



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 64065

### Sakens parter

Klager: Darina Zakharchuk, Øvrebust 41B, 6250 Stordal

Innklaget: Ørskog Bilsenter AS, Haukås Næringspark Ole Dreng-vegen 18,  
6240 Ørskog

### Kort oppsummering av saken og utfall

Verkstedtjeneste. Klage på at bilens tilstand var forverret etter verkstedbesøket. Krav om erstatning. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren leverte sin bil, en Fiat 500, til innklagde for undersøkelse 02.11.2023 på bakgrunn av en rød lampe som lyste i dashbordet. Lampen indikerte noe feil med girkassen. Etter noen uker, fikk klageren beskjed om at bilen kunne hentes. Klageren har forklart at når hun skulle hente bilen, så oppdaget hun at lampen fremdeles lyste, og det virket som det ikke var utført noe arbeid på bilen. Klageren lot derfor bilen være igjen på verkstedet.

Etter to uker, fikk hun beskjed fra innklagde at de ikke kunne reparere bilen og at hun derfor kunne hente den, uten å betale noe. Ved henting, så oppdaget klageren at det forelå feil med girkassen, da flere av girene ikke fungerte lengre. Ifølge klageren, ble hun opplyst at en av innklagdes mekanikere hadde forsøkt å reparere bilen, men at reparasjonsforsøket hadde ført til at girkassen ikke lengre fungerte. Deretter fikk hun beskjed at girkassen enten måtte byttes eller repareres, hvilket ikke var noe innklagde kunne utføre. Klageren reklamerte til innklagde 24.12.2023, hvor hun påpekte at bilen

ikke var kjørbar lengre, og derfor var i dårligere stand enn når hun leverte den inn til verkstedet.

Klageren fikk deretter bilen fraktet til et annet verksted, Per Aaland AS. Transport av bilen kostet 2 000 kroner. Det er fremlagt en faktura datert 14.05.2024 fra Per Aaland AS på 2 133 kroner for feilsøking. Av denne fremgår følgende:

*«LES UT FEILKODER GIRKASSE. VLA: Lest ut feilkoder av bil. TCM: Hovedfeil P2871. Clutch disengaged/stuck. Denne feilkoden forårsaker flere feil i blant annet Motorstyring, ABS, TCM. Neste steg her er å demontere gearkasse å kontrollere clutch og aktuatorer for lekkasjer/ skader. Kan også være problemet ligger ved gearkasse robot. Verkstedsmateriell».*

Per Aaland AS har gitt et pristilbud på 39 310 kroner for å bytte clutch på bilen.

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde har forklart at klageren tok bilen til deres verksted grunnet rød lampe og problemer med gir, samt at det kom røyk fra bilen under kjøring. Innklagde konstaterte at clutchen var defekt, og ville derfor ikke gire ordentlig på trinn, revers, andre, fjerde og sjette gir. Ifølge innklagde fungerte gir en, tre og fem slik de skal, men at klageren mente revers, andre, fjerde og sjette gir hadde blitt litt verre etter verkstedsbesøket. Bilen kunne likevel kjøres, og ut ifra innklagdes syn, er girkassen i samme stand som når bilen ble levert til dem i form av funksjonalitet. Innklagde bemerket at de ikke hadde løsnet en eneste skrue på bilen – kun foretatt feilsøking og forsøkt å kalibrere clutchen. De viste til at de ved undersøkelsen også hadde kommet til samme konklusjon som verkstedet Per Aaland AS.

Innklagde har fremlagt verkstedsdokument fra når bilen var inne hos dem, hvor det opplyses om følgende:

*«Bilen får varsel om problem med giring, Stille diagnose å snakke med kunde. Feilkoder [...] Slette feilkoder, kom ikke tilbake. Vi mistenker at problemet er styreenhet til girkasse eller clutch. Mange har tidligere vert borti ledningsnett til girkassen og reparert ledninger. Her må det eventuelt mye mer feilsøking til».*

Innklagde har forklart at grunnen til at de ikke kunne reparere bilen, var at bilen var produsert i Mexico, og at det derfor var vanskelig å få tak i deler. Innklagde hadde også kontaktet Fiat i forbindelse med saken, som bekreftet dette. Innklagde fant imidlertid en

brukt girkasse, men grunnet risikoen ved kjøp av brukt girkasse samt at de manglet nødvendig program for programmering, var ikke girkassebytte en aktuell løsning i saken. Grunnet konflikten som hadde oppstått, hadde innklagde ønsket å bli ferdig med saken, og derfor hadde de informert klageren om at hun ikke trengte å betale for feilsøkingen.

Klageren er ikke enig i innklagdes fremstilling, og mener at dersom bilen var kjørbar, så ville hun ikke måttet fraktet denne til et annet verksted med bergingsbil. Klageren opplyser at bilen var kjørbar når den ble levert til verkstedet, men ikke ved henting, hvilket underbygger at innklagde har gjort noe for å forverre bilens tilstand.

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 19.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1136. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 30.08.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 10.09.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn 07.10.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.12.2025.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om 44 720 kroner.

## **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.

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. hvtl. § 17 første ledd.

Slik saken er opplyst, ble bilen brakt inn til innklagdes verksted for en undersøkelse. Klageren har anført at bilens tilstand var forverret etter verkstedbesøket, og begrunner dette med at bilen ikke lot seg kjøre grunnet feil med gir-kassen.

Utover klagerens forklaring, foreligger det ingen dokumentasjon som viser en årsakssammenheng mellom feilen som har oppstått og innklagdes tjeneste. Ut ifra innklagdes verkstedsdokument, så foretok de kun en feilsøking av bilen og utførte ingen reparasjonsforsøk på gir-kassen eller clutchen. Det foreligger heller ingen dokumentasjon som tilsier at innklagdes undersøkelse ikke var fagmessig utført. På denne bakgrunn, finner ikke utvalget det sannsynliggjort at det forelå en mangel ved innklagdes tjeneste, og klagen har etter dette ikke ført frem.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.12.2025

Ingrid Stokkeland

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth