



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 117109

Sakens parter

Klager: Terje Gunnestad, Renna 6, 3729 Skien

Innklaget: Bjørn Moens Bilverksted, Rafnesveien 10, 3965 Bamble

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av håndverkertjeneste mellom forbruker og næringsdrivende. Klage over mangelfullt arbeid. Prinsipalt krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav.

Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren fikk den 15.11.2022 utført antirustbehandling på sin bil, Jeep Commander 2006-modell, av innklagde for 16 279 kroner. Klageren har fremlagt betalingsbekreftelse.

Klageren opplyser at antirustbehandlingen skulle omfatte rustkontroll før oppstart, samt sandblåsing og grunning på områder angrepet av rust. Klageren forklarer at han i forbindelse med vedlikehold av bilen i september 2023 oppdaget omfattende rustangrep i bilens kanaler på begge sider, og at venstre kanal var så alvorlig angrepet at bilen ikke ble EU-godkjent. Klageren mener innklagde burde ha avdekket rustskadene ved rustkontrollen, og påpeker at det heller ikke er utført antirustbehandling på bilens kanaler, verken innvendig eller utvendig.

Klageren har fremlagt «rustkontroll/tilstandsrapport», datert 15.11.2022, utført av innklagde. I rapporten er det krysset av for: tilpasset behandling, overflaterust, hjuloppheng, plateskjøter, falser, litt spredt rust og kunden varslet etter kontroll – før

behandling. Av rapportens merknad følger: «Sandblåst og grunnet». Det fremgår videre at neste behandling er i 2025.

Klageren har fremlagt «avtale og behandlingsbevis» fra innklagde. Det fremgår følgende av avtalen:

«Verkstedet innestår for at behandlingen utføres fagmessig og i henhold til leverandør og Norsk Antirustforenings retningslinjer. Kunden er kjent med at bilens tilstand før behandlingen vil kunne påvirke varigheten av antirustbehandlingen, avhengig av omfanget av rustangrepene.

Verkstedet utfører en kontroll av bilens tilstand før understellsbehandling. Dersom tilstanden vises å avvike vesentlig fra hva som bør være forventet, kontaktes kunde for informasjon og godkjenning før behandling iverksettes.

Dersom rustangrepene er så omfattende at sandblåsing anbefales, vil dette allikevel ikke medføre en garanti mot at det igjen oppstår rust på allerede angrepne flater og på områder der det er vanskelig å komme til – så som kanaler, hulrom og sveiseskjøter.

For på best mulig måte å redusere muligheten for en videreutvikling av allerede oppdagede rustangrep og utvikling av rust på eventuelle rustfrie områder, anbefales fornyet kontroll og eventuell etterbehandling/ny behandling.»

Klageren har fremlagt e-post fra Ove Johnsen i Enger Hedlund AS til innklagde, datert 19.09.2023. I e-posten fremgår:

«[...] 202 000 km, behandlet første gangen oktober 2022, bilen var da 16 år gammel ved første behandling.

På en komplett antirustbehandling, blir alt av plastdeksler, innerskjermer og plast under bilen demontert.

Antirustbehandlingen stopper ved kanalfalsen.

Utvendig lakkerte kanalskjørt blir ikke demontert, da dette går under bilens lakkerte flater.

På en slik Amerikansk bil, har de fleste fått fylt deler eller hele kanalen med et byggeskum lignende stoff.

På disse bilene er det derfor umulig å få sprøytet kanalene ordentlig, for det er ikke mulig å komme til.

Med vårt klima og veisalt etc. er det ekstremt viktig å sprøyte bilen når den er ny, eller så ny som mulig.

En 16 år gammel bil, vil uansett hva vi gjør, ha rustproblemer, men mye mindre etter sprøyting.

I dette tilfelle er bilen sandblåst, primet og sprøytet slik som den skal.

Vi demt som sagt ikke utvendig kanalskjørt, hvis ikke dette blir spesielt avtalt, med tillegg i pris.

Slike rustskader er derfor vanskelige å oppdage, og bilens produksjonsmåte er ikke gunstig for norske forhold.»

Klageren skriver til innklagde den 26.11.2025 at rustangrepet i kanalene er noe som innklagde burde oppdaget under rustkontrollen, og at innklagde burde varslet klageren om dette. Klageren skriver også:

«Dette ER tross alt en del av Norsk Antirust sin understellsbehandlingsprosess. Punkt 4 i denne prosessen sier: ALLE kanaler, vanger, hulrom, panser, dører, bakluke og hele bunnen sprøytes med et tynt penetrerende produkt. Nå vet jeg ikke hvilken informasjon du har formidlet til Ove Johnsen, men svaret/avslaget som er skrevet finner jeg ikke relevant opp imot informasjonen dere har på Norsk Antirust sin hjemmeside.»

Klageren har besvart påstander fra Ove Johnsen, og anfører blant annet at rustskadene burde vært oppdaget av innklagde under rustkontrollen. Klageren viser til at det ville vært enkelt å avdekke skadene ved å «plukke litt i gammel sprukket tectyl». Videre opplyser klageren at kanalskjøtet kun er festet med plastplugg og klips, og at man ved å fjerne disse får tilgang til flere hull som muliggjør innvendig behandling av kanalene.

Klageren har fremlagt en artikkel, datert 26.06.2024, med tittel: «Er ruskontroll nødvendig på moderne biler?».

Klageren har fremlagt billedokumentasjon av rustskadene i bilens kanaler. Bildene illustrerer omfattende rust. Enkelte steder er det store hull som følge av rustskade.

Klageren har også fremlagt en faktura på 5 250 kroner, datert 30.10.2023, fra Grini Bilpleie. Av fakturaens beskrivelse følger: «Deler. materiell ang reprasjon av kanal høyre»

Klageren anfører at verkstedtjenesten ikke er utført fagmessig. Klageren er av den oppfatning at antirustbehandlingen ikke er av slik kvalitet som han kan forvente av et så omfattende behandlingsprogram.

Klageren anfører at han burde blitt informert om rust i kanaler under rustkontrollen.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipielt heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 16 279 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag med 10 500 kroner. Klageren har også krevd renter.

Innklagde besvarte Forbrukertilsynets henvendelse per e-post den 28.05.2024. Innklagde ba om en uke utsatt svarfrist for å komme med et svar. Innklagde har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser etter dette.

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 11.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 03.05.2024. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 14.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 21.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.06.2024. Klagen er poststemplett 26.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 28.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.10.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av 16 279 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag med 10 500 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Utover innklagdes e-post til Forbrukertilsynet den 28.05.2024, har innklagde ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvar, lovlig forkynt for innklagde 08.07.2025. Saken avgjøres derfor på bakgrunn av øvrige opplysninger, herunder klagerens forklaring, jf. forbrukerklageloven § 18.

Saken gjelder avtale om verkstedtjenester, inngått mellom en næringsdrivende og en forbruker. Forholdet reguleres av lov 16. juni 1989 nr. 63 om håndverkertjenester m.m. for forbrukere (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. Som et særlig utslag av tjenesteyterens omsorgsplikt, følger det en frarådingsplikt av hvtjl. § 7 annet ledd. Av bestemmelsen følger det at dersom tjenesteyteren under utføringen får grunn til å tvile på om forbrukeren fortsatt har interesse av å få tjenesten utført som forutsatt, skal vedkommende kontakte forbrukeren.

Klageren anfører at innklagdes tjeneste er mangelfull.

Utvalget legger til grunn klagerens forklaring om at kanalskjørtet ikke er lakkert, men består av sort plast, og at det er festet med plastplugg og klips. Klageren har opplyst at dersom disse festene fjernes, vil flere hull bli synlige, noe som muliggjør innvendig behandling av kanalene. Klageren har videre anført at rustskadene enkelt kunne vært oppdaget ved rustkontrollen, blant annet ved å «plukke litt i gammel sprukket tectyl».

Utvalget legger vekt på den billedokumentasjonen som er fremlagt i saken. Bildene viser omfattende rustskader, herunder områder der deler av kanalene er rustet bort. Utvalget er av den oppfatning at rustens omfang og karakter tilsier at skadene ikke har oppstått nylig, men har utviklet seg over tid.

Utvalget finner på bakgrunn av sakens opplysninger at innklagde, ved rustkontrollen den 15.11.2022, burde ha avdekket rustskadenes omfang og informert klageren om forholdet. En slik varslings ville gitt klageren mulighet til å ta et informert valg om hvorvidt videre arbeid på bilen skulle gjennomføres. Som følge av mangelfull undersøkelse og fraværende veiledning, er utvalget kommet til at innklagde ikke har ivaretatt klagerens interesser med tilbørlig omsorg, og at det foreligger mangel ved innklagdes tjeneste, jf. § 5 første ledd.

Klageren har prinsipielt krevd heving. Heving forutsetter at formålet med avtalen ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 16 første ledd. Utvalget finner at vilkårene for heving er oppfylt. Utvalget viser til omfanget av rustskadene og at bilen ikke ble EU-godkjent som følge av skadene i bærende konstruksjoner.

Etter hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16, har tjenesteyteren ikke rett til vederlag når avtalen heves. Klageren skal derfor ha tilbakebetalt vederlaget for antirustbehandlingen på 16 279 kroner.

Det følger av hvtjl. § 26 tredje ledd, jf. § 16 tredje ledd, at dersom tjenesteyteren helt eller delvis skal refundere vederlaget, plikter tjenesteyteren å betale renter etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. fra den dag tjenesteyteren mottok betalingen. Utvalget legger til grunn at betalingen fant sted 15.11.2022, jf. fremlagt faktura. Renter regnes følgelig fra denne datoen.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Bjørn Moens Bilverksted plikter å betale 16 279 – sekstentusentohundreogsyttinikroner – til Terje Gunnestad, med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 15.11.2022 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.10.2025

Anders Aasland Kittelsen

Ali Aslam Malik

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller