

Store forskjeller på bilgarantier



(Foto: Crestock)

Det er store forskjeller på garantivilkårene til de største bilmerkene på det norske markedet. Noen bilmerker har omfattende unntak, mens andre har gode garantier og vilkår med god forbrukerinformasjon.

Det siste året har samtlige bilmerker i Norge fått minst fem års nybilgaranti. Da skulle man tro at alle merkene nå hadde like gode garantier, men det er langt fra tilfelle. Vilkårene, dekningen, praktiseringen og garantiinformasjonen er svært forskjellig. I flere tilfeller er garantivilkårene dårligere enn rettighetene i lovverket. Når du kjøper en bil, er du nemlig dekket av forbrukerkjøpsloven. Denne gir deg rett til å reklamere i fem år på alle deler som er ment å vare vesentlig lenger enn to år. En garanti er noe selgeren, i dette tilfellet bilimportøren, kan velge å gi i tillegg. For at en garanti skal være mer enn et salgstriks, må den gi deg noe mer, enten i tidsperiode eller i innhold, enn det du har krav på etter loven. Dersom garantien er på fem år, må den innebære at du kan klage på mer enn det du kan etter loven.

En omfattende gjennomgang som Forbrukerrådet har foretatt blant de 20 største bilmerkene på det norske markedet, viser at mange av garantiene ikke gir deg mer enn du har krav på etter loven, og i enkelte tilfeller gir de deg faktisk dårligere rettigheter enn det du har i din lovbestemte rett.

Forbrukerrådet har gransket garantivilkårene. Deretter har vi spurt importørene om forhold som har vært uklare, samt sendt importørene en liste på 25 konkrete spørsmål. I tillegg har vi besøkt 30 bilforretninger som vanlige kunder for å teste hva bilselgere kan om garanti og reklamasjon.

Undersøkelsen er gjort med juridisk og teknisk bistand fra NAF.

Mer om metode og gjennomføring står i fakta om undersøkelsen helt bakerst i rapporten.

INNHold:

Side 3: Oversikt over bilmerker med gode og dårlige garantier

Side 4: Generelle funn i garantivilkårene

Side 6: Oversikt over hva som dekkes på garanti

Side 10: Informasjon om forbrukerkjøpsloven

Side 11: Test av bilselgeres opplysninger og kunnskap

Side 15: Gjennomgang av garantiinformasjon, garantivilkår og selgeres opptreden for det enkelte bilmerke.

Side 35: Fakta om undersøkelsen

Side 37: Gjennomføringsperiode og prosjektledelse/stab



Undersøkelsen viser at bare tre av de 20 bilmerkene har gode garantivilkår. Disse tre er BMW, Kia og Toyota.

BMW og Toyota har lang maksimal kjørelengde på sine garantier, som for øvrig ikke har noen betydelige unntak. Garantidekningen og garantiinformasjonen er god.

Kia har gode garantier hovedsakelig på grunn av den lange garantitiden på sju år eller 150 000 kilometer i kjørelengde. Men dekningen er bare middels, og bilselgerne til Kia gir feilaktig informasjon.

11 av de 20 bilmerkene har middels gode vilkår og garantiinformasjon.

Blant de 11 er Hyundai, som tross ubegrenset kjørelengde i garantitiden ikke har spesielt gode vilkår. Hyundai har et ulovlig krav om bruk av originaldelar, samt garantibestemmelser med utdatert informasjon og en del uklarheter.



HONDA



Seks av de 20 største bilmerkene har svake vilkår. De seks er Peugeot, Mercedes, Honda, Citroën, Opel og Mitsubishi.

Opel peker seg ut med spesielt svake vilkår. De har mange unntak og forbehold som gir betydelig svakere vilkår enn minstekravet i lovverket. Språket er vanskelig tilgjengelig, og det er til dels umulig å forstå vilkårene. Det kreves dessuten bruk av merkeverksted ved service.

Også Honda har mange unntak og forbehold som gir dårligere vilkår enn lovverket. Honda har dessuten krav om ekstra årlig service som gir høye vedlikeholdskostnader. De gir også kundene urimelig kort frist på å fremsette garantikrav.

Citroën, Mercedes og Peugeot har alle vilkår som er i strid med forbrukerkjøpsloven.

Mitsubishi har en ordinær dekning både i lengde og omfang. Men fordi vi ikke får svar på våre spørsmål, og dermed står igjen med flere uavklarte forhold – har vi plassert Mitsubishi i gruppen med de svakeste. Dessuten er det kun to års garanti på deler og tilbehør hos Mitsubishi.



FORBRUKERRÅDET

Gjennomgang av garantiinformasjon og garantivilkår:

Garanti- og reklamasjonsbestemmelser

Garanti- og reklamasjonsbestemmelser

1. Adam Opel AG,
Friedrich-Lutzmann-Ring,
D-65423 Rüsselsheim
(heretter kalt "Opel")
garanterer at personbilene og de kommersielle kjøretøyene sel-
skapet produserer er uten mangler i

delene, heller ikke for de skiftede eller reparerte delene. Utskiftede deler forblir Opels eiendom.

2. For spesielle påbygg og dekk gir Opel garanti bare hvis sluttkunden allerede har fremmet krav overfor produsenten. Det er ikke nød-
vendig å ha prøvd rettslige skritt.

3. Garantikrav kan bare behandles ved fremleggelse av service- og garantiheftet med internasjonal servicepolise utfyllt og underskrevet av selgende Opel-partner.

4. Naturlig slitasje dekkkes ikke av garantien. Driftsmidler, vindusvis-

b) for komponentgrupper som direkte eller indirekte berørt monteringen av deler (f.eks. s: tuning- og stylingprodukter) er originalt OPEL-tilbehør, e bilen har blitt endret på en n ikke er godkjent av Opel;

c) hvis det har blitt fylt drivs bilen som ikke er i henhold l kasjonene, f.eks. såkalt bio uten at dette på forhånd har kjent av Opel, og det dreies skade på en bilkomponent s få funksjonsskade ved fylling stoff som ikke er i henhold ti

Faksimile av Opel Norges garantivilkår.

Garantivilkårene er ikke like. Det er forbausende store forskjeller mellom bilmerkene. Her er noen funn:

Unntak fra garantiene:

Fem av 20 bilmerker har etter Forbrukerrådets syn omfattende unntak fra sine garantier. Unntakene er i strid med "bransjestandard" og/eller etter rettighetene i forbrukerkjøpsloven. Unntakene i garantiene er altså mer omfattende enn minstekravene i forbrukerkjøpsloven.

Bilmerkene med omfattende unntak er Peugeot, Mercedes, Citroën, Honda og Opel.

Mindre omfattende unntak har Kia, Subaru, Nissan og Volvo, mens Mitsubishi ikke svarer på våre spørsmål.

Halvparten av bilmerkene har ikke slike unntak som er i strid med bransjestandard eller lovverket.

Merkeverksted:

Fem av 20 bilmerker krever at service utføres på merkeverksted eller at det ved service brukes originaldeler.

Mercedes skriver tydelig på sine nettsider at de krever service på merkeverksted for at kundene skal ha en gyldig garanti, mens Hyundai og Peugeot krever bruk av originaldeler.

Opel og Citroën har formuleringer som gjør at det klart kan tolkes av kundene som at de forutsetter bruk av merkeverksted til service.

Seks bilmerker har ikke slike krav, men de gir sterk anbefaling om å bruke merkeverksted.

Anbefalingene til de seks kan delvis virke nærmest truende.

Bare ni av 20 bilmerker skriver i sine vilkår – som riktig er – at service må foretas på et autorisert eller godkjent verksted – og ikke nødvendigvis på et merkeverksted.

Skryt:

Fire av bilmerkene skryter mye av sine garantier, som vi ikke kan se det er grunnlag for:

Fiat og Suzuki: "Din nye Fiat/Suzuki er dekket av omfattende garantier, som kommer i tillegg til dine rettigheter etter forbrukerkjøpsloven."



FORBRUKERRÅDET

Mitsubishi: "Garantien er svært omfattende og dekker alle defekte materialer og feilaktig arbeid"

Opel: Garantien gir "omfattende dekning".

Når Forbrukerrådet sammenligner vilkårene til disse fire bilmerkene med øvrige bilmerker og lovverket, mener vi at ingen av de fire har grunnlag for å skrive det de skriver. Opel har dårlige vilkår, mens Mitsubishi, Suzuki og Fiat har middels vilkår.

Garanti:

En garanti innebærer at forhandleren påtar seg et større ansvar overfor forbrukeren enn det som følger av forbrukerkjøpsloven. Men når vi spør importørene om hva garantiene gir i tillegg, klarer hver fjerde – fem av 20 – ikke å gi noen eksempler på ekstra dekning. Tre av importørene svarer ikke, mens 12 importører nevner ett, to eller tre eksempler – men ingen ramser opp noe som er i nærheten av omfattende garantidekning.

Forbrukerinformasjon:

Garantivilkår og garantiinformasjon skal fortelle om eventuelle avgrensninger. Men garantiinformasjon kan også gi informasjon om forbrukerrettigheter.

I vilkårene for de 20 største bilmerkene fant vi at seks har god forbrukerinformasjon, mens vi ikke fant noe forbrukerinformasjon hos 14 av de 20.

Sprikende informasjon:

Gjennomgangen viser at mange bilprodusenter og importører skriver noe annet i garantivilkårene enn når de blir spurt av Forbrukerrådet. De dobbeltkommuniserer.

Mens det i vilkårene eksempelvis kan stå at støtdempere, eksosanlegg, låser og ledpærer ikke er dekket av garantien, svarer importørene i brev til Forbrukerrådet at dette likevel er dekket.

Undersøkelsen avdekker at for Nissan, Peugeot, Mercedes, Honda og Opel er det omfattende sprikende informasjon mellom garantivilkår og informasjonen importørene gir Forbrukerrådet.

Hos ytterligere fem importører (Volvo, Kia, Toyota, Subaru og Hyundai) er det noe avvikende informasjon.

Det betyr at det er divergerende informasjon mellom vilkår og informasjon gitt av importørene for over halvparten av de 20 største bilmerkene. To av bilmerkene, Citroën og Mitsubishi, har ikke svart på våre spørsmål, mens vi ikke avdekket forskjeller hos åtte av bilmerkene.

Med sprikende informasjon fra bilimportørene får kundene en utfordring i hvilken informasjon de skal stole på – vilkårene, eller det importørene sier i en undersøkelse.



FORBRUKERRÅDET

Dette dekkes av garantiene:

Gjennomgangen av garantiinformasjon, garantivilkår og konkrete spørsmål til bilimportørene viser altså at garantidekningen er veldig varierende.

Men hva godtar produsentene, importørene og forretningene at dekkes på garanti?

Slik er dekningen på en del konkrete deler og komponenter ved normal bruk:

(Med normal bruk menes vanlig bruk på offentlige veier, med kjørelengde inntil 20 000 kilometer i året – og normalt bruksmønster med en gjennomsnittlig andel av kjøringen på langkjøring og småkjøring, til alle årstider.

Det forutsettes altså på ingen måte unormal bruk, og foreskrevne servicer er utført.)



(Foto: Crestock)

Xenonpærer:

Fem års garanti: 12 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Ett bilmerke

Tre års garanti: Tre bilmerker

Ingen garanti: Fire bilmerker

(På spørsmål om brukstid på de dyre xenonpærene, skriver Kia og Peugeot 1500 timer, mens Toyota skriver 3000 timer – altså det dobbelte.

Honda skriver at det er en levetid på kun inntil tre år på xenonpærer, mens over halvparten altså har fem års garanti.)

Ledpærer:

Fem års garanti: 14 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Ingen garanti: Fire bilmerker

(For ledpærer er det mindre sprik i svarene på levetid, men usikkerheten er tydeligvis stor. Subaru skriver at levetiden er "betydelig lenger enn glødepærer". Honda skriver at levetiden på ledpærer er "mer enn fem år", men Honda mener likevel at ledpærer ikke er omfattet av reklamasjonsrettighetene.)

Clutch/svinghjul:

Fem års garanti: Sju bilmerker



FORBRUKERRÅDET

Fem års garanti, men ikke for slitasje: Ett bilmerke
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Garanti er avhengig av årsak: Ett bilmerke
Ingen garanti: Seks bilmerker
Ingen informasjon: Ett bilmerke

Styreenheter og elektronikk:

Fem års garanti: 16 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Turbo:

Fem års garanti: 16 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Dashbord og instrumentbelysning:

Fem års garanti: 16 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Radio/lydanlegg inkl. skjerm:

Fem års garanti: 14 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Tre års garanti: To bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Navigasjon inkl. skjerm:

Fem års garanti: 15 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Tre års garanti: Ett bilmerke
Ingen informasjon: To bilmerker

Bremseskiver:

Fem års garanti: Seks bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Fem års garanti vurderes, avhengig av årsak: Tre bilmerker
Ingen garanti: Sju bilmerker

Hjuloppheng, stag, støtdempere og fjærer:

Fem års garanti: 12 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker
Ingen garanti: Fem bilmerker
Ingen informasjon: Ett bilmerke

Eksosanlegg:

Fem års garanti: 12 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Tre bilmerker
Ingen garanti: Tre bilmerker



Ingen informasjon: To bilmerker

Låser, hengsler og tetningslister:

Fem års garanti: 15 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Ingen garanti: Ett bilmerke

Ingen informasjon: To bilmerker

Styring, servo og overføring:

Fem års garanti: 16 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Ingen informasjon: To bilmerker

Felger:

Fem års garanti: 11 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Fem års garanti vurderes, avhengig av årsak: Tre bilmerker

Ingen garanti: To bilmerker

Ingen informasjon: To bilmerker

Koblingsdeler til clutch:

Fem års garanti: Sju bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Fem års garanti vurderes, avhengig av årsak: Ett bilmerke

Fem års garanti, men ikke for slitasje: Ett bilmerke

Ingen garanti: Seks bilmerker

Ingen informasjon: Tre bilmerker

Motorvarmer/tilleggsvarmer:

Fem års garanti: Ni bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Fem års garanti vurderes, avhengig av årsak: Ett bilmerke

Fem års garanti hvis montert ved levering eller originalt utstyr: Seks bilmerker

Ingen informasjon: To bilmerker

Fastmontert alarm:

Fem års garanti: 11 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: To bilmerker

Fem års garanti hvis montert ved levering eller originalt utstyr: Fire bilmerker

Ingen informasjon: Tre bilmerker

Setevarmer:

Fem års garanti: 11 bilmerker

Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Seks bilmerker

Tre års garanti: Ett bilmerke

Ingen informasjon: To bilmerker

Klimaanlegg:

Fem års garanti: 12 bilmerker



Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Fem års garanti vurderes, avhengig av årsak: Ett bilmerke
Tre års garanti: Ett bilmerke
Ingen informasjon: To bilmerker

Girkasse:

Fem års garanti: 14 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Generator (dynamo):

Fem års garanti: 14 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Dieselpumpe:

Fem års garanti: 14 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

Nøkkelfri adkomst:

Fem års garanti: 14 bilmerker
Fem års garanti ved fabrikasjonsfeil/produksjonsfeil: Fire bilmerker
Ingen informasjon: To bilmerker

(I tabellen kan du se detaljer for det enkelte bilmerke)

Forbrukerrådet mener at samtlige av feilene og manglene over er å anse som

reklamasjonsberettiget dersom bilen er brukt på normal måte, og eventuelle problemer ikke skyldes unormal slitasje eller feilbruk som for eksempel å øke motorkraften med chiptuning.

De fleste av bilimportørene har en grense for garantidekning på 20 000 kilometer (slik at det er totalt 100 000 km over fem år). Forbrukerrådet mener at du har reklamasjonsrettigheter også dersom du har kjørt lengre enn kjørelengde angitt i garantien.



FORBRUKERRÅDET

Forbrukerne har reklamasjonsrett



(Foto: Forbrukerrådet)

Forbrukerrådets gjennomgang viser altså at det er flere deler og komponenter som ikke dekkes under det enkelte bilmerkes garanti.

Forbrukere kan med loven i hånd selv velge om de vil opprette en garantisak eller en reklamasjonssak. Blir det avslag på garanti, kan man reklamere med forbrukerkjøpsloven i hånd.

Forbrukerrådet og NAFs jurister har gått gjennom den samme listen som bilimportørene har fått, og vi mener alle de konkrete delene og komponentene det er spurt om, har fem års reklamasjonsrett ved normal bruk av bilen.



FORBRUKERRÅDET

Hva sier bilselgerne om garanti?



(Foto: Colorbox)

Forbrukerrådet har også undersøkt hva 30 bilselgere opplyser om garanti og reklamasjonsrettigheter.

Det viser seg at bilselgerne sliter med å forklare på hvilken måte nybilgarantiene er bedre enn kjøpernes rettigheter etter lovverket. Hver femte bilselger krever dessuten at service må utføres på merkeverksted, og mange snakker nedlatende om de frittstående verkstedene.

Vi har besøkt 30 bilbutikker på Østlandet som vanlig kunde, og stilt bilselgerne kontrollspørsmål om garantiene og garantivilkårene. Undersøkelsen er utført sommeren 2011, etter at importørene for så godt som alle bilmerkene i første halvår 2011 økte sine nybilgarantier fra tre til fem år. Nå har samtlige av de 20 største bilmerkene på det norske markedet fem års nybilgaranti. Unntaket er Kia som har sju års nybilgaranti.

Vi har besøkt butikker for de største bilmerkene, samt butikker for bilmerker som i vår evaluering har gode eller dårlige garantivilkår.

Selgerne har ikke blitt informert om at de ble testet før i ettertid. Butikkesøkene er gjort innenfor ordinær åpningstid, og vi har fremstått som en vanlig kunde.

Forbrukerrådet har besøkt to eller tre butikker for hvert bilmerke.



FORBRUKERRÅDET

Garanti vs reklamasjonsrett

En garanti innebærer at forhandleren påtar seg et større ansvar overfor forbrukeren enn det som følger av forbrukerkjøpsloven.

Vårt første spørsmål til bilselgerne var hva som skiller garantien og "det vi har rett på etter loven".

Ni av de 30 selgerne, hver tredje selger, sa at med garanti er bevisbyrden omvendt.

Nesten halvparten av selgerne, 12 av 30 selgere, vedgår at det ikke er særlig forskjeller på garanti og reklamasjonsrett.

Men kanskje mest overraskende er at ni av selgerne, hver tredje, ikke klarer å forklare forskjellen på lovfestede reklamasjonsrettigheter og garantiene som bilimportørene og bilprodusentene gir. De svarer svevende på dette spørsmålet.

Ingen av selgerne kunne altså svare på hva garantiene gir i tillegg til forbrukerkjøpsloven, utover at bevisbyrden er omvendt. Unntaket er delvis to selgere som informerte om avgassgaranti, rustgaranti, understellsgaranti og veiassistanse.

Men selv om selgerne ikke kunne svare, var flere av dem ikke redde for å skryte av garantiene sine:

- Garantibetingelsene er skrevet i kundens favør. Man kommer til dekket bord, enkelt og greit, sier den ene Volkswagen-selgeren.
- Garantien vår er altdekkende, sier den ene Toyota-selgeren.
- Garanti er uten spørsmål, på en måte. Feil blir bare utbedret, sier en Mercedes-selger.
- På garanti dekkes det uten diskusjon, sier den ene Citroën-selgeren.

Bruk av merkeverksted

I henhold til EU-regelverk kan bileierne velge om de ønsker å få utført service på merkeverksteder eller på frittstående, uavhengige verksteder som for eksempel Mekonomen og Snapdrive.

På spørsmål om vi må få service utført på merkeverksted for at garantien skal være gyldig, svarte 12 av de 30 bilselgerne at det er tilstrekkelig med et godkjent, autorisert verksted.

Dette er det korrekte svaret.

Flere av de 12 sa at "du må påse" at de frittstående verkstedene utfører alle servicepunktene. Men dette ble sagt på en måte som vi oppfatter som god og relevant informasjon – og det var ikke forsøk på å presse oss til å få utført service på merkeverksted.

Like mange, 12 av de 30, sa at vi ikke *må* oppsøke et merkeverksted for at garantien skal være gyldig. Men alle disse 12 snakket enten nedlatende om frittstående verksted, eller svært positivt om egne merkeverksteder. De kom alle med sterke anbefalinger om å velge merkeverksted – og forsøkte å presse kunde til å velge merkeverksted.

Her er noen eksempler:

- Jeg ville uten tvil tatt service på merkeverksted for ikke å få trøbbel med garantien, sier en Volkswagen-selger.
- Vi tar 30-35 punkter på service mens Snapdrive og Mekonomen kanskje tar 15 punkter, sier en Toyota-selger.
- De frittstående verkstedene har ikke oppdateringer på software og slike ting, sier en Peugeot-selger.
- Har du vært hos Mekonomen, Snap drive eller Meca, og prøver å få dekket noe på goodwill hos oss, kan du bare glemme det, sier en Mercedes-selger.





Hver femte krever merkeverksted

Seks av de 30 bilselgerne, hver femte, sier at man må bruke merkeverksted for at garantien skal være gyldig. Begge de testede Mitsubishi-selgerne sa dette, i tillegg til selgere for Volkswagen, Opel, Kia og BMW.

Her er hva disse selgerne sa:

Opel-selger:

- Det er jo klart at for å gi femårs garanti, er kriteriene at man skal bruke et merkeverksted. Hvis folk reiser til eksempelvis Snapdrive og legger igjen 200 kr mindre der enn på Opel, også kommer du her om fire år og skal ha garanti på et eller annet på bilen... For å si det sånn: Kriteriene er at du skal bruke et merkeverksted. Har du skriftlig tilbud fra AS Snusk og rusk, skal vi dessuten matche det tilbudet på service.

Volkswagen-selger:

- Du må følge standarden til Volkswagen for å opprettholde garantien. Du må dokumentere at det er brukt originale, godkjente deler fra Volkswagen.
 - Da er det greit?
 - Da er du i hvert fall et stykke på vei. Uten det kommer du ingen vei, da blir garantikrav bare avvist. I garantibetingelsene står dette klart og tydelig.

Kia-selger:

- Garantien forutsetter bruk av merkeverksted. Mange kunder spør om dette, og vi har bedt om klart svar fra importørene, men ikke fått det. Vet ikke om de fortsatt driver og jobber med det. Mange kunder spør om de kan ta service på Mekonomen eller reise til Sverige og ta service. Men vi har aldri fått noe klart svar. Vi går fortsatt og venter.
 - Så inntil det bør vi (kundene) ta service på merkeverksted?
 - Ja.
 - Gjelder dette bare Kia, eller alle?
 - Gjelder alle bilmerker, det.



FORBRUKERRÅDET

BMW-selger:

- Forutsetter garantien service på merkeverksted?
- Ja.
- Kan ikke kjøre på Mekonomen?
- Nei. Må bli på BMWs merkeverksted.
- Hva er grunnen til det?
- At vi har kontrollen, at alt er originale deler. Det er det dem (importøren) har satt som krav.

Mitsubishi-selger 1:

- Må man ha service på merkeverksted?
- Ja.
- Kan man ikke kjøre på Mekonomen?
- Nei, kan ikke det så lenge det er i garantiperioden. Vi mennesker unner jo oss litt godsaker i helga, og da pleier jeg å si at la nå for Guds skyld bilen få det samme. Med det mener jeg at den tusenlappen eller de 1500 kronene som det er billigere på Mekonomen enn originalverksted er bilen verdt.
- Men hva er forskjellen på servicene?
- Her inne skrur de på Mitsubishi, har kursing og kjenner bilen ut og inn. På Mekonomen skrur de på rubben og stubben og påberoper seg kompetanse. På bruktbiler utenfor garanti, ja da er det opp til deg...
- Men gjør de mindre ting på Mekonomen?
- De bruker uoriginale deler. De har ikke den kjennskapen til produktet som merkeverkstedet har. Det er en kjensgjerning.

Mitsubishi-selger 2:

- Ja, skal følge service på Mitsubishi-verksted. Men uvesentlig om i Sverige eller Norge, bare så lenge det blir gjort på Mitsubishi.
- Hva er årsaken til at det er slik?
- De ser jo etter ting som andre ikke ser etter. Og når noe må justeres, i hjernen til bilen for motor og elektronikk, får ikke de frittstående gjort det. De har ikke tilgang til slikt. Det ligger litt der også.
- Er det kvalitetsforskjell mellom merkeverksted og frittstående?
- Det skal det ikke være. De er jo flinke. Det går ikke på det. Det går på justeringer.



Gjennomgang av hvert enkelt bilmerke:

Forbrukerrådet har vurdert garantivilkårene til de enkelte bilmerkene, og har deretter plassert bilmerkene i tre grupper:

God

Middels

Dårlig

Kriteriene nedenfor er lagt til grunn for å gradere de ulike garantiene og plassere dem i gruppe:

Første kriterium er gitt mest vekt, og de øvrige momenter får fallende vekt slik at siste kriterium får minst vekt.

- 1) Hva dekker garantiene utover forbrukerkjøpsloven og bransjestandard? Lang kjørelengde og/eller lang garantilengde er tillagt stor vekt.
- 2) Hva er unntatt fra garantiene, og som eventuelt er i strid med rettighetene i lovverket og bransjestandard?
- 3) Hvilke opplysninger om lover og rettigheter gir importørene? Hvilken forbrukerinformasjon gir de?
- 4) Hvordan er språk og kommunikasjon i garantiinformasjonen og garantivilkårene?
- 5) Hva sier selgerne i møte med kunden? (De største bilmerkene samt bilmerkene med gode eller dårlige vilkår har fått besøk av Forbrukerrådet, hvor vi har opptrudd som vanlig kunde i møte med bilselgerne.)



(Foto: Crestock)



FORBRUKERRÅDET

GODE GARANTIVILKÅR:

BMW GARANTIVILKÅR (Faksimile av BMWs garantivilkår)

Forbrukerrådet mener tre av de 20 bilmerkene har gode garantivilkår. Hovedårsaken er at de tre har lengre kjørelengde og/eller lengre garantitid enn bransjestandard. Disse er:

BMW:

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller hele 200 000 km. Dette er dobbelt så mange kilometer som det de fleste andre bilmerkene har. BMW-eiere kan altså kjøre 40 000 km i året, og fortsatt ha en gyldig garanti i hele femårsperioden.

Dette er et stort pluss ved BMWs garantivilkår. Bare Hyundai og Kia har enda bedre lengde på sin garantidekning. Hyundai har ubegrenset kjørelengde i fem år, mens Kia har sju år og 150 000 km. BMW svarer ubetinget ja på om det er garanti på 23 av 25 konkrete feil og problemer. De eneste to tingene som de mener det ikke er fem års garanti på, er clutch og svinghjul til clutchen, samt bremseskiver. Begge disse tingene er ifølge BMW slitedeler.

BMW opplyser til sine kunder at ved tvister mellom BMW og kunde, kan kunden få hjelp hos Forbrukerrådet og deretter bringe tvisten inn for Forbrukertvistutvalget. Det er meget bra at BMW så klart og tydelig informerer sine kunder om rettighetene.

Men BMW er ikke særlig flinke til å informere om sin lange garantilengde. Vi har gjentatte ganger i 2011 sjekket på BMWs nettsider, hvor det opplyses at garantien er på to år, og at vilkårene er "under revisjon".

Garantivilkårene kundene får ved kjøp er beskrevet i en liten brosjyre på bare et par sider – og mengden tekst er altså langt mindre enn for andre bilmerker.

Mengden informasjon oppfattes egentlig som litt for lite. Men vi finner ingenting vi reagerer negativt på.

Forbrukerrådet har stilt alle importører et åpent spørsmål om hva garantiene gir i tillegg til de lovfestede rettighetene i forbrukerkjøpsloven. Her svarer BMW at de har et femårig mobilitetsprogram. Vi har lest vilkårene, og denne veihjelpen gir god hjelp og god dekning ved uhell eller driftsstans.



FORBRUKERRÅDET



(Foto: Colorbox)

Kundebesøk: Vi har besøkt to BMW-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Den ene selgeren sier feilaktig at service må tas på merkeverksted for at garantien skal være gyldig. Han svarer "nei" på spørsmålet om man kan kjøre på Mekonomen og andre frittstående verksted.

Den andre selgeren sier: "Det holder å ha service hos et autorisert verksted. Det godtas i garantivilkårene." På spørsmål om man kan kjøre på Mekonomen svarer denne selgeren "ja". Ingen av de to selgerne klarer å forklare forskjellen på garanti og reklamasjonsrett.

KONKLUSJON: Garanti med lang kjørelengde. God dekning. Godt språk og god kommunikasjon i vilkårene. Feilaktig informasjon fra selger.

Kia:



Nybilgarantien er på hele sju år, og dette er årsaken til at Kia har gode garantivilkår. De tre første årene er det ikke begrensning på antall kjørte kilometer. Det betyr at garantien gjelder de tre første årene uansett hvor langt bilen kjøres.

Etter tre år er det en begrensning på 150 000 km i løpet av de sju årene. Dette gir en maksimal årlig kjørelengde på 21 000 kilometer – som er noe mer enn gjennomsnittlig kjørelengde. Dette er trolig langt nok for den jevne Kia-eier.

På sine nettsider kommer Kia med sterke påstander om sine garantier. Der heter det blant annet: "Vi gir kundene våre litt ekstra...med overlegne garantibetingelser. Kia har uslåelig garanti på syv år." På nettsidene hevdes det også at "garantien gjelder hele bilen, med noen unntak, som dekk, bremseklosser og clutch". Et annet sted på nettsidene står det imidlertid at radio, lydanlegg og navigasjon er garantert i bare tre år eller inntil 100 000 km.

Forbrukerrådet mener dette er for dårlig. På radio, lydanlegg og navigasjon er det fem års reklamasjonsrett – og Kia kan ikke på denne måten gi svakere garantivilkår enn de rettighetene som lovverket gir.

Kia Norge bekrefter at det kun er tre års garanti på dette, og sier at de forholder seg til produsentens bestemmelser.

Garantivilkårene til Kia er en del av serviceheftet, og er beskrevet over sju-åtte sider med grei språkbruk.

Også i garantivilkårene er det påstander om Kias gode garantier. Det står blant annet: "En av de beste nybilgarantiene på markedet".

Garantilengden på sju år er den klart beste i dagens marked, og dette er hovedårsaken til at Kias garantier er gode. Sju år er i det hele tatt en svært lang garantitid. Men innholdet i garantien er ikke bedre enn hos andre. Kia har begrensninger som andre ikke har, og på direkte spørsmål sier Kia-importøren at garantiene med unntak for lengden ikke inneholder noe mer enn rettighetene etter forbrukerkjøpsloven.

Kia har heller ikke hatt sju års garanti lenge nok til at vi ser hvordan garantisaker egentlig blir behandlet på biler som er fem-seks-sju år gamle.



FORBRUKERRÅDET

På spørsmål om garantidekning på 25 konkrete feil og problemer, svarer Kia ja på to-tredeler. På flere viktige komponenter, som clutch, bremses, eksosanlegg og setevvarmer, er garantien avhengig av om det er en produksjonsfeil.



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Kia-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. En av de tre selgerne sier at garantien forutsetter service på merkeverksted. De to andre sier det er tilstrekkelig med autorisert verksted.

Samtlige tre Kia-selgere sier at garantiene til Kia ikke dekker mer enn lovverket, bortsett fra lengden på sju år/150 000 km. Den ene selgeren sier det er sju års garanti på radio og navigasjon, mens Kias importør opplyser at det er tre år. En av de andre selgerne sier at garantien "dekker drivverk og motor, men ikke clutch, bremses og alt slikt".

KONKLUSJON: Svært lang garantilengde på sju år, som er to år lengre enn reklamasjonsfristen i lovverket. Men Kia har noen unntak og selgerne gir feilaktige opplysninger.

Toyota:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 160 000 km. Dette er en betydelig lengre kjørelengde enn det de fleste bilmerkene har. Toyota-eiere kan kjøre 32 000 km i året og likevel ha en gyldig garanti i hele femårsperioden.

Garantibetingelsene inneholder en oversikt over hva som ikke dekkes av garantien. Denne listen er akseptabel.

Toyota går langt i å anbefale merkeverksted og originale deler: "Vi anbefaler på det sterkeste at du kun benytter Toyota originaldeler for vedlikehold, samt for reparasjoner på din Toyota", heter det i garantibetingelsene.

En slik sterk anbefaling kan føre til at kunder ikke oppsøker frittstående verksted. Men Toyota skriver ikke at de krever merkeverksted og originaldeler, noe som ville vært ulovlig.

På spørsmål om det er garanti på 25 konkrete feil og problemer, svarer Toyota "Ja, hvis fabrikkasjonsfeil" på samtlige.

Garantibetingelsene står i et garanti- og vedlikeholdshefte over åtte-ni sider, og har en grei språkbruk. På åpent spørsmål fra Forbrukerrådet om hva garantien dekker utover rettighetene i lovverket, svarer Toyota at de har bevisbyrden ved feil og problemer, og at det ikke er krav om å reklamere på garantien innen rimelig tid. Dette er mer enn rettighetene i forbrukerkjøpsloven. I tillegg kommer lang kjørelengde, noe som er hovedårsaken til at vi mener Toyota har gode garantier.



Kundebesøk: Vi har besøkt to Toyota-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Begge Toyota-selgerne gir kraftige lovnader om Toyotas garantier. Den ene sier



FORBRUKERRÅDET

”Garanti er alt mellom skiltene på bilen”, mens den andre sier ”garanti dekker omtrent alt utenom drivstoff”. Denne selgeren gir også klart uttrykk for at han ikke kan forskjell på garanti og reklamasjonsrett. Den første selgeren oppfordrer sterkt til å bruke merkeverksted ved service. ”Vi tar 30-35 punkter på service, mens Snapdrive og Mekonomen kanskje tar 15 punkter”.

KONKLUSJON: Lang kjørelengde. Ingen tidsfrist for å reklamere på garantien, samt omvendt bevisbyrde. Akseptable unntak.



MIDDELS GARANTIVILKÅR:

Forbrukerrådet mener 11 av de 20 undersøkte bilmerkene har middels garantivilkår. Disse er:

Ford:

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Ford svarer et ubetinget ja på om det er garanti på alle 25 konkrete feil og problemer. Dette er meget bra.

Garantivilkårene er beskrevet over sju-åtte sider i serviceheftet. Det er grei språkbruk, og det er ingenting vi reagerer negativt på.

Det er derimot et par ting vi synes er positivt:

1) "Med unntak av slitasjedeler, vil en feil oppstått før utløpet av garantiperioden antas å ha sin årsak i en material- eller fabrikasjonsfeil, hvis ikke Ford sannsynliggjør noe annet."

Ford skriver altså tydelig at de tar bevisbyrden i hele garantiperioden på fem år. Det er bra!

2) "Pass på at bilen får service med bruk av originale, Ford-merkede reservedeler og væsker, eller reservedeler og væsker av samme kvalitet som Ford-merkede reservedeler og væsker."

Ford skriver uoppfordret at uoriginale deler kan brukes, så lenge de har samme kvalitet.

Det er dessuten kun mild anbefaling om å bruke Fords merkeverksted.

På spørsmål om hva Fords garantier dekker utover rettighetene i lovverket, svarer Ford: "Garantien dekker alt av reparasjoner og/eller utskiftninger innenfor, eller utover norsk forbrukerkjøpslov."

Det er ingen nærmere konkretisering, og svaret er veldig svevende.



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Ford-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. En av selgerne anbefaler sterkt at kundene koster på seg service på merkeverksted slik at man "beholder garantien sin".

KONKLUSJON: God dekning. God forbrukerinformasjon. Ville vært god om lengden var utover bransjestandarden på 5 år/100 000 km. Selger anbefaler sterkt merkeverksted.

Volkswagen, Skoda og Audi:

Das Auto.

ŠKODA



Disse tre bilmerkene har samme importør (Møller). Garantivilkårene er identiske, og importøren har sendt samme svar for alle tre bilmerker.

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden.



FORBRUKERRÅDET

Volkswagen, Skoda og Audi svarer et ubetinget ja på om det er garanti på 25 konkrete feil og problemer. Dette er meget bra.

Garantivilkårene er beskrevet i et oversiktlig hefte på fire-fem sider med grei språkbruk.

Men i ett av vilkårene er det et punkt som kan føre til at kundene ikke våger å ta service hos ikke-merkeverksted: Garantien gjelder ikke dersom "bilen er blitt reparert, vedlikeholdt eller på annen måte behandlet ufagmessig av garantitakeren selv eller av tredjepart som ikke er autorisert Volkswagen/Skoda/Audi-serviceforhandler".

Dersom det oppstår problemer med reparasjon foretatt på ikke-merkeverksted, kan Volkswagen/Skoda/Audi ved "saklig grunn" kreve fremvisning av "tydelig og fullstendig dokumentasjon for at alle aktuelle servicepunkter er fulgt i henhold til Volkswagen/Skoda/Audis retningslinjer".

Disse punktene er imidlertid ikke i strid med lovverket, og er heller ikke urimelige. Det gis dessuten en informativ opplysning om at man ved problemer med reparasjon på ikke-merkeverksted, kan reklamere direkte til dette verkstedet. Det er god forbrukerinformasjon.

I garantiheftene står det at garantien ikke dekker slitasjedeler. Men i henhold til forbrukerkjøpsloven dekkes slitasjedeler avhengig av bruk og levetid. Derfor burde importøren listet opp hvilke slitedeler som er unntatt.

Eneste avvik mellom de tre bilmerkene fant vi i garantiinformasjonen på Skodas nettsider. Der står det at det er tre års garanti på Skoda. Informasjonen er altså ikke oppdatert etter at Skoda og resten av Møller-gruppen for nesten ett år siden økte garantitiden til fem år.

På spørsmål om hva som gjør garantien bedre enn rettighetene i lovverket, svarer Møller at garantien gir importøren og selgeren bevisbyrden.



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Volkswagen-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon.

En av selgerne sier Volkswagen krever bruk av originale deler for at garantien skal gjelde: "Uten originale deler kommer du ingen vei. Da blir garantikrav avvist", sier selgeren. Den samme selgeren sa tidligere i kundesamtalen at garantibetingelsene "er skrevet i kundens favør. Man kommer til dekket bord". En av de andre selgerne sier: "Jeg ville uten tvil tatt service på merkeverksted for ikke å få trøbbel med garantien". To av de tre Volkswagen-selgerne sier at garantiene ikke gir mer enn rettighetene i lovverket.

KONKLUSJON: God forbrukerinformasjon og ubetinget "ja" på alle spørsmål om dekning.

Informerer ikke om hva som er unntatt fra garantien. En selger krever originale deler for at garanti skal være gyldig.

Subaru:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Subaru-eiere som får problemer med dekning på garantien, bør henvise til garantibetingelsene. Der gir nemlig Subaru gode løfter: "Bilen kan i garantiperioden forventes å være fri for feil i minst fem (5) år fra dato for førstegangsregistrering eller 100 000 km, det som først inntreffer".



FORBRUKERRÅDET

Ved normal bruk garanterer altså Subaru problemfritt bilhold i fem år. Også originalt ekstrautstyr montert ved levering, som hengerfeste og støtfangerbeskyttelse, har fem års garanti. Subaru er dessuten en av få importører som vedgår at det er inntil fem års reklamasjonstid på deler og komponenter som byttes på garanti. De fleste importørene mener at garantien på slike deler ikke gjelder lenger enn garantien på bilen.

Men når vi leser garantivilkårene grundigere, og stiller Subaru spørsmål, dukker det opp litt flere forbehold. I vilkårene står det at støtdempere er unntatt fem års garanti.

Subaru vil heller ikke ha klager på støy og vibrasjoner. I garantibestemmelsene heter det at garantien ikke gjelder ved "sensoriske klager fra eier". Subaru mener slike klager ofte er umulig å gjøre noe med.

NAF mener imidlertid det er helt feil kategorisk å avvise slikt: Støy, vibrasjoner og ulyder kan i høyeste grad være indikasjoner på feil.

Subaru svarer ubetinget ja på om det er garanti på 22 av 25 konkrete problemstillinger. Bremseskiver og felger er avhengig av problemet, og ikke ubetinget ja, ifølge Subaru.

Subaru forstår ikke hva som menes med koblingsdeler til clutch.

Før utløpet av garantien anbefaler Subaru at "man lar bilen kontrolleres av et autorisert Subaru-verksted for å sikre at feil som har inntruffet i garantitid blir reparert i garantitid og derav er kostnadsfritt." Det er en god opplysning.

Et annet sted står det at "bileier står fritt til å velge hvem som skal utføre service", så lenge frittstående verksteder utfører service slik Subaru foreskriver.

Som den eneste importøren har Subaru bedt en advokat besvare Forbrukerrådets spørsmål.

Advokaten mener at Forbrukerrådets "ja/nei"-spørsmål er vanskelige å besvare, og at svarene kan bli misvisende.

Vår gjennomgang viser imidlertid at Subarus garantibestemmelser, som er beskrevet over ca. 10 sider i et garanti- og servicehefte, er ganske klare, tydelige og gode – og at Subaru har en garantibehandling på gjennomsnittet.

Forbrukerrådet har spurt alle importørene hva garantiene dekker i tillegg til forbrukerkjøpsloven.

Dette synes Subaru det "er for tidkrevende" å opplyse om. Men de har tatt seg tid til å ta med et punkt i sine garantibestemmelser om at "garantien omfatter ikke bensin", og at bileier altså må fylle bensin i garantiperioden...

KONKLUSJON: Lover problemfritt bilhold og understreker fritt verkstedvalg. Godtar ikke klager på støy og vibrasjoner, og har dels svakere garantivilkår enn lovverket.

Mazda:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden.

Mazda har en gjennomgående streng tone i sine garantivilkår. Det er en skarp språkbruk som kan skremme kunder til ikke å våge å ta service på frittstående verksteder. Kundene kan også få inntrykk av at garantien i en del tilfeller ikke vil gjelde, og at det er mye bileier selv må dekke.

Mazda skriver blant annet at nybilgarantien ikke gjelder ved "reparasjoner utført eller reservedeler montert av en person som ikke er en autorisert Mazda-forhandler/-verksted, med mindre du kan legge frem bevis for at dette ikke førte til skade eller korrosjon."

Forbrukerrådet anser ikke dette som urimelig, men språkbruken kan føre til at kunder ikke våger å bruke ikke-merkeverksted.



FORBRUKERRÅDET

I vinterlandet Norge er det også grunn til å stusse over dette: "Vedlikeholdstjenestene bør utføres oftere dersom bilen kjøres i områder med lave temperaturer". Hvor kaldt er lave temperaturer? Når vi spør, sier Mazda at det ikke gjelder for Norge. Men hvorfor står det da i en norsk bok?

Mazda ber dessuten om at kundene "beholder bevis på at forsvarlig vedlikehold er blitt utført". Vi har spurt hvilke kvitteringer Mazda mener. Men dette får vi ikke klart svar på fra Mazda.

Det som imidlertid er positivt med Mazda, er at de svarer ubetinget ja på om det er garanti på 25 konkrete feil og problemer.

Mazda er en av få importører som har digitale servicebøker. Det er både fordeler og ulemper ved digital lagring. Men Mazda-kunder må passe på å få utskrifter av det digitale serviceheftet, og arkivere dette ved senere behov for dokumentasjon. Bileierne får nemlig ikke digital adgang til servicebøkene sine.

Garantivilkårene er for øvrig grundig beskrevet over nesten 20 sider på et for så vidt greit språk, med unntak for den strenge tonen.

KONKLUSJON: Streng tone. Men svarer ja uten forbehold på spørsmål om dekning på 25 feil og komponenter.

Hyundai:



Nybilgarantien er på fem år, uten begrensning på kjørelengde. Det betyr at garantien gjelder i fem år, uansett om man kjører fem eller 50 000 kilometer i året – eller enda lenger.

Dette er en stor fordel for de som kjører mye, men betyr ingenting for de som har en normal bruk.

Hyundai er eneste bilmerke av de 20 største uten begrensning på kjørelengde. Dette er hovedårsaken til at de ikke er dårlige, men middels. Det er mye kritikkverdig på Hyundais garantier.

Hyundai krever at kundene må bruke originale Hyundai-deler: "Det er en forutsetning at vedlikeholdet utføres av et autorisert bilverksted og at originale Hyundai-deler benyttes", står det i garantivilkårene. Dette er ulovlig. Det skal være nok å bruke deler som er av tilsvarende kvalitet.

Mye av informasjonen på nettsidene og i garantivilkårene viser seg å være feil og/eller utdatert, og en del tekst er nesten umulig å forstå. Da hjelper det ikke at garantivilkårene, som er beskrevet i service- og vedlikeholdsboka, har god layout.

Blant annet skriver Hyundai i garantibestemmelsene at det er to års garanti på en del utstyr. Men overfor Forbrukerrådet hevder importøren at dette er feil. Importøren skriver at de nå gir fem års garanti på alle originaldeler og tilbehør uansett når det monteres – ved overlevering eller ettermontert. Hyundai nevner spoiler, blokkvarmer og alarm fra Defa som eksempel på hva som er omfattet av fem års garanti.

Dette er en meget god garanti, men det fremkommer altså ikke av garantibestemmelsene.

Et annet eksempel på gammel og utdatert informasjon er "gratis helsesjekk". Hyundai skriver nemlig på sine nettsider at de tilbyr en slik helsesjekk årlig de første fem år. På spørsmål fra Forbrukerrådet om hva dette er, og hva som sjekkes her som ikke sjekkes på vanlig service, svarer Hyundai at dette sluttet de med tidligere i år.

- Det var et markedsføringstiltak hvor kundene kunne få en rask sjekk før ferie osv. Disse punktene inngikk i en vanlig hovedservice, skriver Hyundai.

På nettsidene til Hyundai ramses det opp hvilke modeller som har fem års garanti. Flere modeller mangler, men også de som mangler er omfattet av fem års garanti, skriver Hyundai i brev til Forbrukerrådet når vi spør om ikke alle modeller er omfattet av fem års garanti. Unntaket er varebilen H1 som er unntatt fra fri kjørelengde. På denne modellen er garantien på inntil 100 000 km i fem år.



FORBRUKERRÅDET

I garantivilkårene skriver Hyundai at "vedlikeholdet bør utføres oftere enn beskrevet i denne boken hvis bilen kjøres under vanskelige forhold. For eksempel i... meget høye eller lave temperaturer, eller hvis bilen bare benyttes på korte turer slik at ikke motoren oppnår normal driftstemperatur."

Hyundai svarer at dette er en ordlyd som benyttes for å møte alle eventualiteter. Hyundai sier det ikke er noen definisjon på hva "korte turer" er, og at "det er vel kun lave temperaturer som har gyldighet her til lands".

På oppfølgingsspørsmål fra oss på hva lave temperaturer er, kan ikke Hyundai svare konkret.

Garantivilkårene forutsetter altså et annet vedlikehold hvis bilen brukes på korte turer og under kalde forhold, men vi får ingen definisjon på hva korte turer er, og hvor kaldt lave temperaturer er.

I garantibestemmelsene finner vi også dette avsnittet:

"Garantien er gitt i stedet for alle andre uttrykkelige eller underforståtte garantier, herunder enhver garanti angående salgbarhet eller anvendelighet som går videre enn det som her er uttrykkelig nevnt, og enhver annen forpliktelse for fabrikken eller den forhandler som har solgt bilen. Ingen forhandler eller dennes representant eller funksjonær har bemyndighet til å utvide eller forstørre garantien."

Hva betyr dette, spurte vi Hyundai. Har Hyundai underforståtte garantier?

Vi fikk følgende svar:

- Godt spørsmål. Det er et resultat av oversettelse, men skal vel forstås at det kun er produsent som gir garanti – og at ikke forhandlere kan utøke denne, skriver Hyundai.

Hyundai har altså gode vilkår, med lang kjørelengde og god dekning. Dette bekreftes gjennom at Hyundai svarer ubetinget ja på om det er garanti på 24 av 25 konkrete feil og problemer. Eneste unntak er klimaanlegg, som ikke er garantert hvis man får problemer som følge av ytre påvirkning. Hyundai ville havnet på toppen dersom det ikke var krav om originaldeler samt uklar og unøyaktig garantiinformasjon.

KONKLUSJON: Ubegrenset kjørelengde i garantitiden er svært positivt. Men unntak, dobbeltkommunikasjon, ulovlig krav om originaldeler, garantibestemmelser med utdatert informasjon og en del uklarheter er negativt.

Nissan:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Nissans garantivilkår er beskrevet over ca. fire sider i garanti- og serviceheftet. En del av språkbruken er komplisert, og til tider er det vanskelig å forstå.

Blant annet står det tydelig at "originale støtdempere og stag fra Nissan har to års garanti". Dette reagerer Forbrukerrådet på. Støtdempere og stag skal ved normal bruk vare mye lenger. Leser man garantibetingelsene nøye, finner man imidlertid ut at det ikke er bare to års garanti. Senere i betingelsene står det nemlig "hvis montert på bil med nybilgaranti, vil ikke delegarantien utløpe før nybilgarantien". Altså, Nissan har fem år på støtdempere og stag.

Nissan har en opplisting et annet sted i vilkårene over hva som ikke dekkes. Her listes blant annet alle lyspærer, clutch og bremseskiver opp. Forbrukerrådet mener det skal være fem år på xenon- og ledlyspærer, samt på clutch og bremseskiver ved normal bruk.

Når Nissan svarer på om det er garanti på 25 konkrete punkter, er svaret ja på samtlige – også på xenon- og ledpærer, bremses og clutch.

Forbrukerrådet opplever at dette er dobbeltkommunikasjon, og vi blir usikre på om vi skal stole på svarene fra Nissan til Forbrukerrådet eller på Nissans garantibestemmelser.

Nissan skriver i sine vilkår at originaldeler og tilbehør fra Nissan har ett års garanti. På spørsmål svarer Nissan at dette gjelder blant annet hengerfester.



FORBRUKERRÅDET

Nissan har altså tilsynelatende en dårlig garantiordning på dette sammenlignet med flere andre importører.

Ikke-originalt utstyr, som for eksempel Defa-motorvarmere, dekkes etter disse produsentenes garantiordning, skriver Nissan – uten at de gir mer konkrete opplysninger.

Men igjen, leser vi grundig, finner vi ut at det trolig ikke er slik: I garantibetingelsene for ekstra utstyr finner vi nemlig setningen ”med mindre relevant lovgivning fastsetter en lengre tidsperiode”. Det betyr trolig at Nissan godtar reklamasjoner utover sin egen garantitid, og kunder bør således bruke reklamasjonsretten.

Nissan skriver også at hvis utstyret er montert på bil med nybilgaranti, vil ikke delegarantien utløpe før nybilgarantien. Altså kan man tolke garantibestemmelsene til at Nissan har fem år på originalt ekstra utstyr, mens Nissan i brev til Forbrukerrådet sier ett år.

På spørsmål fra Forbrukerrådet om hva Nissan-eiere får i tillegg til rettighetene i forbrukerkjøpsloven, svarer Nissan at det er omvendt bevisbyrde, flere års dekning på gjennomrustning, veihjelp og assistanse ved stans. Dette er mer enn lovfestede rettigheter.

KONKLUSJON: Motstridende garantiinformasjon, uklare og utydelige vilkår. Middels god dekning.

Volvo:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Volvo går i sine garantivilkår langt i å be kundene ta service på Volvos merkeverksteder: ”Pass på at du leverer inn bilen til en Volvo-forhandler eller et autorisert Volvo-verksted for garantireparasjoner eller garantiservice.”

Mange vil med slik formulering være redde for å gå til et frittstående verksted.

Garantivilkårene er en del av serviceheftet, og vilkårene er beskrevet over sju-åtte sider i noe vanskelig språkdrakt.

Det heter blant annet at ”originalt tilbehør” har tre års garanti, eller bare ett år dersom tilbehøret er montert senere enn én måned etter registrering. Men det står ikke hva originalt tilbehør er, om det er hengerfeste, radio og lydanlegg, osv.

Volvo skriver videre at garantien ikke gjelder ”presangartikler”, men uten å fortelle hva det er. På konkret spørsmål svarer Volvo at presangartikler er småting som nøkkelringer osv. Men det er ikke lett å forstå ut fra ordlyden i vilkårene. Med ”tilbehør” skriver Volvo at dette er ”hengerfeste, spoilere, osv.”.

I garantivilkårene står det også tydelig at nybilgarantien ikke dekker lyspærer – verken innvendig eller utvendig.

Det er kritikkverdig at Volvo ikke garanterer xenon- og ledpærer. Men når Forbrukerrådet spør, hevdes det at både xenonpærer og ledpærer dekkes av fem års garanti. Vi blir litt usikre på hva vi skal tro på, garantibestemmelsene eller svaret til Forbrukerrådet.

Volvo svarer dessuten ja på at det er garanti på 20 av 25 forskjellige konkrete feil og problemer. Men Volvo vil ikke garantere for produksjonsfeil på clutch eller svinghjul og bremseskiver. De vil heller ikke si ubetinget ja til garanti på felger, motorvarmer, tilleggsvarmer og defekt klimaanlegg. Volvo skriver at felger og varmere/kjølere må vurderes fra sak til sak.

På åpent spørsmål om hva garantien dekker utover rettighetene i lovverket, svarer Volvo at det er samme dekning, bortsett fra at det er bilbutikk og importør som har bevisbyrden i garantitiden.



FORBRUKERRÅDET



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Volvo-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Den ene selgeren har oppsiktsvekkende utsagn om forskjellen på garanti og reklamasjonsrett: "Når det er reklamasjonsrett, må du oppdage feilen, og klage. Hvis ikke har ikke vi lov til å reparere. Vil ikke bli utbedra hvis du ikke reklamerer. På garanti reparerer vi umiddelbart". En av de andre selgerne svarer følgende på spørsmål om man kan bruke frittstående verksted til service, eller om man må bruke merkeverksted: "Det er jo en del fordeler med å ta service her i forhold til Mekonomen. Da får du gratis oppgradering av bilen, slik at all programvare og software er oppdatert. Også har vi hotline-funksjon slik at du kan ringe gratis og spørre hvis du lur på noe. Mekonomen tar ofte bare halvveis servicer. De reklamerer med at det er billigere, men det er ikke fullverdige servicer slik vi gjør." Den tredje Volvo-selgeren vi besøkte sier at Volvo er fleksible, og gjerne dekker reparasjoner på opptil sju år gamle biler.

KONKLUSJON: Sterk anbefaling om merkeverksted både i vilkår og fra selgere.

Dobbeltkommunikasjon. En del komponenter og deler dekkes ikke på garantien.

Suzuki og Fiat:



Disse to bilmerkene har samme importør (RSA). Garantivilkårene er identiske, og importøren har sendt samme svar for deres bilmerker.

Nybilgarantienes lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden.

I garantivilkårene, som er greit beskrevet i et service- og garantihefte, skriver Suzuki og Fiat at "ved å benytte et autorisert Fiat/Suzuki-verksted, er du sikret at det benyttes originale deler eller deler av tilsvarende kvalitet. Dette er en forutsetning for å opprettholde bilens driftssikkerhet og kvalitet." Kunder kan oppfatte dette som at det er en forutsetning å bruke merkeverksted for at garantien skal gjelde. Det er uheldig at Suzuki og Fiat på denne måten forsøker å skremme kundene. Men ordlyden er ikke i strid med lovverket.

Fiat og Suzuki kommer også med store lovnader i sin markedsføring av garantiene. På Fiats nettsider heter det at "Fiat har omfattende garantier og gir komplett beskyttelse". I garantivilkårene står det: "Din nye Fiat/Suzuki er dekket av omfattende garantier, som kommer i tillegg til dine rettigheter etter forbrukerkjøpsloven."

Når vi spør importøren hva som kommer i tillegg, får vi ikke et tydelig svar. De svarer: "Dette vurderes i hvert enkelt tilfelle da forbrukerkjøpsloven heller ikke alltid er klar på hva som skal dekkes herunder. Det er veldig mange og forskjellige problemstillinger som må tas hensyn til da biler er komplekse og består av mange deler. Kort fattet menes at garantien i mange tilfeller også kan dekke komponenter som det etter tolkninger av forbrukerkjøpslov ikke gis reklamasjonsrett på." Men når vi spør om det er garanti og reklamasjon på 25 konkrete feil og problemer, svarer Fiat/Suzuki nøyaktig det samme for både garanti og reklamasjon. For disse 25 forholdene er det altså ingen forskjell mellom garanti og reklamasjon, ifølge importøren.



FORBRUKERRÅDET

Fiat/Suzuki svarer ja på 23 av 25 problemstillinger. Xenonpærer garanteres i bare tre år, mens bremseskiver vurderes. Fiat/Suzuki gir også kun tre års garanti på utstyr som takboks og tilhengerfeste.

Fiat/Suzuki minner om at god servicehistorikk har stor betydning ved salg. Det er en fornuftig påminnelse.

KONKLUSJON: Gir store lovnader om dekning som viser seg ikke å stemme. Hevder feilaktig at garantiene gir mer dekning enn rettighetene i lovverket.



DÅRLIGE GARANTIVILKÅR:

Forbrukerrådet mener seks av de 20 undersøkte bilmerkene har dårlige garantivilkår. Disse er:

Peugeot:

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Peugeot sine garantivilkår er beskrevet over tre sider på en oversiktlig og grei måte, hvor det er en opplistning av hva som er unntatt fra garantien. Unntakene er blant annet støtdempere, felger, koblingsdeler, bremsetromler og eksosanlegg. Men når Forbrukerrådet i brev til Peugeot spør om garantidekning på 25 konkrete feil og problemer, svarer Peugeot ja eller betinget ja på alle – blant annet på støtdempere, felger, koblingsdeler og eksosanlegg.

Forbrukerrådet opplever at dette er dobbeltkommunikasjon, og vi blir usikre på om vi skal stole på svarene fra Peugeot til Forbrukerrådet eller på Peugeotts garantibestemmelser.

Forbrukerrådet mener det er fem års reklamasjonsrett på flere av disse komponentene. Garantien er dermed dårligere enn lovens minstekrav.

Peugeot har også unntak fra garantien for utstyr og tilbehør fra andre leverandører. Forbrukerrådet mener det bør presiseres hva dette innebærer.

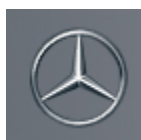
I informasjonen om garantien på Peugeotts nettsider heter det at "det er en forutsetning for garantiens gyldighet at det benyttes originale reservedeler". Det kan ikke Peugeot kreve. Deler og komponenter av tilsvarende kvalitet er godt nok.

På spørsmål om hva garantien dekker i tillegg til rettighetene i lovverket, svarer Peugeot at garantien ikke dekker mer enn rettighetene i forbrukerkjøpsloven.



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Peugeot-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Alle de tre selgerne sier at garantien ikke gir kundene mer enn rettighetene i lovverket. To av de tre selgerne anbefaler på det sterkeste å bruke merkeverksted på service. Den ene selgeren sier dette: "De frittstående har ikke oppdateringer på software og slike ting. Bruker du merkeverksted stiller du sterkere i tvistesak. Jeg ville brukt merkeverksted de første fem åra. Da har du dokumentasjon på service."

KONKLUSJON: Har unntak fra garantien som er i strid med lovverket. Har også forutsetninger som er i strid med lovverket.

Mercedes-Benz:

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden.



FORBRUKERRÅDET

På sine nettsider skrev Mercedes: "For at garantien skal være gyldig...må kjøretøyet vedlikeholdes i henhold til Daimler AGs retningslinjer, hos autoriserte Mercedes-Benz-verksteder".

Mercedes har ikke anledning til å kreve dette. Det er i strid med lovverket. Da Forbrukerrådet spurte Mercedes om hvorfor de krever dette, ble det umiddelbart endret, slik at det nå står "autoriserte verksteder".

Mercedes-eiere som tidligere har fått feilaktig informasjon bør merke seg dette.

I garantivilkårene, som er beskrevet over to A4-ark i oversiktlig, men litt vanskelig språkdrakt, står det at Mercedes "anbefaler at service utføres hos en autorisert Mercedes-Benz-forhandler for å sikre at garantien beholdes."

Dette kan føre til at noen kunder ikke våger å bruke ikke-merkeverksteder.

Mercedes skriver dessuten følgende om garantien på sine nettsider: "Slitasjedeler, feil som skyldes særskilt bruksmønster og alder blir ansett som vedlikehold og dekkes ikke under garantien".

Forbrukerrådet mener dette er merkelig og klossete formulert.

Mercedes skriver også at "Norgesgarantien gjelder ikke for utstyr og/eller tilbehør på bilen fra andre leverandører enn Mercedes-Benz, dette være seg ettermontert utstyr eller påbygg."

På spørsmål om hva slags utstyr dette er, om det er takboks, spoilere, osv., får vi ikke konkret svar, men at det er "alt utstyr som ettermonteres, som ikke er i fabrikkens leveringsomfang".

Vi får heller ikke svar på garantitiden på dette utstyret.

I garantivilkårene har Mercedes en liste over hva som er unntatt fra garantien. Der er det blant annet listet opp eksosanlegg, støtdempere, koblingsdeler, felger og bremseskiver.

Forbrukerrådet mener at både støtdempere og felger har fem års reklamasjonsrett, og at det således ikke kan være kortere garanti enn reklamasjonsrett. Eksosanlegg, bremseskiver og clutch kan også ha fem år, avhengig av kjørelengde og veistandard.

Når Forbrukerrådet spør Mercedes konkret om garantidekning på 25 punkt, svarer de ja – også på komponentene nevnt over. Mercedes svarer faktisk ja på alle 25 punkt.

Vi blir i tvil om hva som gjelder; Mercedes sine garantivilkår eller svarene de gir til Forbrukerrådet. Mercedes forsøker også å skremme kunder fra å klage på mulige mangler: Dersom en kunde klager på en feil, og Mercedes hevder at det ikke er noe som er defekt, vil Mercedes ha betaling for "tilbakestilling". Dette kan bli veldig kostbart.

Punktet er innenfor loven så lenge det er varslet på forhånd, men et slikt punkt vil utvilsomt øke terskelen for å klage, og det er dermed forbrukerfiendtlig. Kundene våger ikke, av frykt for å måtte betale.

På åpent spørsmål om hva Mercedes-garantien dekker i tillegg til rettighetene etter forbrukerkjøpsloven, svarer Mercedes at "garantien dekker alle produksjonsfeil". Det er ikke mer enn lovverket.

Forbrukerrådet fikk Mercedes sine garantivilkår tilsendt fra importøren som word-fil. Når vi sjekker dette dokumentet opp mot garantiinformasjonen som ligger i bilene i butikkene, finner vi der kun en danskspråklig versjon i et litt annet oppsett. Hovedinnholdet er det samme, bortsett fra at i det danskspråklige heftet som ligger i bilene, opplyses det at det er to års garanti – som er standardgarantien fra fabrikken.



Kundebesøk: Vi har besøkt tre Mercedes-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon.

Samtlige tre Mercedes-selgere anbefaler på det sterkeste at man bruker merkeverksted til service. Den ene selgeren sier: "Har du vært hos Mekonomen, Snapdrive eller Meca, og prøver å få dekket noe på goodwill hos oss, kan du glemme det. Da må du betale selv."

KONKLUSJON: Hadde ulovlige vilkår om service på nettsidene. Garantivilkårene har ulovlige unntak og formuleringer som kan virke skremmende mot å klage. Garantien gir ikke mer enn lovverket.

Citroën:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. I garantibetingelsene skriver Citroën: "For å kunne dra nytte av gratis arbeid på bilen i forbindelse med de forskjellige Citroën-garantiene, må alle arbeidene utelukkende utføres av et godkjent Citroën-verksted".

"Alle arbeidene" tolker vi dit hen at dette også gjelder service. Men Citroën har ikke anledning til å kreve at service skal foretas hos Citroën-verksteder for at garantien skal gjelde. Frittstående verksteder skal kunne brukes.

Citroën har også en liste over hvilke deler som er unntatt fra garantien. Dette gjelder blant annet clutch, støtdempere og hjullagre, som det ifølge Forbrukerrådet er fem års reklamasjonsrett på under normal bruk.

Forbrukerrådet har sendt e-post med spørsmål til Citroën slik vi har gjort til alle importørene for de 20 største bilmerkene. Citroën har svart på noen av spørsmålene, men de har ikke svart på garanti- og reklamasjonsdekning på 25 konkrete feil og problemer. Forbrukerrådet har flere ganger oppfordret Citroën til å svare, men to og en halv måned etter første henvendelse har vi fortsatt ikke fått svar.

Vi har imidlertid fått tilsendt Citroëns garantivilkår. Disse vilkårene er skrevet på en oversiktlig og grei måte, men informasjonen er ikke oppdatert. I heftet står det at det er tre års garanti.

Importøren har lovet å ettersende oppdaterte vilkår, men pr. d.d. har vi fortsatt ikke mottatt dette. I september har vi dessuten undersøkt hvilke vilkår som ligger i nybilene ved tre forskjellige Citroën-forhandlere. I alle bilene vi sjekket var det gamle vilkår.

Også på nettsidene har Citroën gammel informasjon om garanti. Der heter det at garantien kun er på tre år, og at man kan kjøpe ekstra garanti "for å være på den sikre siden". Det står ingenting på nettsidene om forbrukerkjøpsloven som helt gratis gir gode rettigheter.

Citroën har heller ikke svart oss på spørsmålet om hva nybilgarantien til Citroën gir kundene utover rettighetene i lovverket.



Kundebesøk: Vi har besøkt to Citroën-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Begge selgerne sier at service kan utføres på frittstående verksted. Men den ene selgeren kunne ikke forskjell på garanti og reklamasjonsrett – noe han også vedgikk selv.

KONKLUSJON: Gammel garantiinformasjon og vilkår som er i strid med rettighetene etter lovverket. Har ulovlige forbehold og unntak.



FORBRUKERRÅDET

Honda:**HONDA**

Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. Honda var sent ute med å gå over til fem år, og femårsgarantien gjelder kun for biler solgt etter 1. april 2011.

Garantibetingelsene er beskrevet i et garanti- og servicehefte over ni sider på en oversiktlig måte men med noe vanskelig språkbruk.

Langt bak, nærmest litt bortgjemt, finner vi et av de største minusene ved Hondas garantier. Originalt tilbehør, som aircondition og stereoanlegg, er kun garantert i tre år dersom dette er montert før levering, noe som er vanlig. Slike komponenter har fem års reklamasjonsrett. Kunder som får avvist garantikrav fordi bilen er over tre år, bør reklamere med forbrukerkjøpsloven i hånd.

Honda unntar også clutchkobling, bremseskiver og pærer, og det står ingenting om at unntaket ikke gjelder ledpærer eller xenonpærer.

Men når Forbrukerrådet spør om fem års garantidekning på 25 konkrete feil og problemer, svarer Honda ubetinget ja på at alle disse tingene er dekket. Blant de 25 er både radio, aircondition, ledpærer, xenonpærer, bremseskiver og clutchkobling.

Forbrukerrådet opplever at dette er dobbeltkommunikasjon, og vi blir usikre på om vi skal stole på svarene fra Honda til Forbrukerrådet, eller på Hondas garantibestemmelser. De mange unntakene i garantibetingelsene rimer også dårlig med følgende setning i garantibetingelsene: "Honda garanterer at din Honda... er fri for mangler som kan henføres til produksjons- eller materialdefekt i fem år".

Honda skriver at de forholder seg til forbrukerkjøpsloven, men på våre spørsmål svarer de ubetinget "nei" på reklamasjon på vitale deler på en bil som hjuloppheng, stag og låser.

Honda er dessuten strenge på at garantikrav må rettes så raskt som mulig og "uten opphold". Honda har en frist på 20 virkedager (fire uker). Dette er urimelig kort frist, mener Forbrukerrådet.

Honda krever også en ekstra årlig service. I garantibestemmelsene heter det at biler som går på saltede veier, og det gjelder etter hvert de aller fleste biler i Norge, skal ha ettersyn av bremseskiver, styring, hjuloppheng og drivakselmansjetter hver sjettede måned eller hver 10 000 km. Dessuten må oljen skiftes like ofte. Det betyr i praksis at man må inn til en ekstra service i tillegg til den årlige.

Dette er gode inntekter for ettermarkedet. Å utføre disse punktene koster fort flere tusen kroner og vedlikeholdskostnadene blir dermed høye.

De fleste andre biler har betydelig lengre intervaller på oljeskift, opptil 30 000 km.

På spørsmål om hva som dekkes på garanti utover de lovfestede rettighetene, svarer Honda at hybridkomponenter på hybridbiler og rust som starter innenfra, er garantert i fem år. Men Forbrukerrådet mener at dette ikke er mer enn rettighetene i lovverket. Hybridkomponenter har fem års reklamasjonsrett. Det samme har gjennomrust.



Kundebesøk: Vi har besøkt to Honda-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Den ene Honda-selgeren sier at Honda-garantien er gyldig til 150 000 kilometer, noe som er feil. Honda har fem år/100 000 km.

Begge Honda-selgerne sier at service kan tas hos frittstående verksted. Den ene Honda-selgeren driver også Mekonomen-verksted, og kan derfor informere om at det er en del punkter som ikke blir tatt på service hos Mekonomen. Dessuten har ikke Mekonomen alt nødvendig utstyr.



FORBRUKERRÅDET

KONKLUSJON: Mange unntak og forbehold som gir dårligere vilkår enn lovverket. Krav om ekstra årlig service som gir høye vedlikeholdskostnader. Urimelig kort frist på garantikrav. Feilaktig informasjon fra selger.

Garanti- og reklamasjonsbestemmelser		
Garanti- og reklamasjonsbestemmelser 1. Adam Opel AG, Friedrich-Lutzmann-Ring, D-65423 Rüsselsheim (heretter kalt "Opel") garanterer at personbilene og de kommersielle kjøretøyene sel- skapet produserer er uten mangler i	deler, heller ikke for de skiftede eller reparerte delene. Utskiftede deler forblir Opels eiendom.	b) for komponentgrupper som direkte eller indirekte berørt montering av deler (f.eks. s: tuning- og stylingprodukter) er originalt OPEL-tilbehør, e bilen har blitt endret på en n ikke er godkjent av Opel;
	2. For spesielle påbygg og dekk gir Opel garanti bare hvis sluttkunden allerede har fremmet krav overfor produsenten. Det er ikke nød- vendig å ha prøvd rettslige skritt.	c) hvis det har blitt fylt drivs bilen som ikke er i henhold i kasjonene, f.eks. såkalt bioc uten at dette på forhånd har kjent av Opel, og det dreier s skade på en bilkomponent s få funksjonsskade ved fylling stoff som ikke er i henhold ti
	3. Garantikrav kan bare behandles ved fremleggelse av service- og garantiheft med internasjonal servicepolise utfyllt og underskrevet av selgende Opel-partner.	
	4. Naturlig slitasje dekkas ikke av garantien. Driftsmidler, vindusvis-	

Opel:



Nybilgarantiens lengde er på inntil fem år eller 100 000 km, som er den mest vanlige garantilengden. I markedsføringen av garantien skriver Opel på sine nettsider at garantien har "omfattende dekning". Men når garantivilkårene granskes, ser vi at det er mange unntak fra garantien – og at garantien er mye svakere enn hos de beste. Garantibetingelsene er beskrevet over fire sider på svært dårlig norsk. Flere forhold er umulig å forstå. Det virker som oversettelsene er svært dårlige, og ikke oversatt til norsk språkbruk og norsk virkelighet.

Opel skriver i sine garantivilkår at en rekke deler og komponenter er unntatt fra garantien. Disse delene og komponentene omtales som "detaljer", og deretter listes det opp eksempler på hva dette kan være. Noen av disse er bremses, hjuloppheng, eksosanlegg, lakk, understellsbehandling, låser, hengsler og tetningslister, samt "driftsmidler", uten at det presiseres hva dette er.

Det presiseres imidlertid at listen ikke er uttømmende, og at disse delene kun har to års reklamasjonstid.

Forbrukerrådet reagerer på denne listen med unntak. De fleste av disse delene og komponentene har fem års reklamasjonstid, og Opel kan ikke i sin garanti begrense lovfestet reklamasjonsrett på denne måten.

Forbrukerrådet mener garantivilkårene er for strenge og urimelige.

Forbrukerrådet har spurt Opel om årsaken til unntakene, og om bl.a. bremses og hjuloppheng er ment å vare i bare to år. Vi har også bedt om en uttømmende oversikt.

Men Opel gir ingen uttømmende oversikt, og skriver i et kort svar at "Dette er alle sammen detaljer med begrenset varighet, svært avhengig av miljø og bruk."

Når Forbrukerrådet spør Opel og importørene for de andre 19 største bilmerkene om garantidekning på 25 konkrete forhold, svarer Opel da at flere av delene og komponentene som de selv unntar i garantibetingelsene likevel er dekket. Dette gjelder hjuloppheng, eksosanlegg, låser, hengsler og tetningslister.

Forbrukerrådet opplever at dette er dobbeltkommunikasjon, og vi blir usikre på om vi skal stole på svarene fra Opel til Forbrukerrådet eller på Opels garantibestemmelser.



FORBRUKERRÅDET

Som en av få garanterer for øvrig Opel både xenonpærer og setevärmer i bare tre år. Om det er garanti på felger og clutch, er avhengig av årsak, skriver Opel.

På spørsmål om hva Opel legger i begrepet "omfattende dekning", svarer Opel at det er en "rund" betegnelse på at det er en god garantidekning. Vi opplever imidlertid at "omfattende dekning" kunne vært byttet ut med "omfattende unntak".

Om Opel er tydelige på at garantien er omfattende, er vilkårene flere steder vanskelige å forstå. Blant annet står denne setningen i vilkårene: "Avbrudd i eller ny start på foreldelsen ved reparasjon eller kontroll av reklamasjonen eller forhandlinger om omstendighetene som var årsak til kravet, er utelukket".

- Det er en uryddig oversettelse som skal gi uttrykk for at det tillegges ikke garantitid etter utløp om det oppstår et tvilstilfelle, skriver Opel i sitt svar til Forbrukerrådet.

I garantivilkårene skriver dessuten Opel at de krever service på merkeverksted for at garantien skal gjelde. Det står: "Garantien gjelder ikke hvis vedlikehold, reparasjon eller pleie av bilen har blitt utført i et verksted som ikke er en Opel-partner".

Vedlikehold er service. Og pleie, betyr det at bilen må vaskes hos Opel?



Kundebesøk: Vi har besøkt to Opel-butikker som vanlig kunde og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon. Den ene selgeren sa at man må utføre service på Opel-verksted, og begrunnet det slik: "Det er jo klart at for å gi fem års garanti.. Hvis folk reiser til eks Snapdrive og legger igjen 200 kr mindre der enn på Opel, også kommer du her om fire år og skal ha garanti på et eller annet på bilen... For å si det sånn: Kriteriene er at du skal bruke et merkeverksted. Har du skriftlig tilbud fra AS Snusk og rusk, skal vi matche det tilbudet på service."

KONKLUSJON: Mange unntak og forbehold som gir dårligere vilkår enn lovverket. Svært dårlig språk, til dels umulig å forstå vilkårene. Selger krever bruk av merkeverksted ved service

Mitsubishi:



Mitsubishi har i 20 år vært så godt som alene med å ha fem års garanti på sine biler. Men med utviklingen som har vært det siste året, har Mitsubishi nå den mest ordinære og vanlige garantilengden – med fem år og inntil 100 000 km.

Mitsubishi har i likhet med importørene for de 19 andre bilmerkene sendt oss sine garantivilkår. Men Mitsubishi er den eneste importøren som Forbrukerrådet – tross gjentatte henvendelser – ikke mottok utfylt svarskjema fra i løpet av research-perioden.

Det er uheldig at et av de store bilmerkene ikke ønsker å besvare spørsmål knyttet til sine garantier.

Det er grunn til å spørre hvordan Mitsubishi håndterer kundene sine når de ikke engang svarer forbrukernes interesseorganisasjon, slik at uklare forhold forblir stående ubesvart.

Mitsubishi har ikke svart til tross for at også deres egen interesseorganisasjon har bedt alle medlemmer svare Forbrukerrådet.



FORBRUKERRÅDET

I sine garantivilkår lover imidlertid Mitsubishi at "garantien er svært omfattende og dekker alle defekte materialer og feilaktig arbeid". Mitsubishi har også en opplisting over hva som er unntatt fra garantien. Listen er OK.

Men originale deler og tilbehør har bare to års garanti. Vi får imidlertid ikke vite hvilke deler dette er. Mitsubishi har også litt skremmende formuleringer om bruk av merkeverksted. De skriver blant annet: "Ingen kjenner Mitsubishi bedre", og "mekanikerne på et frittstående verksted...har ikke fått opplæring og viktig informasjon om din bil", og "skulle du få bruk for garantien...bør diagnostikken og servicen utføres hos et autorisert Mitsubishi-verksted".

Slike formuleringer er ikke ulovlige. Mitsubishi krever ikke service på merkeverksted, men mange kunder kan bli skremt til likevel å bruke merkeverksted fordi de kan tro at garantien er ugyldig om de drar på et frittstående verksted.



Kundebesøk: Vi har besøkt to Mitsubishi-butikker som vanlige kunder og snakket med selgerne om garanti og reklamasjon.

Begge Mitsubishi-selgerne sier at service må tas på merkeverksted for at garantien skal være gyldig. Slik forløp samtalen med den ene selgeren (i utdrag):

- *Må man ha service på merkeverksted?*

- *Ja.*

- *Kan man ikke kjøre på Mekonomen?*

- *Nei, kan ikke det så lenge det er i garantiperioden. Vi mennesker unner jo oss litt godsaker i helga, og da pleier jeg å si at la nå for Guds skyld bilen få det samme. Med det mener jeg at den tusenlappen eller de 1500 kronene som det er billigere på Mekonomen enn originalverksted er bilen verdt.*

- *Men hva er forskjellen på servicene?*

- *Her inne skrur de på Mitsubishi, har kursing og kjenner bilen ut og inn. På Mekonomen skrur de på rubben og stubben og påberoper seg kompetanse. På bruktbiler utenfor garanti, ja da er det opp til deg...*

- *Men gjør de mindre ting på Mekonomen?*

- *De bruker uoriginale deler. De har ikke den kjennskapen til produktet som merkeverkstedet har. Det er en kjensgjerning.*

Ingen av Mitsubishi-selgerne klarer å forklare forskjellen på reklamasjonsrett og garanti.

KONKLUSJON: Mitsubishi har en ordinær dekning både i lengde og omfang. Men fordi vi ikke får svar på våre spørsmål, og fordi flere forhold dermed er uklare – mener vi Mitsubishi har dårlig garantihåndtering. Dessuten er det kun to års garanti på deler og tilbehør.



FORBRUKERRÅDET

FAKTA OM UNDERSØKELSEN:



I 2011 har mange bilimportører økt garantitiden på nybil slik at samtlige bilmerker på det norske markedet nå har fem års garanti. Eneste unntak er Kia, som har hele sju års nybilgaranti.

Men hva inneholder garantiene? Hva står i garantivilkårene? Og hvordan informerer bilbutikkene om garantiene?

Forbrukerrådet har gransket garantiene til de 20 største bilmerkene på det norske markedet. Vi har finlest og studert garantiinformasjonen på importørenes nettsider og de garantivilkårene bilkundene får ved overlevering av ny bil. Deretter har vi stilt **importørene** oppfølgingsspørsmål om forhold som har vært uklare og tvetydige i garantiinformasjon og garantivilkår.

Forbrukerrådet har også stilt alle importørene 25 identiske og konkrete spørsmål om garanti og reklamasjon. Med unntak for Mitsubishi og delvis Citroën, har samtlige importører svart på disse 25 spørsmålene i løpet av research-perioden mars-september 2011.

Videre har vi testet hva **bilselgerne** sier om garanti og reklamasjon i møtet med kundene. Vi har besøkt til sammen 30 bilbutikker som vanlige kunder, og stilt spørsmål til bilselgerne om garantier og reklamasjon. Vi har besøkt to-tre butikker innenfor hvert merke.

Følgende merker er testet med kundebesøk:

* De tre merkene som har gode garantivilkår:

- BMW (Bavaria på Økern og Stenshagen bil på Drammensveien, begge i Oslo).
- Kia (Kia på Lørenskog, samt Park auto i Elverum og Grefsrud bil på Gjøvik).
- Toyota (på Økern i Oslo og på Dal i Eidsvoll)

* De største merkene på det norske markedet som hverken er blant de gode eller de dårlige:

- Volkswagen (Møller på Jaren og på Ryen i Oslo, samt Erik Arnesen på Bryn i Oslo)



FORBRUKERRÅDET

- Ford (Bilia i Økernveien i Oslo, Røhne Selmer i Gladengveien i Oslo, og Sulland på Elverum)
- Volvo (Bilia-avdelingene på Kjeller, Jessheim og på Hamar).

* De seks merkene med dårlige garantivilkår:

- Opel (Mobile på Jessheim og Elverum auto bilsalg på Elverum).
- Mitsubishi (Grua auto på Grua og Motor-forum i Østre Aker vei i Oslo)
- Honda (Harestua auto på Harestua og Skotvedt i Gladengveien i Oslo)
- Peugeot (Bertel O. Steen-avdelingene på Økern i Oslo, Lillestrøm og på Gjøvik)
- Mercedes Benz (Bertel O. Steen på Jessheim, Star autoco på Lørenskog og Elverum sport bilsalg på Elverum)
- Citroën (Skogveien auto på Hamar og Sulland på Gjøvik).

Vi har ikke testet bilselgerne til følgende merker, da disse ifølge vår undersøkelse har middels garantivilkår, og heller ikke er blant de største merkene på det norske markedet: Audi, Skoda, Nissan, Mazda, Subaru, Suzuki, Fiat og Hyundai.

Kundebesøkene er gjort i bilbutikker i Oslo-området, på Romerike og i Hedmark og Oppland i perioden 18. mai til 14. september 2011.

På bakgrunn av dette har Forbrukerrådet vurdert garantivilkårene til de enkelte bilmerkene og deretter plassert bilmerkene i tre grupper:

God

Middels

Dårlig

Kriteriene nedenfor er lagt til grunn for å gradere de ulike garantiene og plassere dem i gruppe:

Første kriterium er gitt mest vekt, og de øvrige momenter får fallende vekt slik at siste kriterium får minst vekt.

- 1) Hva dekker garantiene utover forbrukerkjøpsloven og bransjestandard? Lang kjørelengde og/eller lang garantilengde er tillagt stor vekt.
- 2) Hva er unntatt fra garantiene, og som eventuelt er i strid med rettighetene i lovverket og bransjestandard?
- 3) Hvilke opplysninger om lover og rettigheter gir importørene? Hvilken forbrukerinformasjon gir de?
- 4) Hvordan er språk og kommunikasjon i garantiinformasjonen og garantivilkårene?
- 5) Hva sier selgerne i møte med kunden? (De største bilmerkene samt bilmerkene med gode eller dårlige vilkår har fått besøk av Forbrukerrådet, hvor vi har opptrådt som vanlig kunde i møte med bilselgerne.)



FORBRUKERRÅDET

Gjennomføringsperiode og prosjektledelse/stab:

(Foto: Forbrukerrådet)

Undersøkelsen er utført i perioden mars-september 2011 av seniorrådgiver Geir Røed i Forbrukerrådets faktagruppe. Telefon 95 10 33 13, e-post: geir.roed@forbrukerradet.no.

Følgende fagmedarbeidere i Forbrukerrådet har også medvirket: Juridisk rådgiver Gyrid Giæver, rådgiver Jo-Inge Bjørntvedt, rådgiver Svein Ola Arnesen og rådgiver Jogrim Aabakken. I tillegg har advokat Ine Jortun og teknisk konsulent Audun Bergerud fra Norges Automobil-Forbund gitt innspill og kommentarer.

NAF støtter Forbrukerrådets konklusjoner i denne rapporten.

Undersøkelsen er finansiert av Forbrukerrådets avdeling for service og forbrukerinformasjon.

Lillehammer, 26. september 2011

Geir Røed