjenesteyteren veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Som et særlig utslag av tjenesteyterens omsorgsplikt, følger det en frarådingsplikt av hvtjl. § 7.

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, jf. hvtjl. § 7 første ledd.

Det følger videre av bestemmelsens andre ledd at dersom tjenesteyteren under utføringen får grunn til å anta at prisen vil bli betydelig høyere enn forbrukeren måtte vente, eller grunn til å tvile på om forbrukeren fortsatt har interesse av å få tjenesten utført som forutsatt, skal tjenesteyteren kontakte forbrukeren.

Klagerne anfører at tjenesten er mangelfull, og at frarådingsplikten er brutt.

De viser til at innklagde skulle ha informert dem om omfanget av rustskaden i forkant av tjenesten. Innklagde på sin side anfører at problemet med understellsbehandlingen først ble oppdaget på slutten av sandblåsing, og at det da var til det beste for klagerne å fullføre behandlingen. Innklagde har for øvrig beklaget at de verken orienterte klagerne om at det ble hull i understellet under utføringen av rustbehandlingen, eller da bilen ble hentet.

Spørsmålet blir hvorvidt innklagde før arbeidet ble påbegynt skulle ha orientert klagerne om at tjenesten ikke ville bli til rimelig nytte for dem, eller om innklagde under utføringen av tjenesten fikk grunn til å tvile på om forbrukeren fortsatt hadde interesse av å få tjenesten utført som forutsatt, jf. hvtjl. § 7 første og andre ledd.

Innklagde har opplyst at problemet ble oppdaget på slutten av sandblåsing, da det ble hull grunnet mye rust på understellet. Innklagde anfører imidlertid at det var til det beste for klagerne å fullføre behandlingen, selv om de også har uttalt at de burde ha gitt beskjed slik at klagerne kunne ta stilling til om de ønsket å koste på bilen eller om den skulle vrakes.

Klagerne har fremlagt dokumentasjon som trekker i retning av at innklagde allerede før tjenesten startet opp, måtte anta at tjenesten ikke ville bli til rimelig nytte for klagerne. Det vises blant annet til uttalelse fra Molde Antirustsenter, hvor det fremgår at behandling av bilen åpenbart ikke skulle vært påbegynt, spesielt med tanke på at bakre del over aksel var omtrent fullstendig gjennomrustet, med åpne sprekker og rusthull som var synlige. I uttalelsen blir det også uttalt at bilen ville fått kjøreforbud ved en kontroll.

Det er dessuten fremlagt en driftstest fra NAF, hvor det blant annet fremgår at det foreligger en alvorlig rustskade i høyre bakre rammevange, i tillegg til en verkstedfaktura fra Autoservice AS hvor det står at det er mye rust under tectyl på ramme og at dette må utbedres.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon i saken finner utvalget at det er sannsynliggjort at innklagde allerede før arbeidet startet opp burde ha orientert klagerne om at tjenesten ikke ville bli til rimelig nytte for dem. Klagerne kunne således ha valgt hva de ønsket å gjøre med bilen.

Utvalget legger derfor til grunn at innklagde har brutt sin frarådingsplikt etter hvtjl. § 7.

Klagerne har fremsatt krav om heving pålydende 19 486 kroner.

Det følger av hvtl. § 8 første ledd at dersom 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. Klagerne har derfor krav på å få returnert vederlaget på 19 486 kroner.

Klagerne har også fremsatt krav om erstatning pålydende 2 190 kroner, som knytter seg til utgifter til innhenting av uttalelse fra NAF.

Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen, i den grad det ikke godtgjøres at tapet skyldes en hindring som var utenfor tjenesteyterens kontroll, og som tjenesteyteren ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av.

Erstatningen skal videre svare til det økonomiske tap forbrukeren har lidt, utlegg, prisforskjell, tapt arbeidsfortjeneste, tingskade m.m, jf. hvtjl. § 30 første ledd.

Utgifter til innhenting av uttalelse fra NAF datert 28.02.2024 pålydende 2 190 kroner tilkjennes i sin helhet.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om heving og erstatning var ved klagen av saken til Forbrukertilsynet datert 12.02.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 05.06.2024, og renter av 21 676 kroner regnes derfor fra 05.07.2024.

Klagerne har etter dette fått medhold.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Dekkteam Kristiansund AS plikter å betale 21 676 kroner -
tjueentusensekshundreogsyttisekskroner - til Lillian Jenssen Husby og Bjørn Åge Husby
– med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum, regnet fra 05.07.2024 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 21.05.2025

Mette Thorne Lothe

Dag Trygve Berntsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken