Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 109255

Sakens parter

Klager: Pawel Przytula, Kvernafossen 5, 6973 Sande i Sunnfjord

Innklaget: RAC Norway AS, Postboks 25, 1371 Asker

Kort oppsummering av saken og utfall

Sak om bilutleie mellom forbruker og næringsdrivende. Krav om helt eller delvis tilsidesettelse av avtale som følge av urimelige avtalevilkår. Erstatningskrav. Medhold i krav om delvis tilsidesettelse av avtale og delvis medhold i krav om erstatning. Prinsipiell.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren inngikk 27.11.2024 avtale om leie av bil av innklagde. Det er lagt frem signert leiekontrakt mellom partene. Denne viser leie av en «Toyota Yaris Hybrid Aut» for perioden 27.11.2024 til 29.11.2024. I kontrakten er det tegning av en bil med merking av hvilke skader som var på bilen før utleie, og hvor disse var lokalisert. Av kontrakten går det frem at egenandel ved skade på bilen under utleieperioden var på 12 000 kroner.

Under deloverskrift «Leiebetingelser» i kontrakten, står følgende: «Leiebetingelser kan lastes ned fra www.avis.no». Under deloverskrift «Bekreftelse», som er rett over klagerens signatur i kontrakten, står det:

> «Jeg har lest og aksepterer vilkårene i denne kontrakten […] Jeg er inneforstått med at leiekostnader beskrevet ovenfor kun er et estimat, og at kostnader for skader […] kan tilkomme. […] Min signatur gjelder også som bekreftelse for at alle leiekostnader kan belastes mitt kredittkort».

Leiebetingelsene som kan lastes ned på innklagdes nettsider består av flere punkter. Betingelsenes pkt. 10) omhandler «Skade tap eller tyveri». Under pkt. 10 fremgår flere avtalevilkår ved oppstått skade under leieperioden, herunder beregning av reparasjonskostnader og betaling. Når det gjelder beregning av reparasjonskostnader står følgende:

> «Vi bruker en skadematrise til å beregne estimerte kostnader med reparasjon for hver tydelig adskilte skadehendelse. Skadematrisen bruker en gjennomsnittlig reparasjonskostnad for den utvalgte kjøretøygruppen, som tar høyde for forskjellige merker og modeller i denne gruppen. Vi beregner dette ved hjelp av:
>
> - bransjestandard for arbeidsrater og jobbvarighet, i henhold til bransjestandardens beregningsverktøy
> - prisene for eventuelle originale utstyrsdeler fra produsenten,
> - tap av bruk (som er det omfang kjøretøyet reduseres i verdi og rentekostnader, snarere enn potensiell tapt leieverdi). Vi vil bare belaste tap av bruk hvis kjøretøyet trenger å bli sendt bort for å repareres».

Under punktet «Betaling» og deloverskrift «Hva vil du måtte betale når skaden, tapet eller tyveriet oppdages?» står følgende:

> «Du vil ikke betale mer enn egenandelsbeløpet for hver tydelig atskilte skadehendelse for kjøretøyet, som fastsatt i leieavtalen.
>
> Når du signerer leieavtalen, **gir du oss tillatelse til å ta betaling for skaden eller tapet,** og vi vil belaste ditt betalingskort. Dette vil skje når du leverer tilbake kjøretøyet eller bytter det».

Videre står det under deloverskrift «Hva må du betale senere?»:

> «Hvis det kreves at du må betale mer enn egenandelen, vil vi fakturere deg for tilleggskostnadene.
>
> Ved å signere leieavtalen, gir du oss tillatelse til å ta betaling for skaden eller tapet. Så sant det er mulig, vil vi belaste ditt betalingskort».

I et punkt lenger nede i dokumentet står det som deloverskrift: «Hva om du kan bevise at skaden, tapet eller tyveriet ikke på noen måte var din feil eller skyldtes din uaktsomhet. Eller om du kan bevise at skaden var mindre enn vi sa?». I tilknytning til dette står følgende:

> «Hvis loven tillater at vi gjør det, vil vi kreve at du betaler for skaden eller tapet og leiekostnadene, selv om kjøretøyet ikke er funnet eller reparert på det tidspunktet vi tar betaling.
>
> Selv om vi ikke er nødt til å gjøre dette, vil vi forsøke – med din hjelp, å få tilbake kostnader fra tredjeparter. Hvis vi lykkes, vil vi refundere disse kostnader til deg.
>
> I den utstrekning lover tillater det, vil du måtte betale selv om du vet hvem som har stjålet eller skadet kjøretøyet.
>
> Du vil ikke være ansvarlig for disse kostnadene hvis de er forårsaket av vår uaktsomhet, eller hvis vi har brutt kontrakten.
>
> Hvis du kan vise at skaden ikke på noen måte var din feil eller skyldtes din uaktsomhet, vil vi refundere disse kostnadene til deg (hvis vi allerede har tatt betaling fordi loven tillater at vi kan gjøre det). Hvis du kan vise at skaden var mindre enn vi sa, vil vi refundere deg differansen».

Klageren har lagt frem faktura av 03.12.2024 hvor det går frem at han betalte 1 358,03 kroner for leie i den aktuelle perioden.

Klageren har forklart at det oppstod en oljelekkasje på bilen på den andre dagen av utleieperioden: «Det oppstod oljelekkasjer rundt oljepannen og timingdekselet. Jeg oppdaget da at bilen manglet oljepannedekselet som var montert på fabrikken og motordekselet ble holdt på med kabelbånd. Leiebilen manglet oljepannedekselet».

Det går frem av sakens dokumenter at bilen etter oppdagelse av oljelekkasjen ble fraktet til et Toyota-verksted. Klageren har lagt frem bilder av bilen på dagen for oljelekkasje. Det går frem av bildene at det var en større lekkasje under bilen, foran på høyre side. Bildene viser at det på et større område mangler et deksel under bilen, slik at man ser rett inn i bilens karosseri. Selve oljelekkasjen er på bakken under området med manglende deksel. Bildene viser skader i området og at noe er forsøkt festet sammen med strips.

Klageren har forklart at han kontaktet innklagde for å opplyse om oljelekkasjen, og ble da informert om at han kunne bli belastet for reparasjon av bilen. Det er lagt frem e-postdialog med innklagde. I e-post av 29.11.2024 fra klageren til innklagde, skrev klageren at han hadde oppdaget flere skader på bilen ved utlevering, som ikke gikk frem av skadeoversikten i kontrakten. De ansatte hos innklagde skal ifølge klageren ha opplyst at de kjente til de øvrige skadene, men de skal ifølge klageren ha blitt enige om å ta ekstra bilder av bilen før overtakelse.

Når det gjelder selve oljelekkasjen skrev klageren at denne førte til at han ble stående uten bil, og måtte finne alternativ transport etter at bilen var levert på verksted. Klageren skal ha blitt oppringt av innklagde etter at leieperioden opphørte, med spørsmål om hvorfor han ikke hadde levert bilen tilbake. Klageren har opplyst at han ble overrasket av denne oppringningen, da han flere ganger skal ha kontaktet innklagde og opplyst om hendelsen og hvilket verksted bilen stod på. I e-posten skrev klageren at «jeg ikke aksepterer å bli holdt økonomisk ansvarlig for skader på en bil som allerede var skadet ved utleie».

Innklagde har svart klageren i udatert e-post, hvor det står:

> «Hei, Se informasjon under.
>
> *Varsel om mulig regress.*
>
> *Vegtrafikkloven sier at fører av kjøretøy er pålagt en streng aktsomhetsplikt. Årsaken til dette er at kjøretøy ansees å ha et stort farepotensial, noe som stiller ekstra strenge krav til fører av kjøretøy. Hvis skaden har skjedd på grunn av at det er utvist grov uaktsomhet kan vi i henhold til Bilansvarsloven § 12 kreve tilbakebetalt utlegg vi har hatt under kjøretøyets ansvarsforsikring. For utbetalinger under kjøretøyets kaskoforsikring vil hjemmel for regress være Skadeserstatningsloven §§ 4-3 og 4-2.*
>
> *For å kunne informere deg så tidlig som mulig er vår terskel for å sende ut slike varsel lav, og blir derfor sendt før saken er ferdig behandlet. Vi har foreløpig ikke tilstrekkelig informasjon til å ta en endelig avgjørelse. Når vi har fått nødvendig informasjon kommer vi tilbake til deg med en mer utfyllende redegjørelse. I den sammenheng vil du eventuelt også bli orientert om dine klagemuligheter dersom du får krav om betaling.*

Har du noen dokumentasjon?»

Klageren svarte på innklagdes e-post den 10.12.2024. I e-posten stilte klageren seg uforstående til at han hadde fått et slikt varsel. Klageren skrev blant annet: «Jeg husker ikke å ha kjørt på noe eller kjørt borti noe. Jeg har kun kjørt på hovedveier […] Dagen etter var det en oljeflekk synlig foran/under bilen. På bildene du sendte ser jeg spennbånd som ikke hører til en Toyota, og absolutt ikke på det stedet». Klageren stilte også spørsmål ved at oljepannen manglet plastbeskyttelse, og at andre deler av motordekselet var feste med spennbånd: «Kan noen ha forårsaket denne skaden tidligere og reparert den midlertidig?»

Innklagde svarte i e-post 02.01.2025:

> «Hvordan denne skaden har oppstått er vanskelig å si. Det er noe hardt som har truffet bunnpannen hardt. Skaden anses som påført under ditt leieforhold, da denne ikke er markert i kontrakt fra tidligere. I henhold til kontrakt er man ansvarlig for alt som oppstår under leie dersom det ikke kan dokumenteres. Du har også signert skademelding som er sendt til oss. Dette anses også som en erkjennelse på påført skade».

Klageren har inngitt svar i e-post 13.01.2025. Klageren stilte spørsmål til hva som kreves av dokumentasjon, og hvordan man som kunde skal fremskaffe denne:

> «Hvordan skal en bil hentes fra et Avis-utleiekontor av en person uten teknisk kunnskap, eller av en hvilken som helst kunde? Avis presenterte i mitt tilfelle en rapport om eksisterende skader på bilen, men virkeligheten var annerledes med hensyn til riper og andre skader som var til stede på bilen. Bør man komme med en mekaniker, en ansatt fra Statens vegvesen eller en sakkyndig takstmann?»

Det ble igjen stilt spørsmål ved at bilen manglet bunnpannebeskyttelse, og at «den nedre motorbeskyttelsen» ikke var «ordentlig festet til kjøretøyet». Klageren har vist til at manglende beskyttelse gir risiko for skade på bunnpanne og oljelekkasje: «Denne beskyttelsen spiller en avgjørende rolle, og fraværet av den utsetter bunnpannen for en rekke farer».

Klageren sendte ny e-post til innklagde den 16.01.2025: «I går ble det trukket et beløp på ca. 17.000 NOK fra kontoen min. Jeg har ikke mottatt noen e-post som forklarer hvorfor

dette skjedde. Jeg har ikke mottatt noen faktura som forklarer motregningskostnadene». Tilsvarende ble det sendt ny e-post 17.01.2025 hvor det ble bedt om en avklaring: «Kan noen forklare meg hvorfor det ble trukket et gebyr på 17280,80 fra kontoen min? Da jeg hentet bilen fra ditt sted, ble jeg informert om at jeg ved eventuell skader ville bli belastet med 12.000 kr. Hvorfor en slik forskjell?».

Innklagde har svart i e-post 22.01.2025:

> «Du er belastet totalt 17 280,80 kr. Dette beløpet inkluderer både skadekostnader og tilleggsgebyrer knyttet til hendelsen som skjedde under leieperiode. Skaden på leiebilen medførte følgende kostnader:
>
> Skadekostnad: 12 000 kr
>
> Tauing: 3 500 kr
>
> Administrasjonsgebyr: 390 kr
>
> Avsavn: 793,30 kr
>
> MVA: 97,50 kr
>
> Totalt beløp for skadekostnader: 16 780,80 kr
>
> Ettersom du allerede har blitt belastet med 17 280,80 kr, vil du få en refundering på 500 kr. […] Når det gjelder de tekniske påstandene du har nevnt, vil vi gjerne presisere at leievilkårene og kontrakten din spesifikt angir at egenandelen ikke inkluderer tauing eller andre tilleggsgebyrer. Den aktuelle skaden ble vurdert av vårt skadeansvarlig team, og deres konklusjon var at skaden skyldtes feil håndtering av kjøretøyet under leieperioden. Vi har vurdert situasjonen nøye, og på bakgrunn av den informasjonen vi har mottatt, er det klart at du er ansvarlig for skaden. Vi forstår at dette kan være frustrerende, men vi håper at du forstår at dette er i tråd med våre standard prosedyrer og vilkår. Skadene og påfølgende kostnader er resultat av hendelser som skjedde under din leieperiode, og vi har etter vårt beste skjønn beregnet og fakturert de relevante kostnadene i samsvar med kontrakten».

Klageren har forklart at han måtte be innklagde om faktura som forklarte hvorfor kontoen var blitt belastet. Det er lagt frem kredittkortunderlag med fakturanummer 78608148

datert 16.01.2025, hvor det går frem at klagerens kredittkort da ble belastet med 17 280,80 kroner. På fakturaen står det: «Belastning gjelder skade på leiebil». Under deloverskrift «Leiekostnader» står det spesifisert at klageren ble belastet for «Skadereparasjoner» på 16 000 kroner, «Avsavn» på 793,30 kroner, og «Administrasjonsgebyr» på 390 kroner. Klageren har opplyst at han ikke har mottatt noe øvrig dokumentasjon på kostnadene innklagde har lagt til grunn for de ulike postene i fakturaen.

Klageren har lagt ned påstand om at avtalen settes til side som helt eller delvis ugyldig. Som følge av dette kreves det at innklagde tilbakebetaler enten samtlige utgifter klageren har hatt, inkludert kostnad for opprinnelig leieperiode, eller at innklagde tilbakebetaler de utgifter som knytter seg til skaden på bilen. Det er også krevd erstatning, blant annet for saksbehandlingsgebyret til mekling og behandling i Forbrukerklageutvalget.

Innklagde har gitt tilsvar i e-post av 17.02.2026. I e-posten skrev innklagde: «Vi mener kravet vårt er korrekt». Vedlagt e-posten var leiekontrakten, hvor tidligere skader på bilen var markert, faktura nummer 78608148 på 17 280, 80 kroner, skademelding utfylt av klageren, og bilder tatt av bilen da den var på verksted etter oljelekkasjen. Av skademeldingen går det frem at klageren har skrevet inn 28.11.2024 som dato for skaden. Når det gjelder skadested, har klageren skrevet «Thon Hotel Ski – the place where I noticed an oil leak in front of my car».

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 23.01.2025 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 109255. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 19.09.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 07.11.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 03.12.2025, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 20.04.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om at avtalen settes til side som ugyldig og at innklagde tilbakebetaler 18 138,83 kroner.

Klageren har lagt ned subsidiær påstand om at avtalen settes delvis til side som ugyldig og at innklagde tilbakebetaler 16 780,80 kroner.

Det er også lagt ned krav om erstatning på totalt 18 356,80 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder tvist i sak om bilutleie mellom en forbruker og en næringsdrivende, og faller i utgangspunktet utenfor det saklige virkeområdet til Forbrukerklageutvalget.

Av forbrukerklageforskriften § 2 andre ledd følger det imidlertid at Forbrukerklageutvalget kan behandle klagesaker av «prinsipiell karakter» mellom en forbruker og en næringsdrivende som ikke omfattes av utvalgets saksområde etter første ledd. Ved vurderingen av om en klagesak er prinsipiell, skal det tas hensyn til om den «reiser spørsmål om gjelder mange forbrukere» eller «spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring», jf. forbrukerklageforskriften § 2 andre ledd.

Forbrukertilsynet vurderte at saken er av prinsipiell karakter, da den både reiser «spørsmål som gjelder mange forbrukere» og «spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring», jf. forbrukerklageforskriften § 2 andre ledd. Utvalget støtter denne vurderingen. Saken tas derfor til behandling.

Forbrukerklageutvalget settes normalt med tre medlemmer, jf. forbrukerklageforskriften § 5 første ledd. I prinsipielle klagesaker kan utvalget ifølge § 5 andre ledd settes med fem medlemmer. Utvalget er i denne saken satt med fem medlemmer.

Klageren har lagt ned påstand om at avtalen settes helt eller delvis til side som ugyldig. I denne forbindelse ses det hen til innklagdes betingelser for bilutleie.

Avtalebetingelsene er en del av avtalen mellom klageren og innklagde. Det klare utgangspunktet i norsk rett er at avtaler skal holdes og oppfylles etter sitt innhold. Unntak

fra dette finnes i lovgiving og i ulovfestede prinsipper. Blant unntakene er Lov om slutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer (avtaleloven) 31. mai 1918 nr. 4 § 36, jf. § 37.

Avtl. § 36 første og andre ledd lyder som følger:

> «En avtale kan helt eller delvis settes til side eller endres for så vidt det ville virke urimelig eller være i strid med god forretningsskikk å gjøre den gjeldende. Det samme gjelder ensidig bindende disposisjoner.
>
> Ved avgjørelsen tas hensyn ikke bare til avtalens innhold, partenes stilling og forholdene ved avtalens inngåelse, men også til senere inntrådte forhold og omstendighetene for øvrig»

Avtl. § 37 gjelder særskilt i forbrukerforhold og legger føringer for næringsdrivendes bruk av vilkår som ikke er individuelt forhandlet, såkalte standardvilkår. Bestemmelsen bygger på Rådsdirektiv 93/13/EØF av 5.april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler og supplerer den generelle rimelighetsregelen i avtl § 36. Den gir forbrukere ytterligere beskyttelse i situasjoner hvor standardvilkår kan skape ubalanse i avtaleforholdet. Av bestemmelsen følger at «Ved anvendelse av § 36, skal det tas hensyn til forhold som nevnt i § 36 annet ledd, jf. avtl. § 37 først ledd pkt. 1. Avtl. §37 første ledd punkt 3 lyder:

> «Ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår, skal vilkåret tolkes til fordel for forbrukeren».

Tilsvarende følger det av direktiv 93/13/EØF art. 5 at avtalevilkår skal være «udarbejdet på en klar og forståelig måde. Hvis der opstår tvivl om et kontraktvilkårs betydning, gælder den fortolkning, som er mest gunstig for forbrugeren».

Av direktiv 93/13/EØF art. 3 nr.1 følger at:

> «Et kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, anses for urimeligt, hvis det til trods for kravene om god tro bevirker en betydelig skævhed i partenes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren».

Det er på det rene at innklagdes generelle leiebetingelser består av ikke individuelt forhandlede standardvilkår. Spørsmålet i denne saken blir om avtalen om bilutleie skal

settes helt eller delvis til side som følge av at de nevnte standardvilkår er å regne som urimelige avtalevilkår etter avtl. § 36, jf. § 37, jf. direktiv 93/13/EØF.

Etter utvalgets syn må klageren i utgangspunktet anses for å ha bundet seg til standardvilkårene som går frem av kontrakten, ved å inngå avtalen om bilutleie. Kontrakten har en tydelig henvisning til de generelle leiebetingelsene på innklagdes nettside, og klageren gjøres oppmerksom på disse ved at han ved signeringen av avtalen bekrefter at disse er lest. Utvalget bemerker at det generelt ikke kreves at en forbruker har lest standardvilkårene, for å være bundet av dem.

Utvalget har likevel kommet til at avtalevilkårene som gir innklagde mulighet til å trekke skadekostnader direkte fra klagerens betalingskort, skal settes til side slik at klageren ikke er bundet av disse.

Direktiv 93/13/EØF art. 5 stiller krav om at standardvilkår skal være utarbeidet på en klar og forståelig måte. I EU-domstolens avgjørelse C-186/17 Ruxandra slås det fast at dette ikke kan reduseres til et spørsmål om vilkårene formelt sett er grammatisk klare og forståelige. Avtalevilkår må være formulert slik at forbruker forstår ikke bare ordlyden, men også de rettslige og økonomiske konsekvensene av vilkårene, jf. dommens premiss 44-45. Tilsvarende vil manglende klarhet og transparens være momenter i spørsmålet om vilkårene er å anse som urimelige etter avtl. § 36. Dette vil være tilfellet dersom vilkårene medfører ulemper eller har konsekvenser som ikke fremstår åpenbare for forbrukeren ved avtaleinngåelsen.

Av innklagdes generelle leiebetingelser går det frem at når det gjelder skade oppstått under leieperioden, belastes leietaker for egenandelen ved betaling av bilutleien, når kjøretøyet leveres tilbake. Kostnader utover egenandel belastes senere. I begge tilfeller fastsetter leiebetingelsene at forbruker «ved signering av leieavtalen» gir innklagde «tillatelse til å ta betaling for skaden eller tapet». Videre at innklagde i denne forbindelse «vil belaste ditt (forbrukers) betalingskort».

Leietakers mulighet til å bestride innklagdes krav om skadekostnader, går frem av leiebetingelsenes vilkår om refusjon av beløpet som er trukket fra leietakers konto. Her stadfestes at dersom leietaker kan «vise at skaden ikke på noen måte var din feil eller skyldtes din uaktsomhet, vil vi refundere disse kostnadene til deg». Tilsvarende kan leietaker få delvis refusjon, dersom leietaker «kan vise at skaden var mindre enn vi sa».

Leiebetingelsene legger opp til at forbruker normalt skal betale egenandel for skade ved avslutning av leieforholdet, når kjøretøyet leveres tilbake. I denne saken er klageren blitt belastet for både egenandel og øvrige kostnader i forbindelse med den oppståtte skaden, en stund etter leieperioden. Utvalget legger til grunn at dette skyldes at bilen ikke ble levert tilbake til innklagde på vanlig måte, men at bilen stod på verksted da leieforholdet opphørte.

Leiebetingelsene sier for øvrig ikke noe om forbrukers mulighet til å bestride kravet før skadekostnaden trekkes fra konto. Ordlyden i vilkårene legger som nevnt opp til at forbruker kan bestride kravet først i forbindelse med et krav om refusjon. I denne saken har innklagde sendt et «varsel om mulig regress», og forespurt klageren om dokumentasjon før trekket ble gjort fra klagerens konto. Kostnadene ble imidlertid trukket fra kontoen kort tid etter, på tross av at innklagdes krav ble bestridt av klageren. Innklagde har i etterkant vist til at «I henhold til kontrakt er man ansvarlig for alt som oppstår under leie dersom det ikke kan dokumenteres». For øvrig har ikke innklagde besvart klagerens spørsmål om hvilken dokumentasjon som kreves, jf. klagerens e-post av 13.01.2025, før innklagde trakk beløpet.

Etter direktiv 93/13/EØF art. 3 nr. 1 skal kontraktsvilkår som ikke har vært gjenstand for individuell forhandling, anses for urimelige hvis de gir en betydelig skjevhet i partenes rettigheter og forpliktelser til skade for forbrukeren. Det alminnelige utgangspunktet i norsk rett er at den som fremmer et krav, må sannsynliggjøre de omstendigheter kravet bygger på. Den som påstår et faktum, har bevisbyrden for det. Det er utvalgets vurdering at innklagdes leiebetingelser legger opp til det motsatte. Kontraktsvilkårene angir en omvendt bevisbyrde, hvor leietaker må dokumentere at skaden ikke skyldes forhold på leietakers side, for å få skadekostnadene refundert. Dette stiller leietaker i en posisjon hvor det er opp til leietaker å fremskaffe dokumentasjon på at trekket fra kontoen ikke er rettmessig, for å få pengene tilbake. Disse avtalevilkårene skiller seg fra forbrukerlovgivningen for øvrig, hvor styrkeforholdet mellom profesjonell part og forbruker ofte gjør det urimelig og uhensiktsmessig å legge full bevisbyrde hos forbrukeren. Utvalget vurderer at klageren ved inngåelsen av avtalen, som alminnelig forbruker, ikke kunne ha forutsetninger for å forstå denne rettslige og økonomiske konsekvensen av vilkårene.

Utvalget bemerker at leiebetingelsene også er uklare når det gjelder selve beregningen av skadekostnader, noe som igjen har betydning for leietakers mulighet til å bestride eller

etterprøve innklagdes krav. Leiebetingelsene viser til «bransjestandard» for kostnader ved reparasjon, og «bransjestandardens beregningsverktøy», som etter utvalgets vurdering er vage begrep. Tilsvarende gjelder for formuleringen «tap av bruk» som henviser til at kjøretøyet reduseres i verdi og rentekostnader. Etter utvalgets vurdering er dette svært generelt, og det fremstår uklart hva som vil ligge til grunn for kostnadsberegningen. Den fremlagte fakturaen over skadekostnadene i denne saken, viser heller ikke hva som faktisk er reparert på bilen, noe som også vanskeliggjør forbrukers mulighet til å imøtegå innklagdes faktiske krav i saken. I så måte blir også vilkåret om at forbruker har mulighet å få refundert kostnaden delvis, dersom forbruker kan «vise at skaden var mindre enn vi sa», vanskelig å gjennomføre i praksis.

Det er utvalgets vurdering at innklagdes leiebetingelser medfører en betydelig skjevhet i partenes rettigheter og plikter, til skade for forbrukeren, jf. Avtl. § 36, jf. § 37, jf. direktiv 93/13/EØF art.3 nr 1. Vilkårene legger opp til en omvendt bevisbyrde, som avviker fra den alminnelige bevisbyrderegelen og øvrig forbrukerlovgivning. I tillegg er vilkårene uklare med tanke på hvilken dokumentasjon klageren kan fremskaffe for å bestride kravet, hvilke rettslige og økonomiske konsekvenser vilkårene vil ha for klageren, og hvordan klagerens mulighet til å bestride kravet faktisk vil kunne gjennomføres i praksis, jf. avtl. § 36, jf. § 37, jf. direktiv 93/13/EØF art.5.

Utvalget har etter dette kommet til at vilkårene i innklagdes generelle leiebetingelser pkt. 10, som gir innklagde rett til å trekke skadekostnader direkte fra klagerens konto, er urimelige avtalevilkår etter avtl. § 36, jf. § 37, jf. direktiv 93/13/EØF.

Klageren har lagt ned prinsipal påstand om at avtalen skal settes til side som følge av de urimelige avtalevilkårene. Utvalget finner ikke grunnlag for at avtalen i sin helhet skal settes til side.

Utvalget er kommet til at avtalen settes delvis til side som ugyldig. Klageren har da krav på tilbakebetaling av 16 780, 80 kroner, som er beløpet klageren har betalt til innklagde som følge av de urimelige avtalevilkårene. Beløpet avrundes til 16 781 kroner.

Klageren har krevd renter av tilbakebetalingskravet. Etter forsinkelsesloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang innklagde mottok beløpsfestet krav om tilbakebetaling var ved klage til Forbrukerklageutvalget, forkynt for innklagde den 17.02.2026. Renter regnes dermed fra den 19.03.2026.

Klageren har krevd erstatning for gebyret for mekling i Forbrukertilsynet og for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget. Det er også krevd erstatning for beløpet på 16 780,80 kroner som klageren ble belastet for skade. Det tilkjennes ikke erstatning for dette beløpet, da klageren har fått dette tilkjent som følge av tilsidesettelsen av avtalevilkårene.

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.

Saken her stiller seg annerledes enn FKU-55729, ettersom det her ikke foreligger en mangel etter forbrukerlovgivningen, og saken avgjøres etter avtaleloven. Utvalget bemerker også at denne saken kun gjaldt saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget, og ikke meklingsgebyr. Utvalget mener likevel at klageren også her må ha krav på å få erstattet saksbehandlingsgebyrene. Saken faller innenfor utvalgets kompetanseområde da saken regnes som prinsipiell, jf. forbrukerklageforskriftens § 2 andre ledd. Klageren er påført et økonomisk tap som følge av at han måtte ta saken til mekling og rettslig behandling, for å få tilbakebetalt sine kostnader.

Klageren tilkjennes etter dette erstatning på 1576 kroner.

Klageren har krevd renter av erstatningskravet. Etter forsinkelsesloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang innklagde mottok beløpsfestet krav om erstatning var ved klage til Forbrukerklageutvalget, forkynt for innklagde den 17.02.2026. Renter regnes dermed fra den 19.03.2026.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. RAC Norway AS plikter å betale 16 781 kroner – sekstentusensyhundreogåttienkroner – til Pawel Przytula med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 fra 19.03.2026 og frem til betaling skjer.

2. RAC Norway AS plikter å betale 1576 kroner – ettusenfemhundreogsyttisekskroner - til Pawel Przytula med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 fra 19.03.2026 og frem til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 20.04.2026

Charlotte Wolf Apelthun		Irene Lundeker
Silje Lindvig	Rune Bård Hansen	Mette Thorne Lothe

Saksbehandler: Maren Oftedal