



Bilde: Colorbox

ELBILGARANTIGUIDEN 2023

Rapport og metodisk gjennomgang av batterigarantier for elbiler

28.02.2023

Innhold

1	Innledning	4
2	Forbrukerrådets mål med elbil-garantiguide	6
2.1	For nybilkjøpere	6
2.2	For bileiere	6
2.3	Ønsker å påvirke bransjen.....	7
3	Om elbilgarantiguide	7
4	Hvorfor er batteri- og kapasitetsgarantiene viktige?	8
4.1	Nye elbiler vil få økt rekkevidde.....	8
4.2	Batterigaranti og kapasitetsgaranti.....	8
4.3	Garantikrav og kapasitetskontroll	8
4.4	To tabeller	9
5	Hva er en batterigaranti?	9
5.1	Krav om at serviceprogram følges	9
5.2	Utløser poeng.....	9
5.3	Ikke hopp over service	10
5.4	Krav om at service må utføres på merkeverksted	10
5.5	Viktig at jobben utføres riktig	10
6	Hva er en kapasitetsgaranti?	11
6.1	Kapasitet, år og kjørelengde	11
6.2	Verdifull garanti	11
6.3	Krav om at serviceprogram følges	11
6.4	Utløser poeng.....	12
6.5	Ikke hopp over service	12
6.6	Krav om at service må utføres på merkeverksted	12
6.7	Viktig at jobben utføres riktig	12
6.8	Kapasitetskontroll	13
6.9	Er kapasitetskontroll gratis?.....	13
7	Poengsystemet: Forklaring	13
7.1	Batterigaranti	14
7.1.1	Varighet.....	14
7.1.2	Kjørelengde	14
7.1.3	Servicekrav	14
7.2	Kapasitetsgaranti.....	15
7.2.1	Varighet.....	15
7.2.2	Kjørelengde	15
7.2.3	Servicekrav	16
7.3	Kapasitetskontroll	16
7.3.1	Kostnader	16
8	Om garanti og reklamasjon	16



8.1	Garanti.....	16
8.2	Reklamasjon	17



1 Innledning

Mercedes-Benz dytter Hyundai ned fra tronen. Tesla løfter seg fra jumboplass til sølvmedalje. Vi har igjen undersøkt norske elbilers batterigarantier og hele 37 merker er under lupen.

Da andre generasjon av elbil-garantiguident ble publisert i 2018, var kun 14 merker med på leken. I år er det hele 37 merker som deltar, noe som sier mye om utviklingen som har skjedd på elbil-fronten på få år.

I 2018 tronet Hyundai suverent på toppen av vår kåring, etterfulgt av BMW, Mitsubishi og Volkswagen. Mercedes-Benz havnet på en svak 10.-plass og Tesla endte opp med jumboplasseringen.

Forbrukerrådet har valgt en dynamisk rangering, noe som betyr at forskjellen mellom merkene er viktigere enn maksimal poengsum. Når alle har nådd et godt og forbrukervennlig nivå på enkeltvilkår i garantien vil merkene tjene færre poeng på å være gode her. Negative avvik fra dette nivået vil kunne føre til minuspoeng.

Gull til Mercedes-Benz, sølv til Tesla

I år er det Mercedes-Benz - som takket være hele 56,1 poeng - kaprer gullmedaljen og dermed kan skryte av å tilby Norges beste elbil-garanti. Det som er enda mer oppsiktsvekkende, er at Tesla har klatret fra 11,4 til 54,4 poeng og dermed kaprer sølvmedaljen.

15 bronsemedaljører

Hva med den gullmedaljøren fra 2018; Hyundai? Jo, Hyundai gjør det fortsatt godt og tar i år bronsemedaljen. Bronsemedaljen er imidlertid ikke eksklusiv, den deles faktisk av hele 15 merker; Audi, BMW, Citroën, Cupra, DS, Fiat, Mini, Opel, Peugeot, Polestar, Renault, Skoda, Seat og Volkswagen.

Hvordan kan dette henge sammen? Jo, alle disse 15 merkene tilbyr solide 8 år/160.000 km batterigaranti og 70 prosent kapasitetsgaranti i 8 år/160.000 km. De 15 merkene krever heller ikke at eierne skal utføre service for at garantiene skal opprettholdes. Samtidig lover de at samtlige merkeverksteder har utstyret som trengs for å utføre kapasitetskontroller på deres elbil-modeller.

Hongqi på jumboplass

I den andre enden av skalaen – på 37.-plass - finner vi den kinesiske nykommeren Hongqi, med bare 36,2 poeng. I likhet med nesten alle de andre merkene tilbyr Hongqi solide 8 år/160.000 km batteri- og kapasitetsgaranti. Hongqi krever imidlertid at eierne følger bilenes serviceprogram for at



garantiene skal være gyldige. I tillegg er Hongqi sammen med Volvo (27.-plass) alene om å mangle utstyret som skal til for å gjennomføre kapasitetskontroll.

Smart og Seres

På nest sisteplass finner vi Smart, med moderate 37,2 poeng. Smart tilbyr riktignok 8 år batteri- og kapasitetsgaranti, men den langvarige garantien kombineres med kun 100.000 km. Det betyr at Smart-eiere som kjører mer enn 12.500 km i året mister garantien før de 8 årene er utløpt.

Kinesiske Seres avviker også kraftig fra bransjestandard når det kommer til kjørelengde. Seres nøyer seg med 120.000 km og ender dermed på 30.-plass.

Kia og MG

På tredje sisteplass - med 38,2 poeng - finner vi MG, som i likhet med Kia kun gir batteri- og kapasitetsgaranti i 7 år/150.000 km. MG praktiserer i tillegg krav om service for at garantiene skal være gyldige. Det gjør ikke Kia, som dermed oppnår 39,9 poeng og slår MG.

Avvikende fra Lexus og Toyota

De mest avvikende garantivilkårene er det imidlertid søstermerkene Lexus og Toyota som har. Når det kommer til kapasitetsgaranti, lover de to merkene 70% i 8 år/200.000 km, noe som er meget bra. De krever heller ikke at service følges, alle merkeverksteder har kompetanse til å utføre kapasitetskontroll og tjenesten er i tillegg gratis.

Det som er så synd, og uvanlig, er at Lexus og Toyota kun tilbyr 5 år batterigaranti. Dermed taper de mange, mange poeng. Forbrukerrådet synes det er underlig at Lexus og Toyota ikke garanterer mot feil på batteriene mer enn 5 år, når de samtidig garanterer at batteriene skal ha minst 70 prosent kapasitet i 8 år. Hadde deres batterigaranti vært like god som deres kapasitetsgaranti, hadde Lexus og Toyota vunnet vår kåring overlegent med 52,3 poeng.

Mercedes-Benz og Tesla: Modell-spesifikke garantivilkår

Et av elementene som kompliserer årets kåring, er at vinnerne Mercedes-Benz og Tesla opererer med ulike garantivilkår for ulike bilmodeller. Ulike garantivilkår for ulike modeller innenfor samme merke bidrar til å komplisere og forvirre og er derfor etter vårt syn lite forbrukervennlig.



Merkene tilbyr imidlertid meget gode garantivilkår og vi valgte derfor under tvil å likevel å ta dem med. Legg merke til at tallene og poengene som er oppført for Mercedes-Benz og Tesla i hovedtabellene derfor er gjennomsnittsverdier.

2 Forbrukerrådets mål med elbil-garantiguide

Målet med Forbrukerrådets undersøkelse av elbil-garantier er først og fremst å bistå norske forbrukere. I tillegg ønsker vi å påvirke bransjen, samt å dempe konfliktnivået.

Undersøkelsene av elbilgarantier er videreføringer av Forbrukerrådets store bilgarantiguide. Gjennom våre bilgarantiundersøkelser de siste årene (2011, 2013, 2015, 2016, 2018, 2023) 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 rangeringer og tabeller. Tabellene er ment som verktøy for norske forbrukere.

2.1 For nybilkjøpere

Planlegger du å kjøpe ny bil, kan bruke tabellene til å finne ut hvilke betingelser som gjelder hos de ulike bilmerkene. Denne informasjonen kan så brukes som beslutningsgrunnlag. For å forenkle jobben for deg, har vi rangert bilmerkene.

2.2 For bileiere

Forbrukerrådets tabeller kan også være til stor nytte for bileiere generelt. For det første kan du raskt finne ut hvilke betingelser som gjelder for din bil. For det andre kan tabellene fungere som problemløser. Hvis eventuelle merkeforhandlere eller merkeverksteder skulle forsøke å avvise garantisaker på feilaktig grunnlag, kan du rettlede disse ved å vise frem tabellene. Dataene i tabellene er basert på forpliktende svar avgitt av importør. Skulle ikke dette holde, kan du kontakte importør og be denne om å veilede merkeforhandleren/-verkstedet.

Vær klar over at betingelsene i tabellene reflekterer vilkårene som gjelder per datoen som oppgis i under hvert merke. Hvis du har en eldre bil, er det derfor ikke sikkert at den dekkes av vilkårene som er oppgitt i våre nyeste tabeller. For øvrig kan det ikke understrekes for ofte at din reklamasjonsrett alltid gjelder helt uavhengig av garantien. Det betyr at du alltid kan reklamere, selv om selger skulle avvise ditt garantikrav.



2.3 Ønsker å påvirke bransjen

I tillegg håper vi at våre bilgarantiguider skal påvirke bransjen i retning av bedre vilkår, tydeligere kommunikasjon og bedre opplæring av ansatte. Vår erfaring fra bilgarantiundersøkelsene opp gjennom årene, er at disse i høyeste grad har påvirket bransjen i positiv retning. Forbrukerrådet kunne i 2018 konstatere at en rekke bilimportører oppga mer forbrukervennlige vilkår enn de gjorde i 2016, som var bedre enn vilkårene i 2015. Og i år har vilkårene blitt ytterligere forbedret.

For å klare å skille de aller beste fra de mindre flinke, innførte vi i 2013 derfor en karakterskala. Det betyr at vi har klart å gjøre det tydelig hvilke aktører som er mest forbrukervennlige, og hvilke som har størst forbedringspotensial. Forbrukerrådet antar at aktørene som kommer dårlig ut, vil vurdere å forbedre sine garantivilkår.

3 Om elbilgarantiguident

Forbrukerrådets elbilgarantiguide er en oppfølger til guidene vi gjennomførte i 2017 og 2018.

Første generasjon av elbil-garantiguident ble publisert i 2017. Vi tok den gangen for oss de 14 bilmerkene som på det tidspunktet markedsførte elbiler i Norge, og så nærmere på hvilke batteri-relaterte garantier de ulike importørene tilbød. I 2017 hadde elbilgaranti-guiden for øvrig selskap av tilsvarende guider for ladbare hybrider og hybrider.

I 2018 oppdaterte vi guiden med to nye merker (Opel og Smart). I år omfatter guiden de 37 merkene som per første halvår 2022 aktivt markedsførte elbil-modeller i Norge.

Informasjonen er innhentet ved at Forbrukerrådet har sendt de aktuelle bilimportørene spørsmål per e-post. Respondentene er gjort tydelig oppmerksomme på viktigheten av at svarene er korrekte og forankret i egen organisasjon. Respondentene er også gjort tydelig oppmerksomme på at svarene vil bli publisert av Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet anser derfor svarene som forpliktende, uavhengig av hvilken garantiinformasjon importørene måtte oppgi på nettstedet, i garantihåndbøker og lignende.



4 Hvorfor er batteri- og kapasitetsgarantiene viktige?

Batteriet er elbilens hjerte. Jo større kapasitet det har, jo større rekkevidde får du. Men én ting er batterikapasiteten når elbilen er splitter ny, en annen ting er hvor stor batterikapasitet som gjenstår når bilen begynner å dra på årene.

Det som er helt sikkert, er nemlig at elbilens batteri over tid vil miste kapasitet. Det betyr at din aksjonsradius reduseres, og at du vil måtte lade oftere. Dette er selvsagt negativt i seg selv. En annen negativ effekt ved svekket batterikapasitet, er økt risiko for at du ender opp med en dårlig pris den dagen du bestemmer deg for å selge elbilen.

4.1 Nye elbiler vil få økt rekkevidde

Risikoen for dårlig pris forsterkes ved at vi må anta at nye elbil-modeller vil få stadig lengre rekkevidde, samt høyere ladehastighet. Det betyr at dagens elbiler – når de skal selges noen år frem i tid – sannsynligvis vil bli sammenlignet med elbiler med bedre rekkevidde og ladehastighet enn det som er tilgjengelig i dag.

På denne bakgrunn er det verdifullt for deg at du tilbys en garanti som sikrer deg mot en drastisk reduksjon i rekkevidde. For det første vil du selv være sikret en noenlunde forutsigbar aksjonsradius, for det andre vil du kunne garantere neste eier det samme. Dermed vil du sannsynligvis ende opp med en bedre annenhåndsverdi.

4.2 Batterigaranti og kapasitetsgaranti

Forbrukerrådet har derfor sett nærmere på de to batteri-relaterte garantiene som tilbys i det norske elbil-markedet: batterigaranti og kapasitetsgaranti. Batterigarantien sikrer deg mot utgifter hvis det skulle oppstå feil på batteriet, kapasitetsgarantien sikrer deg at batteriet har en viss kapasitet et gitt antall år frem i tid. Kapasiteten er normalt oppgitt i prosent av kapasiteten batteriet hadde da bilen var ny og er i årets guide 70 prosent for samtlige merker.

4.3 Garantikrav og kapasitetskontroll

I tillegg til at vi har undersøkt hvor gode batteri- og kapasitetsgarantier merkene tilbyr, har vi undersøkt hvilke merker som krever at du følger serviceprogrammet for at garantiene skal være gyldige. Vi har også undersøkt om de ulike merkene merkeverksteder har verktøyet som skal til for å



gjennomføre en batteri-kapasitetskontroll og hvorvidt denne er gratis eller kun utføres mot betaling.

4.4 To tabeller

For å kunne rangere merkene, har vi utviklet et poengsystem. Alle de 37 merkene er oppført i to tabeller. I disse tabellene finner du blant annet informasjon om når dagens garantier ble innført. Dette er interessant for deg som allerede eier en elbil eller planlegger å kjøpe en brukt elbil.

I likhet med alle andre biler, leveres også elbiler med nybilgaranti, lakkgaranti, gjennomrustingsgaranti og veihjelpgaranti. Disse garantiene er ikke tema denne gangen, men er grundig omtalt i [Den store bilgarantiguide 2023](#).

5 Hva er en batterigaranti?

Uansett hvilken biltype du kjøper, vil feil på bilens batteri(er) være omfattet av nybilgarantien. Det store flertallet av bilmerker som selges i Norge, følges av 5 år/100 000 km nybilgaranti. I tillegg vil batteriet være dekket av din lovfestede reklamasjonsrett i 5 år. En egen batterigaranti som sikrer deg mot feil på batteriet, vil derfor først gi deg merverdi når den gir deg noe mer enn nybilgarantien i tid eller kjørelengde. Forbrukerrådet har derfor kun valgt å gi poeng til batterigarantier som gir deg dekning utover 5 år og 100 000 km

5.1 Krav om at serviceprogram følges

I Forbrukerrådets store bilgarantiguide 2023 vil du se at ingen bilimportører krever at du må følge service-/vedlikeholdsprogrammet for at nybilgarantien skal være gyldig. Når det kommer til batterigarantien derimot, forutsetter en del merker at serviceprogrammet følges. Et slikt servicekrav har imidlertid begrenset relevans – fordi det ikke er absolutt. Bransjestandarden innebærer nemlig at du uansett vil få innvilget et garantikrav dersom importør ikke kan påvise årsakssammenheng mellom manglende service og feilen som har oppstått.

5.2 Utløser poeng

Selv om det i praksis viser seg at det har liten betydning om importør praktiserer servicekrav eller ikke, har Forbrukerrådet valgt å gi poeng til bilmerkene som ikke har knyttet et servicekrav til sin batterigaranti. Dette fordi vi anser at fravær av en slik betingelse er forbrukervennlig, klargjørende og konfliktdepende.



5.3 Ikke hopp over service

Det er imidlertid viktig å være klar over at du tar stor risiko ved å hoppe over service. Samtlige importører understreker at deres garantier ikke gjelder dersom det kan påvises årsakssammenheng mellom en oppstått feil og manglende service. Du risikerer i slike tilfeller også at garantikrav knyttet til eventuelle følgeskader avvises.

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

5.4 Krav om at service må utføres på merkeverksted

Forbrukerrådet anbefaler altså at du følger bilens serviceprogram. Men må du bruke et merkeverksted?

Nei. I henhold til EU-lovgivning er det ikke tillatt å knytte garantien til betingelser om bruk av merkeverksted. I sammenheng med innhenting av data til denne undersøkelsen, viste det seg at enkelte importører ikke hadde fått med seg dette. Men etter at Forbrukerrådet informerte de aktuelle importørene om regelverket, erkjenner nå samtlige merker at det ikke kan kreves at merkeverksted skal brukes.

Du kan altså selv kan velge hvilket verksted du ønsker å bruke til service.

5.5 Viktig at jobben utføres riktig

Når du bruker et uavhengig verksted, skal du imidlertid være klar over at det er meget viktig at verkstedet nøye følger produsentens vedlikeholdsprogram og at det dokumenteres at produsentens anvisninger er fulgt. Dersom det skulle oppstå en feil, og importør kan påvise årsakssammenheng mellom den oppståtte feilen og mangelfull eller feilaktig utført service, vil garantikravet bli avvist. I slike situasjoner vil importørene i stedet henvise deg til å reklamere til verkstedet som har utført servicen. Du risikerer også i slike tilfeller at garantikrav knyttet til eventuelle følgeskader avvises.

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

- *Beste batterigaranti: 9 år/205.000 km (Mercedes-Benz*, gjennomsnitt)*
- *Vanligste batterigaranti: 8 år/160.000 km (29 av 37 merker)*
- *Dårligste batterigaranti: 5 år/200.000 km (Lexus/Toyota), 8 år/100.000 km (Smart)*



6 Hva er en kapasitetsgaranti?

En kapasitetsgaranti garanterer deg mot dramatisk svekkelse av batterikapasitet og dermed også rekkevidde.

Batteriet er en særdeles viktig komponent i en elbil, fordi det i praksis bestemmer bilens rekkevidde. Derfor vil gjenværende batterikapasitet kunne ha svært stor betydning for en elbils bruksverdi og dermed også annenhåndsverdi.

Alle batterier vil over tid tape kapasitet. En kapasitetsgaranti beskytter deg imidlertid mot risikoen for at kapasiteten skal falle dramatisk. Dette ved at importøren garanterer at batteriet i en viss periode skal inneha en gitt kapasitet. Den garanterte, gjenværende kapasiteten er normalt oppgitt i prosent av kapasiteten batteriet hadde da bilen var ny.

6.1 Kapasitet, år og kjørelengde

I 2018 var det flere merker som tilbød svake kapasitetsgarantier helt ned i 5 år. Tesla tilbød ikke kapasitetsgaranti i det hele tatt. I år tilbyr samtlige 37 merker kapasitetsgaranti – med korteste varighet 7 år. Det store flertallet tilbyr 8 år, mens Mercedes-Benz for enkelte modeller faktisk tilbyr hele 10 år.

Mens den garanterte kapasiteten i 2018 varierte fra 66% helt opp til 75%, har 70% kapasitet nå blitt en bransjestandard som samtlige merker følger.

Vær oppmerksom på at kapasitetsgarantien i likhet med nybilgarantien og batterigarantien alltid har en kjørelengdebegrensning, i praksis mellom 100 000 og 250 000 km. Den absolutt vanligste kjørelengdebegrensningen er 160.000 km (29 merker). Når den aktuelle kjørelengden blir overskredet, vil kapasitetsgarantien oppheves – uavhengig av hvor mange år den i utgangspunktet gjelder.

6.2 Verdifull garanti

Fordi en nybilgaranti ikke inneholder lovnader om batterikapasitet, vil kapasitetsgarantien – i motsetning til batterigarantien – gi deg merverdi fra år én. Dette reflekteres i Forbrukerrådets poenggivning.

6.3 Krav om at serviceprogram følges

I Forbrukerrådets store bilgarantiguide 2023 vil du se at ingen bilimportører krever at du må følge service-/vedlikeholdsprogrammet for at nybilgarantien skal være gyldig. Når det kommer til kapasitetsgarantien derimot, forutsetter en del merker at serviceprogrammet følges. Et slikt servicekrav har imidlertid begrenset relevans – fordi det ikke er absolutt. Bransjestandarden innebærer nemlig at du uansett vil få innvilget et garantikrav dersom importør ikke kan påvise årsakssammenheng mellom manglende service og redusert kapasitet.



6.4 Utløser poeng

Selv om det i praksis viser seg at det har liten betydning om importør praktiserer servicekrav eller ikke, har Forbrukerrådet valgt å gi poeng til bilmerkene som ikke har knyttet et servicekrav til sin kapasitetsgaranti. Dette fordi vi anser at fravær av en slik betingelse er forbrukervennlig, klargjørende og konfliktdepende.

6.5 Ikke hopp over service

Det er imidlertid viktig å være klar over at du tar stor risiko ved å hoppe over service. Samtlige importører understreker at deres garantier ikke gjelder dersom det kan påvises årsakssammenheng mellom en oppstått feil og manglende service. Du risikerer i slike tilfeller også at garantikrav knyttet til eventuelle følgeskader avvises.

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

6.6 Krav om at service må utføres på merkeverksted

Forbrukerrådet anbefaler altså at du følger bilens serviceprogram. Men må du bruke et merkeverksted?

Nei. I henhold til EU-lovgivning er det ikke tillatt å knytte garantien til betingelser om bruk av merkeverksted. I sammenheng med innhenting av data til denne undersøkelsen, viste det seg at enkelte importører ikke hadde fått med seg dette. Men etter at Forbrukerrådet informerte de aktuelle importørene om regelverket, erkjenner nå samtlige merker at det ikke kan kreves at merkeverksted skal brukes.

Du kan altså selv kan velge hvilket verksted du ønsker å bruke til service.

6.7 Viktig at jobben utføres riktig

Når du bruker et uavhengig verksted, skal du imidlertid være klar over at det er meget viktig at verkstedet nøye følger produsentens vedlikeholdsprogram og at det dokumenteres at produsentens anvisninger er fulgt.

Dersom det skulle oppstå en feil, og importør kan påvise årsakssammenheng mellom den oppståtte feilen og mangelfull eller feilaktig utført service, vil garantikravet bli avvist. I slike situasjoner vil importørene i stedet henvise deg til å reklamere til verkstedet som har utført servicen. Du risikerer også i slike tilfeller at garantikrav knyttet til eventuelle følgeskader avvises.

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



- *Beste kapasitetsgaranti: 70%/9 år/205.000 km (Mercedes-Benz*, gjennomsnitt)*
- *Vanligste kapasitetsgaranti: 70%/8 år/160.000 km*
- *Dårligste kapasitetsgaranti: 70%/7 år/150.000 km (Kia, MG), 70%/8 år/100.000 km (Smart)*

6.8 Kapasitetskontroll

Kapasitetsgarantien innebærer altså en lovnad om at bilens batterikapasitet ikke skal havne under et visst prosenttall sammenlignet med kapasiteten batteriet hadde da bilen var ny. Det å finne ut av hvor høy gjenværende kapasitet et fremdriftsbatteri har, varierer fra bilmodell til bilmodell og kan erfaringsmessig være komplisert og tidkrevende for enkelte modellens vedkommende.

I etterkant av publiseringen av vår elbil-garantiguide i 2018 har vi blitt kontaktet av forbrukere som forteller at merkeverksteder har opplyst at de ikke har utstyr for å gjennomføre kontroll av batterikapasitet. Derfor spurte vi i år importørene om deres merkeverksteder har nødvendig verktøy og kompetanse for å utføre kapasitetskontroll.

6.9 Er kapasitetskontroll gratis?

Vi har også blitt kontaktet av forbrukere som har rapportert om svært høye priser for gjennomføring av kapasitetskontroll. Derfor spurte vi i år om merkene tilbyr dette gratis eller om de krever betaling.

7 Poengsystemet: Forklaring

For å kunne rangere merkene, har Forbrukerrådet utviklet et poengsystem. Poengsystemet er progressivt.

Normalt gjelder de samme garantivilkårene for samtlige personbiler-modeller et merke tilbyr. Dessverre har Mercedes-Benz og Tesla valgt å avvike fra dette prinsippet, ved at de tilbyr ulike garantivilkår for ulike modeller. Eksempelvis tilbyr Mercedes-Benz en ordinær batterigaranti på 8 år/160.000 km for elbilmodellene EQA, EQB og EQC, mens de tilbyr en klasseledende batterigaranti på 10 år/250.000 km for EQE og EQS.

Dette gjør det komplisert for forbrukere å få oversikt over hvilke garantier som egentlig gjelder - og kompliserer også produksjonen av denne guiden. I tillegg til at vi ønsker å få frem i lyset alle vilkår knyttet til alle merkens garantivilkår, ønsker vi også å rangere merkene. Dette for at det skal bli enklere å velge bilmerke for deg som er opptatt av best mulige garantivilkår. For å kunne tildele Mercedes-Benz og Tesla poeng, ble vi derfor nødt til å regne ut gjennomsnitt. Eksempelvis har vi for Mercedes-Benz vedkommende, tatt



utgangspunkt i at gjennomsnittet av 10 og 8 år batterigaranti blir 9 år og tildelt poeng i henhold til. Derfor vil du i tabellene se at disse to bilmerkene er markert med en asterisk (*).

7.1 Batterigaranti

Da feil på batteriet allerede er dekket av nybilgarantien, som normalt gjelder 5 år/100 000 km, gir vi utelukkende poeng for batterigarantier som strekker seg utover 5 år/100.000 km.

7.1.1 Varighet

Jo lengre varighet, jo bedre for deg. Vi må også anta at risikoen for feil vil øke med bilens alder. Vi har derfor valgt å gjøre poengtildelingen progressiv:

År 6: 1,6 poeng - År 7: 1,7 poeng - År 8: 1,8 poeng - År 9: 1,9 poeng - År 10: 2,0 poeng

Dermed gir 6 år batterigaranti 1,6 poeng, 7 år gir 3,3 poeng, 8 år gir 5,1 poeng, 9 år gir 7,0 poeng og 10 år gir 9,0 poeng

- *Høyeste oppnådde poengsum: 7,0 poeng (9 år, Mercedes-Benz* gjennomsnitt)*
- *Vanligste poengsum: 5,1 poeng (8 år, 32 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (5 år, Lexus/Toyota)*

7.1.2 Kjørelengde

Jo høyere kjørelengde, jo bedre for deg. Samtidig vil relevansen av økt kjørelengde øke med garantiens varighet i år. Har man en garanti som kun varer i 3 år, vil eksempelvis en økning i kjørelengde fra 100 000 til 200 000 km normalt gi begrenset merverdi. Har man en garanti som varer i 8 år derimot, vil en dobling i kjørelengde for mange kunne være svært verdifull. Vi har derfor valgt å knytte kjørelengde til varighet i år. Dette har vi gjort på følgende måte: Kjørelengde (antall km utover 100 000 km) ganger varighet (antall år utover 5 år), delt på 250 000.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 3,8 poeng (205.000 km/9 år, Mercedes-Benz* gjennomsnitt)*
- *Vanligste poengsum: 1,9 poeng (160.000 km/8 år, 28 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (200.000 km/5 år, Lexus/Toyota), 0 poeng (100.000 km/8 år, Smart)*

7.1.3 Servicekrav

En del importører knytter et servicekrav til sin batterigaranti. Vi ønsker å belønne importørene som ikke stiller slike krav med 0,5 poeng per år utover 5 år.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 1,5 poeng (8 år uten servicekrav, 18 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (5 år uten servicekrav, Lexus/Toyota), 0 poeng (servicekrav, 16 merker)*



7.2 Kapasitetsgaranti

En nybilgaranti inneholder ingen garanti for batterikapasitet. Derfor er en kapasitetsgaranti verdifull fra år 1, noe som reflekteres i poenggivningen. Kapasitet

Jo høyere kapasitet som garanteres, jo bedre for deg. Vi ønsker derfor å gi en tydelig belønning til importørene som strekker seg aller lengst. Vi har derfor valgt å gjøre poengtildelingen progressiv. Dessverre er det ingen merker som gir mer enn 70% kapasitetsgaranti i år.

- 50–60 % – 0,5 poeng per prosentpoeng
- 61–70 % – 0,75 poeng per prosentpoeng
- 71 % og mer – 1 poeng per prosentpoeng

Høyeste oppnådde poengsum: 12,5 poeng (70 %, samtlige merker)

7.2.1 Varighet

Jo lengre varighet, jo bedre for deg. Vi må anta at risikoen for redusert kapasitet vil stige med bilens alder. Vi har derfor valgt å gjøre poengtildelingen progressiv:

År 1: 1,1 poeng - År 2: 1,2 poeng - År 3: 1,3 poeng - År 4: 1,4 poeng - År 5: 1,5 poeng - År 6: 1,6 poeng - År 7: 1,7 poeng - År 8: 1,8 poeng - År 9: 1,9 poeng - År 10: 2,0 poeng.

Dermed vil 7 år gi 9,8 poeng, 8 år gi 11,6 poeng, 9 år gi 13,5 poeng og 10 år gi 15,5 poeng

- *Høyeste oppnådde poengsum: 13,5 poeng (9 år, Mercedes-Benz* gjennomsnitt)*
- *Vanligste poengsum: 11,6 poeng (8 år, 34 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 7,0 poeng (7 år, Kia, MG)*

7.2.2 Kjørelengde

Jo høyere kjørelengde, jo bedre for deg. Samtidig vil relevansen av økt kjørelengde øke med garantiens varighet i år. Har man en garanti som kun varer i 3 år, vil eksempelvis en økning i kjørelengde fra 100 000 til 200 000 km normalt gi begrenset merverdi. Har man en garanti som varer i 8 år derimot, vil en dobling i kjørelengde for mange kunne være svært verdifull. Vi har derfor valgt å knytte kjørelengde til varighet i år på følgende måte:

Kjørelengde (antall km) ganger varighet (antall år) delt på 250 000.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 7,4 poeng (205.000 km/9 år, Mercedes-Benz* gjennomsnitt)*
- *Vanligste poengsum: 5,1 poeng (160.000 km/8 år, 29 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 3,2 poeng (100.000 km/8 år, Smart)*



7.2.3 Servicekrav

De fleste importørene knytter et servicekrav til sin kapasitetsgaranti. Vi ønsker å belønne importørene som ikke stiller slike krav.

Vi gir 0,5 poeng per år det ikke stilles krav om service.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 4,0 poeng (8 år, 22 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (servicekrav, 14 merker)*

7.3 Kapasitetskontroll

Tilbyr merkeverkstedene kapasitetskontroll? Vi gir 0,5 poeng per år kapasitetsgaranti dersom *samtlig*e merkeverksteder har utstyr for å utføre kapasitetskontroll. Vi gir 0,2 poeng per år kapasitetsgaranti dersom *noen* av merkeverkstedene har slikt utstyr. Vi gir ingen poeng dersom *ingen* av merkeverkstedene har nødvendig utstyr.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 4,5 poeng (Alle verksteder, 9 år, Mercedes-Benz* gjennomsnitt)*
- *Vanligste poengsum: 4,0 poeng (Alle verksteder, 8 år, 34 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (Ingen verksteder har utstyret, Hongqi, Volvo)*

7.3.1 Kostnader

Vi gir 0,5 poeng per år kapasitetsgaranti dersom merkeverkstedene tilbyr gratis kapasitetskontroll. Vi gir 0,1 poeng per år kapasitetsgaranti dersom merkeverkstedene tilbyr betalt kapasitetskontroll. Vi gir ingen poeng dersom ingen av merkeverkstedene har nødvendig utstyr.

- *Høyeste oppnådde poengsum: 4,0 poeng (Gratis, 8 år, 9 merker)*
- *Vanligste poengsum: 0,8 poeng (Mot betaling, 8 år, 22 merker)*
- *Laveste oppnådde poengsum: 0 poeng (Ingen verksteder har utstyret, Hongqi, Volvo) (Har utstyret, men tilbyr ikke tjenesten, Jaguar)*

8 Om garanti og reklamasjon

8.1 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.

En batterigaranti skal sikre deg mot feil på batteriet, mens en kapasitetsgaranti skal sikre deg en viss batterikapasitet.

Forutsetningen for at garantiene kommer til anvendelse, er at feilen/den svekkede kapasiteten skyldes produksjonsfeil eller materialsvikt, med andre ord at ansvaret for feilen ligger hos produsent.



8.2 Reklamasjon

Reklamasjonsretten er dine lovbestemte klagerettigheter. 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 TV, PC og bil. Husk at din reklamasjonsrett gjelder uavhengig av garantien. Det betyr at du alltid kan reklamere, selv om selger skulle avvise ditt garantikrav.

