



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 65915

Sakens parter

Klager: Kristian Fredrik Gløersen, Kaare Røddes Plass 4, 0576 Oslo

Innklaget: Motor Forum AS, Alf Kristoffersens vei 7, 1936 Billingstad

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ny bil fra forhandler. Klage på utfall av DAB-radio. Krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte en ny Hongqi E-HS9 Comfort 2022-modell av innklagde den 09.11.2021. Bilen ble levert 22.03.2022. Kjøpesummen var 654 955 kroner. Kjøpekontrakt er fremlagt.

Klageren har forklart at allerede da bilen var ny, merket han fort at DAB-radioen ikke fungerte slik den skulle. Lyden falt ut en rekke steder på veien mellom Oslo og Kragerø. Spesielt strekningen mellom Larvik og Kragerø falt signalet mye ut. En helg talte klageren at signalet falt ut 40 ganger på denne strekningen.

Klageren mener at feilen med stor sannsynlighet handler om at DAB-mottakeren er for svak, og at problemet ikke er løsbart i software.

Ifølge klageren har innklagde hatt bilen til analyse hos en bilstereoekspert på Økern i Oslo, der det ble konstatert at signalet falt ut alt for ofte på teststrekningen. De bemerket at det var underlig at ikke importør eller innklagde hadde testet DAB bedre under norske forhold.

Klageren forklarer også at det ikke bare er svakt signal mot DAB radioen som er problematisk, men helt siden bilen var ny har det vært utfordrende at DAB-radioen ikke kommer opp i det hele tatt etter at man har startet kjøreturen. Det høres av og til en svak spraking, men ellers er det ikke lyd. Klageren har ved disse tilfellene forsøkt å restarte skjerm-systemet eller stoppe og starte bilen, uten at det hjelper. Dette har ifølge klageren ofte blitt bedre etter at bilen har vært inne til service eller oppdatering, men så kommer feilen tilbake etter kort tid. Klageren mener at det tyder på at det er hardware modul i DAB systemet som havner i en dårlig tilstand siden problemet blir borte hvis man kobler fra 12V batteriet.

Klageren anfører at både feilen med for svakt signal flere steder og at radioen ikke fungerer ved oppstart gjør at DAB løsningen i praksis er ubrukelig.

Klageren har fremlagt e-post fra HBI Norge AS, sendt til innklagde den 10.11.2023.

«Vi har nå kjørt test til Kragerø (Borteid Småbåthavn) og tilbake, og har mye av den samme opplevelsen som din kunde. Fra Oslo til Larvik så er det god dekning og kun 6 brudd i tunell. Disse er på under 1 sek. Og oppleves ikke som ødeleggende for radio lyttingen. Fra Larvik til Stathelle så er det også god dekning, men her er det flere brudd både i Larviks tunellen og Brevik tunellen. Her er det forstyrrende for radio lyttingen. Utenfor tunell på denne strekningen opplevde vi ingen avbrudd. Fra Stathelle til Borteid, så ble det kjørt gamle E18, samt småveier. Her er det kupert terreng med mye bakker og berg. Her er det svært dårlig dekning og det er tidvis ikke mulig å lytte på radio før man kommer nærmere sjøen. Basert på denne testen så vil vi fortsette å se på om vi kan få forbedret DAB opplevelsen i bilen. Soundpeople, som er en samarbeidspartner med BassBrothers har fått noen komponenter til test.»

Klageren har fremlagt en sakkyndig vurdering skrevet av Oslo Bilstereo AS 14.10.2024.

1. Hvilke forhold gjelder det.

DAB radioen mister signalet så ofte at man ikke kan bruke den på mange strekninger.

2. Hva kan være årsaken til at radioen faller ut?

Dårlig ant løsning eller dårlig kvalitet på radio del. Kanskje begge deler.

3. Var forholdet til stede ved levering av bilen?

Ifølge kunde og bruker JA. Jeg prøvekjørte denne i våres også med samme resultat.

4. Kan forholdet utbedres og evt hva vil det koste å utbedre forholdet?

Dette er så komplisert og finne ut av, så dette må importør av bilen ta seg av. Vi har ikke noe løsning på problemet.

5. Er forholdet ved radioen noe man må regne med når man kjøper en ny bil?

Sammenliknet med enkelte andre biler er dette mye svakere mottak en, for eksempel. Mercedes, VAG BMW etc.

6. Er det innenfor normalområdet av hva man kan forvente i en DAB-radio i en ny bil?

For å kjøpe en ny moderne flott bil bør dette være vesentlig bedre. Her er oppsummeringen etter min prøvetur.

Jeg brukte bilen i min daglige kjører tur fram og tilbake på jobb. Og jeg kjører masse forskjellige biler i løpet av en mnd. Dvs fra Oslo > Aurskog og så videre til Setskog. (hytta) Første strekningen var til Aurskog, og et stykke etter Fetsund så var den ok. Så brøt den 6/7 ganger før jeg kom til Mork. Den var borte i lengre perioder opp til et minutt. Strekningen fra Aurskog til Setskog var det veldig ustabil et stykke etter Bjørkelangen. Brøt opp til 8/10 ganger og var helt borte i lengre perioder ca 2/3 min. Dagen etter på tur til jobb var det mye av det samme til jeg kom til Fetsund, der brøt signalet i 10/15 min. Kom ikke tilbake før jeg søkte det opp på nytt. Dette er strekninger der det ikke kutter hvis DAB radio er av ok kvalitet.

Klageren har fremlagt e-post fra Oslo Bilstereo AS datert 20.09.2024, der det står:

«Stemmer at jeg hadde denne bilen hjem for noen mnd siden. Jeg kjørte den hjem til Aurskog som er en strekning jeg kjenner godt til. Alle DAB radioer er bra til Fetsund. Men fra Fetsund til Aurskog er det der jeg merker hvordan motaket er. Og denne bilen var det langt under middels bra motak. Brøt kanskje 7/10 ganger forhold til en radio som sitter i en VW.»

Klageren informerer om at innklagde har byttet ut hele DAB-modulen, men at modulen har sviktet igjen. Klageren mener at den nye modulen var like dårlig som den bilen ble levert med, og med den samme feilen. Klageren mener at feilen med DAB-radioen ikke skyldes programvare, men en DAB-mottakermodul (maskinvare), som er en svak komponent som ryker altfor tidlig.

Innklagde har gjentatte ganger hevdet at feilen vil bli utbedret gjennom programvareoppdateringer (SW-oppdatering), men dette har vist seg å ikke være tilfellet. Klageren mener at innklagde har brukt opp sine tre forsøk på å rette opp feilen.

Klageren viser til at det er flere andre eiere som rapporterer tilsvarende problemer. Klageren antar at problemet er godt kjent, men at innklagde ikke ønsker å bytte denne modulen, ettersom det trolig vil medføre store kostnader dersom dette må gjøres for flere biler med samme problem. Siden dette er et kjent og utbredt problem, mener klageren det også har ført til et betydelig verditap på bilen, ettersom multimediasystemet er i dag en sentral del av bilens funksjonalitet og verdi.

Klageren har videre forklart at Hongqi Norge og innklagde skal ha anbefalt at klageren isteden burde bruke Android Auto og mobiltelefon ved å strømmen radio eller musikk via telefonen til bilens Android Auto-system. Klageren forklarer at dette fungerer imidlertid heller ikke tilfredsstillende. Når klageren spiller av media eller musikk på Android Auto via mobilen, stopper musikken opp i pause-modus på skjermen etter få minutter. Hvis han trykker play, kommer det lyd i ett sekund før avspillingen havner i pause igjen. Systemet havner i denne modusen etter få minutter og lar seg ikke løse uten å koble fra hele USB-C-kabelen og prøve på nytt. Gjør man det, vil det ofte fungere i noen få minutter før feilen inntreffer på nytt. Slik har det vært siden bilen var ny og feilen skjer med ulike Android mobiler. Innklagde har ettermontert Android Auto i bilen, men klageren forklarer at denne løsningen ikke er sertifisert og godkjent på Android Auto sine offisielle sider. De aller fleste andre bilmerker, inkludert de fra Kina, står med godkjent løsning, med unntak av Hongqi E-HS9.

Klageren har estimert at han har hatt utgifter i forbindelse med testkjøring Oslo-Kristiansand tur-retur til 1 500 kroner, og Oslo-Aurskog-Setskog tur-retur 1000, samt bilutgifter knyttet til tre år med kjemping om utbedring hos innklagde tur-retur estimert til 1 500 kroner. I tillegg har han betalt 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr.

På bakgrunn av dette krever klageren prinsipalt at innklagde skal betale ham 100 000 kroner i et prisavslag, i tillegg til erstatning på til sammen 5 277 kroner for utgifter til testkjøring og saksbehandlingsgebyr. Subsidiært krever han 105 277 kroner i erstatning.

Innklagde avviser kravet, og mener at det ikke foreligger en mangel ved bilen. Innklagde mener at det ikke er en spesifikk feil på akkurat denne kundens bil, og bilen fungerer i henhold til fabrikkstandardene når det gjelder DAB-radioen. Bilen fungerer 100 % tilsvarende som alle de andre tilsvarende bilene som er levert og solgt i Norge.

Innklagde mener at bilen har fått byttet komponenter som har hatt positiv innvirkning på hvordan DAB-radioen nå fungerer, og innklagde viser til at klageren har i e-post bekreftet at dette har forbedret radioens funksjon. Når det gjelder signalutfall i enkelte områder, har partene hatt en åpen dialog om dette og innklagde skal ha godkjent og betalt for at klageren leverte bilen til en DAB-ekspert for å se om bilen kunne optimaliseres, da med en ikke-fabrikklevert løsning.

Innklagde understreker at bilen ikke har en spesifikk feil, men presterer slik den er levert fra fabrikken. Innklagde forklarer at DAB er generelt en utfordring i bil, og sendeforholdene varierer i Norge. Innklagde viser også til at klageren har mulighet til å benytte en alternativ funksjon for å lytte til de samme sendingene via nettradio på mobil, som kan kobles til bilen og benyttes som vanlig radio. Det er derfor mulig å lytte til radiosendinger også der hvor det er dårlig dekning, og innklagde mener dette er en god løsning i de områdene hvor det er dårlig DAB-dekning.

Innklagde har rådført seg med importøren, som bekrefter at DAB i kundens bil er i tråd med fabrikantens spesifikasjoner. Derav kan ikke innklagde se at det foreligger en mangel i saken. Innklagde mener at slik radioen fungerer i dag er slik bilen er levert og er slik den skal være, og det at radioen faller ut er innenfor normalområde av hvordan DAB fungerer i Norge.

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 21.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17338. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.07.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 30.09.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 15.10.2024, og er rettidig. Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 09.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om prisavslag på 100 000 kroner og erstatning på 5 277 kroner. Subsidiært krever klageren erstatning på til sammen 105 277 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.

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 levering, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

Det er enighet mellom partene at slik radioen fungerer i dag er slik bilen er levert fra fabrikken. I henhold til alminnelige bevisregler er det likevel klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre at forholdet utgjør en mangel ved bilen.

Det fremgår av den sakkyndige uttalelsen fra Oslo Bilstereo AS at DAB-radioen mister signalet så ofte at man ikke kan bruke den på mange strekninger. Den sakkyndige har uttalt at feilen skyldes dårlig kvalitet enten på antenneløsning, radiodel, eller begge deler. Bilen er testet på strekninger der signalet normalt ikke kutter hvis DAB-radioen er av ok kvalitet.

HBI Norge AS som også har testet bilen skriver at det på en strekning er svært dårlig dekning og det er tidvis ikke mulig å lytte på radio.

DAB-radioen faller ut ofte på enkelte strekninger, i et slikt omfang at det oppleves forstyrrende og radioen ikke kan brukes på mange strekninger. Dette er ikke i tråd med hva man normalt kan forvente ved kjøp av en ny bil med DAB-radio. Det foreligger således en mangel ved bilen.

Utvalget legger også til grunn at avbøtende tiltak som å strøomme via mobiltelefonen ikke har hatt ønsket effekt, og at forsøkene på utbedring ikke har vært tilfredsstillende.

Klageren har etter dette rett på et prisavslag. Etter fkjl. § 31 første ledd skal prisavslaget settes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på leveringstidspunktet.

Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget i stedet settes lik mangelens betydning for forbrukeren, jf. fkjl. § 31 andre ledd.

Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon som viser forholdet mellom avtalt og nedsatt pris opp mot bilens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand. Utvalget finner at prisavslaget som følge av dette settes skjønnsmessig til 30 000 kroner.

Etter fkjl. § 33, jf. § 52, kan klageren kreve erstattet det økonomiske tapet, herunder utlegg, han eller hun er påført som følge av mangelen. Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon på utgifter i forbindelse med testkjøring og kjøring tur-retur innklagde, og tilkjennes ikke erstatning for dette.

Klageren krever erstatning for utgifter til gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtjl. § 28. Gebyret må i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som følge av mangel ved bilen. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 277 kroner etter alminnelige erstatningsregler, i dette tilfelle fkjl. § 33 første ledd.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om prisavslag og erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert

15.10.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 20.08.2025, og renter regnes derfor fra 19.09.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Motor Forum AS plikter å betale 31 277 – trettientusentohundreogsyttisyv – kroner til Kristian Fredrik Gløersen med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 19.09.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 09.02.2026

Ingrid Stokkeland		Henrik Tore Dahl
	Alice Jervell	

Saksbehandler: Synne Larsdatter Hobæk Ose