



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 73578

Sakens parter

Klager: Rooney Ahmad Heidar, Kølbrenna 338, 2388 Brumunddal

Innklaget: Netcar AS, Rozenkrantzgata 355, 3027 Drammen

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage over girkassehavari. Garantisak. Krav om heving og erstatning. Rentekrav. Avslag på krav om heving. Medhold i krav om erstatning.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 28.07.2023 en bil av merket BMW 3 serie GT 2015 med reg.nr SV61517 av innklagde til 235 000 kroner. Kjøpekontrakten er lagt frem og det går frem at kilometerstanden på kjøpstidspunktet var 108 000. Det går også frem at bilen ble solgt med 12 måneders garanti. Under vilkår i kontrakten står det at klageren fikk 15 000 kroner i prisavslag, og at «Om det dukker opp noe feil» så vil innklagde stå «ansvarlig». Det går frem at bilen ble levert til klageren den 28.07.2023.

Kjøpet kom i stand etter at innklagde hadde annonsert bilen på Finn.no. I annonsen ble bilen beskrevet slik:

«Flott og velholdt BMW 320GT! Bilen er lagd for å kjøre komfortabelt lenge samtidig som den oppleves utrolig sprek når du kaster den i sport og gir gass! En strøken BMW xDrive Sport!»

Klageren har forklart at bilen stoppet plutselig den 08.09.2023. NAF ble kontaktet for å frakte bilen til nærmeste verksted. Klageren har lagt frem bilde av Vipps-betaling til BimmerFiks AS på 3000 kroner for «Transport bil SV61517».

Det er lagt frem ordrebekreftelse datert 11.09.2023 fra Meca Service AS Brumunddal hvor bilens tilstand beskrives:

«Feilsøking. Ulyd fra girkasse. Tappet olje i en beholder, var noe spon i olja. Demontert bunnpanne. En del spon satt fast i magneter som sitter i bunnpanna. Girkassehavari».

Kostnaden på undersøkelsen var på 1750 kroner. Det går også frem av ordrebekreftelsen at klageren fikk et pristilbud på 140 449,14 kroner for å bytte girkasse.

Klageren har forklart at han kontaktet innklagde for å dekke reparasjon av girkassen, men at innklagde ifølge klageren ikke fremstod samarbeidsvillig. Det er lagt frem klage til innklagde datert 14.09.2023 hvor det informeres om behov for skifte av girkasse.

Klageren ba om at innklagde dekket kostnaden, samt utgifter til leiebil dersom reparasjonen tok lenger enn en uke. Klagerens viste til at han hadde fått 12 måneders garanti på bilen og han ønsket å benytte seg av denne.

Klageren har lagt frem e-post korrespondanse med innklagde. Det går frem at han sendte rapporten fra Meca Service AS Brumunddal på e-post til innklagde den 13.09.2023. Klagen ble sendt 14.09.2023. Det er i e-post 13.10.2023 etterlyst svar fra innklagde:

«Jeg viser til klage 14.09.23 som ikke er besvart. Jeg har bedt om at dere dekker servicekostnad og leiebil etter girkassehavari i september. Bilen min må utbedres snarlig, og jeg kan ikke lenger vente på tilbakemelding fra dere. Jeg vil derfor takke ja til tilbudet vedlagt, og kommer til å kreve at dere dekker utbedringskostnaden. Dersom dere selv vil sørge for reparasjon av girkassen ber jeg om at dere umiddelbart tar kontakt, og senest innen førstkommande mandag. På tirsdag bestilles arbeidet».

Innklagde svarte samme dag: «Hei, bare levere bilen hos oss så tar vi sjekke. Det kan hende det er ikke girkasse. Ta kontakt med oss for å levere bilen». Klageren sendte e-post til innklagde 17.10.2023: «Hei, Jeg har forsøkt å kontakte deg mange ganger per telefon og SMS for å avtale levering av bilen min (SV61517) uten å lykkes». Klageren hadde flere spørsmål om gjennomføring av reparasjon. I tillegg foreslo klageren utbedring av bilen hos BimmerFiks AS, og opplyste at disse kunne fullføre reparasjonen i løpet av kommende uke til en økonomisk gunstig pris.

Det går frem at neste e-post i dialogen med innklagde ble sendt 06.12.2023. Klageren skrev da til innklagde.

«Jeg viser til tidligere kontakt, senest min e-post 17.oktober der jeg varslet om at jeg ville utbedre bilen hos Bimmerfiks dersom jeg ikke fikk snarlig tilbakemelding fra deg. Siden du ikke svarte på når reparasjonen skulle utføres og av hvem, heller ikke kom med noen annen tilbakemelding på e-posten, har jeg sørget for å utbedre bilen. Faktura følger vedlagt. Jeg har betalt fakturaen, og krever nå oppgjør fra deg for tilsvarende beløp».

Klageren har lagt frem faktura datert 01.11.2023 fra BimmerFiks AS på 36 718,75 kroner for bytte av girkasse.

Innklagde svarte 07.12.2023: «Hei, vi har sagt flere ganger at du kan komme med bilen til oss. Du kan si hvilken uke som passer deg så kan vi bestille time på verksted og det er bare si ifra om du ønsker at vi skal reparere bilen. Verksted kommer til å sjekke om det er reparasjoner som går med garanti, så skal de reparere».

Klageren har i påfølgende korrespondanse påpekt at bilen allerede er reparert, og krever at innklagde dekker kostnadene. Videre har klageren vist til at han før dette forsøkte å kontakte innklagde flere ganger, både på e-post og telefon.

I svar 12.12.2023 skrev innklagde: «Du hadde ringt oss og informerte at bilen hadde feil og vi ba deg om å sende km stand på bilen slik at vi får sende videre til garanti selskap og det har vi ikke fått. Du har kranglet med oss og etter det ba vi deg å levere bilen til oss for at vi skal reparer og vi fikk ikke bilen. Du hadde garanti kun på motor og girkasse ikke noe slitedeler».

Klageren har som følge av det overnevnte krevd heving av kjøpet. Det er også krevd erstatning for kostnad for bytting av girkasse, kostnad for transport av bilen til verksted, kostnad for feilsøking på verksted og kostnaden for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

Innklagde v/advokat har gitt et tilsvarende svar i saken i e-post av 28.10.2025, her stod følgende:

«Ifølge klager skal det ha oppstått ulyd fra girkasse noen måneder etter kjøpet på en 2015- modell BMW. Kjøper skal ha reklamert i september 2023, og ifølge selger skal de ha etterspurt kilometerstand mv for søknad på garantiforsikring,

men dette ble ikke mottatt. Det anføres derfor at det ikke gitt mulighet til retting og garantidekning av reparasjon.

Etter klagemotpartens syn er også mangelsdokumentasjonen svak. Bunnpannen i girkassen har magneter, nettopp for å fange opp spon og metallpartikler, og forekomst av spon i seg selv er ikke ensbetydende med havari i girkassen.

Verkstedet som utbedret girkassen viser til at klager har foretatt egendiagnostisering og bedt om girkasse bytte. Det anføres å ikke være sannsynliggjort at det forelå en mangel ved girkassen eller at girkassen hadde havarert og var nødvendig å bytte».

Videre har innklagde anført at klageren uansett ikke kan kreve mer enn erstatning for reparasjonskostnader på 36 718. Det er anført at klageren kun krevde erstatning da det ble reklamert til innklagde første gang, og under mekling i Forbrukertilsynet. Klageren er ifølge innklagde «da som det klare utgangspunkt forpliktet av valg av beføyelse. Hevingskrav er uansett ikke fremmet innen rimelig tid». Innklagde anfører også at reparasjonskostnadene ikke gir grunnlag for heving, og at et prisavslag vil være en adekvat reaksjon som gjenoppretter de økonomiske konsekvensene av kontraktsbruddet. Videre har innklagde anført at innklagde ikke kan kreve både heving og erstatning for reparasjonskostnader for samme mangel. Til sist har innklagde anført at bilen nå er brukt i to år, og at dette med styrke taler mot heving. Innklagde har lagt ned krav om et «vesentlig nyttefradrag».

Klageren har som kommentar til innklagdes tilsvaer forklart at han aldri har fått spørsmål om kilometerstand på bilen. Videre at det i kontrakten ikke står informasjon om at et annet selskap er ansvarlig for garantien, kun innklagde. Når det gjelder omfanget av feilen forklarer klageren at det ikke var snakk om en ulyd i girkassen, men et totalhavari. Det vises til dokumentasjon fra Meca Service AS Brumunddal hvor det ble konkludert med at girkassen var defekt og måtte byttes. Når det gjelder spørsmålet om heving, har klageren vist til at han reklamerte innen rimelig tid, men at innklagde ikke rettet feilen og avsto å dekke reparasjonskostnadene. Klageren har anført at det ligger på innklagde at saken har tatt så lang tid, og at innklagde da ikke kan bruke tidsforløpet som argumentasjon mot heving. Som kommentar på at innklagde krever et «vesentlig nyttefradrag» har klageren uttalt at dette synes urimelig da han selv har handlet i god tro, mens innklagde «har opptrådt i dårlig tro og med svært dårlig oppfølging».

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 12.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2411.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 24.09.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 21.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget ble mottatt 22.10.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 12.11.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om at innklagde skal utbetale et hevingsoppgjør på 235 000 kroner.

Klageren har lagt ned påstand om erstatning på 42 746 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag.

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.

Selgeren kan påta seg å svare for feil ved tingen som ikke er en mangel etter reglene i loven, og kan da fastsette hvilke krav forbrukeren kan gjøre gjeldende som følge av feilen, jf. fkjl. § 18 a første ledd første punktum.

Har selgeren ved en garanti som nevnt i første ledd første punktum forpliktet seg til innenfor et visst tidsrom å svare helt eller delvis for tingens anvendelighet eller andre

egenskaper uten å angi på en tydelig måte hvilke feil ved tingen selgeren svarer for og hvilke krav forbrukeren kan gjøre gjeldende som følge av feilen, foreligger det en mangel dersom tingen ikke svarer til selgerens forpliktelse. Dette gjelder likevel ikke hvis selgeren sannsynliggjør at feilen skyldes en ulykkeshendelse, feil håndtering av tingen eller annet forhold på forbrukerens side, jf. fkjl. § 18a andre ledd.

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

Ifølge fkjl. § 18 andre ledd skal funksjonssvikt og andre feil som viser seg innen seks måneder etter levering, formodes å ha vært til stede på kjøpstidspunktet. Dette gjelder likevel ikke dersom selgeren beviser at feilen er oppstått senere av årsaker som ikke har sammenheng med tilstanden på leveringstidspunktet, eller dersom formodningen er uforenlig med varens eller mangelens art.

Det dreier seg i denne saken om en funksjonssvikt som oppstod innen seks måneder, og innklagde har ikke lagt frem opplysninger eller dokumentasjon som beviser at feilen er oppstått senere. Innklagde har heller ikke sannsynliggjort at feilen skyldes en ulykkeshendelse, feil håndtering av tingen eller annet forhold på forbrukerens side, jf. fkjl. § 18a andre ledd. Feilen formodes derfor å ha vært til stede på kjøpstidspunktet.

Det følger av fremlagt kjøpekontrakt at bilen ble solgt med 12 måneders garanti. Det er ikke lagt frem noen garantivilkår i saken. Utvalget bemerker at innklagde på e-post har uttalt at garantien gjaldt «motor og girkasse». Det er imidlertid garantien slik den lød ved kontraktsinngåelsen som må anses gjeldende for dette saksforholdet.

Partene er uenige om omfanget av feilen. Utvalget legger til grunn at feilen var et girkassehavari, da dette fremgår av ordrebekreftelse fra Meca Service AS Brumunddal, fremlagt av klageren.

Innklagde har ikke gitt opplysninger eller fremlagt dokumentasjon som viser at de ved kontraktsinngåelsen anga på en «tydelig måte» hvilke feil ved tingen som de svarte for, eller hvilke krav klageren kunne gjøre gjeldende som følge av feilen, jf. fkjl. § 18a annet ledd. Garantien må dermed oppfattes som en generell garanti for reparasjonsmodne feil som oppstår i garantitiden. I utgangspunktet er derfor feil som oppstår med bilen innenfor 12 mnd. etter kjøpet, omfattet av garantien.

Det følger imidlertid av forarbeidene til loven at innklagde etter § 18 a annet ledd ikke hefter for feil som skyldes alminnelig slitasje etter normal bruk. I forarbeidene uttales det at «Det synes uaktuelt å la selgeren hefte for feil som skyldes alminnelig slitasje på tingen, for eksempel at en bil får noen riper. Det sentrale er at det må skje en svikt i tingens garanterte funksjon» jf. Ot.prp.nr.23 (2006–2007) side 72.

Siden det er snakk om en generell garanti for feil som må repareres i garantitiden, kan det ikke legges til grunn at et girkassehavari skyldes alminnelig slitasje. Feilen må anses som en svikt i bilens garanterte funksjon, og omfattes derfor av garantien. Det foreligger etter dette en mangel, jf. fkjl. § 18 a første ledd første punktum, jf. andre ledd.

Klageren har krevd heving av kjøpet. Innklagde har anført flere grunnlag for at klageren ikke kan kreve heving.

Det er anført at innklagde ikke er gitt mulighet for retting og garantidekning. Til dette bemerker utvalget at klageren ved flere anledninger henvendte seg til innklagde. Det går frem at klageren ikke mottok svar på klage og e-post av 13.09.2023 og 14.09.2023 før ved ny henvendelse den 13.10.2023. Videre går det frem i e-post 17.10.2023 at klageren hadde flere spørsmål om gjennomføring av avhjelp, og at han hadde forsøkt å kontakte innklagde på telefon flere ganger. Neste e-post ble sendt 06.12.2023, og reparasjon var da utført på annet verksted. Innklagde har på sin side ikke lagt frem dokumentasjon eller gitt opplysninger som sannsynliggjør at de har tilbudt avhjelp etter loven, jf. fkjl. § 29. Det kan heller ikke være en betingelse for å avtale avhjelp at klageren oppgir bilens kilometerstand i forkant. Klageren er etter dette ikke avskåret fra å kreve heving. Jf. fkjl. § 29 tredje ledd.

Innklagde har anført at klageren er forpliktet av valg av beføyelse som ble gjort ved opprinnelig klage og mekling. Til dette bemerker utvalget at klageren står fritt til å endre beføyelse ved en behandling av saken i Forbrukerklageutvalget, og er ikke bundet av opprinnelig klage eller meklingen i Forbrukertilsynet.

Innklagde har også anført at hevingskravet ikke er fremmet innen rimelig tid.

Reklamasjon skal fremmes innen rimelig tid etter fkjl. § 27. Forbrukeren skal da gi selgeren melding om at han vil «påberope seg mangelen». Det er ikke et krav at forbrukeren på dette tidspunktet må gjøre gjeldende hvilket krav eller hvilken beføyelse

han vil påberope seg. Klageren er derfor ikke avskåret fra å gjøre hevingskravet gjeldende fordi det ikke er fremmet innen rimelig tid.

Til sist har innklagde anført at klageren ikke kan kreve både heving og erstatning for kostnader ved samme mangel. Til dette bemerker utvalget at det i juridisk teori forutsettes at det også kan gis erstatning for kostnader som får karakter av å være bortkastede eller unødvendige, som følge av selgerens mislighold, jf. bl.a. Tverberg, Forbrukerkjøpsloven (2008) s. 734. Tidligere praksis viser at tilsvarende prinsipper er lagt til grunn hos Forbrukerklageutvalget. En reparasjonskostnad vil være bortkastet og unødvendig for klageren ved et hevingsoppgjør. Klageren skal ved et hevingsoppgjør stilles som om kjøpet ikke hadde vært gjennomført. Klageren skal da ha erstatning for utgifter knyttet til gjenstanden som er tilbakeført ved hevingsoppgjøret.

Klageren har etter dette anledning til å kreve heving av kjøpet.

Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Utvalget bemerker at reparasjonskostnadene er av en viss størrelse, men utgjør likevel ikke en stor del av den opprinnelige kjøpesummen. Mangelen kan også i tilstrekkelig grad avhjelpes ved andre misligholdsbeføyelser, herunder krav om erstatning.

Utvalget har etter dette kommet til at hevingsvilkåret ikke er oppfylt.

Klageren har krevd erstatning for utbedringskostnader, transport av bilen til verksted, og for feilsøking.

Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

Utvalget bemerker at krav om erstatning ikke er betinget av at selgeren har fått anledning til å tilby avhjelp. Det kan imidlertid ha betydning for utmåling av erstatningen, dersom selgeren kunne ha tilbudt tilsvarende reparasjon billigere. Innklagde har imidlertid ikke lagt frem dokumentasjon på at de kunne sørget for rimeligere utføring av reparasjonen. Innklagde har uansett vært sene og lite hjelpelige med å imøtekomme klagerens krav om retting, slik at klageren måtte se seg nødt til å utføre reparasjonen et annet sted. Klageren har også fått utbedret dette til en betydelig rimeligere kostnad enn det første pristilbudet som er lagt frem.

Klageren har etter dette dokumentert nødvendige kostnader på 41 468,75 som følge av mangelen.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

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 fkjl. § 33.

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

Klageren er tilkjent erstatning på totalt 42 745,75 kroner.

Klageren har krevd forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig påkrav var ved Forbrukerklageutvalgets oversendelse av klage, lovlig forkynt for innklagde 02.10.2025. Renter regnes derfor fra 01.11.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Netcar AS plikter å betale 42 745,75 kroner -førtitotusensyvhundreogførtisekskronerog syttifemøre- til Rooney Ahmad Heidar med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 01.11.2025 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 12.11.2025

Signe Eriksen

Irene Lundeker

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Maren Oftedal