



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 131 268

Sakens parter

Klager: Andreas Nærdal, Songe Terrasse 15, 4842 Arendal

Innklaget: Endre Wåge Wang Johannesen, Rugdeveien 7B, 4820 Froland

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av lakkbehandling. Klage på mangelfull utførelse. Krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk avtale 04.07.2023 med innklagde om utføring av lakktjeneste «keramisk coating» på hans bil for 10 000 kroner. Bankutskrift er fremlagt som dokumentasjon på betaling.

Klageren hentet bilen dagen etter, og når han kom hjem så oppdaget han at resultatet etter tjenesten ikke var godt nok. Han har forklart at det var mange områder på lakken som hadde ujevn og prikkete beleg, såkalte «high spots». Klageren tok flere bilder som han sendte til innklagde i forbindelse med reklamasjon på arbeidet.

Bilen ble levert til innklagde for utbedring 07.07.2023, hvor innklagde ifølge klageren skulle gå over bilen med lupe. Når klageren skulle hente bilen 12.07.2023, så var partene enige om at resultatet av utbedring ikke var bra, og at bilen måtte poleres og «coates» på nytt. Klageren hentet bilen igjen etter andre utbedringsforsøk 14.07.2023, og mente at resultatet denne gangen var enda verre enn før. Klageren har forklart at i tillegg til områder med «high spots», var det nå også mange områder med kjørespor fra

poleringsmaskinen. Klageren har fremlagt flere bilder, som skal vise ujevnhetene i lakken etter andre utbedringsforsøk.

Klageren hadde ikke lengre tillit til at innklagde kunne utbedre problemet, og bestilte time hos Benny's Car Detailing, som utbedret bilen. Det er fremlagt faktura datert 04.08.2023 på 15 500 kroner fra Benny's Car Detailing. Av fakturaen fremgår følgende opplysninger:

*«Bil: VW ID4 GTX. Korrigering av lakk/ fikse highspot / poleringsrester
Kamikaze Miyabi / Zipang coat
Dette er utført på bil:
Vask - tørk - inspeksjon
Syrebehandlet alt av lister som det var kom met polering på fra tidligere behandling
Var mange highspot og kjørespor på bil som ble fjernet og korrigert
Hele bil ble korrigert og glanspolert [...]*

*Tilleggsinfo: Bil er blitt behandlet tidligere av ufaglærte eller ihvertfall folk som ikke er nøye med polering/tørk av coat - som igjen har ført at bil hadde mange highspot (dårlig tørket coat)
Det var poleringsrest er på alt av gummi/plast samt kjørespor som viser for grov feil polering evt for lenge kjørt. Det var en meget stor oppryddingsjobb på bilen men håper du er fornøyd med resultatet. Takk for tillitten for at Bennys Car Detailing ryddet opp i dette».*

Klageren fremmet krav om at innklagde skulle betale han 4 000 kroner for korrigering av lakken, samt tilbakebetaling av 10 000 kroner for den opprinnelige jobben, på bakgrunn av at jobben som ble utført av innklagde var så dårlig at det ikke utgjorde noen verdi for klageren. Innklagde svarte med at han var enig i at resultatet på enkelte områder på bilen ikke var opp til standard, og gikk med på å betale klageren 4 000 kroner for utbedringsjobben. Klageren fastholdt sitt krav om å også få refundert kjøpesummen, ettersom hele jobben måtte gjøres på nytt. Klageren har forklart at Benny's Car Detailing måtte først fjerne belegget som innklagde hadde lagt på bilen og deretter måtte de fjerne ripene. Klageren påpeker at etter dette var gjort, så var bilen i samme eller dårligere stand som når den først ble innlevert til innklagd, og at jobben derfor måtte gjøres på nytt.

Klageren har fremlagt en uttalelse fra Benny's Car Detailing per e-post datert 22.04.2024. Av denne fremgår følgende opplysninger:

«I fjor fikk jeg inn en 1D4 GTX som mildt tatt ikke så bra ut. Det var jevnt med highspots på bil (noe som kommer dersom man ikke har påført coat og tørket denne korrekt). Når bilen kom inn til meg var det svært mange highspots som måtte fjernes med grov korrigering og deretter glanspolering, samt at vi strengt tatt

ikke kunne levere ut bli uten at hele bil ble korrigeret og glanspolert. Vi kan ikke gå god for en bil som ikke er lagt med vår type coat for a kunne gå god for at korrekt mengde coat er likt rundt bil. I tillegg var det flere steder korrigeret for dårlig, så mange ulike steder på bilen var det småriper under eksisterende coat. Da må hele coat tas bort - lakk må korrigeres og ny coat må påføres. Dette var strengt tatt jevnt fordelt på hele bil. Videre at han henger oss ut for stå for hans kappe - Jeg utførte oppdraget etter spekk fra kunde og rydde opp i feilene som var utført av tidligere bilpleier. Så jobben vi gjorde for deg Andreas Nærdal var verken profitt på bekostning av andre, men en ren opprydningsjobb av en dårlig jobb som var gjort».

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde mener at det ikke var nødvendig å utføre hele arbeidet på nytt, og mener dessuten at klageren valgte en dyrere behandling hos Benny's Car Detailing. Innklagde har påpekt at han ikke fikk mulighet til å utføre utbedringsjobben selv. Innklagde har presisert at han har sertifisering for denne typen arbeid. Innklagde har videre forklart at resultatet etter arbeidet var i sin helhet «svært bra», sett bort ifra områder med «high spots» og de merker som ble klaget på. Innklagde har opplyst at han tilbydde enda en gang å få rettet opp i problemet, men at klageren ikke ønsket dette, og at innklagde godtok at klageren skulle få dette utbedret hos en annen aktør. Innklagde har også bekreftet at han godtok å betale for utbedringsjobben, men at tvisten knytter seg til klagerens krav om refusjon av hele kjøpesummen. Innklagde mener dette ikke er rimelig, ettersom det ikke var nødvendig å «nullstille» hele jobben grunnet «high spots» og merker på enkelte områder. Innklagde mener at slike merker kan enkelt utbedres, og poleres raskt bort med en poleringsmaskin.

Innklagde hevder at klageren ble overtalt av Benny's Car Detailing til å gjøre langt mer arbeid på bilen enn det som var nødvendig, samt bruke Benny's Car Detailings egne produkter. Innklagde påpeker også at han tilbydde klageren å betale 4 000 kroner for å rette opp i arbeidet, hvilket klageren godtok, og at innklagde derfor anså saken som ferdig. Innklagde mener at det er urimelig at klageren nå krever ytterligere betaling, etter at partene hadde inngått en avtale.

Som dokumentasjon på at klagen ble postlagt innen fastsatt frist, har klageren fremlagt skjermbilde av banktransaksjon den 13.05.2024, som viser betaling på 23 kroner til Faervik Post i Butikk.

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 18.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13965. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 15.04.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 13.05.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 21.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 02.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving. Subsidiært kreves et prisavslag oppad begrenset kjøpesum. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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

Fristen for å fremsette en klage for 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 og andre punktum.

Saken ble avsluttet ved Forbrukertilsynets brev av 15.04.2024, og fristen for postlegging var således 15.05.2024. Klagen ble først mottatt hos Forbrukertilsynet 21.05.2024. Det er uklart når brevet ble postlagt, men klageren har fremlagt dokumentasjon på betaling av 23 kroner den 13.05.2024 til post i butikk. Sett hen til alminnelig postgang og helligdager i perioden, så legger utvalget det til grunn som sannsynlig at brevet ble postlagt senest på fristdatoen, og er rettidig.

Innklagde er klaget inn i kraft av å være innehaver av enkeltpersonforetaket Proffservice v/Endre Wang Johannesen (Tidligere Team Bilpleie v/Endre Wang Johannesen). Saken gjelder dermed 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.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Videre skal tjenesteyteren veilede og samrå seg med forbrukeren i den utstrekning forholdene tilsier det. Dersom tjenesten ikke fører til det resultat som forbrukeren i samsvar med § 5 har rett til å kreve eller som ellers er avtalt, foreligger det en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Slik saken lagt frem for utvalget, så er partene enige i at resultatet etter arbeidet ikke var godt nok, og utgjorde en mangel etter hvtjl. § 17 første ledd. Tvisten gjelder utbedringsomfanget, og herunder utbedringskostnaden.

Innklagde har først og fremst anført at partene inngikk en avtale om et oppgjør på 4 000 kroner for å utbedre feilen. Utvalget vil ta stilling til denne anførselen først.

Det følger av avtaleloven 31. mai 1918 nr. 4 (avtl.) §§ 2, 3 og 7 at en bindende avtale anses inngått dersom det er gitt et tilbud som er akseptert av den andre parten. For at en bindende avtale skal anses inngått, må det altså etter denne modellen foreligge to dispositive utsagn: tilbud og aksept. Partenes utsagn må tolkes objektivt og det sentrale blir hva en med rimelighet kan legge i utsagnet.

Slik saken er opplyst, så fremmet innklagde tilbud om betaling av 4 000 kroner for utbedring av merkene, hvilket innklagde mener ble akseptert av klageren. Klageren hadde forut for dette fremmet to krav, hvilket var 4 000 kroner i erstatning, samt tilbakebetaling av kjøpesummen på 10 000 kroner. Det foreligger ingen skriftlig korrespondanse som viser aksept av forslaget fra klagerens side, eller at klageren valgte å frafalle kravet om tilbakebetaling av kjøpesummen. I mangel av slik dokumentasjon, finner ikke utvalget at partene har inngått en bindende avtale som avskjærer klageren fra å gjøre gjeldende andre misligholdsbeføyelser.

Innklagde har anført at han ikke fikk mulighet til å utbedre feilen, og kunne gjort dette billigere. Det følger av hvtjl. § 24 andre ledd at tjenesteyter har en selvstendig rett til å utbedre feil og mangler selv om ikke forbrukeren krever dette. Retting skal skje innen rimelig tid etter at forbrukeren har klaget over mangelen og gitt tjenesteyteren mulighet for å rette, jf. hvtjl. § 24 tredje ledd.

Det følger av Ot.prp.nr.29 (1988–1989) s. 89 at dersom «*tjenesteyteren først [har] levert mangelfull prestasjon og så også har mislykkes i rettingen, vil det ofte måtte anses som særlig grunn for forbrukeren til å motsette seg flere forsøk*».

På bakgrunn av sakens dokumenter finner utvalget at innklagde allerede har prøvd å utbedre deler av arbeidet ved to anledninger, men at utbedringsforsøkene ikke har avhjulpet mangelen. Sett hen til at innklagdes arbeid og avhjelp ikke rettet mangelen, finner utvalget at klageren har en «særlig grunn» til å motsette seg flere forsøk. Klageren er således ikke avskåret fra å kreve heving.

Heving av avtalen forutsetter at formålet med tjenesten ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd. Ifølge fremlagt faktura fra Benny's Car Detailing kostet det 15 500 kroner å utbedre det arbeidet som var gjort. Ifølge fremlagt uttalelse var det nødvendig å fjerne hele laget med «coat» som var lagt over bilen, for å deretter korrigere lakken og legge nytt lag med «coat». Dette er omtalt i faktura som en «meget stor oppryddingsjobb». Ut ifra uttalelsen, fremstår det som at det var nødvendig å gjøre hele arbeidet på nytt for å oppnå et godt resultat. Annet enn innklagdes egne forklaring, er det ikke fremlagt noe dokumentasjon som viser at arbeidet kunne vært utført billigere et annet sted, eller at utbedringsomfanget ikke var nødvendig.

Ut ifra det ovennevnte, finner utvalget at arbeidet var vesentlig forfeilet som følge av mangelen, og klageren har rett til å heve avtalen, jf. hvtjl. § 26 første ledd.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 første ledd, har tjenesteyteren ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren skal derfor få tilbake 10 000 kroner som han betalte for tjenesten.

Klageren har krevd forsinkelsesrenter. Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd, at dersom tjenesteyteren helt eller delvis skal refundere vederlaget, plikter han å betale renter etter forsinkelsesrenteloven fra den dag tjenesteyteren mottok betalingen. Klageren betalte 10 000 kroner den 04.07.2023, og renter av beløpet regnes følgelig fra denne dato.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Endre Wåge Wang Johannesen plikter å betale 10 000 – titusen – kroner til Andreas Nærdal, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 04.07.2023 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 02.06.2025

Ingrid Stokkeland

Anders Aasland Kittelsen

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth