



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 64908

### Sakens parter

Klager: Jakob Ng Forster, Bankgata 12, 8005 Bodø

Innklaget: Beckmeister AS, Nordstrandveien 67, 8012 Bodø

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste. Klage på mangelfullt utført arbeid. Prinsipalt krav om prisavslag og erstatning. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren fikk sin bil, en Peugeot 3008, den 25.08.2023 reparert hos innklagde for totalt 24 445 kroner inkl. mva. Ifølge klageren var årsaken til at han leverte bilen inn til reparasjon at motorlampen og ESP-lampen i dashbordet lyste, samtidig som bilen startet tregt og kjørte svært hakkete. Etter at innklagde undersøkte bilen, fikk klageren beskjed om at det var en feil med drivstofftrykket og at drivstofftrykkregulatoren og drivstofftrykksensoren måtte byttes.

Klageren har fremlagt kvittering og faktura datert 25.08.2023 fra innklagde på 24 445 kroner inkl. mva. I denne står det følgende:

«Drivstofftrykkregulator  
Dieselinnsprøytingssystem  
[...]  
Drivstoffilter  
Bytte av Drivstoffilter

Bytte av medbrakte deler

Fyll kjølevæske»

Ifølge klageren ble han i etterkant av reparasjonen informert av innklagde om at samme varsellamper fortsatt lyste og at det forelå en skjult feil med bilen, men at den kjørte mye bedre. Uten å ha prøvekjørt bilen, betalte klageren for reparasjonen. Klageren mener imidlertid at bilen var i samme stand som før reparasjonen, og at innklagdes arbeid ikke hadde reparert bilen. Ifølge klageren startet bilen fortsatt tregt, kjørte like hakkete og begge varsellampene lyste også i etterkant av innklagdes reparasjon.

Klageren reklamerte til innklagde i fremlagt e-post datert 01.09.2023. Klageren skriver i e-posten følgende:

«Hei!

Jeg leverte inn min bil med registreringsnummer NF48601 hos dere den 28.07, da motorlampen og ESP-lampen på dashbordet lyste, samtidig som bilen startet tregt og kjørte hakkete.

Etter at dere hadde feilsøkt bilen, ble jeg ringt og fortalt at det forelå en feil med drivstofftrykket, og at drivstofftrykkregulatoren og drivstofftrykksensoren måtte byttes. Underveis i reparasjonen ble det også klart at jobben ble dyrere enn antatt, og endte på 24500kr.

Etter reparasjonen ble jeg ringt opp og fortalt at motorlampen fortsatt lyste og at dette var en «skjult feil», men at bilen kjørte mye bedre. Da jeg fikk tilbake bilen den 25.08, var min opplevelse at den var i like dårlig stand som da jeg leverte den. Bilen starter like tregt, kjører like hakkete, og begge motorlampene lyser fortsatt. Jeg mener derfor at formålet med tjenesten er vesentlig forfeilet, da reparasjonen ikke har løst de opprinnelige feilene på bilen.

I etterkant av dette har jeg feilsøkt bilen hos et annet verksted. Feilsøket hos dette verkstedet ga samme feilkoder som jeg fikk fra dere, noe som tilsier at reparasjonen som ble foretatt hos dere ikke ordnet de opprinnelige feilkodene.

Dere har feilsøkt, diagnostisert og foreslått en reparasjon som ikke bedret bilens tilstand, noe jeg synes det er urimelig at jeg skal betale 24500kr for. Dette ønsker jeg å bli refundert for. Jeg ber om at dere tar stilling til klagen min, og foreslår en løsning.»

Ifølge klageren svarte ikke innklagde på klagerens reklamasjon. Han sendte en purring den 11.09.2023, men mottok ikke svar fra innklagde før 12.09.2023 og 19.09.2023. Klageren har fremlagt e-postkorrespondansen mellom partene til støtte for dette. Den 12.09.2023 skriver innklagde til klageren følgende:

«Hei

Ser at denne har gått rett i vår spamboks. Hadde du ringt oss, så hadde vi hatt mulighet å se på det kjapt.

Ser på dette nå og tar kontakt.»

Den 19.09.2023 skriver innklagde følgende til klageren:

«Hei

Vi kan ta inn bilen på fredag for feilsøk av problemet, om det passer deg.»

Samme dag svarte klageren innklagde følgende:

«Hei igjen,

Bilen har allerede vært på feilsøk hos et annet verksted i Bodø, i utgangspunktet for å sjekke om dere hadde fikset de opprinnelige feilkodene eller ikke. Der fant de ut at feilkodene var de samme, og at problemene oppsto grunnet en smeltet slange som førte til en lekkasje i dieselfilterhuset.

Jeg ventet deretter på et svar fra dere vedrørende klagen jeg sendte. Denne regnet jeg med at dere hadde mottatt, siden jeg ikke har hatt noe problem med å nå dere på mail ved tre tidligere anledninger, senest uken før jeg sendte klagen (fra samme e-postadresse).

Det er en stor ulempe for meg å ikke ha bil tilgjengelig, og da jeg følte at det tok urimelig lang tid å få svar på klagen, har jeg reparert bilen et annet sted. Bytte av

den smeltede slangen og dieselfilterhus ordnet alle problemene bilen hadde, noe som tyder på at dere har feilsøkt bilen utilstrekkelig og anbefalt meg en reparasjon som ikke rettet seg mot bilens egentlige problem.

Det blir derfor ikke nødvendig med et nytt feilsøk hos dere, og jeg står ved mitt krav om refusjon.»

Klageren leverte bilen sin inn til et annet verksted for undersøkelse. Ifølge klageren avdekket undersøkelsen samme feilkoder som før. Klageren har til støtte for dette fremlagt deler av skjermdump av feilkodene. I denne står det følgende:

«Fejlkode: P1199  
Lavt brændstofdiveau

Fejlkode: P0087  
Brændstofsistemtryk

Fejlkode: P22914  
Trykføler trykfordelerrør (brændstoftryk)

Fejlkode: P2291  
Trykføler trykfordelerrør (brændstoftryk)»

Klageren fikk bilen reparert hos et annet verksted fordi han ikke mottok svar fra innklagde og fordi han hadde behov for en fungerende bil. Ifølge klageren beskrev verkstedet feilen med bilen som vanlig, og at problemene oppsto som følge av en smeltet slange som førte til en lekkasje i dieselfilterhuset. Klageren har til støtte for dette fremlagt faktura fra Bil & Transmisjon AS datert 13.09.2023. Fakturaen er på 6 012 kroner inkl. mva. I fakturaen står det følgende:

«Dieselfilterhus  
Repset kabel  
Byttet filterhus og kabel»

Ifølge klageren fungerte bilen etter denne reparasjonen.

Klageren anfører etter dette at verkstedtjenesten var mangelfull. Han krever som følge av dette prisavslag og erstatning.

Innklagde har gjort rede for sitt syn på saken i e-post datert 01.08.2024. Innklagde avviser klagerens krav. De viser for det første til at de ikke ble gitt mulighet til utbedring fordi klageren fikk bilen reparert på et annet verksted. Innklagde opplyser at klageren ikke fikk svar på reklamasjonen sendt 01.09.2023 fordi e-posten havnet i innklagdes søppelpost. Klageren fikk imidlertid respons fra innklagde 12.09.2023 og beskjed om at dersom klageren hadde ringt ville de tatt tak i dette med en gang. Ifølge innklagde er deres telefon- og kundemottak betjent mandag-fredag 08.00-16.00.

Når en bil kommer inn med feil som ikke er «åpenbar», og som krever feilsøk/diagnose, er det normalt at man tar utgangspunkt i de feilkoder som diagnoseapparatet viser. Det gir en pekepinn på hvor man må starte for å finne/utbedre de feil som kommer opp. Dette er også gjort i denne saken. Det var ifølge innklagde ingen synlige feil, som en smeltet slange, da de hadde bilen hos seg.

Innklagde har også fremlagt bilder av feilkoder. Bildene viser følgende:

«Motorstyring

P1199 – Drivstofftrykk – funksjonsfeil

Sannsynlige årsaker

Drivstoffnivå lavt

drivstofffilter

ledningsnett

drivstoffgalleritrykkføler

EOBD feilkoder

P0087

Sannsynlige årsaker

Drivstoffpumpe

Drivstofftrykkregulator

Drivstofftilførselsrør tilstoppet

Mekanisk feil

EOBD Feilkoder

P2291 - Kontrolltrykk for innsprøytingsventil, motor dreies med startmotoren –  
trykk for lavt  
Sannsynlige årsaker  
Drivstofftrykkregulator  
Føler for innsprøytingsventilens kontrolltrykk»

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 21.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17375. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.07.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 09.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 06.11.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 06.11.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.01.2026.

## **Klagerens påstander**

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om prisavslag med 24 445 kroner og erstatning med 1 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

## **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.

Klageren anfører at verkstedtjenesten var mangelfull.

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. hvtjl. § 17 første ledd.

Utvalget forstår saksdokumentene slik at feilkoder P2291, P0087 og P1199, som blant annet gjelder drivstofftrykk, var på bilen i forkant av innklagdes reparasjon og at disse fortsatt var til stede etter reparasjonen. Klageren har fremlagt dokumentasjon fra Bil & Transmisjon AS der det står at dieselfilterhus og en kabel ble byttet, og opplyst at bilen etter dette fungerte. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at hele reparasjonen innklagde utførte var mangelfull. Utvalget legger etter dette til grunn at innklagdes arbeid på bilen har hatt noe verdi, men at arbeidet ikke løste hele problemet med bilen. Utvalget finner som følge av dette at innklagdes reparasjon delvis var mangelfullt utført etter hvtjl. § 5.

Klageren har prinsipielt krevd prisavslag. Det følger av hvtjl. § 25 første ledd at forbrukeren kan kreve prisavslag, dersom mangelen ikke rettes i samsvar med § 24.

Det følger av hvtjl. § 24 første ledd at forbrukeren kan kreve at tjenesteyteren retter mangel ved tjenesten når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for tjenesteyteren.

Retting skal skje innen rimelig tid etter at forbrukeren har klaget over mangelen og gitt tjenesteyteren mulighet for å rette, jf. hvtjl. § 24 tredje ledd.

Klageren har fremlagt dokumentasjon fra Bil & Transmisjon AS der det står at det kostet 6 012 kroner inkl. mva. å få reparert bilen tilstrekkelig. Klageren reklamerte til innklagde første gang 01.09.2023 og andre gang 11.09.2023, uten å få svar. Den 12.09.2023 svarte innklagde at klageren reklamasjonse-posten hadde havnet i søppelpost og at de skulle se på saken. Den 19.09.2023 tilbød innklagde å undersøke bilen, men klageren fikk bilen reparert hos et annet verksted 13.09.2023. Innklagde har som følge av dette ikke utbedret «innen rimelig tid» jf. hvtjl. § 24 tredje ledd. Innklagde har heller ikke fremlagt dokumentasjon som viser at de kunne utbedret for en lavere sum enn det Bil & Transmisjon AS har gjort.

Etter hvtjl. § 25 andre ledd skal prisavslaget settes til hva det ville koste forbrukeren å få mangelen rettet, bortsett fra kostnader som nevnt i § 24 fjerde ledd, annet punktum.

Utvalget har lagt til grunn at deler av innklagdes arbeid var mangelfullt utført. Utvalget finner etter dette at klageren skjønnsmessig tilkjennes prisavslag med 15 000 kroner inkl. mva.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret han måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen.

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.

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 reglene i hvtjl. § 28. Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle tjenesten, jf. § 28. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har til slutt krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om prisavslag og erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 06.11.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for innklagde 07.11.2025, og renter regnes derfor fra 07.12.2025.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Beckmeister AS plikter å betale 16 277 – sekstentusentohundreogsyttisv – kroner til Jakob Ng Forster med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 07.12.2025 til betaling skjer.



Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.01.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad