



Din bil – ditt verkstedvalg



KONKURRANSE·
TILSYNET
The Competition Authority

Din bil – ditt verkstedvalg

Prosjektgruppe

Ingrid Gullaksen (prosjekteier)

Hanne Aanstad-Lund (prosjektleder)

Rebekka Søvik

Ruth Øijordsbakken

Foto: Helge Skodvin

Layout rapport: Synnøve Tangen Stub

Trykk og grafisk design av omslag: Bodoni



Innholdsfortegnelse

1	I korte trekk	2
2	Bileiers valgmuligheter	4
3.	Konkurransetilsynets undersøkelse av garantivilkår og garantipraksis.....	5
4	Bruk av bilgarantier i Norge	14
5	Forholdet til reglene om forbrukerkjøp og markedsføring.....	18
6	Konkurransesituasjonen i verkstedsmarkedet – sett fra bileieres ståsted	20
7	Verkstedsmarkedet og forholdet til konkurranse-loven.....	25
8	Tiltak	36

1 I korte trekk

Ved reparasjoner og vedlikehold som bileieren selv betaler for trenger ikke bileier å bruke bilprodusentens autoriserte merkeverksted eller bilprodusentens reservedeler for at garantien skal gjelde. Vilkår i bilgarantier kan feilaktig gi inntrykk av at det er tilfellet. Konkurransereglene er imidlertid til hinder for at bilprodusenten/-importøren stiller garantivilkår som fratar bileier denne retten til å velge verksted og reservedeler når han selv betaler.

Ved kjøp av ny personbil følger det automatisk med flere typer garantier som skal dekke ulike feil og mangler som måtte oppstå på bilen så lenge garantien gjelder. De fleste bileiere vil anse bilgarantier som et gode ved at de slipper å betale for kostnadskrevenende reparasjoner av bilen. Det er likevel ikke alt arbeid som dekkes av garantiene, og som bilprodusent eller -importør betaler for. Periodisk vedlikehold av bilen og enkelte reparasjoner må bileier normalt selv betale for.

Bør ikke bileier selv få velge det verkstedet han mener gir høyest kvalitet og best kundebehandling til lavest mulig pris når han selv betaler? Bileiers valgmulighet er en grunnleggende forutsetning for konkurranse mellom verksteder i løpet av nybilgarantien. Det er vanlig å dele verkstedene grovt sett inn i to grupperinger. Merkeverkstedene er på den ene siden verksteder tilknyttet bilprodusentenes verkstedskjeder, mens uavhengige verksteder er derimot ikke tilknyttet bilprodusentens verkstedskjede. Dersom bileier har en reell mulighet til å velge uavhengige verksteder, vil konkurransen om kundenes gunst bli mer effektiv.

Konkurranse fører generelt til at kundene får lavere priser, bedre kvalitet og flere valgmuligheter. Konkurransereglene legger derfor til rette for at bileier kan velge uavhengige verksteder som et alternativ til merkeverkstedene i garantiperioden. Garantivilkår som krever at reparasjons- og vedlikeholdsarbeid (som ikke dekkes av garantien) må utføres hos merkeverkstedet vil normalt være i strid med konkurransereglene. Dette gjelder garantier som gis ved nybilsalg.

Konkurransereglene legger også til rette for at uavhengige verksteder skal kunne tilby likeverdige tjenester til merkeverkstedene. For eksempel stiller bilprodusenten/-importøren normalt krav til hvilket vedlikehold som må utføres på bilen for å opprettholde garantien. Disse vedlikeholdskravene kan også oppfylles av uavhengige verksteder. Bilprodusenten/-importøren er nemlig pålagt å gi uavhengige verksteder tilgang til alle nødvendige reservedeler samt bilens vedlikeholdsprogram og annen informasjon som er nødvendig for å utføre arbeid på bilen.

Konkurransetilsynet har mottatt en del henvendelser som tyder på at mange norske bileiere ikke opplever å ha reelle valgmuligheter i garantitiden. Både Norges Automobilforbund, som representerer bileiere, og uavhengige verksteder har fremhevet at garantivilkår og annen informasjon kan være misvisende med hensyn til bileiers mulighet til å velge andre verksted enn bilprodusents merkeverksted.

På denne bakgrunn igangsatte Konkurransetilsynet en undersøkelse av den norske bilbransjens garantivilkår og garantipraksis høsten 2011. Formålet var å kartlegge i hvilken grad det ved kjøp av ny personbil forekommer garantivilkår som stiller krav om bruk av merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke. I etterkant av informasjonsinnhenting har flere bilmerker endret sine garantivilkår og markedsføring. Tilsynet ser positivt på disse endringene.

Gjennomgangen av bilgarantiene har avdekket flere vilkår som er uklare med hensyn til om garantien gjelder, dersom bileier bruker uavhengig verksted eller andre reservedeler enn bilprodusentens. Uklare vilkår kan samlet sett skape så stor grad av usikkerhet hos bileier at han velger merkeverkstedet og/eller reservedeler av bilprodusentens varemerke for å være på "den sikre siden."

Konkurransetilsynet så eksempelvis tilfeller der det i garantivilkårene opereres med motstridende informasjon om hvorvidt det kreves bruk av merkeverksted eller ikke for å opprettholde garantien. Det var også flere garantivilkår som brukte begreper og formuleringer som gjerne kan tolkes som krav om merkeverksted, men som også kan tolkes annerledes. Ellers var det brukt formuleringer som kan gi inntrykk av at det ikke foreligger et fastsatt program for vedlikehold av bilen som også uavhengige verksteder kan følge, selv om dette er tilfellet. Konkurransetilsynet så også eksempler på uklare krav til dokumentasjon når vedlikehold- og reparasjonsarbeid utføres ved uavhengige verksteder.

Konkurransetilsynet ønsker gjennom denne rapporten å bevisstgjøre bileiere på at de har rett til å velge verksted og reservedeler når de selv betaler for tjenestene. Selv om garantivilkårene kan gi inntrykk av noe annet, eller om bileier feilinformeres hos forhandler/merkeverksted, kan bilen vedlikeholdes og repareres utenom merkeverksted. I tillegg kan andre reservedeler enn bilprodusentens egne kan brukes. Dette skal ikke medføre at bileier mister de garantirettighetene som følger med ved kjøp av ny bil.

Verkstedvalg er altså normalt opp til bileier. Tilsvarende gjelder for reservedeler så lenge de er av tilsvarende kvalitet som reservedeler av bilprodusentens varemerke. For å opprettholde garantien må bileier normalt følge bilprodusentens vedlikeholdsprogram for bilen, dokumentere alt arbeid som blir utført, passe på at vedlikehold og reparasjoner blir fagmessig utført, og at det verkstedet som benyttes er offentlig godkjent. Både de uavhengige verkstedene og merkeverkstedene kan oppfylle disse kravene.

2 Bileiers valgmuligheter

Det er visse vilkår som bileier må følge for å opprettholde garantier. Disse fastsettes av bilprodusenten eller -importøren for garantier som gis ved nybilsalg. Konkurransereglene er til hinder for at slike garantivilkår fratar bileier retten til å velge verksted og reservedeler når han selv betaler.

Som bileier bestemmer du når du betaler!

- Hvilket verksted du vil bruke ved vedlikehold og reparasjoner. Bilprodusent/ -importør kan normalt ikke stille garantivilkår med krav om bruk av merkeverksted når du betaler.
- Hvilke reservedeler av godkjent kvalitet verkstedet bruker. Bilprodusent/ -importør kan normalt ikke stille garantivilkår med krav om bruk av bilprodusentens egne reservedeler når du betaler.

Offentlig godkjente verksteder kan:

- Tilby vedlikehold, reparasjon og tilstrekkelig dokumentasjon i tråd med bilprodusent og -importørs kvalitetskrav
- Tilby bilprodusentens reservedeler, andre originale reserveledeler og reservedeler av tilsvarende kvalitet

Bileier har en reell valgmulighet!

- Selv om garantivilkår er uklare og gir inntrykk av at du må bruke merkeverksted, skal du likevel kunne bruke andre verksteder
- Spør verkstedet du velger om de har kunnskap nok til å reparere og dokumentere arbeidet på din bil i henhold til garanti

3. Undersøkelse av garantivilkår og garantipraksis



3.1 Bakgrunnen og metoden for fremstilling

Konkurransetilsynet igangsatte en markedsundersøkelse av bilbransjens garantivilkår etter å ha mottatt henvendelser om at det forekom vilkår i bilgarantier som kunne være i strid med konkurranseloven¹ i høsten 2011. Konkurransetilsynet har blant annet mottatt henvendelser fra Norges Automobilforbund (NAF) og uavhengige verksteder.

I det følgende vil tilsynet gjennomgå ulike typetilfeller av garantivilkår som kan begrense – eller bidra til å begrense – bileiers reelle mulighet til å velge uavhengige verksteder. Slike garantivilkår kan som nevnt hindre konkurranse mellom merkeverkstedene og uavhengige verksteder.

Konkurransetilsynet vil benytte eksempler fra garanti- og vedlikeholdshefter² fra informasjonsinnhenting for å belyse de ulike typetilfellene. Det gjøres oppmerksom på at flere aktører har endret garantivilkår i etterkant av tilsynets informasjonsinnhenting, og tilsynet ser positivt på disse endringene.

Konkurransetilsynet understreker at det ikke er foretatt en konkret vurdering av hvorvidt de enkelte bilmerkens garantibestemmelser er i strid med konkurranseloven. Av denne grunn er eksemplene i det følgende anonymiserte. I en konkret sak vil tilsynet alltid måtte se hen til de foreliggende omstendighetene i saken og vurdere garantivilkårene i lys av øvrig informasjon i saken, herunder hvilken informasjon kundene har fått og forholdene ellers. Markedsaktørene har før øvrig et selvstendig ansvar for å innrette sin virksomhet i samsvar med konkurranseloven.

I tillegg vil det også foretas en gjennomgang av bilprodusenters eller -importørers goodwill-ordninger. Disse er frivillige og salgsfremmende ytelser som i utvalgte tilfeller tildeles bileier.

¹ Lov 5. mars 2004 nr. 12 om konkurranse mellom foretak og kontroll med foretakssammenslutninger

² Garanti- og vedlikeholdsheftet omtales også som servicehefte av bransjen

3.2 Informasjonsinnhenting

Tilsynets markedsundersøkelse er basert på følgende skriftlig materiale innhentet fra bilimportører:

- Garantiavtaler og garantivilkår av bilprodusent som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Avtaler om og vilkår for goodwill-ordninger fra bilprodusent som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Vedlikeholdsbestemmelser fra bilprodusent som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Garantiavtaler og garantivilkår fra bilimportør og dets evt. hel- og deleide datterselskaper som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Avtaler om og vilkår for goodwill-ordninger fra bilimportør som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Vedlikeholdsbestemmelser fra bilimportør som gis overfor forbruker ved salg av person- og varebiler
- Avtaler mellom bilprodusent og bilimportør om salg av person- og varebiler, herunder avtalevilkår om garanti- og reklamasjonsbehandling og avtalevilkår om utvelgelse av forhandlere og verksteder
- Standardavtaler mellom bilprodusent og/eller bilimportør og bilforhandlere autorisert av produsent, herunder forhandleravtale og avtalevilkår om garanti og reklamasjon for person- og varebiler
- Standardavtaler mellom bilprodusent og/eller bilimportør og verksteder autorisert av bilprodusent, herunder verkstedsavtale og avtalevilkår om garanti og reklamasjon for person- og varebiler
- Retningslinjer fra bilprodusent vedrørende garanti- og reklamasjonskrav fra sluttbruker på person- og varebiler
- Retningslinjer fra bilimportør vedrørende garanti- og reklamasjonskrav fra sluttbruker på person- og varebiler

De 19 største bilimportørene i Norge ble kontaktet høsten 2011. Samtlige bilimportører besvarte Konkurransetilsynets informasjonsspørgsmål. Informasjonsmaterialet som Konkurransetilsynet har gjennomgått består av interne avtaler og retningslinjer for bilprodusentens distribusjonsnettverk, for eksempel verkstedsavtaler og forhandleravtaler. Videre inneholder dokumentene interne retningslinjer for garanti- og reklamasjonskrav, og avtaler og informasjon som gis til forbrukerne, typisk i form av garanti- og vedlikeholdshefter.

3.3 Sentrale funn – gjennomgang av typetilfeller



3.3.1 Garantivilkår som kan innebære krav om merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke

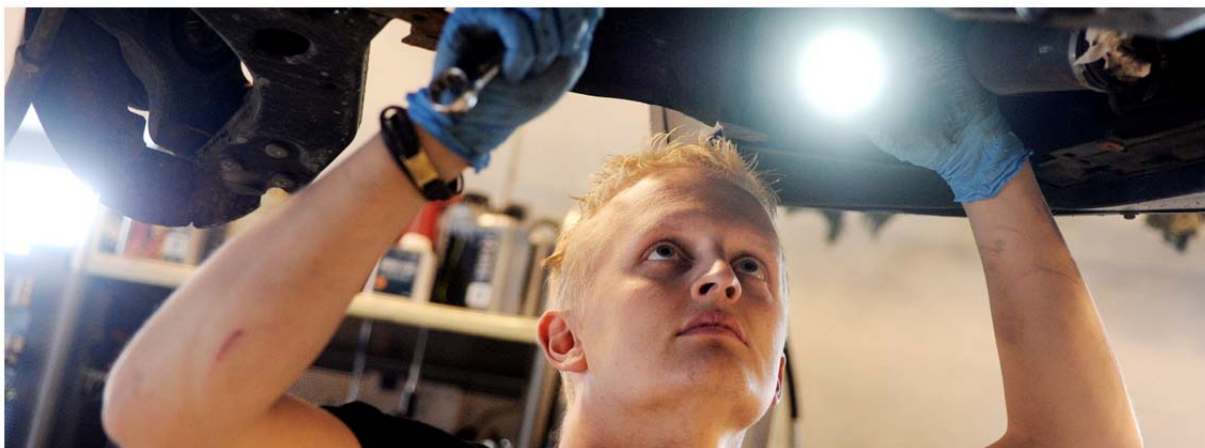
Konkurransetilsynets gjennomgang av nybilgarantier viste at enkelte bilmerker stilte garantivilkår som kan innebære krav om bruk av merkeverksted eller reservedeler med bilprodusentens varemerke.

Det siteres fra et av de innhentede garantiheftene: *"For å dra nytte av gratis arbeid på bilen i forbindelse med de forskjellige [bilmerke]- garantiene, må alt vedlikehold og arbeid utelukkende utføres av godkjent [bilmerke]-reparatører."*

Det siteres også fra et annet av de innhentede garantiheftene: *"Denne utvidelsen [utvidede garantier, ref. Konkurransetilsynet] krever at alle servicer følges hos autorisert [bilmerke]forhandler."*

Et annet eksempel på tilsvarende garantivilkår er følgende vilkår, som ble endret som følge av tilsynets undersøkelse: *"Det er en forutsetning at (...) originale [bilmerke]deler benyttes."*

3.3.2 Typetilfeller av garantivilkår som kan begrense bileiers reelle valgmuligheter



3.3.2.1 Generelt

Uklare og/eller motstridende garantivilkår kan etter omstendighetene begrense bileiers valg av verksted. Denne typen vilkår kan bidra til at bileier velger merkeverksted for "å være på den sikre siden".

Konkurransetilsynets gjennomgang av garanti- og vedlikeholdshefter viste at garantivilkårene til flere bilprodusenter eller -importører var uklare og ga inntrykk av at garantiens gyldighet var avhengig av at bileier brukte merkeverksted og/eller reservedeler av bilprodusentens varemerke ved vedlikehold i garantitiden.

3.3.2.2 Garantier som stiller uklare dokumentasjonskrav ved bruk av uavhengige verksteder

I garantier stilles det normalt krav om at bilprodusentens vedlikeholdsprogram er fulgt, og at utført arbeid dokumenteres av bileier. Disse vedlikeholdskravene er normalt beskrevet i garanti- og vedlikeholdsheftet som overleveres bileier ved kjøp av bilen, og inneholder som regel bilprodusentens/-importørens anviste intervaller for periodisk vedlikehold (service) og nærmere angitte spesifikasjoner. Vedlikehold dokumenteres typisk i form av et stempel og en signatur i garanti- og vedlikeholdsheftet. Det bør også krysses av for at hvert av punktene i vedlikeholdsprogrammet til bilprodusent/-importør er fulgt. Dersom bileier fremsetter krav i medhold av garantien, bør normalt et signert vedlikeholdshefte fremlegges og skjema som viser at alle pålagte vedlikeholdspunkter er fulgt.

Bilprodusentene og -importørene avgrenser videre normalt ansvaret sitt mot skader som følge av at bilen var reparert eller vedlikeholdt på en ufagmessig måte enten av garantitakeren selv, et uavhengig verksted eller annen tredjepart. Det avgrenses også normalt mot skader som følge av bruk av andre reservedelsmerker av dårligere kvalitet enn bilprodusentens. Som det fremgår nedenfor i punkt 7.5 vil dette normalt være tillatt etter konkurransereglene.

Konkurransetilsynets undersøkelser viste at enkelte bilmerker stilte mer omfattende dokumentasjonskrav overfor bileier, for tilfeller der vedlikehold og reparasjoner var utført hos uavhengige verksteder i garantiperioden. Dersom dokumentasjonskravene i tillegg fremstår som uklare for bileiere, kan dette medføre at de vil vegre seg mot å bruke uavhengige verksteder.

Eksempelvis viste tilsynets undersøkelse at det ofte ikke fremgikk av garanti- og vedlikeholdsheftet hvilken konkret dokumentasjon bileier må fremlegge, og hvordan denne skal innhentes ved bruk av uavhengig verksted. Garanti- og vedlikeholdsheftene var i disse tilfellene utformet slik at det tilsynelatende kun var merkeverksteder som kan utføre alminnelig vedlikehold og reparasjonsarbeid. Dette kan gjøre bileier usikker på om han kan få utført nødvendig vedlikehold hos uavhengige verksteder.

I enkelte garanti- og vedlikeholdshefter var det for eksempel bare satt av plass til stempel fra merkeverkstedene, noen tilsvarende plass for uavhengige verksteder fantes ikke. Det fremgikk heller ikke hvilke dokumentasjonskrav som ble stilt for å opprettholde garantien ved eventuell bruk av et uavhengig verksted.

Videre vises det til ett bilmerke sitt garanti- og vedlikeholdshefte, der utformingen av vedlikeholdsheftet isolert sett synes å forutsette at det utførte vedlikeholdet ikke kan utføres av uavhengige verksted:

"De påfølgende sidene er beregnet på at den forhandleren eller det verkstedet som utfører vedlikeholdet skal sette sitt stempel når arbeidet er utført. Få en godkjent [bilmerke]-forhandler til å fylle ut disse feltene (dato, kilometerstand, neste kontroll,...) avhengig bruksforhold." Det var et vilkår for å kunne fremme garantikrav at oppdatert vedlikeholdshefte fremlegges ved fremsettelse av garantikrav, og vilkåret kan indirekte tolkes som et krav om bruk av merkeverksted.

Et annet garanti- og vedlikeholdshefte hadde tilsvarende krav: *"Utført vedlikehold (service) skal registreres i heftet i felter avsatt for dette. Arbeidene skal bekreftes med stempel og underskrift av utførende [bilmerke] merkeverksted straks etter fullføring."*

Et annet garanti- og vedlikeholdshefte oppga at: *"Det komplet udfyldte servicehæftet skal forevises, når retten til garanti gøres gjældende..."*³ Under overskriften "attesteringer" hvor det er satt av plass for stempel i garanti- og vedlikeholdshefte står det: *"Underskrift/stempel [bilmerkets] serviceverksted"*.

Tilsynet fant også flere eksempler i garanti- og vedlikeholdsheftene som kunne gi bileiere inntrykk av at det ikke forelå fastsatte vedlikeholdskrav som også uavhengige verksteder hadde kjennskap til. Det vil i slike tilfeller fremstå som svært vanskelig for bileier å dokumentere at det uavhengige verkstedet har gjennomført arbeidet i samsvar med bilprodusentens krav. Det siteres fra et garantihefte: *"Servicen vi utfører på din [bilmerke] omfatter minst 30 viktige punkter som sjekkes og justeres. Sjekklisten på 30 punkter er ikke standard på andre verksteder- dette kan ha betydning for garantien din."*

³ Garantibestemmelsene er skrevet på dansk, men er av bilimportøren angitt å gjelde i Norge

3.3.2.3 Garantivilkår som er uklare eller innbyrdes motstridende

Ved gjennomgang av bilgarantiene fremkom det flere eksempler på bruk av uklare og tvetydige vilkår som etter tilsynets oppfatning er egnet til å skape usikkerhet hos bileier om hvorvidt det foreligger krav om bruk av merkeverksted og/eller bilprodusentens reservedeler for å opprettholde rettigheter under garantien.

Det ble eksempelvis i flere garanti- og vedlikeholdshefter angitt at vedlikeholdsarbeidet måtte utføres av *"autorisert verksted"*. Begrepet er uklart ved at det enten kan referere til offentlig godkjente verksted, som også inkluderer uavhengige verksted, eller det kan sikte til verksted som er autorisert av bilprodusent eller -importør, altså merkeverkstedet. Ved bruk av tvetydige begreper vil bileier gjerne se hen til hvordan begrepet ellers er brukt ellers i garanti- og serviceheftet, og ved flere tilfeller syntes *"autorisert verksted"* å sikte til bilprodusentens autoriserte merkeverksteder. Noen eksempler på dette gjennomgås i det følgende.

I et av garanti- og vedlikeholdsheftene ble det krevd at heftet *"må alltid forevises autorisert verksted ved utførelse av foreskrevet vedlikehold (service) eller ved krav om at garanti- eller reklamasjonsarbeid skal utføres."* Ettersom det kun er merkeverkstedene som kan utføre garantiarbeid, vil det være nærliggende for bileiere å tolke vilkåret om bruk av *"autorisert verksted"* som krav om bruk av merkeverksted.

Det kan også synes uklart om det stilles krav om merkeverksted dersom vilkårene på en side oppgir eller forutsetter at garantien gjelder ved bruk av uavhengige verksteder, men likevel inneholder formuleringer som uttrykkelig krever eller sterkt antyder det motsatte.

I et garanti- og vedlikeholdshefte var det stilt krav om at vedlikeholdet ble dokumentert hos *"autorisert forhandler"*, og slik dokumentasjon var et ufravikelig krav for garantiens gyldighet. Øvrige offentlig godkjente verksteder omtales andre steder i garanti- og vedlikeholdsheftet som *"ikke-autoriserte"*. I tillegg ble det i samme garanti- og vedlikeholdshefte stilt uttrykkelige krav om at bileier måtte bruke merkeverksted ved alt vedlikehold for å opprettholde flere garantityper. Det siteres fra heftet: *"Denne utvidelsen krever at alle servicer følges hos autorisert [bilmerke] forhandler."* Et annet sted i garanti- og vedlikeholdsheftene stod det samtidig at bileier stod fritt til å velge verksted. Informasjonen til bileier var motstridende, og kan skape usikkerhet slik at bileier vil velge merkeverksted for å være på den "sikre siden".

Sterke anbefalinger om at bileier bør benytte merkeverksteder og/eller reservedeler av bilprodusentens varemerke kan også føre til at bileier blir utrygg på om bruk av uavhengige verksteder/andre reservedeler vil tilfredsstille garantivilkårene. Gjennomgangen viste at anbefalinger gjerne repeteres flere steder gjennom garanti- og vedlikeholdsheftet, og at de ofte ble fremsatt i sammenheng med vilkårene for garantiens gyldighet.

I en av de innhentede garantiene fremgikk det eksempelvis en anbefaling om at *"servicer utføres hos en autorisert [bilmerke] forhandler for å sikre at garantien beholdes."*

Et annet garanti- og vedlikeholdshefte oppga følgende: *"For å være sikker på at din bil blir vedlikeholdt etter fabrikkens forskrifter og seneste informasjon, benytt alltid et [bilmerke]verksted".* Litt lenger foran i garantiheftet stod det: *"For at de garantier som er gitt på din [bilmerke] skal være gyldige, er det en forutsetning at alt foreskrevet vedlikehold foretas på fabrikken (...) 's beskrivelse, og at det foretas av autorisert verksted".*



Ellers fant Konkurransetilsynet eksempel på garantier som uttrykte at *"Med [bilmerke] service er ansvaret for dine garantier 100 % vårt – bruker du et annet verksted er ansvaret ditt."*

Selv om bilprodusenten eller -importøren ikke har ansvar for skader knyttet til arbeid utført av uavhengige verksteder, innebærer ikke dette at alt ansvaret pålegges bileier. Som det fremgår ovenfor vil imidlertid bilprodusent og -importørens garantiansvar normalt gjelde så lenge det ikke påvises en årsakssammenheng mellom arbeidet fra det uavhengige verkstedet og skaden. Uttalelsen *"bruker du et annet verksted er ansvaret ditt"* kan derfor anses som misvisende, ettersom bilprodusenten og -importør normalt også har et ansvar i disse tilfellene, når de ikke kan påvise en slik årsakssammenheng.

3.3.2.4 Garantivilkår om bruk av merkeforhandler/merkeverksted for rustkontroll

Gjennom rustgaranti på nye biler påtar bilprodusenten eller -importøren seg ansvar for gjennomrusting av karosseriplater som skyldes produksjonsfeil ved bilfabrikken. Rust på lakkerte overflater eller gjennomrusting som har sitt utgangspunkt i ytre påvirkninger, som for eksempel en steinsprutskade, dekkes således ikke av denne garantien. Rustgarantiens lengde varierer. Det vanligste i Norge er at denne garantien gjelder i tolv år.

I garantivilkårene var det ofte fastsatt krav om at bilen må gjennomgå rustkontroll årlig eller hvert annet år for at garantien skal være gyldig. På denne måten vil man kunne sikre at rust oppdages på et tidlig tidspunkt, slik at skadeomfanget av rusten begrenses.

I tilfeller hvor garantiene krever bruk av merkeverksted for å utføre rustkontrollen vil de uavhengige verkstedene hindres i å konkurrere effektivt om denne tjenesten. Dette er kun problematisk i tilfeller hvor kunden selv betaler for kontrollen. Konkurransetilsynets undersøkelse viste at mange bilmerker, enten uttrykkelig eller indirekte, stilte vilkår om at rustkontroll skal utføres hos en merkeforhandler eller et merkeverksted for at garantien skulle være gyldig. Det fremgikk blant annet av et garanti- og vedlikeholdshefte at: *"Rustbeskyttelsesgarantien forutsetter at årlig inspeksjon av karosseri og lakk utføres av en autorisert [bilmerke]-forhandler og blir dokumentert i dette Serviceheftet."*

Konkurransetilsynet har også sett eksempler på vilkår som stilte krav om at all periodisk vedlikehold i garantitiden måtte utføres hos et merkeverksted for at rustgarantien skal gjelde. I en garanti ble det oppgitt at garantien gjaldt i maksimalt (...) år *"såfremt alt foreskrevet servicearbejde er blevet utført i fuldt omfang av en [bilmerke] forhandler, et kontraktigt tilknyttet [bilmerke] værksted eller en autoriseret [bilmerke] servicepartner."*⁴

Mens en del bilmerker la opp til egne rustkontroller av bilene, stilte andre bilmerker vilkår som la til rette for at rustkontrollen skulle gjennomføres sammen med øvrig foreskrevet periodisk vedlikehold av bilen.

Av enkelte garantivilkår fremgikk det eksempelvis at bileier selv måtte dekke utgiftene til rustkontroll som foretas separat fra det foreskrevne periodiske vedlikeholdet av bilen. Av et garanti- og vedlikeholdshefte fremgikk dette for eksempel slik: *"For at garantien skal gjelde, må kontrollene av lakk og rustbeskyttelse som er foreskrevet i dette service- og garantiheftet, utføres og dokumenteres hos en [bilmerke]-partner (...). Inspeksjon av lakk og rustbeskyttelse beregnes ikke separat når den gjennomføres i forbindelse med den regelmessige inspeksjonen (som belastes eieren). Hvis inspeksjonen utføres separat hos en [bilmerke]-partner, vil den bli belastet eieren."*

Konkurransetilsynet mener det kan stenge uavhengige verksteder ute, dersom garantien forutsetter at den jevnlige rustkontrollen foretas på merkeverkstedet sammen med øvrig vedlikehold av bilen. I slike tilfeller vil de uavhengige verkstedene heller ikke kunne konkurrere effektivt om å tilby slikt vedlikehold.

⁴ Garantibestemmelsene er skrevet på dansk, men er av bilimportøren angitt å gjelde i Norge

3.3.2.5 Goodwill

Såkalte "goodwill-ordninger" er frivillige, salgsfremmende ytelser fra bilprodusenten, -importøren eller -forhandleren overfor bileier. De fleste bilprodusentene har en slik ordning. Goodwill kan gis i tillegg til garantier og reklamasjonsrettigheter. Et typisk eksempel på en goodwill-ytelse er at bileier får dekket utgifter til utbedring av uforutsette skader på bilen, selv etter utløpet av garantitiden. Dette kan for eksempel være aktuelt ved rustskader på bilen, skader på motoren og lignende. Beløpene varierer, men det kan være tale om omfattende summer.

Det vil være uheldig for konkurransen i verkstedmarkedet, dersom konkurransereglene blir forsøkt omgått ved at vilkår om bruk av merkeverksted eller bilprodusentens reservedelsmerke er knyttet til goodwill-ytelser, og ikke direkte til en garantiytelse. Dette vil særlig være uheldig i tilfeller hvor betingelsene om bruk av merkeverksted for konkrete og standardiserte goodwill-ytelser kommuniseres klart, og gjerne skriftlig, til kunden.



4 Bruk av bilgarantier i Norge

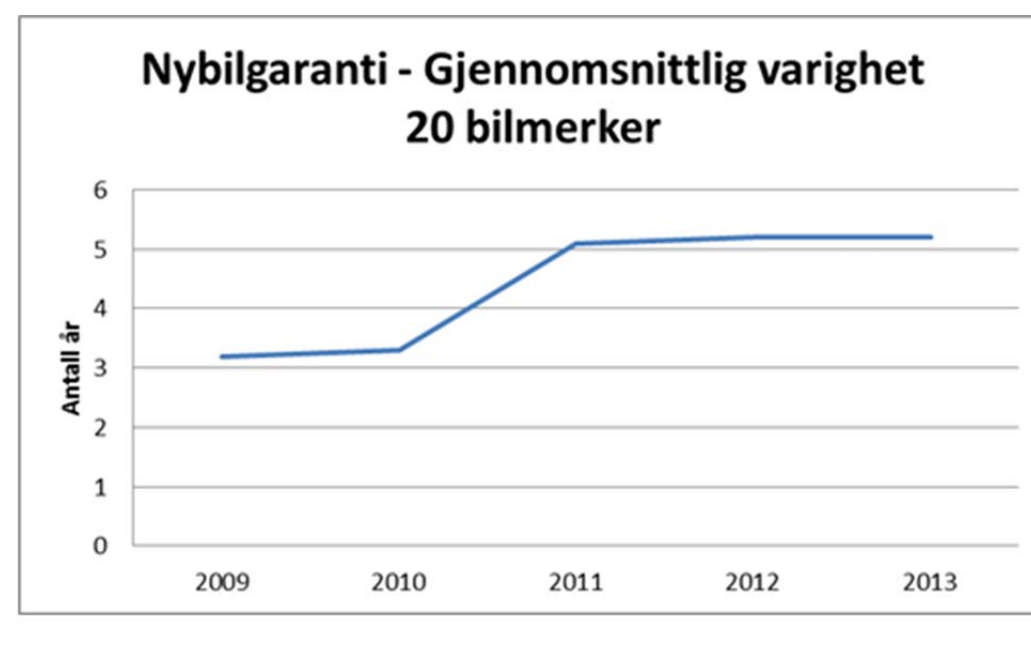
Ved kjøp av ny personbil følger det automatisk med flere typer garantier som skal dekke ulike feil og mangler som måtte oppstå på bilen i garantiperioden. Bilgarantiene blir stadig flere, og omfatter blant annet nybilgaranti, lakkgaranti og rustgaranti.

HVA slags garantityper finnes for nye biler og hvor lenge gjelder de?

Nybilgarantier gjelder for bildelene som ikke er direkte unntatt, eller dekket av en annen særskilt garanti. Nybilgarantien innebærer normalt at bilprodusenten eller -importøren garanterer for at den nye bilen er feilfri når det gjelder bilens deler, komponenter og monteringen av disse. De aller fleste bilimportører i Norge tilbyr en nybilgaranti på minst fem år. Enkelte bilimportører tilbyr nå syv års nybilgaranti.

Lakkgarantier gjelder lakkerte karosserideler og dekker overflatekorrosjon og lakkskader som oppstår som følge av materialfeil eller feil i lakkeringsprosessen ved bilfabrikken. Garantien kan blant annet dekke blemmer, flassing, falming og fargeforskjeller i lakken.

Rustgarantier dekker rusthull gjennom bilens karosseriplater fra innsiden til utsiden, som skyldes material- og/eller fabrikkasjonsfeil ved bilfabrikken. Gjennomrusting som derimot har sitt utgangspunkt i ytre påvirkninger, som for eksempel en steinsprutskade, dekkes ikke av garantien. Garantiperioden for rustgaranti varier. Det vanligste i Norge er at rustgarantien gjelder i tolv år. I tillegg finnes det mange andre garantityper. Eksempelvis veihjelpgaranti som kan innebære at bilprodusenten eller -importøren dekker kostnader ved transport av bilen til nærmeste merkeverksted dersom bilen får driftsstans o.l. Videre kan bileier få særskilte garantier på nærmere spesifiserte deler som registerreim, batteri mv.



Figur 1 - Utviklingen i nybilgaranti

Figuren over viser utviklingen i den gjennomsnittlige varigheten på nybilgaranti for de 20 mest solgte bilmerkene i Norge hittil i år.⁵ Økningen var spesielt stor fra 2010 til 2011 da flere bilimportører økte garantilengden fra 3 til 5 år. For to bilmerker har det videre skjedd en økning fra 5 til 7 års nybilgaranti. Ved at garantitiden stadig utvides, får garantivilkårene større betydning både for bileiere og for konkurransesituasjonen mellom verkstedene.

Hva innebærer bilgarantiene for bileier?

Konkurransetilsynets undersøkelser viser at bilprodusenten eller bilimportøren gjennom samtlige garantier påtar seg et økonomisk ansvar for å dekke feil og mangler som oppstår på produksjonstidspunktet eller er en følge av produksjonsfeil.⁶ Bileier slipper dermed å betale for utbedring av slike feil eller skader.

⁵ Jf. Opplysningsrådet for Veitrafikken.

⁶ Sammenlign også lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) § 18a.



Bilgarantiene forutsetter at bileier må følge fastsatte vilkår for å opprettholde garantirettighetene. For eksempel stilles det som regel krav om at bileier må følge bilprodusenten eller -importørens vedlikeholdsprogram. I vedlikeholdsprogrammet fremgår normalt bilprodusentens anviste intervaller for periodisk vedlikehold og nærmere angitte spesifikasjoner. Som det vil fremgå i det følgende kan alle verksteder – også uavhengige – få tilgang til bilens vedlikeholdsprogram.

Vedlikeholdsprogrammet er normalt beskrevet i garanti- og vedlikeholdsheftet som overleveres bileier ved kjøpet. Det består normalt av nærmere beskrevne vedlikeholdspunkter som må sjekkes ved det periodiske vedlikeholdet (også kalt "service"). Normalt er det avsatt plass i dette heftet hvor verkstedet som utfører det periodiske vedlikeholdet kan stemple og signere som bekreftelse for at arbeidet er utført, samt krysse av for at alle vedlikeholdspunktene er fulgt. Dersom bileier fremsetter krav i medhold av garantien, må normalt et signert vedlikeholdshefte fremlegges som viser at alt pålagt periodisk vedlikehold er fulgt.

Garantiansvaret avgrenses normalt mot feil og skader som oppstår eller er en følge av at bilprodusenten eller -importørens vedlikeholdsprogram ikke er fulgt, det er utført ufagmessige reparasjoner av bilen, eller brukt reservedeler som ikke er av tilsvarende kvalitet som reservedeler av bilprodusentens varemerke. Garantiansvaret gjelder heller ikke for skader som skyldes sammenstøt med bilen eller feil bruk av bilen. Dersom det oppstår feil med bilen i garantiperioden og bilforhandleren mener at denne skyldes forhold som nevnt ovenfor, er det normalt forhandleren som må sannsynliggjøre dette.⁷

⁷ Jf. forbrukerkjøpsloven § 18a

TYPISKE vilkår som stilles av bilprodusenter eller -importører for å opprettholde bilgarantien

Bilprodusentene og -importørene gir normalt garantiene på vilkår av at bilen blir vedlikeholdt og reparert i tråd med bilprodusentens eller -importørens krav. Garantivilkårene vil ofte kunne variere mellom bilmerker og garantityper, og for bileier er det derfor viktig å lese garantivilkårene nøye. Vilkårene fremgår normalt av bilens garanti- og vedlikeholdshefte. Konkurransereglene er ikke til hinder for at det stilles slike vilkår. Typiske garantivilkår er blant annet:

- At bileier bruker offentlig godkjente verksteder jf. punkt 6.3.
- At arbeid på bilen, herunder reparasjoner og periodisk vedlikehold, blir fagmessig utført i tråd med bilprodusent eller -importørs krav
- At arbeid på bilen blir dokumentert i tråd med bilprodusent eller -importørs krav. Bileier bør normalt ta vare på følgende dokumentasjon:
 - Ta vare på kvittering for utført vedlikehold, reparasjoner og bruk av reservedeler
 - Ta vare på skjema hvor verkstedet krysser av på at alle bilprodusentens eller -importørens vedlikeholdspunkter er fulgt
 - Ta vare på vedlikeholdshefte der verkstedet bør stemple og signere for at periodisk vedlikehold er gjennomført
- At det benyttes reservedeler som er av tilsvarende kvalitet som reservedeler av bilprodusentens varemerke
- At merkeverksteder reparerer bilen og at reservedeler av bilprodusentens varemerke benyttes dersom skaden eller feilen dekkes av reklamasjonsretten eller garantien
- At bilen overlates til bilforhandler eller merkeverksted så snart som mulig når reklamasjons- eller garantikrav fremmes.

5 Forholdet til reglene om forbrukerkjøp og markedsføring

I tillegg til eventuelle garantier har forbrukere en lovfestet reklamasjonsrett etter forbrukerkjøpsloven. Forbrukerkjøpsloven gjelder for de fleste forbrukerkjøp fra næringsdrivende.⁸ For eksempel vil salg fra bilforhandlere til privatpersoner normalt omfattes av loven, mens kjøp fra privatpersoner ikke omfattes av loven.

Reklamasjonsretten er en lovbestemt rett forbrukere har til å fremme krav for eventuelle mangler ved bilen til selgeren.⁹ Feil ved bilens egenskaper eller holdbarhet vil etter omstendighetene kunne utgjøre en mangel etter forbrukerkjøpsloven. Forbrukerkjøpsloven dekker ikke skader som skyldes brukerfeil, normal slitasje eller feil som følge av manglende vedlikehold og reparasjon av bilen. Bileiers reklamasjonsrett gjelder normalt i fem år.¹⁰

I motsetning til reklamasjonsretten er en garanti noe bileier ikke har krav på ved kjøp av bil. Bilprodusent og -importør kan, gjennom utstedelse av bilgarantier, påta seg et større ansvar overfor forbrukeren enn det som ellers følger av reklamasjonsretten. Dette kan blant annet skje ved at bilprodusenten eller -importøren påtar seg ansvar for feil ved bilen som ikke er å anse som en mangel etter forbrukerkjøpsloven, eller ved at ansvaret gjelder lenger tid enn reklamasjonsretten. Ved å påta seg et større ansvar enn det som følger av reklamasjonsretten, kan bilprodusent og -importør også fastsette hvilke vilkår som skal gjelde for å opprettholde garantien.¹¹

Selv om garantien ikke gjelder, kan bileier fortsatt ha rettigheter etter forbrukerkjøpsloven.¹² Reklamasjonsretten gjelder uavhengig av om det er gitt garanti for den samme feilen og eventuelt rekkevidden av denne garantien. Bilgarantiene er et supplement til den lovfestede reklamasjonsretten forbrukere uansett vil ha. Bileiers reklamasjonsrett gjelder normalt i fem år.

Markedsføringsloven¹³ stiller krav til utformingen av garantivilkår i forbrukerforhold. Garantivilkårene skal blant annet på en tydelig og lettfattelig måte opplyse om garantiens innhold, eventuelle begrensninger og særlige betingelser. Det er Forbrukerombudet som fører tilsyn med at markedsføringen av varer og tjenester skjer i samsvar med markedsføringsloven.

⁸ Jf. forbrukerkjøpsloven § 1

⁹ Jf. forbrukerkjøpsloven § 27

¹⁰ Se nærmere om dette i Forbrukerrådets rapport "Store forskjeller på bilgarantier". Forbrukerrådet gjennomførte i samarbeid med NAF en undersøkelse av garantivilkårene blant de 20 største bilmerkene på det norske markedet i 2011. Undersøkelsen resulterte høsten 2011 i rapporten "Store forskjeller på bilgarantier". I denne rapporten omtales blant annet bilgarantiens omfang og lengde, samt forholdet til reklamasjonsretten. Rapporten er tilgjengelig på følgende Internettadresse: <http://www.forbrukerradet.no/attachment/1145769/binary/18015>

¹¹ Jf. forbrukerkjøpsloven § 18a

¹² Se nærmere om dette i Forbrukerrådets rapport "Store forskjeller på bilgarantier"

¹³ Lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv § 23

Husk at...

I tillegg til eventuelle garantier foreligger det også en lovfestet reklamasjonsrett. Garantivilkår kan ikke begrense den lovbestemte reklamasjonsretten.

Forbrukerrådet

påpeker at forbrukerkjøpsloven stiller krav til en garanti. Forbrukerrådet viser til at en garanti skal styrke forbrukerens sak, og utvide rettighetene han allerede har i forbrukerkjøpsloven.

Forbrukerrådet gir råd og veiledning om reklamasjon og garanti. De gir også praktisk veiledning om hvordan bileier kan klage til bilselger når noe er galt. Dersom bileier og bilselger ikke blir enige, kan det sendes klage til Forbrukerrådet.

Kontakt | 03737 | forbrukerradet.no

Forbrukerombudet

fører tilsyn med at markedsføringen av varer og tjenester skjer i samsvar med markedsføringsloven, herunder betingelsene for bilgarantien og om garantivilkår har manglende eller uklar beskrivelse av hva bilgarantien omfatter. Du kan lese mer om Forbrukerombudet på www.forbrukerombudet.no

6 Konkurransesituasjonen i verkstedsmarkedet – sett fra bileieres ståsted



6.1 Generelt om verkstedsmarkedet

Kostnader til vedlikehold og reparasjoner av biler utgjør ofte en stor andel av forbrukernes utgifter.¹⁴ For å begrense slike utgifter anser Konkurransetilsynet det som viktig at det legges til rette for en velfungerende konkurranse mellom verkstedene. Verksteder som opplever sterk konkurranse om kundene vil normalt tilby lavere priser, bedre kundebehandling og/eller et større vareutvalg enn verksteder som møter ingen eller svak konkurranse.

¹⁴ Europakommisjonen og EFTAs overvåkningsorgan (ESA), Supplerende retningslinjer for vertikale begrensninger i avtaler om salg og reparasjon av motorvogner og om distribusjon av reservedeler til motorvogner avsnitt 15

Konkurransen i verkstedmarkedet er ikke så sterk som ved kjøp av nye biler.¹⁵ Til forskjell fra salg av biler antas det normalt ikke å være direkte konkurranse mellom de ulike bilmerkene ved salg av reservedeler og verkstedtjenester.¹⁶ Det vurderes for eksempel som lite trolig at en bileier vil velge et Opel merkeverksted dersom vedkommende skal reparere eller vedlikeholde en Toyota. Derfor er normalt kun merkeverksteder for samme bilmerke i direkte konkurranse med hverandre og ikke merkeverksteder for ulike bilmerker.

Som det vil redegjøres for i punkt 6.2 er merkeverkstedene for samme bilmerke autorisert av felles bilprodusent eller -importør og derfor del av samme distribusjonsnettverk. Dette vil generelt kunne gi redusert priskonkurransen mellom disse verkstedene.¹⁷

Sterkest konkurranse foregår normalt mellom merkeverkstedene for et bestemt bilmerke, og uavhengige verksteder.¹⁸ De uavhengige verkstedene driver virksomhet uavhengig av bilprodusenten og -importøren.

Konkurransetilsynet mener at det er viktig for forbrukerne at merkeverkstedene møter konkurranse fra uavhengige verksteder. Tradisjonelt synes merkeverkstedene å ha svært høye markedsandeler, særlig i de første årene av bilens levetid.¹⁹ Det kan være en indikasjon på at konkurransen mellom merkeverksteder og uavhengige verksteder i denne perioden ikke er særlig effektiv.

Bileier har også begrenset evne til å utøve press på verkstedene for å oppnå rimeligere tjenester og bedre kvalitet. En bil er et teknisk komplisert produkt. Før bilen skal på verksted vil en bileier uten særlig fagkunnskaper normalt ha problemer med å vite hva feilen skyldes og hvilket arbeid som eventuelt må gjøres på bilen. Bileier kan imidlertid velge å innhente tilbud fra forskjellige verksted.

I det følgende vil Konkurransetilsynet gjennomgå kjennetegn ved de ulike typene verksteder.

Visste du at...

Når konkurransen mellom merkeverksteder og uavhengige verksteder blir sterkere, fører dette normalt til lavere priser og større valgfrihet for bileierne

¹⁵ Europakommisjonens og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 15

¹⁶ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 57 inklusiv fotnote.

¹⁷ Sak 26/76 Metro - om selektive distribusjonssystem. Synspunktene er opprettholdt i flere andre avgjørelser fra EU-domstolen. Se også Europakommisjonen og ESA sine retningslinjer om vertikale avtaler, hhv. avsnitt 175 og 185

¹⁸ Europakommisjonens og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 57 inklusiv fotnote

¹⁹ Europakommisjonen, Staff working document no. 2, Evolution of the motor vehicle markets since Regulation 1400/2002 entered into force (2007) side 25. Sml. også Konkurransetilsynets vedtak V2012-10 Mekonomen AB (publ) – Meca Scandinavia AB

6.2 Nærmere om merkeverksteder

Merkeverkstedene er godkjent/autorisert av bilprodusenten for det aktuelle bilmerket. Dette innebærer at de er tilknyttet bilprodusentens verkstedskjede. Med få unntak er merkeverkstedene også bilforhandlere for det aktuelle bilmerket. Alle verksteder kan søke bilimportøren om godkjennelse. De som oppfyller kvalitetskravene som bilprodusenten stiller, har krav på å bli godkjent.²⁰

Bilprodusentens kvalitetskrav for å bli autorisert som merkeverksted kan knytte seg til kompetanse hos reparatørene, kundebehandling, utforming og størrelse på lokale mv. Gjennom å stille slike kriterier kan bilprodusenten sikre seg en viss kontroll med arbeidet som utføres av verkstedene og kundeopplevelsen. Denne lukkede distribusjonsformen brukes av de fleste bilprodusentene og kalles selektiv distribusjon.²¹ Bilprodusentens reservedeler selges for øvrig også til uavhengige verksteder, se punkt 7.3.

Bilprodusentene og bilimportørene stiller gjerne kvalitetskrav til sine forhandlere og autoriserte verksteder som blant annet er knyttet til opplæring, verkstedlokalenes utforming og bruk/lagerhold av bilprodusentens egne reservedeler. Bilprodusentenes merkedeler er gjerne noe dyrere enn andre reservedeler.²² Reservedeler utgjør også ofte en stor prosentdel av kostnadene for en gjennomsnittlig reparasjon.²³ Disse aspektene gjør at merkeverkstedenes tjenester kan være dyrere for kunden i forhold til tjenester utført av de uavhengige verkstedene.²⁴

Priskonkurransen mellom merkeverkstedene for ett bilmerke er av flere årsaker svakere enn det som ville vært tilfelle uten selektiv distribusjon. Blant annet vil like forretningsmodeller kunne føre til kostnadsstrukturer og sterke bindinger innad i distribusjonssystemet til redusert konkurranse.²⁵

Figuren på neste side viser forskjell i veiledende timepris for merkeverksteder og uavhengige verksteder for 2011 og 2012. Som det fremgår av figuren er det en ikke ubetydelig forskjell i de veiledende timeprisene mellom de to typer verksteder.

²⁰ Europakommisjonens og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 70

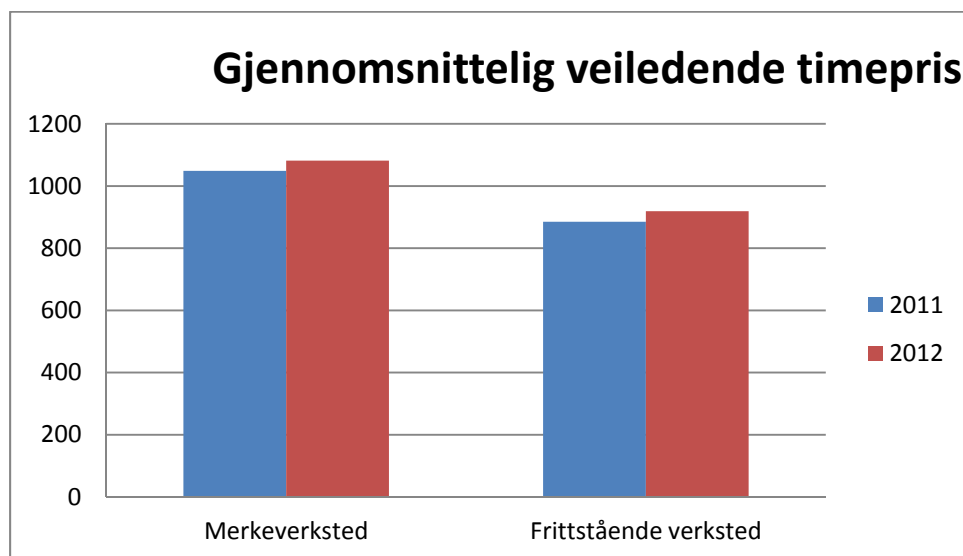
²¹ En rettslig definisjon av selektive distribusjonssystem fremgår av forskrift om gruppeunntak i motorvognsektoren § 1, 1. bokstav i). Den lyder som følger: «*selektivt distribusjonssystem*» et distribusjonssystem der leverandøren påtar seg å selge varene eller tjenestene som omfattes av avtalen, enten direkte eller indirekte, bare til forhandlere som er utvalgt på grunnlag av bestemte kriterier, og der disse forhandlerne påtar seg å ikke selge slike varer eller tjenester til forhandlere som ikke er godkjent innenfor det området som leverandøren har reservert for å drive dette systemet."

²² Konkurransetilsynets vedtak V2012-10 Mekonomen AB (publ) – Meca Scandinavia AB

²³ Europakommisjonens og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 15

²⁴ Det danske Konkurrencestyrelsen peker på at disse faktorene forklarer prisforskjellen mellom merkeverksted og uavhengige verksted i Danmark. Se Konkurranceredgjørelse 2009.

²⁵ Se fotnote 17, og Europakommisjonen og ESA sine retningslinjer om motorvognsektoren avsnitt 57 flg.



Figur 2 - Gjennomsnittlig veiledende timepris for merkeverksteder og uavhengige verksted i Norge.
Kilde: Bilanalyse AS

6.3 Nærmere om uavhengige verksteder

Alle verksteder må ha offentlig godkjenning fra Statens Vegvesen for å drive alminnelig verkstedsdrift med reparasjoner og vedlikehold av biler.²⁶ For å oppnå slik offentlig godkjenning må verkstedene oppfylle spesifikke krav både når det gjelder lokaler og teknisk utstyr, samt krav til teknisk leder og personale og kvalitetsstyringssystemer. Formålet er å sikre at reparasjoner blir utført på en profesjonell og trafikksikker måte. Godkjente verksteder skal ha godkjenningsskilt plassert godt synlig for publikum. Denne offentlige autorisasjonen må ikke forveksles med bilprodusentenes autorisering av merkeverksteder.

Verksteder som ikke er tilknyttet bilprodusenter eller -importører betegnes i bransjen ofte som uavhengige, frittstående eller ikke-autoriserte verksteder. Som det fremgår av redegjørelsene ovenfor har Konkurransetilsynet i denne rapporten brukt begrepet "uavhengig verksted" som en samlebetegnelse for disse verkstedene.²⁷

²⁶ De nærmere regler om Statens Vegvesens autoriseringsordning finnes i forskrift 13. mai 2009 nr. 589 om kjøretøyverksteder

²⁷ Begrepet "ikke-autorisert" verksted kan være misvisende, ettersom alle verksteder må være autorisert av Statens Vegvesen for å kunne drive lovlig verkstedsvirksomhet.

De fleste uavhengige verksteder er som regel tilknyttet store verkstedskjeder, eksempelvis Mekonomen, Meca, BilXtra, Automester og Sjekkpunkt. Kjeden gir de tilknyttede verkstedene markedsføring, opplæring, teknisk support og finansieringsordninger. Videre stiller kjedene en rekke kvalitetskrav til verkstedene, eksempelvis krav til teknisk kompetanse, antall mekanikere mv. I tillegg er kjedene reservedelsgrossister, det vil si at de selger reservedeler til verksteder. Verkstedskjedene kan derfor øke profesjonaliteten hos uavhengige verksteder, og øke deres mulighet til å tilby et spekter av vedlikeholdstjenester, sammenlignbart med det som tilbys av merkeverkstedene.

Det finnes også verksteder som verken er knyttet til uavhengige verkstedskjeder eller bilprodusentens verkstedskjeder. Slike verksteder må også tilfredsstille minstekravene til kvalitet som Statens Vegvesen stiller.

Uavhengige verksteder er viktige for å bevare konkurransen i verkstedmarkedet, siden deres forretningsmodell og tilknyttede driftskostnader er annerledes enn for merkeverkstedene.²⁸ Som nevnt ovenfor er de uavhengige verkstedene som utgangspunkt ikke pålagt de samme kvalitetskravene som merkeverkstedene ved utforming av lokale og lagerhold av reservedeler mv. Uavhengige verksteder kan derfor slippe enkelte kostnadskrevende investeringer. I motsetning til merkeverkstedene, som i stor utstrekning bruker bilprodusentens reservedeler, bruker uavhengige verksted ofte andre reservedelsmerker som kan være billigere for forbrukeren. Disse skal være av tilsvarende kvalitet som bilprodusentens reservedeler. Det vil redegjøres nærmere for de ulike reservedelstypene i punkt 7.3.

Visste du at...

Både uavhengige verksteder og merkeverksteder må oppfylle de nødvendige kvalitetskravene som stilles av Statens Vegvesen for å bli offentlig godkjent.

6.4 Kombinasjonsverksteder

Noen verksteder fungerer både som merkeverksted for enkelte bilmerker og som uavhengig verksted for andre bilmerker. Det vil si at de er godkjent av bilprodusenter for enkelte bilmerker, samtidig som de opptrer som uavhengige av bilprodusentene for andre bilmerker.

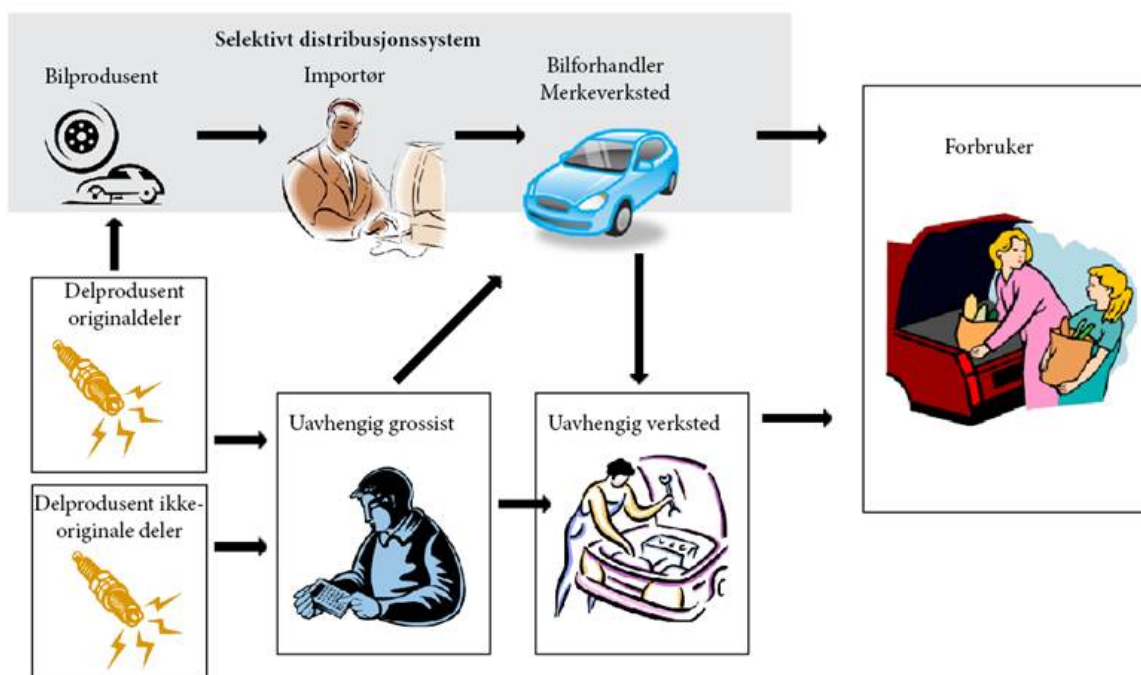
²⁸ Europakommisjonens og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 58

7 Verkstedsmarkedet og forholdet til konkurranse-loven

7.1 Generelt om konkurranse-loven § 10

Formålet med konkurranse-loven er å fremme konkurranse for å bidra til en effektiv bruk av samfunnets ressurser til beste for forbrukeren.

Som vist i figuren under og beskrevet i punkt 6.2 foreligger det avtaler mellom bilprodusent/-importør og deres tilknyttede bilforhandlere/merkeverksteder om hvordan varene og tjenestene skal selges til bileiere.²⁹



Figur 3 - Verdikjeden for salg av reservedeler og verkstedtjenester

Konkurranse-loven § 10 forbyr samarbeid som begrenser konkurransen. Bestemmelsen setter derfor grenser for hva disse aktørene kan samarbeide om.

²⁹ Normalt brukes såkalte selektive distribusjonssystemer. Dette gjelder både salg av reservedeler og verkstedtjenester.

HVA fremgår av konkurranseloven § 10?

Konkurranseloven § 10 forbyr konkurransebegrensende samarbeid. For at det skal foreligge en overtredelse etter konkurranseloven § 10 første ledd må følgende fire vilkår være oppfylt:

- Det må foreligge et samarbeid mellom uavhengige foretak (*foretakskriteriet*).
- Det må foreligge en avtale, samordnet opptreden eller beslutning truffet av sammenslutninger av foretak (*samarbeidskriteriet*).
- Det må foreligge et samarbeid som har til formål eller virkning å hindre, innskrenke eller vri konkurransen (*konkurransbegrensningskriteriet*).
- Det innfortolkes også et krav til at konkurransen påvirkes merkbart (*merkbarhetskriteriet*).

Både horisontale og vertikale avtaler omfattes. En bilgaranti vil normalt være del av det samlede avtaleforholdet mellom bilprodusent/-importør, forhandler og merkeverksted.

Konkurranseloven § 10 tredje ledd oppstiller unntak dersom det kan påvises betydelige økonomiske eller teknologiske gevinster som også kommer forbrukerne til gode. Disse effektivitetsgevinstene må ikke kunne oppnås på en mindre konkurransebegrensende måte.

Nærmere informasjon om vilkårene i konkurranseloven § 10 finnes i Konkurransetilsynets temaark på Konkurransetilsynets nettsider www.kt.no.

Konkurranseloven § 10 er harmonisert med tilsvarende regelverk i EU/EØS. Praksis fra EU og EØS-retten vil derfor veie tungt ved tolkningen og forståelsen av konkurranseloven § 10.

For å fremme konkurranse i motorvognsektoren har Europakommisjonen og ESA utarbeidet egne retningslinjer for denne bransjen. Disse beskriver blant annet ulike konkurranseutfordringer ved vedlikehold og reparasjon av biler. Det gis videre veiledning om hvilke avtaler mellom bilprodusenten, -importøren og merkeverksteder som kan være i strid med konkurransereglene.³⁰ I tillegg har Europakommisjonen publisert en mer praktisk veiledning som skal utfylle retningslinjene.³¹

Ved vurderingen av om et samarbeid innenfor bilbransjen innebærer en ulovlig konkurransebegrensning, vil Konkurransetilsynet se hen til disse veiledningene.

³⁰ Kunngjøring fra ESA /2012/EØS/57/01 og Europakommisjonens forordning (EU) Nr. 461/2010 av 27. mai 2010.

³¹ "Frequently Asked Questions on the application of EU antitrust rules in the motor vehicle sector (FAQ)". Veiledningen er tilgjengelig på følgende Internettadresse:

http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_en.pdf

7.2 Konkurranserettslig regulering av verkstedmarkedet

Når flere tilbydere av verkstedtjenester konkurrerer om de samme kundene, vil det normalt føre til lavere priser og økte valgmuligheter for forbrukerne. For at bileier skal kunne velge andre verksteder enn merkeverksteder for det aktuelle bilmerket, er det derfor viktig å bevare konkurransen fra uavhengige verksteder.³²

Dersom bileier skal ha en reell mulighet til å velge uavhengige verksteder, må disse verkstedene være i stand til å tilby likeverdige tjenester som merkeverkstedene. Dette forutsetter at de uavhengige verkstedene har tilgang til nødvendige innsatsfaktorer som teknisk informasjon, riktige reservedeler og utstyr. En del av disse innsatsfaktorene kan de uavhengige verkstedene bare få fra bilprodusent.

Bindingene mellom bilprodusenten, -importøren og merkeverkstedene kan imidlertid legge til rette for at merkeverksteder favoriseres når det gjelder tilgang til nødvendige innsatsfaktorer som f.eks. bilprodusentens reservedeler, teknisk informasjon om vedlikehold og reparasjon av bilen mv. Videre må uavhengige verksteder ha en reell mulighet for å konkurrere om kunder. Dersom bilprodusent eller -importør selger nye biler med garantivilkår som fratar forbrukerne en reell mulighet til å velge verksted, vil dette kunne hindre uavhengige verksteder i å konkurrere om kunder i garantiperioden.

Som det vil redegjøres for i det følgende vil et samarbeid mellom bilprodusent, -importør, -forhandlere eller merkeverksteder om en praksis som hindrer uavhengige verksteder i å konkurrere effektivt med merkeverksteder kunne være i strid med konkurranseloven § 10.³³ Konkurransereglene legger derfor til rette for at uavhengige verksteder skal kunne tilby likeverdige tjenester som merkeverksteder. For det første legger konkurransereglene til rette for at uavhengige verksteder også kan tilby fagmessige reparasjoner og vedlikehold slik som merkeverkstedene, se punkt 7.3 og 7.4 nedenfor. Dessuten skal bileier kunne kjøpe vedlikeholds- og verkstedtjenester fra uavhengige verksteder uten at garantien opphører av den grunn, se punkt 7.5 nedenfor.

Visste du at...

Uavhengige verksteder har krav på tilgang til samme reservedeler og teknisk informasjon som merkeverkstedene, slik at de blir i stand til å tilby tilfredsstillende tjenester for bileierne.

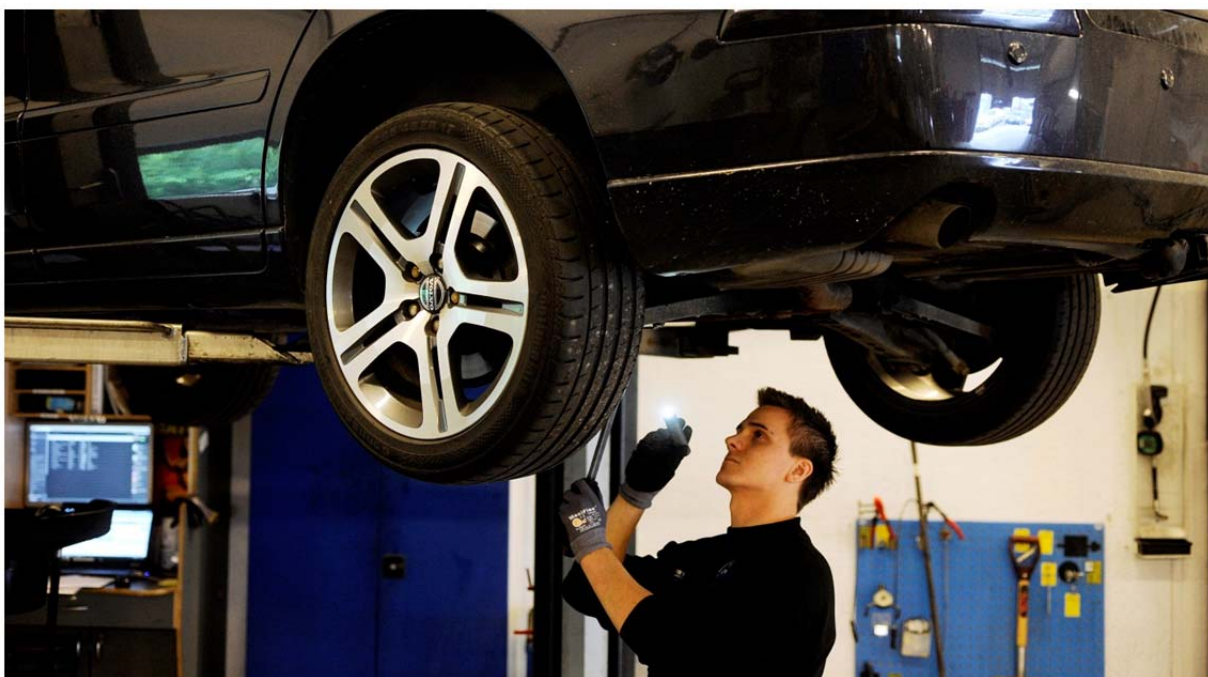
³² Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 57 inklusiv fotnote

³³ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren i tilknytning til avsnitt 43 inklusiv fotnote

7.3 Uavhengige verksteders tilgang på reservedeler

For å gjøre de uavhengige verkstedene i stand til å konkurrere med merkeverkstedene er bilprodusenten pålagt å gi uavhengige verksteder tilgang til nødvendige reservedeler. Dersom uavhengige verksteder ikke får denne tilgangen, vil det normalt være i strid konkurranseloven § 10.³⁴

Det finnes flere typer reservedeler som bileier kan bruke. Originale reservedeler produseres dels av bilprodusentene selv, men i hovedsak benytter bilprodusentene seg av underleverandører for produksjon av deler, for eksempel Bosch.³⁵ Det som kjennetegner de originale delene er at de er fremstilt etter de spesifikasjoner og produktstandarder som bilprodusenten av det aktuelle merket har oppstilt.³⁶ Disse reservedelene selges under bilprodusentens merkenavn, og selv om delene er produsert av en underleverandør, blir delene også merket med bilprodusentens varemerke.



³⁴ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 22

³⁵ Europakommisjonen, Working staff document no. 2, Evolution of the motor vehicle markets since Regulation 1400/2002 entered into force (2008) side 3

³⁶ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 19

I tillegg selger underleverandørene for bilprodusentene de samme reservedelene utenfor bilprodusentens salgskanal, med underleverandørens merkevarenavn. Originale reservedeler kan derfor ha varemerkenavnet til bilprodusenten, eller de kan ha varemerket til en underleverandør av bilprodusenten. Identiske reservedeler selges altså under ulike varemerke og gjerne til forskjellig pris.

Både merkeverksteder og uavhengige verksteder selger og benytter originale reservedeler i sine tjenester. Merkeverksteder benytter i vid utstrekning reservedeler av den tilknyttede bilprodusentens varemerke, for eksempel Mercedes Benz-reservedeler. Uavhengige verksteder bruker i større grad originale reservedeler fra bilprodusentens underleverandører, og disse er kun merket med underleverandørens varemerke.

Det finnes også alternativer til de originale reservedelene. Disse er laget etter en annen spesifikkasjon enn bilprodusentens. Kvaliteten kan likevel være den samme. I så tilfelle betegnes de i konkurransereglene som *"reservedeler av tilsvarende kvalitet"*.³⁷ Slike deler kan være billigere for kunden enn originaldeler med og uten bilprodusentens varemerke.

Bilprodusenten kan normalt stille garantivilkår som krever at reservedelene må være av tilsvarende kvalitet som reservedeler av bilprodusentens varemerke.

Husk at...

- Uavhengige verksteder kan tilby samme reservedeler som merkeverkstedene
- Originale reservedeler selges både under varemerkenavnet til bilprodusent, men også under varemerke til underleverandører av bilprodusentene
- Identiske reservedeler selges således under ulikt varemerke og gjerne til ulik pris

³⁷ Se Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 20, hvor følgende fremgår: "For å anses som å ha *"tilsvarende kvalitet"* må delene ha tilstrekkelig høy kvalitet til at bruken av dem ikke setter det aktuelle godkjente nettverkets omdømme i fare. Som med enhver annen utvalgsstandard kan motorvognprodusenten framlegge bevis på at en bestemt reservedel ikke oppfyller dette kravet."

7.4 Uavhengige verksteders tilgang til teknisk informasjon

For at bileier skal ha en reell mulighet til å velge uavhengige verksteder, må disse verkstedene ha tilgang til nødvendig og oppdatert informasjon fra bilprodusenten eller -importøren om hvordan periodisk vedlikehold og reparasjoner skal gjennomføres. Tilsvarende som for reservedeler har uavhengige verksteder krav på å få tilgang til slik nødvendig teknisk informasjon fra bilprodusenten eller -importøren. Denne type informasjon skal være lett tilgjengelig, oppdatert og gis samtidig som merkeverkstedene får den.³⁸ Det finnes likevel visse mindre unntak, blant annet for låssystemer. En begrensning i tilgang til slik nødvendig informasjon kan utgjøre en konkurransebegrensning i strid med konkurranseloven § 10.³⁹

Ovennevnte innebærer at bilprodusenten eller -importøren skal gjøre garanti- og vedlikeholdshefter og annen nødvendig informasjon tilgjengelig for uavhengige verksteder. Det skal også være klart for uavhengige verksteder hvilket arbeid som skal gjøres i garantitiden, og hvordan dette skal dokumenteres. Dersom de uavhengige verkstedene ikke gis tilgang til denne type informasjon, vil det i realiteten kun være merkeverksteder som kan utføre vedlikehold som tilfredsstillende garantivilkårene.

Det forekommer i praksis at bilimportøren foretar nasjonale justeringer av bilprodusentens opprinnelige generelle vedlikeholds krav. Det tilføyes eksempelvis ytterligere punkter som også skal gjennomgås på periodisk vedlikehold. Justeringene er ofte basert på særlige nasjonale forhold som eksempelvis værforhold, veistandard mv. Dersom slike nasjonale tilpasninger forekommer, skal denne informasjonen også gjøres tilgjengelig for uavhengige verksteder.

I den senere tid har enkelte bilprodusenter innført elektroniske vedlikeholdshefter. Dette innebærer at en oversikt over periodisk vedlikehold og informasjon knyttet til dette arbeidet lagres i en sentral database hos bilprodusenten. Dersom bilprodusent eller -importøren tar høyde for at vedlikeholdet skal dokumenteres i det elektroniske heftet, anser Konkurransetilsynet det som viktig at de uavhengige verkstedene får samme mulighet som merkeverkstedene til å lagre informasjonen.

Manglende tilgang til teknisk informasjon og dokumentasjonskrav er forhold som ble vektlagt av spanske konkurransemyndigheter i et nylig fattet vedtak mot Mazda. Se faktaboks for nærmere omtale av vedtaket på side 33.

³⁸ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 62 – 65. Se også kommisjonsavgjørelser inntatt i COMP/E-2/39.140 — DaimlerChrysler, COMP/E-2/39.141 — Fiat, COMP/E-2/39.142 — Toyota, COMP/E-2/39.143 — Opel.

³⁹ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 62 – 65

Husk at...

Uavhengige verksteder har rett på informasjon som gjør dem i stand til å utføre vedlikeholdskravene som gjelder i garantitiden og til å dokumentere dette på en måte som opprettholder garantirettighetene.

7.5 Konkurransbegrensende garantivilkår

For at uavhengige verksteder skal ha en reell mulighet til å konkurrere om kunder, kan ikke bilprodusent eller -importør stille garantivilkår som krever bruk av merkeverksted når kunden betaler, for eksempel ved periodisk vedlikehold. Garantivilkår som direkte krever at bileier utelukkende må kjøpe vedlikehold og reparasjoner fra et merkeverksted, vil normalt være i strid med konkurranseloven § 10.⁴⁰ Dette gjelder garantier som gis ved nybilsalg.

Tilsvarende gjelder for garantivilkår som krever at reservedeler av bilprodusentens varemerke skal benyttes ved reparasjoner.⁴¹ Dette kan hindre at det produseres og selges andre reservedeler enn av bilprodusentens.

Derimot kan bilprodusent normalt kreve at utbedringer av eventuelle feil og skader som dekkes av garantien, utføres på et merkeverksted og at reservedeler av bilprodusentens varemerke skal benyttes. Slike garantivilkår er tillatt etter konkurransereglene, ettersom arbeidet normalt dekkes av bilprodusent eller -importør.

Bileiers mulighet til å velge uavhengige verksteder eller andre reservedeler enn bilprodusentens, kan også begrenses indirekte. Dersom garantivilkår er egnet til å begrense bileiers valgmuligheter indirekte, kan disse vilkårene etter omstendighetene også være forbudt etter konkurranseloven § 10. Tilsvarende er lagt til grunn i ESA og Europakommisjonens retningslinjer.⁴²

Eksempelvis vil bileiers reelle valgmuligheter kunne begrenses dersom uavhengige verksteder ikke får klar tilgang på tekniske opplysninger. Dette vil være tilfelle dersom uavhengige verksteder ikke får oppdatert og klar tilgang fra bilprodusenten eller -importør på hvilke vedlikeholds- og dokumentasjonskrav som stilles for å opprettholde garantien. Uten slik informasjon vil uavhengige verksteder ikke være i stand til å tilby tilfredsstillende tjenester.

⁴⁰ Europakommisjonens, "Frequently Asked Questions on the application of EU antitrust rules in the motor vehicle sector (FAQ)" side 2 jf. Europakommisjonen og ESAs retningslinjer avsnitt 69

⁴¹ Europakommisjons FAQs side 2 jf. Europakommisjonen og ESAs retningslinjer avsnitt 69

⁴² Europakommisjonen og ESAs retningslinjer for motorvognsektoren avsnitt 69

Bileieres valgmuligheter kan også begrenses dersom det stilles uklare vilkår, som *samlet sett* skaper stor usikkerhet rundt hvordan bilprodusenten og/eller -importøren vil behandle garantikrav når bileiere har brukt uavhengige verksteder. Usikkerheten kan føre til at en gjennomsnittlig bileier, i frykt for å miste garantirettigheter, velger merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke ved vedlikeholds- og reparasjonsarbeid som ikke er dekket av garantier.

Bileier kan for eksempel vegre seg mot å bruke uavhengige verksteder, dersom garantivilkår er uklare på hvordan arbeid hos uavhengige verksteder skal dokumenteres. Uklare dokumentasjonskrav kan i noen tilfeller gi inntrykk av at det i realiteten er bileier som må dokumentere at skaden på bilen ikke skyldes bruk av uavhengige verksteder, og at bevisbyrden i realiteten veltes over fra forhandleren til bileieren.

Garantivilkårene kan dessuten være formulert slik at bileiers garantikrav avvises uten at forhandleren må sannsynliggjøre årsakssammenheng mellom skaden på bilen og arbeidet ved det uavhengige verkstedet. Som det fremgår ovenfor i punkt 4, gjelder normalt garantiansvaret med mindre bilforhandler kan sannsynliggjøre og dokumentere at skaden skyldes ufagmessig arbeid, mangelfullt vedlikehold eller andre forhold som ikke er dekket av garantien. Dersom det ikke stilles krav om årsakssammenheng, vil bileiere kunne risikere at et garantikrav uten videre kan avvises dersom de har brukt uavhengige verksteder. Uansett vil en tvil omkring dette være tilstrekkelig til at bileier velger merkeverksted eller bilprodusentens egne reservedeler.

Garantivilkår, som i en konkret sak blir slått fast at er i strid med konkurranseloven § 10, vil være ugyldige.⁴³ Sagt med andre ord kan ikke slike garantivilkår gjøres gjeldende overfor bileier. Bileier kan dermed velge andre verksteder enn merkeverksteder uten at dette i seg selv vil ha betydning for gyldigheten av garantien.

Flere andre europeiske konkurransemyndigheter/domstoler har nylig grepet inn mot garantivilkår som fratar eller begrenser bileiers muligheter til å velge uavhengige verksteder og/eller andre reservedeler enn de med bilprodusentens varemerke.

I en avgjørelse fra den svenske Marknadsdomstolen ble KIA Motors Sweden AB pålagt å fjerne garantivilkår som gikk ut på at bileier måtte bruke merkeverksted for vedlikehold og reparasjoner som ikke var omfattet av garantien. Manglende etterlevelse av påbudet vil innebære at KIA Motors Sweden AB må betale et gebyr på fem millioner svenske kroner. Se faktaboks på neste side.

Spanske konkurransemyndigheter har ilagt gebyr i en sak mot Mazda Motor Spania. Bakgrunnen var at Mazda Motor Spania hadde utført flere handlinger som spanske konkurransemyndigheter mente *samlet sett* var egnet til å begrense bileiers muligheter til å velge uavhengige verksted. Det ble blant annet lagt vekt på at Mazda Motor Spania hadde stilt garantivilkår som direkte krevde bruk av merkeverksted. I tillegg ble bruk av mer indirekte garantivilkår vektlagt i vurderingen. Se faktaboks på neste side.

Det gjøres oppmerksom på at verken KIA eller Mazda har tilsvarende garantivilkår i Norge.

⁴³ Konkurranseloven § 10 annet ledd

Svenske Marknadsdomstolens dom overfor KIA Motors Sweden AB:

Marknadsdomstolen i Sverige avsa 4. desember 2012 en dom mot KIA Motors Sweden AB, (heretter KIA). Selskapet er datterselskap av bilprodusenten KIA Motor Corporation. Bakgrunnen for domstolsbehandlingen var at "Sveriges bildelsgrossisters forening" hadde saksøkt KIA for brudd på forbudet mot konkurransebegrensende samarbeid i den svenske konkurranse-loven. Foreningen representerte det uavhengige segmentet i verkstedsmarkedet.

KIA oppstilte i sine garantivilkår et krav om at bileier brukte KIA-verksted ved utføring av all periodisk vedlikehold, for at garantien skulle utvides fra to til sju år. Domstolen kom til at garantivilkåret i seg selv hadde et konkurransebegrensende formål i strid med 2. kapittel 1 § i den svenske konkurranse-loven. Bestemmelsen tilsvarer den norske konkurranse-loven § 10.

Marknadsdomstolen påla KIA å fjerne overnevnte garantivilkår. Et eventuelt brudd på pålegget vil innebære at KIA må betale 5 millioner svenske kroner til staten. Dommen er rettskraftig.

Spanske konkurransemyndigheters vedtak overfor Mazda Motor Spania SA:

I vedtak fra november 2012 ble Mazda Motor Spania SA ilagt et overtredelsesgebyr på 181 856 Euro. (Det utgjorde omtrent 1,3 mill. NOK på vedtakstidspunktet.) Selskapet er datterselskap av bilprodusenten Mazda Group. Basert på en helhetsvurdering av Mazdas garantipraksis og uavhengige verksteders tilgang til teknisk informasjon, ble det lagt til grunn at Mazda Motor Spania SA hadde overtrådt konkurransereglene. De spanske konkurransemyndighetene mente at Mazda Motor Spania SA opptreden samlet sett hadde til formål å begrense konkurransen fra uavhengige verksteder, hovedsakelig ved å frata bileier mulighet til å velge slike verksteder.

Følgende typetilfeller av garantivilkår og annen konkurransebegrensende adferd ble vektlagt:

- Uttrykkelig garantivilkår om at bileier må benytte Mazda-verksted for at garantien skulle være gyldig
- Diskriminerende og uklare dokumentasjonskrav dersom bileier brukte uavhengige verksteder
- Garantivilkår som krevde bruk av originale Mazda-reservedeler eller reservedeler godkjent av Mazda
- Garantivilkår som var motstridende og uklare
- Uavhengige verksteder hadde ikke tilstrekkelig klar tilgang til Mazdas elektroniske vedlikeholdshefter

Vedtaket er påklaget og derfor ikke rettskraftig.

Franske konkurransemyndigheter har også hatt søkelys på garantivilkår som kan begrense konkurransen fra uavhengige verksteder. Nylig utga de en rapport om konkurransesituasjonen i verkstedsmarkedet og for produksjon og distribusjon av reservedeler.⁴⁴ I den franske rapporten ble det lagt til grunn at garantivilkår som direkte eller indirekte krever bruk merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke, kan hindre effektiv konkurranse og være ulovlig.

Franske konkurransemyndigheters rapport om bilbransjen:

Den 8. oktober 2012 publiserte franske konkurransemyndigheter resultatet av sin sektorundersøkelse om vedlikehold og reparasjon av biler. Franske konkurransemyndigheter la i sin rapport til grunn at garantivilkår som direkte eller indirekte krever bruk av merkeverksteder eller reservedeler av bilprodusentens varemerke er et av fem forhold som kan hindre effektiv konkurranse og kan være ulovlig. Myndighetene fremhevet dessuten at regelverket er svært strengt når det gjelder bruk av garantivilkår som krever at bileier utelukkende benytter merkeverksted. I rapporten gjennomgås blant annet bilgarantier fra seks bilprodusenter. Franske konkurransemyndigheter påpeker i rapporten at følgende type garantivilkår direkte eller indirekte kan oppfattes som et krav om bruk av merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke for å opprettholde garantirettighetene:

- Uttrykkelige vilkår om bruk av merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke
- Indirekte vilkår om bruk av merkeverksted, herunder:
 - Anbefalinger om å utføre arbeidet på merkeverkstedet
 - Bevisbyrden for at skaden ikke oppsto ved det uavhengige verkstedet legges på bileier
 - Tvetydig ordlyd i garantiavtalen som kan hindre bruk av uavhengige verksted eller bruk av andre reservedeler enn de med bilprodusentens varemerke

⁴⁴ Rapporten er tilgjengelig på følgende Internettadresse:
<http://www.autoritedelaconurrence.fr/pdf/avis/12a21.pdf>

Gjennom garantiene påtar bilprodusenten eller -importøren seg økonomisk ansvar for feil og mangler på bilen som dekkes av garantien. Det er normalt også forhandler som har bevisbyrden, dersom han mener at skaden på bilen skyldes brukerfeil eller andre forhold som gjør at garantien ikke gjelder.⁴⁵ Av den grunn er det forståelig at bilprodusenten eller -importøren ønsker kontroll med hvordan bilen vedlikeholdes og repareres i garantitiden. Etter tilsynets oppfatning kan nødvendig kontroll oppnås gjennom å stille vilkår som er mindre skadelige for konkurransen. Som nevnt overfor er garantivilkår om bruk av merkeverksted eller bilprodusentens egne reservevedeler når bileier selv betaler normalt i strid med konkurranseloven § 10.

Konkurransetilsynet viser til at bilprodusenten eller -importøren lovlig blant annet kan stille garantivilkår om at arbeid på bilen er fagmessig utført og at det brukes reservedeler av tilsvarende kvalitet som bilprodusentens.⁴⁶ Hvis det er årsakssammenheng mellom skaden og arbeidet som er utført på bilen eller reservedelen som er benyttet, vil bilprodusent eller -importør ha en legitim begrunnelse for å avslå garantikravet. Konkurransereglene er ikke til hinder for at bilprodusent eller -importør avgrenser ansvaret sitt mot slike tilfeller. I slike tilfeller hvor arbeid fra et uavhengig verksted fører til skader på bilen, vil dette verkstedet selv normalt måtte kompensere bileier for skaden.

Den konkurranserettslige vurderingen vil i utgangspunktet være den samme uavhengig av om vilkårene er inntatt i kjøpskontraktene, garanti- og vedlikeholdsheftet, eller et annet dokument som overleveres bileier ved kjøp av ny bil. Tilsvarende dersom vilkårene fremgår av utvidede garantier kort tid etter bilkjøpet. Dette gjelder garantier som følger ved kjøp av ny bil.⁴⁷

⁴⁵ Sml. forbrukerkjøpsloven § 18a

⁴⁶ Europakommisjonen og ESAs retningslinjer avsnitt 69

⁴⁷ "Europakommisjonen" *Frequently Asked Questions on the application of EU antitrust rules in the motor vehicle sector (FAQ)* punkt 1-3.

8 Tiltak

8.1 Konkurransetilsynets vurdering

Som det fremgår over viser Konkurransetilsynets informasjonsinnhenting at enkelte norske bilimportører har brukt garantivilkår som kan være i strid med konkurranseloven § 10.

Etter Konkurransetilsynets informasjonsinnhenting har flere av bilmerkene endret sine garantivilkår slik at disse ikke lenger krever bruk av verksteder tilknyttet bilprodusenten og/eller bruk av reservedeler av bilprodusentens varemerke. Tilsynet ser positivt på disse endringene.



Det store omfanget av uklare garantivilkår viser imidlertid at bilbransjen må bli bedre til å formidle klar og dekkende informasjon om bilgarantiene til forbrukerne slik at forbrukerne kan ta et reelt valg.

På denne bakgrunn ønsker tilsynet å foreslå noen tiltak for både forbrukerne og bilbransjen for å bedre konkurransesituasjonen.

8.2 Hva bør bileier gjøre hvis garantivilkår gir inntrykk av at merkeverksted eller reservedeler av bilprodusentens varemerke må benyttes for å opprettholde garantien?

Bileier kan velge uavhengige verksteder for reparasjoner og vedlikehold når han selv betaler, uten at dette går ut over garantiene som følger med ved kjøp av ny bil. Dette gjelder også for reservedeler som ikke er av bilprodusentens varemerke, men som likevel er av tilsvarende kvalitet.

Bilprodusent eller -importør skal ikke kreve at reparasjoner og vedlikehold utføres på et merkeverksted og/eller bruk av reservedeler av bilprodusentens merke, når kunden selv betaler. Konkurransereglene setter skranker for dette. Når bileier skal velge verksted, kan han derfor velge det offentlig godkjente verkstedet som han mener at gir best kvalitet og pris - enten det er et merkeverksted eller et uavhengig verksted.

Uavhengige verksteder kan også oppfylle bilprodusentenes krav om at arbeid på bilen utføres på en fagmessig måte. Verkstedene oppfyller kvalitetskravene fra Statens Vegvesen og de skal ha tilgang til den nødvendige tekniske informasjon om bilen. Når det gjelder reservedeler, skal de ha tilgang til de samme delene som merkeverkstedene bruker når de utfører vedlikehold og reparasjoner.

Valg av verksted er altså normalt opp til bileier. Det er likevel viktig at bilprodusentens vedlikeholdskrav følges og dokumenteres på foreskreven måte. Uavhengige verksteder skal ha tilgang til den nødvendige tekniske informasjonen som gjør at de kan oppfylle vedlikeholdskravene.

Bileiere bør være oppmerksom på at bilprodusent eller -importør ikke skal kunne tilbakeholde informasjon overfor uavhengige verksteder om hvilket vedlikehold som skal utføres i garantitiden eller hvordan dette skal dokumenteres. Dersom det er uklarheter knyttet til dette, kan bileier kontakte det uavhengige verkstedet han ønsker å benytte og forsikre seg om at de har denne kunnskapen.

8.3 Tiltak for bilbransjen

Konkurransetilsynet oppfordrer aktørene i bilbransjen til å endre uklare garantivilkår, slik at både bileiers rettigheter og plikter som følge av bilgarantien, klart fremgår av bilens garanti- og vedlikeholdshefte.

Etter Konkurransetilsynets vurdering vil blant annet følgende tiltak innebære en klar forbedring når det gjelder utformingen av garantivilkårene;

Garantiene bør være klare på at bileier har mulighet til å velge hvilket verksted som skal utføre reparasjoner og vedlikehold som ikke er dekket av garantier. Det bør ikke brukes formuleringer som sår tvil om denne muligheten. Bileiers valgfrihet når det gjelder bruk av verksted kan for eksempel uttrykkelig fremgå av garantivilkårene.

Eventuelle anbefalinger om bruk av merkeverksted eller bilprodusentens egne reservedeler bør ikke formuleres som en så sterk oppfordring at det skapes usikkerhet om bileier rent faktisk har rett til å velge selv eller knyttes til garantiens gyldighet. Uklar ordlyd i garantiavtalen, som kan hindre bruk av uavhengige verksted eller bruk av andre reservedeler enn de med bilprodusentens varemerke, bør også unngås.

For å sikre at vedlikehold og reparasjoner av bilen blir fagmessig utført, bør det videre uttrykkelig fremgå hvilke krav bileier faktisk må oppfylle for å opprettholde garantien ved bruk av uavhengig verksted i garantitiden, herunder standardiserte krav til vedlikehold av bilen og krav til dokumentasjon for utført periodisk vedlikehold og reparasjoner.

Bilprodusent/-importør kan ikke fraskrive seg bevisbyrden gjennom å stille garantivilkår som krever at bileier må dokumentere at skaden på bilen ikke skyldes arbeid ved et uavhengig verksted.

Tilsynet anbefaler at hver enkelt aktør foretar en kritisk gjennomgang av sine garantivilkår og garantipraksis, for å sikre seg om at disse ikke i realiteten fratar forbrukeren muligheten til å velge mellom ulike verksteder og reservedeler.

Tilsynet utfordrer videre bransjeorganisasjonene til å bli enige om en bransjenorm på dette området, slik at forbrukerne sikres tilstrekkelig og klar informasjon om de rettighetene og pliktene som følger med bilgarantiene.

Konkurransesituasjonen i verkstedsmarkedet er viktig for norske forbrukere. Tilsynet vil prioritere å følge pris- og konkurranseutviklingen i dette markedet nøye også i tiden fremover, herunder å følge opp forhold som skulle være til hinder for en velfungerende konkurranse i dette markedet.

Konkurransetilsynet
Postboks 439 Sentrum
5805 Bergen
Telefon: 55 59 75 00
Telefaks: 55 59 75 99
E-post: post@konkurransetilsynet.no
konkurransetilsynet.no

Rapporten finner du også på
konkurransetilsynet.no/bilgaranti



KONKURRANSE
TILSYNET
The Competition Authority