

FORBRUKERRÅDETS BILGARANTI- UNDERSØKELSE 2013

Oppfølging av 2011-undersøkelsen



Innholdsfortegnelse

1	Hovedkonklusjon	3
2	Bakgrunn	3
3	Bilgarantiundersøkelse 2.0	3
4	Fortsatt forskjeller.....	4
4.1	Forbehold ved visse komponenter.....	4
4.2	To med 7 år	4
4.3	Oppgir intensivt garantiarbeid	4
5	Resultater.....	4
5.1	Garantiutløpskontroll er sjelden vare	4
5.2	Garanti versus ekstrautstyr	5
5.3	Garanti versus serviceprogram	5
5.4	Garanti versus merkeverksted	5
5.5	Garanti versus «uoriginale» reservedeler	6
5.6	Garanti versus garantibytet komponent	6
5.7	Garanti versus parallellimporterte biler	6
6	Andre garantier	7
6.1	Lakkgaranti.....	7
6.2	Gjennomrustingsgaranti	7
6.3	Forbehold ved lakk- og gjennomrustingsgaranti	7
7	Veiassistanse	8
8	Gjennomgang av de enkelte merkene	8
8.1	Fire grupper.....	8
8.2	De mest forbrukervennlige vilkårene med 7 år nybilgaranti	9
8.3	De mest forbrukervennlige vilkårene med 5 år nybilgaranti	9
8.4	Middels forbrukervennlige vilkår	10
8.5	De minst forbrukervennlige vilkårene.....	11
9	Fakta om undersøkelsen	11
10	Forbrukerrådets mål med bilgarantiundersøkelsen.....	12
10.1	Nyttig tabell	12
10.2	For nybilkjøpere	12
10.3	For bileiere	13
10.4	Ønsker å påvirke bransjen	13
11	Forklaring av tabell	13
11.1	Forbehold om produksjonsfeil og materialsvikt.....	13
11.2	Forbehold om fabrikk-/forhandler-montering	14
11.3	Forbehold om at komponenten må vurderes særskilt	14
11.4	Forbehold om avvikende garantivilkår	14
12	Garanti versus reklamasjon.....	14



1 Hovedkonklusjon

Mer forbrukervennlige vilkår. Men fortsatt interessante forskjeller mellom de ulike bilmerkene garantibetingelser. Noe som betyr forbedringspotensial for flere av merkene. Det er konklusjonen etter at Forbrukerrådet har fulgt opp bilgaranti-undersøkelsen fra 2011.

2 Bakgrunn

Ved inngangen til 2011 var det kun fire personbilmerker - Kia, Hyundai, Mitsubishi og Renault - som tilbød mer enn tre års nybilgaranti i Norge. 2011 skulle imidlertid vise seg å bli et svært viktig år i nybilgaranti-sammenheng. I løpet av våren og sommeren forbedret nemlig den ene bilimportøren etter den andre sine nybilgarantier. I september 2011 kunne samtlige importører tilby garanti med gyldighet i minimum fem år/100.000 kilometer.

Dermed hadde norske bilgarantier fått like lang varighet som reklamasjonsretten. Dette var bakgrunnen for at Forbrukerrådet gjennomførte en stor garantiundersøkelse høsten 2011. Målet var å kartlegge i hvilken grad de norske nybilgarantiene tilførte verdi utover rettighetene forbrukerne allerede har etter forbrukerkjøpsloven, noe en garanti skal (se kapittel 12 «Garanti versus reklamasjon»).

Det ble bestemt å konsentrere innsatsen om de 20 største bilmerkene, og Forbrukerrådet studerte blant annet bilmerkene skriftlige garantivilkår. Vi oppsøkte også merkeforhandlere anonymt for å kartlegge bilselgeres kunnskaper, samt deres kommunikasjon omkring garanti og reklamasjon. Undersøkelsen avdekket blant annet mangelfull kunnskap hos flere bilselgere og til dels kompliserte og forvirrende garantivilkår. Bildet var imidlertid ikke entydig negativt – flere importører opererte med ryddige garantivilkår.

Importørene ble også presentert en tabell med 25 komponenter og bedt om å svare på om disse komponentene ville dekkes av deres garanti. Svarene avdekket store forskjeller merkene imellom. Da undersøkelsen ble publisert den 19. oktober 2011, var det kun tre merker – BMW, Kia og Toyota – som ble belønnet med dommen «Gode garantivilkår».

3 Bilgarantiundersøkelse 2.0

I mai 2013 besluttet Forbrukerrådet å følge opp 2011-undersøkelsen, samt å undersøke elementer som ikke ble undersøkt i 2011. Dette ble gjort ved å sende spørreskjemaer til bilimportørene som representerer de 20 største bilmerkene i Norge (Se kapittel 9 «Fakta om undersøkelsen»).

Resultatene av 2013-undersøkelsen er positive. Blant annet svarer nå samtlige importører at deres garantier dekker alle de 25 komponentene i Forbrukerrådets tabell. Dermed er det ikke lenger noen tvil om at det meste som kan gå i stykker på en bil i praksis dekkes av nybilgarantien, forutsatt at produksjonsfeil eller materialsvikt ligger til grunn.

Tabellen kan hentes her:

<http://www.forbrukerradet.no/attachment/1156694/binary/22258?version=1657619>



4 Fortsatt forskjeller

4.1 Forbehold ved visse komponenter

Det betyr ikke at alle forskjeller importørene i mellom er borte. Mens det store flertallet opererer med et klart og tydelig «Ja» for samtlige 25 komponenters vedkommende, finnes det importører som tar visse forbehold. Seks importører tar forbehold om særskilt vurdering av visse komponenter, mens to importører oppgir at enkelte komponenter ikke er garantert like godt de øvrige komponentene i Forbrukerrådets tabell.

I tillegg viser det seg at de ulike importørene tilbyr ulike vilkår knyttet til lakkgaranti, gjennomrustingsgaranti og veihjelp. Vi har også avdekket forskjeller knyttet til garanti på ekstrautstyr, garantiutløpskontroller og andre garantirelaterte forhold, noe vi skal komme tilbake til.

4.2 To med 7 år

I 2011 var Kia alene om å tilby 7 år nybilgaranti. Siden den gang har også Hyundai innført 7 år. Og ikke nok med det. Mens Kia har en kjørelengdebegrensning på 150.000 km, har konsernslektning Hyundai valgt å legge seg på hele 200.000 km. Det betyr at Hyundai nå tilbyr Norges beste nybilgaranti.

For øvrig er «standardgarantien» i Norge nå 5 år/100.000 km. Garantien gjelder til én av de to betingelsene er nådd. Det betyr at en bileier med «standardgaranti» som i gjennomsnitt kjører mer enn 20.000 kilometer årlig, ikke vil ha garanti i 5 år.

Merkene BMW og Mini har imidlertid valgt å tilby 5 år/200.000 km, noe som åpner for en gjennomsnittlig kjørelengde på 40.000 km per år. Toyota gir 5 år/160.000 km.

4.3 Oppgir intensivt garantiarbeid

Forbrukerrådet har denne gangen verken lest garantivilkår eller besøkt bilforhandlere. Vi har imidlertid i sammenheng med undersøkelsen kommunisert med en rekke bilimportører. Flere av disse oppgir at de som følge av Forbrukerrådets 2011-undersøkelse har intensivert sitt garantiarbeid, blant annet ved å oppdatere skriftlig garantiinformasjon og ved å kurse ansatte.

5 Resultater

5.1 Garantiutløpskontroll er sjelden vare

I tillegg til selve nybilgarantien, har Forbrukerrådet denne gangen undersøkt flere andre garanti-relaterte aspekter. Blant annet er importørene spurt om de innkaller sine kunder til en såkalt garantiutløpskontroll. Sett fra et forbrukersynspunkt er en slik innkalling svært positiv, fordi en slik kontroll vil kunne sikre forbrukeren kostnadsfri utbedring av eventuelle feil før garantien går ut.



Dessverre er det kun ett merke – Subaru – som opplyser at de sender slike innkallinger til sine kunder. Opel og Volvo opplyser imidlertid at de planlegger å innføre garantiutløpskontroll i løpet av 2013.

5.2 Garanti versus ekstrautstyr

Mange forbrukere velger å unne seg ekstrautstyr når de kjøper ny bil. Hvis ekstrautstyret er montert ved bilfabrikken, er det en selvfølge at utstyret dekkes av garantien. Med hva med utstyr som monteres i nye biler lokalt i Norge av merkeforhandler/merkeverksted?

En importør – Citroën – opplyser faktisk at slikt ekstrautstyr ikke omfattes av merkets garanti. Alle de andre merkene er rausere enn Citroën. Men kun seks merker – Audi, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Peugeot, Skoda og Volkswagen – svarer et utvetydig «Ja» på at komponenter montert lokalt av merkeforhandler/-verksted er omfattet av nybilgarantien.

Syv importører spesifiserer at utstyret må være originalutstyr, mens tre svarer at utstyret må være levert av importør. To importører (Suzuki og Toyota) opplyser at garantien dekker både originalutstyr og utstyr levert av importør. Subaru garanterer i tillegg utstyr levert av merkeforhandler.

5.3 Garanti versus serviceprogram

Flere importører opplyser at de foretrekker betegnelsen «vedlikeholdsprogram» fremfor «serviceprogram». Dette begrunnes med at termen «vedlikehold» er mest beskrivende for hva et verksted bedriver.

Selv om samtlige importører mener at vedlikehold er svært viktig, er det kun ett merke – Suzuki – som forlanger at forbruker må følge serviceprogrammet for at garantien skal være gyldig. Alle de andre importørene opplyser at garantien vil opprettholdes selv om serviceprogrammet ikke følges.

Forbruker bør imidlertid merke seg at det ikke er risikofritt å hoppe over service. Samtlige importører understreker at deres garantier ikke gjelder dersom det kan påvises årsakssammenheng mellom en oppstått feil og manglende service.

Dersom det ikke kan påvises årsakssammenheng, vil imidlertid feilen dekkes av garanti.

5.4 Garanti versus merkeverksted

Samtlige importører anbefaler at service utføres ved merkeverksteder. Denne anbefalingen begrunnes blant annet med at merkeverkstedene har spesiell kompetanse på eget merke, og at de besitter spesialverktøy, diagnosesystemer og programvareoppdateringer.

I henhold til EU-lovgivning kan imidlertid ikke en bilprodusent/-importør kreve at merkeverksted brukes for at garantien skal være gyldig. Dette faktum har åpenbart de store norske importørene forholdt seg til. Samtlige importører svarer at de aksepterer at forbruker benytter uavhengige verksteder til å utføre service.



Forbruker bør imidlertid merke seg at importørene forutsetter at det uavhengige verkstedet nøye følger fabrikkens vedlikeholdsprogram, inklusive foreskrevne væsker. Samtlige importører understreker at deres garantier ikke gjelder dersom det kan påvises årsakssammenheng mellom en oppstått feil og mangelfull eller feilaktig utført service. I slike situasjoner vil forbruker henvises til å reklamere til verkstedet som har utført servicen.

Dersom det ikke kan påvises årsakssammenheng, vil imidlertid feilen dekkes av garanti.

5.5 Garanti versus «uoriginale» reservedeler

Samtlige importører anbefaler at originaldeler benyttes når bilen vedlikeholdes og repareres. Samtlige importører aksepterer likevel at forbruker benytter «uoriginale» deler, altså deler som ikke er autorisert av fabrikk/importør.

Forbruker bør imidlertid merke seg at importørene opplyser at deres garantier ikke omfatter «uoriginale» deler som er brukt av et uavhengig verksted. Ved feil på en slik del, vil forbruker henvises til å reklamere til verkstedet som har montert delen.

Forbruker bør også merke seg at importørene opplyser at deres garantier ikke vil dekke eventuelle følgeskader som oppstår etter at en «uoriginal» del har sviktet, hvis det kan påvises en årsakssammenheng mellom svikten og følgefeilen. I slike situasjoner vil forbruker henvises til å reklamere til verkstedet som har montert delen.

Dersom det ikke kan påvises årsakssammenheng, vil imidlertid feilen dekkes av garanti.

5.6 Garanti versus garantibyttest komponent

Hvor lang garanti har forbruker egentlig på en komponent som er byttet i sammenheng med en utført garantireparasjon? Jo, samtlige importører opplyser at garantibyttede komponenter er garantert til bilens nybilgaranti utløper.

Mitsubishi opplyser i tillegg at slike komponenter er garantert i fem år fra byttet ble gjennomført, uansett hvor lang tid som måtte gjenstå av nybilgarantien. Tilsvarende opplyser BMW og Mini at garantibyttede komponenter minimum er garantert i to år, mens Ford og Toyota garanterer slike komponenter minimum ett år.

5.7 Garanti versus parallellimporterte biler

Samtlige importører opplyser at deres garantier kun gjelder for biler de selv har importert til Norge. Forbruker bør merke seg at samtlige importører opplyser at biler de ikke selv har importert, kun vil bli reparert i henhold til fabrikkgarantien som gjelder i landet der bilen ble kjøpt. Før man importerer bil fra andre land, bør forbruker derfor undersøke hvor lang fabrikkgaranti det aktuelle merket tilbyr i det aktuelle landet.



6 Andre garantier

6.1 Lakkgaranti

En lakkgaranti gjelder ikke lakkskader som oppstår som følge av ytre påvirkning. Steinsprut, kjemisk nedfall, fugleavføring og lignende vil derfor ikke utløse denne garantien. Lakkgarantien er ment å dekke lakkskader som oppstår som følge av produksjonsfeil ved fabrikken. For eksempel vil garantien kunne utløses ved fargeforskjeller, lakkblemmer, avflassing, falming og eventuell overflaterust som skyldes feil fra fabrikk og påviselig ikke stammer fra ytre påvirkninger.

Åtte av de 20 merkene praktiserer 5 års lakkgaranti. BMW og Mini kombinerer de fem årene med en grense på 200.000 km, mens Kia praktiserer 150.000 km. De fem andre som tilbyr 5 år, har en kjørelengdebegrensning på 100.000 km.

De tolv resterende merkene gir kun 3 års lakkgaranti. Disse opererer imidlertid med ubegrenset kjørelengde, med ett unntak: Ford har en kjørelengdebegrensning på 100.000 km.

6.2 Gjennomrustingsgaranti

Som navnet tilsier, dekker en gjennomrustingsgaranti ikke overflaterust, men kun gjennomrusting. Det er også viktig for forbruker å merke seg at garantien ikke dekker gjennomrusting som følge av en ytre påvirkning. For at garantien skal utløses, forutsettes det at gjennomrustingen skjer «innenfra», som følge av en dårlig konstruksjon, generell dårlig produksjonskvalitet eller en konkret produksjonsfeil fra fabrikken. Gjennomrustingsgarantien gjelder hele karosseriet, ikke bare de lakkerte karosseriplatene.

17 av de 20 merkene praktiserer 12 år gjennomrustingsgaranti med ubegrenset kjørelengde. Også Ford og Volvo gir i utgangspunktet 12 år, men begge merker har enkeltmodeller som kun følges av 8 år. Mercedes-Benz opererer med 30 år og ubegrenset kjørelengde.

6.3 Forbehold ved lakk- og gjennomrustingsgaranti

Samtlige merker forutsetter «normalt» vedlikehold i form av vask og polering for at lakk- og rustgarantiene skal opprettholdes. Det store flertallet krever i tillegg at bilen jevnlig kontrolleres. Kun importørene av Audi, Skoda, Toyota, Volkswagen og Volvo opplyser at deres kunder slipper å fremstille bilen for jevnlig kontroll. Disse importørene oppfordrer i stedet bileier til å ta kontakt hvis lakk- og rustproblematikk oppdages.

De 15 andre merkene krever en eller annen form for jevnlig kontroll for at disse garantiene skal være gyldige. Slike kontroller utføres i sammenheng med generell service på merkeverksteder.

Syv av de 15 merkene som krever jevnlig kontroll, aksepterer at lakk- og gjennomrustingskontroll utføres av et uavhengig verksted, mens åtte krever at kontrollen må gjennomføres av merkeverksted.

Syv av de åtte merkene som krever at kontrollen gjennomføres av merkeverksted, opplyser at de tilbyr en separat lakk- og gjennomrustingskontroll. Det betyr at forbruker har mulighet til å utføre service hos et uavhengig verksted og deretter oppsøke merkeverksted utelukkende for lakk- og



rustkontroll. Citroën-importøren er raus nok til å tilby gratis gjennomføring av en slik kontroll, mens de andre merkene opplyser at prisen fastsettes av det enkelte merkeverksted.

Mercedes-Benz er eneste merke som krever at kontrollen gjennomføres hos et merkeverksted, samtidig som merket ikke tilbyr sine kunder separat kontroll frikoblet fra ordinær service. Det betyr at det ikke er mulig å kombinere merkets lakk- og gjennomrustingsgaranti med service hos et uavhengig verksted.

7 Veiassistanse

Med unntak for Subaru og Suzuki, tilbyr samtlige importører sine nybilkunder en eller annen form for gratis veiassistanse, også kalt veihjelp og mobilitetsgaranti. Veihjelpen gjelder vanligvis i Europa, mens den for enkelte merkers vedkommende gjelder internasjonalt.

Hyundai er alene om å tilby gratis veihjelp i 7 år/200.000 km. BMW, Mini og Toyota tilbyr 5 år/ubegrenset kjørelengde, mens Citroën, Nissan og Peugeot tilbyr 5 år/100.000 km. Fem merker opererer med 3 år/ubegrenset kjørelengde. Fem merker gir kun gratis veiassistanse til første service inntreffer.

Forbruker bør imidlertid merke seg at flere av merkene forutsetter bruk av merkeverksted for at gratis veihjelp skal være gyldig. Flere merker fornyer veiassistanse så lenge merkeverksted brukes til service. Dette gjelder blant annet merker som kun gir gratis veihjelp til første service inntreffer.

8 Gjennomgang av de enkelte merkene

8.1 Fire grupper

Basert på den innhentede informasjonen har Forbrukerrådet laget en uhøytidelig rangering av de 20 merkene som er undersøkt. Vi har valgt å dele merkene inn i fire grupper: De mest forbrukervennlige vilkårene med 7 år nybilgaranti, de mest forbrukervennlige vilkårene med 5 år nybilgaranti, middels garantivilkår og de minst forbrukervennlige vilkårene.

Etter Forbrukerrådets syn er det 12 merker som av ulike årsaker utmerker seg positivt. Disse merkene er Audi, BMW, Hyundai, Kia, Mini, Mitsubishi, Peugeot, Skoda, Subaru, Toyota, Volkswagen og Volvo.

Fem merker - Ford, Honda, Mazda, Nissan og Opel – ansees å tilby middels garantivilkår, mens tre merker – Citroën, Mercedes-Benz og Suzuki - bedømmes å tilby garantivilkår som er mindre forbrukervennlige enn snittet.

I følgende merkegjennomgang trekker vi frem vilkår som skiller seg fra «bransjestandarden» per 2013.



8.2 De mest forbrukervennlige vilkårene med 7 år nybilgaranti

8.2.1 Hyundai

Hyundai gir Norges beste nybilgaranti med 7 år/200.000 km. Importøren er i tillegg alene om å tilby 7 års veihjelp. Til tross for at Hyundai tar et forbehold om særskilt vurdering av tre komponenter i Forbrukerrådets tabell, vurderer vi derfor at merket tydelig skiller seg positivt ut.

8.2.2 Kia

Kia gir Norges nest beste nybilgaranti med 7 år/150.000 km. Importøren gir i tillegg 5 år/150.000 km lakkgaranti. Kia svarer også et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Riktignok er ikke radio/lydanlegg og navigasjon dekket i 7 år. Men disse komponentene er dekket i 5 år/150.000 km, noe som uansett er bedre vilkår enn de aller fleste andre merker tilbyr.

8.3 De mest forbrukervennlige vilkårene med 5 år nybilgaranti

8.3.1 Audi

Audi gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Importøren svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstraustyr montert i Norge dekkes av merkets nybilgaranti. Audi krever ikke at forbruker må fremvise bilen til kontroll for at lakk- og gjennomrustingsgaranti skal være gyldig.

8.3.2 BMW

BMW gir 5 år/200.000 km nybilgaranti og har dermed dobbelt så lang kjørelengde som de fleste andre merker. Importøren har tilsvarende gode vilkår i sin lakkgaranti. BMW gir minimum 2 års garanti på garantibyttede komponenter, som i tillegg er garantert til nybilgarantien går ut. Til tross for at importøren tar et forbehold om særskilt vurdering av to komponenter i Forbrukerrådets tabell, vurderer vi derfor at merket skiller seg positivt ut.

8.3.3 Mini

Mini gir 5 år/200.000 km nybilgaranti og har dermed dobbelt så lang kjørelengde som de fleste andre merker. Importøren har tilsvarende gode vilkår for sin lakkgaranti. Mini gir minimum 2 års garanti på garantibyttede komponenter, som i tillegg er garantert til nybilgarantien går ut. Til tross for at Mini tar et forbehold om særskilt vurdering av to av komponentene i Forbrukerrådets tabell, vurderer vi at merket skiller seg positivt ut.

8.3.4 Mitsubishi

Mitsubishi (som for øvrig var først ute med 5 års garanti i Norge) gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Mitsubishi er alene om å gi 5 års garanti fra monteringsdato på alle garantibyttede deler. Importøren svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstraustyr montert i Norge dekkes av nybilgarantien.

8.3.5 Peugeot

Peugeot gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Peugeot svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstraustyr montert i Norge dekkes av merkets nybilgaranti.



8.3.6 Skoda

Skoda gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Importøren svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstrautstyr montert i Norge dekkes av merkets nybilgaranti. Skoda krever ikke at forbruker må fremvise bilen til kontroll for at lakk- og gjennomrustingsgaranti skal være gyldig.

8.3.7 Subaru

Subaru gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Subaru tar også et forbehold om særskilt vurdering av to av komponentene i Forbrukerrådets tabell og er sammen med Suzuki alene om ikke å tilby gratis veiassistanse. Årsaken til at Subaru til tross for dette etter Forbrukerrådets syn utmerker seg positivt, er at Subaru er det eneste merket som gjennomfører garantiutløpskontroll. Sistnevnte er svært positivt sett fra forbrukersynspunkt. Subaru svarer også at ekstrautstyr som er originalutstyr, levert av importør eller levert av forhandler, omfattes av nybilgarantien.

8.3.8 Toyota

Toyota gir 5 år/160.000 km nybilgaranti og har dermed 60.000 km lengre kjørelengde enn de fleste andre merker. Importøren svarer også et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Toyota gir minimum 1 års garanti på garantibyttede komponenter, som i tillegg er garantert til nybilgarantien går ut. Toyota krever ikke at forbruker må fremvise bilen til kontroll for at lakk- og gjennomrustingsgaranti skal være gyldig.

8.3.9 Volvo

Volvo gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Volvo planlegger også å innføre garantiutløpskontroll i løpet av 2013. Volvo krever ikke at forbruker må fremvise bilen til kontroll for at lakk- og gjennomrustingsgaranti skal være gyldig.

8.3.10 Volkswagen

Volkswagen gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Importøren svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstrautstyr montert i Norge dekkes av merkets nybilgaranti. Volkswagen krever ikke at forbruker må fremvise bilen til kontroll for at lakk- og gjennomrustingsgaranti skal være gyldig.

8.4 Middels forbrukervennlige vilkår

8.4.1 Ford

Ford gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Ford gir også minimum 1 års garanti på garantibyttede komponenter, som i tillegg er garantert til nybilgarantien går ut. Årsaken til at Ford likevel ikke samlet sett utmerker seg positivt, er at merket er alene om å operere med 3 år/100.000 km lakkgaranti. Alle de andre merkene tilbyr lengre varighet eller høyere kjørelengde.

8.4.2 Honda

Honda gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer riktignok et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell, men dette er ikke alene nok til at merket samlet sett utmerker seg positivt.



8.4.3 Mazda

Mazda gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer riktignok et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell, men dette er ikke alene nok til at merket samlet sett utmerker seg positivt.

8.4.4 Nissan

Nissan gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer riktignok et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell, men dette er ikke alene nok til at merket samlet sett utmerker seg positivt.

8.4.5 Opel

Opel gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Opel planlegger også å innføre garantiutløpskontroll i løpet av 2013. Hvis garantiutløpskontroll innføres, vil Opel rykke opp en gruppe.

8.5 De minst forbrukervennlige vilkårene

8.5.1 Citroën

Citroën gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren er alene om å tilby gratis, separat lakk- og gjennomrustingskontroll, noe som er meget positivt. Årsaken til at Citroën likevel ikke samlet sett utmerker seg positivt, er at importøren er alene om å oppgi at ekstraustyr montert i Norge ikke omfattes av nybilgarantien, selv når dette er originalutstyr og levert av importør. Citroën er i tillegg det merket som tar flest forbehold om særskilt vurdering av enkeltkomponenter i Forbrukerrådets tabell.

8.5.2 Mercedes-Benz

Mercedes-Benz gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren svarer imidlertid et klart «Ja» på samtlige 25 komponenter i Forbrukerrådets tabell. Mercedes-Benz svarer også et klart «Ja» på spørsmål om ekstraustyr montert i Norge dekkes av merkets nybilgaranti. Årsaken til at merket likevel ikke samlet sett utmerker seg positivt, er at Mercedes-Benz er det eneste merket som ikke tilbyr separat lakk- og gjennomrustingskontroll hos merkeverksted. Dette betyr at forbruker er nødt til å gjennomføre service hos merkeverksted for at disse garantiene skal være gyldige, noe som er en stor hake ved den tilsynelatende klasseledende gjennomrustingsgarantien (30 år).

8.5.3 Suzuki

Suzuki gir kun «standardgarantien» på 5 år/100.000 km. Importøren er den eneste som forlanger at serviceprogrammet skal følges for at garantien skal være gyldig. Suzuki er sammen med Subaru alene om ikke å tilby gratis veiassistanse. Merket er også alene om et særskilt forbehold knyttet til xenon-pærer (3 år/75.000 km).

9 Fakta om undersøkelsen

Vi valgte også denne gangen, som i 2011, å konsentrere oss om personbiler og de 20 personbilmerkene som har høyest markedsandeler i Norge. De 20 merkene ble valgt ut på grunnlag



av Opplysningsrådet for Veitrafikkens registreringsstatistikk for 2012. Basert på denne statistikken ble Fiat, som var med i 2011, tatt ut og byttet med Mini.

Informasjon ble innhentet ved at Forbrukerrådet sendte de aktuelle bilimportørene spørsmål per e-post i perioden mai og juni 2013. Respondentene ble gjort tydelig oppmerksomme på viktigheten av at svarene er korrekte og forankret i egen organisasjon. Respondentene ble også gjort tydelig oppmerksomme på at svarene vil bli publisert av Forbrukerrådet.

Respondentene ble bedt om å svare på om deres garantivilkår er endret siden 2011 og helt spesifikt om hvilke av de 25 komponentene i Forbrukerrådets tabell som per dato anses dekket av deres garanti. Importørene ble også bedt om å svare på spørsmål knyttet til vilkår for lakkgaranti, gjennomrustingsgaranti og gratis veihjelp. I tillegg stilte Forbrukerrådet konkrete spørsmål om bruk av uavhengige verksteder, uoriginale deler, ekstrautstyr, deler byttet på garanti og parallell-importerte biler.

Forbrukerrådet har også i sammenheng med prosjektet hatt korrespondanse med Bilimportørenes Landsforening.

Ansvarlig for undersøkelsen er Jogrim Aabakken, produkttestansvarlig i Forbrukerrådets Faktagruppe.

10 Forbrukerrådets mål med bilgarantiundersøkelsen

Målet med Forbrukerrådets bilgarantiundersøkelse 2013 er først og fremst å bistå norske forbrukere. I tillegg ønsker vi å påvirke bransjen.

Bilgarantier er allerede i utgangspunktet et komplisert tema. Temaet kompliseres ytterligere ved at ulike bilimportører opererer med ulike vilkår. Som om ikke det skulle være nok, har Forbrukerrådet dokumentert at både skriftlig og muntlig kommunikasjon omkring bilgarantier ofte er forvirrende - og tidvis også misvisende. Til sammen innebærer disse faktorene at det i praksis har vært nærmest umulig for forbrukere å skaffe seg oversikt over hva som egentlig gjelder på bilgaranti-feltet.

10.1 Nyttig tabell

Gjennom vår bilgarantiundersøkelse har vi kartlagt hvilke garantibetingelser som gjelder hos de ulike bilmerkene ved å spørre de norske importørene. Disse betingelsene er samlet, systematisert og brukt til å utarbeide en bilgaranti-tabell. Tabellen er ment som et verktøy for norske forbrukere og kan hentes her:

http://www.forbrukerradet.no/_attachment/1156694/binary/22258?_version=1657619

10.2 For nybilkjøpere

Forbrukere som planlegger å kjøpe ny bil kan bruke tabellen til å finne ut hvilke betingelser som gjelder hos de ulike bilmerkene. Denne informasjonen kan så brukes som beslutningsgrunnlag. For å forenkle jobben for forbrukerne, har Forbrukerrådet rangert de ulike bilmerkene i fire kategorier i henhold til hvor gode garantivilkår de etter Forbrukerrådets syn tilbyr.



10.3 For bileiere

Forbrukerrådets bilgaranti- tabell kan også være til stor nytte for bileiere generelt. For det første kan forbruker raskt finne ut hvilke betingelser som gjelder for sitt bilmerke. For det andre kan tabellen fungere som problemløser for forbruker. Hvis eventuelle merkeforhandlere eller merkeverksteder skulle forsøke å avvise garantireparasjoner på feilaktig grunnlag, kan forbruker rettlegge disse ved å vise frem tabellen, som er basert på forpliktende svar avgitt av importør. Skulle ikke dette holde, kan forbruker kontakte importør og be denne om å rettlegge merkeforhandleren/-verkstedet.

For øvrig kan det ikke understrekes for ofte at forbrukers reklamasjonsrett alltid gjelder helt uavhengig av garantien. Det betyr at forbruker alltid kan reklamere, selv om selger skulle avvise forbrukers garantikrav. Se for øvrig kapittel 12 «Garanti versus reklamasjon».

10.4 Ønsker å påvirke bransjen

I tillegg håper Forbrukerrådet at årets bilgarantiundersøkelse skal påvirke bransjen i retning av bedre vilkår, tydeligere kommunikasjon og bedre opplæring av ansatte.

Vår erfaring fra bilgarantiundersøkelsen i 2011 er at denne har påvirket bransjen i positiv retning. Forbrukerrådet kan konstatere at en rekke bilimportører i 2013 oppgir mer forbrukervennlige vilkår enn de gjorde i 2011.

Vi antar videre at aktørene som havner i kategoriene «Middels forbrukervennlige vilkår» og «De minst forbrukervennlige vilkårene» vil vurdere å forbedre sine garantivilkår. Ved å fokusere positivt på garantiutløpskontroll spesielt, håper Forbrukerrådet at flere importører vil innføre denne forbrukervennlige ordningen.

11 Forklaring av tabell

Som vedlegg til denne rapporten, har Forbrukerrådet produsert en tabell som gir en samlet oversikt over svarene avgitt av de ulike importørene. Tabellen kan hentes her:

<http://www.forbrukerradet.no/attachment/1156694/binary/22258?version=1657619>

Tabellen inneholder blant annet 25 komponenter. Importørene ble spurt om de aktuelle komponentene omfattes av deres nybilgaranti. Mange importører svarte et klart og tydelig «Ja» for samtlige komponenters vedkommende. Noen importører har imidlertid ønsket å ta visse forbehold.

11.1 Forbehold om produksjonsfeil og materialsvikt

Seks importører har for enkelte komponenters vedkommende tatt forbehold om at feilen ved den aktuelle komponenten skyldes produksjonsfeil og/eller materialsvikt. Etter Forbrukerrådets syn er dette forbeholdet så opplagt at vi ikke har tatt med slike forbehold i tabellen. I stedet er alle besvarelser med forbehold om produksjonsfeil og/eller materialsvikt uttrykt som «Ja» i tabellen.



11.2 Forbehold om fabrikk-/forhandler-montering

Tre importører har for enkelte komponenters vedkommende tatt forbehold om at den aktuelle komponenten er montert av fabrikk eller av merkeforhandleren som solgte bilen som ny. Etter Forbrukerrådets syn er dette forbeholdet så opplagt at vi ikke har tatt med slike forbehold i tabellen. I stedet er alle besvarelser med forbehold om at komponent er montert av fabrikk/merkeforhandler uttrykt som «Ja» i tabellen.

11.3 Forbehold om at komponenten må vurderes særskilt

Seks importører har for enkelte komponenters vedkommende tatt forbehold om at enkelte komponenter må vurderes særskilt. Dette forbeholdet brukes av BMW, Citroën, Hyundai, Mini, Subaru og Suzuki. Forbeholdet brukes på komponentene kløtsj/svinghjul/koblingsdeler, turbo, bremseskiver, låser, hengsler, felger og klimaanlegg. Forbeholdet er i tabellen uttrykt som «Ja*2».

11.4 Forbehold om avvikende garantivilkår

To importører har for enkelte komponenters vedkommende tatt forbehold om avvikende garantivilkår. Forbeholdet brukes av Kia og innebærer at enkelte komponenter (radio/lydanlegg og navigasjon, inkludert skjermer) er garantert i 5 år, ikke i 7 år som de andre komponentene. Forbeholdet er i tabellen uttrykt som «Ja*1».

Et forbehold om avvikende garantivilkår er også brukt av Suzuki og innebærer at den aktuelle komponenten (xenon-pærer) er garantert i 3 år/75.000 km, ikke i 5 år/100.000 km som de andre komponentene. Forbeholdet er i tabellen uttrykt som «Ja*3».

Selve tabellen ledsages for øvrig av egne forklaringer.

12 Garanti versus reklamasjon

Når garantier omtales, er det alltid viktig for Forbrukerrådet å understreke at reklamasjonsretten ikke påvirkes av eventuelle garantier. Forbrukerrådet vil derfor, i sammenheng med publisering av denne rapport, kommunisere følgende til norske forbrukere:

Reklamasjonsretten er dine lovbestemte klagerettigheter. Garantien skal gi deg noe mer enn det du allerede har krav på etter loven.

Reklamasjonsretten som følger av forbrukerkjøpsloven gir deg rett til å klage på mangler ved en vare innen en bestemt tidsfrist. I utgangspunktet har du to års reklamasjonsrett, men dersom produktet er ment å vare vesentlig lenger enn to år, kan du klage i inntil fem år. Dette vil gjelde for eksempel bil, tv og PC.

En garanti er noe produsenten eller selgeren kan velge å gi deg. Garantien skal gi deg noe mer enn det du allerede har krav på etter loven - enten i tid eller omfang.

Husk at du din reklamasjonsrett gjelder uavhengig av garantien. Det betyr at du alltid kan reklamere, selv om selger skulle avvise ditt garantikrav.