



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 77643

Sakens parter

Klager: Simen André Finstad, Skarpeborgeveien 28, 3160 Stokke

Innklaget: Sørlandets Bilverksted AS, Skibåsen 22, 4636 Kristiansand S

Kort oppsummering av saken og utfall

Håndverkertjeneste. Klage på gjennomføring av verkstedtjeneste. Klage på manglende utføring av det som var avtalt. Krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Erstatningskrav. Delvis medhold i krav om prisavslag. Delvis medhold i krav om erstatning.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk 21.02.2022 avtale med innklagde om reparasjon av bil i henhold til mangler som var avdekket ved EU-kontroll på et annet verksted. Det er lagt frem kontrollseddel datert 14.02.2022 for EU-kontroll gjennomført av Agder Bil og Karosseri AS. Det går frem av denne at når det gjelder bremsesør, så er disse «for sterkt korrodert. Begge sider, 2 aksel». Videre går det frem at det på bremsebånd og bremseklosser var «For stor slitasje på bremsebelegg». Klageren har lagt frem prisoverslag fra Agder Bil og Karosseri AS datert 14.02.2022, for deler og reparasjoner som måtte gjennomføres før godkjenning, på 5 349 kroner. Av dette går det frem at det blant annet var behov for å skifte bremseklosser bak, og pris for dette ble angitt å være 784,75 kroner.

Klageren har forklart at han tok kontakt med innklagde for å få gjennomført reparasjonene. Det er lagt frem e-poster datert 21.02.2022 mellom klageren og innklagde. I e-post til innklagde viser klageren til avtalt verkstedtime 28.02.2022, og ber om å få tilsendt en skriftlig avtale på det som skal gjøres i timen. Innklagde svarte: «Det

som står oppført er: skifte h v br.rør bak if mangellapp skifte br.klosser bak [...]

Etterkontroll».

Det er fra klagerens side opplyst at han etter verkstedttime 28.02.2022 oppdaget at det ikke var skiftet bremseklosser som avtalt. Klageren har lagt frem faktura på 5 192 kroner fra innklagde datert 28.02.2022, hvor det står: «rep etter eu-lapp.. Det er skiftet indre og ytre bremserør begge sider bak. Klosser bak har fortsatt en god del levetid igjen så disse ble bare smurt opp. etterkontroll 2-3 t jobb». Bremserør kostet totalt 780 kroner ekskl.mva, bremsevæske utgjorde 96 kroner ekskl. mva. I tillegg var det fakturert for 3 timers arbeid til 2970 kroner (990 kroner per time) ekskl. mva. Det resterende beløpet bestod i verkstedmateriell, miljø og avfallshåndtering.

Klageren har lagt frem e-poster av 03.03.2022 og 04.03.2022 sendt til Mekanikeren Direkt Norge, hvor han klagde på forholdet. Det ble vist til at bremseklosser ikke ble byttet som avtalt, men at han allikevel hadde betalt tilnærmet det samme som fulgte av prisoverslaget han hadde fått fra Agder Bil og Karosseri AS. Mekanikeren Direkt Norge opplyste at de videresendte e-post dialogen til innklagde.

Klageren har opplyst at innklagde etter dette tok kontakt på telefon, og forklarte saken fra deres side. Innklagde skal ha opplyst om at det var behov for å bytte to bremserør mer enn avtalt. Når det gjelder bremseklossene hadde det blitt oppdaget at disse kunne brukes videre. Klageren har opplyst at han 16.03.2022 dro innom innklagde på grunn av en pipelyd i bremsene. Innklagde skal ifølge klageren ha forklart at dette måtte være støv som hadde lagt seg på bremsene, og at det ville gå over av seg selv. Klageren har opplyst at denne pipelyden ikke ble borte, men har derimot kommet og gått.

Klageren har lagt frem faktura fra Kristiansand Bilverksted AS datert 04.10.2023. Fakturaen gjelder andre forhold på bilen, men også sjekk av pipelyd fra bremsene. I fakturaen står det: «Kontroll pipelyd kommer fra bremser bak. Anbefaler oppsmøring av bremser. forbehold at calippere er ok».

Klageren sendte e-post til innklagde den 31.10.2023. Det ble stilt spørsmål ved hvorfor ikke innklagde tok kontakt med han da de under reparasjonen 28.02.2022, oppdaget at det måtte gjøres endringer i forhold til det som var avtalt. Videre opplyste klageren at han hadde fått bremsene sjekket på et annet verksted, og at «De konkluderer da at lyden kommer fra bremsene bak, og sier at bremseklossene ser meget slitt ut. De sier seg også

enige med at jeg skulle vært kontaktet før det ble valgt å ikke gjøre noe utbytting av det som var avtalt». Klageren ønsket at innklagde byttet bremseklosser kostnadsfritt, men at han kunne betale for delene slik som opprinnelig avtalt.

Innklagde svarte på e-posten samme dag:

«Nå er denne saken noe som skjedde for 1 år og 8 måneder siden, da har du faktisk kunne kjørt på disse bremseklossene mye lenger enn du først fikk beskjed om, så her vil jeg jo si at vi har gjort det som var best for forbrukeren (altså deg). Vi som verksted har også et ansvar ovenfor kunden om å ikke skifte ut deler som det ikke er behov for. Siden dette nå er 20 måneder siden vil jeg påstå å si at det ikke kan ha vært behov for utskiftning av bremseklosser bak i februar 2022. Jeg vil også nevne at det å smøre opp og rengjøre bremser har lik arbeidstid som å utføre skifte av bremseklosser, og avviser at dette ikke ble utført på grunn av mangel på tid, men faktisk for å spare deg som kunde for kostnaden av nye bremseklosser, som du ikke trengte på daværende tidspunkt. Bremser har også en veldig varierende levetid, dette kommer an på blant annet hvordan kjørestil bileier har og om bremsene blir vedlikeholdt årlig».

Innklagde tilbød likevel å skifte til nye bremseklosser gratis, mot at klageren betalte deler på 1803 kroner. Klageren har i svaret til innklagde anført at «avtalt» pris for å bytte deler lå på 784,75 kroner, og vist til prisoverslag som forelå fra Agder Bil og Karosseri AS. Klageren anførte at det med innklagde var avtalt at prisene «ville bli omtrent de samme». Klageren bestred også at det var riktig å ikke bytte bremser:

«Jeg synes det blir veldig rart at dere skal prøve å rettferdiggjøre det faktum at fordi bremseklossene ikke var helt utslitt forbi sin levetid, så skal valget om å droppe utbyttingen vise til at det som ble gjort var helt korrekt. Tilfellet er fremdeles at det har vært brudd på avtalen, og at timene jeg hadde betalt for ble brukt til noe annet enn det jeg hadde avtalt med verkstedet deres . På grunn av dette har det ført til konsekvenser som pipelyd fra hjulene bak, ekstra kostnader fordi jeg må komme tilbake å bytte, "mulig" økt forbruk av drivstoff og "muligens" slitasje på skivene».

Klageren har forklart at han bestilte ny EU-kontroll av bilen, og deretter fikk kjøreforbud. Det er lagt frem kontrollseddel datert 19.02.2024 hvor det går frem at «Kjøretøyet er ikke

godkjent og er i trafikkfarlig stand». Av kontrollseddelen går det frem at det var «For stor slitasje på bremsebelegg» på høyre og venstre bakre bremses. Videre at det var «For stor forskjell i bremsekraft mellom hjul på samme aksel. Over 50% forskjell i bremsekraft på bakhjul». Klageren har også lagt frem faktura for EU-kontrollen på 990 kroner fra Kristiansand Bilverksted AS datert 19.02.2024. I denne står det: «Bilen har kjøreforbud pga feil på bremses».

Det er lagt frem faktura fra Kristiansand Bilverksted AS for: «Reparasjon ift feil på EU kontroll». Fakturaen er datert 21.02.2024 og er på 7114,81 kroner. Av fakturaen går det frem at det var: «Skiftet bremsekiver og klosser bak. er gått på stålet. – Calipper gikk greit. ikke behov for å skifte denne».

Klageren har krevd heving av verkstedtjenesten og subsidiært prisavslag. I tillegg er det krevd erstatning for skifte av nye bremsekiver og klosser, og for ny EU-kontroll. Klageren har anført at andre deler på bremsene har tatt skade og måtte byttes ut, og at dette skjedde som følge av det opprinnelige avtalebruddet.

Innklagde har avvist kravene. Det er inngitt tilsvarende i saken i e-poster til Forbrukertilsynet datert 03.10.2024 og 04.10.2024. Innklagde har uttalt at de skjønner at de burde ha forhørt seg med klageren før de gjorde endringer i det som var avtalt. Det er fra innklagdes side opplyst at når EU-kontroll utføres så er dette en visuell kontroll der man ikke demonterer noe, og det gjøres på bakgrunn av mekanikerens skjønn. Innklagde har forklart at dersom bremseklossene skal byttes på grunn av slitasje, så vil dette være når det er 2-3mm igjen av bremseklossene. Innklagde har anført at dersom det hadde vært så lite igjen av bremseklossene da klageren hadde sin bil på deres verksted, ville ikke klageren kunne kjøre så langt med bilen etterpå. Det er fra innklagdes side anført at selv om bremseklossene ble anbefalt byttet på et senere tidspunkt, så betyr ikke det at de burde vært skiftet da bilen var på innklagdes verksted. Innklagde skrev følgende i e-post 03.10.2024:

«Oppsummering:

1. Første gang vi hadde bilen inne hos var den kjørt 103911km.
2. Vi hadde service her på 114714km, og ingen bemerkning på bremses bak.

3. Bilen var hos Kristiansand bilverksted Oktober 2023, hvor han kommenterte pipelyd og det ble da anbefalt å smøre opp bremses bak. 125899km. Kan ikke se at kunde har utført dette (anbefales å smøre opp bremses en gang i året).

4. Kunde har så kjørt frem til eu-kontroll på 133022km og har da kjørt bremsene på stålet!»

Innklagde har anført at klageren selv kunne ha unngått at bremsene ble kjørt på stålet dersom han «hadde tatt opp bremses i oktober 2023 for kontroll/oppføring». Innklagde har vist til at klageren på dette tidspunktet fikk tilbud av dem om skifte av bremseklosser, hvor de skulle dekke arbeidet og klageren skulle dekke delene. Videre har innklagde vist til at «bremseklosser er kjørt 29111km fra første gang den var her til bremsene gikk på stålet. Det vil si at kunden uansett ville ha skiftet bremseklosser igjen i år på eu-kontroll dersom han ønsker «å bytte klosser før de er halvslitt»».

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 21.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2878. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 03.10.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 14.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 01.11.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 25.03.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving på 5 192 kroner, og subsidiær påstand om prisavslag på 5192 kroner.

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 9382 kroner.

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.

I saken her var det avtalt at bremseklossene skulle byttes. Hvis innklagde senere mente at dette var unødvendig, pliktet de å kontakte forbrukeren. Når bremseklossene da ikke ble byttet, forelå det en mangel, jf. hvtjl. § 17.

Klageren har krevd heving av verkstedtjenesten. Heving forutsetter at formålet med avtalen ble vesentlig forfeilet som følge av mangelen, jf. hvtjl. § 26 første ledd. Utvalget finner ikke at vilkårene for heving er oppfylt, jf. hvtjl. § 26. Utvalget viser til at det ikke er fremlagt opplysninger om at verkstedtjenesten innklagde utførte i sin helhet var mislykket.

Utvalget finner at det skal tilkjennes et prisavslag etter hvtjl. § 25. Utvalget viser til at deler av verkstedtjenesten var mangelfullt utført, idet manglende bytte av bremseklossene utgjorde et kontraktsbrudd.

Prisavslaget skal settes til det det ville koste forbrukeren å få mangelen rettet, jf. hvtjl. § 25 andre ledd. Utvalget oppfatter innklagde slik at de har tatt betalt like mye for å smøre opp bremseklossene, som de hadde tilbudt å bytte bremseklossene for. Innklagde har dermed tatt seg tilsvarende betalt som om oppdraget var utført iht. avtalen. Utvalget finner at prisavslaget må settes skjønnsmessig og at det passende settes til 2 000 kroner.

Klageren har krevd erstatning for skifte av nye bremseskiver og klosser, og for ny EU-kontroll. Det er anført at manglende bytte av bremseklosser har gjort at andre deler av bremsene har tatt skade.

Etter hvtjl. § 28 første ledd har forbrukeren krav på erstatning for tap påført som følge av mangelen. Det er med andre ord krav om årsakssammenheng mellom mangelen og

tapet for at forbrukeren skal ha krav på erstatning. I tillegg følger det av hvtjl. § 30 annet ledd at dersom forbrukeren forsømmer å begrense tapet gjennom rimelige tiltak, må forbrukeren selv bære den tilsvarende del av tapet.

I denne saken fremgår det av saksdokumentene at klageren har kjørt en betydelig kjørelengde etter å ha blitt klar over at bremseklossene ikke var byttet. Det kan stilles spørsmål ved om det ikke først og fremst er bruken av denne bilen i perioden, som er årsaken til skaden på bremsene for øvrig.

For utvalget er det likevel ikke nødvendig å ta endelig stilling til dette. Det fremgår av sakens opplysninger at klageren har fortsatt å kjøre med oppsmurte bremseklosser, frem til neste EU-kontroll. Det er dokumentert at klageren var kjent med at bremseklossene var slitte, da dette ble opplyst om da bilen var til verkstedkontroll i oktober 2023, flere måneder før den siste EU-kontrollen i februar 2024. Utvalget finner at klageren på bakgrunn av dette ikke har begrenset tapet med rimelige tiltak, da han i alle fall i oktober 2023 har hatt klare holdepunkter for å foreta et skifte av bremseklosser. Det at andre deler av bremsene har blitt påført skade, kan da ikke kreves erstattet av innklagde.

Krav om erstatning for skifte av nye bremseskiver og klosser tas etter dette ikke til følge.

Det tilkjennes heller ikke erstatning for ny EU-kontroll, da denne ble tatt to år etter sist godkjenning, og dermed var noe klageren uansett måtte gjennomføre. Det er med andre ord ikke årsakssammenheng mellom mangelen og klagerens tap.

Klageren har videre 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 kontraktsrettslige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

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

Utvalget tilkjenner erstatning på 1 277 kroner.

Det er krevd renter av prisavslaget og erstatningen. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren

rettet skriftlig krav om prisavslag og erstatning mot ved forkynning av klage i brev av 05.11.2025. Renter regnes dermed fra den 05.12.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Sørlandets Bilverksted AS plikter å betale 3 277 – kronertretusentohundreogsyttisyvkroner– til Simen André Finstad med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 05.12.2025, og til betaling skjer.

Oppfylleelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 25.03.2026

Mette Thorne Lothe

Rune Erstad

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Maren Oftedal