



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 64741

Sakens parter

Klager: Maria Bergheim, Heidevegen 11 A, 6030 Langevåg

Prosessfullmektig: Advokat Stian Jensen, Austin Lyngmyr & Co Advokatfirma AS,
Arbins gate 4, 0253 Oslo

Innklaget: Frydenbø Bil Ålesund, Brusdalveien 201, 6011 Ålesund

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av bruktbil fra næringsdrivende. Klage på feil ved bilens pre sens funksjon (bremseinngrep) og motorfeil. Krav om heving og erstatning. Innklagde krever nyttefradrag. Medhold i krav om heving og erstatning. Medhold til innklagde i krav om nyttefradrag.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun den 03.05.2022 kjøpte en bruktbil av typen Audi A1 2019-modell, med registreringsnummer UF 83889, av innklagde for 279 900 kroner. Klageren har fremlagt kjøpekontrakten, der det fremkommer at bilens kilometerstand var 37 301.

Bilen skal ha blitt overtatt på kjøpsdagen.

Klageren forklarer at det etter overtakelsen oppstod flere feil ved bilen, der den mest alvorlige feilen gjelder bilens pre sense system. Klageren forklarer at bilen plutselig bråbremser uten grunn. Ifølge klageren har det siden høsten 2022 oppstått en rekke hendelser med slike bremseinngrep, med stort farepotensial.

Klageren opplyser at hun reklamerte over problemet til innklagde 24.10.2022. Bilen skal ha vært inne til undersøkelse og forsøk på utbedring av innklagde ved tre anledninger, to ganger i 2022 og én gang i juni 2023. Klageren har fremlagt verkstedgjennomgang fra innklagde av 24.10.2022, der følgende refereres:

«Audi pre-sence kikker inn av seg selv. Kunde var ute å kjøre på slyngstad mot brattvågvatne, og helt ut av det blå så kom det opp en rød melding om audi pre-sence i dashbordet og bilen bråbremsset. Var ingen hindring/andre biler i nærheten som kunde kunne registrere. Dette har oppstått en gang tidligere, for ca 1 mnd siden, den gangen i parkeringshuset på MOA. Bilen gikk helt ned i stans, og etter noen sekunder så forsvant meldingen og kunde kunne kjøre videre som normalt.»

Klageren har videre fremlagt faktura fra innklagde av 06.12.2022 der det fremkommer at bilen var inne til ny kontroll og diagnose den 22.11.2022. I fakturaen er blant annet følgende bemerket:

«- Kontrollert oppføringer i hendelseslager, ingen relevante oppføringer
- Kontrollert for TPI, en relevant TPI som omhandler presence. Lagt ved i DISS
- Utført kontrollprogram med utgangspunkt i kundeklage oppsto 24/10-22. Audi Pre sence advarsel utløst 21/10-22
- Kontrollert montering av ACC radar, ok
- Kan ikke se noe galt med bil som årsak til dette
- Se info i TPI
- Kontroller montering av ACC radar, ok
- Kalibrert ACC på nytt for å utelukke dette
- Om kunde fortsatt opplever dette og ikke kan se noe årsak og vi skal feilsøke videre må kunde neste gang prøve å dokumentere varsel med bilde om mulig. MÅ også notere ned dato/klokkeslett for hendelsen, samt hvor dette skjedde (så nøyaktig som mulig), vær/føreforhold, varm/kald bil osv. slik vi kan ta dette videre med importør.»

Ifølge klageren vedvarte problemene etter det andre utbedringsforsøket, og klageren skal ha fått beskjed fra innklagde om å notere dato, sted og værforhold for når hendelsene fant sted.

I e-post av 26.04.2023 krevde klageren heving av kjøpet, der hun blant annet viste til at innklagde allerede hadde hatt to forsøk på å rette feilen. Klageren har fremlagt e-

postkorrespondanse mellom partene. Det fremkommer av denne at innklagde dagen etter, den 27.04.2024, gjorde gjeldende at det var en reparasjonsmal som måtte følges, og at «vi er trygge på at vi får dette problemet ut av verden med neste tiltak». Innklagde opplyste at «vi har som nevnt en konkret plan på å få utbedret denne feilen». Klageren viste til at hun hadde opplevd nok et tilfelle 26.04.2023, og at «som dere vet så har bilen hatt dette problemet over en lengre periode, og har vært inne hos dere på verksted flere ganger uten at dere har rettet opp i feilen». Klageren uttrykte utrygghet rundt bilen, og at hun hadde vært nær ved å krasje flere ganger. Med bakgrunn i innklagdes lovnader om at feilen ville bli fikset, gikk imidlertid klageren med på et siste utbedringsforsøk.

Det tredje utbedringsforøket ble gjort 08.06.2023. Denne gangen skal innklagde ha skiftet radarsensoren. Klageren har fremlagt skjermbilde av «kundekortet», hvor noe av beskrivelsen fra verkstedsoppholdet fremgår. Det fremgår blant annet «skiftet J428», at det ble utført kalibrering av J428, av/på montering av deksel til støtfanger og at det ble foretatt diverse justeringer.

Ifølge klageren opplevde hun fortsatt problemer med at bilen nødbremset uten grunn. I e-post til innklagde av 06.09.2023 fremsatte klageren på nytt krav om heving av kjøpet. Etter noe dialog mellom partene, opplyste innklagde at de var av den oppfatning at systemet var i orden. Innklagde fremholdt «at dette sikkerhetssystemet har noen få begrensinger med påvirkninger fra omgivelsene er ikke en feil i seg selv. Dette er som nevnt beskrevet i instruksjonsbok».

Klageren forklarer at det ikke medfører riktighet at systemet var i orden, og det skal ha oppstått gjentatte hendelser der bilen nødbremset uten hindringer, slik som tidligere. Klageren forklarer at det har vært tilfeller der bilen har bråbremset fra om lag 80 km/t til 65 km/t, mens den i andre tilfeller har bråbremset nesten helt til stillestående.

Når det gjelder andre feil ved bilen enn bilens pre sense system, forklarer klageren at det har vært en rekke andre feil, som er blitt dokumentert inn til innklagde etter hvert som problemene har oppstått. Klageren har fremlagt verkstedsdokumentasjon og viser til følgende:

- vibrasjon i dashbordet på førersiden
- adaptiv cruise control som har varslet med piping, uten at bilen har reagert, hvilket antas å kunne ha sammenheng med feilen på pre sense
- motstand i beltelåsen på førersiden (trykknapplåsen)

- ulyder (tikkelyd) som antas å ha sammenheng med at bilen ikke har startet
- varsling om «motorfeil kontakt verksted»

Når det gjelder sistnevnte feil, skal klageren første gang ha fått opp feilmelding om «Motorfeil: kontakt verksted» høsten 2022. Feilen ble meldt inn til innklagde, som undersøke bilen. Av fremlagt faktura fra innklagde av 31.10.2022 fremgår det blant annet:

- «- Utført GFF og sporadisk feil på føler for drivstofftrykk
 - Kontrollert for TPI, funnet en TPI og lagt ved i DISS
 - Sendt protokoll
 - Kontrollert feillager og dette har skjedd bare en gang
 - Slettet feillager hht. TPI
 - Prøvekjørt bil og lest ut feillager igjen, og ingen feil har registrert nå
- Kunde får prøve bil slik og ser om feil kommer opp igjen
- Om feil kommer opp igjen, da må utføres kontrollplan i diagnose ifølge TPI»

Nesten ett år senere, den 26.09.2023, skal bilen ha fått opp varsel om motorfeil.

Klageren engasjerte advokat, som den 20.10.2023 sendte prosessvarsel til innklagde, der klagerens hevingskrav ble fastholdt. I varselet ble det gitt en beskrivelse av syv hendelser hvor bilen hadde bråbremsset uten grunn i perioden februar 2023 til september 2023, der det fulgte med bilde tatt av dashbordet fra de to siste hendelsene, henholdsvis 20.09.2023 og 27.09.2023. Det fremkommer av bildene at det i dashbordet ble varslet «Audi pre sense». Ifølge klageren oppstod hendelsene på en landeveisrekning, uten hindringer nærme bilen. I prosessvarselet ble det også vist til at det hadde oppstått varsel om motorfeil den 26.09.2023, og vedlagt fulgte bilde av dashbordet som viser melding om «Motorstartsystem: Feil! Oppsøk verksted».

Innklagde avviste klagerens hevingskrav i e-post av 06.11.2023. Innklagde hevdet at det etter utskiftning av radar på bilen ikke forelå dokumentasjon på nevnte hendelser. Innklagde fremmet midlertid tilbud om tilbakekjøp av bilen med 220 000 kroner, med forbehold om at det ble utført takst på bilen. Klageren godtok ikke forlikstilbudet.

Klageren innhentet etter dette en uttalelse fra NAF. Av fremlagt uttalelse fra NAF ved Audun Bergerud av 13.11.2023 fremgår det at «denne uttalelsen er bileiers opplevelse og notater. Bilen er ikke prøvekjørt/testet av undertegnede». I uttalelsen gjengis

klagerens beskrivelse av en rekke hendelser der bilen skal ha nødbremset uten grunn.

Fra uttalelsen refereres videre:

«Disse hendelsene med at bilen bremses umotivert er å anse som unormalt og upåregnelig. Slik dette er fremstilt så vil også dette kunne medføre uheldige/farlige situasjoner for fører dersom bilen bråbremser spesielt ved for eksempel glatt/våt/svingete vei, og ikke minst med tanke på medtrafikanter».

Klageren har fremlagt faktura fra NAF av 13.11.2023 2 500 kroner for «Vurdering av nød bremsefunksjon på Audi A1 UF83889».

Videre forklarer klageren at hun i desember 2023 tok bilen til Frydenbø i Ørsta for å gjennomføre en diagnose. Rapporten var ifølge klageren på 163 sider, og hun fikk tilgang til denne ved å logge seg på elektronisk, men det var ikke mulig å skrive rapporten ut. Det var ifølge klageren kun mulig å videresende rapporten til noen få personer i Møller-systemet. Klageren har imidlertid fremlagt skjermbilde av de første sidene av rapporten. Rapporten viser mange «koder». Ifølge klageren opplyste Frydenbø i Ørsta at det kun var ingeniørene i Tyskland som kunne tolke rapporten. Audi teknisk avdeling skal imidlertid ha foreslått å bytte radar, noe som innklagde allerede hadde gjort ved det tredje avhjelpsforsøk. Klageren har fremlagt to e-poster fra Frydenbø Verksted av 16.09.2024. I den første vises det til at «her er teksten fra vår ordre i des.23», hvorpå følgende gjengis:

«Ingen feil lagret

- Fulgt teknisk produktinfo vedlagt DISS-meldingen og lest ut data for assistentsystem. Klarer ikke å tolke noe feil.

- Sendt inn forespørsel til Audi teknisk avdeling (TSC)

- Svar fra TSC er 'utfør her en ny ibructagning av DA13, inkl. grunninnstilling.

Vurder så på nytt. Dersom dette ikke bringer noe, er teknisk anbefaling å skifte J428'»

Klageren forklarer at «J428» er radaren, som innklagde allerede hadde skiftet ved det tredje utbedringsforsøket.

Fra den andre e-posten refereres:

«J428 er radar for adapt iv cruisecont roll, og DA 13 er adresseordet t il J428 idiagnosesystemet . Dette er altså samme del.

Når presence-systemet griper inn, ved varsel eller aktivt bremseinngrep, så vil ikke dette nødvendigvis lagre seg som en feil eller som en hendelse i bilens hendelseslager i bilens feilminne, for dette er ikke nødvendigvis en feil, eller noe som bilsystemet oppfatter som en feil, men en funksjon i bilen. Altså et assistentsystem.»

Etter dette brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet 20.12.2023. Meklingen ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 03.10.2024. Klageren klaget saken videre inn for Forbrukerklageutvalget ved klage av 10.10.2024.

Klageren forklarer at hun fremdeles opplever problemene ved at bilen plutselig nødbremser uten grunn. Da klageren i august 2025 ble kontaktet av Forbrukertilsynet i forbindelse med forberedelse av saken for Forbrukerklageutvalget, viste klageren til en rekke hendelser oppstått i perioden fra våren 2025, både hendelser med nødbremse (pre sense), samt hendelser der det var kommet feilmeldinger på motor om «Motorstatsystem: Feil! Oppsøk verksted».

Når det gjelder feilmeldinger på motor, viste klageren til at slik feilmelding første gang dukket opp like etter overtakelsen, og deretter i september 2023. Klageren forklarer at feilmeldingen så dukket opp igjen 15.04.2025, og at hun da kjørte rett til innklagdes verksted. Ifølge klageren ønsket ikke innklagde å ta bilen inn. Feilmeldingen skal deretter ha dukket opp 26.04.2025, 30.04.2025, 11.05.2025, 11.07.2025 og 12.07.2025. Klageren har fremlagt seks bilder av dashbordet der fire viser feilmelding om «Motorstartssystem: feil! Kontakt verksted» og to viser feilmelding om «Motor: feil! Kontakt verksted».

Når det gjelder systemet med pre sense, viste klageren til at hendelser med nødbremse uten grunn oppstod den 15.04.2025 ved tre ulike tidspunkt på dagen, 18.04.2025, 20.04.2025, 02.05.2025, 08.05.2025, 10.05.2025 og 25.07.2025. Klageren har fremlagt bilder av dashbordet for å belyse dette, der flere av bildene viser melding om «Audi presence», mens bilen er i fart langs kjørevei.

Klageren anfører at hendelsene, særlig de hva gjelder nødbremse, medfører at hun ikke kan benytte bilen på vinterføre, selv om hun i utgangspunktet er helt avhengig av bil. Videre anfører klageren at hun blir tvunget til å kjøre i et «unormalt» kjøremønster når hun bruker bilen, der hun hele tiden må passe på at det ikke ligger biler tett bak henne.

Etter dette gjør klageren gjeldende at bilen er mangelfull. Klageren viser til at det fortsatt er problemer med pre sence-systemet, og at feilen ble oppdaget kort tid etter kjøpet og innenfor seks måneder fra overtakelsen, jf. fkjl. § 18 annet ledd.

Klageren anfører at uttalelsen fra Frydenbø Verksted i e-post av 16.09.2024 viser at det ikke er mulig å dokumentere den aktuelle mangelen hva gjelder pre sense ved en diagnose av bilen. Klageren gjør imidlertid gjeldende at hun likevel har sannsynliggjort at forholdet utgjør en mangel ved tingen. Klageren viser til verkstedshistorikken som viser at innklagde har forsøkt å utbedre mangelen tre ganger, at hun har dokumentert mer enn 10 ulike hendelser etter siste utbedringsforsøk med bilder – også av feilmelding i displayet - dato og sted. Hertil anfører klageren at hun gjennom sakkyndig uttalelse av 13.11.2023 fra NAF ved Audun Bergerud av har godtgjort at feilen er upåregnelig og går utover sikkerheten. Det foreligger etter klagerens mening en mangel etter fkjl. § 15 første ledd og annet ledd bokstav a og b, jf. § 16 første ledd bokstav a.

Videre fremholder klageren at innklagdes avhjelpsrett er uttømt da mangelen allerede er forsøkt utbedret tre ganger, jf. fkjl. § 30 annet ledd. Det foreligger etter klagerens oppfatning heller ikke «særlige grunner» som gjør ytterligere avhjelp rimelig. Uansett gjør klageren gjeldende at mangelen ikke er utbedret innen «rimelig tid», jf. fkjl. § 30 første ledd.

Klageren anfører at saken ligger i kjerneområde av de sakstyper hvor heving er den eneste egnede misligholdsbeføyelsen. Klageren gjør gjeldende at et prisavslag ikke er egnet til å gjenopprette kontraktsforhold. Hun viser til at bilen som følge av manglene - og de opplysningene som må gis ved videresalg - vil være nærmest umulig å selge bilen, uavhengig av pris. Klageren påpeker at hun blant annet må opplyse om alle de trafikkfarlige hendelsene, at merkeforhandler har forsøkt å utbedre nødbremsen tre ganger uten at problemet forsvinner, samt at bilen ikke kan benyttes på glatt føre. Hertil gjør klageren gjeldende at den sakkyndige har vurdert at hendelsene med bråbrems som er beskrevet vil kunne medføre uheldige/farlige situasjoner for fører og medtrafikanter. Klageren viser til at praksis fra Forbrukerklageutvalget, viser at mangler som utgjør en sikkerhetsrisiko har betydning for om hevingsvilkåret er oppfylt, jf. blant annet FTU-2015-633, FTU-2011-1461, FKU-2019-1257, og særlig FTU-2015-829 som har store likhetstrekk med foreliggende sak.

På denne bakgrunn krever klageren heving av kjøpet med 279 000 kroner i hevingsoppgjør mot at bilen stilles til disposisjon for innklagde. Subsidiært krever klageren prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen med 279 000 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 3 777 kroner, som omfatter gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner og kostnader til sakkyndig uttalelse med 2 500 kroner. Klageren krever også forsinkelsesrenter for alle tilfeller.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde er av den oppfatning at systemet nå er i orden. Det vises til at det ikke foreligger noe dokumentasjon på hendelser med nødbremsinngrep etter skifte av radar, hvilket lagres i bilens «hjerne». Innklagde forklarer at det kun er dokumentasjon på varsel uten inngrep.

Innklagde gjør videre gjeldende at det ikke kan utelukkes at bremseinngrep kan inntreffe selv om klageren ikke oppfatter en hendelse som en faresituasjon, hvilket skyldes systemets begrensninger og påvirkninger fra omgivelsene. Innklagde viser til at dette også er beskrevet i instruksjonsboken til bilen at systemet kan varsle feilaktig.

Innklagde bemerker at det i november 2023 ble tilbudt tilbakekjøp av bilen for 220 000 kroner.

Når det gjelder klage på motorfeil, gjør innklagde gjeldende at det var vært lite oppmerksomhet på dette i saken. Innklagde forklarer at bilen var inne til reparasjon på motor 09.09.2022. Hva gjelder nye feilmeldinger som klageren har fått i senere tid, gjøres det gjeldende at innklagde ikke har fått anledning til å feilsøke dette, ettersom klageren ikke har ønsket å bestille time for dette. Ifølge innklagde fikk klageren tilbud om å bestille time for undersøkelse da hun oppsøkte verkstedet, slik at det ikke medfører riktighet at innklagde ikke «ville» bistå klageren. Innklagde bemerker for øvrig at det ut fra registrert service i Audi Norge sitt service system fremkommer at siste service ble utført 06.05.2022, altså dagen klageren kjøpte bilen, slik at klageren ikke har sørget for at bilen har hatt service i henhold til Audi sitt serviceprogram.

For det tilfelle klageren gis medhold i krav om heving av kjøpet, krever innklagde nyttefradrag.

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 20.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17318. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 30.07.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 03.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og mottatt 10.10.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 28.01.2026.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet med 279 000 kroner i hevingsoppgjør mot at bilen stilles til disposisjon for innklagde. Klageren har nedlagt subsidiært påstand prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen med 279 000 kroner. For begge tilfeller har klageren nedlagt påstand om erstatning på 3 777 kroner, som omfatter gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner og kostnader til sakkyndig uttalelse med 2 500 kroner. Klageren har også krevd forsinkelsesrenter for alle tilfeller.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag for det tilfelle klagerens krav om heving av kjøpet fører frem.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende, og reguleres derfor av forbrukerkjøpsloven av 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1.

Det foreligger mangel ved en gjenstand dersom den ikke svarer til de krav som følger av avtalen, eller det som forbrukeren har grunn til å forvente når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 første ledd og annet ledd bokstav b.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved levering, 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 risikoens overgang, 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.

Slik utvalget forstår det, gjør klageren gjeldende at bilen er mangelfull som følge av problemer med bilens pre sense system, samt feil ved motor som følge av feilmelding motor. Klageren har også vist til at det etter kjøpet oppstod flere andre feil, som er meldt fra om til innklagde. Det er uklart om klageren gjør disse feil gjeldende som mangler ved klagen, men dette kommer utvalget eventuelt tilbake til. Utvalget tar først stilling til om det foreligger en mangel grunnet feil ved bilens pre sense system.

Det er på det rene at det ikke utgjør en feil i seg selv at bilens pre sense system griper inn – dette er en tiltenkt funksjon i gitte situasjoner. Feil forutsetter at funksjonen ikke fungerer som tilsiktet.

Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon som bekrefter at det foreligger en konkret feil ved pre sense systemet. Bilen har imidlertid ved tre tilfeller vært inne til undersøkelse og utbedring hos innklagde etter gjentatte klager over at bremseinngrep inntreffer uten grunn, der innklagde ved siste utbedring skiftet radar kostnadsfritt. Hertil kommer at innklagde heller ikke synes å bestride at det har vært en feil ved bilens pre sense system. Utvalget viser til innklagdes egne uttalelser om problemet forut for det tredje utbedringsforsøket, der innklagde viste til at «vi er trygge på at vi får dette problemet ut av verden med neste tiltak» og at «vi har som nevnt en konkret plan på å få utbedret denne feilen». Utvalget legger etter dette til grunn at det har vært en feil ved bilens pre sense system. Innklagde gjør imidlertid gjeldende at forholdet er utbedret etter at radar ble skiftet. Innklagde viser til at det ikke foreligger noe dokumentasjon på bremseinngrep i etterkant av den tredje utbedringen. Utvalget må følgelig ta stilling til hvorvidt det fremdeles foreligger en feil ved bilens pre sense system.

Klageren har fremlagt flere bilder som viser varsel om pre sense i bilens dashboard i etterkant av innklagdes utbedringer, men det foreligger ingen dokumentasjon som sier noe om årsaken til at systemet har blitt aktivert eller at bremseinngrep har inntruffet.

Selv om det er klageren som i utgangspunktet har bevisbyrden, har begge parter en bevisføringsplikt i en tvist om hvorvidt mangel foreligger. Det følger av forarbeidene til forbrukerkjøpsloven (Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) s. 94-95.) at det ved bevisbedømmelsen etter omstendighetene kan gå ut over selgeren at vedkommende ikke bidrar tilstrekkelig til å klarlegge årsaksforholdene. Videre fremgår det av forarbeidene at det i praksis stilles relativt beskjedne krav til forbrukerkjøperens konkrete bevisføring. I NOU 1993: 27 side 62 uttales det at ettersom selgeren ofte har de beste kunnskaper om varen og dens mulige mangler, må den tyngste byrden i så måte ligge på selgeren. Det uttales også at «Dersom selgeren ikke klarer å sannsynliggjøre at det ikke foreligger noen mangel, kan dette gå ut over han i den forstand at mangel anses å foreligge».

Utvalget mener at det i mangelsvurderingen må vektlegges at det dreier seg om en teknisk funksjon ved bilen, hvor innklagde som merkeforhandler har de beste forutsetningene for å bidra til sakens opplysning - både gjennom dialog med produsent/importør og etter gjentatte undersøkelser og utbedringer knyttet til bilens pre sense system. I den forbindelse bemerkes det at det for klageren anses vanskelig å dokumentere feil, som oppstår sporadisk. Det vises også til uttalelse fra Frydenbø Verksted av 16.09.2024 om at varsel eller aktivt bremseinngrep ikke nødvendigvis vil «lagre seg som en feil eller som en hendelse i bilens hendelseslager i bilens feilminne, for dette er ikke nødvendigvis en feil, eller noe som bilsystemet oppfatter som en feil, men en funksjon i bilen».

Innklagde har gjort gjeldende at det ikke utgjør en feil i seg selv at pre sense/sikkerhetssystemet har noen få begrensinger med påvirkninger fra omgivelsene, og viser til at dette også er beskrevet i bilens instruksjonsbok. Utvalget deler innklagdes oppfatning at det kan tenkes tilfeller der bremseinngrep inntreffer selv om fører ikke oppfatter hendelsen som en «faresituasjon». Klageren har imidlertid vist til en rekke tilfeller, og det har etter utvalgets oppfatning formodningen mot seg at klageren skulle misoppfattet situasjonen gjentatte ganger. Klageren har videre beskrevet ulike hendelser og fremlagt flere bilder som viser melding om «pre sense», der det tilsynelatende ikke er noen biler eller andre hindringer som tilsier at funksjonen pre sense skulle bli aktivert. Innklagde har ikke gitt en forklaring på hvorfor det kan tenkes at pre sense har blitt aktivert i situasjonene beskrevet av klageren. Hertil må klagerens forklaring om fortsatt problemer ses i lys av historikken i saken og tidligere utbedringer. Det er ingen

holdepunkter for at klageren har opplevd problemene annerledes enn forut for innklagdes tredje utbedring. Etter utvalgets oppfatning er innklagde nærmest til å bære risikoen for så vidt gjelder uklarheten rundt hvilke problemer klageren nå opplever, hvorfor dette skiller seg fra tidligere feil og utbedringer, og hvilken betydning skifte av radar kan ha hatt for problemene klageren nå opplever. Innklagde har heller belyst hvorvidt det har vært en dialog med importør/produsent om problemene og de utbedringer som er gjort. Denne manglende oppfyllelsen må etter utvalgets oppfatning belastes innklagde. Utvalget legger følgelig til grunn at det fremdeles foreligger feil ved bilens pre sense system, der funksjonen aktiveres uten at dette er tiltenkt.

Klageren reklamerte først over problemet 24.10.2024. Feilen viste seg altså i overkant av fem måneder etter levering. Innklagde har ikke bevist at feilen oppstod etter risikoen overgang, og formodningsregelen er ikke uforenlig med mangelens art. Feilen ved bilens pre sense system anses etter dette å ha foreligget ved risikoens overgang, jf. fkjl. § 18 annet.

Ved kjøp av en tre år gammel bil med kilometerstand på i overkant av 37 000 til om lag 280 000 kroner må en kunne forvente at bilen er i orden. Når det ikke er tilfelle, finner utvalget at bilen ikke svarer til det klageren hadde grunn til å forvente av bilen. Dette underbygges også av fremlagt uttalelse fra NAV av 13.11.2023 som uttaler at umotivert bremseinngrep som klageren har beskrevet, anses som unormalt og upåregnelig. Det foreligger dermed en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav b.

Det følger av drøftelsen ovenfor at innklagde ikke har utbedret mangelen, og det er på det rene at innklagde ikke har sin avhjelpsrett i behold etter fkjl. §§ 29 og 30. Klageren kan dermed kreve heving etter fkjl. § 32.

Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Utvalget finner at vilkåret er oppfylt. Til grunn for konklusjonen ligger blant annet at mangelen knytter seg til bilens funksjonsdyktighet, at det har vært flere forsøk på reparasjoner uten tilfredsstillende resultat, og der mangelen vil kunne medføre uheldige/farlige situasjoner, jf. fremlagt uttalelse fra NAF av 13.11.2023. Det er heller ingen holdepunkter i saken for at pre sense funksjonen er noe som kan skrus av.

Ettersom mangelen knyttet til bilens pre sense system gir klageren rett til å heve kjøpet, finner ikke utvalget det nødvendig å ta stilling til hvorvidt det også foreligger mangel som følge av feil ved motor/feilmelding. Med den konklusjonen utvalget har kommet til, er det heller ikke nødvendig å ta stilling til om klageren også gjør gjeldende andre mangler ved bilen.

Virkningene av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og annet ledd.

Innklagde plikter etter dette å betale tilbake kjøpesummen til klageren, mot at klageren må returnere bilen til innklagde. Hvordan kjøpsgjensstanden skal tilbakeføres fremgår ikke direkte av bestemmelsen, men er omtalt i NOU 1993:27 s. 149, hvor det fremkommer at:

«Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjenstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter således ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren».

Klageren plikter dermed å stille bilen til innklagdes disposisjon på egen bopel.

Når det gjelder tilbakebetaling av kjøpesummen, har innklagde fremmet krav om nyttefradrag. Innklagde har etter fkjl. § 50 første ledd krav på rimelig vederlag for vesentlig nytte klageren har hatt av bilen. Av Ot.prp.nr.44 (2001–2002) s. 197– 198, fremgår det at en nettonyttevurdering må legges til grunn, og at det må tas hensyn til de ulemper manglene har medført for kjøperen. Utvalget finner at klageren har hatt vesentlig nytte av bilen siden leveringen den 03.05.2022 og at det derfor må utmåles et bruksfradrag.

I Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt-2002-173 står det:

«Den årlige nytten vil videre være avhengig av den normale brukstid for den aktuelle type salgsgjenstander. Et ytterpunkt vil her være den fysiske levealder ved normal bruk. Men denne levealder bør justeres ut fra den brukstid som slike gjenstander har i praksis.»

Ved heving av bilkjøp har imidlertid Forbrukerklageutvalget i større grad beregnet nyttefradraget basert på kjørelengde, ettersom gjennomsnittlig levetid på biler avhenger av mange ulike forhold. Praksis fra utvalget varierer mellom 1 til 2 kroner per kjørte kilometer. På leveringstidspunktet 03.05.2022 hadde bilen kjørt 37 301. I henhold til fremlagt bilde fra klageren av dashbord som oppgis å være fra juli 2025, vises det en

kilometerstand på 96 296 kilometer. Bilens nåværende kilometerstand er uvisst, men det legges til grunn at kilometerstanden er noe høyere ved vedtaksdato. Utvalget finner imidlertid at nyttefradraget uansett må fastsettes skjønnsmessig, der det ses hen til de ulemper mangelen har medført for klageren og begrensninger i bruken på vinterføre. Nyttefradraget settes i dette tilfellet skjønnsmessig til 60 000 kroner. Innklagde plikter følgelig å betale klageren 219 900 kroner i hevingsoppgjør.

Ved krav om nyttefradrag plikter selgeren å betale rente fra den dag selgeren mottok betalingen, jf. fkjl. § 50 annet ledd andre punktum. Rentene skal ifølge Høyesteretts dom i Rt-2002-173 regnes av den fulle kjøpesummen, ikke av hevingsoppjøret etter fradrag for nytte. I Utvalget legger til grunn at klageren betalte for bilen ved kjøps- og leveringstidspunktet, og renter av 279 900 kroner regnes følgelig fra 03.05.2022.

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

Klageren krever erstattet kostnader til innhenting av sakkyndig uttalelse, og har dokumentert utgiften gjennom fremlagt faktura fra NAF av 13.11.2023 på 2 500 kroner. Uttalelsen knytter seg til påvist mangel, og utvalget finner kostnaden erstatningsberettiget. Klageren tilkjenne følgelig erstatning på 2 500 kroner.

Klageren krever også erstatning for utgifter til gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtjl. § 28. Gebyret må i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som følge av mangel ved bilen. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 277 kroner etter alminnelige erstatningsregler, i dette tilfelle fkjl. § 33 første ledd.

Endelig krever klageren forsinkelsesrenter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på erstatningskravet på 3 777 kroner fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 10.10.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde ved brev fra Forbrukertilsynet av 29.08.2025, og renter regnes derfor fra 28.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Frydenbø Bil Ålesund plikter å betale Maria Bergheim 219 900 – tohundreogtrentusennihundre – kroner, med tillegg av renter av 279 900 – tohundreogsyttitusenihundre – kroner etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 03.05.2022 til betaling skjer, mot at Maria Bergheim stiller bilen til disposisjon for Frydenbø Bil Ålesund.
2. Frydenbø Bil Ålesund plikter å betale Maria Bergheim 3 777 – tretusensyvihundreogsyttisyv – kroner, med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 28.09.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 28.01.2026

Signe Eriksen

Rune Erstad

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Lena Kallåk