



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 115708

Sakens parter

Klager: Christian Sagbakken Vik, Holtevegen 414, 2846 Bøverbru

Prosessfullmektig: Advokat Andrea Myhre ved Osloadvokatene, Postboks 8913 St.
Olavs plass, 0028 Oslo

Innklaget: Sulland Gjøvik AS, Postboks 75, 2801 Gjøvik

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste fra næringsdrivende. Frontrutebytte. Klage på mangelfullt utført arbeid. Prinsipalt krav om erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren byttet frontruta på sin Toyota Land Cruiser den 04.08.2022. Arbeidet ble utført av innklagde via klagerens forsikring.

Klageren forklarer at han i etterkant av frontrutebyttet opplevde stadig vanninntrenging i bilen. Det kom mye vann inn på begge sider foran på kupeen, og vannet samlet seg på gulvet/nede ved fotbrønnen i bilen. Klageren har fremlagt to udaterte bilder til støtte for dette. Bildene viser synlig vann på gulvet i bilen.

Klageren forklarer at lekkasjen ble forsøkt utbedret flere ganger før innklagde fant ut av hvor vannet kom inn. I forbindelse med utbedringen ble frontruten tatt ut og montert på nytt flere ganger. Ifølge klageren kom det vann inn i bilen også mellom utbedringsforsøkene.

Den 13.09.2022 var plutselig lyktene på bilen påslått etter regnvær, og det var mye vann på gulvet i bilen. Bilen ble som følge av dette tatt inn til Toyota Kristiansand for å stå inne til opptørking. Klageren har til støtte for dette fremlagt udatert e-post fra Toyota Sør AS. I denne står det følgende:

«Her er infoen vi har fra da bilen ble levert til oss med Viking 13.09.22:

Leverert med Viking, vann på gulv førerside.

Lækker vann inn i bil - kommer inn med pedalene.

Baklys lyser konstant. Det er byttet frontrute i sommer hos Sulland Gjøvik. Kontrollert bil, ser ut til at det lekker vann fra frontrute. Demontert deksler og kontrollert kontakter. Lat bil stå med tørkeovn. Prøvekjørt en god tur. Får ikke frem noe elektrisk feil ved kjøring. Kunde tar kontakt med tidligere verksted.»

Klageren forklarer at lekkasjen deretter ble utbedret tilstrekkelig.

Etter at vannlekkasjen oppsto, opplevde klageren problemer med det elektriske på bilen. Bilens kjørellys begynte å lyse av seg selv ved regnvær og bilens starter begynte å gå av seg selv ved to anledninger. Øvrige lys, alarm, varsellamper og signalhorn har tidvis slått seg av og på, helt til bilens batteri har blitt helt tappet for strøm.

Den 11.02.2023 hadde bilens lys igjen slått seg på og klageren oppdaget at bilens starter plutselig begynte å gå av seg selv. Bilen ble hentet av Viking og kjørt til innklagde. Innklagde undersøkte bilen og byttet tilhengerkontakt på grunn av irr inni kontakten, fordi innklagde mente at dette kunne være årsaken til de elektriske problemene.

De elektriske problemene med bilen ble imidlertid ikke borte etter skifte av tilhengerkontakt. Den 02.04.2023 ble bilen igjen hentet av Viking og satt hos innklagde. Innklagde klarte ikke å lokalisere feilen og sendte den videre til Toyota Gjøvik. Toyota Gjøvik klarte heller ikke å lokalisere feilen eller å fremprovosere de elektriske problemene under undersøkelsen.

Klageren ønsket ikke å ta risikoen ved å selge bilen selv og få et eventuelt mangelskrav mot seg. Han aksepterte derfor 23.05.2023 at bilen ble tatt i innbytte hos innklagde for

365 000 kroner. I forkant av dette fikk han tilsendt det innklagde vurderte som en realistisk innbyttepris i fremlagt e-post datert 05.05.2023. I e-posten skriver innklagde følgende til klageren:

«660.000,-365.000,-.

Så 365.000, - vil jeg anse som en realistisk innbyttepris. Det som kom med på takst er ikke relatert til hva som måtte være av utfordringer vedr. vannlekkasje.

Det er for øvrig noe karrosseriavdelingen uansett må svare for.»

Klageren opplyser også at bilen ble taksert i forbindelse med vurdering av innbytte. Takstrapport fra Toyota Sulland Lillehammer datert 26.04.2023 er fremlagt. I denne er følgende opplyst:

«

PUNKT	BESKRIVELSE	PLASSERING	PÅKOST
Eksteriør			
1.1 Under bil	Rust.		
Lys			
2.1 Lys foran	Ekstra fjernlys lyser ikke. 2 stk runde ekstralys og ledbar lyser ikke ved betjening. Må ha mer tid for feilsøking, med forbehold om pris.		
2.2 Lys foran	Effekt på tåkelys hsf svak. Må ha mer tid for		

	feilsøking, med forbehold om pris.		
2.3 Lys bak	Ryggelys lyser ikke, venstre ekstralys (ryggelys) fungerer ikke. Må ha mer tid for feilsøking, med forbehold om pris.		
Motor			
3.1 Batteri(er)	Startbatteri – defekt kabelfeste, ledninger for ekstralys ikke festet ordentlig, laget en loop som ligger intil gjenget stag. kan føre til hull i isolasjon på ledninger. Her må det festes bedre, evt skjøte på nytt og bedre som ikke ligger overalt. Med forbehold.		2 500
3.2 Service	Mangler tidligere service. Mangler 1årog 6 år i heftet		
3.3 Service	Registerreim/kjede har ingen dokumentasjon på		

	registerreim, intervall på 150.000 eller 5 år. Hvis dette ikke er utført må dette gjøres.		
Hjuloppheng/styring			
4.1 Forstilling	Slakk i bærekule. Slakke i nedre kule hsf		13 221
Bremser			
5.1 Bremsefunksjon	Trekker til siden ved nedbremsing. Trekker noe mot høyre side ved kjøring. Med forbehold.		6 250
5.2 Rør/slanger	Rust. Bremserør vsf ut fra calipper påbegynnende rust.		
Interiør			
6.1 Seter	Slitt. Førersetet bruksslitasje		
6.2 Ratt	Slitt.		3 750
		Inkl. mva	25 721

Ifølge klageren kommer det ikke fram av takstrapporten at ekstralys er feilmontert.

Klageren opplyser at tilsvarende biler er annonsert til salg på Finn.no i spennet mellom 419 000 og 465 000 kroner. Klageren har fremlagt kopi av salgsannonser til støtte for dette.

Da innklagde skulle klargjøre bilen for salg, oppdaget de etter hvert feilen ved spyling av motorrommet. Det er opplyst at det var uisolert elektronikk som kom i kontakt med vann og medførte overslag i kontakten som var årsaken til problemene med elektronikken i bilen. Etter at feilen ble rettet ble bilen lagt ut til salg på Finn.no for 439 000 kroner. Klageren har fremlagt salgsannonsen fra Finn.no til støtte for dette. Bilen er nå solgt.

Klageren anfører det det foreligger et verditap på bilen som følge av de elektriske problemene, at dette påvirket innbytteprisen og frarøvet ham muligheten til å selge bilen på det åpne markedet. Han ble som følge av dette påført et økonomisk tap som følge av vannskaden etter byttet av frontruten i august 2022. Klageren anfører på denne bakgrunn at frontrutebyttet er mangelfullt utført. Han krever som følge av dette erstatning med 113 765 kroner, hvorav 74 000 kroner knytter seg til verditapet og 39 765 kroner knytter seg til kostnader for advokatbistand.

Innklagde har i brev datert 15.06.2023, 10.07.2023 og 03.06.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde viser til at det er lite trolig at mengden vann som er vist på bildene klageren har fremlagt, har trengt inn på grunn av frontruteskiftet. Innklagde tok likevel ut frontruten igjen, for å montere den på nytt, etter deres rett til retting av feil. Frontruten ble kun tatt ut og satt inn igjen en gang. Etter dette har det ikke vært vannlekkasje i bilen. Både innklagde og Toyota Sulland Gjøvik AS har undersøkt bilen for eventuell vannlekkasje, både ved å kjøre den gjennom bilvaskmaskin og spyle den med høytrykksspyler mange ganger, uten at det har blitt påvist noen vannlekkasje.

Bilens elektronikk har også vært sjekket grundig av Toyota Sulland Gjøvik AS uten at det har blitt funnet noen feil. Hverken innklagde eller Toyota Sulland Gjøvik AS har funnet feil ved bilens elektronikk etter feilsøkingssprosedyrer. Heller ikke diagnoseverktøy eller lagret feilkoder i systemet har avdekket feil. Konklusjonen er at det ikke foreligger noen sammenheng mellom vannlekkasje og elektronikkfeil på bilen. En eventuell elektronisk feil er ikke mulig å utbedre så lenge den ikke er til stede ved en rekke feilsøkinger.

Ved feilsøking av elektronikk avdekket innklagde irr og mye smuss på tilhengerkontakt som kan relateres til manglende vask/vedlikehold. Skifte av denne ble utført for delvis å eliminere feil, men mest for å gjøre bruk av tilhengerkontakt feilfritt i fremtiden.

Innklagde takserte bilen og tok den inn i innbytte uten noen form for fratrekk for feil ved bilens elektronikk eller vannlekkasje etter klagerens ønske. Dette har innklagde bekreftet til klageren i e-post datert 05.05.2023. Normal prosedyre ved innbytte er da at man takserer feil og mangler ved det mekaniske og kosmetiske. Dette har klageren akseptert, og kjøpekontrakt er signert ved kjøp av en annen bil med klagerens bil i innbytte. Da har klageren også akseptert innbytteprisen. Innbyttepris vil aldri kunne sammenlignes med prisforlangende. Prisforlangende er heller ikke det samme som oppnådd markedspris.

Toyota Sulland Gjøvik AS skulle istandsette og klargjøre bilen før videresalg. Ved motorvask og utbedring av klagerens egenmontering av ekstra lys fant de både hull i torpedovegg som ikke er tett, og gnisninger av elektriske ledninger som kan føre til kortslutninger og elektroniske feil. Innklagde har fremlagt bilder av motorrommet. På det ene bildet er det skrevet inn følgende: «Vann kommer inn ved ettermontert ledninger for ekstra lys.». I takstrapporten som ble fremvist klageren før innbytte og signering av kontrakt, ble disse feilene anmerket. Det er diverse ettermontering av ekstra lys i takstrapporten. Både ryggelys, «bøttelykter» og LED lysplanke er det feil på ved takst. Ved takst avdekkes diverse rust på bremserør, bremsekalipere og understellet, og innklagde fikk et generelt inntrykk av dårlig vedlikehold.

Etter at Toyota Sulland Gjøvik AS utbedret klagerens egne koblinger av diverse ekstra lys og tett gjennomføringen i torpedoveggen, har bilen blitt solgt. Bilen har ifølge innklagde ikke hatt feil på elektroniske komponenter i ettertid.

Innklagde har stilt leiebil til klagerens disposisjon i perioder med påståtte feil som aldri er blitt funnet. Disse leieperiodene har strukket seg til flere måneder. Innklagde har leiebilfakturaer på over 50 000 kroner. Innklagde mener som følge av dette at klagerens krav om erstatning er urimelig.

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 02.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14970.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 24.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 17.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.06.2024. Klagen er poststemplet 26.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.07.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 113 765 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 innklagdes frontrutebytte var mangelfullt utført.

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.

Det er klageren som har bevisbyrden i saken.

Utvalget legger til grunn at det ble konstatert betydelig vanninnsig på førersiden etter at bilen ble levert inn til Toyota Sør 13.09.2022. Det ble antatt at vanninnsiget skyldtes det nylig gjennomførte frontrutebyttet. Etter at lekkasjeproblematikken oppstod opplevde klager problemer med det elektriske på bilen, blant annet tilfeller der kjørellys slo seg på, bilens starter slo seg på, samt sporadiske signalfeil ved alarm, varsellamper og signalhorn i et omfang som tappet bilens batteri. Innklagde gjennomførte feilsøk uten å finne årsaken, og sendte også bilen til Toyota Gjøvik for feilsøking. Heller ikke Toyota

Gjøvik klarte å lokalisere feilene eller å fremprovosere elektriske problemer under undersøkelse.

Utvalget finner sannsynliggjort at innklagde i forbindelse med istandsetting av bilen for videresalg - etter at det var inngått avtale om innbytte - fant at feilen på det elektriske anlegget skyldtes et arbeid på bilen som ikke var utført av innklagde. Feilen bestod i at klager tidligere hadde montert ekstralys og i den forbindelse laget hull i torpedoveggen som skiller motorrom og førerdel. I forbindelse med monteringen skal ledninger ha gnisset, noe som medførte kortslutninger og elektroniske feil. Etter at ekstralys ble demontert og hull i torpedoveggen tettet, skal det ikke ha oppstått tilfeller av signalfeil.

Slik utvalget ser det hadde de aktuelle problemer sin årsak i mangelfullt utført arbeid med montering av ekstralys, og var derved ikke en følge av mangelfullt arbeid med montering av frontrute.

Utvalget finner etter dette ikke at innklagdes frontrutebytte er mangelfullt utført, jf. hvtjl. § 5.

Klagen fører etter dette ikke fram.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.10.2025

Ali Malik

Irene Lundeker

Alice Jervell

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad