



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 137891

Sakens parter

Klager: Joacim Nilsen Refseth, Krokvollveien 6, 8200 Fauske

Prosessfullmektig: Kjersti Elisabeth Refseth, Skålvikveien 15, 8920 Sømna

Innklaget: Glideskål Bil og Båt AS, Nygårdveien 159, 8120 Nygårdveien 159

Kort oppsummering av saken og utfall

Avtale om reparasjon av bil. Klage på mangelfullt arbeid og for høy pris. Krav om prisavslag. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 21.07.2023 inngikk avtale med innklagde om reparasjon av bilen – en Peugeot – etter at bilen mistet motorkraft. Avtalen gikk blant annet ut på utbedring av oljlekkasje og skifte av dekk med spissing.

Avtalen med innklagde skal ha blitt inngått etter at klageren først – som Falck-medlem - kontaktet Flack bilberging, som kjørte bilen til nærmeste verksted i Bodø. Klageren forklarer at han er ansatt i en virksomhet som har samme eier som innklagde, og at innklagde skal ha hentet bilen med egen bilbergingsbil hos verkstedet i Bodø, slik at klageren kunne komme seg raskt på jobb.

Klageren forklarer at han flere ganger spurte innklagde om pris på arbeidet og pris på dekk, hvorpå han fikk til svar at det var uklart hva det ville koste. Ifølge klageren fikk han ikke oppgitt pris før han fikk en sluttfaktura på over 25 000 kroner. Klageren har fremlagt faktura fra innklagde av 01.09.2023, med forfallsdato 11.09.2023, pålydende 25 154 kroner for «Service Rognan Auto» med 6 654 kroner eks. mva., «Egenandel bilberging»

med 500 kroner eks. mva., fire stykk dekk med 7 800 kroner eks. mva., føler med 1 650 kroner eks. mva., oljerør med 600 kroner eks. mva. og fems timers arbeid med 7 950 eks. mva. Fra fakturaen refereres:

«Gjelder VF78638, Bilberging egenandel, feilsøking bytte posisjonsfølger, bytte dekk sommer 4 stk, justere spissing, repp rognanauto, repp oljelekkasje, turbo, ps kule i forstilling slakk, abs føler h s b defekt»

Klageren har videre fremlagt faktura fra Rognan Auto AS adressert til innklagde av 02.08.2023 på 6 654 kroner der følgende fremgår:

«Bil kom hit med bergingsbil
Mistet drivkraft på bilen. Oljesprut under panser. Hvit røyk

SJEKKET FEIL PÅ MOTOR
FUNNET LEKKASJE PÅ DYSE NR 4
DET VAR VELDIG MYE OLJEGRIS.
DEMONTER DYSE MEN SATT VELDIG FAST OG DERFOR BLE DET
EKSTRATID PÅ DETTE.
MÅTTE SKIFTE TETNINGER RUNDT HYLSE SOM DYSE STÅR I PGA AT
DEN VAR VELDIG DÅRLIG.
MONTERT I SAMMEN OG PRØVEKJØRT. OK
TATT MOTORVASK
ETTERFYLT SERVOOLJE BEHOLDER VAR NESTEN TOM OG DET VAR
LYD I SERVOPUMPE.»

Klageren forklarer at han reagerte på at prisen for dekkene var høy, og at det var ført opp fem timers arbeid uten at det var spesifisert hva slags arbeid som var gjort. I tillegg forklarer klageren at han ble fakturert 500 kroner i egenandel for bilberging, hvilket etter klagerens oppfatning er urimelig all den tid han er medlem av Falck og det var innklagde som insisterte på at bilen skulle utbedres av innklagde.

Videre forklarer klageren at innklagde skulle tette oljelekkasjen, og at det skal ha blitt skiftet oljerør og fylt på olje på bilen, men at det fremdeles var oljelekkasje da klageren hentet bilen. Ifølge klageren rant det olje ut på veien da han kjørte hjem. Klageren forklarer at oljelekkasjen var mye større enn tidligere, og at han i etterkant måtte fylle på olje hver gang han benyttet bilen. Klageren forklarer at han tok en video av oljerøret og

tetningen som var gjort, som han senere viste til bilmekaniker Tandberg ved Berg Service. Ifølge klageren kunne ikke mekanikeren se at det var skiftet oljerør.

Klageren oppgir at han reklamerte til innklagde 11.09.2023. Innklagde avviste reklamasjonen i sin helhet.

Klageren forklarer at han betalte 12 500 kroner av fakturabeløpet, men holdt tilbake resterende beløp på 12 654 kroner. Klageren oppgir imidlertid at han er blitt trukket det tilsvarende beløpet – 12 654 kroner – i lønn for oktober 2023 for arbeid utført ved bensinstasjonen der han er ansatt. Klageren oppgir at bensinstasjonen har samme eier som innklagde.

Etter dette krever klageren prisavslag på 13 000 kroner. Subsidiært krever klageren erstatning på 13 000 kroner. Klageren krever også forsinkelsesrenter.

Som grunnlag for fremsatte krav, viser klageren til at innklagde har tatt for høy pris for dekkene. Klageren har til støtte for dette fremlagt pristilbud for fire dekk fra Rognan Auto av 04.09.2023 på 6 386 kroner. Klageren har også fremlagt e-post fra Nesna Motorverksted av 19.09.2023 der følgende refereres:

«Hei har nå sett over faktura og blir litt vanskelig for meg å sette noen pris på dette da jeg ikke vet hvilken posisjonsføler det er snakk om å jeg vet heller ikke hvilken slange på turbo det er snakk om. Synes arbeidstid virker noe høy men er vanskelig å bedømme da jeg ikke vet hvilke deler det er snakk om.. Det jeg kan si er at pris på dekk er kunstig høy, ut fra mine lister er riktig pris på dekk ca 1100stk ink mva. For mere nøyaktig overslag må jeg ha nærmere info om nøyaktig hvilke deler de har byttet.

MVH: Espen Skjærvik, Nesna Motorverksted»

Klageren gjør videre gjeldende at det ikke ble foretatt spissing av dekkene slik avtalt, til tross for at det står angitt i fakturaen at det er blitt gjort. Klageren forklarer at dekket på passasjersiden ble slitt grunnet manglende spissing.

Videre gjør klageren gjeldende at arbeidet med lekkasjen og oljerør ikke var vellykket, hvilket var en medvirkende årsak til at bilen senere havarerte og måtte selges som delebil til en svært lav sum.

Klageren gjør også gjeldende at innklagde ikke har levert en spesifisert faktura hva gjelder arbeidstid på fem timer.

Endelig viser klageren til at han urettmessig er trukket i lønn for arbeid utført i en annen virksomhet. Klageren anfører at det ikke er grunnlag for å trekke ham i lønn for beløpet han har tilbakeholdt overfor innklagde.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde fremholder at partene ble enige om pris, og at klageren fikk utført arbeidet til en lavere pris enn de normalt ville tatt for arbeidet.

Innklagde fremholder at klageren må betale for utført tjeneste. Ifølge innklagde er det brukt mye tid på klagerens gamle bil. Innklagde gjør gjeldende at det ble avlest flere feilkoder, og at innklagde rådet klageren til å avstå fra reparasjon av bilen. Ifølge innklagde kan dette bekreftes av flere. Innklagde forklarer at klageren ble informert om at bilen var i dårlig forfatning, hvorpå klageren skal ha sagt at innklagde måtte prøve å få bilen kjørbær.

Videre gjør innklagde gjeldende at prisen for dekkene er den prisen som gjelder for disse type dekk.

Til dette gjør klageren gjeldende at dersom innklagde ikke anbefalte utbedring, så er det innklagde som må dokumentere at klageren ble frarådet en slik kostbar reparasjon.

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 20.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12187.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 31.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 17.04.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og poststempelt 23.04.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 25.04.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om prisavslag på 13 000 kroner. Klageren har nedlagt subsidiært påstand om erstatning på 13 000 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en avtale om en bestemt tjeneste mellom en tjenesteyter i næringsvirksomhet og en forbruker, og forholdet reguleres dermed av håndverktjenesteloven av 16. juni 1989 nr. 63 (hvtjl.), jf. lovens § 1.

Utvalget legger til grunn som uomtvistet at klageren har betalt 12 500 kroner av fakturaen fra innklagde på 25 154 kroner, og at klageren er trukket det resterende beløpet på 12 654 kroner i lønn fra virksomheten der klageren er ansatt. Utvalget bemerker innledningsvis at det kun tas stilling til den kjøpsrettslige konflikten. Utvalget tar ikke stilling til eventuelle arbeidsrettslige forhold, herunder det at klageren er blitt trukket i lønn, da dette ligger utenfor utvalgets virkeområde, jf. jf. forbrukerklage_loven 23. juni 2020 nr. 98, jf. § 1, jf. forbrukerklageforskriften § 2.

Klageren har fremsatt krav om prisavslag på 13 000 kroner, subsidiært erstatning på 13 000 kroner. Utvalget legger til grunn at klageren krever tilbakebetalt 13 000 kroner, ettersom han har betalt 12 500 kroner til innklagde, i tillegg til at han er blitt trukket 12 654 kroner i lønn.

Utvalget forstår det videre slik at klageren gjør gjeldende følgende forhold som grunnlag for sine krav: at dekkene er overpriset, at innklagde har fakturert for arbeid som ikke er utført, at arbeidet er mangelfullt, at innklagde ikke har grunnlag for å fakturere klageren for bergingsbil, samt at innklagde ikke har levert spesifisert faktura.

Utvalget tar først stilling til mangelsspørsmålet.

Det foreligger en mangel dersom tjenesten ikke fører til det resultatet som forbrukeren i samsvar med blant annet hvtjl. § 5 har rett til å kreve, eller som ellers er avtalt, jf. hvtjl. § 17 første ledd. Det følger av hvtjl. § 5 at tjenesten skal utføres fagmessig, og at håndverkeren skal ivareta forbrukerens interesser med tilbørlig omsorg. I den utstrekning forholdene tilsier det skal tjenesteyteren veilede eller samrå seg med forbrukeren, jf. hvtjl. § 5 første ledd.

Klageren gjør gjeldende at utbedring av oljelekkasjen ikke var vellykket da det fremdeles var lekkasje etter reparasjonen. Klageren mener innklagdes mangelfulle arbeid har vært medvirkende til at bilen i etterkant havarerte. Innklagde har på sin side vist til at klageren ble rådet til å avstå fra reparasjon av bilen.

Klageren har ikke fremlagt sakkyndig uttalelse som belyser fagmessigheten av arbeidet som er utført knyttet til oljelekkasjen, ei heller dokumentasjon som bekrefter at oljelekkasjen fremdeles var til stedet etter innklagdes utbedring. Det er for øvrig ikke dokumentert at bilen senere havarerte. Utvalget finner det etter dette ikke godtgjort at arbeidet innklagde har utført knyttet til oljelekkasjen eller skifte av oljerør er mangelfullt.

Dersom tjenesteyteren før avtale er inngått eller før arbeidet er påbegynt, må anta at prisen for en reparasjon vil stå i misforhold til det tingen er verd i reparert stand, eller for øvrig at tjenesten ikke vil bli til rimelig nytte for forbrukeren, skal tjenesteyteren orientere forbrukeren om det, jf. hvtjl. § 7 første ledd.

Selv om innklagde har vist til at klageren ble rådet til å avstå fra reparasjon av bilen, finner ikke utvalget at dette i seg selv er tilstrekkelig for å legge til grunn at reparasjonen står i misforhold til bilens verdi i reparert stand eller at reparasjonen ikke var til rimelig nytte. I forlengelse av mangeldrøftelsen ovenfor, foreligger det ingen dokumentasjon på bilens tilstand i etterkant av utbedringen eller dokumentasjon som bekrefter at reparasjonen ikke har vært vellykket. Det foreligger heller ingen opplysninger om bilens verdi eller øvrig opplysninger om bilens tilstand slikt som alder og kilometerstand. På denne bakgrunn finner ikke utvalget holdepunkter for at arbeidet på i overkant av 25 000 kroner – som også omfatter nye dekk med mere – overstiger det som var til rimelig nytte sett hen til bilens verdi.

Utvalget tar dernest stilling til klagerens anførsel om overfakturering hva gjelder dekk.

Utvalget finner det ikke godtgjort at partene avtalte en konkret pris for arbeidet, ei heller for dekk, forut for oppdraget. Etter hvtjl. § 32 første ledd skal prisen, i den utstrekning den ikke følger av avtalen, regnes ut på vanlig måte for tilsvarende tjenester på avtaletiden, altså gjengs pris, dersom denne prisen ikke er urimelig. Er det ingen slik gjengs pris, skal forbrukeren betale det som er rimelig etter tjenestens art, omfang og utføring og forholdene ellers, jf. hvtjl. § 32 første ledd.

Klageren har fremlagt pristilbud fra Rognan Auto på 6 368 inkl. mva. for fire dekk, der det er spesifisert hva slags type dekk det er tale om. Han har videre fremlagt uttalelse fra Nesna Motorverksted der det fremkommer at «pris på dekk er kunstig høy, ut fra mine lister er riktig pris på dekk ca 1100stk ink mva.». Prisen som er innhentet fra to andre aktører ligger lavere enn hva innklagde har fakturert for fire dekk - 7 800 kroner (1 950 kroner per dekk) eks. mva., hvilket inkludert mva. utgjør 9 750 kroner. Det er forholdsvis stor variasjon i pris hva gjelder dokumentasjonen klageren har fremlagt fra andre aktører, og utvalget finner det ikke som tilstrekkelig dokumentasjon på gjengs pris. Derimot mener utvalget at fremlagt dokumentasjon sannsynliggjør at innklagde har overfakturert klageren for dekkene når prisen er over 3 000 kroner mer enn det høyeste tilbudet fra Rognan Auto AS. Innklagde har ikke kommet med innvendinger til tilbudet eller gjort gjeldende at dekkene klageren fikk levert er av bedre kvalitet eller lignende. Ut fra fremlagt dokumentasjon finner utvalget det rimelig at klageren betaler 7 000 kroner for dekkene. Klageren tilkjennes dermed prisavslag på 2 750 kroner.

Utvalget finner det for øvrig ikke godtgjort at klageren er blitt fakturert for arbeider som ikke er utført, slik som manglende skifte av oljerør eller spissing av dekk.

Klageren gjør videre gjeldende at han ikke skal betale egenandel på 500 kroner for bilbergning. Det er ikke holdepunkter for at det ble avtalt noe konkret mellom partene hva gjelder dette forholdet. Utvalget legger imidlertid til grunn klagerens ubestridte forklaring om at det var innklagde som ønsket å utføre reparasjon av bilen og dermed hentet bilen på verkstedet med egen bilbergingsbil. Innklagde har for øvrig under meklingen i Forbrukertilsynet opplyst «betaler tilbake egenandelen, 500,-». Utvalget legger etter dette til grunn at innklagde ikke hadde grunnlag for å fakturere klageren for bergingsbil, og at klageren følgelig ikke er pliktig til å betale egenandel på 500 kroner for bergingsbil.

Endelig gjør klageren gjeldende at han ikke har fått spesifisert faktura på fem timers arbeid.

Forbrukeren kan kreve at tjenesteyteren skriver rekning, jf. hvtjl. § 36 første ledd. Rekningen skal gjøre det mulig for forbrukeren å bedømme arten og omfanget av arbeidet og materialer som er brukt. I den utstrekning tjenesten ikke er utført til fast pris – som i dette tilfelle - skal det også gå fram hvordan prisen er regnet ut.

Fakturaen av 01.09.2023 oppfyller etter utvalgets oppfatning ikke kravene til spesifisering. Utvalget bemerker at det i fakturaen er listet opp diverse arbeider som er gjort, slik som «feilsøking», «bytte posisjonsføler», «bytte dekk sommer 4 stk», «justere spissing» og «repp oljelekkasje». Selv om det er angitt samlet timeforbruk (5 timer), fremgår verken timepris uttrykkelig eller fordeling av timer på de enkelte arbeidsoperasjoner.

Etter dette mener utvalget at kravene i hvtlj. § 36 første ledd ikke er innfridd. Det fremgår da av hvtlj. § 37 annet ledd at forbrukeren ikke plikter å betale regningen før en spesifisert regning er mottatt, såfremt kravet om spesifisert regning ble fremsatt i tilstrekkelig tid før forfall. Klageren har oppgitt at han reklamerte til innklagde 11.09.2023, hvilket er samme dag som fakturaens forfallsdato. Utvalget kan ikke se at klageren har fremmet krav om spesifisert faktura før dette, og følgelig ikke innen tilstrekkelig tid før forfall. Klageren plikter dermed å betale resterende beløp.

Klageren tilkjennes prisavslag på totalt 3 250 kroner. Klageren har betalt 12 500 kroner av fakturabeløpet. Klageren har opplyst at innklagde har trukket klager i lønn med 12 654 kroner, som er det resterende fakturabeløpet. Dette er ikke bestridt av innklagde. Utvalget legger derfor til grunn at klageren samlet sett har betalt hele fakturabeløpet til innklagde. Utvalget finner etter dette at innklagde plikter å betale tilbake 3 250 kroner til klageren.

Klageren krever videre renter, og tilkjennes renter av 3 250 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt.

Første gang klageren rettet skriftlig krav om prisavslag var ved klagen til

Forbrukerklageutvalget, oversendt innklagde ved forkynning av klagen ved brev fra Forbrukertilsynet av 08.01.2025. Renter regnes følgelig fra 07.02.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Glideskål Bil og Båt AS plikter å betale til Joachim Nilsen Refseth 3 250 –
tretusentohundreogfemti – kroner med tillegg av forsinkelsesrenter etter
forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punkt fra 07.02.2015 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.02.2026

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Lena Kallåk