



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 74739

Sakens parter

Klager: Arne Morten Nydal, Rosendalsveien 20 D, 1166 Oslo

Innklaget: Mobile Alnabru AS, Strømsveien 266, 0668 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste. Klage på oppståtte feil etter reparasjon av bil. Krav om erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at han er eier av en bil Ford S-MAX med registreringsnummer DN46642 og kilometerstand 229 178. Den 19.12.2023 var bilen på verksted hos innklagde for en EU-kontroll, og deretter den 21. - 22.12.2023 for utbedring.

Klageren har fremlagt dokumentasjon på utgifter med 950 kroner for periodisk kjøretøykontroll den 19.12.2023 hos innklagde. Videre har klageren fremlagt dokumentasjon på at han betalte 7 901 kroner til innklagde den 22.12.2023 for bytte av midtre eksosrør og bytte av 12V startbatteri.

Klageren forklarer videre at da han tok i bruk bilen den 22.12.2023, så var informasjonen i displayet mangelfullt og at nesten alt av innstillinger var borte.

Klageren har fremlagt korrespondanse med innklagde av 22.12.2023, hvor det fremgår at klageren orienterte om at Auto DAB radio adapter ikke virket etter servicen, og at klageren spurte om det kan ha skjedd noe ved batteribytting. Til dette svarte innklagde at «Det kan være», og at klageren kanskje kan prøve å resette den.

Videre sendte klageren melding om at menyen på informasjonsdisplayet også er mangelfull, fordi «er bare 2 valg der». Klageren stilte derfor spørsmål om hvordan han kan få dette på plass igjen. Til dette svarte innklagde at det kan virke som klageren mangler reprogrammering, men at de ikke hadde et slikt diagnoseprogram til bilen.

Klageren sendte etter dette følgende e-post til innklagde den 30.01.2024:

«Viser til PKK jeg tok hos dere 19/12-23, samt utbedring 21/12-23.

Når jeg tok bilen i bruk 21/12 var info i displayet mangelfullt, og nesten alt av innstillinger var borte. Jeg hadde så påfølgende kommunikasjon med deg pr sms, og noen telefonsamtaler. Dere viste ikke interesse for å ta inn igjen bilen, og kommunisert at dette kunne dere ikke utbedre. Altså måtte jeg søke en annen aktør for å utbedre avviket dere påførte 21/12-23. Jeg varslet dere pr sms at kostnadene for dette bør dere ta ansvar for.

Jeg har nå vært hos RøhneSelmer, og de har utført feilsøk. De mistenker kortslutning ved batteribytte (noe dere utførte) og de må skifte noe ledningsnett osv. for å rette opp skade. Har fått et foreløpig tilbud på utbedring pålydende 10k + at det har påbeløpt kostnader for feilsøket.

Hva vil deres bidrag være her for at vi lander en minnelig løsning?»

Klageren forklarer at innklagde avviste hans krav i e-post av 05.02.2024, hvor følgende fremgår:

«Vi har byttet kun 12v batteri og med god rabatt.

De mistenker, men de er ikke sikre at det er det som var feil.

Kortslutning kan også være feil kobling av booster, det er bare sikringer som blir defekt sammen med batteri bytte

Vi kan ikke vite at den feilen ikke var til stede fra før.

Med andre ord er ikke dette noe vi kan dekke.»

Klageren opplyser at siden han ikke fikk noe bistand fra innklagdes side, så tok han kontakt med RøhneSelmer AS, og fikk bilen utbedret der. Klageren har fremlagt to fakturaer, hvor det i faktura av 15.03.2024 pålydende 43 638 kroner er skrevet følgende:

«NYLIG HATT BILEN PÅ PKK HOS KVERNELAND BIL, DE BYTTET 12V BATTERI. NÅR KUND FIKK BILEN TILBAKE VAR INFO I DISPLAYET MANGELFULL . MANGLER NESTEN ALT AV INSTILLINGER.

Utført feilsøk. Misstenker kortslutning ved batteri bytte, Skiftet ut en 15A sikring under hanskerom, utført videre feilsøk på radio som ikke skrur seg av.

Funnet defekt ledningsnett i førerdør

Er lakt opp en ny ledning og satt inn en skrue i kontakt. Dette måtte skiftes for at bilen skal gå i dvalemodus, nå vill ikke bilen gå i dvale og vill tappe seg for strøm, må begynne med dette.

Med forbehold om at det ikke dukker opp noe mer ved demontering. Ser ut som det er tukla mye med ledningsnettet i dør og karroseri ved dør kontakt

Skiftet komplett ledningsnett i venstre dør foran. Oppdaget at det ligger intern feil i låsekasse. Denne må skiftes»

Videre fremkommer blant annet følgende poster av fakturaen:

Feilsøkingverktøy/tilkobling	1.074,00
Ekstern strømforsyning – tilkobling	358,00
Feilkoder – lese/slett, feilident.	358,00
Feilsøk	3.580,00
D&mon ledningsnett i fordør v	2.148,00
LEDNINGER – TILKOPLING	1.382,50
<u>Sum (inkl. mva) Jobb 1:</u>	<u>8.900,78</u>

SKIFTE V LÅSKASSE FORAN

Skifte låsekasse venstre side foran. Ok

D&m fordørsperre	2.148,00
LÅSEBØYLE	4.798,75
<u>Sum (inkl. mva) Jobb 2:</u>	<u>6.946,75</u>

Den andre fakturaen er datert 25.04.2024 og beløpet er 2 000 kroner. Av denne fakturaen fremkommer det at RøhneSelmer AS har utført feilsøk på instrument/radio, og at dette ble utbedret.

Videre har klageren fremlagt en e-post fra RøhneSelmer AS, hvor følgende fremgår:

«Hei, etter mye fram og tilbake er bilen i orden nå. Her er det litt uklart om hva som faktisk har skjedd med radio og instrument, da bilen har vært ett annet sted for rep.

Når bilen kom til oss første gang var det ett annet verksted som hadde skiftet startbatteri, da var det en del funksjoner som ikke virket etterpå. Her mistenker vi at det har skjedd en kortslutning når batteri er skiftet. Vi fant en 15A sikring som hadde røket. Skiftet denne så virket ting som normalt. (utenom radio funksjoner) i dashbord. Her er det mulig at feilen har vært siden batteri ble skiftet. Mistenker minnet har blitt slettet i radio/instrument

Vi fant også ut ifølge feilkoder at det lå diverse feilkoder i venstre dør (førerdør) så bilen ikke går i dvale modus. Vill si at radio funksjoner og instrument ikke vill skru seg helt av. (tappe batteri for strøm).

Her feilsøkte vi videre etter avtale og fant brudd i en del ledninger i dør ledningsnett. Her hadde noen satt inn en skrue i kontakten så det skulle bli kontakt. Her ble det avtalt å skifte komplett ledningsnett da det var flere kabler det var brudd i.

Etter skifte av komplett ledningsnett var det fortsatt feilkode på dørlås (låsekasse) i venstre dør foran. vi avtalte å skifte denne. etter dette var det ingen feilkoder lagret på dør moduler.

Når kunde henter bilen virker fortsatt ikke en del funksjoner i instrumentet. her mistenke vi at problemet lå inni selve radioen, vi bestilte opp en brukt radio som vi prøve skiftet. Fortsatt feil tilstede, vi forsøkte å omprogrammere og konfigurere radio system på nytt. Deretter demontere vi instrument panel, fant ingen åpenbare feil, prøvebyttet med ett annet instrument, alt i orden. Satt inn original instrument igjen og alt virker som det skal.

Avtalt med kunde å prøve bilen noen uker å se om feilen kommer tilbake. Hvis feil ikke kommer tilbake er det avtalt å fakturere en symbolsk sum på ca 2000,- for feilsøk og rep av instrumentpanel/radio»

Klageren anfører at det har oppstått en skade på det elektriske anlegget da innklagde byttet batteri på bilen, slik at funksjonen på dashbordet ikke virket som det skulle. Han opplyser at denne funksjonen virket da bilen ble innlevert til innklagde, og at skaden ble

påført av innklagde og at han informerte om feilen umiddelbart. Klageren opplyser at innklagde ikke tilbød utbedring av feilen.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt krav om erstatning på 17 277 kroner. På spørsmål til klageren om hva beløpet på 16 000 kroner er relatert til, har han uttalt at dette er en avrunding. Beløpet 1 277 kroner omhandler kostnaden for gebyr ved behandling hos Forbrukerklageutvalget.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innledningsvis bekrefter innklagde at de er rett part i saken. De viser til at Mobile Alnabru AS den 01.01.2024 overtok «innmaten», herunder også garanti- og reklamasjonsansvaret, i forbindelse med deres kjøp av «driften» av Kverneland Bil AS – Oslo.

Når det gjelder klagerens krav, mener innklagde at det ikke er noen sammenheng mellom deres reparasjon av bilen (bytte av startbatteri) og de påberopte mangler.

Innklagde mener at det var flere vesentlige mangler ved det elektriske anlegget på bilen forut for at bilen var på deres verksted, og innklagde mener det er overveiende sannsynlig at det er disse forholdene som danner grunnlag for manglene som nå påberopes. Innklagde hevder at de ikke kan være ansvarlig for disse feilene eller følgeskader av disse.

Innklagde viser videre til uttalelsen fra RøhneSelmer AS, hvor det fremkommer at det etter diagnose ble konstatert at det ble funnet defekt ledningsnett i førerdør, at det ser ut til at det er tuklet mye med ledningsnettet i dør og karosseri ved dørkontakt, og at det ble oppdaget intern feil i låseklasse.

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 06.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2054. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 16.09.2024. Saken ble

henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 16.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 25.10.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.03.2026.

Klagerens påstand

Klageren har fremsatt krav om erstatning med 17 277 kroner. Klageren har også fremsatt krav om renter.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget legger til grunn at innklagde er rett part som følge av at de har overtatt driften og reklamasjonsansvaret fra Kverneland Bil AS.

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.

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. jf. hvtjl. § 17 første ledd.

I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at arbeidet med batteribytte eller bytte av midtre eksosrør er mangelfullt utført. Spørsmålet blir da hvorvidt de anførte feil på bilen er følgefeil etter innklagdes reparasjon av bilen.

Klageren har blitt oppfordret til å fremskaffe en sakkyndig uttalelse som sier noe om årsakssammenhengen mellom reparasjonen utført av innklagde og de feilene som oppsto i etterkant. En slik uttalelse kunne ha kastet lys over spørsmålet om de anførte feil skyldtes batteribytte eller om feilene forelå på tidspunktet før bilen ble reparert. I mangel av en slik uttalelse kan ikke utvalget se

at det er sannsynliggjort at de anførte feilene skyldes innklagdes batteribytte.
Utvalget mener på denne bakgrunn at det ikke er sannsynliggjort mangel.

Klageren har dermed ikke fått medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.03.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken