



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 80636

Sakens parter

Klager: Espen Moen, Madlastø 28A, 4045 Hafrsfjord

Innklaget: Autoland Rogaland AS, Agneveien 20, 4319 Sandnes

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av bruktbil fra forhandler. Klage på lakkarbeid. Krav om erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 17.06.2017 en Toyota Auris Hybrid 2011-modell med registreringsnummer SV18522 for 146 000 kroner. Bilens kilometerstand var 85 000 km på kjøpstidspunktet. Kjøpekontrakten er fremlagt.

Klageren oppdaget 19.04.2021 at lakken på støtfangeren begynte å løsne. Klageren reklamerte til innklagde via e-post samme dag. Innklagde avviste at dette var en reklamasjonssak, men partene ble enige om å dele på kostnadene for å utbedre lakken på bilen. Klageren betalte avtalt sum til innklagde, som engasjerte et verksted til å utføre arbeidet. Klageren har opplyst at lakkarbeidet ble utført i september 2021.

Lakken begynte å løsne igjen 02.07.2023, og klageren sendte en ny e-post til innklagde med bilder av bilen. Innklagde svarte den 09.08.2023 at de avviste klagen og forklarte at det er ett års reklamasjonsrett på verkstedarbeid. Videre viste de til at avtalen om å dekke deler av arbeidet ble gjort på «goodwill» fra deres side, og at klageren heller kunne henvende seg til verkstedet som utførte arbeidet.

Klageren har fremlagt en NAF-rapport datert 02.10.2023, hvor det fremgår følgende opplysninger:

«Støtfanger foran flasser i lakk.

Kunden reklamerte på at lakken flasser av støtfanger foran i 2021. Dette ble utbedret men det har begynt å flasse igjen. Lakkfirma sier de bare har lakkert halve støtfanger og vil kun utbedre lakken der hvor den flasser. NAF kan konstatere at hele støtfanger er omlakkert. Det er tydelige lakkblærer på støtfangerens høyre side nå så om lakken blir utbedret kun hvor den flasser vil det kun være ett spørsmål om tid før dette utvikler seg.

Siden det er mindre enn 2 år siden relakkering ble utført og det er mangler ved dette, menes lakkjobben å være av mangelfull kvalitet».

Klageren har også fremlagt kvittering for betaling av NAF-rapporten på 1 390 kroner. Klageren har innhentet et pristilbud for utbedring av lakken datert 05.11.2024 fra Bilhuset Skade og Lakk AS på 12 091 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde forklarer at de ble kontaktet for første gang i 2021, som er fire år etter klager kjøpte bilen. Innklagde mener det er vanskelig å vite om skaden i lakken var grunnet ytre påvirkning eller feil med lakkarbeidet. Innklagde har vist til at den første gangen klageren reklamerte på feil med lakken, så var de uenige i at dette var en reklamasjonssak, men at de gikk med på å betale deler av lakkingen på «goodwill».

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 23.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1312. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 01.10.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 04.11.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn 12.11.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.12.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om 14 758 kroner i erstatning.

Utvalget ser slik på saken

Saken springer ut av et kjøp av en bruktbil mellom en næringsdrivende og en forbruker, jf. forbrukerkjøpsloven 21.juni 2002 nr.34 (fkjl.), jf. § 1. Tvisten gjelder imidlertid klage på en håndverkertjeneste, og vurderingen av arbeidet må dermed tas ut ifra håndverkertjenesteloven 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Utvalget bemerker for ordens skyld at reklamasjonsfristen på håndverkertjenester er to år, jf. hvtjl. § 22. Lakkarbeidet ble utført i september 2021, og klageren reklamerte i juli 2023. Reklamasjonen er dermed rettidig.

Slik det fremgår av sakens opplysninger, godtok ikke innklagde klagerens reklamasjon første gang han reklamerte på lakkskader på bilen, men partene ble enige om dele kostnaden for utbedring av lakken på bilen. Klageren betalte sin del til innklagde, som engasjerte et verksted til å utføre arbeidet. Selv om avtalen om at partene skulle dele på kostnadene ble inngått på «goodwill», så har klageren rett på at arbeidet utføres fagmessig, jf. hvtjl. § 5. 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.

Ifølge fremlagt NAF-rapport datert 02.10.2023 har hele støtfangeren vært omlakkert, og det foreligger tydelige lakklærer på støtfangerens høyre side, hvilket vil utvikle seg dersom lakken ikke utbedres. Det konkluderes med at lakkarbeidet var av mangelfull kvalitet. Ut ifra dette, finner utvalget det sannsynliggjort at det foreligger en mangel ved arbeidet, jf. hvtjl. § 5.

Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen. Erstatningen skal svare til det økonomiske tap forbrukeren har lidt, utlegg, prisforskjell, tapt arbeidsfortjeneste, tingskade m.m, jf. hvtjl. § 30 første ledd.

Klageren har fremlagt pristilbud for utbedring av lakken datert 05.11.2024 fra Bilhuset Skade og Lakk AS på 12 091 kroner. Klageren har også fremlagt kvittering for betaling av

NAF-rapport på 1 390 kroner. Erstatningskravene er dokumenterte, og er utgifter følge av det mangelfulle arbeidet. Klageren tilkjennes beløpene i sin helhet.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner. 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 hvtjl. § 28, og klageren tilkjennes etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Klageren tilkjennes totalt 14 758 kroner i erstatning.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Autoland Rogaland AS plikter å betale 14 758 – fjortentusensyvhundreogfemtiåtte – kroner til Espen Moen.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.12.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth