



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140222

Sakens parter

Klager: Marius Aleksander Sjøvoll Handberg, Hellvikveien 22, 8283
Leinesfjord

Innklaget: Tesla Norway AS, Bekkenstenveien 15, 0976

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ny bil fra forhandler. Klage på flere feil, herunder feil med hjulstilling og lakkslitasje. Krav om heving og frifinnelse for betaling. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Innklagde krever betaling av utestående faktura. Medhold til innklagde.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 03.08.2022 en Tesla Model S Plaid Solid Black 2023-modell for 1 302 802 kroner. Bilen har registreringsnummer EF11556.

Bilen ble levert 22.12.2022. Klageren har opplyst at når han hentet bilen, så oppdaget han at hjulkapsler og hengerfestet manglet på bilen, samt at det var riper i rammen rundt vinduene, en skrape ved førerdøren, boble i lakken mellom glasstak og panel og diverse skraper ander steder på bilen. Ifølge klageren fikk han hjulkapsler ordnet av innklagde, men ikke resterende feil.

Etter litt under en måned, 20.01.2023, foretok klageren en vask av bilen. I den forbindelse oppdaget klageren mye steinsprang på lakken, spesielt på sidene, dørene og kanaler, hvilket medførte at lakken var skrapet bort flere steder. Klageren oppdaget også ved kjøring at bilen ristet ved en hastighet på mellom 30-60 km/t med kaldt batteri. Klageren reklamerte til innklagde, som ba han bestille time hos verksted. Klageren har forklart at

når han fikk bilen tilbake så var den ikke vasket, at det så ut som at bilen kun var gnidd over med klut enkelte steder og det var byttet spoiler. Klageren påpeker at innklagde ikke hadde undersøkt hvorfor bilen ristet, og klageren stilte spørsmål til hvorfor spoileren var byttet. Når det gjaldt lakken, så fikk klageren beskjed om at dette skyldtes ytre påvirkning, men at han bare kunne bruke bilen inntil ytterligere beskjed.

Ifølge klageren ble lakkproblematikken verre, ettersom hele fronten, speil og bilens bakside har mistet lakk. Klageren stilte spørsmål til om bilen skal se slik ut etter kun én måneds bruk og 90 kjørte mil, og mente at dette måtte skyldes produksjonsfeil. Klageren reklamerte på ovennevnte punkter per e-post 21.02.2023, hvor han påpekte at han hadde informert innklagde om feilene en måned tidligere uten å motta svar.

Innklagde svarte på klagerens henvendelse, hvor de opplyste at lakkskadene skyldtes steinsprang, hvilket er en ytre påvirkning og derfor ikke dekkes av garantien. Grunnet bilens kilometerstand, ville innklagde likevel se om det var noe de kunne gjøre med dette. Når det gjaldt spoileren, så forklarte innklagde at denne ble byttet grunnet en ripe som ble oppdaget. Når det gjaldt risting/vibrasjoner i bilen, så kunne ikke innklagde se at dette hadde vært reklamert på tidligere, men at klageren kan melde inn dette og andre feil/mangler som har blitt anmerket ved eller etter utlevering av bilen. Innklagde ville deretter kunne sette opp time for en kontroll og en eventuell utbedring.

Klageren har forklart at innklagde gikk med på å dekke hellakking av bilen, ettersom det ble konkludert med at originallakken var av dårlig kvalitet. Klageren hentet ut bilen igjen etter lakking 26.05.2023.

I forbindelse med å kjøre bilen til Bodø Bilpleie 28.08.2023, så oppdaget klageren at det ene bakdekket var ødelagt, og mente dette måtte skyldes feil hjulstilling på bilen som har vært til stede siden utlevering. Klageren reklamerte på dette 05.09.2023. Klageren opplyste at han hadde kjørt bilen ca. 12 000 km på sommerhjul fra ca. midten av mai. Klageren informerte også at Bodø Bilpleie hadde sendt bilder av den nye lakken på bilen, som viste at lakken allerede var veldig slitt og full av steinsprang. Klageren bemerket at bilen ble hentet etter lakking 26.05.2023, og at han hadde kjørt ca. 10 000 km etter lakking. Klageren opplyste at han hadde forhørt seg med lakkeksperter og Bodø Bilpleie, som mente at det var ingenting feil med den nye lakken. Klageren mente derfor at feilen må skyldes utformingen på bilen eller hjulstillingen. Klageren ønsket å få heve kjøpet, ettersom han hadde opplevd flere problemer med bilen etter utlevering, og at bilen derfor

ikke sto til forventningene sett hen til kjøpesummen på 1.3 millioner. Klageren har fremlagt bilder av slitasje på lakken og dekkene. Klageren oppdaget også senere at høyre baklykt har sprukket, og mente dette skyldes dårlig kvalitet.

Innklagde har i deres tilsvarende opplyst at lakkslitasje er en vanlig forekomst, som skyldes friksjon og annen ytre påvirkning, og at det står i deres garantivilkår at denne type ytre påvirkninger ikke dekkes. Innklagde legger til at slike ytre påvirkninger kan oppstå for alle biler, og at kjørestil også kan bidra til at lakken slites. Innklagde anbefalte at klageren kan montere skvettlapper og beskyttelsesfolie for å redusere fremtidig slitasje på lakken. Når det gjaldt feil med hjulstilling, så mente innklagde at hjulstilling kan endres over tid selv med normal bruk og kjøring, og at det derfor anbefales at en regelmessig sjekk og justering for å opprettholde optimal kjørefunksjon. I dette tilfellet mistenkte innklagde at hjulstillingen kan ha blitt skjev som følge av kantkjøring eller skade, ettersom det ble oppdaget en skade på et «aero shield» under bilen. Den sprukne baklykten ble byttet på «godvilje» fra innklagde. Vibrasjonene/ristingen ved kaldt batteri opplyste innklagde at de ikke har klart å fremkalle for å undersøke dette, men mente at det er normalt for elektriske kjøretøy å varme opp kjølevæsken for å bringe batteri og drivverk opp til optimal driftstemperatur, hvilket kan medføre noe støy. Innklagde bemerket at dette ikke utgjør en mangel. Det skjeve rattet mente innklagde mest sannsynlig var relatert til hjulstillingen.

Det er fremlagt faktura 02.11.2023 etter service utført av innklagde, hvor de foretok hjulstillingskontroll og justering, hvor de påpeker skade på «aero shield», samt at en av boltene på «aero shield» var uoriginal. Fakturaen kom på 2 501,25 kroner.

Klageren gjorde gjeldende ytterligere feil per e-post 19.02.2024. Han opplyste at skinnet på rattet har begynt å flasse av, klunking/risting i bilen ved kjøring på ujevn vei i høy hastighet, dårlig festede skvettlapper og at bagasjerommet «lever sitt eget liv», hvor den åpner seg gjentatte ganger når bilen står på. Klageren opplyste at innklagde nektet å ta inn bilen på undersøkelse fordi han ikke hadde betalt faktura for hjulstillingskontroll. Klageren mente at hjulstillingen var feil helt siden han hentet ut bilen som ny, og mente derfor at han ikke skulle måtte betale for dette, ettersom han mente feilen skyldes konstruksjonsfeil på bilen. Klageren mente at konstruksjonsfeil i understellet medførte skade på hjulene og at dekkene er totalskadet. Klageren underbygget dette med at hjulene som medførte ikke klarer å «utjevne negativ camber» på grunn av «lite lav profil». Han forklarte at hjulene kun kjører på innersiden av dekkene, utenfor kjørebanelen, hvilket gjør de trafikkfarlige grunnet dårlig grep på veien. Klageren påpekte at han ikke har

montert noe uoriginal bolt på bilen, samt at han selv ikke kunne se noen skader under bilen bortsett fra skrapemerker på plastdeksel. Klageren bemerker at han betalte 46 000 kroner ekstra ved kjøp av bilen for å få 21" hjulsett med bilen. Klageren mener også at konstruksjonsfeilen gjør at bilen kaster stein og grus i siden på bilen i stedet for i hjulbuene, hvilket medfører at lakken ved hjulbuer, kanaler og siden av bilen slites vekk.

Innklagde tok bilen inn for ny kontroll, hvor det ble foretatt undersøkelser og noen utbedringer på «good will». Faktura datert 15.05.2024 er fremlagt, hvor det opplyses om at klageren har klagd på slitasje på skinnet på seter og ratt, hvor innklagde mener at slitasjen på setet er normalt, men at de har oppgradert rattet. Innklagde utbedret også en knirkelyd fra det ene setet, samt feil med bagasjeluke som skyldtes at luken sto i spenn. De testet hva ulyden fra hjuloppheng, men fant ingen unormale lyder. De fant heller ingen unormal vibrering i bilen ved kjøring. Innklagde fant heller ingen unormal slitasje på dekkene, og opplyste at bilen var naturlig innstilt med «negativ camber», som betyr at hjulene hviler mer på innsiden enn utsiden av dekkene. Ifølge innklagde gir dette bedre kjøreegenskaper, særlig ved svingkjøring, da hjulene får bedre grep mot veibanen. Negativ camber bidrar til økt stabilitet i sving, bedre styrerespons og kan redusere risikoen for at dekkene mister feste under høy belastning, men kan samtidig føre til økt slitasje på innsiden av dekkene slik klageren har opplevd. Innklagde mener derfor at dekkslitasjen er i samsvar med hvordan dekk normalt slites på sportslige, tunge elbiler med kraftig dreiemoment, og underbygger dette med å vise til en artikkel publisert i Dagbladet 24.08.2020, hvor professor Dr. Burkhard Wies, som er sjef for dekkutvikling hos Continental, har uttalt følgende:

«Batteripakken i en elbil er svært tung. Dette alene medfører at dekkene på en elbil er mer utsatt for slitasje. I tillegg har motoren i mange elbiler betydelig høyere dreiemoment fra start. Det gjør at akselerasjonene blir kraftigere og slitasjen større, dersom du ikke har dekk som er spesielt tilpasset elbiler».

Innklagde har videre vist til en artikkel publisert i Motor 08.06.2017, hvor det står at flere ulike forhold kan påvirke hvor raskt dekkene slites, herunder temperatur, lufttrykk, hastighet, motoreffekt, vekt og last, samt bremsing. Innklagde bemerker at denne bilmodellen har over 1000 hestekrefter, hvilket kan medføre at dekkslitasjen påvirkes betraktelig, særlig ved hyppige og harde akselerasjoner. Dette må også ses i sammenheng med bilens vekt på 2162 kg uten last. Innklagde mener derfor at det må forventes at en bil med slike ytelser og vekt vil ha høyere dekkforbruk enn vanlige

personbiler. Ifølge innklagde fremstår dekkslitasjen på klagerens bil som en normal og forventet følge av kjøretøyets konstruksjon, vekt, motoreffekt, standard hjuloppsett med negativ camber, samt ytre faktorer som kjørestil og bruk. Videre påpekte innklagde at hjulstilling og camber kan endres over tid selv med normal bruk og kjøring, og at regelmessig sjekk og justering er anbefalt.

Når det gjelder lakken på bilen, så har innklagde opplyst at de mente årsaken til dette var steinsprutskader, hvilket er en ytre påvirkning som ikke dekkes under garanti. Innklagde har forklart at de likevel valgte å dekke utbedringen av lakken første gang på «godvilje», med bakgrunn i bilens lave alder og kilometerstand.

Innklagde mener at nåværende lakkskader igjen skyldes ytre påkjenninger, og påpeker steinsprang også på frontlykter. Innklagde mener at bilder klageren hadde lagt ved viser at klageren har kjørt med bilen på sørpete veier, som har medført at skvettlapp sannsynligvis har blitt presset ut av klips, og at sørpe har bygd seg opp og frosset fast. Innklagde påpeker at det ikke er påvist noen svakhet i lakken som kan forklare at skadene skulle ha oppstått som en følge av mangel ved lakken i seg selv, hvilket tilsier at årsaken til skadene er at bilen har vært brukt under forhold som har utsatt lakken for ekstra belastning. Innklagde har også påpekt at det ikke er lakkens oppgave å motstå harde støt fra småstein eller annet veirusk, men at lakken er ment å gi farge, finish, samt en viss grad av beskyttelse mot mindre riper og korrosjon.

Klageren hadde også påpekt problemer med klimaanlegg, som innklagde ikke hadde klart å fremkalle.

Klageren opplyste at han hadde tatt vinterhjulene i bruk, og at disse nå også var ødelagte på bakgrunn av samme slitasje som på sommerhjulene. Han mente at dette underbygger at denne bilmodellen har et «alvorlig camber problem». Klageren har også opplyst om dårlig kvalitet på innvending kledning, som gjør at det «knirker og knaker».

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenes anførsler i sakssammendraget, enn det som er beskrevet ovenfor. Utvalget har mottatt alle saksdokumentene og har satt seg inn i disse.

Sakens gang

Saken ble 30.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12899.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 07.02.2024. Saken ble

henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 16.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 30.05.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 13.06.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.06.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving. Subsidiært et prisavslag oppad begrenset kjøpesum. For begge tilfeller kreves frifinnelse for betalingsplikt på 2 501,25 kroner og renter.

Innklagde har nedlagt påstand om betaling av utestående faktura pålydende 2 501,25 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Utvalget bemerker at forbrukerkjøpsloven ble endret fra 01.01.2024. Fordi kjøpet skjedde før denne datoen, reguleres denne saken av forbrukerkjøpsloven slik den lød før dette tidspunktet.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7. I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Klageren har opplyst om flere feil han har opplevd på bilen, hvorav flere punkter har blitt utbedret av innklagde enten på garanti eller «good will». Ifølge klageren så gjenstår feil med lakkslitasje, dekkslitasje, hjulstilling, ulyd og risting i bilen ved kjøring og dårlig kvalitet på innvendig kledning. Når det gjelder lakkslitasje, hjulstilling og dekkslitasje, så

mener klageren at dette skyldes konstruksjonsfeil, mens innklagde mener at dette skyldes alminnelig slitasje og ytre påvirkninger.

Utover klagerens egen forklaring, så foreligger det ingen dokumentasjon som underbygger hva som er årsaken til feilene på bilen, herunder om årsaken til feilene skyldes forhold ved bilen som kan føres tilbake til leveringstidspunktet. Slik saken er opplyst er det ikke sannsynliggjort at det foreligger en kjøpsrettslig mangel ved bilen, og klagen har ikke ført frem.

Når klageren ikke har sannsynliggjort at feil med hjulstilling skyldes forhold som utgjør en mangel ved bilen, så har innklagde rett på betaling av faktura nr. 4070S0000916334 for hjulstillingskontroll pålydende 2 501,25 kroner. Klageren plikter således å betale dette beløpet.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

1. Tesla Norway AS frifinnes.
2. Marius Aleksander Sjøvoll Handberg plikter å betale 2 501,25 kroner – totusenfemhundreogtjuefemøre – til Tesla Norway AS, i henhold til faktura nr. 4070S0000916334.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.06.2025

Torgeir Øines

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Nathalie Furuseth