



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 73613

Sakens parter

Klager: Johannes Eikelid, Industrigata 30, 3730 Skien

Innklaget: Autoland Rogaland AS, Porsmyrveien 3, 4314 Sandnes

Kort oppsummering av saken og utfall

Forbrukerkjøp. Kjøp av bruktbil. Klage på uriktig opplysning om at bilens serviceprogram var fulgt. Krav om prisavslag. Erstatnings- og rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 31.07.2023 en bil av merket Volvo V60 fra innklagde til 382 000 kroner inkludert omregistreringsavgift. Kontrakten er lagt frem og det går frem av denne at bilen var kjørt 35 000 kilometer på kjøpstidspunktet.

Kjøpet kom i stand etter at innklagde hadde annonsert bilen på Finn.no. I annonsen stod det at «Bilens serviceprogram er fulgt. Det er tatt servicer på bilen i henhold til fabrikkens retningslinjer».

Klageren har opplyst at han hadde bilen til NAF-test kort tid etter kjøpet og oppdaget at serviceprogrammet ikke var fulgt. Det er lagt frem testrapport fra NAF Senter Skien datert 08.09.2023. Under pkt. 4.3 som gjelder «Service/Dokum.» står det at «iht. servicehefte er ikke alle servicer fulgt».

Klageren reklamerte på forholdet samme dag og har lagt frem e-post av 08.09.2023 til innklagde hvor det fremsettes reklamasjon som følge av manglende servicer. Klageren skrev: «Når jeg kjøpte denne ble jeg fortalt at denne bilen hadde digitalt servicehefte og servicehefte var fulgt [...] Naf skriver at intervallen er slik 20,22,23. Den skulle vert

20,21,22,23». Det er også lagt frem e-post datert 18.09.2023 hvor det reklameres på ny, og hvor klageren skrev: «Selger (forhandler) opplyste at bilens servicehistorikk var digital. Det var ikke mulig å sjekke dette av kjøper (forbruker)». Klageren har lagt frem bilde av servicebok som viser at det ble utført service på bilen 20.04.2020, 18.06.2022, og 04.09.2022.

Klageren reklamerte ved hjelp av advokat på ny til innklagde i brev sendt på e-post til innklagde 03.01.2024. I brevet ble det vist til at det ikke fantes digital servicehistorikk på bilen og «at service er ikke foretatt i henhold til fabrikkens retningslinjer. Service skal tas hver 12. måned, eventuelt ved intervaller på 30 000 km dersom denne kjørelengden nås før 12 måneder er gått. Service er tatt den 20.04.2020 og 18.06.2022. Bilen var ny i 2018».

I brevet ble det anført at manglende servicer førte til at «Volvo Select-garantien, som gir en utvidet garanti på 7 år, ikke får anvendelse. Mangelfull oppfølging av service vil også medføre en redusert annenhåndsverdi». I brevet ble det vist til tidligere avgjørelser i Forbrukerklageutvalget hvor manglende servicer hadde medført at kjøper fikk utmålt et prisavslag.

Innklagde svarte på reklamasjonen i e-post av 16.01.2024:

«Bilen er en eiers bil solgt for tidligere eier Jan Bakke. Autoland Rogaland AS har stått for salget og videreført opplysninger gitt av tidligere eier. Vi har vært i kontakt med Kverneland bil og med tidligere eier. Service fra 2021 ble ikke tatt fordi tidligere eier bare hadde kjørt 5000 km på 12 måneder og han kjørte totalt 10 000km mellom service 2020 og 2022. Dette fordi han bor deler av året i Frankrike. Det var også derfor vi sto for salget av bilen.

Bilen er annonsert med nybilgaranti 60 mnd 100 000km. Bilen var kjørt 35000 ved overtakelse. Vi anser ikke dette som en betydelig mangel på en bruktbil. Det gjør heller ikke verksted. Når det gjelder Volvo Select garanti er dette en garanti som KUN er til anvendelse på biler solgt brukt av Volvo forhandler».

Saken ble sendt til Forbrukertilsynet for meklings den 17.01.2024. Innklagde ga tilsvar til Forbrukertilsynet i e-post 06.09.2024, hvor det blant annet stod: «Saken er allerede kjørt gjennom NAF advokat som henla saken 16/1-2024 etter uttalelser fra Volvo om ingen verdiforringelse vedrørende service historikk i tillegg trodde klager at han kunne selge

bilen videre med Volvo Select garanti og derfor mente det var en betydelig mangel. Volvo Select er en utvidet garanti som bare Volvo forhandlere kan gi».

Saksbehandler i Forbrukertilsynet anmodet etter dette innklagde om å sende inn dokumentasjon på Volvos uttalelse om at servicehistorikken ikke medførte verdiforringelse. Dette er i ettertid ikke mottatt fra innklagde i saken.

I ny e-post fra innklagde den 16.09.2024 forklarte innklagde at bilen var solgt for Jan Bakke som kjøpte den ny hos Kverneland Bil, og at de hadde fått opplyst at bilen var fulgt opp hos Volvo. Innklagde skrev at «Bilen var helt i orden og siste service var tatt hos Volvo slik at bilen var oppdatert ved levering. Når det gjelder garantien fra Volvo skrev innklagde at det kun er autoriserte Volvo forhandlere som kan selge med Volvo Select garanti». Innklagde skrev til sist at «Vi er av den oppfatning at bilen er særdeles godt vedlikeholdt og at det er ingen verdiforringelse som bruktbil».

Saksbehandler i Forbrukertilsynet spurte i e-post av 20.09.2024 til innklagde om klageren var gjort uttrykkelig oppmerksom på at bilen ble solgt på vegne av en annen.

Saksbehandler viste til at dette ikke kom frem av kontrakten, og anmodet innklagde om å sende inn eventuelt vedlegg til kontrakten hvor dette kom frem. Det går frem av sakens dokumenter at innklagde ikke svarte på saksbehandlers anmodning om opplysninger og dokumentasjon.

I e-post av 03.10.2024 skrev innklagde: «Jeg har nå vært hos Kverneland Bil nok engang for gjennomgang. Bilen er kjørt 10 000km mellom service i 2020 og service i 2022. Service intervall er 12mnd eller 30 000 km. Her er det vurdert at bilen har kjørt så få km at service/oljeskift på ingen måte var nødvendig».

Saksbehandler i Forbrukertilsynet har i e-post av 04.10.2024 etterspurt skriftlig dokumentasjon på at service var vurdert å være unødvendig. Av e-posten går det frem at saksbehandler uansett oppfordret innklagde til å innhente dette. Innklagde har ikke sendt inn dokumentasjon i ettertid.

Det går frem av telefonnotat etter samtale mellom saksbehandler i Forbrukertilsynet og klageren, at klageren har uttalt at han var kjent med at han ikke kunne selge bilen videre med Volvo Select garanti. Klageren skal imidlertid ha uttalt at det kan være vanskelig å selge bilen videre med manglende service, da man ikke kan tegne drivverksforsikring.

Videre at hans plan var å få takst hos forhandler som hadde mulighet til å gi garantien, men at forhandleren ikke ønsket å gi noe tilbud siden service ikke var fulgt.

Klageren har som følge av det ovennevnte krevd et prisavslag på 17 000 kroner. Det er også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret hos Forbrukerklageutvalget.

Kravene er avvist av innklagde.

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 17.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1012.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 20.08.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 22.10.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om et prisavslag på 17 000 kroner, og påstand om erstatning på 1 277 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget bemerker innledningsvis at innklagde har opplyst at salget av bilen ble gjort på vegne av en privatperson. Innklagde har imidlertid ikke dokumentert at det dreide seg om et formidlingssalg, og det går frem av kjøpekontrakten at det var innklagde som var selger av bilen. Det legges derfor til grunn at innklagde var selger av den omtvistede bilen.

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.

Det er en mangel ved tingen hvis den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk, dersom selgeren ikke viser at opplysningene før kjøpet er rettet på en tydelig måte, eller at de ikke kan ha innvirket på kjøpet, jf. fkjl. § 16 første ledd, bokstav c.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut fra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

Klageren har anført at innklagde har gitt uriktige opplysninger om utført service, fordi det i ettertid viste seg at service ikke var utført i samsvar med fabrikkens anbefalte serviceintervaller. Innklagde har gitt forklaring på hvorfor det ikke var utført service etter de fastsatte intervallene, men har ikke lagt frem dokumentasjon på at disse servicene var unødvendige og at manglende servicer ikke vil medføre verdireduksjon.

Utvalget er av den oppfatning at forholdet utgjør en kjøpsrettslig mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav c. I salgsannonseren stod det «Bilens serviceprogram er fulgt. Det er tatt servicer på bilen i henhold til fabrikkens retningslinjer». Opplysningen ble gitt i salgøyemed og var egnet til å gi inntrykk av at bilens serviceintervaller var overholdt. Utvalget mener videre at opplysningen kan forstås som et uttrykk for komplett servicehistorikk. Ettersom servicehistorikken ikke var komplett, anses forholdet som en mangel.

Klageren har krevd et prisavslag på 17 000 kroner. Det følger av fkjl. § 31 første ledd at prisavslaget skal settes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktmessig stand på leveringstidspunktet. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget i stedet settes lik mangelens betydning for forbrukeren. I mangel av ytterligere dokumentasjon på verditapet som mangelfull servicehistorikk representerer, finner utvalget at prisavslaget må fastsettes skjønnsmessig. Utvalget finner at et prisavslag på 7000 kroner er passende.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig påklag om prisavslag, var ved Forbrukertilsynets forkynning av klage, i brev av 27.08.2025. Renter regnes dermed fra den 26.09.2025.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

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 fkjl. § 33. Utvalget tilkjenner erstatning på 1 277 kroner.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig påklag om erstatning, var ved Forbrukertilsynets forkynning av klage, i brev av 27.08.2025. Renter regnes dermed fra den 26.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Autoland Rogaland AS plikter å betale 7000 –syvtusen kroner– til Johannes Eikelid med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 26.09.2025 og til betaling skjer.
2. Autoland Rogaland AS plikter å betale 1277 –ettusentohundreogsyttisyvkroner– til Johannes Eikelid med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 26.09.2025 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