



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 134183

Sakens parter

Klager: Even Stenvik, Mosevegen 9, 8683 Trofors

Innklaget: Trine Susan Lund, Slituveien 256, 1859 Slitu

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av bil via forhandler. Klage over flere feil, herunder rust og defekt webasto. Krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 30.07.2023 en Volvo XC60 2010-modell for 150 000 kroner fra innklagde via forhandler. På kjøpstidspunktet hadde bilen gått 160 919 kilometer. I korrespondansen med bilformidler før kjøpet, datert 30.07.2023, ble klageren informert om at bilen hadde «*normalt med bruksmerker i henhold til km og alder*». Ved utleveringskontroll, gjennomført av bilformidler 01.08.2023, ble samtlige kontrollpunkter vurdert til «OK», herunder funksjonen på AC/parkvarmer.

Bilen ble ifølge kjøpekontrakten solgt av Automobile Hamar AS på fullmakt fra kunde. Vedlagt kontrakten er det lagt ved skjema for «*Formidlingssalg av brukt kjøretøy*», der det fremgår at overnevnte firma kun er mellommann i salget og at det ikke er solidarisk ansvarlig med innklagde. Skjemaet er signert av innklagde med elektronisk signatur. Ifølge opplysninger fra enhetsregisteret ble det imidlertid, i ettertid av salget, åpnet konkurs hos innklagdes formidler, Automobile Hamar AS, 23.01.2024.

Klageren reklamerte første gang til innklagde 05.09.2023, der han påpekte flere forhold ved bilen som grunnlag for sin reklamasjon. Klageren viste til at bilen var ustabil ved

kjøring, hadde vibrasjon ved nedbremsing og var preget av rust foran, som en del av totalt 38 feilkoder. Feilkodene er bekreftet i NAF-rapport 29.08.2023. Hva gjaldt tilleggsvarmer og parkeringsvarmer, fremgår det at det foreligger feilkode i styreenhetsminnet og at nærmere feilsøking anbefales. Følgende hitsettes fra rapporten:

«Klimaanlæg

CPM tilskudsvarmer

3 fejl.

Fejlkode: B1D29

Komfortvarmer

Startfejl

Fejlkode: B1D31

Tilskudsvarmer

for tidlig flammeregistrering

Fejlkode: B1D33

Flammeafbrydelse under normal drift

gentaget flammeafbrytelse i varmedrift.»

Klageren reklamerte på ny til innklagde 25.01.2024. Han viste i denne henvendelsen til feil også ved webasto.

Utvalget forstår klageren slik at de nå påklagde forholdene gjelder defekt webasto og gjennomrust i høyre framskjerm.

Til støtte for at webasto var defekt, har klageren lagt frem et foreløpig pristilbud datert 01.12.2023 fra Bil i Nord AS. Klageren har opplyst at verkstedet forsøkte å starte opp webasto, uten hell. Ved utlesning av feilkoder ved Bil i Nord AS den 28.11.2023, ble det oppdaget feilkode ved en glødeplugg. Brenneren startet ikke, og det ble kjørt feilsøk av klimaanlegget. Klageren opplyser at denne type feil ikke er lett å oppdage på sommertid, all den tid denne feilen først kunne oppdages når det var kaldt på vinteren. Dette var årsaken til at klageren ikke reklamerte over dette tidligere. Pristilbudet fra overnevnte firma inkluderte blant annet feilsøking, montering eller skifte til ny bilvarmer og parkeringsvarmer, og lyder på 31 959 kroner.

Klageren har i etterkant innhentet ny uttalelse, datert 16.04.2024, fra Ingebrigtsen ved Bil i Nord AS, som konkluderer med følgende når det gjelder webasto-problemet:

«[I]igger feilkode på glødeplugg til varmer CPM-B1D2401. Etter bilen km-stand og år er det forventet at webasto skal være i orden på denne bilen»

Utbedringskostnaden for webasto er, slik utvalget forstår, taksert til 14 964 kroner. Dette fremgår av nytt pristilbud fra Bil i Nord AS datert 12.04.2024.

Videre viste klageren til at bilen var gjennomrustet i høyre framskjerm og at denne må byttes. Klageren har til støtte for dette fremlagt en NAF-rapport av 29.08.2023 der det er avhuket for at «Lakk/karosseri utvendig» bør utbedres, merket med «R». I tillegg er det kommentert følgende i rapporten:

«Rustskade og lakkskade høyre hjulbue foran, noe rust samme sted venstre foran».

Klageren anfører etter dette at rustskadene overstiger det man kan forvente i lys av opplysningene han fikk om bilen fra bilformidler og NAF-rapporten han har lagt frem. Klageren har opplyst at tilbud på utbedring av rustskadene kun ble gitt muntlig, men at dette beløper seg til 10-15 000 kroner.

Sammen med klageskjemaet til Forbrukerklageutvalget, har klageren vedlagt ytterligere uttalelse av 16.04.2024 fra Autoservice Mosjøen AS. Når det gjaldt taksering av skjerm foran, uttrykte firmaet følgende:

«Skjerm må byttes Pga Opprustning, som har kommet over tid. Det er rustet "Hull" i skjermkant, dette er ikke noe som kommer bare "plutselig" [...]

Etter forholdene er det ikke påregnelig etter vår mening at en må bytte skjerm pga gjennomrustning på bilen fra 2010 og 160 000km Volvo XC60 KH 68322.»

Autoservice Mosjøen AS har taksert utbedring av rustskaden til 13 648 kroner i henhold til pristilbud gitt 12.04.2023.

Klageren har i tillegg anført at han har hatt utlegg på 278 kroner for rekommandert brev til innklagde, som er dokumentert med poststempel 05.09.2023 i vedlegg nr 9 i klagerens fremstilling av saken knyttet til klageskjemaet.

På denne bakgrunn har klageren nedlagt påstand om at han av innklagde tilkjennes et prisavslag oppad til kjøpesum på 150 000 kroner, i tillegg til erstatning på 278 kroner.

Innklagde bestrider kravene.

I tilsvar 30.01.2024 viste innklagde til at hun mener kravet om dekning for rust og webasto er urimelig.

Innklagde viser til at hun i løpet av egen eiertid har utbedret eventuelle feil ved godkjente verksteder og tatt EU kontroll til avtalt tid. Videre viser hun til at webasto var i orden da hun leverte bilen til formidler i juni 2023, og rustskaden kjente hun ikke til, forklarer hun. Innklagde har i forlengelsen av dette opplyst at bilen er en 2010-modell, hvor alle servicer er fulgt og at bilen er besiktiget av klageren og at alt var ok ved utleveringskontrollen avholdt av forhandleren hun benyttet seg av ved salget. Hun har også fremholdt at hun ikke har holdt tilbake informasjon vedrørende feil ved bilen.

Når det gjelder webasto, mener innklagde at det er reklamert for sent på dette forholdet. Hun hadde ikke hørt om dette tidligere, og hun har for øvrig forhørt seg med verksted som tar lavere pris for utbedring av webasto enn det klageren har fremsatt krav om. At webasto kan svikte ved ekstra kulde, er utenfor innklagdes kontroll, mener hun.

Hva gjelder rustskadene, kan ikke disse etter innklagdes syn ha vært til stede da hun solgte bilen, og hvis det var noe rust, måtte klageren under enhver omstendighet regne med dette i lys av alderen på bilen.

Under forberedelsen av saken i sekretariatet for Forbrukerklageutvalget har begge parter sendt inn kommentarer, uten at det fremkommer vesentlig ny informasjon sammenlignet med tidligere anførsler og påstander.

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 20.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12212. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 24.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 19.03.2024, og klagen til

Forbrukerklageutvalget er datert 17.04.2024. Klagen er poststemplett samme dag, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 22.04.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 23.06.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om at han tilkjennes prisavslag oppad til kjøpesum på 150 000 kroner og erstatning på 278 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder kjøp av bil mellom innklagde, representert ved en næringsdrivende bilformidler, og klageren som forbruker, og forholdet reguleres derfor av forbrukerkjøpsloven 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Utvalget bemerker at forbrukerkjøpsloven ble endret fra 01.01.2024. Fordi kjøpet skjedde før denne datoen, reguleres denne saken av forbrukerkjøpsloven slik den lød før dette tidspunktet.

Utvalget påpeker kort at selv om innklagdes representant under bilsalget er konkurs og dermed har mistet sin partsevne, kan klageren fremdeles ha et krav mot innklagde etter reglene i forbrukerkjøpsloven. Det følger av forbrukerkjøpsdefinisjonen i lovens § 1 annet ledd.

Klageren har påklaget to feil ved bilen: Defekt webasto og rust i frontskjerm.

Bilen er solgt som forevist. Selv om tingen er solgt «som den er» eller med lignende forbehold, foreligger det en mangel etter fkjl. § 17 første ledd bokstav b, dersom selgeren har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som selgeren burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, hvis unnlatelsen kan antas å ha virket inn på kjøpet, jf. § 16 første ledd bokstav b. Videre er det en mangel dersom tingen er i dårligere stand enn forbrukeren med rimelighet hadde grunn til å forvente på bakgrunn av forbeholdet, kjøpesummens størrelse og forholdene ellers, jf. fkjl. § 17 første ledd bokstav a.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Utvalget kan ikke se at det er holdepunkter for at innklagde har tilbakeholdt eller gitt uriktige opplysninger om bilens tilstand, holdbarhet eller andre egenskaper. Det foreligger derfor ikke mangel som følge av opplysningssvikt.

Klageren har dokumentert feil ved webasto. Brenneren ville ikke tenne, på grunn av feilkode ved en glødeplugg. Denne feilen hindrer dette hjelpevarmesystemet i å avgi varme. Utvalget mener, på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon fra NAF og Bil i Nord AS, at det i utgangspunktet foreligger en kjøpsrettslig mangel ved webasto.

Spørsmålet er om klagerens mangelskrav knyttet til webasto likevel er gått tapt siden klageren har reklamert for sent på dette forholdet. Innklagde mener hun skulle ha blitt orientert om feilen ved webasto sammen med øvrige feil, 05.09.2023. Slik utvalget forstår innklagde, mener hun klageren har oversett den relative reklamasjonsfristen.

Det følger av fkjl. § 27 første ledd at forbrukeren må reklamere innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, men at fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da mangelen ble oppdaget.

Den relative reklamasjonsfristen kan altså aldri være kortere enn to måneder fra det tidspunkt forbrukeren oppdaget mangelen. I Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) s. 179 er det gjort nærmere rede for hvordan dette kriteriet er å forstå:

«Det kan ikke kreves at kjøperen i enhver detalj skal kjenne til de faktiske forhold som er nødvendig for å avgjøre om det foreligger en kjøpsrettslig mangel. Det som må kreves, er at de faktiske forholdene står såpass klare for kjøperen at han eller hun har oppfordring til å gjøre forholdet gjeldende som en kjøpsrettslig mangel.

Avgjørende er om kjøperen skjønner at det foreligger slike faktiske forhold at det er grunnlag for å konstatere en mangel. (...) Det må være tilstrekkelig at forbrukeren i hovedsak forstår rekkevidden av det han eller hun har oppdaget.»

Klageren oppdaget feilen ved glødeplugg ved utlesning av feilkoder 28.11.2023, ved verkstedsbesøket hos Bil i Nord AS, Han reklamerte så til innklagde over webastofeilen 25.01.2024. Spørsmålet er om klageren burde ha oppdaget feilen ved dette

hjelpevarmesystemet tidligere, herunder da NAF-rapporten av 29.08.2023 ble skrevet eller i umiddelbar ettertid.

Utvalget påpeker at det er gått omtrent seks måneder fra feilkoden på varmesystemet ble identifisert av NAF til klageren påberopte feil ved webasto for innklagde. Antall feilkoder var totalt sett på 38. Det høye antallet feilkoder kan tilsi at klageren trengte noe tid til å engasjere verksted for utlesning av feilkodene, områ seg og vurdere videre tiltak. På den annen side mener utvalget at NAF-rapporten må anses å ha gitt klageren god informasjon om hva feilkodene var knyttet til allerede 29.08.2023. NAF brukte tittelen «tilskudsvarmer» under fanen «Klimaanlæg», som i alle fall ga en god indikasjon på at det kunne foreligge feil ved deler av varmesystemet i bilen, herunder webasto. Denne grad av spesifisering i rapporten tilsier at klageren burde anstrengt seg for å lese ut denne feilkoden tidligere dersom hjelpevarmeapparatet var et så sentralt punkt for ham. NAF oppfordret uttrykkelig i rapporten til det burde gjøres videre undersøkelser på dette punkt. At dette er en feil som typisk oppdages når det er kaldt ute, har utvalget lagt mindre vekt på i denne sammenheng, all den tid informasjonen klageren fikk fra NAF-testen ga holdepunkter for at det kunne foreligge mangel ved varmeanlegget. Utvalget mener klageren har påklaget forholdet ved webasto for sent og dermed har oversittet reklamasjonsfristen. Klagerens krav på dette punkt fører derfor ikke frem.

Når det gjelder rustskadene, viser fremlagt dokumentasjon i NAF-rapporten datert 29.08.2023 at bilen hadde rustskade i frontskjerm på kjøpstidspunktet. Utvalget har videre vektlagt uttalelsen fra Autoservice Mosjøen AS, der det konkluderes med at det ikke var påregnelig at frontskjermen på bilen måtte byttes grunnet rustskade i en bil av slik alder og kjørelengde. Utvalget finner også støtte i NAF sin uttalelse, tidsnært til kjøpstidspunktet, om at enkelte områder på bilen hadde påfallende mye rust. Utvalget anser da at selv om bilen er av eldre årsmodell, er rustskadene av et slikt omfang at det overstiger hva klageren med rimelighet kunne forvente, også tatt i betraktning bilens kjøpesum, se fkjl. § 17 første ledd bokstav a. Det foreligger da en mangel som følge av rust.

Klageren krever prisavslag. Etter fkjl. § 31 første ledd skal prisavslaget settes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på leveringstidspunktet. Klageren har fremlagt prisoverslag fra Autoservice Mosjøen AS datert 12.04.2023 for bytte av den gjennomrustede fronten på bilen. Prisoverslaget lyder på 13 648 kroner. I lys av at

klageren kun har hatt bilen i kort tid før mangel viste seg, og kun har gått omtrent 10 000 kilometer etter kjøpet, skal det etter utvalgets syn ikke gis fradrag for såkalt standardheving. Klageren tilkjennes således prisavslag på 13 648 kroner.

Klageren krever også erstatning på 278 kroner for rekommandert brev til innklagde. Erstatning gis kun for økonomisk tap som følge av at tingen har en mangel, jf. fkjl. § 33 første ledd. Utvalget kan ikke se at utlegg til rekommandert brev har vært nødvendig for å konstatere mangel eller på annen måte hatt tilstrekkelig sammenheng med mangelen, all den tid innklagde er orientert om saksdokumenter, klageskjema og annen saksinformasjon via brev fra Forbrukertilsynet. Klageren tilkjennes ikke erstatning.

Klageren har endelig 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 prisavslag var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 17.04.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 15.01.2025, og renter regnes derfor fra 14.02.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Trine Susan Lund plikter å betale 13 648 – trettentusensekshundreogførtiåtte – kroner til Even Stenvik, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 14.02.2025 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 23.06.2025

Ali Aslam Malik

Silje Lindvig

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth