



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 88099

Sakens parter

Klager: Ali Abbas Rao, Høgåsveien 52, 1259 Oslo

Innklaget 1: XPeng Motors (Norway) AS, C/O Epicenter Edvard Storms gate 2,
0166 Oslo

Innklaget 2: Motor Forum AS, Postboks 2623, 3702 Skien

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av bruktbil fra forhandler. Klage på feil med høyttaler, knapper på ratt og lyd fra dørhåndtak. Krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 28.02.2022 en XPeng P7 2021-modell med registreringsnummer ED30254 for 480 000 kroner. Kjøpekontrakten er fremlagt, hvor det fremgår at bilen ble solgt med en kilometerstand på 22 000, nybilgaranti på fem år fra første registreringsdato og at det utføres service før levering. Videre står det følgende: «Bilen leveres med 2 sett hjul og ladekabel. Den skal være fri for skader. Hvis ikke kan kunden trekke seg og handelen bli omgjort».

Klageren begynte å oppleve problemer med bilen 15.12.2022. Han har forklart at bilen har vært inne på verksted flere ganger, både hos innklagde 1 og innklagde 2, men at det fremdeles foreligger problemer som de ikke har klart å få rettet opp. Klageren har opplyst om følgende feil på bilen: Problemer med høyttalerne når det er kaldt, hvor det kommer en «skurre lyd» fra anlegget. Knappene på rattet fungerer ikke som de skal, ettersom at

de ikke reagerer når man trykker eller så reagerer de for sent. Verkstedet har forsøkt å bytte ratt uten at dette løste problemet. Dørhåndtakene smeller hardere enn vanlig, hvilket har skjedd som følge av at verkstedet har fjernet fjærene i dørhåndtakene.

Klageren har fremlagt utskrift fra tidligere verkstedsbesøk hos XPeng Service Center, datert 06.03.2023, 22.03.2023, 28.08.2023, og 19.03.2024, hvor det fremgår at bilen har vært inne for utbedring av ulike feil, herunder ulyd fra bremseser, dørhåndtak på bakdør som ikke lukker seg, defekt lys, høyt batteriforbruk og periodisk feilmelding. Vedrørende feil med ulyd fra høyttaler, trege knapper på rattet og dørhåndtak, så er det opplyst om følgende:

«[...] 1: Checked and found humming noise was coming from front while driving, visually inspect and found front left wheel bearing was making noise. 2: As per customer complaint checked and found steering wheel customized button not work sometime.

[...] 1: Knapper på ratt virker etter flere forsøk. 2: Høyttaler skurrer veldig når det er kaldt ute eller hvis det regner».

Klageren reklamerte på nytt per e-post av 12.04.2023 til selger, innklagde 2, over de feil som ikke var utbedret. Innklagde 2 opplyste at de ville se på saken i samarbeid med bilprodusent, innklagde 1. Klageren har også fremlagt tekstmelding sendt til innklagde 1 sitt verksted, hvor han ber de registrere at feil med ulyd fra høyttaler og knapper på ratt fremdeles er til stede. Innklagde 1 svarte med at dette var notert, men at de ikke kan gjøre noe med knappen på rattet.

Innklagde 2 har svart at ut ifra vedlagt historikk, så er det snakk om tre feil som gjør seg gjeldende. Dette er ikke feil som de anser som vesentlige eller gjentakende, og feilene gir dermed ikke grunnlag for heving eller kompensasjon. Dette gjelder knapper på ratt, hvor dette er forsøkt utbedret ved å bytte ratt, uten at det førte til bedring. De mener at dette ikke er å anse som en feil, ettersom dette er «konstruksjonsbetinget» og har samme funksjon som tilsvarende biler. Når det gjelder høyttalere som skurrer, så er dette utbedret og det antas at problemet er løst. Til slutt, når det gjelder dørhåndtak, så mente innklagde 2 at dette måtte vurderes av innklagde 1. Det fremkommer ikke av servicehistorikk at det er noe unormalt med dørhåndtakene.

Innklagde 1 har forklart at rattet er byttet og funksjonstestet, og at dette med at knappene ikke fungerer må undersøkes nærmere. Dersom rattets funksjoner er i henhold til produktstandard, eksempelvis at klageren må trykke hardt på knappene for at de skal virke, så er dette et design som er lik for alle modellene og ikke en feil på produktet. For høyttaler som skurrer, så har klageren forklart at denne feilen oppstår på vinteren, og de har ikke klart å gjenskape feilen. Klageren må derfor oppsøke verkstedet når feilen oppstår for å undersøke dette nærmere, slik at teknikere kan lokalisere årsaken til skurringen. Det bemerkes at verkstedet har byttet subwoofer på goodwill. Når det gjelder dørhåndtaket, så opplyste innklagde 1 at de selvfølgelig ville utbedre dette.

Klageren ønsket ikke å godta tilbud om undersøkelse og eventuell utbedring fra innklagde 1, ettersom han har hatt bilen inne på verksted flere ganger uten at feilene har blitt utbedret. Nå ønsker han å få heve kjøpet. Eventuelt ønsker han et prisavslag for de feil som foreligger på bilen.

Klageren fikk bilen undersøkt hos Helsfyr Bilverksted AS. Verkstedfaktura av 10.10.2024 på 640 kroner, hvor det fremgår følgende opplysninger:

«Knappene på rattet fungerer ikke optimalt. Må trykke flere ganger for å få opp bagasjerom. Under prøvekjøring merket vi pr andre knapper måtte trykkes flere ganger før de reagerte bla. Volumknappen. Testet bilen i regnværet. Merker at det skurrer fra høyttalerne. Bør sjekke ut med forhandler. Merker at dørhåndtak lager lyd ved lås av/på. Ifølge kunden skal det være mykere ut/inn. Merker at det er litt kraftig lyd fra dørhåndtak sammenlignet med tilsvarende bil.

Ut i fra vår erfaring er det produksjonsfeil som bør rettes opp på de punktene nevnt over... km. Stand er for lav til at slike feil skal oppstå. I følge kunden oppstod feil når den var kjørt pr. måned etter kjøp. Det er mulig å reparere feilene, men må ha deler originalt levert av importøren... Nb! Feilsøk må merkeverksted gjøre pga. kompetanse. I følge kunden har blitt reparert gjentatte ganger uten at ting har blitt bra... Reparasjons kostnad må hentes fra Expeng merkeverksted».

Klageren har fremlagt en service ordrebekreftelse fra merkeverksted, Bilia X AS, datert 08.01.2026, som bekrefter at det kommer «skurring/ulyd» fra høyttalerne i bilen.

Klageren mener at feilene ikke lar seg utbedre, og er et resultat av bilens generelle kvalitet, som ikke står til forventningene.

Innklagde 1 stiller spørsmål ved hvilken ekspertise Helsefyr Bilverksted har når det gjelder biler av merket XPeng, som overgår den kunnskap de som offisiell forhandler sitter med. Innklagde 1 har etterlyst videodokumentasjon hos klageren for å verifisere de påståtte feilene. De har forklart at det er utfordrende å diagnostisere den sporadiske skurringen fra høyttaler uten å kunne fremkalle problemet. Skurring kan ha mange årsaker, blant annet løse gjenstander i bilen. Lydene ved låsing og opplåsing er normale arbeidslyder for låsemekanismen. Funksjonen av knappene på rattet er produksjonsbetinget, og rattet har allerede blitt byttet på goodwill.

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 29.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17497. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 30.07.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 06.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 04.12.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.03.2026.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet. Subsidiær kreves 350 000 kroner i prisavslag. For begge tilfeller kreves 1 917 kroner i erstatning. 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.

Innklagde 2 er selger av bilen, og vil i kraft av det være ansvarlige for kjøpsrettslige mangler ved den. Innklagde 1 er produsent av bilen, og er derfor å regne som tidligere salgslodd. Innklagde 1 er følgelig ansvarlig i denne saken for kjøpsrettslige mangler etter direktekravsreglene i fkjl. § 35. De innklagde vil etter dette være solidarisk ansvarlige for eventuelle mangler ved bilen.

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. Det er klageren som har bevisbyrden for de omstendigheter han begrunner kravet sitt med. Dette følger av alminnelige bevisbyrderegler.

Ifølge faktura fra Helsfyr Bilverksted AS så fungerer ikke knappene optimalt, ettersom en må trykke flere ganger før de reagerer, og de mener at dette skyldes produksjonsfeil. Innklagde 1 har forklart at de byttet rattet på goodwill, men at dette med knappene er konstruksjonsbetinget, og har samme funksjon som tilsvarende biler.

Ettersom rattet har blitt byttet, finner utvalget det mer sannsynlig at feilen er konstruksjonsbetinget enn at det skyldes produksjonsfeil. Innklagde 1 mener at knappene har samme funksjon som tilsvarende biler. Klageren har imidlertid forklart at han må trykke gjentatte ganger på samme knapp før den fungerer, og det er bekreftet av innklagde 1 sitt verksted at knappene noen ganger ikke fungerer, jf. servicedokument datert 28.03.2023. Hvorvidt forholdet anses som en produksjonsfeil eller som en egenskap ved produktet, kan imidlertid etter utvalgets oppfatning ikke være avgjørende for mangelsvurderingen i denne saken. Utvalget finner at klageren må kunne forvente at knappene skal fungere normalt ved kjøp av en ett år gammel bil, når det ikke ble opplyst om annet ved kjøpet. Grunnet feilens art, finner utvalget det også sannsynliggjort at feilen kan føres tilbake til leveringstidspunktet, og det foreligger dermed en mangel etter fkjl. § 15 andre ledd bokstav b.

Klageren har forklart at det foreligger en feil med bilens høyttalere som oppstår sporadisk ved kaldt vær. Det ble påvist skurring fra høyttaler hos Xpeng Service Center, jf.

servicedokumenter datert 06.03.2023 og 28.08.2023. Innklagde har opplyst at feilen er utbedret, og at de ikke har klart å fremkalle feilen etter dette. Lyden ble imidlertid påvist på nytt hos Helsefyr Bilverksted AS den 10.10.2024. Skurring fra høyttaler ble også påvist hos merkeverksted, Bilia X AS, den 08.01.2026. Det foreligger ingen dokumentasjon på hva som er årsaken til problemene klageren opplever, men Helsefyr Bilverksted AS har konkludert med produksjonsfeil, uten å nærmere redegjøre for dette. I mangel av annen dokumentasjon som tilsier at feilen har oppstått som følge av ytre påvirkning eller andre forhold på klagerens side, finner utvalget det sannsynlig at feilen skyldes produksjonsfeil som kan føres tilbake til leveringstidspunktet. Ettersom feilen fremdeles foreligger, og er etter utvalgets syn ikke noe klageren måtte forvente ved kjøpet, finner utvalget at feilen med høyttalerne utgjør en mangel, av fkjl. §15 andre ledd, bokstav b.

Når det gjelder lyd fra dørhåndtak, så forklarer klageren at feilen oppstod etter bytte av dørhåndtaket. Ifølge Helsefyr Bilverksted AS lager dørhåndtaket litt kraftig lyd sammenlignet med tilsvarende biler. Utvalget finner verkstedets uttalelse å være for generell på dette punkt, da den kun konkluderer med produksjonsfeil på alle klagepunkter, uten å si noe om denne feilen har årsakssammenheng med byttet av dørhåndtaket eller om den på annen måte kan føres tilbake til leveringstidspunktet. I mangel av dokumentasjon på dette, finner ikke utvalget at feilen med lyd fra dørhåndtaket utgjør en mangel.

Utvalget har etter dette kommet frem til at feil med knapper på rattet og skurring fra høyttalere utgjør mangler ved bilen.

Klageren har prinsipielt krevd heving. Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Det må foretas en helhetsvurdering hvor flere forhold tas i betraktning, herunder mulighetene for å kompensere for mangelen gjennom andre og mindre vidtgående misligholdsbeføyelser.

Utvalget finner ikke at feil med trege knapper og skurring fra høyttaler alene er tilstrekkelig for å anse hevingsvilkåret som oppfylt. Klageren gis dermed ikke medhold i sitt krav om heving.

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

Hva manglene utgjør i verdireduksjon på bilen er ikke dokumentert. Utvalget finner at prisavslaget må fastsettes skjønnsmessig. Sett hen til at feilene sannsynligvis ikke lar seg utbedre, at bilen kun var ett år gammel ved kjøpet, og at manglene vil kunne være til irritasjon ved kjøring, samt at han vil måtte opplyse om dette ved et eventuelt videresalg av bilen – finner utvalget at prisavslaget passende kan settes til 50 000 kroner.

Klageren har også krevd erstatning. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33. I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisdifferens og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet. Dette gjelder likevel bare tap som en med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av kontraktsbruddet.

Klageren har dokumentert utgift til undersøkelse av bilen hos Helsefyr Bilverksted AS på 640 kroner. Klageren har også krevd saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner i erstatning. Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak, FKU-55729, hvor utvalget kom frem til at gebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt. Begge utgifter er påført som en følge av kontraktsbruddet, og klageren tilkjennes etter dette 1 917 kroner i erstatning.

Klageren har krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten 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 Forbrukertilsynet datert 04.12.2024. Klageskjema ble forkynt for innklagede parter på to ulike datoer. Ettersom partene er solidarisk ansvarlige, finner utvalget at rentene skal regnes fra siste forkynningsdato, som var 02.01.2026, slik at rentene løper fra 01.02.2026.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Xpeng Motors (Norway) AS og Motor Forum AS plikter – én for begge, begge for én – å betale 51 917 – femtientusennihundreogsyttent – kroner til Ali Abbas Rao med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 01.02.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.03.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth