



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 60971

Sakens parter

Klager: Prestmarken Bilservice AS, Furuhallveien 23, 3512 Hønefoss

Innklaget: Erik Santiago Duenas Whist, Bakkegutua 7, 2750 Gran

Prosessfullmektig: Silje Østensjø Whist, Bakkegutua 7, 2750 Gran

Kort oppsummering av saken og utfall

Håndverkertjeneste. Krav om betaling av faktura for verkstedtjeneste. Krav om erstatning og renter. Innklagde la ned krav om frifinnelse fra betalingsplikt, samt motkrav om erstatning og renter. Klager gitt medhold i krav om betaling av faktura, erstatning for saksbehandlingsgebyr, og renter.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren utførte 31.05.2022 et skifte av girkasse på innklagdes bil. Det er lagt frem faktura nr. 4409 av 31.05.2022 fra klageren til innklagde, for bytte av girkasse til 56 518,01 kroner. Det går frem av fakturaen at forfallsdato var 08.06.2022.

Innklagde sendte 09.11.2022 inn meklingskjema til Forbrukertilsynet, med krav om at klageren frafalt kravet om betaling for girkassebyttet. Begrunnelsen for dette var at det ifølge innklagde aldri skulle vært behov for skifte av girkasse. Behovet var i følge innklagde «forårsaket av handlinger – og mangel på sådanne, av verkstedet selv», jf. innklagdes e-post til Forbrukertilsynet av 22.02.2022.

Innklagde opplyste også at girkassen havarerte på ny etter åtte måneder, og at de på ny måtte skifte denne.

Klageren svarte på Forbrukertilsynets henvendelse under meklingen i e-post av 23.08.2024. Kravet om betaling av faktura ble fastholdt, i tillegg skrev klageren:

«Hvis noe har skjedd i ettertid med girkasse vi monterte ville det blitt en garanti sak hos oss og mot vår leverandør. Hvis kunde her har valgt å benytte ett annet verksted pga ikke gjort opp faktura hos oss er det kundens valg og ikke noe vi kan belastes for».

Forbrukertilsynet avsluttet saken uten minnelig løsning, i brev av 24.09.2024.

Klageren sendte 24.09.2024 inn klage til Forbrukerklageutvalget med krav om betaling av faktura nr. 4409 på 56 518 kroner.

Innklagde sendte 28.07.2025 et tilsvarende i saken. Det ble anført at girkassehavariet som medførte behov for bytte av girkasse den 31.05.2022, var forårsaket av klagerens manglende oppfølging av bilen i forkant. Innklagde har anført at dette kunne vært unngått dersom det hadde blitt foretatt inspeksjon av girkasseolje, og andre nødvendige tiltak som innklagde hadde forespurt høsten 2021. Innklagde har forklart at de både muntlig og skriftlig forhørte seg med klageren om fordelene ved og behov for giroljeskift og flushing av girkassen. De ville be om dette, dersom det var et anbefalt «driftsikrings- og vedlikeholdstiltak». Klageren skal ifølge innklagde ha sagt at dette ikke var nødvendig.

Innklagde har lagt frem e-post av 27.10.2021, hvor det ble stilt spørsmål til innklagde: «Forsto det slik at olje på motor og kasse ikke trengte å byttes – når anbefaler du at dette foretas?». Til dette svarte klageren i e-post 04.11.2021: «I utgangspunktet er olje på kasse «lifetime». Likevel kan det være smart og ta ett skift. Mange opplever at bilen girer penere og kan bidra til å forlenge levetiden. Flush av kasse (skyller igjennom noe ekstra olje så all gammel olje kommer ut). Pris 7086,- inkl mva. Angående motor skal jo den varsle for service. Og i skrivende stund avhengig av å se tidligere service historikk. En full service består av oljeskift/filter motor. Drivstoff filter, Kupe filter luftfilter og veivhusfilter. Samt skift av kjølevæske og bremsevæske. Pris 10383»

Klageren skal ifølge innklagde også ha «bagatellisert» uregelmessigheter i forbindelse med giring og girkassen, herunder «Tunge girskift», «Lange gir», «Mindre respons ved nedgiring» og at «Bilen «hoppet» ut av gir». Videre har innklagde forklart at selve girkassehavariet skjedde da de var på biltur, og da bilen «hoppet ut av gir (slik den hadde gjort ved tidligere anledninger) opplevdes den som noe vanskeligere å få satt i gir igjen».

Innklagde har forklart at de ringte klagerens mekaniker og ba om råd, men fikk beskjed om å fortsette kjøreturen. Innklagde skal allikevel ha kjørt hjem. Bilen skal etter dette ikke ha vært mulig å få i gir igjen, og ble fraktet til klageren med bergingsbil før girkassebyttet ble foretatt.

Når det gjelder tiden etter girkassebyttet har innklagde forklart at de meldte om flere problemer med den nye girkassen til klageren på telefon. Dette gjaldt «ulyder, vibrasjoner og uregelmessig giring». Det skal ha vært særlig vanskelig å få bilen i revers, og å rygge bilen. Klageren skal ifølge innklagde ha «bagatellisert» tilbakemeldingene og sagt at bilen måtte «kjøres inn». Innklagde har lagt frem Verkstedfaktura fra Motorpool Hønefoss AS datert 31.01.2023 på 2109 kroner hvor det i arbeidsbeskrivelsen står: «Feilsøk: varselampe på girkasseolje lyser. [...] Etterfylt 1 liter olje på girkasse. Ingen forbedring».

Det ble foretatt et nytt skifte av girkasse, etter nytt girkassehavari, den 05.02.2023. Innklagde har lagt frem faktura av 05.02.2023 fra Strømmen Bilverksted AS på 44 497 kroner. I arbeidsbeskrivelsen i fakturagrunnlaget står det:

«-Demontert girkasse og sendt til overhaling, montert tilbake etterfylt girolje prøvekjørt bil, men den slurrer litt, testet og funnet defekt converter. – Skiftet converter og prøvekjørt ok. AT mekanisk arbeid. Demontere/ montere girkasse».

Innklagde har forklart at de i ettertid ble informert om at «bilen hadde stått hevet og dermed i spenn etter at girkassen var blitt tatt ut av bilen, og i hele perioden frem til re-montering, og at dette kunne være årsaken til vibrasjonene som vi påpekte, og at man da måtte se på motorfestene». Innklagde har opplyst at de måtte kjøpe nye motorfester. Klagerne har lagt frem faktura datert 21.06.2022 fra Vestfold Ships & Industriservice a.s på 7 439 på kjøp av motorfester. Forholdet skal ifølge innklagde ha blitt presentert for andre verksteder de har vært i kontakt med, som skal ha uttalt at denne måten å heve bilen på var «helt hårreisende og uforsvarlig».

Det er fra innklagdes side også opplyst at de etter å ha avsluttet kundeforholdet med klageren, fikk vite at klagerens hovedmekaniker ikke hadde fagbrev som mekaniker. Dette skal mekanikeren ha informert om selv. Innklagde har anført at dette «forklarer, underbygger og belyser den lemfeldige og høyst kritikkverdige verksteddriften som bedrives».

Innklagde har anført at også andre jobber på bilen som er utført av klageren, har vært mangelfulle. Dette gjelder ifølge innklagde:

- Air suspension, som klageren skal ha sagt var fri for feil, men som ifølge innklagde var ute av drift noen uker etterpå. Dette medførte behov for skifte av samtlige sensorer.
- Behov for å rense dyse og tilførsel av vindusspylevæske fordi bakruteviske ble byttet av klageren imot innklagdes ønsker.
- Feil på dørwire hvor arbeid utført av klageren ifølge innklagde ikke var tilfredsstillende og måtte utføres på nytt av et annet verksted.
- Slitasjeskader som medførte behov for å skifte bremseskiver og kalipere. Dette kunne ifølge innklagde vært unngått ved at klageren skiftet ut bremseklosser i tide. Klageren hadde ifølge innklagde uttalt at bremsene var feilfrie og i topp stand, noe som ifølge innklagde viste seg å være feil.

I forbindelse med det overnevnte har innklagde lagt frem Faktura 1534 av 16.09.2022 fra Strømmen Bilverksted AS på 17 968 kroner. Denne viser flere utførte reparasjoner, hvor alle utgifter opplyses å være resultat av klagerens verkstedtjenester, «med unntak av det som gjelder MAP og «reimer».

Innklagde har også lagt frem tilbud fra Strømmen Bilverksted AS, og forklart at tilbudet viser «Funn på bilen fra annet verksted (spesialist på LandRover) inkl. funn girkasse. (Også wire dørhåndtak bestilt og montert av BP ble montert feil!) Feil på motorfester er forårsaket av BP - bilen var oppheist hos dem over lang tid (6 uker) under arbeidene - ventet på girkasse og ble derav skade». I tilbudet står det listet opp flere feil som beskrives av innklagde selv. I tillegg har verkstedet beskrevet blant annet dette som funn på bilen:

- «Demontert dørtrekk og funnet feil på wire, den er for lang. - Skiftet wire til utvendig dørhåndtak og testet ok. Montert sammen med noen nye klips pga det var noen som var knekt».
- «Sjekkert vibrasjon i bil på bukk på nytt, funnet løse bolter til holder/ramme til girkasse, strammet bolter og testet ok».

- «Manifold trykksensor er knekt inne i innsug, sitter fast men sensorrør er knekt og får falsk luft».

Innklagde har også fremmet krav om erstatning for faktura 3794 fra klageren. Fakturaen er ikke lagt frem for utvalget. Innklagde har lagt frem e-post dialog med klageren som omhandler fakturaen, for å «bekrefte beløpet». Det går ikke klart frem av e-postkorrespondansen hva som var fakturagrunnlaget. Fakturaen synes å omhandle forhold knyttet til at bakruteviske angivelig ble byttet av klageren mot innklagdes ønsker. Det vises i denne forbindelse til at det i e-post fra innklagde av 22.04.2022 står følgende: «Ser at saken er sendt til inkasso. Vi har som nevnt noen innvendinger til fakturaen (bl.a. skal viskerarmen utgå da denne IKKE er montert på bilen da det ble gitt feil diagnose i denne forbindelse, dvs. det er ikke noe galt med viskerarmen på bakruten, men spylefunksjonen), men velger likevel å legge til betaling kr 3500».

Innklagde har fremmet motkrav mot klageren i form av erstatning for ny girkasse, motorfester og for reparasjonene som er nevnt ovenfor. Dette erstatningskravet utgjør til sammen 76 696,50 kroner.

Innklagde har også krevd frifinnelse fra betalingskrav på 56 518 kroner.

Klageren har avvist innklagdes motkrav. Når det gjelder innklagdes anførsel om at verkstedtjenesten som gjelder skifte av girkasse var mangelfull, har klageren uttalt at innklagde «takket ja til oppdrag skift av girkasse med oljekjøler». I tillegg har klageren uttalt:

«Hvis noe har skjedd i ettertid med girkasse vi monterte ville det blitt en garanti sak hos oss og mot vår leverandør. Hvis kunde her har valgt å benytte ett annet verksted pga ikke gjort opp faktura hos oss er det kundens valg og ikke noe vi kan belastes for. Vi ble ikke kontaktet! Kunde har også da kjørt ca 1 år med girkasse levert fra oss som de ikke har gjort opp for».

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 09.11.2022 brakt inn første gang for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 22/10495. Saken ble avsluttet før oppstart av mekling i Forbrukertilsynets brev av 03.03.2023. Saken ble gjenopptatt etter at innklagde tok kontakt i e-post av 18.10.2023 med ønske om gjenåpning av saken. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 17.06.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.09.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er mottatt 24.09.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.02.2026.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om betaling av faktura 4409 på 56 518 kroner, og erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Innklagde har nedlagt påstand om frifinnelse fra betalingskrav på 56 518 kroner, og erstatning på 76 696,50 kroner.

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. 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.

Det følger av alminnelige bevisregler at det er klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de faktiske omstendigheter som kravet bygger på.

Partene er uenig om hvorvidt reparasjonen utført 31.05.2022 var mangelfull. Innklagde har også anført at klagerens handlinger i forkant av reparasjon, var en direkte årsak til girkassehavariet. Innklagde har i denne forbindelse vist til at de rådførte seg med klageren om giroljeskift og flushing. De skal også ha opplyst klageren om hvordan girkassen oppførte seg under kjøring og rett før havariet, og klageren skal i følge innklagde ikke ha tatt dette tilstrekkelig på alvor. Innklagde har imidlertid ikke lagt frem dokumentasjon som påviser en direkte sammenheng mellom manglende utførelse av giroljeskift og flushing, og girkassehavariet. Innklagde har heller ikke dokumentert at de uttalelser klageren hadde i forbindelse med skifte av girkasseolje og flushing av girkasse, ikke var fagmessige. Det samme gjelder de uttalelser klageren, etter det innklagde har opplyst, hadde om hvordan bilen oppførte seg under kjøring.

Utvalget har merket seg at det gikk forholdsvis kort tid fra reparasjonen 31.05.2022, frem til et nytt girkassehavari. Det er fra innklagdes side opplyst at de kort tid etter reparasjon opplyste om flere problemer med girkassen. Innklagde har lagt frem dokumentasjon på et nytt skifte av girkasse den 05.02.2023. Det går imidlertid ikke frem av dokumentasjonen som er lagt frem på nytt bytte av girkasse, at dette skyldes forhold som kan knyttes til reparasjonen som ble utført 31.05.2022. Innklagde har heller ikke lagt frem en sakkyndig uttalelse som dokumenterer de opplysninger som innklagde har gitt om hvordan girkassen oppførte seg, etter at den ble reparert av klageren.

Når det gjelder innklagdes opplysning om at klagerens hovedmekaniker ikke hadde fagbrev som mekaniker, er heller ikke dette et forhold det er lagt frem dokumentasjon på fra innklagdes side. Påstanden kan derfor ikke uten videre legges til grunn. Det bemerkes for øvrig at innklagde ikke har fremlagt dokumentasjon eller opplysninger som viser at det var denne personen som utførte selve girkassebyttet.

Etter dette er det utvalgets vurdering at klageren ikke har fremlagt dokumentasjon som tilsier at det er noe å utsette på den håndverksmessige utførelsen av girkasseskiftet som klageren utførte 31.05.2022.

Innklagde plikter derfor å betale faktura nr. 4409 på 56 518,01 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet påkrav om betaling med renter var ved

klagen til Forbrukerklageutvalget, lovlig forkynt for innklagde den 19.06.2025. Renter regnes derfor fra den 19.07.2025.

Innklagde har videre anført at måten bilen ble håndtert på under skifte av girkasse hos klageren, medførte behov for nye motorfester. Det er opplyst at andre verksted har uttalt at håndteringen var uforsvarlig. Innklagde har imidlertid ikke dokumentert at bilen ble håndtert uforsvarlig, og heller ikke at det er en sammenheng mellom håndteringen og behovet for skifte av motorfester. Det er ikke lagt frem en sakkyndig uttalelse som bekrefter at en slik håndtering kan forårsake de aktuelle skadene.

Innklagdes påstand om erstatning for bytte av motorfester kan etter dette ikke føre frem.

Når det gjelder innklagdes øvrige anførsler om mangler ved tidligere utførte reparasjoner hos klageren, finner utvalget at det heller ikke her er fremlagt dokumentasjon som tilsier at reparasjonene ikke var fagmessig utført, jf. hvtjl. § 5. Det vises til at innklagde har gitt opplysninger om feil som skal ha oppstått, og for noen tilfeller lagt frem faktura på kostnader knyttet til de angivelige manglene. Innklagde har imidlertid ikke dokumentert, i form av en sakkyndig uttalelse eller annen dokumentasjon, at det er en sammenheng mellom feilene og de reparasjonstjenester klageren har levert til innklagde.

Innklagdes påstand om erstatning for øvrige feil ved bilen kan etter dette ikke føre frem.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageloven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter hvtjl. § 28.

Utvalget tilkjenner erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om

erstatning var ved klagen til Forbrukerklageutvalget, lovlig forkynt for innklagde den 19.06.2025. Renter regnes derfor fra den 19.07.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Erik Santiago Duenas Whist plikter å betale faktura nr. 4409 pålydende 56 518,01 kroner til Prestmarken Bilservice AS med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 19.07.2025 og til betaling skjer.
2. Erik Santiago Duenas Whist plikter å betale 1277 –kronertolvhundreogsyttisyv– til Prestmarken Bilservice AS med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 19.07.2025 og 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: Maren Oftedal