



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 52776

Sakens parter

Klager: Runar Alstad, Fridtjof Nansens vei 9, 7020 Trondheim

Prosessfullmektig: Randi Kristin Ervik, Fridtjof Nansens vei 9, 7020 Trondheim

Innklaget: NAF AS, Boks 9343 Grønland. 0135 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage over feil oppstått etter motorbytte. Vurdering av frarådingsplikt. Krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Ikke medhold.

Sammenheng av faktiske forhold og partenes anførsler

Saken gjelder motorbytte utført på en Subaru Forester 2010-modell, etter avtale mellom klageren og innklagde, den 25.04.2022. Klageren har opplyst at innklagde hadde første reparasjon av bilen i februar 2020 på grunn av driftsstans, og at det i en periode på tre år ble utført flere reparasjoner av bilen. I april 2022 skal det ha blitt anbefalt et motorbytte.

Klageren har lagt frem «NAF Senter fakturagrunnlag» datert 25.04.2022. Av denne går det frem at årsaken til motorskiftet var at motoren var «utslitt», og at det under feilsøking ble «konstatert stor oljelekkasje fra simmering bakkant motor, noe ulyd og overtrykk i motor». Innklagde har som følge av dette skrevet i fakturagrunnlaget at «Motor anbefales skiftet». Det går frem at kostnaden på motorbyttet var 47 531,27 kroner og at bilens kilometerstand på tidspunktet for byttet var på 311 959.

Klageren har opplyst at det til tross for motorbyttet fortsatt var problemer med bilen. Det skal ifølge klageren ha vært behov for fem nye verkstedbesøk hos innklagde etter byttet, i tillegg til at bilen var «innom andre verksteder ved behov». Det er fra klagerens side

forklart at «Allerede ved overlevering ble det avdekket problemer med dyse nr. 4 (injektor sylinder 4). Vi fikk beskjed om at vi kunne forsøke å spraye/smøre selv, og at dette ville kunne løse problemet». Videre har klageren opplyst at bilen i perioden 07.06.2022 – 22.09.2022 var inne hos innklagde «i flere og lange perioder grunnet problemer med motoren».

Klageren har lagt frem «NAF Senter fakturagrunnlag» datert 22.09.2022. Av denne går det frem at det ved feilsøking ble oppdaget «Feil på injector sylinder 4» og «Elektrisk feil i dyse 4». Det går frem at det har blitt «Skiftet injector 4 (brukt del)» og at dette var «utført 9/6-22». Det går frem av fakturaen at arbeidet ble utført kostnadsfritt. Klageren har lagt frem flere fakturagrunnlag fra NAF i perioden etter dette, som viser skifte av diverse slitasjedeler, noen etter klagerens eget ønske. Av «NAF Senter fakturagrunnlag» datert 22.05.2023 går det frem at det ble «Skiftet ledningsnett/kontakt for motorstyreenhet foran passasjer sete». Det går frem at bilens kilometerstand på dette tidspunktet var 335 806.

Siste besøk på verkstedet var etter klagerens forklaring den 05.10.2023. Klageren har lagt frem «NAF Senter fakturagrunnlag» fra nevnte dato, hvor det går frem at det var «Mange mindre oljelekkasjer fra motor og drivverk. Oljelekkasje fra registerkjede deksel, høyre toppdeksel, veivaksel bak simmering, bunnpanne. Dersom dette skal utbedres, er det beste å ta ut motor og girkasse for utbedring». Det står ingen informasjon om bilens kilometerstand på dette tidspunktet.

Klageren har anført at bilen fremstod med flere feil og mangler umiddelbart etter motorbyttet. Klageren har opplyst at det viste seg at det var kun 3 måneders garanti på byttemotoren. Det er fra klagerens side anført at bilen totalt har blitt en kostbar affære, og at innklagde «som faglig ansvarlig burde stoppet dette mye tidligere». Som følge av dette har klageren krevd heving av verkstedtjenesten på 47 531,27 kroner, subsidiært er det krevd prisavslag oppad begrenset til samme sum.

Innklagde har avvist kravet. Innklagde har uttalt at «Bilen hadde kjørt 34283 km siden motorbyttet ble utført 21/04-2022, frem til siste besøk hos NAF Trondheim 04/09-23. Det er notert at det ikke finnes dokumentasjon på utførte service i denne perioden, til tross for at serviceintervallene er 15 000 km eller 12 måneder. Dette er bemerkelsesverdig da regelmessig service er viktig for motorens vedlikehold».

Innklagde har også forklart at det har vært utført arbeid på bilen «over nesten en 4-års periode, og at dette har vært «alt fra utskifting av vanlige slitedeler, feilsøking, skifte av motor, samt montering av ekstraustyr». Innklagde har opplyst at det hele tiden har vært kommunikasjon med klageren om arbeid på bilen og kostnader rundt dette. Innklagde har lagt frem meldingsdialog med klageren for å dokumentere dette.

Det er fra innklagdes side forklart at spørsmål om fortsatt reparasjon av bilen har vært diskutert i flere runder, og at avgjørelsen alltid er tatt av klageren. Når det gjelder selve motorbyttet har innklagde vist til fakturagrunnlag datert 25.04.2022 hvor det går frem at motor ble skiftet på grunn av overtrykk og lekkasjer, og at bilen da hadde kjørt 311 959 kilometer. Videre viser innklagde til at ledningsnettets som ble reparert 22.05.2023, ligger i et område som innklagde ikke har arbeidet med under motorbyttet. Innklagde anfører at dette er annen feil som har oppstått lang tid etter motorbyttet, og at bilen har kjørt over 20 000 kilometer mellom disse oppdragene.

Innklagde har opplyst at saken har vært oppe i NAF Klagenemnd, og har lagt frem «Vedtak NAF Klagenemnd sak 004-2024». Det går frem av avgjørelsen at klagen gjelder «Utført arbeid på Subaru Forester. Bytte av motor». Når det gjelder faktiske forhold rundt bilen, har klagenemnda skrevet at «Bilen ble godkjent i periodisk kontroll siste gang i slutten av januar og da med en km stand på 351 531». Om selve motorbyttet har nemnda uttalt:

«Når det gjelder motorbyttet som ble foretatt i mai 2022, legger klagenemnden til grunn at det oppstod noen feil etter kort tid. Dette ble utbedret. Klagen gjelder de forhold som er avdekket september 2023, altså ca 1 ½ år etter selve motorbyttet og da beskrevet som oljelekkasje fra registerkjededeksel, høyre toppdeksel, veivaksel bak simmering og bunnpanne.

Klagenemnden legger til grunn at det ble satt inn en brukt motor med km stand 160 000. Prisen på motoren var ca 28 000,-. Ut fra bilens antall km pr september 2023, hadde da den «nye» motoren en km stand som var tett oppunder 200 000. Bilen var kjørt ca 34 000 etter motorbyttet. Pris og km stand lagt til grunn, må det påregnes at lekkasjer mv kan oppstå på en slik motor».

Klageren har kommentert innklagdes tilsvarende i e-post 29.07.2025. Når det gjelder manglende dokumentasjon på utførte servicer uttaler klageren at «Vi finner det

bemerkelsesverdig at NAF ikke har informert om dette, spesielt med tanke på at det er foretatt motorbytte og bilen har vært inne til gjentatte reparasjoner”. Klageren har også vist til at motoren ble byttet med 3 måneders garanti, men forklarer at denne ble muntlig utvidet til 6 måneder. Når det gjelder klageavgjørelsen fra NAF klagenemnd anfører klageren at avgjørelsen ser bort fra problemene som oppstod rett etter motorbyttet, og i stedet fokuserer på forholdene i september 2023.

Når det gjelder frarådingsrett uttaler klageren at «Vi vil understreke at det aldri ble foreslått noen frarådingsrett, og at vi hadde tillit til at bilen kunne fikses». Klageren skrev også at «Etter motorbyttet ble bilen kjørt fra Trondheim til Molde, hvor den gikk i nødmodus. Etter telefonkontakt med Graneng ble det avtalt at bilen skulle returneres til Trondheim, hvor historikken var kjent. Bilen ble da kjørt 215 km i nødmodus – noe som neppe er gunstig for en nybyttet motor». Til sist har klageren presisert at klagen er avgrenset til «Motorbyttet 25.04.2022, Feil som oppsto kort tid etter byttet (dysefeil), Begrenset garanti på kun 3 måneder for en motor som burde hatt lengre varighet».

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 10.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15271. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 13.05.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 11.07.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er mottatt 06.08.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving med kroner 47 531,27.

Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med kroner 47 531,27.

Klageren har lagt ned påstand om erstatning for saksbehandlingsgebyret med kroner 1277.

Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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. hvtjl. § 17 første ledd.

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

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.

Det fremgår av hvtjl. § 8 at hvis tjenesteyteren ikke har underrettet forbrukeren eller stanset arbeidet i samsvar med § 7, og det må antas at forbrukeren ellers hadde latt være å bestille eller hadde avbestilt tjenesten, kan tjenesteyteren ikke kreve betaling i videre utstrekning enn om forbrukeren hadde latt være å bestille eller hadde avbestilt.

Det er klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de faktiske omstendigheter som kravet bygger på.

Når det gjelder omstendigheter etter motorbyttet, har klageren forklart at bilen i perioden 07.06.2022 – 22.09.2022 var inne hos innklagde «i flere og lange perioder grunnet problemer med motoren». Det er imidlertid ikke lagt frem dokumentasjon på verkstedbesøk i denne perioden, utover fakturagrunnlag datert 22.09.2022. Av denne fremgår det at arbeid ble utført av innklagde kostnadsfritt, og det er ikke opplyst eller lagt frem dokumentasjon som viser at problemet gjenopptod eller vedvarte etter dette.

Når det gjelder reparasjoner utført i perioden etter, frem til siste dokumenterte verkstedbesøk 05.10.2023, kan ikke utvalget se at det er dokumentert en klar sammenheng mellom motorbyttet og reparasjonsbehovene som oppstod. Utvalget viser i denne forbindelse til at det var snakk om bytte til en brukt motor, som ifølge uttalelse i NAF klagnemnd hadde en fartstid på 160 000 km. Videre var bilen kjørt en betydelig lengde før reparasjonsbehovet oppstod. Det er derfor påregnelig at det kan oppstå reparasjonsbehov, og at disse kan utgjøre større kostnader.

Klageren har anført at garantitiden var for kort. Til dette bemerker utvalget at innklagde ikke er forpliktet til å utstede en garanti etter bytte av motor. En garanti gir klageren fordeler som går utover de reklamasjonsmuligheter som følger av håndverkertjenesteloven. Klageren har ikke lagt frem dokumentasjon som viser at det var avtalt garantitid utover 3 måneder, slik at det var tale om et avtalebrudd.

Det er utvalgets vurdering at klageren ikke har gitt opplysninger eller fremlagt dokumentasjon som tilsier at det er noe å utsette på den håndverksmessige utførelsen av motorbyttet. Det er ikke lagt frem en sakkyndig uttalelse, som nærmere redegjør for feil etter motorbyttet, og hva som normalt kan forventes etter bytte til en brukt motor som allerede hadde en betydelig kjørelengde. Klageren er oppfordret til å legge frem slik dokumentasjon fra saksbehandler i Forbrukertilsynet, uten at dette er etterkommet.

På denne bakgrunn finner ikke utvalget holdepunkter for at innklagdes arbeid ikke er fagmessig utført, jf. hvtjl. § 5. Det foreligger dermed ikke en mangel, jf. hvtjl. § 17 første ledd.

Utvalget finner heller ikke holdepunkter for at innklagde burde frarådet tjenesten med motorbyttet, jf. hvtjl. § 7. Klageren har ikke gitt opplysninger eller dokumentert at innklagde burde vurdert det slik at reparasjonen ville stå i misforhold til det bilen er verdt i reparert stand, eller for øvrig at tjenesten ikke ville bli til rimelig nytte for klageren. Utvalget bemerker at det fremgår av NAF klagnemnd sin avgjørelse at bilen ble EU-godkjent i slutten av januar 2024, og dermed fortsatt var i drift i lang tid etter motorbyttet.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.01.2025

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Maren Oftedal