



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 84992

Sakens parter

Klager: Arghavan Calamy, Opalveien 80, 4823 Nedenes

Innklaget: Z-Auto AS, Industritoppen 4A, 4848 Arendal

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av brukt bil fra forhandler. Klage på flere mangler på en Tesla Model X 2017-modell. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 30.05.2023 en brukt Tesla Model X 2017-modell, med registreringsnummer EK 69443, av innklagde for 410 000 kroner. Kjøpekontrakt datert 30.05.2023 er fremlagt. I denne er bilens kilometerstand oppgitt å være 39 000. Under punktet «Garanti» står det følgende: «6 mnd, 150000 km». Under punktet «Vilkår» står det i kjøpekontrakten følgende:

«Kunden har besiktet bilen, selges as is. Selges med angitt garanti bevis. Det som ikke dekkes av denne garantien anses som slitasje grunnet bilens alder/km. Påkost utover garantien må påregnes og dekkes i sin helhet av kjøper.»

Klageren forklarer at hun raskt merket at det kom ulyd fra dør/vindu på førersiden. I november 2023 fungerte ikke speilet på sjåførsiden da det ikke åpnet seg. Klageren reklamerte til innklagde. Innklagde mente årsaken til feilen med speilet var batteriet på bilnøkkelen. Batteriet ble som følge av dette byttet av innklagde. Dette førte ifølge klageren til at bilen ble låst uten at hun fikk mulighet til å åpne den igjen. Klageren måtte

få bilen fraktet med bilberging til et verksted, og verkstedet mente at bilnøkkelen var ødelagt. Ny nøkkel ble bestilt og verkstedet bekreftet at kostnaden til dette ble dekket av garantien på bilen. Klageren kontaktet derfor garantiselskapet, Autoconcept, men fikk tilbakemelding fra dem om at det ikke er bestilt/kjøpt garanti for denne bilen. Klageren fikk også feilen med ulyd fra førerdøren undersøkt på verksted.

Klageren har fremlagt serviceestimat fra Tesla datert 27.08.2023 på 1 350 kroner inkl. mva. der det står følgende:

«Beskrivelse: Ulyd fra førerdør, løs klips??

Utført arbeid: Interior Component/Trim/Seal Adjustment»

Klageren har også fremlagt faktura fra Tesla datert 30.11.2023 på 3 760 kroner inkl. mva. I denne står det følgende:

«Beskrivelse: Kunden sier: Annet – Eksteriør – hei nøkkelkortene på min bil funker ikke (begge 2) ønsker å bestille nye nøkkeler. Bilen står hos Batteri Elektro på verkstedet»

Utført arbeid: Programmed 2 new key fobs.»

Klageren har til støtte for at det ikke er garanti på bilen likevel, fremlagt uttalelse fra AutoConcept Insurance AB datert 01.12.2023. I denne står det følgende:

«Hei

Viser til samtale i dag 01.12.2023

Vi finner ikke garantiforsikring med dette reg.nr. i våre systemer».

Innklagde gikk til slutt med på å dekke kostnaden til ny bilnøkkel og til undersøkelse av feilen med ulyd på førerdøren.

Bilens skjerm har i tillegg gjentatte ganger hengt seg opp. Klageren opplyser at hun reklamerte angående denne feilen i oktober 2023, men hun fikk ikke nødvendig bistand til å løse problemet. Klageren har i tillegg fremlagt skriftlig reklamasjon fra august og november 2023.

Klageren opplyser at det fortsatt er problemer med betydelig støy fra førersiden. Det samme gjelder feilen med at sidespeilet på førersiden ofte setter seg fast og ikke vil åpne eller lukke seg. I tillegg vil heller ikke vinduet på førersiden lukke seg helt, slik at Tesla-

appen varsler klageren om at vinduet ikke er lukket korrekt. Disse feilene forsøkte innklagde å utbedre, men problemet ble ikke løst.

Klageren fikk også bilen undersøkt hos NAF. Denne viste ifølge klageren at bilen har en del rust ved både panser og alle dørene. Deler av NAF-test datert 19.12.2023 er fremlagt. I denne står det følgende:

Ref.Id	Repareres	Resultat	Beskrivelse
78.6	Lakk/karosseri utvendig	Lakkblærer	Bakluke
78.7		Rust/korrosjon i innvendig kant:	Panser, Venstre fordør, Venstre bakdør, Høyre fordør, Høyre bakdør
Ref.Id	Opplysning	Resultat	Beskrivelse
84.10	Tilhengerfeste	Låsemekanisme er ikke funksjonsprøvd	

Klageren kontaktet også Tesla for å undersøke innbyttepris den 01.12.2023. Teslas innbytteestimat viste seg å være 324 000 kroner. Den 06.12.2023 sendte Tesla et nytt innbytteestimat på 297 000 kroner. Klageren har fremlagt dokumentasjon fra Tesla til støtte for dette.

Klageren har fremlagt dokumentasjon fra Tesla datert 24.01.2025 der det står følgende angående dekning av rust på Teslas egen garanti:

«Hei Arghavan, thank you for reaching out. You do not have basic limited warranty since 2022 December and you do not have BodyRust warranty on the car. Therefore, we can provide a recommendation for a Tesla Approved Body Shop to repair existing paint damage at your cost. [...]».

Ifølge klageren ordnet innklagde en kostbar låneavtale for klageren med Nordea, som det viste seg at innklagde var knyttet til. Klageren har en bil med mange problemer og et høyt lån med høy rente, noe som er økonomisk og personlig belastende for klageren.

Til slutt opplyser klageren at bilen ble solgt med feil opplysning om kilometerstand. Klageren har til støtte for dette fremlagt deler av Kontrollseddel fra Statens vegvesen datert 27.12.2022. I denne er bilens kilometerstand oppgitt å være 34 593.

Klageren anfører på denne bakgrunn at bilen er mangelfull. Hun har som følge av dette prinsipielt krevd heving og erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning.

Innklagde har blant annet gjort rede for sitt syn på saken i e-post datert 18.10.2024 og 24.10.2024. Innklagde avviser klagerens krav. Når det gjelder feilen med ulyd fra førerdør, viser innklagde til at Tesla identifiserte en løs klips og innklagde betalte kostnaden for dette. Når det gjelder feilen med speilet, reklamerte klageren 15.08.2023, nesten 2,5 måneder etter kjøpet. Innklagde undersøkte speilet, men fant ingen feil. Når det gjelder feilen med bilnøkkelen, reklamerte klageren på dette i november 2023. Innklagde undersøkte nøkkelen, byttet batteriet, men dette førte til at nøkkelen havarerte. Det ble så kjøpt nye nøkler, som innklagde dekket kostnaden til.

Når det gjelder feil som er påpekt i NAF-rapport datert 19.12.2023, viser innklagde til at rapporten er datert omtrent 7 måneder etter kjøpet, og at rapporten derfor ikke kan uttale seg om bilens tilstand på kjøpstidspunktet. Rapporten nevner heller ingenting om sidespeil eller svart skjerm, noe som innklagde tar til inntekt for at disse funksjonene var i orden på rapporttidspunktet. Når det gjelder rusten som er påpekt i rapporten fra NAF, viser innklagde til at klageren må ta kontakt med Tesla angående eventuell dekning på deres rustgaranti. Overflatekorrosjon og andre forhold utenfor rustgarantien må klageren dekke selv. Når det gjelder påstanden om dyrt billån, avviser innklagde denne. Når det gjelder garantien fra Autoconcept, har innklagde allerede informert klageren om at det ikke ble tegnet garanti som følge av en feil.

Når det gjelder Tesla sine prisendringer, er dette forhold utenfor innklagdes kontroll. Markedet for Tesla har gjennomgått flere priskutt de siste årene. Prisen på salgstidspunktet var konkurransedyktig med tanke på bilens alder og kilometerstand. Nedgang i markedsprisen etter salg kan ikke legges til grunn for krav om kompensasjon, da det er en naturlig del av bilmarkedets dynamikk.

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 04.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16507. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 03.10.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 30.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.11.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 26.11.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 410 000 kroner og erstatning med 1 277 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 410 000 kroner og erstatning med 1 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

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.

Utvalget forstår innklagde slik at de mener at klageren har reklamert for sent for feilen med speilet som ikke åpnet seg. Det følger av fkjl. § 27 første ledd at forbrukeren må reklamere innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, men at fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da mangelen ble oppdaget.

Utvalget finner ikke holdepunkter for at klageren har reklamert for sent, jf. fkjl. § 27 første ledd. Utvalget forstår saksdokumentene slik at klageren reklamerte med en gang feilene

oppsto, men at det tok tid før hun fikk svar fra innklagde. Det er heller ikke sannsynliggjort at klageren oppdaget eller burde ha oppdaget feilen med speilet tidligere enn hun gjorde.

Klageren anfører at bilen er mangelfull.

Selv om tingen er solgt «som den er» eller med lignende forbehold, foreligger det en mangel etter fkjl. § 17 første ledd bokstav b, dersom selgeren har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som selgeren burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, hvis unnlatelsen kan antas å ha virket inn på kjøpet, jf. § 16 første ledd bokstav b. Det er også en mangel dersom selgeren har gitt uriktige opplysninger i markedsføringen eller ellers om tingen og dens bruk, hvis selgeren ikke viser at opplysningene enten ble rettet på en tydelig måte før kjøpet, eller ikke kan ha innvirket på kjøpet, jf. § 16 første ledd bokstav c. Videre er det en mangel dersom tingen er i dårligere stand enn forbrukeren med rimelighet hadde grunn til å forvente på bakgrunn av forbeholdet, kjøpesummens størrelse og forholdene ellers, jf. fkjl. § 17 første ledd bokstav a.

Det er klageren som har bevisbyrden i saken.

Det står i kjøpekontrakten at bilen ble solgt med garanti «6 mnd, 150000 km». Klageren har imidlertid fremlagt dokumentasjon fra Autoconcept Insurance AB der det står at de ikke har registrert noen garanti på klagerens bil. Innklagde har også erkjent at de som følge av en feil ikke registrerte garanti på bilen i forbindelse med salget. Utvalget finner at innklagde har gitt uriktige opplysninger om bilens garanti, og at dette har innvirket på kjøpet, slik at bilen er mangelfull etter fkjl. § 16 første ledd bokstav b, jf. § 17. Selv om utvalget finner at manglende registrering av garanti på klagerens bil er en mangel etter fkjl. § 16 første ledd bokstav b, jf. § 17, har denne blitt avhjulpet ved at klageren har fått alle feil som garantien skulle dekke, dekket av innklagde. Garantien er nå uansett utløpt.

Klageren har opplyst at det var feil med bilnøkkelen og at det kom ulyd fra førerdøra. Klageren har opplyst og dokumentert at hun har fått nye bilnøkler og at feilen med ulyd fra førerdøra ble undersøkt og reparert, og at innklagde har dekket kostnadene til dette. Klageren har imidlertid opplyst at det fortsatt er feil med ulyd fra førerdøra og feil med at sidespeilet på førersiden setter seg fast og ikke vil åpnes/lukkes, feil med lukking av vinduet på førersiden og feil med bilens skjerm. Klageren har imidlertid ikke fremlagt

dokumentasjon til støtte for dette, og utvalget finner etter dette ikke at bilen er mangelfull som følge av disse feilene etter fkjl. § 17.

Klageren har fremlagt dokumentasjon fra NAF der det står at det er rust i innvendig kant på panser, venstre fordør og bakdør og høyre fordør og bakdør. Klageren har også fremlagt dokumentasjon som viser at Tesla ikke har en rustgaranti som dekker rustproblemene på klagerens bil. Det er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon som sier noe om at rustproblemene ikke er påregnelige sett hen til bilens alder, eller at rustproblemene er av et så stort omfang at det utgjør en sikkerhetsrisiko. Utvalget finner etter dette at bilen ikke er mangelfull som følge av disse feilene etter fkjl. § 17.

Klageren har også fremlagt prisestimat fra Tesla som viser at bilens innbytteestimat omtrent et halvt år etter kjøpet, den 01.12.2023 var 324 000 kroner, mens den 06.12.2023 var innbytteestimatet 297 000 kroner. Klageren har også hevdet at hun ble lurt av innklagde til å inngå en dyr låneavtale i forbindelse med bilkjøpet. Utvalget forstår klageren slik at hun også mener at dette er grunnlag for at bilen er mangelfull, men utvalget finner ikke holdepunkter for dette. Når det gjelder innbytteestimatene omtrent et halvt år etter kjøpet, viser utvalget til at bilpriser varierer i takt med markedet, og kan ha store variasjoner, selv kort tid etter kjøpet, uten at dette utgjør grunnlag for at bilen er mangelfull.

Klageren har til slutt hevdet at bilen er solgt med feil opplysninger om kilometerstand. Klageren har til støtte for dette fremlagt dokumentasjon fra Statens vegvesen datert 27.12.2022 der bilens kilometerstand er oppført til 34 593, mens den i kjøpekontrakten er oppgitt til 39 000. Selv om kilometerstanden nødvendigvis har økt noe, fra kontrollen hos Statens vegvesen til kilometerstanden på kjøpstidspunktet, er det ikke sannsynliggjort at det er gitt feil opplysninger om kilometerstand. Utvalget finner etter dette at innklagde ikke har gitt uriktige opplysninger om bilens kilometerstand etter fkjl. § 16 første ledd bokstav b, jf. § 17.

Klageren har krevd heving og prisavslag, men utvalget viser til vurderingen av mangelen med registrering av garanti og at feilene som kunne dekkes av denne er dekket av innklagde.

Klageren har også krevd erstatning. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret hun måtte betale for å få saken behandlet av Forbrukerklageutvalget. Som følge av at klageren har fått avhjulpet mangelen med feilregistrering av garanti på bilen og fått dekket kostnadene til utbedring av feil av innklagde, finner ikke utvalget at klageren skal tilkjennes erstatning for kostnaden til saksbehandlingsgebyret hun måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget, jf. fkjl. § 33.

Klagen fører etter dette ikke fram.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 29.01.2026

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad