



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 89411

### Sakens parter

Klager: Torgeir Gutvik, Rektorhaugen 23, 0876 Oslo

Innklaget: Prima Bilservice AS, Rolf Olsens vei 22, 2007 Kjeller

### Kort oppsummering av saken og utfall

Avtale om verkstedtjeneste på bil. Klage på ufagmessig arbeid ved bytte av differensial. Krav om erstatning. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han i juni 2023 inngikk en avtale med innklagde om bytte av bakre differensial. Klageren bestilte selv en fabrikkoverhald differensial med to års garanti fra Østfold Bilmontering AS, som han leverte direkte til innklagde. Klageren har fremlagt faktura fra Østfold Bilmontering av 08.06.2023 på 19 625 kroner inkludert mva. og frakt med 600 kroner.

Klageren opplyser at innklagde byttet differensialen den 14.06.2023, og at han fikk utlevert bilen samme dag. Klageren har fremlagt faktura fra innklagde av 14.06.2023 på 6 119 kroner. Det fremgår av fakturaen at «byttet differensial bak, kunde hadde deler med».

Klageren forklarer at han den 30.06.2023 hørte et urovekkende smell i bilen under kjøring. Bilen ble hentet av NAF og kjørt til AS Elektro Bilextraverksted. Ifølge klageren ble det avdekket at ulyden kom fra bilens differensial, og at denne var ødelagt. Klageren opplyser at det også ble avdekket at det ikke var fylt olje på differensialen. Klageren har fremlagt udatert ordrebekreftelse fra AS Elektro Bilextraverksted der følgende refereres:

«NY TIME:

-PRØVEKJØRT LENGRE TUR OG FÅR FREM SMELL 2 GANGER + SVAK HVINELYD. KONTROLLERT PÅ BUKK MEN FINNER IKKE AVVIK - LYTTET MED STETOSTOP OG HØRER ULYD FRA BAKRE DIFFERENSIAL.

KONTROLLERT HALDEXOLJE - OK MEN FUNNET AT DET MANGLER OLJE PÅ BAKRE DIFFERENSIAL (TØRT NÅR MAN ÅPNE PÅFYLLINGSPLUGG MEN KAN VÆRE NEO LENGRE NED I DIFF.)

-TESTET I BREMSEPRØVER VEDR. 4X4-SYSTEM HVOR DETTE IKKE FUNGERER.

TAPPET OLJE (CA 0,05-0,1DL) FRA DIFFERENSIAL HVOR DET NESTEN TOM FOR OLJE + TATT MANGNET INN I DIFFERENSIAL HVOR DET LIGGER METALLDELER REF BILDER.

-IKKE FYLLT PÅ OLJE PÅ DIFFERENSIAL GRUNNET BORTKASTET - BØR IKKE KJØRES MED. DIFFERENSIAL ER DEFECT OG FORBEHOLD FOR FØLGESKADE PÅ HALDEXKOPLING + SVEKKET HARDYKOPLING PÅ HALDEX.»

Klageren oppgir at han reklamerte til innklagde 30.06.2023. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene, der det fremkommer at klageren i e-post av 07.07.2023 viste til telefonsamtale den foregående uken, og at det var avdekket ulyd fra differensial grunnet manglende olje. Klageren fremmet krav om utbedring.

Klageren forklarer at innklagde bekreftet at bilen ble utlevert uten at det ble kontrollert at det var olje på differensialen. Innklagde avviste imidlertid ansvar med henvisning til at differensialen burde vært levert med ferdig påfylt olje. I e-post av 21.08.2023 fremholdt innklagde at «når vi tar imot en slik oppdrag fra kunden og vi får beskjed at delen er ny overhelt er det en selvfølge at den skal leveres med olje i og være testet».

Klageren forklarer at både Østfold Bilmontering, AS Elektro Bilextraverksted og bilteknikker hos NAF er av den oppfatning at det er vanlig prosedyre at differensial leveres uten at olje er fylt på, og at innklagde uansett måtte undersøke dette før utlevering av bilen. Klageren har til støtte for dette fremlagt e-post fra AS Elektro Bilextraverksted av 29.08.2023 der følgende fremgår:

«Fra vårt ståsted ved utskiftning av brukte, overhulte eller nye drivverkdeler som eks. bakaksel mener vi det er på sin plass at verkstedet kontrollerer eller skifter oljer før prøvekjøring og utlevering til kunde. Vi har opplevd tidligere å ha

mottatt deler hvor noen har olje ferdig fylt mens andre ikke har olje hvor de etterfylles til riktig nivå.»

I e-post fra AS Elektro Bilextraverksted av 31.10.2023 er det presisert at «vedr. differensial kan vi bekrefte at denne ikke har lekkasje, men er tom for olje som tidligere beskrevet og dokumentert med bilder vedr. innvending skade». Klageren har også fremlagt e-post fra Hellsten Gears AB av 09.08.2023 der det fremkommer:

«Volvo och VW diffar leveras tomma på olja. Två olika oljor. En för diff och en för haldex».

Klageren har videre fremlagt sakkyndig uttalelse fra NAF ved Audun Bergerud av 04.12.2023, der følgende refereres:

«Det må ved bytte av differensial forventes at verkstedet kontrollerer oljenivået etter montering av en slik del, selv om bileier har fremskaffet delen.

Det er ikke fagmessig å utføre denne jobben uten å sjekke oljenivået som en sluttkontroll.»

Innklagde fastholdt tidligere standpunkt, og fra innklagdes e-post av 21.11.2023 refereres:

«Vi understreker at det er kundens eget ansvar å sikre at de leverte delene er i forsvarlig stand, klare for montering, og tilstrekkelig fylt med olje. Kunden mister garantien og har ingen reklamasjonsrett hvis disse kriteriene ikke oppfylles ved levering, som tydelig angitt med store bokstaver.»

Klageren forklarer at han etter fem måneder uten løsning - og uten bil - så seg nødt til å utbedre skaden. Klageren gikk til innkjøp av en ny differensial, og han har fremlagt faktura fra Østfold Bilmontering AS av 02.11.2023 pålydende 18 750 kroner. Klageren fikk deretter skiftet til ny differensial hos AS Elektro Bilexverksted, og han har fremlagt faktura fra verkstedet av 21.11.2023 pålydende 19 363,5 kroner, som også omfatter skifte av batteri, diagnose, skifte av dekk med mere. Klageren opplyser at kostnadene til skifte av differensial utgjorde 12 319 kroner, hvilket omfatter diagnose, pakning, olje, miljøavgift, arbeid og materiell.

På denne bakgrunn krever klageren erstatning på 32 346 kroner, med tillegg av forsinkelsesrenter. Klageren oppgir at erstatningskravet gjelder kjøp av ny differensial

med 18 750 kroner, utgifter til diagnose og skifte av differensial med 12 319 kroner, samt gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde anfører at selskapet ikke er ansvarlig for skade på differensial.

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 07.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/322.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 03.09.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 05.12.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og mottatt 10.12.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 28.01.2026.

## **Klagerens påstander**

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 32 346 kroner. Klageren har også krevd renter.

## **Utvalget ser slik på saken**

Saken gjelder en avtale om en verkstedtjeneste som er inngått mellom en næringsdrivende og forbruker, og forholdet reguleres av lov av 16. juni 1989 nr. 63 om håndverkertjenester m.m. for forbrukere (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. Mangel foreligger også dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som ellers er avtalt, forutsatt at avviket ikke skyldes forhold på forbrukerens side, jf. hvtjl. § 17.

Om tjenesten har mangel bedømmes ut fra forholdene på den tiden da oppdraget må anses avsluttet, jf. hvtjl. § 20 første ledd.

Det er godtgjort defekt differensial, og at differensialen manglet olje, hvilket ble avdekket få uker etter at innklagde skiftet til ny differensial på bilen, jf. ordrebekreftelse fra AS Elektro Bilextraverksted. Utvalget legger videre til grunn at differensialen manglet olje fordi det ikke var fylt olje på differensialen – verken før klageren leverte den til innklagde eller før utlevering av bilen til klageren. Det vises til e-post fra AS Elektro Bilextraverksted av 31.10.2023 der det er presisert at differensial «ikke har lekkasje, men er tom for olje», samt e-post Hellsten Gears AB av 09.08.2023 der det fremkommer at differensial til Volvo og VW leveres uten olje. Det legges videre til grunn som uomtvistet at manglende olje er årsak til at differensial er gått i stykker. Spørsmålet er om innklagdes arbeid er mangelfullt fordi verkstedet ikke kontrollerte og etterfylte olje på differensial.

Innklagde anfører at det er klagerens ansvar å sikre at differensialen leveres med olje, og at det ikke faller inn under innklagdes plikter å kontrollere hvorvidt det er fylt på olje eller ikke. Klageren er uenig i dette og mener innklagdes arbeid er mangelfullt som følge av at bilen ble utlevert uten å kontrollere om det var olje på differensialen. Klageren har til støtte for dette fremlagt e-pos fra AS Elektro Bilextraverksted av 29.08.2023 der det er vist til at verkstedet både har «mottatt deler hvor noen har olje ferdig fylt mens andre ikke har olje hvor de etterfylles til riktig nivå». Etter verkstedets vurdering er det «på sin plass at verkstedet kontrollerer eller skifter oljer før prøvekjøring og utlevering til kunde». I tråd med dette fremgår det av fremlagt sakkyndig uttalelse fra NAF ved Audun Bergerud av 04.12.2023 at «det må ved bytte av differensial forventes at verkstedet kontrollerer oljenivået etter montering av en slik del, selv om bileier har fremskaffet delen». I henhold til rapporten er det «ikke fagmessig å utføre denne jobben uten å sjekke oljenivået som en sluttkontroll». Utvalget finner det på denne bakgrunn godtgjort at arbeidet ikke er utført fagmessig når det ikke ble kontrollert og etterfylt olje på differensialen. Tjenesten har ikke ført til det resultat klageren kunne forvente, og det foreligger etter det en mangel etter hvjl. § 17 første ledd, jf. § 5.

Klageren krever erstatning med 32 346 kroner.

Etter hvjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av den mangelfulle tjenesten.

Det er allerede lagt til grunn at differensial ble ødelagt fordi det ikke var fylt på olje, og at innklagdes arbeid er mangelfullt ettersom det ikke ble kontrollert og etterfylt olje. Klageren har kjøpt en ny differensial, som deretter er montert på av et verksted. I ordrebekreftelse

fra AS Elektro Bilextraverksted er det bemerket at differensial er defekt, og at det ikke er etterfylt olje på delen ettersom dette er «bortkastet». Utgifter pådratt i forbindelse med innkjøp og skifte av nye differensial anses derfor påført som følge av den mangelfulle tjenesten. Klageren har dokumentert utgift til kjøp av en ny differensial med 18 750 kroner, jf. fremlagt faktura fra Østfold Bilmontering AS av 02.11.2023 og tilkjennes beløpet i erstatning. Klageren fikk deretter skiftet til ny differensial hos AS Elektro Bilexverksted, og han har fremlagt faktura fra verkstedet av 21.11.2023 pålydende 19 363,50 kroner. Denne fakturaen omfatter også utgifter til den første undersøkelsen verkstedet utførte med 3 750 kroner, hvilket anses påført som følge av det mangelfulle arbeidet. Fakturaen omfatter også annet arbeid som ikke er knyttet til differensialen. Ifølge klageren utgjør kostnadene knyttet til differensial - inkludert undersøkelse, materiell og miljøavgift - 12 319 kroner av fakturaen på 19 363,50 kroner. Innklagde har ikke kommet med innvendinger til dette, og utvalget legger summen til grunn hva gjelder kostnader til undersøkelse og skifte av differensial. Klageren tilkjennes etter dette 31 069 kroner knyttet til kostnader til undersøkelse og utbedring av den mangelfulle tjenesten.

Klageren krever også erstatning for utgifter til saksbehandlingsgebyr for å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget 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. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at utgifter til gebyret er et økonomisk tap klageren er påført som følge av det mangelfulle arbeidet. Klageren tilkjennes følgelig erstatning for gebyret med 1 277 kroner.

Endelig krever klageren renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Klageren fremmet krav om betaling av 31 069 kroner i meklings skjema datert 07.01.2024. Meklings skjema ble oversendt innklagde per brevpost den 17.09.2024, slik at renter av dette kravet regnes fra 17.10.2024. Det ble første gang rettet skriftlig krav om erstatning for det resterende beløpet på 1 277 kroner ved klagen til Forbrukerklageutvalget av 10.12.2024, som ble oversendt innklagde ved brev fra Forbrukertilsynet av 07.11.2025, og renter av beløpet på 1 277 kroner regnes følgelig fra 07.12.2025.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Prima Bilservice plikter å betale 32 346 – trettitotusentrehundreogførtiseks – kroner til Torgeir Gutvik med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum

- av 31 069 – trettiéntusenogsekstini – kroner fra 17.10.2024  
- av 1 277 – ettusentohundreogsyttisyv – kroner fra 07.12.2025  
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