

Spørsmål og svar i forbindelse med kjøp av nye personbiler og reparasjon av personbiler

EU har vedtatt regler som påvirker forbrukeres rettigheter blant annet i forbindelse med kjøp av nye personbiler og ved reparasjon av personbiler. Formålet med de nye reglene er å øke konkurransen blant annet mellom bilverksteder og mellom selgere av reservedeler. Dette vil øke forbrukernes valgmuligheter ved service, reparasjoner og ved bruk av reservedeler. De nye reglene ventes å føre til lavere priser i disse markedene.

Det nye regelverket gjelder også i Norge, og Konkurransetilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet har derfor startet et samarbeid om informasjon til forbrukerne om regelverket.

Vi ønsker i første rekke å gi nyttig informasjon om forbrukerrettigheter knyttet til garantivilkår, reklamasjoner, service og reparasjoner.

Når vi nedenfor skriver om ”originale reservedeler” mener vi reservedeler som fremstilles etter bilprodusentens spesifikasjoner og produksjonsstandarder. Uttrykket omfatter både reservedeler som selges gjennom produsentens distribusjonssystem, og reservedeler som er produsert etter samme standarder og på samme fabrikk som bilprodusentens reservedeler, men som selges utenfor produsentens distribusjonssystem.

”Uoriginale deler” eller ”deler av tilsvarende kvalitet” er reservedeler som produsenten av delene kan bevise at har tilsvarende kvalitet som de ”originale” reservedelene. ”Uoriginale deler” har altså ikke dårligere kvalitet enn ”originale deler”.

Spørsmål og svar

Nedenfor har vi utarbeidet noen svar til typiske spørsmål vi tror forbrukere kan ha i tilknytning til garantivilkår, service og reparasjoner.

Svarene er ment å være korte, generelle, veiledende og opplysende. Dette innebærer at de nødvendigvis ikke kan anses for å være helt fullstendige eller uten unntak. Vi håper likevel du finner veiledning for det du lurer på her.

Du kan også kontakte Konkurransetilsynet (om du mener regelverket blir brutt) Forbrukerrådet (om du trenger bistand/trenger info knyttet til en kjøpsrettslig tvist), eller Forbrukerombudet (om du vil klage på urimelige avtalevilkår i standardkontrakter eller klage på urimelige/ulovlige garantivilkår).

Spørsmål:

Jeg har nylig kjøpt ny bil, men har nå fått problemer med bilen. Hvilke rettigheter har jeg og hva er forskjellen på garanti og reklamasjon?

Svar:

Du kan ha rett til å reklamere til selgeren av varen (eller andre tidligere ledd i salgskjeden) etter **forbrukerkjøpsloven**. Etter forbrukerkjøpsloven kan du ha rett til å kreve at feilene blir rettet eller krav på ny bil. Dette forutsetter at feilen må skyldes en unormal svakhet ved bilen eller innebære et avvik fra det avtalte, og feilen må ikke skyldes din behandling av bilen.

Dersom selger ikke utbedrer mangelen eller leverer ny bil kan du ha krav på prisavslag og/eller erstatning. Hvis mangelen er stor, vil du kunne ha krav på å heve kjøpet. Mest praktisk ved kjøp av bil, er at selger retter mangelen. Dette skal skje uten kostnad og uten vesentlig ulempe for deg innen rimelig tid og uten risiko for at du ikke får dekket dine utlegg av selgeren.

Det er videre vanlig at det følger en **garanti** med bilen. Den skal gi deg rettigheter ut over de rettighetene du har i kraft av forbrukerkjøpsloven. Dette kan for eksempel innebære at garantigiveren har påtatt seg å utbedre feil, selv om feilen ikke er å anse som en mangel etter forbrukerkjøpsloven, eller at selger har påtatt seg et ansvar for at bilen skal virke feilfritt, være rustfri eller lignende i en spesifisert periode. Innholdet i garantivilkårene varierer fra bilmerke til bilmerke. Du bør derfor sjekke hva dine garantivilkår gir deg av rettigheter. I praksis er det ofte slik at du vil ha like gode rettigheter gjennom forbrukerkjøpsloven som det garantien vil gi deg, da garantier ofte har mange begrensninger og unntak som man ikke finner i forbrukerkjøpsloven.

Hvis du selv har forårsaket feilen, vil selger eller garantigiver sjelden ta på seg ansvar for feilen. Det kan likevel være at kostnadene for utbedring av feilen er dekket av din forsikring, så det kan være lurt å sjekke med forsikringsselskapet.

Spørsmål:

I serviceheftet til bilen min (garantivilkårene) står det at jeg må utføre **periodisk service** hos autorisert merkeverksted, hvis ikke faller garantien bort. Stemmer dette?

Svar:

Garantigiveren kan kreve at du utfører periodisk service på bilen for at garantien skal gjelde, men garantigiveren kan ikke sette begrensninger for hvilke verksteder som utfører servicen. Du bør derfor sjekke prisene rundt på forskjellige verksted og finne et verksted som både gir deg en god pris. Du må forsikre deg om at dette verkstedet utfører servicen i tråd med bilimportørens retningslinjer for service. Husk å få serviceheftet stemplet som bekreftelse på at service er utført. Spar dessuten på kvitteringen.

Spørsmål:

Jeg kolliderte i en lyktestolpe med bilen min, og det var min egen skyld. Jeg ønsker å **reparere** bilen min ved et annet verksted enn merkeverkstedet. Bilens garantitid er ikke utløpt. I instruksjonsheftet i bilen står det at jeg bare kan bruke merkeverksteder til reparasjoner av bilen, ellers vil garantien slutte å gjelde. Er det riktig?

Svar:

Du kan levere bilen til hvilket som helst verksted for reparasjon, fordi en slik reparasjonen normalt ikke vil være dekket av garantien. Dette gjelder uansett om reparasjonen finner sted mens garantitiden fortsatt løper.

At et uavhengig verksted har utført reparasjon eller vedlikehold av bilen din innenfor garantiperioden, skal ikke påvirke garantien. Bare dersom arbeidet eller servicen som det uavhengige verkstedet har utført er mangelfull(t), og det mangelfulle arbeidet har forårsaket feilen som du nå ønsker å utbedre, kan garantien falle bort.

Hvis reparasjonen er dekket av garantien (det vil si at den er gratis og gjøres på garantigivers regning), må bilen repareres av et autorisert merkeverksted etter anvisningene i

garantivilkårene.

Spørsmål:

Jeg har kjøpt en ny bil som har en mangel. Mangelen har oppstått innenfor reklamasjonstiden. Selger vil ikke gjøre noe med det. Hun viser til at jeg har fått utført en reparasjon på et annet verksted enn merkeverkstedet, og viser til instruksjonsheftet hvor det står at man kun skal bruke merkeverksteder. Kan hun gjøre det?

Svar:

Selgeren har ikke rett til dette med mindre reparasjonen som ble utført på det uavhengige verkstedet forårsaket mangelen.

Spørsmål:

Jeg har selv ødelagt en kompressor i bilen og jeg ønsker nå for egen regning å utbedre dette, da det ikke er en reklamasjonssak eller en feil som dekkes av garantien. Garantitiden er ikke løpt ut. Jeg kan kjøpe en reservedel av tilsvarende kvalitet som den "originale" merkedelen. I instruksjonsheftet står det at jeg bare kan bruke originale merkedeler. Hva slags konsekvenser kan det få for meg hvis jeg bruker en "uoriginal" reservedel av tilsvarende kvalitet?

Svar:

Gjelder reparasjonen forhold som ikke dekkes av garantien eller er en reklamasjonssak (altså må du selv bekoste reparasjonen og delene), kan du velge å bruke en reservedel av tilsvarende kvalitet som den "originale" delen. En bilprodusent kan ikke kreve at verkstedene skal måtte kjøpe reservedeler fra bilprodusenten til alminnelige reparasjoner (eller ved service) som utføres i garantiperioden så lenge den ikke er dekket av garantien. Garantien kan imidlertid bortfalle dersom den "uoriginale" reservedelen i ettertid mot formodning viser seg å være av dårligere kvalitet enn den "originale" og den "uoriginale" delen har forårsaket en ny feil på bilen. Dette er likevel ikke vanlig.

Spørsmål:

Jeg har kjøpt en brukt bil av en privatperson. Verken bilens garantiperiode eller reklamasjonsfristen er utløpt. Det har oppstått en mangel, og jeg har reklamert til den opprinnelige forhandleren av bilen siden loven åpner for at man kan reklamere til tidligere salgssledd. Han avviser mangelen fordi selger ikke har satt inn en "original" del i bilen, men en "uoriginal" reservedel av tilsvarende kvalitet. Kan forhandleren gjøre det?

Svar:

EUs nye regelverk omfatter kun *salg* av *nye* biler, mens for reparasjoner gjelder det både nye og brukte biler. For reparasjoner gjelder altså regelverket uansett om bilen som skal repareres eller på service har sin første eier, eller om det er en senere eier som skal få tjenesten utført.

Det at tidligere eier har brukt en "uoriginal" del, kan ikke i seg selv medføre at du taper dine rettigheter. Garantien og retten til reklamasjon kan bare bortfalle dersom den "uoriginale" delen viser seg å være av dårligere kvalitet enn den "originale" delen, og den "uoriginale" delen har forårsaket mangelen som nå viser seg.

Spørsmål:

Jeg har kjøpt en ny bil i en bilforretning. Instruksjonsheftet opplyser meg ikke om at jeg kan kjøpe reservedeler av tilsvarende kvalitet som de "originale" delene til bilen, eller at jeg kan

få den reparert ved andre verksteder enn merkeverkstedene. Jeg vet at jeg noen ganger kan benytte slike muligheter. Skal ikke selger oppgi korrekt informasjon?

Svar:

Bilimportøren/bilprodusenten har ikke plikt til å opplyse om at forbrukerne i mange tilfeller ikke må benytte merkeverksteder eller merkedeler ved reparasjon av biler.

Spørsmål:

Jeg har kjøpt en ny bil i en forretning. I instruksjonsheftet står det at jeg bare kan bruke verksteder som oppfyller bilmerkets krav til standard. Gjør jeg ikke det, vil jeg ikke ha rett til å reklamere på mangler ved bilen. Er dette riktig?

Svar:

Det er ikke noe i veien for at selger stiller krav til standard på verksteder som benyttes som autorisert merkeverksted. Reklamasjonsretten er derimot ikke tapt om du har brukt et verksted som ikke oppfyller disse standardkravene. Det er bare hvis selger kan påvise at bruken av dette verkstedet har forårsaket feilen at dette kan brukes for å avvise din reklamasjon.

Spørsmål:

Jeg har en fire år gammel bil som bare har gått 60 000 km. Jeg har hatt jevnlig service på verksteder, men de har ikke vært merkeverksteder. Registerremmen er nå røket. Selger avviser reklamasjonen, fordi hun mener at et merkeverksted ville ha oppdaget feilen. Kan selger gjøre dette?

Svar:

Hvis det står i serviceheftet at registerremmen bør skiftes *før* bilen har gått 60 000 km kan reklamasjonen nektes, da verkstedet bør ha oppdaget dette. Hvis det derimot står at registerremmen bør skiftes *etter* 60 000 km eller mer, kan ikke selgeren avvise reklamasjonen.

Spørsmål:

Må jeg levere bilen min til den forhandleren jeg kjøpte den av for å få utført reparasjoner som dekkes av garantien?

Svar:

Nei. Du kan levere bilen til hvilket som helst av bilimportørens/bilprodusentens merkeverksteder i EØS-området. Alle merkeverksteder skal være forpliktet til å reparere alle biler av gjeldende merke, oppfylle garantiforpliktelsene og utføre og arbeide på tilbakekalte biler uansett hvor bilen er kjøpt.

Spørsmål:

Hva skal jeg gjøre hvis jeg har et problem med bilen min som det lokale merkeverkstedet ikke kan reparere?

Svar:

Forutsatt at det foreligger en kjøpsrettslig mangel ved bilen og du er innenfor reklamasjonsfristen, bør du kontakte forhandleren som solgte deg bilen. Selgeren er nemlig forpliktet til å utbedre mangelen (eller i visse tilfeller omlevere) uten kostnader for deg.

Hvis det ikke foreligger en kjøpsrettslig mangel ved bilen, for eksempel ved at du selv er skyld i feilen etter å ha kollidert, bør du kontakte forhandleren som gjerne vet best hvor du

kan få den nødvendige hjelp. I disse tilfellene er ikke selgeren eller garantigiveren ansvarlig, med mindre garantivilkårene spesifikt omfatter ansvar for dette.

Spørsmål:

Hva gjør jeg hvis jeg mener at bilimportøren/bilprodusenten, forhandleren eller verkstedet bryter regelverket?

Svar:

Hvis du har et kjøpsrettslig spørsmål, kan du kontakte Forbrukerrådet. Dersom du mener regelverket har blitt brutt, kan du klage til EFTAs overvåkningsorgan eller til Konkurransetilsynet. Du kan i enkelte tilfeller også reise sak for nasjonale domstoler med krav om erstatning.