



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 61050

### Sakens parter

Klager: Stein Overland, Orreveien 7, 1404 Siggerud

Innklaget: Era Bil AS, Postboks 32 Bygdøy, 0211 Oslo

### Kort oppsummering av saken og utfall

Forbrukerkjøp av bil. Bilen var annonsert med navigeringssystem, men manglet dette ved levering. Krav om prisavslag og erstatning for saksbehandlingsgebyr. Delvis medhold i krav om prisavslag. Medhold i krav om erstatning.

### Sammenheng av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte en bil av merket Volkswagen Tiguan med kjennemerket UR93899 av innklagde til 214 043 kroner. Klageren har lagt frem kontrakt på kjøpet. Av kontrakten går det frem at avtalen ble inngått 16.09.2022. Klageren har da saken ble sendt inn til Forbrukertilsynet oppgitt at kjøpet ble inngått og bilen levert den 22.09.2022.

Kjøpet kom i stand etter at innklagde hadde annonsert bilen på Finn.no. Klageren har lagt frem salgsannonsen, hvor det er listet opp hvilket tilleggsutstyr som skulle følge med bilen. Av denne går det frem at bilen ble solgt med navigasjonssystem.

Klageren har forklart at hans ektefelle før kjøpet av bilen spurte innklagde om bilen hadde navigasjonssystem, da dette var et av kravene ved kjøp av ny bil. Det er fra klagerens side opplyst at innklagde da bekreftet at bilen hadde dette.

Klageren har forklart at de kort tid etter kjøpet oppdaget at bilen ikke hadde navigasjonssystem, og at han da tok kontakt med innklagde. Etter det klageren har opplyst ble innklagde kontaktet på telefon den 26.09.2022 og informert om at bilen ikke

hadde navigasjonssystem Videre har klageren forklart at han sendte tekstmelding til innklagde den 09.10.2022, 13.10.2022, 09.12.2022, 29.03.2023, 24.03.2023 og 19.09.2023. Klageren har opplyst at innklagde ikke svarte på noen av tekstmeldingene. Tekstmeldingene er lagt frem for utvalget. I tekstmelding av 09.10.2022 står følgende:

*«Vi tok kontakt med deg etter kjøpet av Volkswagen Tiguan for en tid tilbake, fordi vi ikke fant ut hvordan vi kunne aktivere navigasjonssystemet. Du ba oss se etter navi tast/knapp. Etter å ha prøvd å finne navigasjonssystemet som bilen ifølge annonsen og deg hadde, ringte vi Møller bil. De fikk reg.nr. og kunne opplyse om at denne modellen ikke ble solgt med navigasjonssystem, og at det ikke kan ordnes på annet vis enn å bytte ut nåværende system med et annet. De opplyste at det ville være en minimumskostnad på 16.500 (for pionér), for å få det rimeligste navigasjonssystemet på denne bilen.*

*Har du forslag til hvordan vi går videre med dette?»*

I tekstmelding 19.09.2023 står dette:

*«Du har nå fått lang tid på deg til å svare meg på mange tekstmeldinger. Jeg har også flere ganger forsøkt å ringe deg. Oslo Bilstereo skisserte i desember i fjor en kostnad på kr 20 000,- for installasjon av navigasjon på UR93899. Siden det ikke virker som du er interessert i å følge opp krav om installasjon, så krever jeg prisavslag kr 20.000,- i stedet».*

Klageren har også til Forbrukertilsynet forklart at han har kontaktet Oslo Bilstereo og Møller bil om kostnaden ved å installere et navigasjonssystem. Klageren har opplyst at Møller Bil opplyste om en minimumskostnad på 16 500 kroner og at Oslo Bilstereo skisserte en kostnad på omkring 20 000 kroner. Det er på bakgrunn av dette krevd et prisavslag på 25 000 kroner.

Innklagde har ikke gitt et skriftlig tilsvare til Forbrukertilsynet under mekling, eller etter at saken ble klaget inn til Forbrukerklageutvalget. Det går frem av sakens dokumenter at saksbehandler under mekling hadde en telefonsamtale med innklagde den 23.08.2024. I telefonnotat datert 23.08.2024 står det at innklagde uttalte at det var en feil i annonsen at det var huket av for at bilen hadde navigasjonssystem. Videre går det frem at innklagde uttalte at det hadde gått lang tid fra kjøper overtok bilen til han reklamerte på forholdet, og at dette tilsier at navigasjonssystemet ikke var av betydning for kjøpet.

Klageren har kommentert innklagdes uttalelser og vist til at bilen ble valgt fremfor andre alternativer fordi den var annonsert med navigasjonssystem. Videre har klageren bestridt at det tok lang tid før han kontaktet selger, og vist til telefonsamtale kort tid etter kjøpet og de tekstmeldinger han har sendt til innklagde.

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 03.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16447. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 06.06.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 30.08.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er mottatt 24.09.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

## **Klagerens påstander**

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag på 25 000 kroner.

Det er også lagt ned påstand om erstatning på 1277 kroner

Klageren har også krevd renter.

## **Utvalget ser slik på saken**

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 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.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved

kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

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

Det er klageren som har bevisbyrden og må sannsynliggjøre de omstendigheter kravet bygger på.

Det er utvalgets vurdering at klageren hadde en berettiget forventning om at bilen hadde et navigasjonssystem. Det vises i denne forbindelse at det fremgår av salgsannonser at navigasjonssystemet skulle være en del av det tilleggsutstyret som fulgte med bilen. Klageren har også opplyst at innklagde ble spurt om bilen hadde navigasjonssystem, hvorpå innklagde skal ha svart bekreftende på dette. Utvalget bemerker at dette ikke er dokumentert, utover klagerens påstand. Dette anses imidlertid ikke å ha avgjørende betydning for om det foreligger en mangel.

Utvalget viser til at innklagde i telefonsamtale med saksbehandler under mekling, har uttalt at det var en feil at bilen var annonsert med navigasjonssystem. Det er utvalgets vurdering at den leverte bilen etter dette ikke er i samsvar med kjøpsavtalen, og at det foreligger en mangel, jf. fkjl. § 15, jf. § 16 første ledd bokstav a.

Klageren har krevd et prisavslag på 25 000 kroner.

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.

Som grunnlag for kravet har klageren vist til to prisestimat som han har fått fra to ulike leverandører av navigasjonssystem. Prisantydningene er ikke dokumentert, men innklagde har ikke bestridt eller hatt kommentarer til prisantydningenes størrelse. Siden klageren ikke har fremlagt dokumentasjon på bilens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand, fastsettes prisavslaget skjønnsmessig til 20 000 kroner.

Klageren har krevd renter av prisavslaget.

Renten løper fra 30 dager etter at skriftlig krav ble fremsatt, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Første gang klageren rettet et skriftlig krav til innklagde var ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelse i brev av 19.06.2025. Renter regnes dermed fra den 19.07.2025.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret til Forbrukerklageutvalget, på 1227 kroner.

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».

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter fjkl. § 33. Klageren kan etter denne bestemmelsen kreve erstatning for det tap han lider som følge av mangel ved tingen. Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle tingen, jf. § 33.

Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har krevd renter av erstatningen.

Renten løper fra 30 dager etter at skriftlig krav ble fremsatt, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Første gang klageren rettet et skriftlig krav til innklagde var ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelse i brev av 19.06.2025. Renter regnes dermed fra den 19.07.2025.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Era Bil AS plikter å betale 20 000 kroner – tjuetusen kroner – til Stein Overland med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesloven § 3 fra 19.07.2025 og frem til betaling skjer.
2. Era Bil AS plikter å betale 1227 kroner – ettusentohundreogtjuesyv kroner – til Stein Overland med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesloven § 3 fra 19.07.2025 og frem til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 24.09.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Alice Jervell

Saksbehandler: Maren Oftedal