



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 55729

Sakens parter

Klager: Morten Sæknan, Munkvollvegen 57B, 7022 Trondheim

Innklaget: Arm Bilverksted AS, Industriveien 45, 7080 Heimdal

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste. Reparasjon av bobil. Klage på mangelfullt utført arbeid. Spørsmål om erstatning for saksbehandlingsgebyr. Saken ble behandlet av et forsterket utvalg. Prinsipalt krav om erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren leverte i mai 2023 sin bobil, en Fiat Hymer, inn til innklagde for reparasjon. Kontantnota datert 16.05.2023 på 13 510 kroner inkl. mva. er fremlagt til støtte for dette. I denne står det følgende:

«Montert brukt tannhjul på dieselpumpe

Montert ny registerreim

Montert motorvarmer (egen)

Byttet motorolje»

På kontantnotaen er det også skrevet inn for hånd:

«+ 2000 kr for registerreim

+ 3000 nytt tannhjul dieselpumpe»

Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon for kjøpet av disse bildelene.

Ifølge klageren var ikke bobilen reparert etter at han hentet den hos innklagde. Klageren opplyser at han ringte innklagde og informerte om den mangelfulle reparasjonen i mai 2023. Ifølge klageren sa innklagde at klageren skulle sende en skriftlig reklamasjon.

I løpet av ferien 2023 oppsto det flere problemer på bobilen og på grunn av ferieavvikling fikk ikke klageren informasjon om dette før en stund etter ferien. Skriftlig reklamasjon til innklagde ble skrevet rett etter at klageren fikk ytterligere informasjon fra verkstedet som reparerte bobilen. Klageren har fremlagt en skriftlig reklamasjon i e-post datert 15.09.2023. I denne står det blant annet følgende:

«Viser til tlf samtale tidligere i sommer. Leverte bilen inn hos dere (Arm bilverksted) i starten på Januar. [...] Dere reparerte bilen og jeg betalte 15.510 kr.

Da anså jeg bilen som reparert.

Det var den slettes ikke. [...] Dere tok inn bilen på nytt etter hvert og sa det var et problem med dyser på bilen, men dere ville ikke ta på dere jobben. [...]»

Klageren leverte bobilen inn til innklagde på nytt for undersøkelse etter reparasjonen i mai 2023, og ifølge klageren avdekket innklagde at dysene var problemet. Klageren forklarer at innklagde ikke ville ta på seg jobben med å reparere dysene. Klageren leverte derfor bobilen inn til et annet verksted, MyMechanic AS. Klageren har til støtte for dette fremlagt prisoverslag fra MyMechanic AS datert 08.06.2023 på 35 223 kroner inkl. mva. I denne er følgende opplyst:

«Bytte av alle dyser

Kunde ønsker pris på bytte av glødeplugger i samme slengen, se hvor mye arbeid det er. (autodata sier 0,6t for bytte av alle dyser, men setter av ekstra tid etter avtale med kunde)

Tekniker:

Timet motor og justert oljepumpe

Byttet dyser

Utført oljebytte på goodwill»

Av prisoverslaget fremgår det at arbeidet med «Timing av motor og justering oljepumpe» var estimert til 19 618,50 kroner ekskl. mva.

Ifølge klageren måtte MyMechanic AS utføre en grundig reparasjon av motoren og blant annet justere registerreim som innklagde hadde montert feil. Bobilen fungerte ifølge klageren etterkant av reparasjonen. Klageren dro deretter på ferie med bobilen til Italia, men kom ikke lenger enn til Larvik før bobilen begynte å få problemer. Klageren leverte bobilen inn til undersøkelse på et verksted i Larvik. Klageren har til støtte for dette fremlagt faktura fra Stålerød Bilteknikk AS datert 30.06.2023 på 5 722 kroner inkl. mva. I denne er følgende opplyst:

«Feilsøk motor stopper, feil med regreim?

-Demontert registerdeksel og sjekket timing på registerreim.

-Funnet løst tannhjul på dieselpumpe.

-Demontert registerreim

-Demontert tannhjul dieselpumpe, tannhjul og kile til tannhjul er skadet pga har gått en stund med løst drev.

-Pratet med kunde på tlf og han hadde et tannhjul og kile liggende i bilen.

-Montert medbrakt tannhjul og kile

-Montert sammen registerreim og registerdeksel.

-Startet og prøvekjørt, ryker mye under prøvekjøring, mulig dieselpumpe har blitt skadet når den har gått med løst tannhjul.

Anmerk:

-Nedre registerdeksel er skadet, dynamoreim har subbet på deksel.

Limt som nødløsning, bør byttes.»

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt en tilleggsuttalelse fra MyMechanic AS datert 19.05.2025. I denne er følgende opplyst:

«Hei, Her er oppsummering fra utført ordre:

Bilen kom inn til oss da det hadde blitt opplyst at dyse spisser måtte byttes ut. Da vi byttet ut disse var bilen fortsatt ikke bra, mye røyk og urein gange. Vi fikk så opplyst at et annet verksted hadde byttet reg. reim og dieselpumpe. Reg. reim viste seg og ikke være montert riktig samt motor ikke timet riktig. Dieselpumpe hadde ikke riktig justert tenningspunkt. Det ble også oppdaget at motor hadde svært tynn olje, tynnere enn fabrikk anbefalinger, så vi byttet også ut olje på motor. Vi monterte så reg. reim riktig, timet opp motor. Justerte dieselpumpe og bilen gikk så som den skulle. Alt virket bra med bil til dere så skulle kjøre sørover, da kom nye feil på bilen. Vi bistår med å finne et verksted

som kan hjelpe dere på østlandet. Der blir det oppdaget at reimhjulet på dieselpumpa hadde løsnet. Det viser seg at reimhjul ikke var strammet tilstrekkelig av verksted som byttet dieselpumpe. Manglelet blant annet en sprengskive til mutteren på reimhjulet til dieselpumpa.»

Klageren anfører på denne bakgrunn at innklagdes reparasjon av bobilen er mangelfullt utført. Han krever som følge av dette prinsipalt erstatning.

Innklagde har i e-post datert 05.06.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. De viser til at klageren har reklamert for sent, og at klageren skulle tatt kontakt med dem før et annet verksted reparerte bobilen. Ifølge innklagde mistenkte de at dysene var årsaken til feil, men at de ikke fikk anledning til å feilsøke ordentlig fordi de fikk besøk av en person som gjorde at de ikke ønsket å fortsette med undersøkelsen. Klageren fikk tredjepersoner til å utføre det som fremstår som samme arbeid ved flere anledninger før reklamasjon ble fremsatt til innklagde i september 2023. Innklagde viser også til at klageren ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt knyttet til antall arbeidstimer gjennomført i forbindelse med de andre verkstedene sine reparasjoner.

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 19.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14004. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 29.07.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 21.08.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen rettidig, den 21.08.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 65 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken reiser spørsmål om klageren kan kreve erstatning for saksbehandlingsgebyret til Forbrukerklageutvalget. Spørsmålet vurderes som prinsipielt ettersom det er behov for rettslig avklaring av spørsmålet, jf. jf. forbrukerklage_loven 23.juni 2020 nr. 98 § 3 fjerde ledd, jf. forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageforskriften) 21. desember 2020 nr. 3084 § 2 første og annet ledd. Saken avgjøres derfor av et utvidet Forbrukerklageutvalg, bestående av fem medlemmer, jf. forbrukerklageforskriften § 5 annet ledd.

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.

Innklagde anfører at klageren har reklamert for sent.

Det følger av hvtjl. § 22 første ledd at det skal reklameres innen rimelig tid etter at forbrukeren oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

Innklagde har gjort gjeldende at klageren reklamerte for sent til dem etter reparasjonen i mai 2023, og gikk til et annet verksted for å få bobilen reparert før de fikk anledning til å reparere bobilen. Klageren har på sin side opplyst at han reklamerte muntlig i mai 2023, at innklagde undersøkte bobilen og konkluderte med at dysene måtte byttes, men at innklagde ikke ville ta på seg jobben med å reparere bobilen. Ifølge klageren er dette grunnen til at han tok kontakt med et annet verksted for å få bobilen reparert.

Klageren har opplyst at han oppdaget at bobilen ikke var reparert likevel i mai 2023 og reklamerte muntlig i mai 2023 og sommeren 2023. Begge parter synes å være enige om at klageren reklamerte muntlig i mai 2023, men at innklagde ikke ønsket å ta på seg jobben med å reparere bobilen. Som følge av ferieavvikling og at klageren i løpet av sommeren fikk kunnskap om ytterligere feil med innklagdes reparasjon, ble ikke skriftlig reklamasjon fremsatt før 15.09.2023. Utvalget finner etter dette at klageren har reklamert rettidig, jf. hvtjl. § 22 første ledd.

Klageren anfører at innklagdes reparasjon av bobilen 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.

I vurderingen av hva som utgjør en mangel, må det også sees hen til hva innklagde faktisk har påtatt seg å utføre. Det foreligger ikke avtale eller dokumentasjon som viser at innklagde skulle foreta en fullstendig gjennomgang eller totalreparasjon av motoren. Arbeidet synes å ha vært begrenset til enkelte komponenter, og det er ikke dokumentert at innklagde hadde ansvar for helhetlig funksjon eller feilsøking utover det som ble utført.

Selv om tjenesten skal utføres fagmessig, innebærer ikke dette at innklagde er ansvarlig for feil som ligger utenfor det oppdraget de faktisk har påtatt seg. Det må foreligge en konkret svikt i utførelsen av det arbeidet som ble avtalt. Dersom øvrige feil skyldes forhold som innklagde ikke hadde ansvar for å undersøke eller utbedre, kan det ikke anses som en mangel ved tjenesten.

Selv om MyMechanic AS og Stålerød Bilteknikk AS har avdekket flere feil, er det ikke fremlagt teknisk dokumentasjon som klart knytter alle disse feilene til innklagdes arbeid. Det er særlig uklart om feilene med dysene og glødepluggene, samt røykutvikling og urein motorgange, skyldes innklagdes reparasjon eller andre forhold.

I mangel av slik dokumentasjon, og gitt at klageren har benyttet flere verksteder etter innklagdes arbeid, er det vanskelig å fastslå med tilstrekkelig grad av sannsynlighet at disse øvrige feilene er en følge av innklagdes tjeneste.

Det er fremlagt dokumentasjon fra to uavhengige verksteder (MyMechanic AS og Stålerød Bilteknikk AS) som peker på følgende konkrete feil ved innklagdes arbeid:

- Registerreim ikke montert riktig
- Tannhjul på dieselpumpe var løst
- Kile til tannhjul var skadet
- Dieselpumpe ikke riktig justert
- Motor ikke timet riktig
- Bruk av olje som var tynnere enn fabrikk anbefalingene

Etter utvalgets oppfatning, er disse forholdene ikke bagatellmessige, men gjelder sentrale komponenter i motorens funksjon og sikkerhet. Feilmontering av registerreim og dieselpumpe, samt manglende stramming og feiljustering knyttet til disse elementene, er klare avvik fra fagmessig utførelse. Dette er grunnleggende mekaniske oppgaver som krever presisjon og kompetanse. Disse forholdene viser at tjenesten ikke er utført med den faglige standard som kan forventes av et profesjonelt bilverksted. Det er en klar sammenheng mellom innklagdes arbeid og de ovenfor nevnte feil som ble avdekket. Klageren har fremlagt dokumentasjon som viser at feilene ble rettet av andre verksteder, og at bobilen først fungerte etter dette. Innklagde har ikke fremlagt motbevis som svekker denne sammenhengen, og har heller ikke bestridt de tekniske funnene i detalj. Det fremgår ikke at innklagde har gitt tilstrekkelig informasjon om risiko ved bruk av brukte deler, eller dokumentert at arbeidet ble kontrollert etter utførelse. Det er heller ikke dokumentert at innklagde har forsøkt å rette opp mangelen, til tross for at klageren tok kontakt. Utvalget finner etter dette at den delen av verkstedtjenesten som gjelder feilmontering av registerreim og dieselpumpe, samt manglende stramming og feiljustering knyttet til disse elementene, ikke er fagmessig utført etter hvtjl. § 5.

Utvalget har videre kommet til at det ikke er tilstrekkelig grunnlag for å konstatere at de øvrige feilene ved bobilen utgjør en mangel ved innklagdes tjeneste, jf. håndverkertjenesteloven § 5. Det foreligger ikke dokumentasjon som viser at innklagde skulle ha oppdaget eller utbedret disse feilene, og det er ikke sannsynliggjort at de er en følge av det arbeidet innklagde faktisk utførte.

Klageren har krevd erstatning. Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen.

Innklagde har anført at klageren ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon som viser en eventuell kostnadsbesparelse ved selv å kunne ha sørget for retting. Utvalget har dermed kommet til at klageren tilkjennes erstatning for sine utgifter, herunder 19 618,50 kroner i henhold til prisoverslag og kvittering fra MyMechanic AS og 5 722 kroner inkl. mva. i henhold til faktura fra Stålerud Bilteknikk AS, totalt 25 340,50 kroner.

Klageren har også krevd erstatning for gebyret han måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Det følger av forbrukerklageloven § 19 første ledd at Forbrukerklageutvalget ikke skal «ilegge en part ansvar for motpartens kostnader til rettshjelp». Unntak fra dette kan gjøres dersom noen av partene har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som Forbrukerklageutvalget finner at åpenbart ikke kan føre frem, jf. bestemmelsens annet ledd.

Forbrukerklageutvalget har i tidligere praksis lagt til grunn at «rettshjelp» etter § 19 skal forstås mer generelt som sakskostnader påført i forbindelse med saken. Utvalget viser i denne forbindelse til en utførlig gjennomgang av lovgivning og tidligere praksis i FKU-2024-2360, og slutter seg til denne. Dette innebærer som utgangspunkt at kostnader til eksempelvis advokatbistand og porto ikke dekkes etter forbrukerklageloven § 19.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageloven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a. I forbindelse med innføringen av saksbehandlingsgebyr ble det i forarbeidene, Prop. 55 L (2019-2020) s. 34, vist til at departementet har «kompetanse til å gi nærmere regler om for eksempel hvordan gebyret skal beregnes, om noen skal unntas fra å betale gebyr, og om dekning av gebyret». Det er i forbrukerklageforskriften ikke gitt nærmere regler om dette. Det fremstår likevel forutsatt av departementet at saksbehandlingsgebyret er noe den klagende part kan få erstattet. I departementets høringsnotat av 22.06.2023, angående forslag til endringer i forbrukerklageforskriften, ble uttalt følgende: «gebyret kan imidlertid inngå i kravet mot motparten, og kan dekkes dersom man får medhold i sitt krav.».

Saksbehandlingsgebyret er kostnader som stiller seg noe annerledes enn kostnader til eksempelvis advokatbistand. I motsetning til kostnader til advokatbistand, er saksbehandlingsgebyret kostnader som klageren ikke kan unngå dersom han ønsker å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget. Det å få behandlet saken sin hos Forbrukerklageutvalget, er som følge av dette ikke lenger gratis. Gratisprinsippet synes å være noe av bakgrunnen for at kostnader til rettshjelp i forbindelse med saken som utgangspunkt ikke dekkes etter forbrukerklageloven § 19. Utvalget viser i tillegg til at kostnader til innhenting av sakkyndig dokumentasjon, etter både forarbeider, Prop. 145 L (2015–2016) punkt 4.5.7.4 og Prop. 55 L (2019–2020), og langvarig praksis fra

Forbrukerklageutvalget, ikke anses som sakskostnader etter forbrukerklageloven § 19. Disse kostnadene er vurdert dekket etter alminnelige erstatningsregler etter kontraktslovgivningen, eksempelvis etter fkjl. § 33. Utvalget viser også til at rettsgebyr dekkes som sakskostnader i sivile tvister i domstolen, jf. tvisteloven § 20-5.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, som hjemlet i hvtjl. § 28. Klageren kan kreve erstatning for kostnader påført som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 28. Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle reparasjonen på bobilen, jf. hvtjl. § 28. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Utvalget finner ikke at klagerens øvrige kostnader ble påført som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 28 og tilkjenner ikke erstatning for disse.

Klageren har til slutt 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 erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 21.08.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 03.06.2025, og renter regnes derfor fra 03.07.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Arm Bilverksted AS plikter å betale 26 617,50 – tjusekstusensekshundreogsyttent 50/100 – kroner til Morten Sæknan med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 03.07.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 24.09.2025

Anders Aasland Kittelsen

Irene Lundeker

Alice Jervell

Charlotte Wolf Apelthun

Ali Aslam Malik

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad