



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 59224

### Sakens parter

Klager: Espen Kandahl, Bøkkerveien 12D, 0579 Oslo

Innklaget: Erik Arnesen Helsefy AS, Postboks 6358 Etterstad, 0604 Oslo

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ny bil fra forhandler. Klage på sprekker og krakelering. Krav om prisavslag og erstatning. Subsidiært krav om heving og erstatning. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 01.12.2022 en ny Mercedes-Benz EQA 300 4MATIC 2022-modell for 489 000 kroner. Registreringsnummer på bilen er ED53655. Kjøpekontrakten er fremlagt.

I august 2023 oppdaget klageren flere feil på bilen, og reklamerte skriftlig til innklagde i september 2023 på følgende forhold: aircondition slår seg ikke på, list/panel mellom frontlykter og panser har sprukket flere steder, midtre baklys krakelerer, taks Skinner og lister rundt vinduer har blitt matte (skal være blanke).

Det er fremlagt korrespondanse mellom partene, hvor innklagde opplyste at de ville sette bilen opp til reparasjon av aircondition 10.10.2023, hvilket de anså som en fabrikkasjonsfeil som dekkes av garantien. Når det gjaldt lys, deksler, taks Skinner og lister, så er dette noe som ikke dekkes av garantien. Innklagde mente at skadene har oppstått som følge av bruk av for sterke vaskemidler, som plastmaterialene ikke tåler.

Klageren opplyste at han har vedlikeholdt bilen på samme måte som alle sine tidligere biler, hvor han i hovedsak har benyttet seg av håndvask/skum/høytrykk hos «Soft Wash», som er et vaskeanlegg som mange benytter seg av. Dette har aldri medført

problemer tidligere. Klageren stilte også spørsmål ved hvorfor skadene kun har oppstått på nevnte deler, og ikke resten av karosseriet, dersom skadene skyldes feil vedlikehold. Klageren har påpekt at innklagde heller ikke ga noen informasjon om at han måtte vise varsomhet ved vask.

Bilen ble undersøkt på verksted, og det er fremlagt en NAF-rapport datert 10.10.2023, hvor det fremgår følgende opplysninger:

«Årsak til konsultasjon:

Kunde klager på at baklamper krakilerer. Chromelister rundt vinduer og nederst på dørene er matte og stygge. Fremre plate foran panser sprekker. Takreils er også matte. Erik Arnesen mener kunde har brukt feil vaskemidler som er årsak til skadene. Kunde avkrefter dette og sier han kun har brukt vaskeautomater og vanlig håndvask m/såpe.

Beskrivelse og vurdering:

Naf har sett på punktene som kunden klager på og bekrefter skadene: Indre baklampe har en del krakilering. Blanke lister rundt alle sideputer og lister på dører er også matte og uten glans. Fremre lakkerte deksel/plate foran panser er sprekt på flere steder. Takreils er også matte.

Konklusjon:

Bilen bør jo tåle å bli vasket med forskjellige vaskemidler så sant det ikke er brukt noe med syre i. Anbefaler kunde å oppsøke BOS for videre vurdering».

Bilen ble levert til innklagde, slik at de kunne få bilen undersøkt av en tredjepart. Bilen ble besiktiget av KBV Norge AS, som har fremlagt rapport datert 18.10.2023. Rapporten konkluderer med følgende:

«Etter fysisk oppmøte ettersett og konstatert de omtalte områder. Alkalisk rengjøringsmiddel skal blandes ut i en prosentvis andel med vann, dette er i så fall produsenten av rengjøringsmidlet som må oppgi. Blandingsforhold i forhold til hva som skal rengjøres. Høytrykkspyler kan med vanntrykket 'skyve' rengjøringsmidlet inn under baksiden av plastdetaljene, hvor det ikke er lakkert, og derved være med å 'tørke' og gi spenninger i plastdetaljen, som kan gi sprekker. Kondens i

baklampe kan virke som om limet mellom lyktehus og lampeglass har gått litt i oppløsning, og gir mulighet for vann inntrenging. Bruk av høytrykkspyler sammen med alkalisk rengjøringsmiddel kan forklare bortfall av fornklingsfarge på vinduslister. Jeg mener det er en uheldig kombinasjon av kjøretøyprodukter og rengjøringsmidlet.

### Et kjøretøy skal jo tåle vask!

Bruk av alkaliske rengjøringsmiddel er ikke egnet på enkelte produkter. Her har produsenten av rengjøringsmidlet og kjøretøy produsenten begge en opplysningsplikt».

Innklagde har fremlagt et pristilbud datert 20.12.2023 på 70 047 kroner for å utbedre skadene på bilen.

Innklagde står ved sin konklusjon etter vurdering foretatt av KBV Norge AS om at skadene ikke skyldes fabrikkasjonsfeil eller svakhet ved produktet, men feil bruk av kjemikalier som bilen har vært utsatt for. Innklagde har også vist til at NAF ved sin rapport ikke har kommet til en annen konklusjon. Innklagde har også kontaktet teknisk avdeling hos Mercedes-Benz Norge, og gjengitt deres svar, hvor de har konstatert at årsaken til skadene skyldes ekstern påvirkning. De mener at bilen har blitt utsatt for rent konsentrat av kraftig alkalisk vaskemiddel, eksempelvis ved at blandesystemet i vaskehallen ikke har fungert. De har også forklart at karosseri og spalteåpninger rengjøres for dårlig under skylleprosessen, hvilket er typisk i selvvaskehaller der det ofte er lite gjenværende tid på vaskepoletten når skylleprosessen skal starte.

Innklagde har videre opplyst at bilpleieprodukter i likhet med andre alkaliske vaskemidler har anvisning om hvordan disse skal brukes, hvor blant annet blandingsforhold, temperatur, sollys, tilstrekkelig avskylling og tørking vil være beskrevet. Ved bruk av vaskeautomater, så må en kunne stole på at dette er ivaretatt av selskapet som drifter disse, og at det ikke er rimelig å forvente at leverandøren av kjøretøyet skal bære risikoen for dette.

Innklagde fremmet likevel et tilbud om løsning i saken, som gikk ut på at klageren kunne betale for deler til innkjøpspris uten påslag, og at innklagde kunne utføre arbeidet med utskifting uten kostnad for klageren. Tilbudet ble avvist av klageren, med den begrunnelse at han hadde fått bekreftet av forhandler i Sverige at dette er en feil som

selger bør ta ansvar for, og at produsent i Tyskland ville dekke 50% av kostnaden for delene.

Klageren mener at spørsmålet i saken er hvorvidt en ny Mercedes-Benz bør kunne tåle helt normalt vedlikehold. Dersom bilen ikke tåler normalt vedlikehold, så mener klageren at dette burde vært opplyst om før kjøp.

Klageren har fremlagt en faktura datert 14.03.2024 fra merkeforhandler i Sverige, Biltjänst i Arvika AB, hvor de har vurdert skadene og konkludert med følgende: «Ser ej ut att ej bero yttre påverkan».

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 02.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14798. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 27.05.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 04.09.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn 13.09.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 28.01.2026.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag oppad begrenset til kjøpesum. Subsidiært har klageren krevd heving av kjøpet. For begge tilfeller kreves 1 277 kroner i erstatning.

## **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.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Det er ikke en mangel hvis årsaken til feilen skyldes forbrukeren eller forhold på forbrukerens side, jf. fkjl. § 26 første ledd.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved levering, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7. I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Partene er uenige i hvorvidt feilen skyldes ytre påvirkning eller ikke. Spørsmålet i saken er hva som er den mest sannsynlige årsaken til skadene, og hvem som skal bære risikoen for skadene som har oppstått.

Innklagde, sammenholdt med rapporten fra KBV Norge AS og uttalelse fra Mercedes-Benz Norge, peker på at feilene skyldes feil bruk av vaskemiddel, hvorav feil blandingsforhold eller utilstrekkelig skylling kan være årsaken. Klageren har vist til uttalelse fra Biltjänst i Arvika AB, som mener at skadene ikke skyldes ytre påvirkning.

Utvalget bemerker at verken Biltjänst i Arvika AB eller NAF har uttalt seg om hva som kan være en annen sannsynlig årsak til skadene. NAF-rapporten sier at bilen bør tåle å vaskes med ulike vaskemidler, men hvordan bilen faktisk har blitt vasket, herunder om vaskeanvisningene på de aktuelle vaskemidlene har blitt fulgt, er vanskelig å kunne dokumentere. Rapporten fra KBV Norge AS har imidlertid vist til at det ble funnet spor på bilen etter bruk av alkalisk rengjøringsmiddel. Denne rapporten har gått lengst i å forsøke å klargjøre årsaksforholdet, herunder ved å vise til hvordan feilbruken av rengjøringsmidler kan ha forårsaket sprekkene og krakeleringen. I mangel av dokumentasjon som redegjør for en annen plausibel årsak til skadene, så finner utvalget det sannsynlig at skadene er forårsaket av feil bruk av vaskemidler. Skadene er dermed forårsaket av en ytre påvirkning som innklagde ikke bærer risikoen for, og det foreligger ingen mangel ved bilen.

Klagen har etter dette ikke ført frem.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 28.01.2026

Signe Eriksen

Rune Erstad

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth