

Kommentarer fra importørene:

Forbrukerrådet har før publisering av vår rapport om garantivilkår, sendt vurderingen av det enkelte bilmerke til den enkelte bilimportør.

Flere importører har kommet med kommentarer, og disse gjengis her:

Peugeot:

Vi viser til god og konstruktiv dialog i saken om bilgaranti.

I starten av 2011 gikk Peugeot og Mercedes-Benz fra 3 år til 5 år/100.000 km Norgesgaranti på personbiler. Vi gir med dette forbrukerne en klart bedre beskyttelse i 5 år mot tidligere 3 år, fordi bevisbyrden for eventuelle mangler og feil nå er flyttet fra kunde til forhandler/importør i år 4 og 5.

Med innføring av 5 års garanti, opplever vi at regelverket er tilnærmet likt for alle merker. Samtidig ser vi at det er viktig at vi er tydelige i kommunikasjonen med våre kunder og alle våre ansatte for å unngå misforståelser i fremtiden.

Om påstanden om dobbeltkommunikasjon:

Som det vises til i garantiheftet (side 3) foreligger garantidekning på slitedeler der det kan vises til mangler eller produksjonsfeil. Feil på deler det vises til er i hovedsak knyttet til bruk/slitasje. En støtdemper som lekker etter normal bruk av bilen dekkes selvsagt på garanti, slik det står beskrevet i 5 års Norgesgaranti heftet. Enhver garantisak er individuell, slik at det er vanskelig å svare kategorisk ja/nei på slike spørsmål. Et "ja" betyr selvsagt ikke at enhver klage innenfor garantiperioden tas til følge. Her må bl.a. bruksmønster, feilbruk etc. tas med i vurderingen.

Om påstanden om at garantien er dårligere enn lovens minstekrav:

Peugeot Norge er fullt inneforstått med at det foreligger reklamasjonsrett i 5 år uavhengig av garantiordninger. Som det er kommunisert i tidligere mail kan 5 års Norgesgaranti dekke mer enn reklamasjonsretten. Garanti vil være en dekning som kan gå ut over kjøpslov, men vi forholder oss selvsagt til kjøpslovgivningen, som vi anser som et minimum. Tilbakemelding fra dere på manglende oversikt på konkrete eksempler blir vanskelig og omfattende, så her henviser vi til at med 5 års Norgesgaranti er bevisbyrden omvendt i forhold til hva forbruker kjøpsloven sier etter 6 mndr.

Om unntak som ikke er presisert:

Dette blir også meget omfattende med tanke på antallet leverandører. Alt utstyr levert av Automobiles Peugeot (produsent) har garanti tilsvarende bilens garanti. For lokalt montert utstyr gjelder produsentens garanti, som vil variere. Utover dette er det Forbrukerkjøpslov som gjelder.

Om krav om originale deler:

Dette blir nå korrigeret.

Om påstanden om at garantien ikke dekker mer enn rettighetene i forbrukerkjøpsloven:

5 års Norgesgaranti dekker mer enn reklamasjonsretten. Henviser til, med 5 års Norgesgaranti er bevisbyrden omvendt i forhold til hva forbruker kjøpsloven sier etter 6 mndr.

Om referatet fra tester av selgere til Peugeot:

Denne type henvendelser håndteres normalt av våre verksteder og ikke bilselgerne, for øvrig henvises til kommentaren i innledningen: Vi ser at det er viktig at vi er tydelige i

kommunikasjonen med våre kunder og alle våre ansatte for å unngå misforståelser i fremtiden.”

*Arnold Nybo,
Peugeot Norge*

Nissan:

Om komplisert og vanskelig språkbruk:

Vi er dessverre noe sene med oppdatering av informasjonen om at vi har økt til 5 år garanti i garanti- og servicehefter, men det kommer veldig snart og våre forhandlere informerer selvfølgelig kunden om dette ved kjøpet.

Her snakkes det om to ulike garantier - nybilgaranti og dele-/tilbehør garanti.

Det er viktig å ha punkt 1.1 i tankene: Hvis en del eller tilbehør monteres på bilen under nybilgaranti perioden, varer garantien minimum til utløpet av denne. Om delen/tilbehøret monteres på en eldre bil (utenfor nybilgaranti perioden), har noen deler 1 år garanti og andre lengre garanti (for eksempel dempere / stag).

Om unntak fra garantiene:

Vi viser til punkt 1.1 i vilkårene. Paragraf 2,8,3 som det her referes til omfatter service og utbytte av deler som er slitte. Er det en produksjons- eller materialfeil, dekkes det av garanti.

Om dobbeltkommunikasjon:

Vi viser igjen til punkt 1.1 i vilkårene. Alle de 25 konkrete punktene / områdene der vi har svart med ja, dekkes av garanti, forutsatt at det foreligger en produksjons- eller materialfeil.

Om mer komplisert og vanskelig språkbruk:

Ikke originalt utstyr er ikke solgt og levert av Nissan, dermed dekkes ikke disse av Nissan garanti. Forøvrig kan ikke Nissans garantivilkår frata en forbruker hans rettigheter nedfelt i det enkelte lands lovgivning. Våre vilkår for fabrikkgaranti er de samme for hele Europa, derfor denne teksten.

Om garanti på originalt ekstrautstyr:

Her blandes nybilgaranti og delegaranti noe. Delegaranti gjelder minimum et år, men dersom det monteres på en bil som er under nybilgaranti, kan dele-/tilbehørsgarantien gjelde for en lengre periode. Monteres delen på en eldre bil (etter at nybilgarantien er passert), gjelder garanti i et (1) år (eller 2 år om spesielt angitt).

*Marina Maneas Bakkum,
kommunikasjonssjef Nissan Nordic*

Mazda:

Forbrukerrådet skriver at "Mazdas nybilgaranti ikke gjelder ved "reparasjoner utført eller reservedeler montert av en person som ikke er en autorisert Mazda-forhandler/-verksted, med mindre du kan legge frem bevis for at dette ikke førte til skade eller korrosjon."

Forbrukerrådet og NAF anser ikke dette som urimelig, men språkbruken kan føre til at kunder ikke våger å bruke ikke-merkeverksted."

Mazda vil for ordens skyld presisere at dette gjelder reklamasjon på en komponent som tidligere er reparert eller demontert/montert hos et verksted utenfor vårt nettverk. Hvis

skaden skyldes feilaktig montering hos et eksternt verksted så kan jo ikke fabrikant holdes ansvarlig for dette. Så et slikt forbehold må jo med i retningslinjene, jeg kan ikke helt se hva som er problemet med dette punktet.

*Svein Huset,
ettermarkedssjef, Mazda.*

Citroën:

Det er korrekt at vår nybilgaranti fra og med 1. januar 2011 ble endret til "...inntil fem år eller 100.000 km". Som vi har sagt tidligere, har det vært en lang prosess å oppdatere vårt service- og garantihefte. Det er to sider som har blitt endret, og disse to sidene vil skiftes ut i heftene i samtlige biler solgt etter 1. januar 2011.

Til Deres informasjon, er våre hjemmesider oppdatert med nye garantivilkår, dvs 5 år/100.000 km.

Kunder som har kjøpt Citroën etter 1. januar 2011, skal ha blitt muntlig instruert om de nye reglene, og er blitt lovet en oppdatering vedr dette skriftlig, når dette foreligger. Det gjør det altså nå. Som dere sikkert kjenner til, er det tilstrekkelig om kunde, ved eventuelle tvistesaker, mottar dette innen de tre årene som gjaldt tidligere, utløper.

De skriver også at Citroën ikke har garanti på bl.a. clutch, støtdempere osv., og at både NAF og Forbrukerrådet begge mener at det er fem års reklamasjonsrett på delene ved allminnelig bruk. For å presisere dette ennå en gang; dette er også tilfelle for CITROËN!

I deres mail er det en påstand om at vi forlanger at alle servicer skal utføres av et autorisert Citroën verksted. Dette er IKKE tilfelle, og vi har aldri praktisert dette slik. Med arbeider mener vi utbedringer/reparasjoner av feil som kvalifiserer som en garantifeil, og dette SKAL utføres ved et autorisert Citroën verksted.

Hele ordlyden De refererer til fra garantiheftet er "For å kunne dra nytte av gratis arbeid på bilen i forbindelse med de forskjellige CITROËN-garantiene, må alle arbeidene utelukkende utføres av et godkjent CITROËN verksted."

Til sist, i denne omgangen, så har de to selgerne de refererer til forstått vårt budsak vedr "at service kan utføres på frittstående verksted." At den ene selgeren ikke kunne forskjell på garanti og reklamasjonsrett er selvfølgelig beklagelig, dette skulle han utvilsomt kunnet. Vi tar dette ad notam.

*Frank Bauge,
salgsdirektør Citroen Norge*

Hyundai:

Hyundai er nå i ferd med å konvertere til en ny webside hvor det tidligere innhold er revidert i henhold til de innsigelser som Forbrukerrådet hadde på tidspunkt for undersøkelsen av nettsidene.

Som følge av påpekningene som ble gjort av Forbrukerrådet er det nye innholdet allerede skrevet inn i eksisterende webside under garantiavsnittet.

I tillegg har vi som tidligere anført utarbeidet et nytt service og garantihefte (S&G) hvor også betingelsene er endret til de gjeldende bestemmelser, og feil og villedende informasjon er fjernet.

Da en del garantiforhold hadde tilbakevirkende kraft fra 1. jan 2011 (5 års delegaranti) vil vi også kontakte de kunder som har annen informasjon i sine S&G hefter og informere disse om de gjeldende regler.

Hyundai vil ikke lenger kreve at det må brukes originale Hyundai-deler for at garantien skal gjelde. På nettsidene vil vi også presisere at garantibetingelsene gjelder alle biler – unntatt for varebilen H-1 hvor maksimal kjørelengde er 100.000 km.

Med ytre påvirkning på klimaanlegg mener Hyundai stensprang i kondenser som gir lekkasje, eller kollisjon med revnet kjøleanlegg.

*Morten Moseng,
ettermarkedssjef Hyundai Norge*

Mercedes Benz:

Vi viser til god og konstruktiv dialog i saken om bilgaranti.

I starten av 2011 gikk Peugeot og Mercedes-Benz fra 3 år til 5 år Norgesgaranti på personbiler. Vi gir med dette forbrukerne en klart bedre beskyttelse i 5 år mot tidligere 3 år, fordi bevisbyrden for eventuelle mangler og feil nå er flyttet fra kunde til forhandler/importør i år 4 og 5.

Med innføring av 5 års garanti, opplever vi at regelverket er tilnærmet likt for alle merker. Samtidig ser vi at det er viktig at vi er tydelige i kommunikasjonen med våre kunder og alle våre ansatte for å unngå misforståelser i fremtiden. Vi vil gjøre det vi kan for å sikre dette.

Om krav om bruk av merkeverksted:

Dette er en forglemmelse fra vår side og ble umiddelbart korrigert

Om anbefaling om bruk av merkeverksted:

Uansett må kunde ved bruk av annet autorisert verksted kunne dokumentere at service er utført etter fabrikkens retningslinjer.

Fabrikken driver kontinuerlig produktoppdatering/forbedring gjennom aksjoner som skal/bør utføres på bilen. Slike aksjoner/forbedringer fanges ikke opp av et ikke-merkeverksted med mindre de aktivt søker slik informasjon.

Om klossete formulering:

Enhver garantisak må vurderes individuelt utfra bruk. Svært ofte får forhandler henvendelser i garantispørsmål hvor skade skyldes feil bruk.

Likeledes leverer Mercedes-Benz en del sportslige biler som av enkelte kunder benyttes til ekstremt bruk, deriblant banekjøring. Dette er forbehold som dekkes inn under "særskilt bruksmønster".

Å si at alle feil/skader er garantiberettiget vil således skape en forventning hos kunde som ikke alltid kan innfris.

Om unntak fra Norgesgarantien:

Alt utstyr levert av Daimler (produsent) har garanti tilsvarende bilens garanti. For lokalt montert utstyr gjelder produsentens garanti, som vil variere. Utover dette er det Kjøpslov/Forbrukerkjøpslov som gjelder. Antallet leverandører av annet utstyr er alt for omfattende til at det kan kommenteres.

Om konkrete unntak fra garantien:

Feil på slike deler er jo i hovedsak knyttet til bruk/slitasje. En støtdemper som lekker etter normalt bruk av bilen dekkes selvsagt på garanti, men en støtdemper som grunnet ekstremt bruk/belastning vil kanskje ikke dekkes. Skade på felg skyldes i de aller fleste tilfeller ytre påvirkning; typisk urundhet eksempelvis grunnet kjøring mot kant. Clutch er også en komponent hvor bruksmønster er svært avgjørende for levetiden.

"Ikke kortere garanti enn reklamasjonsrett"?; dette er litt uklart for oss. Garanti vil uansett være en dekning som kan gå ut over kjøpslov (ref. bevisbyrde), men vi forholder oss selvsagt til kjøpslovgivningen, som vi anser som et minimum.

Om sprikende informasjon fra Mercedes:

Enhver garantisak er individuell, slik at det er vanskelig å svare kategorisk ja/nei på slike spørsmål.

Om betaling for tilbakestilling:

Dessverre er det slik at en del kunder ikke lar seg "berolige" ved at det de påpeker som en reklamasjon innenfor garanti kan være egenskap ved produktet. Dersom en kunde "pålegger" et verksted å demontere en komponent, hvor det fremkommer at det ikke avdekkes noen feil/mangler, så forbeholder verkstedet seg retten til å fakturere for en slik jobb. Erfaringsmessig kommer man ytterst sjelden i en slik situasjon. Vi vil derfor fjerne denne formuleringen.

Om dansk og norsk tekst som har samme innhold:

Dette er korrekt. Fem års garanti er en Norgesgaranti. Tilleggsinformasjon om denne vil bli produsert på norsk og lagt i bilene.

Om selgers kommentar til goodwill:

Dette er nok ikke så rart, og vi anser at dette kun er å betrakte som en rimelig anbefaling. Goodwill er da også noe som gjelder etter garantiperioden eller går utenpå garantien også utover fem år.

*Knut M. Breivik,
direktør nyttekjøretøy*

*Arne Weberg,
garantisjef*

Mercedes-Benz Norge

Volkswagen, Audi og Skoda (Møller-gruppen):

Vårt utgangspunkt for å utvide garantien til 5 år fra 1.1.2011 var at vi ønsket å gjøre det lettere å være kunde. Tidligere hadde vi 3 år garanti, og praktiserte 5 års reklamasjonsrett. Reklamasjonsretten innebar at det i noen sammenhenger ikke var like opplagt om kunden skulle få dekket alle feil. 5 års garanti fjerner mye av den tvilen. I den sammenheng hadde vi også en revisjon av garantivilkårene og utarbeidet nytt materiell. Undersøkelsen viser at det

har vært vellykket, og at informasjonen er tydelig og klar. Vi har i etterkant av nye vilkår jobbet kontinuerlig med opplæring i organisasjonen, men vi ser av samtalen med selger det henvises til, at kommunikasjonen i dette tilfellet kunne vært mer presis,

*Jan Erik Haugen,
informasjonsansvarlig Volkswagen*

Honda:

Om garantibetingelser med vanskelig språkbruk:

I lys av de kommentarer dere har gitt, ser vi at våre garantibetingelser kan presenteres på en enklere og tydeligere måte.

Om at originalt tilbehør kun har tre års garanti:

Her er det et skille mellom fabrikk montert utstyr, som har samme garanti som bilen, og annet ettermontert utstyr levert av forhandler.

Om unntak:

Det oppgis noen eksempler på unntak, og det virker ikke hensiktsmessig å ha en komplett liste med store avvik fra modell til modell.

Om Hondas svar til Forbrukerrådet:

Generelt blir saker som kan relateres til produksjons- eller materialdefekt dekket av garantien.

Om påstanden om at Honda er garantert fri for mangler:

"Honda garanterer at din Honda..er fri for mangler som kan henføres til produksjons- eller materialdefekt i fem år" – og i motsatt fall dekkes det av garantien. NB! ikke glem slutt teksten "med mindre det er tale om en fabrikasjonsfeil".

Om nei på reklamasjon:

Dette fanges opp av pkt. 4 og 5 over. Er det produksjons- eller materialdefekt, dekkes det av garantien.

Om kort frist på garantikrav:

Teksten blir endret, slik at den reflekterer konsumentlovgivningens frister.

Om ekstra service:

Her er det snakk om et rimelig vedlikehold, for å forebygge større og mer kostbare reparasjoner senere.

Om garantidekning utover forbrukerkjøpsloven:

Honda gir 12 år på gjennomrust og 10 år relatert til korrosjon på utvalgte understellskomponenter. Dette er utover forbrukers lovfestede rettigheter.

Vi ser at vår beskrivelse av garantibetingelsene kan presenteres både enklere og tydeligere. Vi innser at vi også bør korrigere noe av teksten, slik at den ikke virker strengere enn forbrukers lovfestede rettigheter eller den praksisen vi faktisk følger.

*Per Smedberg,
ettermarkedssjef Honda Norge*

Subaru:

Jeg har på vegne av Subaru Norge AS blitt bedt om å oversende følgende kommentarer til undersøkelsen:

«Subaru Norge AS ser svært positivt på at det gjennomføres undersøkelser med henblikk på bilprodusentenes garantiordninger.

Imidlertid er Subaru Norge AS av den oppfatning at Forbrukerrådets tabloide fokus ved denne undersøkelsen, forringer verdien av denne undersøkelsen i betydelig grad. Subaru Norge AS påpekte dette ovenfor Forbrukerrådet allerede i forbindelse med undersøkelsen.

I relasjon til Forbrukerrådets uttalelser om Subaru, er det fra Subaru Norge AS å bemerke at Forbrukerrådet har trukket konklusjoner som fremstår som direkte feilaktige ut fra den informasjon som ble gitt fra Subaru Norge AS.

Forbrukerrådets uttalelser om at Subaru Norge AS ikke ønsker klager på støy og vibrasjoner er tatt ut av luften, og må følgelig stå for Forbrukerrådets regning.

Subaru Norge AS presiserer at støy og vibrasjoner kan være indikatorer på mangler. Av den grunn finner Subaru Norge AS at det er viktig å presisere viktigheten av at forbrukeren, ved unormal støy eller vibrasjoner, så snart som mulig tar kontakt med en Subaru-forhandler for kontroll.

Subaru Norge AS er opptatt av fornøyde kunder, og finner i anledning av undersøkelsen, også grunn til å presisere at Subaru Norge AS, ønsker at Subaru-biler fremstilles for garantiutløpskontroll hos en Subaru-forhandler, slik at eventuelle feil kan rettes kostnadsfritt for kunden. Dette er gjort med henblikk på vår målsetting om at våre kunder skal oppleve et problemfritt bilhold.

Likeledes er det viktig for Subaru Norge at kundene blir gjort oppmerksom på at service- og vedlikehold kan utføres ved annet verksted. Såfremt verkstedet følger Subarus angitte serviceprogram, vil garantien opprettholdes. Subarus serviceprogram er tilgjengelig for alle verksteder, og er lagt ut på Subarus hjemmesider.

Subaru Norge AS er opptatt av god og korrekt forbrukeropplysning.

Subaru Norge AS finner det sterkt beklagelig at Forbrukerrådet i sin artikkel, mot bedre vitende, søker å så tvil om det ovennevnte.»

Med vennlig hilsen
for Advokatfirmaet Gaustad

Rune Gaustad
Advokat