



Del 1: Bruktbilmarkedet

– på klagetoppen i 60 år

April, 2019

Bruktbil

I tildelingsbrevet for 2018 ba Barne- og likestillingsdepartementet Forbrukerrådet om å «legge fram en oppsummering av tilstanden på det forbrukerpolitiske området i Norge, gjerne med råd angående politiske tiltak. Gjennomgangen bør bygge på den kunnskapen Forbrukerrådet erverver både gjennom interessevirksomheten, informasjonsarbeidet, og de bistands- og meklingsoppgaver som organisasjonen utfører.»

Dette er tredje utgave av rapporten Forbrukertrender. Årets rapport kartlegger tilstanden på markedet for bruktbilomsetning i Norge i 2018, hva som er forbrukerutfordringene på området og kommer med råd om tiltak på de viktigste delene av markedet. Målet med arbeidet er også å legge grunnlag for samtaler mellom organisasjoner, bransjeaktører og myndigheter om utviklingen av bruktbilmarkedet for å få en trygg og effektiv omsetning av brukte biler, med færrest mulig feller å gå i for aktørene.

Vi oppsummerer også arbeidet på forbrukerfeltet ved å sammenstille tilgjengelig statistikk fra forbrukerorganisasjonene (se del 3 av denne rapporten). I tillegg har vi sett på sirkulær økonomi, på rådgivningsroboter og EUs forbrukermåling Consumers Market Scoreboard. (Se del 2 av denne rapporten)

Vi håper at Forbrukertrend-rapporten vil være en ressurs for forbrukermyndighetene ved å definere viktige muligheter og utfordringer i forbrukerpolitikken.

Oslo, 15. mars 2019



Inger Lise Blyverket

Sammendrag:

Trygt og effektivt

Forbrukerrådet har siden oppstarten på 50-tallet opplevd at bruktbil har vært det kjøpet norske forbrukere klager mest på. Bilen brukes til mye, er kostbar, og feil er ofte dyre å reparere.

I de siste årene har vi opplevd at el- og hybridbiler har blitt veldig populære. Likevel går utskiftningsstakten sakte, og bilene som vrakes, er fortsatt nesten 20 år gamle. Nyere biler er både sikrere og mer miljøvennlige enn gamle, og i tillegg vil nyere biler trenge mindre kostbare reparasjoner enn de eldste modellene.

I tvistesakene som Forbrukerrådet megler i hvert år, utgjør bruktbil den desidert største andelen. I disse sakene ser vi flere sammenhenger mellom lav pris, høy alder, høy kilometerstand og antall klager.

I løpet av 2018 gikk Forbrukerrådet nøye gjennom bruktbilmarkedet. Vi så både på kjøper og selger, og gjorde en kartlegging av de punktene i transaksjonen som var mest utfordrende. Nesten halvparten av dem som handlet bruktbil de to siste årene, har opplevd en eller flere feil med bilen. De fleste feilene dukket opp det første halvåret etter kjøpet.

Både selger og kjøper har ofte for høye forventninger, og når de gjør en handel, kan det ofte bli skuffelser hos begge. Forbrukerrådet mener det er viktig at selger har et realistisk forhold til hvilken pris han kan få for bruktbilen han vil kvitte seg med, og dermed unngå overprising av gamle modeller.

Kjøper på sin side må ha et balansert forhold til alder, kjørelengde, pris og slitasje. Eldre biler har høyere risiko for feil, og trenger flere verkstedsbesøk enn nyere biler.

Den prisen kjøper sparer på en gammel bil, kommer ofte tilbake som verkstedsregninger i løpet av bilens eiertid. For selger vil de ekstra kronene han får for bilen, ofte føre med seg litt økt forventning hos kjøper, og dermed en noe høyere risiko for at kjøper klager i ettertid.

Forbrukerrådet mener at korrekt informasjon om bruktbilene som selges, er en av nøklene til en trygg og effektiv bruktbilhandel for både kjøper og selger.

I den sammenheng mener vi at et sentralt skaderegister må på plass så raskt som mulig. I tillegg vil obligatorisk tilstandsrapport for biler som er eldre enn et visst antall år, øke informasjonen som finnes i bruktbilomsetningen. Ut over det er det fortsatt en utfordring med kilometerjuks, ved at uærlige selgere justerer kilometerstanden på bilen tilbake. Disse bilene blir ofte solgt i flere ledd før jukset blir avdekket.

Vi mener at registrering av kilometerstand hver gang bilen er hos en profesjonell, enten det er service, dekkskift eller EU-kontroll, vil redusere muligheten for justering av kilometerstanden. En slik praksis vil gjøre det praktisk sett vanskeligere å jukse.

For å oppnå et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked for både kjøper og selger, må alle aktørene i markedet samarbeide på et grunnleggende nivå.

Forbrukerrådet ønsker å bygge ut samarbeidet med eksisterende samarbeidspartnere og utvikle nye allianser i arbeidet for et bedre bruktbilmarked. I dette er Forbrukerrådet kun én av mange aktører, og ingen kan endre dette markedet alene.

Innhold

1.	Innledning.....	9
2.	Utviklingstrekk i bilmarkedet	11
2.1.	Kjøp, salg og klager.....	11
2.2.	Barnesykdommer hos batterielektriske personbiler	13
2.3.	Drivstoff og drivlinjer.....	15
2.4.	Leasing har kommet for å bli	18
3.	Innsiktsprosjekt om bruktbilmarkedet	21
3.1.	Hovedfunn.....	21
3.2.	Fornuft og følelser	22
3.3.	En tryggere bruktbilhandel	24
3.4.	Forbrukerrådets bruktbilbarometer.....	25
3.4.1.	Bruk kontrakt.....	25
3.4.2.	Det du selger, er det du får.....	26
3.4.3.	Hva gjør kjøperen med feilene?	29
3.4.4.	Har bilene garanti?	32
4.	Tiltak for et tryggere bruktbilmarked.....	34
4.1.	Hvordan måler vi effekten av et tiltak?	34
4.2.	Informasjon, informasjon, informasjon.....	35
4.2.1.	Hvordan finner du ut om bilen var kollisjonsskadd?	35
4.2.2.	Hvordan få bort kilometerjukset?.....	37
4.2.3.	Grundig gjennomgang av bilens stand vil føre til trygghet.....	40
4.2.4.	Vrak bilen din!	41
4.3.	Samarbeid med markedsaktører	42
4.3.1.	Har du lappen?	43
4.3.2.	Det skal være enkelt å ta det riktige valget	44
4.3.3.	Hvordan velger du den beste leasingavtalen?	44
5.	Fremtidens bruktbilmarked.....	46

1. Innledning

Bruktbil har vært på klagetoppen hos Forbrukerrådet helt siden det ble slutt på bilrasjoneringen i 1960.¹ Både når det gjelder tvister og henvendelser til Forbrukerrådet, har bruktbil holdt seg på topp hele tiden. Forbrukerrådet har forsøkt å hjelpe dem som kommer uheldig ut, men bruktbilmarkedet er komplekst og har vært vanskelig å gjøre noe systematisk med. Men nå er bilmarkedet i stor endring, og det kan gi muligheter for tiltak som kan dempe konfliktnivået på området.

Antallet elbiler øker svært raskt, selv om elektrisitet har et godt stykke igjen for å bli den dominerende drivstofftypen. Forbrukerne har i tillegg fått flere reelle alternativer til det å eie sin egen bil, som leasing og bildeling.

Det er for lengst blitt vanlig å ha biler som kjører langt på batteristrøm. Noen få biler lager i dag sin egen strøm av hydrogen, men når det gjelder selvkjøring, venter vi på revolusjonen. I tillegg til å kjøpe egen bil kan forbrukeren velge delingsøkonomiske tjenester, bilkollektiver og bilabonnement.

I denne rapporten ser Forbrukerrådet på sentrale utviklingstrekk i bilmarkedet fra år 2000 og til i dag, samt hvordan det står til med forbrukeren i dette markedet. Forbrukerrådet behandler over 8000 biltvister i året, og trender og særtrekk ved disse blir beskrevet sammen med markedet.

Vi kommer også til å peke på enkelte undermarkeder der vi ser at det er særlige utfordringer. Batterielektriske personbiler er et slikt marked, og der ser vi at det er barnesykdommer hos merkene som har hatt størst vekst de siste årene. Markedet for leasing av bil er et annet som blir viet spesiell interesse, på grunn av den store økningen i antall leasingavtaler de siste årene.

Forbrukerrådet har identifisert bilmarkedet som problematisk, og har gjennomført et større innsiktsarbeid som har sett på både kjøper og selger. Innsikten viser at privataktrøene i markedet både har høy og lav interesse i kjøpsprosessen, samtidig som de har høy grad av tillit til hverandre, kombinert med lavt kunnskapsnivå.

Denne kombinasjonen fører jevnlig til uklare forventninger, noe vi går gjennom i en befolkningsundersøkelse som tar temperaturen på bruktbilomsetningen i Norge.²

1 Forbrukerrapporten nr. 6/93 s. 23–24 og 59–60.

2 Forbrukerrådets bruktbilbarometer (2019).

Med bakgrunn i denne innsikten peker vi på utvalgte tiltak som Forbrukerrådet mener kan bidra til et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked for både kjøper og selger. Av tiltak vi trekker frem, er obligatorisk tilstandsrapport for enkelte biler, opplæring av ferske bilførere i bruktbilkjøp og sentrale registre for både skader og kilometerstand.

Forbrukerrådet mener at disse tiltakene, kombinert med bredt samarbeid mellom aktørene på markedet, vil kunne føre til en tryggere bruktbilomsetning for alle.

2. Utviklingstrekk i bilmarkedet

I løpet av de siste 20 årene har vi opplevd to store skifter i bilmarkedet. Diesel ble anbefalt som det miljøvennlige valget midt på 2000-tallet. Den daværende regjeringen gjorde det økonomisk gunstig å kjøpe diesebil, noe som førte til at tre av fire nye biler i 2007 var en diesebil.

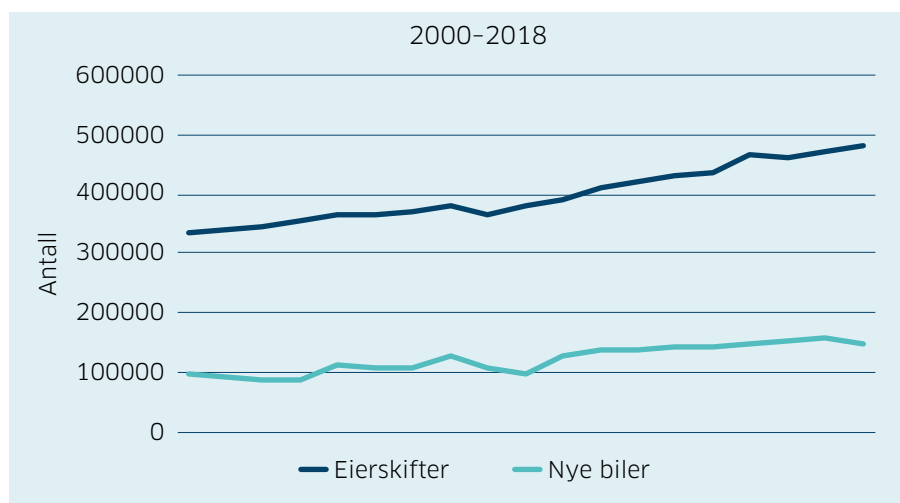
Lokale utslipp ble et problem for diesebilen, særlig i kaldt vær – og de økonomiske godene forsvant fra og med 2012. Nybilomsetning av dieserbiler sank med en gang, og i 2018 var kun én av fem nye biler en diesebil.

De siste årene har vi opplevd en elbilboom der økonomiske insentiver og bedre rekkevidde har ført til så stor etterspørsel at enkelte importører stenger ventelistene sine.³

I det følgende kapittelet beskriver vi denne utviklingen og ser på hvordan tvistesakene som kommer inn til Forbrukerrådet, har blitt påvirket av endringene i markedet.

2.1. Kjøp, salg og klager

I 2018 ble det foretatt 479 179 eierskifter av brukte personbiler i Norge, samtidig som det ble solgt 147 929 nye personbiler. I tillegg ble det brukt-importert 21 393 personbiler. Bruktbilomsetningen økte med 2,1 prosent mot 2017, mens nybilomsetningen falt med 6,8 prosent.⁴



Bildetekst: Utvikling av ny- og bruktbilomsetningen fra 2000 til 2018.
Kilde: OFV.

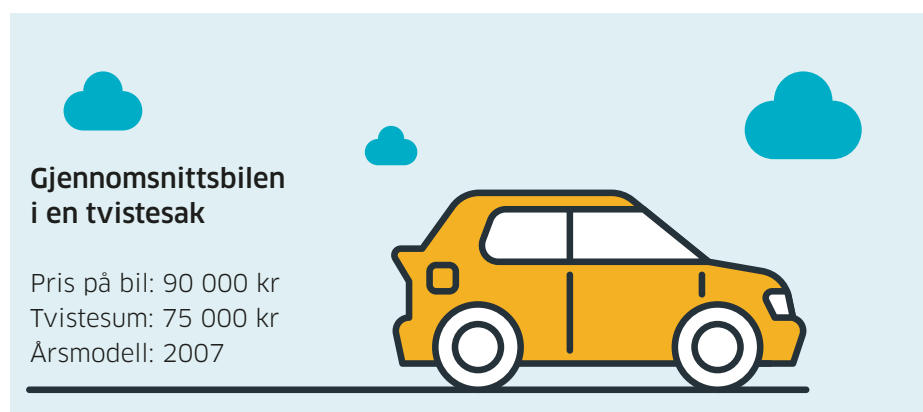
3 Kia Norge AS stengte for eksempel ventelisten på nye Kia Niro i november 2018.

4 Kilde: Opplysningsrådet for Veitrafikken AS (heretter OFV): Bilåret 2018.

Forbrukerrådet meglet i 2209 tvistesaker om bruktbil i 2018, og det er en økning på 7,3 prosent siden året før. I tillegg gav Forbrukerrådet personlig veiledning 8851 ganger i spørsmål om bruktbil i fjor, noe som er en økning på 8,3 prosent mot året før.⁵ Spørsmål og tvister knyttet til nybilomsetningen hadde en svak nedgang.⁶

Både innenfor megling og veiledning ligger bruktbil på en desidert førsteplass i antall.

Tvistesakene som blir behandlet i Forbrukerrådet, gjelder som regel eldre biler, med lang kilometerstand og lav kjøpesum. Den typiske bilen i en tvistesak hos Forbrukerrådet i 2018 så slik ut:⁷



Bildetekst: Gjennomsnittsbilen i en tvistesak hos Forbrukerrådet i 2018: Kilde: Egne data.

Vi understreker at tvistesummen er det kjøperen krever innledningsvis i konflikten, og bare utgjør et utgangspunkt for meglingen. Det gir likevel en pekepinn på hva kjøperen mener å ha krav på.

Over en lengre periode har vi sett at veksten i biltvister hos Forbrukerrådet har oversteget veksten i markedet. Kjennskapen til Forbrukerrådet har vært uendret i perioden, og tvisteløsningstilbudet til befolkningen har ikke vært spesielt markedsført.

Gjennomsnittsvæksten per år for Forbrukerrådets tvistesaker om bruktbil har i perioden 2012 til 2018 vært 6,2 prosent, mens tilsvarende vekst for bruktbilomsetningen har vært kun 1,96 prosent i samme periode.⁸

Vi leser dette som en unormal økning, som vitner om at markedet ikke fungerer helt som det skal. En bruktbilhandel bør være trygg og effektiv både for kjøper og selger. Nye drivstofftyper kan komme til å føre til andre utfordringer i markedet enn det vi ser i dag, men det fortsatt like viktig at både tryggheten og effektiviteten prioriteres.

⁵ Henvendelser: 8851 (2018) og 8176 (2017):
<https://www.forbrukerradet.no/henvendelsesstatistikk/>.

⁶ 171 (2018) og 198 (2017).

⁷ Årsmodell og tvistesum er gjennomsnittsberegninger, mens kjøpesum er median.

⁸ Kilde: Opplysningsrådet for veitrafikken og egne tall.

2.2. Barnesykdommer hos batterielektriske personbiler

Forbrukerrådet mottok 2209 tvistesaker på bruktbiler og 171 saker på nye biler i 2018. De selskapene med nominelt flest klager var de selskapene som hadde flest biler på veien. Det er ikke overraskende at de selskapene med størst flåte har flest tvister. Hvis vi regner tvister per bil, får vi en helt annen rangering:

Merke	Antall	Andel (%)	Alder	Tvistesaker	Tvisteandel (‰)
Tesla	30 224	1,11	2,1	86	2,85
Land Rover	9 356	0,34	13,1	21	2,24
Fiat	10 017	0,37	13	22	2,20
Porsche	10 787	0,40	15,6	22	2,04

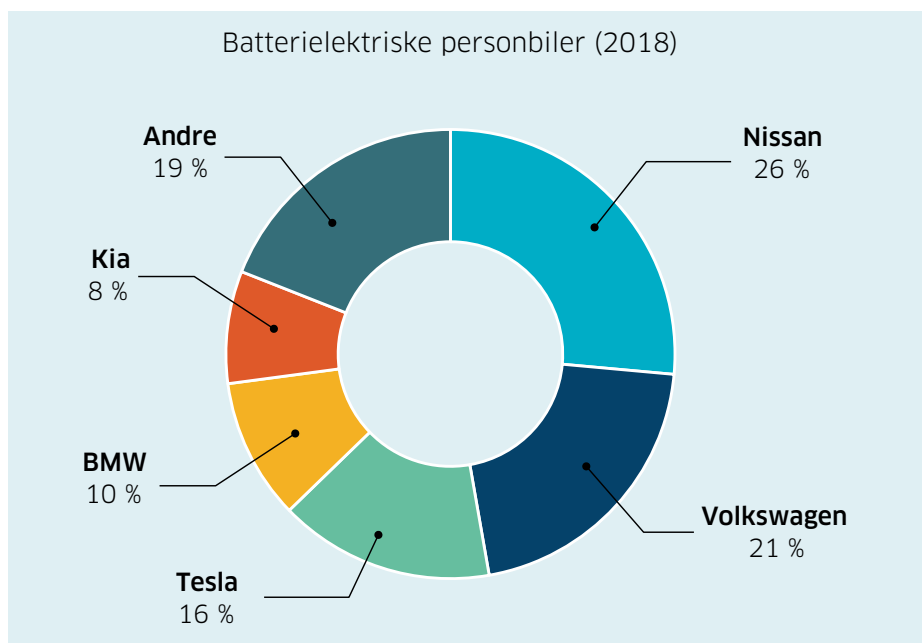
Bildetekst: Tabell som viser de fire bilmerkene med flest tvistesaker per bil på veien.
Kilde: Egne data og OFV.

Tvisteandelen angir hvor mange tvister produsenten har per 1000 biler på veien. Alder angir gjennomsnittsalderen for merkets flåte på norske veier. Foruten Tesla ser vi at bilene som har høyest tvisteandel, har en gjennomsnittsalder over totalgjennomsnittet på 10,5 år for norske personbiler.⁹

Ved utgangen av 2018 var det 195 054 batterielektriske personbiler på veien. De fem merkene med flest elektriske biler hadde totalt 81 prosent av den totale flåten.¹⁰

⁹ Kilde: OFV.

¹⁰ Kilde: OFV.



Bildetekst: Bilmerkene med flest batterielektriske personbiler på norske veier i 2018. Kilde: OFV.

Ved å krysse tvistegraden til Tesla opp mot veletablerte merker i både premium- og økonomisegmentet får vi denne indeksen. Indeksen viser hvor mange ganger flere tvistesaker per bil Tesla har sammenlignet med andre merker.

	VW	BMW	Audi	Toyota	Gjennomsnitt
Tesla	4,2	2,0	1,9	6,2	3,5

Bildetekst: Tabellen viser hvor mange ganger flere tvistesaker per bil Tesla har mot andre utvalgte merker. Kilde: Egne data og OFV.

Indeksen viser at Tesla har over seks ganger flere tvistesaker per bil enn Toyota. Sammenligningen går mot alle bilene til de nevnte produsentene. Toyota er den eneste av disse produsentene som ikke har en stor flåte med batterielektriske biler på det norske markedet. For å sammenligne like markeder har vi gjort tilsvarende sammenligning med de merkene som har flest batterielektriske personbiler på veien i Norge.

	Nissan	VW	BMW	Renault	Kia	Tesla	Gjennomsnitt
Tesla	5,2	7,7	11,2	2,5	7,5	-	3,2
Renault	2,1	3,1	4,1	-	3,0	0,4	1,3

Bildetekst: Tabellen viser hvor mange ganger flere tvistesaker per bil Tesla og Renault har mot andre bilmerkens elbilbestand. Kilde: Egne data og OFV.

Sammenlignet med de største elbilprodusentene i Norge, så ser vi at Tesla kommer veldig skjevt ut. Forbrukerrådet mener dette i stor grad skyldes voksesmerter hos Tesla, som ikke klarer å holde serviceapparatet i tritt med den eksplosive veksten i antall biler de siste årene. Sammenlignet med de andre store produsentene kommer også Renault dårlig ut.

Flere forbrukere har klaget på at særlig de eldre modellene av Renault Zoe lagde høyfrekvente pipelyder ved lading. Dette har blitt løst med nye oppdateringer av bilene. Denne typen feil er ikke uvanlige hos biler som inneholder mye ny teknologi.

Det er fortsatt barnesykdommer som plager de første generasjonene elbiler. Vi har til gode å se mange godt brukte elbiler på bruktmarkedet, samt hvilke problemer de kan få når de eldes. Det er likevel viktig med tilrettelegging av markedet slik at både selger og kjøper kan handle med brukte elbiler på en trygg og effektiv måte. Dette markedet vil bare bli større i årene som kommer.

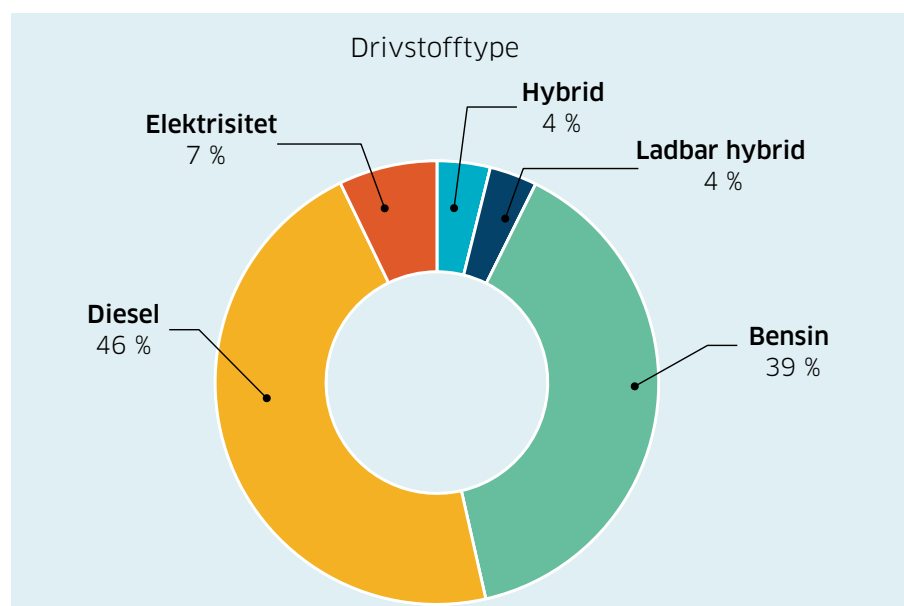
2.3. Drivstoff og drivlinjer

Ved utgangen av 2018 var det 2 720 014 personbiler på norske veier, og av disse var 195 054 elektriske. Et par måneder inn i 2019 har vi passert 200 000 elektriske biler på veien.¹¹

I tillegg til de store drivstoff-kategoriene som er nevnt i grafikken her, var det ved årsskiftet 144 personbiler som gikk på hydrogen, mens 228 personbiler gikk på en annen type gass.

Selv om batterielektriske biler fortsatt kun utgjør 7,2 prosent av bilparken, er dette drivstofftypen med desidert størst vekst.

I 2017 utgjorde salget av biler som ikke slipper ut drivstoffgasser, 20,9 prosent av nybilomsetningen, mens i 2018 var tallet steget til 31,2 prosent.



Bildetekst: Fordeling av drivstofftyper i den norske bilbestanden (2018). Kilde: OFV.

¹¹ Kilde: OFV.

Forbrukerrådet, sammen med en samlet bilbransje, forventer at denne veksten kommer til å øke fremover. Det er elbiler som går på oppladbart batteri som står for hele denne veksten. Hydrogenbiler, som også produserer strøm for å skape fremdrift, ligger ikke an til å ta igjen de batterielektriske bilene i nær fremtid.

Slik Forbrukerrådet ser det, er veien mot hydrogen som drivstofftype litt som høna og egget. I motsetning til batterielektriske biler, som kun trenger strøm for å lade, trenger hydrogenbiler en stasjon som kan fylle på med hydrogengass. Hittil er det bare et par stasjoner for påfylling av gass i hele Norge, noe som fører til at denne typen drivstoff ikke vil bli veldig populært. Det lønner seg ikke å bygge ut stasjoner før noen bruker dem, men ingen vil verken selge eller kjøpe biler som ikke har drivstofftilgang. En opplagt utfordring.

I løpet av 2019 kommer noen av insentivene som ble brukt for å legge til rette for elbiler, til å forsvinne. Flere steder har allerede kollektivfeltene blitt stengt for elbiler, mens andre steder ligger det an til at elbiler i fremtiden må betale i bomringen. Det private insentivet med gratis tilgang til Supecharger-nettverket til Tesla ble avvirket for nye modeller i november 2018.¹²

Dette gir oss mulighet til å se om det var de økonomiske insentivene som egentlig lå til grunn for valget av elektrisk bil. Fordelen med at det allerede er tilført mange elektriske biler på markedet, er at det etter hvert kan bli et robust brukmarked for brukte, elektriske biler i Norge. Likevel utgjør elbilene under ti prosent av den private bilflåten.

Mange forbrukere Forbrukerrådet snakker med, ønsker ikke å kjøpe en helt ny bil. Ofte er det verditapet hos nye biler mange trekker frem. I 2018 var det totalt 26 217 eierskifter av brukte elektriske personbiler i Norge. Det betyr at over en femtedel av den totale flåten med elektriske personbiler skiftet eier i løpet av 2018.

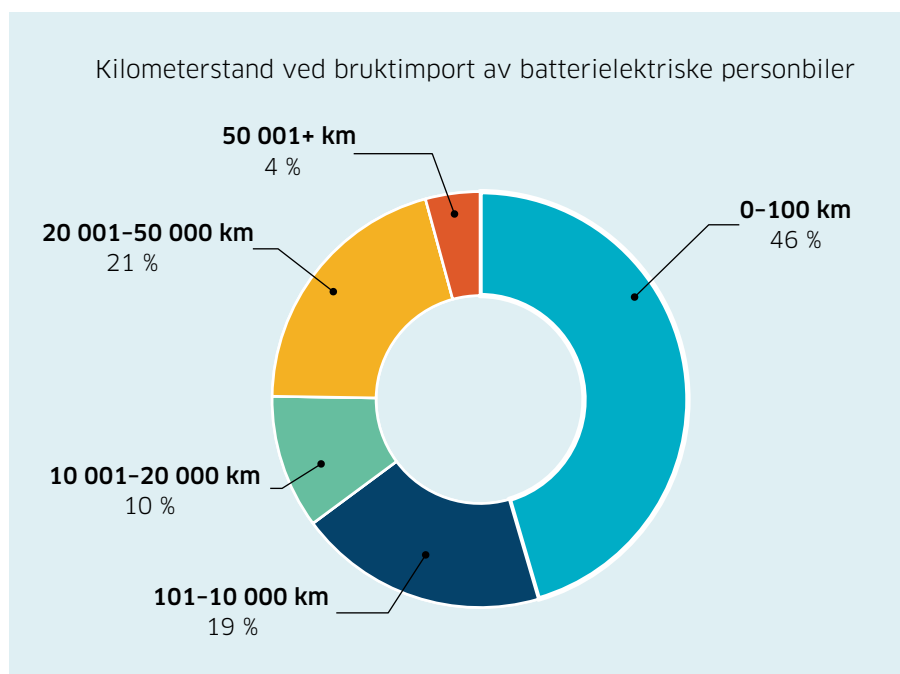
I midten av februar 2019 lå det ute over 5500 brukte elbiler på markedsplassen finn.no. Den dyreste av disse er en nesten ubrukt tesla Model X P100D til over en million, mens den billigste er en veldig rimelig Think City 2010-modell med noen udefinerte feil med batteriet. I tillegg til dette så ligger det ute nesten 500 leasingavtaler, der privatpersoner ønsker å selge leasingavtalen sin til andre.

I tillegg til dette kommer 11 896 bruktimporterte elektriske personbiler i 2018. Totalt 45 prosent av de bruktimporterte batterielektriske personbilene som kom

12 Kilde: Tesla Motor Norway AS

til landet i 2018, hadde kilometerstand under 100 kilometer da bilene kom til Norge.¹³ Slike biler er i praksis nye, og når vi snakker om bruktbilomsetningen av elbiler, er det fornuftig å holde disse bilene utenfor beregningen.

Dette er nye biler som av diverse grunner har blitt registret i et annet europeisk land før innføring i Norge. Til sammenligning hadde kun 7 prosent av bilene med fossilt drivstoff kilometerstand under 100 kilometer ved bruktimport.



Bildetekst: Kilometerstand for bruktimporterte elbiler i 2018. Kilde: Statens vegvesen.

For å sikre et robust bruktbilmarked som gir både selger og kjøper mulighet til å gjennomføre en trygg og effektiv handel, må markedsaktørene følge nøye med når markedet vokser. I dag er det høyere etterspørsel etter nye batterielektriske personbiler enn tilbud. Det vil trolig føre til at bruktbilmarkedet for lite brukte biler raskt skyter fart.

Av de som kjøpte en bruktimportert bil, fant bare 2,3 prosent av dem ut av bilens bruktimporterte status på egenhånd.¹⁴ Her antar vi at det er store mørketall hos kjøpere som aldri finner ut at bilen de kjøpte, var bruktimportert. I tillegg vil disse kjøperne igjen selge bilene i god tro, uten å vite at de har vært bruktimportert.

I samtaler med flere markedsaktører registrerer Forbrukerrådet at enkelte drivstofftyper har mistet popularitet. Det er vanskelig å selge dieselmotorer i byene, gamle elbiler selger dårlig, samt at de store SUV-ene må annonseres lenge før de blir solgt.

¹³ Statens vegvesen

¹⁴ Forbrukerrådets bruktbilbarometer Q12.

Hvis du som forbruker sitter med en slik bil, er det lett å falle for fristelsen å justere litt på informasjonen for å øke sjansen for å få solgt den upopulære bilen. I noen av tvistesakene ser vi at nettopp dette har skjedd. Markedet må gjøre det vanskelig og lite attraktivt å foreta slike justeringer.

2.4. Leasing har kommet for å bli ¹⁵

Markedet for leasing av bil som finansieringsform har hatt en økning med over 30 prosent de siste tre årene. Leasing innebærer at forbrukeren inngår en 3-4 år lang leieavtale for en personbil, mot en fast månedssum og ofte et innskudd i starten.¹⁶

Når leieperioden er over, blir bilen levert tilbake til utleier, uten at forbrukeren i utgangspunktet må betale noe mer. Forbrukerrådet snakker jevnlig med forbrukere som blir avkrevd kostnader etter at de har levert tilbake bilen. Et slikt krav skyldes som regel at utleier mener at forbrukeren har brukt bilen så hardt at det dreier seg om unormal slitasje.

Leasing kan være et godt alternativ til å kjøpe og eie en ny bil, hvis man er usikker på hvordan bilbehovet blir i fremtiden. I samtaler med leasingkunder har Forbrukerrådet avdekket at enkelte mener at det er tryggere å lease biler med ny teknologi, fremfor å eie dem. Det var tidligere veldig aktuelt å kjøpe dieserbiler, noe som også daværende regjering oppfordret sterkt til. Etter noen år viste det seg at dieserbilen ikke var så bra som mange trodde, og flere byer innførte muligheter for å forby dieserbiler på de dagene med mest forurensning. Det er ikke usannsynlig at enkelte forbrukere tenker at noe liknende kan skje med andre drivstofftyper. Usikkerheten fører til at det fremstår som tryggere å lease enn å eie.

Leasing er ikke et nytt fenomen, men har historisk blitt mest benyttet av næringsdrivende som leier yrkesbiler. I løpet av de siste årene har vi sett en eksplosiv vekst i privatpersoner som leaser bil. Det er særlig nyere drivstofftyper som elektrisitet og hybrid som er i sterkest vekst.

Norske forbrukere ser likevel ut til å være positive til å eie elbiler, mens de heller ønsker å lease hybridbilen. Rene elektriske biler fremstår som mer usikkert enn hybridbiler, siden produsentene jevnlig lover at neste modell skal ha bedre batterikapasitet.

Likevel ser vi ikke så store spor av denne usikkerheten i forholdet mellom finansieringsformen leasing og det å eie bil. Med hjelp fra Statistisk sentralbyrå (SSB) og Statens vegvesen finner vi en forklaring på hvorfor hybridbilen er overrepresentert i leasingstatistikken.

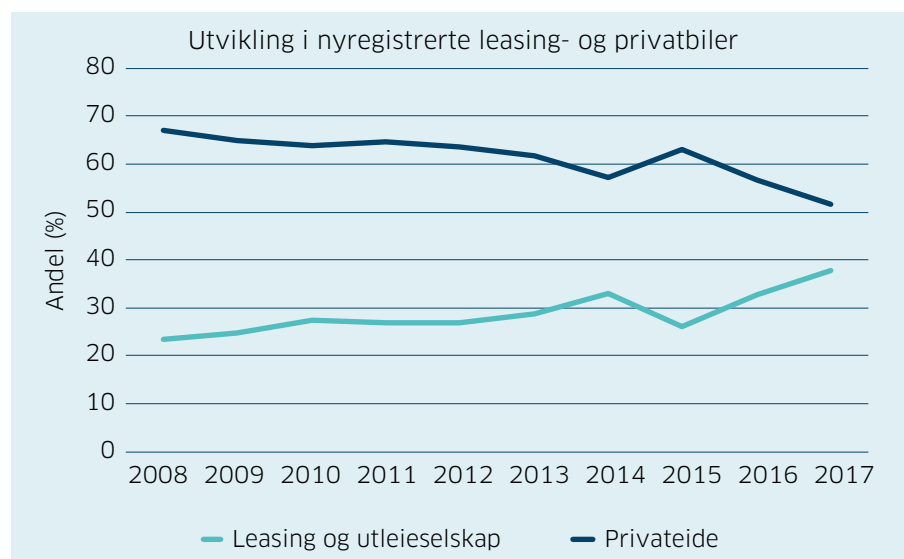
Det er spor av leasingens generelle popularitet i motorvognregisteret. Andelen personbiler som eies av leasing- og utleieselskaper, ble nesten doblet i perioden

¹⁵ Kilde: SSB (Fjørtoft/Hansen desember 2018).

¹⁶ Kilde: Norsk Bilbransjeforbund (NBF).

2008 til 2017. Flere finansieringsselskaper melder også om at kundemassen deres har doblet seg de siste årene, noe som naturlig krever flere leasingbiler på veien.

I absolutte tall har leasingbiler doblet seg fra 72 000 biler i 2008 til 147 000 biler i 2017. Tallet på personbiler eid av privatpersoner har «bare» økt 19 prosent i samme periode.



Bildetekst: Utviklingen i nyregistrerte leasing- og privatbiler fra 2007 til 2017.
Kilde: Registrerte kjøretøy, SSB.

Av de omtrent 159 000 nyregistreringene i 2017 var over 60 000 biler eid av leasing- og bilutleieselskaper ved årsslutt. Det tilsvarer en andel på 38 prosent. Til sammenligning var andelen i 2008 24 prosent av alle nyregistreringer. Økningen i antall leasingbiler har gått på bekostning av privateide nybiler. 52 prosent av nyregistreringene i 2017 var privateide ved årsslutt, mot 67 prosent i 2008.¹⁷

Både el- og hybridbiler har de senere årene blitt populære blant norske bilister. I tillegg til miljøaspektet fristes folk av goder som fritak for engangsavgift, lav eller ingen avgift i bomringen og billig drivstoff.

I samtaler med forbrukere opplever Forbrukerrådet at flere nevner hybridbiler som overgangsteknologi mens man venter på batterielektriske- eller hydrogenbiler. Elbiler er vesentlig mer utbredt i byene, der variabel batterikapasitet ikke byr på problemer. De forbrukerne som ikke ser batterikapasiteten som et problem i dag, ser sannsynligvis heller ikke investeringen i en elbil som et stort sjansespill.

Elbiler har i tillegg fritak for både merverdi- og engangsavgift for privatpersoner, noe som gjør disse bilene veldig prisgunstige å kjøpe. Leasingselskaper har fritak

¹⁷ Kilde: SSB: Leasing.

for merverdiavgift når de leaser ut hybridbiler, samt at de fleste hybridbilene har lav eller ingen engangsavgift. Forbrukeren «sparer» dermed momsen ved å lease hybridene, i motsetning til å kjøpe. Denne fordelene er ikke til stede hos elbilene.

At avgifter er sterke drivkrefter, kommer frem i bl.a. SINTEF sin rapport fra 2016 om bruken av incentiver for å øke bruken av batterielektriske biler i Norge. Over 80 prosent av de spurte oppgav at fritak for engangsavgift var årsaken til at de valgte elbil.¹⁸

Nyere biler, enten de er eid eller leaset, er en fordel både for miljøet og sikkerheten. Noen av incentivene for grønne biler er på vei ut, men er det for tidlig?¹⁹ Antallet elbiler utgjør fortsatt ikke 10 % av bilparken.

18 SINTEF (2016): Avgiftsfritaket får bilkjøpere til å velge elbil.

19 I 2020 koster det 10 kroner i hver retning i bomringen rundt Oslo, og 15 kroner i rushtrafikken for en elbil. (Oslo kommune).

3. Innsiktsprosjekt om bruktbilmarkedet

Med bakgrunn i at Forbrukerrådet har sett at bruktbil alltid har vært det største problemobjektet for forbrukerne, og at selve bruktbilmarkedet nå antakelig opplever sin største endring noensinne, valgte Forbrukerrådet i slutten av 2017 å sette ned et prosjekt som skulle se nærmere på hvor smertepunktene var i bruktbilhandelen.

I første omgang identifiserte Forbrukerrådet på det tidspunktet at tvistesakene på bruktbilmarkedet vokste mer enn økningen i bruktbilhandelen generelt. For det andre så vi at markedet var i endring med bakgrunn i en raskt voksende el- og hybridbilomsetning. Endelig hadde en omorganisering av Forbrukerrådet lagt til rette for at organisasjonen i større grad kunne prioritere denne typen kvalitativt arbeid.

3.1. Hovedfunn

Ved å destillere innsikten oppsummerer prosjektgruppen følgende hovedfunn:

- Både kjøper og selger har høy tillit til kjøpsprosessen, i tillegg til å ha høy tillit til hverandre. Tilliten er høyest mellom forbruker og en merkevareforhandler, mens den er lavest mellom to privatpersoner.
- Hele kjøpsprosessen tar kort tid, noe både kjøper og selger synes er en fordel. Når noe først går galt, innser mange at det kunne vært unngått dersom de hadde senket tempoet noe i prosessen. Det er særlig førkjøp- og førsalgsfasen som forbrukerne mener kunne reddet dem fra mange feil.
- Både kjøper og selger ønsker at «noen» hjelper til for å sikre at prosessen blir så smertefri som mulig. Dette kan være alt fra å sikre at både kjøper og selger ikke glemmer noe viktig i prosessen, til at noen jobber for at markedet skal fungere best mulig. Flere nevner at Forbrukerrådet kan være den usynlige hånden som sikrer at både kjøper og selger er trygge i salget.

Hovedfunnene ble strukturert i en brukerreise som illustreres under. Videre følger et eksempel på hvordan følelser kan påvirke bruktbilkjøpet, selv om prosessen i praksis er en økonomisk vurdering.

Brukerreise for kjøper av bruktbil

Før

Under

Kjøpsprosessen

Behovet oppstår

- Har behov for bil
- Tenker løst på merker og modeller
- Egen og andres erfaring spiller inn.

Orientering

- Vurdere leasing, leie, kjøp – privat eller forhandler
- Orienter seg på markedet

Forarbeid

- Budsjett for bilen
- Krav og rammer for bilen
- Hvilken bil ønsker jeg meg?

Finne bilen

- Lete på nett og hos forhandler.
- Avgrensninger i tilgjengelige biler
- Vurdere funn

Dialog med selger

- Tilstand på bilen
- Forhandling
- Avtale møte

Opplevelse

Behovet oppstår



Orientering

Forarbeid

Annonsering



Dialog med kjøper

3.2. Fornuft og følelser

Når forbrukeren skal kjøpe seg en ny bruktbil, er det mange spørsmål han må ta stilling til. De mest sentrale spørsmålene er:

1. Hva er mitt bilbehov?
2. Hvor mye penger kan jeg bruke på
 - a. kjøpet
 - b. vedlikehold
3. Hvor lenge skal jeg eie bilen?

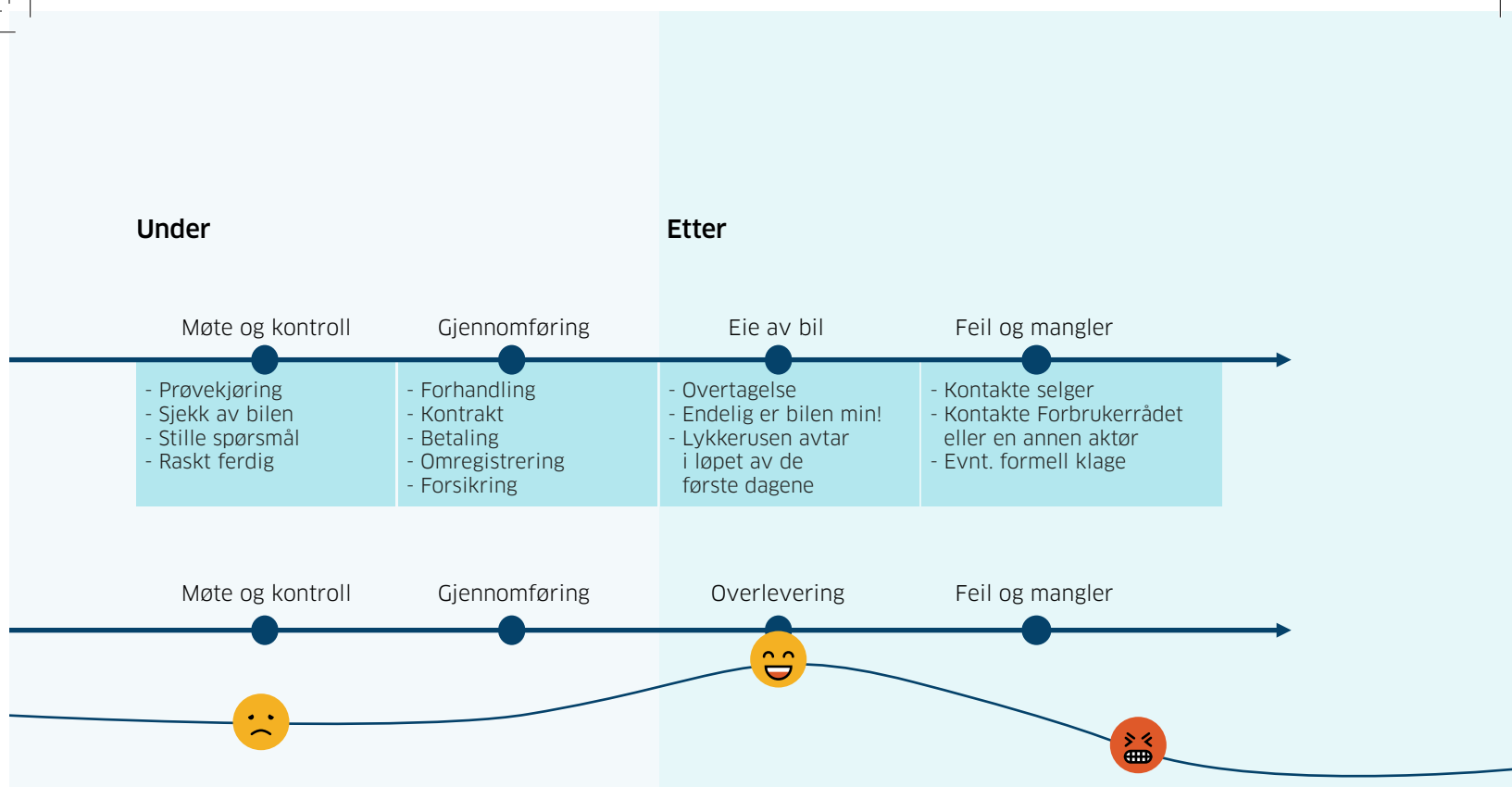


Metode

Prosjektgruppen samlet innsikt ved å kartlegge hva som oppleves som vanskelig eller komplekst for kjøpere og selgere i dagens bruktbilmarked. Til dette ble det benyttet

- analyse av henvendelser og tvister hos Forbrukerrådet
- workshop med både eksterne og interne aktører
- dybdeintervjuer med kjøpere, selgere og markedsaktører
- hypotesetesting
- visualisering av brukerreise
- befolkningsundersøkelse

I brukerinvolveringen fokuserte prosjektgruppen på å stille de riktige spørsmålene og ta læring fra hver samtale med i neste.



Det gunstigste for en forbruker er å kjøpe en bil som er et par år gammel, med komplett servicehistorikk. Det sier seg selv at alle ikke kan gjøre dette, siden det ikke er uendelig tilgang på nyere bruktbiler. Noen må kjøpe helt nye biler, mens noen må kjøpe eldre biler.

Mye av utfordringen i dagens bruktbilmarked ligger i overfloden av valgmuligheter. Søkemotorene på markedsplattformer som Finn.no gir forbrukere mulighet til å spisse og vide ut søkene sine så mye de ønsker. Når forbrukeren skal kartlegge markedet før kjøp, er stort utvalg nyttig, men en overflod kan føre til at valgfriheten virker mot sin hensikt.

En overflod fører raskt til at forbrukeren kan bli fristet til å hoppe over gjerdet der det er lavest, og gjøre en avgrensning som ikke er økonomisk fundert.²⁰ De første valgene, som ofte skjer raskt i hodet til forbrukeren, vil forankre forbrukeren i en produktgruppe eller en spesifikk bilmodell, noe som vil henge igjen i store deler av kjøpsprosessen.²¹ Følgende eksempel fra virkeligheten illustrerer dette.

²⁰ Johnson mfl. (2012), Beyond nudges: Tools of a choice architecture, Marketing Letters, 23, 487–504.

²¹ Kahneman (2002): Thinking, fast and slow.

Peder må ha en større bil, og han har vage tanker om at han ønsker seg en Audi – siden flere av hans venner kjører en slik bil. Det første Peder gjør er å sjekke på Finn.no, med filter på Audi A4 stasjonsvogn. Han finner mange biler som er fine, og særlig et par som stikker seg frem. Peder går deretter tilbake til sin egen økonomi, og rasjonaliserer hvordan han kan finansiere kjøpet, samt legitimere kjøpet av premiumbil overfor sin partner. Peder har forankret sitt valg i følelsen av at en Audi passer hans behov. Dette fører til at når partneren hans påpeker at det finnes andre merkemodeller som tilfredsstiller alle behov, vil de fremstå som mindre attraktive.

Det mest rasjonelle for denne forbrukeren ville vært å ta utgangspunkt i funksjonelle behov, fastsatt et realistisk budsjett og deretter funnet biler fra forskjellige merker som tilfredsstiller kriteriene. Omvendt rekkefølge fører ofte med seg skuffelser, men også noen ganger tvister. Forbrukerrådet opplever jevnlig at kjøpere som handler med hjertet, ender i konflikt med selger over bagateller, fordi kjøperen innerst inne har kjøpt feil bil til sitt bruk.

Forbrukerrådet mener det er viktig å senke tempoet i kjøpsprosessen, samt at valgmuligheten i størst mulig grad blir strømlinjeformet – slik at rommet for følelsesladde snarveier blir mindre fristende. I en tvist eller en klageprosess vil det stå om konkrete fakta, ikke sårede følelser.

3.3. En tryggere bruktbilhandel

For å gjøre bruktbilhandelen tryggere er det viktig å øke kunnskapen hos kjøper og selger, samt å redusere tempoet i transaksjonen – særlig før handelen gjennomføres. For å oppnå positive endringer er det viktig at samtlige aktører på markedet samarbeider.

Alle aktører er tjent med at bruktbilomsetningen skjer på en trygg og effektiv måte. Forbrukerrådet er en naturlig katalysator for dette samarbeidet, og ønsker å legge til rette for at markedskrefter kan jobbe sammen for en tryggere og mer effektiv omsetning.

Forbrukerrådet kan ikke være alle steder, og det er heller ikke noe mål at vi skal dra dette lasset alene. Særlig før kjøpet og salget har Forbrukerrådet lav kjennskap. Ved å samarbeide med aktører som er tettere på prosessen, før omsetningen, kan Forbrukerrådet dele sin kompetanse og innsikt for å sikre et tryggere og mer effektivt marked.

Prosjektet i Forbrukerrådet som samlet og analyserte innsikten, er videreført som en arbeidsgruppe, for å sikre at et bredt spekter av tiltak kan følges opp i en periode.

3.4. Forbrukerrådets bruktbilbarometer

Forbrukerrådet snakker årlig med tusenvis av privatpersoner som kjøper og selger bil. I tillegg har vi gjennomført fokusgrupper, brukertester og dybdesamtaler for å avdekke hvor det oppstår flest problemer i bruktbilhandelen. Med utgangspunkt i dette har Forbrukerrådet bygd opp et bruktbilbarometer som måler de fleste sider av bruktbilmarkedet både sett fra kjøpers og selgers synspunkt.

Nullpunktmålingen for barometeret ble gjennomført i desember 2018. Noen av funnene beskrives her i korthet. Hovedformålet med bruktbilbarometeret er å kartlegge utvalgte emner årlig, med målsetting om å kunne avdekke endringer i bruktbilmarkedet.

Med bakgrunn i kunnskap om endringer håper vi å kunne komme med tiltak som sikrer et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked for både kjøper og selger.

3.4.1. Bruk kontrakt

Både kjøper og selger av bruktbil har flere valg når det kommer til å inngå en skriftlig avtale om kjøpet. Når to privatpersoner selger bil, har verken kjøper eller selger monopol på valg av kontrakt.

I tvistesakene som blir meglet hos Forbrukerrådet, er det overvekt av saker der det sitter privatpersoner på begge sider av bordet, og hvor disse ikke har inngått noen skikkelig, skriftlig avtale.



Metode og utvalg

Målgruppen for undersøkelsen er personer over 18 år og eldre som har kjøpt eller solgt bruktbil de to siste årene.

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av over 80 000 nordmenn som har tilgang til internett.

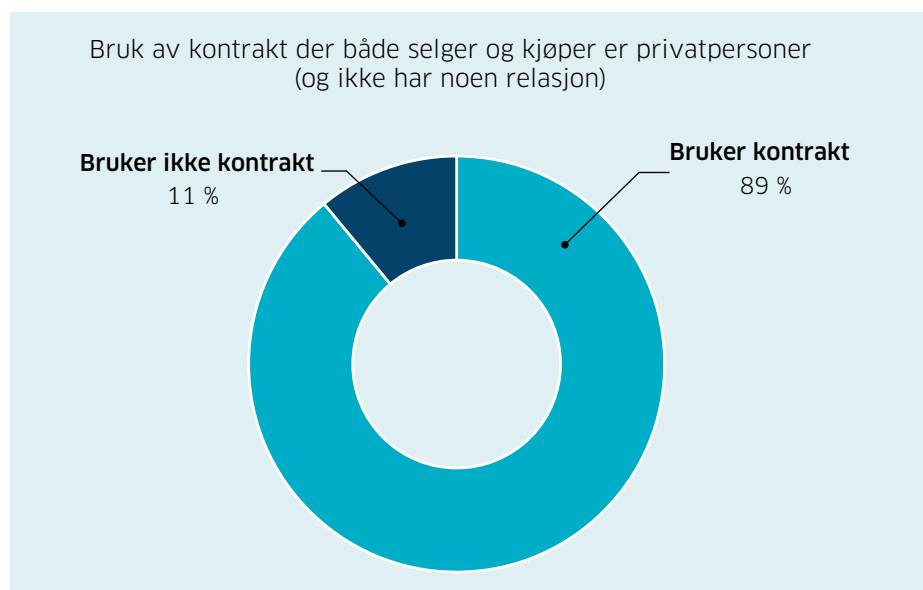
Datainnsamlingen ble gjennomført som nettervju i perioden 5. desember 2018 til 12. januar 2019. Det ble totalt gjennomført 2007 intervjuer, fordelt på 1002 kjøpere og 1005 selgere. Selgere og kjøpere er intervjuet om samme tema, men det er separate utvalg som har naturlige avvik. F.eks. rapporterer selgere at bilens gjennomsnittsalder ved salg til privatpersoner er 12 år, mens kjøperne oppgir at gjennomsnittsalder for kjøpt bil er 11 år.

De nominelle eksemplene tar utgangspunkt i 479 179 eierskifter av brukte personbiler i 2018.

På spørsmål fra Forbrukerrådet kommer det frem at 11 prosent av alle brukt-bilhandler mellom privatpersoner skjedde uten kontrakt i 2017 og 2018.²² Hvis vi legger omsetningstallene for 2018 til grunn, betyr det at over 16 000 biler skiftet eier uten at det ble skrevet kontrakt.

På bakgrunn av sakene Forbrukerrådet behandler, er det grunn til å anta at dette ofte gjelder biler i det nedre prissjiktet. Ved kjøp og salg av rimelige biler, som ofte har høy alder og kilometerstand, vil det som oftest være viktig med en skriftlig avtale.

I avtalen kunne selger skrevet om ulyden som høres ved et spesielt motor-turtall, eller at bilen knirker i forstillingen når det er kaldt. Slik informasjon ville sannsynligvis bidratt til høyere trygghet, samt færre klager til selger i ettertid.



Bildetekst: Svarfordeling bruk av kontrakt for kjøper og selger.

3.4.2. Det du selger, er det du får

Kjøper er opptatt av kvalitet og holdbarhet. Samtidig er kjøper som regel opptatt av å oppnå en lav pris. Selger er ofte opptatt av å få solgt bilen raskt, samt å oppnå en høy pris.

Den gjennomsnittlige, norske personbilen vrakes ikke før den har blitt drøye 18 år gammel. Resultatet er at det er mange gamle biler i det norske markedet. Det kan se ut som disse bilene skifter eier relativt ofte, de siste årene. Bruktbilhandelen mellom privatpersoner preges av svært gamle biler.

22 479 179 eierskifter i 2018. Salg mellom privatpersoner utgjør 192 150 eierskifter (40,1 %). Av disse er 42 849 (22,3 %) salg til venner/familie/bekjente, og trekkes ut av beregningen. 11 % av de resterende private selgerne (149 301) opplyser at salget ble gjort uten kontrakt. 11 % av 149 301 utgjør 16 423, dvs. noe over 16 000 eierskifter.

Forbrukerrådets kartlegging viser at gjennomsnittsbilen i dette markedet så slik ut:



Bildetekst: Gjennomsnittsbilen i bruktbilmarkedet for privatselgere som ikke er familie, venner eller bekjente, 2018. Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

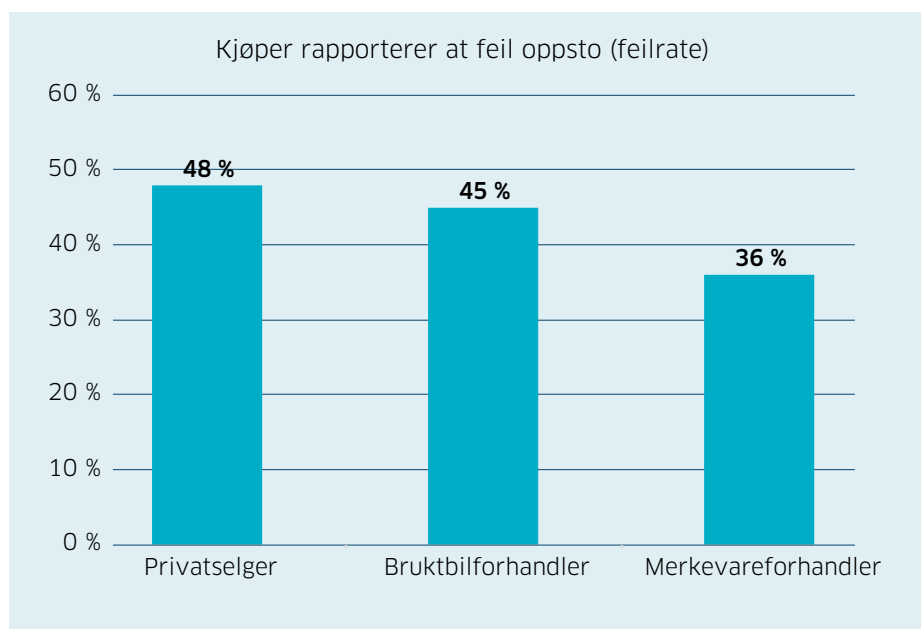
Med dette bakteppet er det ikke oppsiktsvekkende at 48 prosent av forbrukerne som kjøpte disse bilene, opplevde at minst én feil oppsto etter kjøpet. Høy alder kombinert med middels høy kilometerstand er synonymt med at kostbare komponenter kan slutte å fungere. Avhengig av feilens alvorlighetsgrad vil den kunne føre til store utgifter og frustrasjoner for kjøper, som i neste omgang vil kunne mene at selger må ta ansvaret for å reparere feilen. Forbrukerrådet er i daglig kontakt med mange forbrukere som har fått problemer i etterkant av bruktbilkjøp.

Flere av tiltakene Forbrukerrådet peker på i denne rapporten, har som målsetting å dempe urealistiske forventninger blant både kjøpere og selgere av eldre bruktbiler.

Våre tall viser at private bilselgere i snitt selger svært gamle biler. En av årsakene til at privatpersonen velger å selge bilen videre selv, er sannsynligvis at innbytteprisen for gamle bruktbiler er svært lav hos profesjonelle biloppkjøpere.

Den høye hyppigheten av feil skyldes ikke nødvendigvis at den private selgeren er uærlig, men kan like gjerne skyldes det faktum at privatselgeren ikke har det komplette bildet av bilens stand. Fordi den forventede salgsprisen i utgangspunktet er lav, oppfatter nok mange privatselgere en tilstandsrapport som en kostbar investering. Vi kan heller ikke se bort fra at en del private selgere antar at en tilstandsrapport vil avdekke mange feil. En slik rapport vil kunne vanskeliggjøre bilsalget og ytterligere redusere motivasjonen for å betale for den.

Ved å se på feilhyppigheten fordelt på selger får vi et godt bilde av hvordan markedet fungerer.



Bildetekst: Feilrate fordelt på selgertype Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

Det er flere forklaringer på en slik fordeling. Hvis vi ser på pris og kjørelengde, er det til dels store forskjeller mellom de forskjellige typene selgere. Alle tall er oppgitt i gjennomsnitt for perioden 2017-2018.

	Alder	Kilometerstand	Pris (kr)	Feilrate (%)
Privatselger ²³	11 år	134 000	91 000	48 %
Bruktbilforhandler	7 år	93 000	164 000	45 %
Merkevareforhandler	4 år	60 000	224 000	36 %

Bildetekst: Matrise som sammenstiller typeinformasjon om de forskjellige selgertypene.
Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer – data fra kjøpere av bruktbil.

Bilene øker i pris, men faller i alder og kjørelengde når profesjonalitetsnivået hos selgeren øker. Det er en sterk sammenheng mellom feilrate og de andre kjennetegnene ved bilene. Det er helt naturlig, siden en mindre brukt bil har færre feil enn en gammel.

Feilraten synker likevel bare med 12 prosentpoeng fra topp til bunn. Dette kan ha sammenheng med at kundenes forventninger øker med prisen. Når prisen øker til over det dobbelte, er det ikke usannsynlig at forventningene øker minst tilsvarende.²⁴ For en normal forbruker vil feil som man ville oversett ved kjøp av en billigere bil, være fremtredende ved den dyrere bilen. Når forventningen øker, vil avvikene som kjøperen ser på som faktiske feil, øke tilsvarende.

Det motsatte skjer ikke i tilsvarende grad. Forventningene øker med høy pris og lav kjørelengde, men faller ikke like mye der bilen har gått langt og koster

23 Privatselgere som ikke er familie, venn eller bekjent av kjøper.

24 $224\,000 / 91\,000 = 2,5$.

mindre. På den måten blir gamle og billige biler overrepresentert i tvistene som blir meglet hos Forbrukerrådet.²⁵ Vi kan underbygge en slik forståelse med statistikken internt i Forbrukerrådet. Biler som ligger i premium-segmentet²⁶, har høyere tvistegrad enn økonomimerker.²⁷

Dette gjør seg gjeldende selv om vi kontrollerer for gjennomsnittsalder på bilene som blir solgt, samt hvis vi holder den unge elbilbestanden utenfor.

Risikoen for konflikt i ettertid øker med kilometerstand, pris og alder i Forbrukerrådets statistikk. Det selges mange gamle biler, og en tredjedel av tvistesakene i 2018 omhandlet biler med kjøpesum under 50 000.²⁸

Forbrukerrådet mener det ikke er naturlig å sammenligne bruktbiler solgt av privatpersoner, bruktbilforhandlere og merkevareforhandlere direkte med hverandre. Det er heller ikke mulig å si at den ene typen selger er mer uærlig enn andre, basert på tilgjengelige data. Bruktbilen som blir solgt av merkevareforhandlere, er i praksis et annet produkt i gjennomsnitt, enn bilen som blir solgt av privatpersoner.

Om en forbruker velger det ene eller det andre, har sannsynligvis mest med økonomi å gjøre, siden pris er en sterk driver i all detaljhandel. Generell kjennskap til forbrukerrettigheter er varierende i befolkningen, men mange forbrukere er klar over at de har bedre rettigheter overfor profesjonelle enn private. Dette kan også være en motivasjon til å handle hos en merkevareforhandler eller bruktbilforhandler.

3.4.3. Hva gjør kjøperen med feilene?

Det gjennomføres årlig nesten 500 000 eierskifter av brukte personbiler i Norge. Både kjøpere og selgere opplever denne prosessen som positiv, og de aller fleste var fornøyd med bilen de kjøpte.

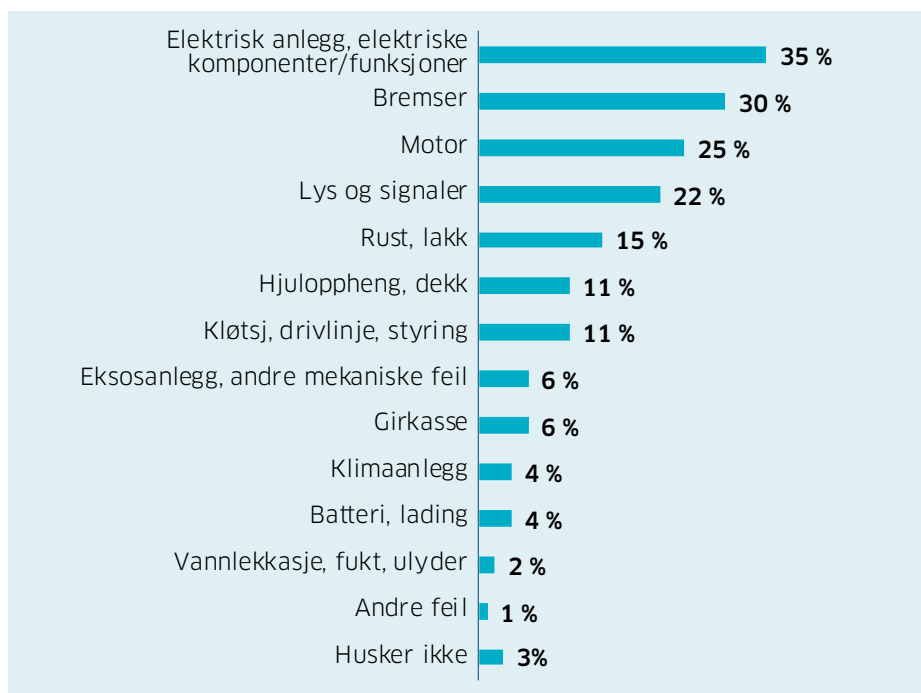
Likevel opplyser over fire av ti kjøpere at de har opplevd minst én feil med bilen. Feilene som kjøperen opplever, er varierte, men samlet sett opplever kjøperne feil innenfor disse kategoriene:

²⁵ 1/3 av tvistesakene gjelder biler som kostet under 50 000, og snittalderen på bilene er 12 år.

²⁶ Eks. Audi, BMW, Mercedes-Benz, Lexus og Tesla.

²⁷ Eks. Volkswagen, Toyota, Kia og Mazda.

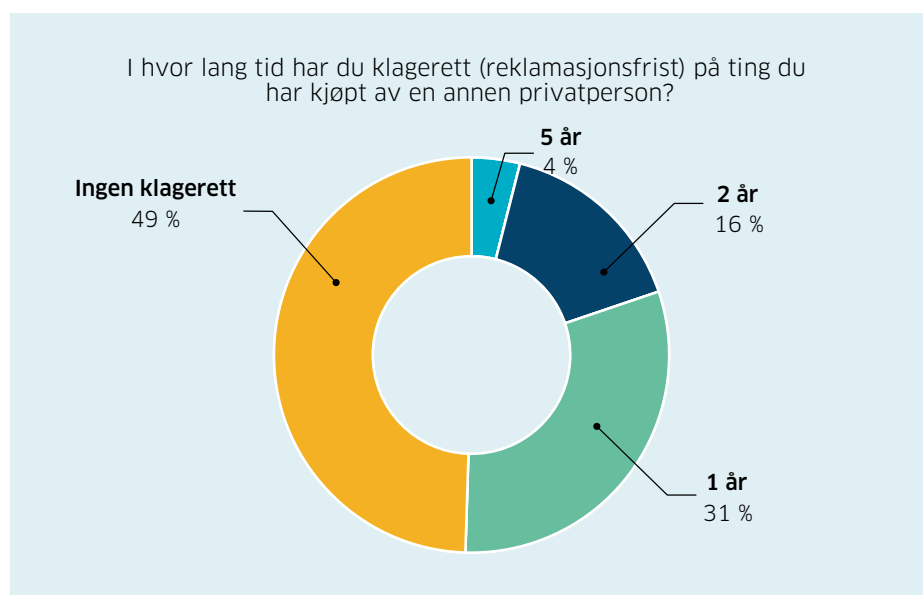
²⁸ 1460 av tvistesakene i 2018 hadde oppgitt kjøpesum, og av disse hadde 476 kjøpesummen 50 000 kroner eller mindre.



Bildetekst: Hvilke feiltyper oppdaget kjøper på bilen sin? Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

Av de som opplevde feil med bilen sin, valgte kun 38 prosent å klage til den som solgte bilen. Menn klager mer enn kvinner, og klagingen øker med alderen, for begge kjønn.

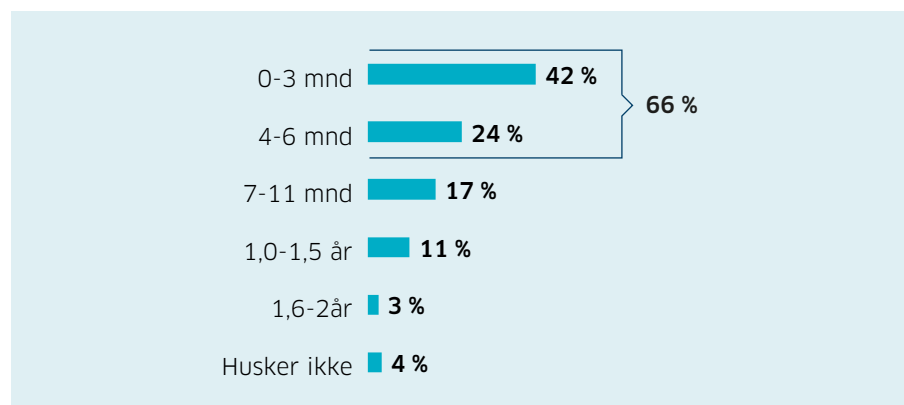
At en kjøper som oppdager feil, velger å ikke klage, kan ha flere forklaringer. I mange tilfeller finner sannsynligvis kjøper ut at feilene ikke strider mot forventningene til bilen. En annen forklaring kan være at kjøperen ikke ønsker å starte en konflikt med selger.



Bildetekst: Halvparten av de spurte mente de ikke hadde klagerett når de kjøpte noe av en privatperson. Kilde: Undersøkelse utført av Norstat for Forbrukerrådet i januar 2019.

29 Utført av Norstat som nettintervju for Forbrukerrådet i februar 2019, med 1032 intervjuer.

De som opplevde feil på bilen, ble spurt om når den første av feilene viste seg. Kjøperne opplyser at to tredjedeler av feilene viste seg i løpet av det første halvåret de eide bilen.



Bildetekst: Når oppdaget kjøper feilene ved bilen? Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

Noen av kjøperne velger å klage saken sin til Forbrukerrådet. I løpet av 2018 behandlet Forbrukerrådet 2209 tvister mellom kjøpere og selgere av bruktbil. Tvistehyppigheten øker med bilens alder, med en absolutt topp for biler i spennet 10–12 år. Hele 29 prosent av alle tvistene som ble behandlet i Forbrukerrådet i 2018, omhandlet biler fra 2008, 2007 og 2006.

Når kjøper velger å klage saken inn til Forbrukerrådet, krever halvparten minst hele kjøpesummen tilbake.³⁰ Disse kjøperne ønsker å heve kjøpet i juridisk forstand, som betyr at de krever å få levere bilen tilbake til selger, mot full refusjon. Dette forutsetter til dels store feil for å være aktuelt etter forbrukerkjøpsloven. De som krever mer enn kjøpesummen tilbake, har ofte lagt til omkostninger og erstatning for tap.³¹

Langt ifra alle saker ender slik, og i meglingen er det sterke innslag av forhandling. Det er likevel viktig å understreke at mange av kjøperne som



Garanti

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. **Nybilgarantien** blir gitt av alle bilprodusenter, men den varierer i lengde og innhold.

Bruktbilgarantien er noe som en profesjonell bruktbilselger kan velge å gi, og denne garantien er ofte kort og har mange begrensninger. Forbrukerkjøpsloven gjelder uansett om det er gitt garanti eller ei.

30 714 av 1416 saker krever hele kjøpesummen tilbake, i form av heving av kjøpet.

31 Hvis bilen tar fyr, og eiendelene dine brenner opp – så er det naturlig å kreve det erstattet av selger hvis det var hans ansvar at bilen tok fyr.

velger å klage på bilene sine, har kjøpt biler som er over 10 år gamle, og krever hele kjøpesummen tilbake når saken starter opp.

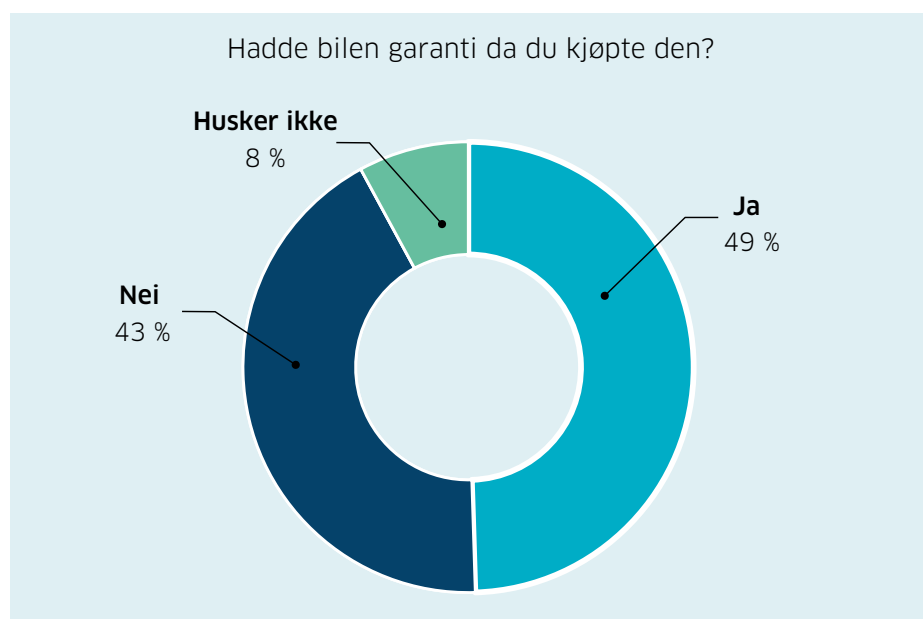
3.4.4. Har bilene garanti?

En garanti kommer i tillegg til forbrukers lovfestede rettigheter. Ved kjøp mellom to privatpersoner, er de lovfestede rettighetene svakere, men enkelte biler har gjenstående nybilgaranti kjøper kan ha nytte av.

Ved kjøp av bruktbil opplyser halvparten av de spurte kjøperne at bilen ble fulgt av en bruktbilgaranti, noe som har sammenheng med at 58 prosent av kjøperne handlet bil hos en profesjonell bilforhandler.

Særlig ved kjøp av eldre bruktbiler vil en bruktbilgaranti være nyttig. Eldre biler vil ikke lenger ha gjenstående nybilgaranti som forbrukeren kan benytte, noe som gjør at bruktbilgaranti er både nyttig og viktig.

De fleste bruktbilgarantier har varighet mellom to og seks måneder fra kjøpet. Siden to tredjedeler av feilene blir oppdaget i denne perioden, er biler med bruktbilgaranti generelt sett et bedre kjøp enn biler uten. Det er likevel viktig å huske at bruktbilgarantier varierer sterkt innholdsmessig. Noen dekker alt innenfor tidsrammen de gjelder, mens andre legger opp til en kostnadsdeling mellom kunde og forhandler. De mest begrensede garantiene omfatter kun enkeltkomponenter.



Bildetekst: Hadde bilen garanti da du kjøpte den? Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

Hvis bruktbilen blir solgt med garanti, så er det et gode for forbrukere i mange sammenhenger. De aller fleste garantier snur bevisbyrden for kjøperen, noe som betyr at det er selgeren som må dokumentere at feilene ikke er omfattet

av garantien. Dette fjerner en risiko for kjøper, som slipper å bruke tid og penger på å samle teknisk dokumentasjon på at garantien gjelder.³²

Berettigede forventninger må synke i tråd med alder, kjørelengde og pris. Uansett hvordan bilen markedsføres, så er sjansen større for avvik ved en bil som er 10 år, enn for en bil som er 2 år. Det er en av Forbrukerrådets viktigste oppgaver å gjøre både selgere og kjøpere oppmerksomme på dette.

En selger som krever overpris, vil bruke lang tid på å få solgt bilen, og risikerer at den høye prisen drar med seg urealistisk høye forventninger hos kjøper – noe som i neste omgang kan føre til konflikt.

³² Se forbrukerkjøpsloven § 18 a.

4. Tiltak for et tryggere bruktbilmarked

Forbrukerrådet har identifisert mange tiltak som kan bidra til et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked for både for kjøpere og selgere.

Flere av tiltakene er sektoroverlappende, og vil kreve samarbeid på tvers mellom forskjellige markedsaktører. Andre tiltak forutsetter endringer i lover eller forskrifter, og krever politisk arbeid.

I de neste avsnittene beskriver vi et utvalg av tiltak som på hver sin måte kan føre til en tryggere og mer effektiv bruktbilomsetning for både kjøper og selger.

4.1. Hvordan måler vi effekten av et tiltak?

Forbrukerrådets overordnede mål er et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked. Det finnes ikke noen enkel måte å måle ting som kan si noe om trygghet, effektivitet og konfliktnivå.

Det er få tiltak som gir raske gevinster, og selv små endringer som søker å endre forbrukeradferden, kreves det år med data å spore effekten av. Forbrukerrådet ser for eksempel at bilkjøp uten noen form for skriftlig avtale, fører til flere klager.

Hvis bruken av kontrakt dobler seg i dag, og for alltid fremover, vil vi ikke se noen umiddelbar konsekvens av dette. Vi må la disse bilkjøpene gå sin gang i flere år før vi begynner å se spor av endring.

Bruktbiler som selges mellom to privatpersoner, har en klagefrist på to år, mens det i forbrukerkjøp er fem års klagefrist. Den største andelen av klagene kommer i løpet av de to første årene³³, uavhengig av om det er et privatkjøp eller et forbrukerkjøp.

Vi må altså vente i minst to år for å se om det er noen nedgang i antall klager som kommer til Forbrukerrådet. For å kunne si noe om kontraktbrukens påvirkning av tvistegraden, må vi kontrollere for andre hendelser.

Positiv eller negativ vekst i bruktbilmarkedet vil endre klageutfallet. Det vil også endringer i sammensetningen i personbilbestanden. Tilgangen og kjennskapen til Forbrukerrådets tvisteløsningstilbud vil også påvirke hvor mange klager som blir registrert. En lang ventetid før saken blir behandlet, kan føre til at flere forbrukere velger å bringe saken sin inn for forliksrådet istedenfor, og derfra får vi ingen holdbar statistikk. I tillegg må vi korrigere for at det har vært

³³ Klagestatistikken til Forbrukerrådet (2018).

en gjennomsnittlig vekst i antall klager på over 6 prosent siden 2012, og at en reduksjon i veksten alene vil kunne utgjøre en positiv endring.

Når vi fremover skriver om tiltak, er det viktig å huske at bruktbilmarkedet er komplekst, og at det ikke finnes en enkelt parameter som kan måle effekten. De store strømmingene i markedet må måles bredt, over lang tid.

4.2. Informasjon, informasjon, informasjon

Det er viktig å legge til rette for at kjøp og salg av bruktbil er lett å gjøre riktig. Omsetningen må skje i trygge rammer, og markedet må ta hensyn til at det alltid kommer til å være en viss ubalanse i kunnskapsnivået mellom kjøper og selger.

I det følgende beskriver vi enkelte tiltak som vi mener har potensial til å bidra til et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked, med færre konflikter. Flere av tiltakene krever omfattende utredningsarbeid å realisere, mens andre krever samarbeid mellom flere markedsaktører.

4.2.1. Hvordan finner du ut om bilen var kollisjonsskadd?

I utgangspunktet er det selgeren som har mest informasjon om bilen som er til salgs. Han er enten profesjonell eller har eid bilen selv en tid. Unntaket er privatpersoner som har eid bilen i veldig kort tid. En privat selger som dette har likevel ofte noe informasjon med seg fra da han kjøpte bilen.

Ett av hovedformålene bak lovene som verner kjøpere, er å skape en motvekt mot denne typen asymmetri i informasjonen. Lovverket skal hjelpe til med å opprettholde balansen der gapet mellom kjøpers og selgers kunnskap har slått ut i tap.

Regler som pålegger selger å reparere bilen, betale et prisavslag eller ta bilen i retur, er ikke det mest effektive for markedet. Det fører heller ikke med seg trygghet, og fører til ekstra kostnader i form av tvisteløsning og undersøkelseskostnader hos verkstedene. I tillegg medfører avvik fra forventningene mye frustrasjon både hos kjøper og selger.



Tiltak:
Sentralt skaderegister.

I 37 prosent av kjøpene opplyser bilkjøpere at de mottok informasjon om en eller flere tidligere kollisjonsskader. Det er privatselgere som i størst grad informerer om slike skader.³⁴

En inngående kjennskap til tidligere skadehistorikk, og særlig alvorlige skader, kan bidra til å justere forventningene til både kjøper og selger. Denne problemstillingen ble aktualisert i 2016 med den såkalte «Olsen Bil-saken».

Bruktbilforhandler Olsen kjøpte opp bilvrak av nyere modell, pusset dem opp, og solgte dem videre med høy fortjeneste. Bilene ble solgt til forbrukere uten informasjon om de skadene som hadde ført til vrakingen.

Mange forbrukere har eid en såkalt «olsenbil» uten å merke avvikene. Forbrukerrådet har snakket med flere forbrukere som har solgt en slik bil videre i god tro, eller brukt den som innbyttebil. Feilene i bilene var grundig dekket over, og en vanlig tilstandsrapport ville ikke funnet dem.

De berørte bilene har ofte skiftet eier flere ganger før sannheten kom for en dag. Sammen med Statens vegvesen og bostyreren for konkursboet til Olsen Bil AS jobbet både Forbrukerrådet og Politiet med å finne informasjon om de kundene som hadde berørte biler. Samtlige av de berørte bilene måtte kontrolleres på en trafikkstasjon, og mange fikk kjøreforbud.

Et sentralt skaderegister for brukte biler ville fanget opp dette. Denne typen bedrageri ville ikke vært mulig dersom forbrukeren var kjent med den tidligere skadehistorikken. Biler med skader av et så stort omfang at de blir kondemnert, vil typisk måtte selges med informasjonen og til en redusert pris.

Selv om lovverket aldri kan gardere fullstendig mot personer som ønsker å bedra sine medmennesker, vil et sentralt skaderegister for brukte biler føre til at informasjonsbalansen mellom kjøper og selger blir mye bedre.



Olsen bil

Mange av bilene som Olsen Bil AS solgte, var reparert på en slik måte at de var trafikkfarlige. Bilene manglet ofte kollisjonsputer, og der tidligere skader hadde svekket bilens konstruksjon, var dette kun fikset overflatisk.

Statens vegvesen kalte inn over 1000 biler til kontroll som følge av dette, og over halvparten av dem ble underkjent. Flere biler ble også avskiltet på stedet. Innehaveren av bedriften ble siktet for flere straffbare forhold. Det samme gjelder andre sentrale personer i bedriften og innehaverens familie. Både Olsen Bil og innehaveren selv har blitt begjært konkurs.

34 Forbrukerrådets bruktbilbarometer (2019) Q21.

Forbrukerrådet er for et slikt register, og vi ser positivt på at det er rett rundt hjørnet. Vi tilbyr det vi har av kompetanse og innsikt, i sluttfasene av dette arbeidet. Det er viktig at registeret blir synlig og lett å bruke for både selger og kjøper.

4.2.2. Hvordan få bort kilometerjukset?

På samme måte som det mangler opplysninger om bilens tekniske stand, er det dessverre ikke uvanlig at forbrukere opplever at bilen har feil opplysninger om kilometerstand. Dette betyr at bilens kilometerteller har blitt justert tilbake, slik at bilen i realiteten har kjørt lengre enn det ser ut til. Dette har stor betydning for prisen og sikkerheten.

Risikoen for kilometerjuks er større ved bruktimport. I en rapport fra EU³⁵ kommer det frem at mellom 30 og 50 prosent av alle brukte biler som eksporteres ut av Tyskland, har ulovlig justert kilometerstand.³⁶ I Norge innrømmer tre prosent av bilselgerne at kilometerstanden var justert på bilen de solgte, samtidig som 6,5 prosent innrømmer at de ikke informerte om alle feil de kjente til ved bilen ved salg.³⁷ Her må vi anta at det også er til dels store mørketall.

Tidligere har NAF anslått at norske forbrukere betaler opp mot fem milliarder for mye for biler på grunn av kilometerjuks.³⁸

En av løsningene på kilometerjukset som EU trekker frem, er registreringer av kilometerstand hver gang bilen er inne til periodisk kjøretøykontroll. Dette tallet føres i en logg for hver kontroll, og forbrukere kan se hvordan utviklingen har vært for bilen de vurderer å kjøpe. En slik ordning finnes allerede i Norge. Bilen til én av deltakerne i arbeidsgruppen har følgende registreringer:

Dato for periodisk kjøretøykontroll	Kilometerstand
28.05.2018	76 487
09.06.2016	64 942

Bildetekst: Kilometerstand avlest ved EU-kontroll. Kilde: Ansatt i Forbrukerrådet.

Bilen er en Ford, registrert som ny 07.02.2012. Frem til første periodiske kjøretøykontroll kjørte bilen 64 942 kilometer. Det var med andre ord mange muligheter for eieren til å justere kilometerstanden i denne perioden. Eieren kunne skaffet seg et verktøy som Digiprog3 fra en nettbutikk, og i løpet av noen minutter ville han kunne satt kilometerstanden til det han ville.³⁹

³⁵ Forklare EU-kommisjonen.

³⁶ «Odometer manipulation in motor vehicles in the EU» – EU-kommisjonen (01.2018).

³⁷ Forbrukerrådets bruktbilbarometer Q37 og Q40.

³⁸ <https://www.naf.no/om-naf/nytt-fra-naf/viktig-seier-i-kampen-mot-km-svindel/>

³⁹ En Digiprog3 som passer til Ford Kuga (2012) ,koster ca. 2000 kroner hos en autorisert selger på eBay.

Det samme kunne blitt gjort mellom første og andre kontroll, slik at bilen i løpet av årene ville sett ut til å ha hatt en veldig lav kjørelengde. Operasjonen krever ingen teknisk kompetanse. Så lenge det hadde blitt gjort før første kontroll, ville det vært veldig vanskelig å oppdage.

Det er vanskelig for forbrukeren å avdekke moderat kilometerjuks. Tidligere var tipset å sjekke slitasjen på setetrekk, pedalgummi og ratt. De som driver med kilometerjuks, gjør nå de nødvendige utbedringene for at slik slitasje ikke skal synes.

Nyere biler har ofte ikke servicehefte lenger. Servicehistorikken lagres hos merkeforhandlere eller i bilens datasystem. Med utgangspunkt i GDPR⁴⁰ så kan ikke potensielle kjøpere be om innsyn i servicehistorikken som knytter seg til andre enn dem selv.

Her bør de bedriftene som lagrer personinformasjon, implementere rutiner slik at personinformasjonen skjermes i så stor grad at resten kan utleveres til potensielle kjøpere som vil undersøke digital servicehistorikk. En ærlig selger bør gi kjøper tilgang til denne historikken hvis en potensiell kunde spør.

I både Belgia, Nederland og Norge blir kilometerstand registrert ved periodiske kontroller. Etter vår oppfatning er dette utilstrekkelig fordi uærlige bileiere har god tid til å justere kilometerstanden før og mellom kontrollene.

Forbrukerrådet anser Belgia som et foregangsland når det gjelder registreringer av kilometerstand. Initiativet «Car-Pass» springer ut fra en sammenslutning av forbrukerorganisasjoner i Belgia og Luxemburg, som med bakgrunn i felles lovgiving, legger opp til en vesentlig høyere hyppighet av registreringspunkter for kilometerstand. «Car-Pass» er i praksis et dokument som inkluderer alle registreringer av kilometerstand, og som må legges ved når en bli blir solgt.

Det er flere elementer ved «Car-Pass» som gjør at dette reduserer muligheten for kilometerjuks.

- Selger er forpliktet etter loven til å fremlegge et «Car-Pass»-dokument ved salg av bilen. Dette gjelder der selger eller kjøper er privatperson, men ikke dersom kjøper er næringsdrivende.
- Selger vil ikke få omregistrert bilen hvis det ikke foreligger et «Car-Pass»-dokument.
- Alle profesjonelle som håndterer bilen, er forpliktet etter loven til å registrere bilens kilometerstand. Dette inkluderer
 - verksteder
 - dekksentre
 - bilbergere
 - servicemekanikere
 - lakk- og karosseriverksteder
 - bilselgere

40 Forordning 2016/679, på engelsk General Data Protection Regulation, forkortet GDPR.

Forbrukerrådet ser nærmere på denne løsningen og vurderer å ta initiativ til at det kan legges til rette for at et liknende system i Norge.

Det er fortsatt veldig mange biler med tradisjonell forbrenningsmotor på markedet. Det kommer til å bli vanskeligere å selge dem etter hvert som hybrid og elektrisitet blir vanligere. Eldre fossilbiler med høyere kilometerstand vil ha høy risiko for å være utsatt for kilometerjuks, og vi trenger systemer som gjør det vanskelig å selge en bil med ulovlig justert kilometerstand.

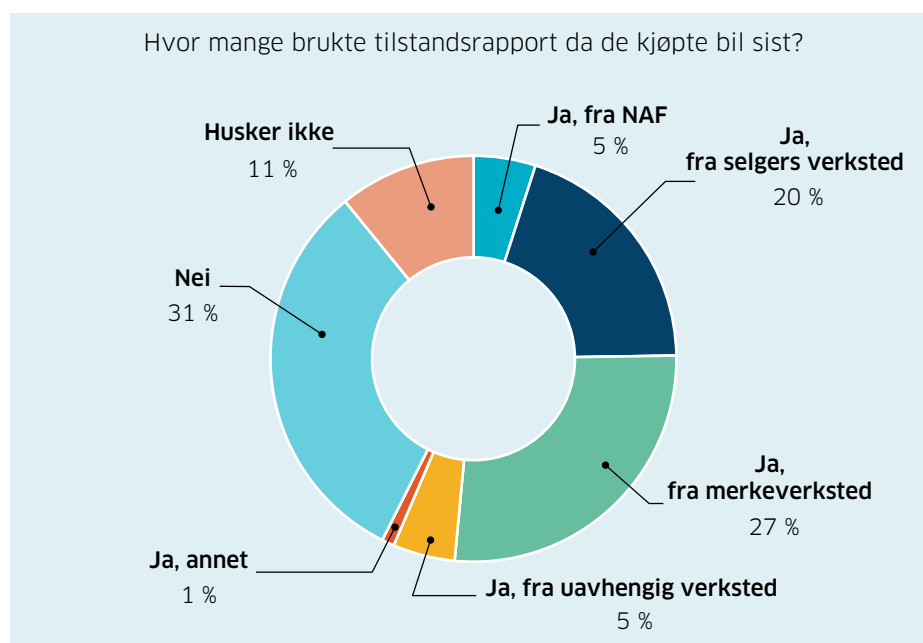


Tiltak:
Distanseregistrering for alle som
behandler bilen.

4.2.3. Grundig gjennomgang av bilens stand vil føre til trygghet

Både sentralt skaderegister og utvidet rapporteringsplikt av kilometerstand sikrer et korrekt beslutningsgrunnlag i bruktbilhandelen. For å sikre best mulig informasjon om bilen før kjøp, er det ofte nødvendig med en teknisk gjennomgang før salget.

Totalt opplyser 57 prosent av bruktbilkjøperne som besvarte Forbrukerrådets bruktbilbarometer, at de ved det siste bilkjøpet hadde hatt en tilstandsrapport utarbeidet av tredjepart. Bruktbilbarometeret er en befolkningsundersøkelse som er landsrepresentativ, noe som betyr at det i 2018 ble foretatt rundt 225 000 eierskifter uten noen form for tilstandsvurdering.



Bildetekst: Hvor mange brukte tilstandsrapport da de kjøpte bil sist?

Kilde: Forbrukerrådets bruktbilbarometer.

Helt nye biler er identiske når de ruller ut fra fabrikken, med unntak av noen ytterst få som har fabrikasjonsfeil. Forskjellig bruksmønster, vedlikeholds- og servicegrad fører til at når bilen blir 2 år, så er hver enkelt bil et unikt objekt. En tilstandsrapport er viktig for å få informasjon som vil ha betydning for selgers forventninger om pris og kjøpers forventning til kvalitet. Avvik fra forventbar stand fører ofte til konflikt. Med en god tilstandsrapport blir forventningene justert, noe som reduserer risikoen for konflikt.

Forbrukerrådet understreker sterkt at en periodisk kjøretøykontroll ikke er å regne som en tilstandsrapport i noen som helst form. Heller ikke de nye variantene med et større antall kontrollpunkter sier noe mer enn at bilen er lovlig på norske veier. Selv om den periodiske kjøretøykontrollen avdekker noen typer feil, er den ikke tilstrekkelig som en tilstandsrapport.



Tiltak:
Obligatorisk tilstandsrapport.

Ved salg av brukte biler over en viss alder, vil kombinasjonen av tilstandsrapport med utskrift fra skaderegister og en variant av «Car-Pass» gi økt trygghet for både kjøper og selger.

Det er på ingen måte selvsagt at alle skjulte feil vil gi kjøperen et krav mot selgeren. Om det er tilfelle, avhenger i stor grad av bilens alder, kjørelengde, pris og salgsinformasjon. I tillegg avhenger rettighetene sterkt av hvilken lov som gjelder. Mellom privatpersoner gjelder kjøpsloven hvis ikke noe annet er avtalt, mens mellom en forbruker og en næringsdrivende gjelder forbrukerkjøpsloven.

Uavhengig av om kjøperen har et krav mot selger, vil en klage til selgeren skape frustrasjon. I mange sammenhenger er det en usikkerhet knyttet til om feilen partene diskuterer, er en rettslig mangel eller ei. En grundig tilstandsrapport vil øke tryggheten begge partene vil føle i løpet av transaksjonen, noe som igjen vil føre til et lavere konfliktnivå i bruktbilmarkedet.

Forbrukerrådet mener at det er verdt å utrede videre muligheten for å innføre obligatorisk tilstandsrapport for alle biler. Norges Bilbransjeforbund går foran med et godt eksempel, der alle deres medlemmer er forpliktet til å selge biler med tilstandsrapport. Dette er en klar indikasjon på at markedet er positivt til en slik endring.

4.2.4. Vrak bilen din!

Forbrukerrådet er opptatt av at ting skal vare lenge. Med godt vedlikehold vil en bil vare i mange år. Likevel kommer det til et tidspunkt der bilen bør bli gjenvunnet, og forbrukeren bør skaffe seg en nyere modell.

Ordningen med vrakpant for bil ble startet i 1978 og skulle forhindre at gamle biler ble etterlatt ute i naturen. Å bytte ut en tradisjonell fossilbil med en hybrid eller elektrisk bil, er være positivt for miljøet, i hvert fall lokalt.

Det gjennomsnittlige CO₂-utslippet fra nye biler i Norge har blitt halvert fra 2007 til 2018.⁴¹ Samtidig viser tall fra SSB at gjennomsnittsalderen for når en bil ble levert til vraking, var 18,3 år i 2017.⁴²

Dette er fortsatt en veldig høy alder, og utskiftningstakten for biler er fortsatt for lav. Mange biler har et langt liv på bruktmarkedet, med en tilsvarende lav pris. Disse lavprisbilene, som ofte har høy kilometerstand, er også overrepresentert i tvistene som blir meglet hos Forbrukerrådet.



Tiltak:
Gradert vrakpant for å fjerne gamle biler.

⁴¹ Opplysningsrådet for veitrafikken: CO₂-utslipp for nye biler 2007-2018.

⁴² SSB: Biler vraket mot pant (2012-2017).

En av tre bruktbiltvister som blir brakt inn til Forbrukerrådet, gjelder biler der kjøpesummen er under 50 000 kroner. I flertallet av sakene krevde kjøper hele kjøpesummen tilbake. Meglerne i Forbrukerrådet melder om at disse sakene ofte er vanskelige å løse. Det er typisk ikke foretatt noen kontroll av bilen før kjøp, og det sjelden skrevet en kontrakt med et innhold som tilfører saken noe særlig verdi.

For samfunnet burde en del av disse bilene blitt vraket istedenfor å bli solgt videre. En høyere vrakpant ville gitt insentiver til å vrake bilen tidligere. Forbrukerrådet mener det er behov for å utrede videre de samfunnsøkonomiske konsekvensene av økt vrakpant. Som et utgangspunkt mener Forbrukerrådet det både bør sees på en flat økning av vrakpanten og en gradert vrakpant avhengig av hva du velger å gjøre etter bilen er vraket.

For å oppnå de høyeste summene ved vrakingen av en personbil må eieren for eksempel forplikte seg til å

- kjøpe eller lease en nullutslippsbil neste gang
- kjøpe eller lease en hybridbil neste gang
- ikke kjøpe bil på de neste x år

Hvis eieren bryter vilkårene for den økte vrakpanten, ved for eksempel å kjøpe seg en bensinbil når han har meldt inn at han går over til nullutslipp, bør vedkommende få en regning som krever tilbakebetalt den overskytende vrakpanten han fikk ekstra.

En slik type tilskuddsordning finnes allerede i dag, og gjelder vraking av fossil varebil (med grønne skilter). Forutsetningen er at du leaser eller kjøper en nullutslippsbil, og dokumenterer det overfor Miljødirektoratet. Gjør du det, får du 3000 kroner i vrakpant og 13 000 kroner i ekstratilskudd.⁴³ Tilskuddet gjelder både privatpersoner og næringsdrivende.

Forbrukerrådet mener at økt eller gradert vrakpant vil føre til at færre trafikkfarlige og miljøskadelige biler forblir på veien. I tillegg vil færre av de aller billigste bilene ende på bruktmarkedet, noe som igjen vil fjerne noe av årsaken til konflikter. Dette vil samlet sett gi en langsiktig samfunnsmessig gevinst, men vil kreve til dels store investeringer i en periode. Mye av rammeverket for dette er imidlertid allerede til stede hos Miljødirektoratet, og kan sannsynligvis oppskaleres uten de aller største utgiftene.

4.3. Samarbeid med markedsaktører

Tett knyttet til endringer i hvordan informasjon før kjøpet blir formidlet, ligger samarbeidet med markedsaktører. Det er mange store aktører på markedet,

⁴³ <http://www.miljodirektoratet.no/no/Tema/Avfall/Avfallstyper/Tilskudd-til-utslippsfri-varebil/>

som har litt forskjellige roller. Norges Automobilforbund (NAF) og Kongelig Norsk Automobilforbund (KNA) har mange medlemmer blant forbrukerne, mens Norges Bilbransjeforbund organiserer store deler av det profesjonelle markedet.

Schibsted og Broom har igjennom sine markedsplasser Finn.no og Broommarked store deler av både det private og profesjonelle markedet. I tillegg finnes det mange andre aktører som kan bidra til et tryggere og mer effektivt bruktbilmarked.

Mange næringsdrivende aktører er lette å komme i kontakt med. De er medlemmer i bransjeforeninger, og de bruker forsikringsselskaper og banker som arrangerer opplæring og kurs. Uorganiserte og særlig små næringsdrivende er vanskeligere å nå direkte, og i mange sammenhenger må informasjon og påvirkning skje indirekte. Her er det ikke tale om noe faktisk samarbeid.

Private kjøpere og selgere har ingen bransjeforeninger, og selv om NAF og KNA har mange medlemmer til sammen, favner de ikke hele markedet. Bileierforeningene har heller ikke noen instruksjonsmyndighet overfor sine medlemmer.

For å påvirke denne gruppen må innsatsen rettes dit kundene er. Forbrukerrådet samarbeider med mange aktører, og på mange forskjellige nivåer. Denne gjennomgangen behandler ikke alle samarbeidene, men sikter på å beskrive bredden.

4.3.1. Har du lappen?

Varianter av selvkjørende biler har vært til stede lenge, men det er bare i det siste at biler faktisk har mulighet til å «se» verden rundt seg og ta valg i veibildet. Forbrukerrådet vet ikke om første generasjon som ikke trenger å ta førerkort er født allerede, men vi kommer stadig nærmere faktisk autonome kjøretøyer.

Noe alle bilførere likevel har til felles, er at de alle sammen har tatt førerkort på et eller annet tidspunkt. Vi ser også at mange ferske bilførere er usikre forbrukere. Kombinasjonen av lavt kunnskapsnivå og relativt lite penger fører til at mange unge forbrukere kjøper biler som ikke har den tilstanden de kunne forvente.

Forbrukerrådet har innledet et samarbeid med Autoriserte Trafikkskolars Landsforening (ATL) for å produsere og distribuere en kort guide til alle landets kjøreskoleelever. Både Forbrukerrådet og ATL mener at økt kunnskap og bevissthet hos ferske bilførere vil gjøre det tryggere for dem å kjøpe og selge sine første biler.

For å sikre at dette blir mest mulig treffsikkert har Forbrukerrådet og ATL rekruttert et utvalg av kjøreskoleelever til å være med å designe rådene basert på det de selv mener vil være nyttig. En tett forankring hos dem som skal bruke materialet, er essensielt for at tiltak som dette skal bli en suksess.

4.3.2. Det skal være enkelt å ta det riktige valget

Mennesker er anlagt til å velge minste motstands vei fra naturens side.⁴⁴ Der den riktigste handlingen krever mer innsats, vil mange velge den bort. Dette gjelder også ved kjøp og salg av bruktbil.

Som interesseorganisasjon er det Forbrukerrådets rolle å sikre at det er enkelt å gjøre det riktige, samt gjøre det vanskelig å operere i gråsonen. Hvis du som forbruker ønsker å kvitte deg med en bruktbil, har du mange muligheter.

Du kan selge den på markedsplasser som Finn.no/bil eller Broommarked. Den kan selges til andre næringsdrivende igjennom for eksempel Nettbil, eller direkte til en bestemt næringsdrivende. Du kan bruke din gamle bil som betaling for din neste bil, ved å levere den til selger som innbytte. I tillegg kan du levere bilen til gjenvinning hvis bilen er tilstrekkelig gammel.

Hvis du først velger å selge bilen til en annen privatperson, er det viktig å ha et godt verktøy for å lage annonser. Forbrukerrådet har i løpet av det siste året jobbet sammen med Schibsted, som eier markedsplassen Finn.no, for å tilpasse annonseverktøyet deres slik at annonsene blir best mulig både for kjøper og selger.

Som nevnt tidligere er ikke selger tjent med et raskt salg på uriktige premisser, da kommer ofte klagen i ettertid. Forbrukerrådet har erfart at en skriftlig avtale er med på å skape trygghet i bilhandelen. Når kjøper og selger signerer, enten digitalt eller med penn, krever det at man har sett to ganger over dokumentet.

I løpet av 2018 jobbet Forbrukerrådet tett med Schibsted for å kvalitetssikre kontrakten som benyttes der kjøpere og selgere inngår avtale igjennom Finn.no sin plattform. Arbeidet resulterte i at kontrakten for alle praktiske formål er identisk med Forbrukerrådets egen bruktbilkontrakt. Med bakgrunn i dette valgte Forbrukerrådet å stille seg fullstendig bak både annonseverktøy og kontrakt. I dag fremgår Forbrukerrådet sitt navn på Finn-annonsene, mens logoen er trykket øverst på kontraktsmalen deres.

Ved å tydelig kvalitetssikre tredjepartskontrakter har Forbrukerrådet som mål om å øke kontraktbruken i bruktbilhandelen. Vår hypotese er at økt bruk av kontrakt, kombinert med bedre annonser, vil føre til et tryggere og mer effektivt marked – og dermed færre klager. I løpet av 2019 kommer arbeidsgruppen til å måle kontraktbruken sammen med Schibsted, og i løpet av de kommende årene måler vi endringer i konfliktnivå.

Forbrukerrådet er fornøyd med å ha bidratt til å løfte kvaliteten på kontraktsmalen som benyttes i Norges hittil største markedsplass for brukte biler.

4.3.3. Hvordan velger du den beste leasingavtalen?

Både miljøet og sikkerheten tjener på at en aldrende bilpark blir fornyet. Det er likevel klart at ikke alle har økonomi til å kjøpe seg en nyere bil. I tillegg er det en del forbrukere som er usikre på om elbilene kommer til å få dramatisk

⁴⁴ N. Haggard mfl. (2017): Perceptual decisions are biased by the cost to act.

økt rekkevidde i de kommende år, noe som vil gjøre dagens modeller til et dårlig kjøp.⁴⁵

En mellomting for mange vil være å lease en bil. Leasing har to store fordeler for forbrukeren. For det første kan du bytte til nyeste teknologi uten å være redd for hvor fremtidssikker den er. For det andre vil leasingmarkedet tilføre mange pent brukte biler til bruktbilmarkedet.

Med bakgrunn i dette og den store veksten leasingmarkedet har vist de siste årene, valgte Forbrukerrådet å gå dypere i dette markedet. Parallelt med arbeidet med bruktbilmarkedet har vi lagt til rette for at forbrukeren lettere skal få oversikt over leasingmarkedet.

For de som vurderer leasing, har vi laget en sjekkliste med hvordan forbrukeren unngår de vanligste fellene. I tillegg har vi publisert en omfattende guide som går igjennom markedet i detalj. I løpet av 2019 skal vi rangere samtlige leasingselskaper i Norge, for å sikre ytterligere gjennomsiktighet i markedet.

Når forbrukeren leverer leasingbilen tilbake etter endt avtaletid, er det jevnlig noen som opplever å få en høy regning for slitasje utenom det vanlige. Det skal være trygt å lease bil, og Forbrukerrådet ser veldig positivt på at markedet går sammen med Standard Norge for å lage en felles standard for å vurdere slitasje.

⁴⁵ Befolkningsundersøkelse gjennomført av Broom.no (januar 2018).

5. Fremtidens bruktbilmarked

Bruktbilmarkedet er stort, og et høyt antall transaksjoner til en høy pris vil også i fremtiden medføre tvister mellom kjøper og selger. Forbrukerrådet ønsker gjennom innsikt og kvalitetsarbeid å bidra til at det blir tryggere og mer effektivt både å kjøpe og selge bruktbil i det norske markedet.

Fremover kommer Forbrukerrådet til å fortsette å sjekke trykket i markedet med vårt bruktbilbarometer. I et marked der tilgang på bil er i endring, samt der nye drivstofftyper øker mye, er det behov for å undersøke hyppig og jevnlig hvordan det står til med både kjøper og selger.

Fersk og jevnlig innsikt vil fortsette å gjøre Forbrukerrådet relevant som samarbeidsparter for bransjen, og i tillegg kan vi øke kompetansenivået hos privatpersoner slik at de kjøper og selger bruktbil på en trygg og effektiv måte.

