



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 106634

Sakens parter

Klager: Anne Sofie Olsen, Rustabakken 122, 4027 Stavanger

Prosessfullmektig: Geir Kristian Skaugen, Granittveien 4, 4027 Stavanger

Innklaget: Kverneland Bil AS, Vestre Svanholmen 9, 4313 Sandnes

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av brukt bil fra forhandler. Klage på flere feil på en Volvo XC90 2018-modell. Prinsipalt krav om prisavslag og erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 05.07.2018 en brukt Volvo XC90 2018-modell av innklagde for 882 000 kroner. Kjøpekontrakt datert 05.07.2018 er fremlagt. Bilens registreringsnummer er i kjøpekontrakten oppgitt til å være RL 33843 og kilometerstanden er oppgitt til å være 11 500.

Bilen ble annonsert til salgs på Finn.no. Deler av salgsannonsen er fremlagt.

Klageren forklarer at hun 25.04.2023 oppdaget flere feil med bilen. Dette inkluderte følgende:

- Knirk i tak /B-stolpe på høyre side - Takpanel ble demontert fordi DAB-radio ikke fungerte
- Dugg i frontlykter
- Bakluke åpner ikke - feil signal fra sensor om at bakluke er åpen

- Bremsesklosser foran er sprukket opp
- Sprekk i blinklys-speil
- Krakelering i høyre lyktglass
- Volvo-On-Call - problemer med å programmere fra app knyttet til timer varme
- Volvo app – får ikke sendt reiserute fra app til navigasjonssystemet
- App viser 100% selv om batteriet er tomt
- Tilkoplingsfeil internett?
- Funksjonen for forvarming og lading fungerer ikke lenger i appen
- Lufttrykk, pute i seterygg, lekker fremdeles, men med redusert rate

Klageren reklamerte til innklagde 16.06.2023. Udatert skriftlig reklamasjon er fremlagt.

Klageren forklarer at innklagde reparerte feil med luftputer i seteryggen, men ingen av de andre feilene klageren reklamerte over.

Klageren opplyser at det er vanskelig å innhente en sakkyndig uttalelse for feilen som gjelder dugg i frontlykter. Dette skyldes at dugg oppstår under særskilte klimatiske forhold, som gjør det vanskelig å forutsi når det skjer. Ifølge klageren er kondens i frontlykter et kjent problem for denne bilmodellen, som også kan føre til problemer når bilen skal EU-godkjennes i framtiden.

Klageren opplyser at bilen utelukkende er vasket for hånd med bilsjampo og svamp, slik som anbefalt i brukermanualen. Klageren har fremlagt et bilde av brukermanualen til støtte for dette.

Klageren opplyser at hun har kontaktet support-tjenesten til Volvo-on-call flere ganger for å få utbedret feilen med å bestemme ladetidspunkt, uten at dette har utbedret problemet. Klageren opplyser at hun kan låse opp bilen med appen og se batterikapasitet. Dette tyder på at bilen synkroniserer med appen, og at feilen ikke har noe med synkronisering å gjøre.

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt udaterte bilder. Bildene viser krakelering i glasset for retningsviser i speilet på bilen. Andre bilder viser at lykteglasset har begynt å krakelere på samme måte som i speilet. Det er ingen synlig påførte skader eller slipemerker på grunn av feil vaskemiddel. Det er heller ingen skader etter steinsprut i lykt eller speil. Klageren har også fremlagt bilder som viser dugg i frontlykt.

Klageren anfører på denne bakgrunn at bilen er mangelfull. Hun krever som følge av dette prinsipielt prisavslag og erstatning.

Innklagde har blant annet gjort rede for sitt syn på saken i e-post datert 20.09.2024 og 04.11.2024. Innklagde avviser klagerens krav. De viser til at de har reparert det som omhandler reklamasjon, deriblant luftpute seterygg. De gjenstående punktene klageren har reklamert over anses som ytre påvirkning og ingen fabrikkfeil. Lykter utsettes for skade ved steinsprut, samt bruk av sterke rengjøringskjemikalier. Når det gjelder app-funksjonen, er det ingen umiddelbar overførsel av informasjon mellom bil og app. Det kan ta tid før dette synkroniseres og det er da mulig at slike situasjoner som i denne saken skjer. Opplevd synkroniseringstid i appen anses innenfor normalen, og det er hverken feil på bilen eller appen. Uansett er supporttjenesten deres for appen det eneste løsningsforslaget innklagde har til eventuelle feil med appen. Dersom det kan påvises lekkasje i seterygg vil dette eventuelt dekkes av delreklamasjon, så lenge det ikke påvises ytre påvirkning, for eksempel store temperaturendringer. Innklagde viser til slutt til at de ikke har mottatt noen reklamasjon som gjelder feil med krakelering i høyre frontlykt.

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 18.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1081. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 11.09.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 20.12.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 19.01.2025, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 19.01.2025.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.03.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om prisavslag med 61 000 kroner og erstatning med 1 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

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.

Innklagde viser til at klageren ikke har reklamert for feil som gjelder krakelering i høyre frontlykt. Det følger av fkjl. § 27 første ledd at forbrukeren må reklamere innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, men at fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da mangelen ble oppdaget. Etter fkjl. § 27 andre ledd må reklamasjonen senest skje to år etter at forbrukeren overtok tingen. Dersom tingen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er fristen for å reklamere fem år.

Klageren har opplyst at hun reklamerte 16.06.2023. I fremlagt en udatert skriftlig reklamasjon, er både krakelering i høyre lyktglass og dugg i høyre frontlykt nevnt. Utvalget finner etter dette at klageren har reklamert både på både feil som gjelder krakelering og dugg i høyre frontlykter.

Klageren anfører at bilen er mangelfull.

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 klageren som har bevisbyrden i saken.

Klageren har fremlagt bilder av krakelering i lyktglass på høyre frontlykt og dugg/kondens/vann i frontlykter. Klageren har også fremlagt bilder som viser krakelering i glass for retningsviser på sidespeil. Av bildene er det ikke mulig å se at hverken speil eller lykter har skader, riper eller steinsprut som kan ha forårsaket krakelering/dugg. Utvalget legger til grunn at bildene er tatt da klageren oppdaget feilene, omtrent 5 år etter kjøpet. Det er ikke fremlagt øvrig dokumentasjon av klageren som viser årsak til feilene eller om dette er en påregnelig feil sett hen til bilens alder. I utgangspunktet er det klageren som har bevisbyrden for omstendighetene kravet bygges på. Dette gjelder også i forbrukerforhold. Det går likevel frem av forbrukerkjøpslovens forarbeider at i en tvist om en kjøpsrettslig mangel foreligger, vil begge parter ha bevisføringsplikt. Siden selgeren ofte har de beste kunnskaper om varen og dens mulige mangler, må den tyngste byrden ligge på selgeren, se NOU 1993:27 s. 62. Utvalget vil likevel påpeke at selv om det ikke er en streng bevisbyrde som er pålagt klageren, så må det være sannsynlighetsovervekt for at skaden har oppstått som følge av feil eller svakhet som forelå ved overtakelse. I denne vurderingen vil tingens alder spille inn. Sannsynligheten for at feilen skyldes slitasje vil altså øke i takt med hvor gammel tingen er. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at krakeleringen og duggen skyldes brukerfeil eller ytre påvirkning. Utvalget finner likevel ikke at bildene av krakelering og dugg tatt fem år etter overtakelsestidspunktet alene er tilstrekkelig til å legge til grunn at feilen var til stede på ved overtakelse på kjøpstidspunktet.

Når det gjelder feil med Volvo-On-Call-app og synkronisering av denne, feil med bakluke, sprekk i bremseklosser foran og knirk i tak /B-stolpe på høyre side, viser utvalget til at det ikke er fremlagt dokumentasjon til støtte for disse feilene.

Utvalget forstår det slik at klageren har fått reparert feil med luftputer i seteryggen dekket av innklagde. Klageren har opplyst at denne feilen fortsatt er til stede, men har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for dette. Innklagde har opplyst at klageren kan få dekket eventuell ny lekkasje i seteryggen på reklamasjon. Utvalget legger til grunn at innklagde har erkjent at denne feilen fortsatt kan være en mangel som kan dekkes på reklamasjon. Klageren står fritt til å levere bilen inn til innklagde for å få feilen undersøkt og eventuelt reparert på nytt.

Utvalget finner etter dette ikke at bilen er mangelfull jf. fkjl. § 15.

Klagen fører etter dette ikke fram.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.03.2026

Anders Aasland Kittelsen

Signe Eriksen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad