



Bilde: Colorbox

BILGARANTIGUIDEN 2023

Rapport og metodisk gjennomgang av garanti for biler med fossile eller hybride drivlinjer

28.02.2023



Innhold

1	Innledning	4
2	Forbrukerrådets mål med bilgarantiguiden	5
2.1	Nyttig tabell	5
2.2	For nybilkjøpere	5
2.3	For bileiere	6
2.4	Ønsker å påvirke bransjen	6
3	Om guiden	7
4	Mer om vinnerne og taperne	7
4.1	Dramatisk fall for Mercedes-Benz	8
4.2	Kun 5 år	8
4.3	27 plasser ned for Fiat	8
4.4	Forbedringer	9
4.5	Forverringer	9
4.6	Forbrukervennlige nykommere	9
4.7	Mange oppgaver	9
5	Hvorfor er bilgarantier så viktige?	10
5.1	Følger bilen	10
5.2	Garanti vs. reklamasjon	10
5.3	Trygghet ved salg	11
6	Må du følge serviceprogrammet?	11
6.1	Du trenger ikke å bruke merkeverksted	11
6.2	Viktig at jobben utføres riktig	12
6.3	Merkeoriginale reservedeler	12
7	Hva er en nybilgaranti?	12
7.1	Ansvar må ligge hos produsent	14
7.2	Om parallell-importerte biler	14
7.3	Nio: Ulike garantivilkår for ulike modeller	15
8	Hvilke vilkår inngår i nybilgarantien?	15
8.1	Varighet og kjørelengde	15
8.1.1	Poengtildeling varighet	15
8.1.2	Poengtildeling kjørelengde	15
8.2	Bonusgaranti med ubegrenset kjørelengde	16
8.2.1	Poengtildeling	16
8.3	Gratis lånebil ved garantireparasjon	16
8.3.1	Poengtildeling	16



8.4	Gratis garantiutløpskontroll	17
8.4.1	Poengtildeling:	17
8.5	Garantiutløpspåminnelse	17
8.5.1	Poengtildeling:	17
8.6	Ekstrauststyr	17
8.6.1	Poengtildeling:	18
8.7	Egen garanti for garantibytte komponenter	18
8.7.1	Poengtildeling:	18
8.8	Garanti mot rustede bremseskiver	19
8.8.1	Poengtildeling:	19
9	Hva er lakk- og gjennomrustingsgarantier?	19
9.1	Lakkgaranti	19
9.1.1	Poengtildeling varighet	20
9.1.2	Poengtildeling kjørelengde	20
9.1.3	Poengtildeling kontroll	20
9.2	Gjennomrustingsgaranti	20
9.2.1	Poengtildeling varighet	21
9.2.2	Poengtildeling kjørelengde	21
9.2.3	Poengtildeling kontroll	21
9.3	Krav til bruk av merkeverksted, separat lakk- og rustkontroll	21
9.3.1	Poengtildeling: Krav til bruk av merkeverksted	22
9.3.2	Poengtildeling: Tilbud om separat kontroll på merkeverksted	22
9.3.3	Poengtildeling: Tilbud om gratis, separat kontroll på merkeverksted	22
9.4	Sammenlagt poengsum for lakk- og rustkontroll:	22
10	Hva er en veihjelp-garanti	23
10.1	Varighet og kjørelengde	23
10.1.1	Poengtildeling	23
11	Om garanti og reklamasjon	24
11.1	Garanti	24
11.2	Reklamasjon	24
11.3	Du kan alltid reklamere	24



1 Innledning

Citroëns luksusmerke DS vipper Kia ned fra tronen og kan dermed skilte med «Norges beste bilgaranti». Nykommer MG imponerer med sølv og Kia må i år ta til takke med bronse. Flere kinesiske merker gjør det meget godt, mens Fiat og Mercedes-Benz raser på vår rangering

Forbrukerrådet har for sjette gang gransket norske bilgarantier. Denne gangen har vi rangert hele 39 bilmerker, hvorav 8 kinesiske nykommere. Årets kåring preges av at Kia, som har vunnet alle våre tidligere kåringer, omsider må gi tapt. Citroëns luksusmerke DS kaprer hele 13,25 poeng og erobrer dermed gullmedaljen.

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.

Like bak finner vi kinesiske MG, som henter imponerende 13,1 poeng og sølvmedalje. Opel forbedrer sine garantier med fantastiske 6,3 poeng og henter hele 13 poeng totalt – like mange som Kia. Opel og Kia deler dermed årets bronsemedalje.

Solide Bertel. O. Steen-merker

I det hele tatt preges årets kåring av bilimportør Bertel O. Steen. Ikke bare står importøren bak vinnerne DS, Kia og Opel, i tillegg stormer både Citroën og Peugeot frem til 12,75 poeng og erobrer delt femteplass. Det betyr at Bertel O. Steen står bak seks av de syv merkene som tilbyr Norges beste bilgarantier. Samtlige merker henter over 12 poeng, noe som er oppsiktsvekkende. Bortsett fra MG er det ingen andre enn Bertel O. Steen-merkene som erobrer mer enn 9 poeng.

Imponerende resultater for kinesiske merker

Like interessant er det at kinesiske MG tar sølvmedaljen. MG kan i likhet med Kia skilte med hele 7 år/150.000 km nybilgaranti og er eneste merke som lover innkalling til gratis garantiutløpskontroll når den tid kommer.

Også kinesiske Nio gjør det meget godt. Takket være 7,65 poeng, tar merket en solid niendeplass. Hadde det ikke vært fordi Nio kjører en komplisert og forvirrende garantipolitikk, hadde merket gjort det enda bedre. Nio har nemlig bestemt seg å gi ulike garantier for ulike modeller og Forbrukerrådet har derfor måttet regne ut en gjennomsnittlig poengsum for merket



Også kinesiske Hongqi gjør det meget godt og plasserer seg på en 11.-plass med sine 7,2 poeng. Det samme kan sies om de to kinesiske nykommerne BYD og Maxus, som med 6,5 poeng deler 16.-plassen.

Fremgang for Volvo, Hyundai, Mazda og Suzuki

Når vi først omtaler de aller beste bilgarantiene, må vi også nevne Volvo, som henter solide 8,6 poeng og dermed rykker opp hele ni plasser til sjuendeplass. Til tross for knallhard konkurranse klarer Hyundai også i år å beholde tiendeplassen med 8,2 poeng.

Vi må også nevne Mazda, som rykker opp sju plasser fra 2018 til 19.-plass i år - og Suzuki, som rykker opp 4 plasser til 13.-plass. Dette høres kanskje ikke så imponerende ut, men med tanke på at årets kåring omfatter hele åtte flere merker enn i 2018, står det respekt av Mazda og Suzukis løft.

Vi nevner også Lexus og Toyota, som innkasserer henholdsvis 7,55 og 6,95 poeng og dermed rykker opp til tiende- og tolvteplass.

2 Forbrukerrådets mål med bilgarantiguiden

Målet med Forbrukerrådets bilgarantiundersøkelse 2018 er først og fremst å bistå norske forbrukere. I tillegg ønsker vi å påvirke bransjen.

Bilgarantier er allerede i utgangspunktet et komplisert tema. Temaet kompliseres ytterligere ved at ulike bilimportører opererer med ulike vilkår. Som om ikke det skulle være nok, dokumenterte Forbrukerrådet i 2011 at både skriftlig og muntlig kommunikasjon omkring bilgarantier ofte er forvirrende – og tidvis også misvisende. Til sammen innebærer disse faktorene at det i praksis var nærmest umulig for forbrukere å skaffe seg oversikt over hva som egentlig gjelder på bilgaranti-feltet.

2.1 Nyttig tabell

Gjennom våre bilgarantiundersøkelser de siste elleve årene 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 bilgaranti-tabeller. Tabellene er ment som et verktøy for norske forbrukere.

2.2 For nybilkjøpere

Forbrukere som planlegger å kjøpe ny bil, kan bruke tabellen til å finne ut hvilke betingelser som gjelder hos de ulike bilmerkene. Denne informasjonen kan så brukes som beslutningsgrunnlag. For å forenkle jobben for forbrukerne, har



Forbrukerrådet rangert de ulike bilmerkene i fem kategorier i henhold til hvor gode garantivilkår de etter Forbrukerrådets syn tilbyr.

2.3 For bileiere

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

Vær for øvrig klar over at betingelsene i tabellen reflekterer vilkårene som gjelder per dags dato. Som vi straks skal komme tilbake til, har mange aktører forbedret sine vilkår kraftig siden Forbrukerrådet startet med bilgarantiundersøkelser i 2011. Hvis du har en eldre bil, er det derfor ikke sikkert at den dekkes av vilkårene som er oppgitt i vår nyeste tabell.

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 (se faktaboks).

2.4 Ønsker å påvirke bransjen

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

Vår erfaring fra bilgarantiundersøkelsen i 2011 og bilgarantiguiderne i 2013, 2015, 2016 og 2018, 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 Forbrukerrådet 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 havner i kategoriene «Middels garantivilkår» og «Svakest garantivilkår» vil vurdere å forbedre sine garantivilkår. Ved å fokusere positivt på garantiutløpskontroll og garantidekning for rustede bremseskiver håper Forbrukerrådet spesielt at flere importører vil innføre disse forbrukervennlige ordningene.



3 Om guiden

Forbrukerrådets bilgarantiguide er oppfølgeren til undersøkelsene vi gjennomførte i 2011, 2013, 2015, 2016 og 2018. Inntil 2015 valgte vi å konsentrere oss om de 20 bilmerkene som hadde høyest markedsandeler. I 2016 utvidet vi guiden med alle merker som hadde solgt mer enn 100 biler per 1. november 2015, noe som betyr at guiden omfattet 28 merker. I 2018 utvidet vi guiden til å omfatte alle merker som solgte mer enn 50 biler i 2018, noe som går 31 merker. I år tok vi med alle merker som hadde solgt mer enn 10 biler første halvår 2022, noe som betyr at vi i år dekker hele 39 merker.

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 blir 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 Mer om vinnerne og taperne

DS, MG, Kia og Opel vinner årets kåring. I den andre enden av skalaen finner vi blant andre Subaru og Land Rover.

Helt nederst finner vi Subaru, som i år ender opp på jumboplassering med bare 1,6 poeng. Dette er synd, da Subaru er et av få merker som tilbyr en fin garanti mot rustede bremseskiver. Årsaken til at Subaru likevel gjør det så svakt, er blant annet at merket forlanger at kontroll i sammenheng med lakk- og rustgarantiene foregår på merkeverksted - uten at merket tilbyr en gratis, separat kontroll. Subaru er også ett av få merker som kun tilbyr gratis veihjelp til første service. I tillegg er lakkgarantien relativt svak.

Land Rover havner på nest siste plass, blant fordi merket i likhet med Subaru er svært lite forbrukervennlige når det kommer til lakk- og rustkontroll. Merket gir i tillegg kun 6 år gjennomrustingsgaranti.



4.1 Dramatisk fall for Mercedes-Benz

Det mest spektakulære fallet er det imidlertid Mercedes-Benz som står for. I 2018 tok det tradisjonsrike merket tiendeplassen, med hele 6,85 poeng. I år ender Mercedes-Benz på 37.-plass med bare 2,45 poeng. Hvordan kan dette henge sammen?

I 2018 oppga Mercedes-Benz at merket tilbyr utrolige 30 år gjennomrustingsgaranti, noe som ble belønnet med hele 2 poeng. I år viste det seg at den unike garantien er avhengig av at service utføres på merkeverksted. Forutsetningen for vilkårene som oppgis i våre tabeller, er det ikke skal knyttes krav til service på merkeverksted for noen av dem.

4.2 Kun 5 år

Dersom eier ikke tar service på merkeverksted, viser det seg at Mercedes kun gir 5 år/100.000 km rustgaranti. Dette er den dårligste gjennomrustingsgarantien vi så langt har registrert. Normalen er 12 år/ubegrenset kjørelengde. Den elendige rustgarantien fører til at merket straffes med -2,4 poeng. Det dårlige resultatet blir ekstra overraskende med tanke på at Mercedes-Benz, i likhet med supermerkene DS, Kia, Opel, Citroën og Peugeot, er et Bertel O. Steen-merke.

4.3 27 plasser ned for Fiat

Fiat opplever et nesten like spektakulært fall. Merket faller 27 plasser; fra sølvmedalje i 2018 til 31.-plass i år. Den observante leser vil huske at Fiat og Alfa Romeo i 2018 forbedret sine garantivilkår kraftig for å forsøke å fravriste Kia gullmedaljen. Hadde det ikke vært for at Kia i siste liten valgte å forbedre sine garantier ytterligere, ville søstermerkene Fiat og Alfa Romeo klart å erobre førsteplassen i 2018, blant annet takket være 7 år/200.000 km nybilgaranti. Dessverre har de to merkene i mellomtiden gått tilbake til 5 år/100.000 km og dermed ble fallet dypt.

Årsaken til at Alfa Romeo ikke er med i årets utgave, er at merket ikke kvalifiserte. Kun merker som solgte mer enn 10 biler i Norge første halvår 2022, fikk være med i årets kåring.

De to dårligste kinesiske merkene er for øvrig Seres, som ender helt nede på 36.-plass med 2,7 poeng og Polestar, som med moderate 4,25 poeng ender på 29.-plass.



4.4 Forbedringer

Siden Forbrukerrådet introduserte bilgarantiguiden, har hver generasjon av guiden vært preget av stadig bedre garantivilkår. Denne gangen kunne vi registrere 33 forbedrede vilkår hos de 31 merkene som var med i 2018.

Den mest gledelige forbedringen fikk vi fra Opel, som innfører garanti mot rustede bremseskiver i 5 år/50.000 km. Det er også gledelig at Citroën og Porsche nå sender ut garantiutløps-påminnelser og at Tesla forbedrer sin gjennomrustingsgaranti fra 5 til 12 år. Vi nevner også at Suzuki har innført en solid veihjelpsgaranti, at Jaguar har økt nybilgarantiens kjørelengde til 150.000 km og at flere merker har forbedret sine garantier for ekstraustyr og lakk.

4.5 Forverring

Dessverre kunne vi i år telle nøyaktig like mange svekkede vilkår. Den tristeste endringen er allerede nevnt, ved at Fiats nybilgaranti er kraftig svekket. Det er også trist å registrere at BMW og Mini har svekket nybilgarantiens kjørelengde fra 200.000 til 100.000 km. Kia og Mitsubishi krever nå at kundene tar service ved merkeverksted for at kundene skal tilbys gratis lånebil fra dag én ved garantireparasjon. Dermed mister de to merkene sine lånebil-poeng. Mitsubishi har i tillegg kuttet ut sin svært solide garanti mot rustede bremseskiver. Opel har dessverre sluttet å innkalle til gratis garantiutløpskontroll.

4.6 Forbrukervennlige nykommere

Derfor er det en stor trøst å se at flere av de 10 nye merkene i årets undersøkelse kan skilte med mange flotte vilkår. Vi har allerede nevnt at MG gir 7 års nybilgaranti. Xpeng nøyer seg med 5 år, men gir til gjengjeld ubegrenset kjørelengde. Hongqi gir 160.000 km, mens både MG og Nio gir 150.000.

Både BYD, Hongqi, Jeep, Maxus og Polestar tilbyr gratis lånebil fra dag én og MG lover å sende ut gratis garantiutløpspåminnelse til sine kunder. MG og Seres gir garanti mot rustede bremseskiver i 2 år/ubegrenset kjørelengde og Nio gir 1 år/20.000 km. Sistnevnte er ikke voldsomt, men mye bedre enn ingenting.

4.7 Mange oppgaver

Den store bilgarantiguiden har mange oppgaver. For det første er den ment å gi både nybilkjøpere og bruktbilkjøpere viktig førkjøpsinformasjon. For den andre kan den gi deg som er eksisterende bileier oversikt over hva du har krav på hos ditt merke. I tillegg er guiden ment å gi norske bilimportører motivasjon for ytterligere å forbedre sine garantivilkår.



Under finner du en rekke underkapitler som blant annet forklarer hva som omfattes av nybil-, lakk-, gjennomrustings- og veihjelp-garantiene.

5 Hvorfor er bilgarantier så viktige?

Bil er dyrt nok fra før. En nybilgaranti gir deg trygghet mot uforutsette ekstraavgifter.

Som de fleste bileiere er klar over, er det dyrt å eie bil. Årlig verditap, drivstoff, service, forsikring, årsavgift, bompenger og dekk utgjør for de fleste av oss titusenvise kroner i året, for noen betydelig mer.

Årsaken til at de fleste av oss velger kaskodekning når vi forsikrer bilen, er ønsket om å sikre oss mot store, uventede ekstraavgifter dersom vi skulle være uheldige og skade bilen. En nybilgaranti fungerer på samme måte. Eier du en eldre bil uten nybilgaranti, kan feil ved motor, girkasse, elektronikk og hjuloppheng fort koste både 30.000 og 50.000 kr. Er du skikkelig uheldig kan feil koste betydelig mer. Med en nybilgaranti er du sikret mot slike skremmende innhogg i budsjettet. Nybilgarantien gir deg i praksis full dekning mot alle materialrelaterte, mekaniske og tekniske feil som kan oppstå på en bil, forutsatt at ansvaret for feilen som har oppstått, ligger hos produsent.

5.1 Følger bilen

Har du ikke råd til en helt ny bil? Du trenger ikke å kjøpe en ny bil for å få glede av en nybilgaranti. Nybilgarantien følger bilen, ikke eieren. Det betyr at du eksempelvis kan kjøpe en tre år gammel bil og likevel ha glede av to års nybilgaranti, forutsatt at du holder deg innenfor den aktuelle kjørelengdebegrensningen.

5.2 Garanti vs. reklamasjon

Hva er vitsen med en garanti når vi her i landet er så heldige å ha Forbrukerkjøpsloven, som beskytter oss mot mangler i 5 år og gir oss retten til å reklamere? Et poeng er bevisbyrden, som etter 6 måneder flyttes over på forbruker når Forbrukerkjøpsloven benyttes. Når du benytter bilgarantien, ligger bevisbyrden på selger i hele garantiperioden. Et annet poeng er at garantien er tydelig både på varighet (antall år) og kjørelengde.

Forbrukerkjøpsloven er ikke tydelig på sistnevnte. I tillegg viser vi i vår bilgarantiguide at en rekke bilmerker gir deg fordeler du ikke får gjennom



Forbrukerkjøpsloven, eksempelvis gratis lånebil fra dag én ved garantireparasjon og garanti mot rustede bremseskiver.

5.3 Trygghet ved salg

En aktiv nybilgaranti gir deg også en ekstra sikkerhet når du skal selge bilen. Hvis du eksempelvis selger en bil med 1 år gjenstående garanti, trenger du ikke å bekymre deg for konflikter knyttet til eventuelle feil som skulle oppstå etter salget. Skulle feil oppstå, kan du henvise kjøper til gratis reparasjon ved merkeverksted.

Hvis du er opptatt av et mest mulig forutsigbart bilhold, vil du derfor ha stor glede av en nybilgaranti.

I denne guiden tar vi også for oss lakkgaranti, gjennomrustingsgaranti og veihjelp.

6 Må du følge serviceprogrammet?

Du må ikke følge serviceprogrammet, men det er lurt å gjøre det.

Vår undersøkelse viser også i år at ingen av de norske bilimportørene krever at du må følge service – ofte kalt vedlikeholdsprogram - for at garantiene skal være gyldige.

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, eksempelvis manglende oljeskift. 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.

6.1 Du trenger ikke å bruke merkeverksted

Forbrukerrådet anbefaler derfor 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. Det betyr at du selv kan velge hvilket verksted du ønsker å bruke.



6.2 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, inklusive foreskrevne væsker, 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.

6.3 Merkeoriginale reservedeler

Alle importørene anbefaler bruk av bilprodusentens egne reservedeler – også kalt merkeoriginale deler – når bilen vedlikeholdes og repareres. Samtlige importører er imidlertid innforstått med at forbruker i henhold til det konkurranserettslige regelverket har rett til å bruke andre reservedeler enn merkeoriginale deler. Forutsetningen er at disse reservedelene er å anse som «originaldeler» i henhold til det konkurranserettslige regelverket som gjelder på området, eller at delene har såkalt tilsvarende kvalitet som originaldeler.

Det betyr at du i utgangspunktet beholder garantien både når det uavhengige verkstedet bruker originaldeler, og når verkstedet bruker deler av tilsvarende kvalitet som originaldeler.

Du bør imidlertid være klar over at et garantikrav kan bli avvist dersom en bilimportør kan dokumentere at delen som er brukt, ikke er av tilsvarende kvalitet som originaldelen. Det samme gjelder dersom reparasjons- eller vedlikeholdsarbeidet ikke er korrekt utført. Du risikerer også i disse tilfellene at garantikrav knyttet til eventuelle følgeskader avvises.

7 Hva er en nybilgaranti?

Hva er en nybilgaranti? Hvor omfattende er den? Og hvilke betingelser stilles for at den skal være gyldig? Her får du et minikurs i nybilgaranti-vilkår.

Hva dekkes egentlig av en nybilgaranti? For å få svar på dette, laget Forbrukerrådet i 2011 en tabell med 25 bilkomponenter av ymse slag.



Importørene ble bedt om å opplyse hvilke av disse komponentene som faller innunder deres garanti:

- Motor
- Dieselpumpe
- Girkasse
- Turbo
- Generator (dynamo)
- Motorvarmer
- Kløtsj (unntatt slitasje)
- Bremses (unntatt slitasje og rust)
- Styring/servo/overføring
- Hjuloppheng/stag
- Støtdempere
- Fjærer
- Eksosanlegg
- Klimaanlegg
- Felger
- Xenon-pærer/LED-pærer
- Styreenheter og elektronikk
- Fabrikkmontert alarm
- Setevarmere
- Nøkkelfri adgang
- Dashbord/instrumentbelysning
- Navigasjon, inkl. skjerm
- Radio/lydanlegg, inkl. skjerm
- Låser
- Hengsler
- Tetningslister

Opp gjennom årene har svarene blitt stadig mer forbrukervennlige, og i 2018 svarte endelig samtlige importører «Ja» uten forbehold på samtlige komponenter. Dermed kan vi nå konkludere med at hele bilen – uansett hvilken komponent vi snakker om – er omfattet av nybilgarantien. Det betyr at en nybilgaranti i praksis dekker alle materialrelaterte, mekaniske og elektriske feil som kan oppstå.

Vær imidlertid klar over at noen merker gjør unntak for ekstrautstyr montert i Norge, se punkt 7 under og i tabellene.

Vær også klar over at de to merkene som tilbyr 7 års nybilgaranti, MG og Kia, har gjort unntak for noen få komponenter. Disse komponentene har ordinær dekning, 5 år. Se punkt 27 i tabellene.

7.1 Ansvar må ligge hos produsent

Forutsetningen for at feilen dekkes av garanti, er imidlertid at den skyldes produksjonsfeil eller materialsvikt, med andre ord at ansvaret for feilen ligger hos produsent. Garantien dekker ikke normal slitasje på slidedeler som bremseskiver og bremseklosser. Eksempelvis vil heller ikke en utslitt kløtsj dekkes av garanti dersom det kan påvises at denne er utsatt for brukerfeil.

7.2 Om parallell-importerte biler

Vær oppmerksom på at vilkårene som publiseres av Forbrukerrådet kun gjelder nye biler levert av norsk importør og som er solgt (eller leaset) til forbruker/privatperson. Vilårene gjelder ikke næringskjøp eller parallell-importerte biler.

Det er nemlig ikke bare bilimportører som importerer biler til Norge. Årlig parallell-importeres tusenvis av brukte og nye biler til Norge (ofte kalt bruktimport, privatimport og gråimport). Som forbruker er det viktig å være klar over at samtlige importører med unntak av Xpeng, opplyser at slike biler ikke er omfattet av deres norske nybilgaranti.

Du kan riktignok få utført gratis garantireparasjoner på parallellimporterte biler ved norske merkeverksteder, men kun i henhold til fabrikkgarantien som gjelder i landet der bilen ble kjøpt.

Hvis du er opptatt av garanti, bør du derfor på forhånd undersøke hvilken og hvor lang garanti som gjelder i landet du vurderer å importere bilen fra.

Om du har importert bilen selv, kan du reklamere til den utenlandske selgeren, men det er vanligvis en lang vei å gå for å nå frem med et krav. Her kan det være problemer knyttet til både avstand, språk og jus. kan i noen grad bistå med å fremme klager i slike saker. Dersom selgeren befinner seg i Norge, har du etter norsk forbrukerkjøpslov en lengste reklamasjonsfrist på 5 år.



7.3 Nio: Ulike garantivilkår for ulike modeller

Det vanlige er heldigvis at alle bilmodeller fra et bilmerke har identiske garantivilkår. Dessverre har nykommer Nio valgt å fravike dette prinsippet. Merket tilbyr 6 års nybil- og lakkgaranti for modellen ES8, mens ET7 og fremtidige modeller vil få 5 år. Vi har derfor måttet regne ut gjennomsnittsverdier for Nios vedkommende.

8 Hvilke vilkår inngår i nybilgarantien?

I forrige kapittel ga vi en grunnleggende innføring i hva en nybilgaranti egentlig er. Her forklarer vi de ulike vilkårene og vårt poengsystem.

8.1 Varighet og kjørelengde

Kia og nykommer MG er de eneste merkene som tilbyr 7 års nybilgaranti mens Nio tilbyr 6 års nybilgaranti for én modell. Alle de andre importørene har valgt å nøye seg med 5 år. Vær imidlertid klar over at garantien ikke nødvendigvis gjelder i 5 år. Med to unntak, har nemlig samtlige importører valgt å knytte en kjørelengde-begrensning til garantien. Det store flertallet har lagt seg på 100.000 km, mens enkelte merker tilbyr henholdsvis 150.000, 160.000 og 200.000 km. Hyundai og Xpeng opererer med et ubegrenset antall km.

Det faktum at garantivilkårene inneholder både en begrensning i varighet og i kjørelengde, innebærer at garantien utløper når én av begrensningene passerer. Det betyr at garantien utløper etter 5 år, uavhengig av hvor kort du har kjørt. Og at garantien eksempelvis utløper etter 100.000 km, uavhengig av hvor gammel bilen er.

8.1.1 Poengtildeling varighet:

- 2,5 poeng per år som overstiger 5 år. Ved vesentlige komponentforbehold vil nevnte poeng reduseres.

Høyeste tildelte poengsummer: 5 poeng (Kia/MG, 7 år), 1,25 poeng (Nio, 6 år for én modell, 5 år for andre modeller, snitt 5,5 år)

8.1.2 Poengtildeling kjørelengde:

- Dersom tillatt kjørelengde overstiger 100.000 km, tildeles 1 poeng + 0,1 poeng per 10.000 km over 100.000 km. Maksimal poengsum er 3 poeng.

Høyeste tildelte poengsummer: 3 poeng (Hyundai/Xpeng, ubegrenset kjørelengde), 2 poeng (Lexus/Toyota, 200.000 km), 1,6 poeng (Hongqi, 160.000 km), 1,5 poeng (Jaguar/Kia/MG/Nio, 150.000 km)





8.2 Bonusgaranti med ubegrenset kjørelengde

Mange merker tilbyr en slags bonus-nybilgaranti. Denne har kortere varighet – 1, 2 eller 3 år – men har til gjengjeld fri kjørelengde. Eksempelvis er det mange merker som i utgangspunktet opererer med 5 år/100 000 km - som i tillegg gir 2 år/ubegrenset kjørelengde. Det innebærer at garantien vil være gyldig de to første årene, uansett hvor langt du kjører. En slik bonusgaranti har først og fremst verdi for deg som kjører svært langt. Eksempelvis vil nevnte bonusgaranti kun ha verdi for deg som i snitt kjører mer enn 50 000 km per år. Vilkåret ble tatt inn i garantiguide i 2016.

8.2.1 Poengtildeling:

- 3 år med ubegrenset kjørelengde: 1 poeng
- 2 år med ubegrenset kjørelengde: 0,25 poeng

Høyeste tildelte poengsummer: 1 poeng (Kia, 3 år/ubegrenset kjørelengde), 0,25 poeng (23 merker). Hyundai har 5 års nybilgaranti med ubegrenset kjørelengde. Dette gir ikke poeng her, da Hyundai allerede er belønnet med 3 poeng for denne garantien, se punkt 2.

8.3 Gratis lånebil ved garantireparasjon

Den aller største fordel ved en nybilgaranti, er at du er sikret mot uventede utgifter dersom det oppstår feil ved bilen du ikke selv har ansvar for. En garantireparasjon innebærer imidlertid at du risikerer å bli uten bil til reparasjonen er utført. Vi har derfor spurt om importørene i sammenheng med garantireparasjoner alltid tilbyr deg gratis lånebil fra dag én, uavhengig av hvor lang tid reparasjonen er ment å vare. 15 av importørene svarer Ja, mens 9 importører tilbyr lånebil under gitte forutsetninger. Disse forutsetningene er vanligvis knyttet til at reparasjonen anslås å ta lengre tid enn et gitt antall timer. Enkelte importører forutsetter også at bilen ikke skal være kjørbar. Vilkåret ble tatt inn i garantiguide i 2016.

OBS: Vi har blitt kjent med at enkelte merkeverksteder opererer med svært høye egenandeler dersom lånebilen påføres skade i låneperioden. Da du ikke selv har betalt for lånebilen, gjelder ikke egenandelsforsikringen du eventuelt har gjennom din reiseforsikring eller ditt kredittkort. Vær derfor nøye med å undersøke hvor høy egenandel som utløses dersom du skader lånebilen, før du henter den ut.

8.3.1 Poengtildeling:

- Alltid tilbud om lånebil fra dag én ved garantireparasjoner, uten betingelser: 1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (15 merker)





8.4 Gratis garantiutløpskontroll

Garantireparasjoner er altså gratis og dermed en kostnad for importør og produsent. Derfor er det svært forbrukervennlig dersom en bilimportør innkaller sine kunder til gratis garantiutløpskontroll. En garantiutløpskontroll innebærer at bilen blir sjekket for potensielle garantifeil like før garantien går ut, og at eventuelle feil blir reparert kostnadsfritt. I skrivende stund er det dessverre kun ett merke som tilbyr denne rause ordningen, nykommer MG. Opel, som tilbød ordningen i 2018, har nå avsluttet ordningen.

8.4.1 Poengtildeling:

- Innkalling til gratis garantiutløpskontroll: 2 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 2 poeng (MG)

8.5 Garantiutløpspåminnelse

Det aller beste er en innkalling til en gratis garantiutløpskontroll. Det nest beste er at du mottar en garantiutløpspåminnelse som forteller deg at din nybilgaranti snart vil utløpe. Dermed får du en mulighet til selv å bestille en garantiutløpskontroll. Kontrollen må du selv betale, men eventuelt avdekkede garantifeil vil bli reparert kostnadsfritt. Vilåret ble tatt inn i garantiguiden i 2016.

8.5.1 Poengtildeling:

- Utsending av garantiutløpspåminnelse: 1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (DS, Citroën, Kia, Opel, Peugeot)

8.6 Ekstraustyr

Du trodde kanskje det var en selvfølge at alt ekstraustyr montert på nybilen før den blir overlevert deg er omfattet av nybilgarantien? Slik er det ikke nødvendigvis.

Hvis ekstraustyret er montert ved fabrikken, er saken riktignok ukomplisert; da dekkes utstyret av nybilgarantien. Men når utstyret er levert og/eller montert i regi av importør eller merkeforhandler/merkeverksted i Norge, blir det straks mer komplisert. Typiske eksempler på ekstraustyr som monteres i Norge er hengerfeste, motor- og kupévarmer, takstativ, skiboks, alarm- og gjenfinningssystemer med mer.

Ekstraustyret monteres ofte av merkeverkstedene, men kan også monteres av tredjepart på oppdrag fra importør eller merkeverksted. Ekstraustyr hentes i hovedsak fra fire kilder: fabrikk (originalutstyr), importør, merkeforhandler og tredjepart (via importør eller merkeforhandler).

Hos noen importører omfatter nybilgarantien kun originalutstyr fra fabrikk, mens andre importører kun garanterer utstyr levert og/eller montert av dem





selv. De mest forbrukervennlige importørene svarer et uforbeholdent «Ja» på at alt ekstrautstyr som er montert på bilen, er omfattet av nybilgarantien.

8.6.1 Poengtildeling:

- Uforbeholdent «Ja»: 1 poeng
- Originalutstyr fra fabrikk + utstyr levert av importør + utstyr levert av merkeforhandler, uavhengig av om utstyret er montert av importør, merkeforhandler eller tredjepart forannevnte aktører samarbeider med («Orig/imp/m.» i tabellen): 0,5 poeng
- Originalutstyr fra fabrikk + utstyr levert av importør, uavhengig av om utstyret er montert av importør eller merkeforhandler eller tredjepart forannevnte aktører samarbeider med («Orig/imp» i tabellen): 0,25 poeng
- Originalutstyr fra fabrikk + utstyr levert av merkeforhandler, uavhengig av om utstyret er montert av importør eller merkeforhandler eller tredjepart forannevnte aktører samarbeider med («Orig/m» i tabellen): 0,25 poeng
- Originalutstyr fra fabrikk, uavhengig av om utstyret er montert av importør eller merkeforhandler eller tredjepart forannevnte aktører samarbeider med («Orig» i tabellen): 0 poeng
- «Nei»: -0,5 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (29 merker)

8.7 Egen garanti for garantibyttede komponenter

Hva skjer hvis bilen din har fått innvilget en garantireparasjon, og en av delene som er benyttet i ettertid feiler? Dette er i utgangspunktet ikke noe å bekymre seg for. Samtlige importører opplyser at garantibyttede komponenter minimum er garantert til selve nybilgarantien går ut (se punkt 26)

Stadig flere importører gir deg i tillegg ekstra sikkerhet i form av en egen garanti på garantibyttede komponenter. De aller mest forbrukervennlige importørene gir deg hele 5 års garanti på slike komponenter. Det betyr at komponenten er garantert i 5 år fra det tidspunktet den ble montert, uavhengig av hvor sent i nybilgarantiløpet dette skjer. Andre importører gir henholdsvis 2 og 1 år.

8.7.1 Poengtildeling:

- 0,2 poeng per år

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (13 merker)





8.8 Garanti mot rustede bremseskiver

Hvis EU-kontroll eller service avdekker mer enn 50 prosent rust på anleggsflaten på én av sidene på en bremseskive, vil du bli pålagt å bytte bremseskiva. Dette gjelder helt uavhengig av om bremseskiva er utslitt eller ikke. Forbrukerrådet har de siste årene mottatt en rekke henvendelser fra frustrerte forbrukere som har opplevd å måtte bytte relativt nye bremseskiver. Derfor tok vi i 2018 denne problemstillingen inn i vår garantiguide. I 2018 var det 7 merker som lot seg inspirere til å gi en eller annen form for garanti mot rustede bremseskiver. For å motivere flere importører til å innføre bremseskive-garanti, bestemte vi oss i år for å gi enda større poenguttelling til importørene som tilbyr denne forbrukervennlige garantien. Likevel er det kun 11 merker som tilbyr garanti mot rustede bremseskiver.

8.8.1 Poengtildeling:

- 0,3 poeng for år 1. 0,4 poeng for år 2. 0,5 poeng for år 3. 0,6 poeng for år 4. 0,7 poeng for år 5
- Pluss 0,1 poeng per 5.000 km per år (maks 0,3 poeng per år)

Høyeste tildelte poengsum: 4 poeng (Mazda/Opel, 5 år/100.000 km), 3,5 poeng (Citroën/DS/Opel/Peugeot, 5 år/50.000 km), 2,1 poeng (Subaru, 3 år/100.000 km), 1,3 poeng (MG/Seres, 2 år/ubegrenset kjørelengde), 0,6 poeng (Honda/Nio, 1 år/20.000 km)

9 Hva er lakk- og gjennomrustingsgarantier?

I dette avsnittet går vi gjennom innhold og dekning i garantiene som sikrer deg mot både lakkproblemer og gjennomrustning.

9.1 Lakkgaranti

I tillegg til nybilgarantien, gir samtlige importører også en egen lakkgaranti. Denne utløses ikke ved lakkskader som oppstår som følge av ytre påvirkning, eksempelvis steinsprut, kjemisk nedfall, fugleavføring og lignende.

Lakkgarantien er ment å dekke lakkskader som oppstår som følge av produksjonsfeil ved fabrikken. For eksempel vil garantien kunne utløses ved fargeforskjeller, lakkblemmer, flassing, falming og eventuell overflaterust som skyldes feil fra fabrikk, og som påviselig ikke stammer fra ytre påvirkninger.

De mest forbrukervennlige importørene gir 6 og 5 års lakkgaranti med ubegrenset kjørelengde. Andre gir 5 år med kjørelengdebegrensning på 200.000, 160.000, 150.000 eller 100.000 kilometer. Noen importører nøyer seg med 3 år, mens den svakeste lakkgarantien kun gjelder i 2 år (Jeep)





Samtlige merker forutsetter «normalt» vedlikehold i form av vask og polering for at lakk- og gjennomrustingsgarantiene skal gjelde. 16 merker krever i tillegg at bilen jevnlig kontrolleres. Slike kontroller gjennomføres rutinemessig i sammenheng med generell service når denne utføres på et merkeverksted.

De mest forbrukervennlige importørene (23 merker) opplyser imidlertid at du ikke trenger å fremstille bilen for jevnlig kontroll. I stedet oppfordres du av disse merkene til å ta kontakt dersom lakk- og rustproblematikk oppdages.

9.1.1 Poengtildeling varighet

- Dersom 4 år eller mer: 0,2 poeng per år
- Dersom 2 år: -0,5 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1,1 poeng (Nio, 6 år for Nio ES8 – 5 år for andre modeller, snitt 5,5 år), 1 poeng (23 merker)

Laveste tildelte poengsum: -0,5 poeng (Jeep, 2 år)

9.1.2 Poengtildeling kjørelengde

- Dersom 5 år eller mer og mer enn 100.000 km: 0,1 poeng per 10.000 km over 100.000 km, maks 1 poeng ved 5 år

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (5 år/ubegrenset kjørelengde, 7 merker), 1 poeng (5 år/200.000 km, BMW/Mini)

9.1.3 Poengtildeling kontroll

- Lakkgaranti opprettholdes uten krav om jevnlig kontroll: 1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (23 merker)

9.2 Gjennomrustingsgaranti

Som navnet tilsier, dekker en gjennomrustingsgaranti ikke overflaterust, kun gjennomrusting. Det er også viktig å merke seg at garantien ikke dekker gjennomrusting som følge av en ytre påvirkning. Gjennomrustingsgarantien gjelder hele karosseriet, ikke bare de lakkerte karosseriplatene.

For at garantien skal utløses, forutsettes det at gjennomrustingen skjer «innenfra», som følge av dårlig konstruksjon, dårlige materialer, dårlig rustbeskyttelse, generelt dårlig produksjonskvalitet eller en konkret produksjonsfeil fra fabrikken.

Det store flertallet av importører praktiserer 12 år gjennomrustingsgaranti. Flere av de kinesiske merkene gir imidlertid kun 10 år, Fiat og Jeep gir kun 8 år, Jaguar og Land Rover gir kun 6 år, mens Mercedes-Benz kun gir 5 år gjennomrustingsgaranti. For øvrig har Tesla økt sin rustgaranti fra 5 til 12 år siden 2018.





Med ett unntak, gjelder gjennomrustingsgarantien for en ubegrenset kjørelengde. Hos Mercedes-Benz gjelder den imidlertid kun i 100.000 km.

Samtlige merker forutsetter «normalt» vedlikehold i form av vask og polering for at lakk- og gjennomrustingsgarantiene skal gjelde. Det store flertallet (28 merker) krever i tillegg at bilen jevnlig kontrolleres. Slike kontroller gjennomføres rutinemessig i sammenheng med generell service når denne utføres på et merkeverksted.

De mest forbrukervennlige importørene (11 merker) opplyser imidlertid at du ikke trenger å fremstille bilen for jevnlig kontroll. I stedet oppfordres du av disse merkene til å ta kontakt dersom lakk- og rustproblematikk oppdages.

9.2.1 Poengtildeling varighet

- 12 år (bransjestandard): 0 poeng
- -0,2 poeng per år under 12 år

Høyeste tildelte poengsum: 0 poeng (28 merker)

9.2.2 Poengtildeling kjørelengde

- Ubegrenset kjørelengde (bransjestandard): 0 poeng
- 100.000 km: -1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 0 poeng (38 merker)

9.2.3 Poengtildeling kontroll

- Gjennomrustingsgaranti opprettholdes uten krav om jevnlig kontroll: 1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (11 merker)

9.3 Krav til bruk av merkeverksted, separat lakk- og rustkontroll

16 importører krever altså at bilen fremstilles for jevnlig lakk-kontroll, mens 28 krever at bilen jevnlig fremstilles for jevnlig gjennomrustingskontroll. Det store flertallet av disse aksepterer at uavhengige verksteder gjennomfører lakk- og rustkontroll. Det betyr at du kan gjennomføre service – inklusive lakk- og rustkontroll – hos uavhengige verksteder samtidig som du opprettholder lakk- og rustgarantiene.

Flere av importørene som aksepterer at uavhengige verksteder gjennomfører kontrollen, tilbyr i tillegg om ønskelig en egen, separat lakk- og gjennomrustingskontroll frakoblet service. Hos flere av disse er den separate lakk- og rustkontrollen gratis.

Det er imidlertid 7 merker som krever at bilen jevnlig skal fremstilles for lakk- og rustkontroll - og at dette skal skje hos merkeverksted. For 4 av disse merkene





vedkommende - Ford, Honda (krever kun rustkontroll), Porsche og Xpeng – tilbys den separate kontrollen gratis.

Hos de tre siste merkene derimot, krever importøren at du må betale for separat lakk- og rustkontroll. Hvis du ønsker at lakk- og gjennomrustingsgarantiene skal opprettholdes, er du altså a) nødt til å gjennomføre jevnlig kontroll, b) nødt til å bruke et merkeverksted og c) nødt til å betale for kontrollen. Vi anser dette vilkåret som så lite forbrukervennlig at vi straffer Jaguar, Land Rover og Subaru med minuspoeng.

9.3.1 Poengtildeling: Krav til bruk av merkeverksted

- Det aksepteres at lakk- og gjennomrustingskontroll gjennomføres av uavhengig verksted: 1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 1 poeng (32 merker)

9.3.2 Poengtildeling: Tilbud om separat kontroll på merkeverksted

- Tilbud om separat lakk- og rustkontroll (29 merker) er forbrukervennlig, men utløser kun poeng dersom den er gratis, se neste punkt

9.3.3 Poengtildeling: Tilbud om gratis, separat kontroll på merkeverksted

- Tilbud om gratis lakk- og rustkontroll: 0,75 poeng (13 merker)
- Manglende tilbud om gratis kontroll i kombinasjon med krav om bruk av merkeverksted: -1 poeng

Høyeste tildelte poengsum: 0,75 poeng (13 merker)

Laveste tildelte poengsum: -1 poeng (Jaguar, Land Rover, Subaru)

9.4 Sammenlagt poengsum for lakk- og rustkontroll:

3,75 poeng: Intet krav til kontroll + tilbud om gratis, separat kontroll: 2 merker (Lexus, Toyota)

3,00 poeng: Intet krav til kontroll + tilbud om betalt, separat kontroll: 3 merker (BMW, Jeep, Mini)

3,00 poeng: Intet krav til kontroll, ikke tilbud om separat kontroll: 6 merker (Audi, Cupra, Skoda, Tesla, Volvo, VW)

2,75 poeng: Intet krav til lakk-kontroll, men krav til rust-kontroll uten krav til bruk av merkeverksted + gratis, separat kontroll: 7 merker (BYD, DS, Citroën, Maxus, Opel, Peugeot, Suzuki)

2,00 poeng: Intet krav til lakk-kontroll, men krav til rust-kontroll uten krav til bruk av merkeverksted + betalt, separat kontroll: 2 merker (Fiat, Nissan)

2,00 poeng: Intet krav til lakk-kontroll, men krav til rust-kontroll uten krav til bruk av merkeverksted, ikke tilbud om separat kontroll: 2 merker (Mercedes-Benz, Smart)





1,75 poeng: Intet krav til lakk-kontroll, men krav til rust-kontroll på merkeverksted + tilbud om gratis, separat kontroll: 1 merke (Honda)

1,75 poeng: Krav til både lakk- og rust-kontroll, men uten bruk av merkeverksted + tilbud om gratis, separat kontroll: Ingen merker

1,00 poeng: Krav til både lakk- og rust-kontroll, men uten bruk av merkeverksted + tilbud om betalt, separat kontroll: 8 merker (Hongqi, Hyundai, Kia, Mazda, MG, Mitsubishi, Renault, Seres)

1,00 poeng: Krav til både lakk- og rust-kontroll, men uten bruk av merkeverksted, ikke tilbud om separat kontroll: 2 merker (Nio, Polestar)

0,75 poeng: Krav til både lakk- og rustkontroll på merkeverksted + tilbud om gratis, separat kontroll: 3 merker (Ford, Porsche, Xpeng)

-1,00 poeng: Krav til både lakk- og rustkontroll på merkeverksted + betalt, separat kontroll: 3 merker (Jaguar, Land Rover, Subaru)

10 Hva er en veihjelp-garanti

De fleste bilmerker gir deg gratis veihjelp, også kalt veiassistanse og mobilitetsgaranti. Hva innebærer dette for deg?

Hos det store flertallet av importørene tilbys du gratis veihjelp i tillegg til nybilgarantien, lakkgarantien og gjennomrustingsgarantien. Hva som ligger inne i denne ordningen, varierer fra merke til merke, men ordningene inneholder oftest berging av bil og passasjerer ved driftsstans. Noen ordninger omfatter også hotellopphold og leiebil ved behov. Normalt gjelder ordningen i Europa.

10.1 Varighet og kjørelengde

Nio tilbyr hele 5,5 år (gjennomsnitt mellom 6 år for Nio ES8 og 5 år for andre modeller) veihjelp i kombinasjon med ubegrenset kjørelengde, mens 6 merker tilbyr rause 5 år/ubegrenset kjørelengde. Hongqi gir 5 år/160.000 km, mens 11 merker gir 5 år/100.000 km. 6 merker nøyer seg med 3 år mens 2 merker kun gir 2 år. 7 merker gir kun gratis veihjelp til første service, mens Seres faktisk ikke gir gratis veihjelp i det hele tatt. Legg merke til at Audi, Cupra, Skoda og Volkswagen kun tilbyr 3 år og at dette kun gjelder elbiler. Fossilbilene følges ikke av gratis veihjelp overhodet.

10.1.1 Poengtildeling

- Hvis mer enn 2 år/ubegrenset kjørelengde: 0,1 poeng per år
- Hvis mer enn 2 år og over 20.000 km per år: 0,05 poeng per år
- Hvis ingen gratis veihjelp: -0,5 poeng





Høyeste tildelte poengsum: 0,55 poeng (5,5 år/ubegrenset kjørelengde, Nio),
0,5 poeng (5 år/ubegrenset kjørelengde, 6 merker)

Laveste tildelte poengsum: -0,5 poeng (Ingen gratis veihjelp, Seres)

11 Om garanti og reklamasjon

Du har alltid 5 års reklamasjonsfrist etter forbrukerkjøpsloven når du kjøper en bil. Dette gjelder enten bilen er ny eller brukt. De rettighetene som følger av garantien, kommer i tillegg til de rettighetene som følger av loven.

11.1 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.

Svarene Forbrukerrådet har innhentet, viser at alle materialrelaterte, mekaniske og elektriske feil på en bil i praksis er dekket av en nybilgaranti.

Forutsetningen er imidlertid at feilen skyldes produksjonsfeil eller materialsvikt, med andre ord at ansvaret for feilen ligger hos produsent. Garantien dekker ikke normal slitasje på slitedeler som dekk, bremseskiver og bremseklosser. Eksempelvis vil heller ikke en utslitt kløtsj dekkas av garanti dersom det kan påvises at denne er utsatt for brukerfeil, for eksempel utstrakt sluring.

Vær oppmerksom på at vilkårene i vår guide kun gjelder nye biler levert av norsk importør og som er solgt (eller leaset) til forbruker/ privatperson. Vilkårene gjelder ikke næringskjøp eller bruktimporterte biler.

11.2 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, komfyr og bil.

11.3 Du kan alltid reklamere

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

