

ANMÄLARE

Johan [REDACTED]

MOTPART

Tesla (TM Sweden AB)
Kanalvägen 16
194 61 Upplands Väsby

Nämndens beslut

Nämnden rekommenderar Tesla att betala 3 325 kr till Johan [REDACTED]. Nämnden avslår kravet i övrigt.

Fakta om bilen

Fabrikat och typ: Tesla Model X
Årsmodell: 2019
Vägmätarställning: 78 236 km
Garanti: Fabriksgaranti

Anmälarens krav

Johan [REDACTED] begär återbetalning av 3 325 kr och avhjälpande.

Sammanfattning av Johan [REDACTED] skäl för kravet

Johan [REDACTED] beställde en garantireparation av Tesla gällande båda bakre falkvingedörrarna den 30 maj 2023. Vid tre återkommande besök lyckades Tesla inte lösa och reparera felen. Bilen hamnade året efter utanför garantitid. Han bestrider den sista fakturan som han fick betala eftersom Tesla aldrig löste problem med bakdörrarna. Tesla hävdade att bilen var smutsig, vilket den inte var. Han vill inte betala 3 325 kr för att man tvättat bilen åt honom. Bilens dörrar är fortfarande trasiga.

Problemet med falkvingedörrarna har varit intermittent och inte lösts inom ramen för Teslas fabriksgaranti. Felet på dörrarna uppstår i de flesta fall efter att solen legat på och dörren blivit varm. Av någon anledning indikerar dörrarna att det finns hinder i vägen, dörren öppnas inte fast de borde det. Bilen var nytvättad vid tillfället för sista reparationen. Att Tesla inte hittar felet beror på att man inte utsatt bilen för sol/värme vilket ger upphov till bilens problem med dörrarna. Att Tesla inte lyckats lösa problemen historiskt beror bl.a. på att det gått snett för tekniker där trasiga sensorer satts tillbaka i brist på nya sensorer. Det är också förvånande att man inte bytt de relativt billiga sensorerna och inte testat i solljus/värme utan avfärdar detta som ett ickeproblem. Han vill få tillbaka 3 325 kr och att Tesla åtgärdar ursprungsfelet med bakdörrarna utan kostnad.

Motpartens svar

Tesla (TM Sweden AB) motsätter sig kravet.

2024-12702
2025-03-31

Sammanfattning av Teslas svar

Model X har elektriskt drivna falkvingedörrar som enkelt öppnas och stängs genom ett tryck på en knapp, med fjärrnyckeln eller genom att trycka på motsvarande dörrikon på pekskärmen. Falkvingedörrarna är utrustade med flera sensorer som identifierar förekomsten av personer och föremål och om ett föremål identifieras stoppar dörrrens rörelse. Baserat på identifierade föremål kan dörrarna justera utåt- och uppåtriktade rörelser vid försök att undvika att komma i kontakt med föremålet. Om ett föremål exempelvis identifieras ovanför bilen kan dörrrens utåtriktade rörelse fortsätta, men på lägre höjd, medan dörren rör sig mycket mindre utåt om ett föremål identifieras bredvid dörren. En falkvingedörr slutar röra sig när någon av de många sensorerna identifierar ett hinder eller när dörren känner av motstånd till följd av kontakt med ett föremål. En varning visas på pekskärmen. I sådana fall, under förutsättning att det är lämpligt att fortsätta öppna eller stänga falkvingedörren, kan man åsidosätta identifieringen av hinder genom att trycka på och hålla in reglaget på dörrstolpen eller trycka på och hålla in motsvarande dörrikon på pekskärmen.

Tesla önskar förtydliga att det på besöket som Johan [REDACTED] refererar till, inte återfanns ett fysiskt fel i hårdvaran, till skillnad från dem andra reparations besöken. Den 5 februari 2024 konstaterade tekniker följande:

”Kunds oro bekräftas. Höger falkdörr fungerar inte som det ska. Diagnostiserade fordonet och kontrollerade om sensorn sitter i rätt position och den satt korrekt. Kontroll av kablage och inget problem hittades. Utförde en rengöring på utsidan av dörren på grund av att lera satt fast framför sensorn. Åter kalibrerade dörren efter rengöring för att säkerställa 100% funktion. Testade dörren och den fungerar som den ska. Smuts på dörren blockerade sensorns signaler och gjorde att den inte fungerade korrekt. Båda falkvingedörrarna fungerar som designat. Kunden rekommenderas rengöring om dörrar inte fungerar och att tvätta dem innan du gör flera försök att öppna och stänga för att inte avkalibrera dem. Tesla har åter programmerat/kalibrerat fordonets dörrar flera gånger om, då kalibreringen kan förvinna om tvångsöppning eller stängning trycks ned för många gånger. Vi rekommenderar att du letar efter smuts, snö eller lera och sedan försöker fler gånger”.

Ett handhavande fel/smuts på fordon är inte ett garanti- eller reklimationsärendet. För att företaget ska kunna hantera en reklamation på ett arbete eller en hårdvara/reservdel måste det föreligga ett fysiskt fel. Vid det senaste besöket kunde felet inte återfinnas. Bilen var utanför garantin på fyra år och 8 000 mil, krävdes ett godkännande på kostnaden innan felsökningen utfördes och anmälaren debiterades för nedlagd tid för diagnosen. Företaget kan inte göra en återbetalning på 3 325 kr eller reparation utan kostnad eftersom det inte förelåg ett fysiskt fel vid föregående servicebesök.

Motiveringen till nämndens beslut

Johan [REDACTED] har gjort gällande att Tesla inte åtgärdat felet på bilens bakdörrar inom ramen för fabriksgarantin. Tesla har inväntat att tidigare fel på bilen har åtgärdats och hänvisat till den senaste felsökningen, enligt vilken något kvarstående fel på bilen inte finns. Nämnden konstaterar att vid sådana förhållanden är det Johan [REDACTED] som måste bevisa att bilen har ett kvarstående fel dörrarna. Han har emellertid inte gett in något underlag till stöd för det.

Johan [REDACTED] har därmed inte bevisat att det finns något fel på bilen. Hans krav om avhjälpande ska därför avslås.

Johan [REDACTED] har vidare begärt återbetalning av kostnaden för felsökning och gjort gällande att Tesla inte hade rätt att debitera honom för det. Om konsumenten reklamerar en vara har näringsidkaren rätt att undersöka varan för att fastställa om näringsidkaren ansvarar för felet. En förutsättning för att näringsidkaren ska kunna ta ut en kostnad för undersökningen är att näringsidkaren förbehåller sig rätten att ta ut en sådan kostnad och klargör detta för konsumenten innan undersökningen påbörjas. Nämnden konstaterar att Tesla inte har bevisat att företaget informerat Johan [REDACTED] om att han kunde komma att debiteras i samband med felsökningen. Företaget har därför inte rätt till den aktuella kostnaden. Johan [REDACTED] krav på återbetalning av 3 325 kr ska därför bifallas.

Beslutet har fattats av Emma Hellman (hovrättsassessor), ordförande, samt ledamöterna Ulf Svensson (Mobility Sweden), Olle Haglund (Riksförbundet M Sverige), Dragan Kotarac (Konsumentvägledarnas förening) och Ulf Stefansson (Fordonsjuristen).

Föredragande jurist: Ieva Lundmark.

Upplysning till parterna



Beslutet kan inte överklagas. Läs mer om nämndens beslut i bifogad information.