



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 61436

Sakens parter

Klager: Eivind Kollerud, Heimdalsveien 4, 1464 Fjellhamar

Innklaget: Tesla Norway AS, Bekkenstenveien 15, 0976 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av nybil fra næringsdrivende. Klage på mangelfull garantireparasjon. Krav om erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 20.12.2017 en ny Tesla Model S av innklagde for 847 550 kroner medfølge nybilgaranti på fem år.

Klageren forklarer at han i november 2022 fikk bilen undersøkt av et uavhengig verksted som følge av garantien som snart utløp den 27.12.2022. Klageren opplyser at det da ble avdekket lekkasje på både venstre og høyre AC kondensator foran. Ifølge klageren opplyste verkstedet at dette var en vanlig feil på disse bilene ettersom kondensatorens plassering gjorde den sterkt utsatt for korrosjon.

Av fremlagt faktura fra Bilexperten AS av 22.11.2022 pålydende 1 520 kroner fremgår det «LEKKASJE FRA AC-KONDENSER FORAN BEGGE SIDER».

Ifølge klageren meldte han inn feil til innklagde, hvorpå det ble satt opp time den 06.12.2022 for garantiutbedring av funnene som var avdekket hos Bilexperten AS.

Den 20.04.2023 oppdaget klageren lekkasje ved høyre forhjul. Klageren har til illustrasjon fremlagt bilde med utskriftsdato 20.04.2023 som viser en liten dam på bakken foran ved hjulet på bilen.

Klageren fikk bilen undersøkt på nytt hos Bilexperten AS den 08.05.2023. Av fremlagt faktura fra Bilexperten AS av 08.05.2023 pålydende 1 900 kroner fremgår det «STOR LEKKASJE HØYRE kondenser og o-ringer», «venstre kondensator har svetting» og «ulyd fra AC kompressor. Undersøkelsen avdekket ifølge klageren at høyre kondensator var årsaken til lekkasjen grunnet korrosjon på høyre kondensator.

Det viste seg at innklagde ved garantireparasjonen hadde byttet venstre AC-kondenser, mens det på den høyre kun var skiftet en o-ring.

Klageren reklamerte til innklagde. Klageren oppgir at det tok lang tid før han kom i kontakt med rett avdeling for håndtering av reklamasjonen.

Innklagde avviste reklamasjonen. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene. Innklagde viste blant annet til at «om feilen fortsatt var tilstede etter service hadde du vært nødt til å melde inn dette tilbake til oss innenfor rimelig tid, noe som ikke har blitt gjort i dette tilfellet».

Klageren forklarer at han ikke visste at feilen – korrodert høyre kondensator - fortsatt var tilstede da han hentet bilen. Klageren oppgir at han ikke fikk informasjon om at det kun var venstre kondensator som ble skiftet, og at han forventet at begge ble skiftet. Klageren viser for øvrig til at kontroll av kondensator krever 1-2 timer skruing/demontering. Klageren opplyser at innklagde ga ham et tilbud om reparasjon til full pris, alternativt en diagnose til 4 500 kroner hvilket han allerede hadde utført hos Bilexperten AS for 1 900 kroner.

Klageren leverte bilen til innklagde den 22.04.2024 for utbedring av blant annet AC-anlegget, hvilket kostet 17 667,50 kroner. Klageren har fremlagt Serviceestimat fra innklagde av 22.04.2024 der det fremkommer at bilen ble undersøkt på bakgrunn av klage på «lekkasje høyre side, kondenser» og der følgende blir bemerket:

«Inspected vehicle, found that refrigerant is completely empty. Filled the system with nitrogen and found leakage from RH Condenser – Sub-Cool. Replaced

mentioned part. Filled refrigerant. Confirmed that alert is no longer present and AC System is working as intended.”

Ettersom partene ikke kom til enighet om utbedringskostnadene, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet med krav om tilbakebetaling av kostnadene for å skifte høyre kondensator. Meklingssaken ble avsluttet som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 06.09.2024. Klageren brakte deretter saken inn for Forbrukerklageutvalget.

Etter dette gjør klageren gjeldende at innklagdes garantiutbedring av AC-anlegget er mangelfullt. Han viser til lekkasje høyre kondensator kort tid etter utbedringsarbeidet, hvorpå det viser seg at høyre kondensator ikke ble skiftet til tross for at både høyre og venstre kondensator var korrodert. Klageren mener derfor at innklagde som profesjonell part skulle ha foretatt utskiftning av begge kondensatorene.

På denne bakgrunn krever klageren erstatning på totalt 20 844,50 kroner.

Erstatningskravet knytter seg til følgende utgifter:

- reparasjon av høyre kondensator med 17 667,50 kroner
- utgifter til undersøkelse hos Bilexperten AS med 1 900 kroner
- saksbehandlingsgebyr med 1 277 kroner

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde anfører at Teslas egne undersøkelser og rapporter motstrider med at det forelå en lekkasje på høyre kondenser, og at det kun var nødvendig å skifte o-ring ved utbedringen i desember 2022. Innklagde viser til at bilen tross alt bestod lekkasjetest og at innklagde bekreftet normal operasjon av A/C-anlegget etter utbedringen i desember 2022. Innklagde hevder at det ikke ville vært mulig å fylle systemet med gass igjen dersom høyre side hadde lekkasje, ettersom A/C-maskinen ville gitt alarm ved fylling og stoppet prosessen.

Innklagde gjør gjeldende at det først var den 08.04.2024 – altså halvannet år etter utbedringen – at det ble registrert lavt kjølevæskennivå i bilens logger, hvorpå innklagde utbedret lekkasje på høyre kondensator 22.04.2024. Innklagde opplyser at bilen rapporterte «no issues found» både 08.05.2023 og 19.06.2023. Innklagde har til støtte for dette fremlagt bilde av bilens logg – «Action History», der det under «status» fremkommer «no issues found» 08.05.2023 og 19.06.2023, mens det av loggen av 08.04.2024 fremkommer «Low refrigerant detected, inspect for leaks».

Innklagde fremholder at det etter utbedringen ikke forelå lekkasje eller andre funksjonsproblemer på høyre kondensator før tidligst april 2023, hvilket var etter utløpet av garantien.

Innklagde fremholder videre at Bilexperten AS ikke har dokumentert lekkasjen i detalj, herunder hvor den befinner seg, hvordan den ser ut, om det bare er kosmetisk og faktisk ingen reell lekkasje. Innklagde anfører at en faktisk lekkasje burde blitt tydelig dokumentert med bilder eller en detaljert beskrivelse ettersom det er uenighet om bilen faktisk hadde en lekkasje.

Innklagde bemerker at klageren har opplyst at begge kondensatorene ble konstatert korrodert av Bilexperten i november 2022, mens det av fremlagt dokumentasjon fremgår at kondensatorene skal ha hatt lekkasje. Innklagde anfører at dette fremstår vagt, hvilket kan føre til et feilaktig vurderingsgrunnlag i saken, i tillegg til at det kan ha gitt feil forventninger med tanke på hva man skal få utbedret. Hertil viser innklagde til at klageren selv har bekreftet at det først ble oppdaget lekkasje på høyre kondenser 20.04.2023, og at bilen hadde fungert fra desember 2022.

Innklagde opplyser at det stemmer at innklagde byttet o-ring på høyre side under verkstedsbesøket 06.12.2022. Innklagde anfører imidlertid at det ikke er klart om o-ringene som innklagde da skiftet var de samme som Bilexperten påstod var en del av den større lekkasjen på høyre side den 08.05.2023. Gitt at det er tale om de samme o-ringene, gjør innklagde gjeldende at dette er uvesentlige deler som er forholdsvis enkle og rimelige å skifte ut. Ifølge innklagde er det å bytte o-ringer ikke nødvendigvis en fullverdig utbedring dersom det i realiteten hadde vært den høyre kondensatoren som hadde lekkasje. Videre opplyser innklagde at et ufagmessig bytte av o-ringer heller ikke ville kunne forårsake en større lekkasje i selve kondensatoren. Innklagde bemerker at det ikke ble avdekket behov for å skifte o-ringer ved innklagdes utbedring av høyre kondenser i april 2024.

Endelig bemerker innklagde at tilstedeværelse av korrosjon alene ikke nødvendigvis indikerer en defekt ved delen som krever utskiftning. Innklagde fremholder at korrosjon kan være en normal del av slitasje på komponenter som normalt sett er utsatt for dette, hvilket i seg selv ikke gir krav om reparasjon eller utskiftning, med mindre det faktisk foreligger en funksjonssvikt ved delen. Innklagde anfører at det må påvises en konkret defekt som påvirker funksjonaliteten innenfor garantiperioden for at en reparasjon skal

være berettiget. Med hensyn til at klageren selv bekrefter at bilen fungerte normalt til april 2023 gjør innklagde gjeldende at dette støtter innklagdes argument om at det faktisk ikke var noen lekkasje eller skade under verkstedsbesøk i desember 2022, som krevde at den høyre kondensatoren måtte skiftes innenfor de gjeldende garantibestemmelsene. Heller ikke, på samme vurderingsgrunnlag, er det påvist en kjøpsrettslig mangel.

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 17.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15640.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.06.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 06.09.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.09.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 20 844,50 kroner. Klageren har ikke fremmet krav om renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende av en bil, medfølgende garanti, og reguleres således av forbrukerkjøpsloven av 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1 og garantiavtalen.

Innklagde gjør gjeldende at det etter garantiutbedringen i desember 2022 tidligst oppstod lekkasje i april 2023, hvilket var etter utløpet av garantien. Tvisten står imidlertid om kvaliteten på utbedringsarbeidet som innklagde har utført på bilen. Det er lagt til grunn i praksis fra Forbrukerklageutvalget at det ved avhjelpsforsøk må kunne stilles krav til at tjenesten skal utføres fagmessig, jf. analogi fra håndverkertjenesteloven § 5 jf. § 17, også i et tilfelle der utbedringen er gjort på garantien, se blant annet FTU-2016-1854. Utvalget

slutter seg til dette. Utvalget tar følgelig først stilling til hvorvidt innklagdes utbedring av lekkasjen på AC-anlegget – før utløpet av garantien - er mangelfull.

Det er uomtvistet at innklagde kun byttet venstre kondensator i desember 2022, mens det på høyre kondensator ble byttet en o-ring. Klageren gjør gjeldende at innklagde også skulle byttet høyre kondensator ved garantiutbedringen ettersom begge var korrodert.

Klageren har fremlagt faktura fra Bilexperthen AS av 22.11.2022 som konkluderer med «lekkasje fra AC kondenser foran begge sider». Det foreligger imidlertid ingen dokumentasjon som godtgjør klagerens påstand om at høyre kondensator var korrodert da lekkasjen ble utbedret på garantien i desember 2022, ei heller at denne var korrodert ved den nye undersøkelsen i mai 2023. I henhold til fakturaer fra Bilexperthen AS er det kun påpekt «lekkasje» kondensator. Utvalget finner det følgelig ikke godtgjort at høyre AC kondensator var korrodert ved utbedringen i desember 2022, og at det av den grunn var nødvendig å skifte AC-kondensator.

Innklagde har selv gjort gjeldende at det å bytte o-ring ikke nødvendigvis er en fullverdig utbedring dersom det hadde vært den høyre kondensatoren som hadde lekkasje. Slik utvalget forstår det, bestrider imidlertid innklagde at det i det hele tatt forelå en lekkasje på høyre kondensator som krevde utskiftning av kondensatoren ved garantiutbedringen.

I henhold til faktura fra Bilexperthen AS fra november 2022 er det kun påpekt «lekkasje fra AC kondenser begge sider foran», uten at det er presisert nærmere hva som var årsaken til lekkasjen, hvor denne stammer fra eller hvilket arbeid som var nødvendig for å utbedre lekkasjen. Som allerede påpekt er det ikke godtgjort at kondensatoren var korrodert, slik klageren hevder. Klageren viser imidlertid til dokumentert lekkasje høyre kondensator kun 4-5 måneder etter garantiutbedringen til støtte for at utbedringen var mangelfull.

Innklagde har på sin side fremlagt logg fra bilen som viser at «no issued found» både den 08.05.2023 og 19.06.2023. Først den 22.04.2024 er det rapportert «Low refrigerant detected, inspect for leaks» i henhold til Teslas logg fra bilen. Utvalget finner at den motstridende dokumentasjonen i saken knyttet til når lekkasje er oppstått i etterkant av utbedringen heller ikke i tilstrekkelig grad er med på å underbygge at det forelå en lekkasje som ikke ble tilfredsstillende utbedret i desember 2022. Innklagdes forklaring om at det ikke ville vært mulig å fylle systemet med gass igjen dersom høyre side hadde lekkasje, ettersom A/C-maskinen ville gitt alarm ved fylling og stoppet prosessen, fremstår etter utvalgets oppfatning som plausibelt.

Sett i sammenheng med begrenset informasjon om lekkasjen som Bilexperthen AS skal ha avdekket i november 2022 finner utvalget det – under noe tvil – ikke sannsynliggjort at det forelå en lekkasje som nødvendiggjorde utskiftning av høyre kondensator ved garantiutbedringen i desember 2022.

Utvalget bemerker at det heller ikke er holdepunkter for at det eksplisitt ble avtalt mellom partene at begge kondensatorene skulle byttes, og at arbeidet med det ikke er utført i henhold til partenes avtale.

Som allerede bemerket skiftet innklagde o-ring på høyre kondensator ved utbedringen i desember 2022. I henhold til faktura fra Bilexperthen AS av 08.05.2023 er det avdekket «STOR LEKKASJE HØYRE kondenser og o-ringer». Det er imidlertid ikke godtgjort at det er tale om samme o-ringer som ble skiftet ved innklagdes garantiutbedring. Utvalget finner det derfor heller ikke at avdekket lekkasje på o-ringer medfører at innklagdes garantiutbedring var mangelfull.

Etter dette finner ikke utvalget det godtgjort at innklagdes garantiutbedring i desember 2022 er mangelfullt utført.

Det er noe uklart for utvalget hvorvidt innklagde gjør gjeldende at klageren har reklamert for sent. På bakgrunn av ovenstående vurdering, er det imidlertid ikke nødvendig for utvalget å ta stilling til dette.

Klagen fører etter dette ikke frem.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.09.2025

Irene Lundeker

Ali Aslam Malik

Alice Jervell

Saksbehandler: Lena Kallåk