

## Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15706
Klager:	N.N
Indklaget:	CVR-nr.: 21965774 Autoværkstedet v/Adil Alilovic Ellehammersvej 2 B 6000 Kolding
Klagen vedrører:	Reparation af bil Ikke-medlemsvirksomhed
Modtagne dokumenter:	1. Forbrugerens klage 2. Virksomhedens kommentarer 3. Øvrige dokumenter modtaget i perioden fra klagens oprettelse til nævnets afgørelse fremgår af sagen på ankenævnets hjemmeside
Nævnets sammensætning:	Steen Friis Nielsen Lennart Fogh Johanne B. Hansen
Afgørelsesdato:	21. marts 2018

### Parternes krav

Klager har krævet, at indklagede skal betale 16.392 kr.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

### Sagsfremstilling

Klager har ejet en Opel Zafira, der første gang er indregistreret den 13. august 2007.

Klager har indleveret sin bil til reparation til indklagede. Om baggrunden og forløbet har klager anført følgende:

”Hvad går klagen ud på?

1. Min bil havde mærkelig lyd jeg kørt forbi Adels Autoværksted og fik af vide at jeg skulle skifte kobling og svinghjulet, jeg har selv købt kobling og svinghjulet med deres anbefaling fra FTZ. Adels Autoværksted monteret kobling og svinghulet. Men lyden blev ikke fjernet. Jeg fik af vide fra Adels Autoværksted at de komponenter jeg købt fra FTZ var defekte, som de kaldt for fabriksfejl. Jeg skulle derfor købe nye kobling og svinghjul og sende det retur til FTZ. Han lovet mig at FTZ betaler for de defekte kobling og svinghjul, som han ment var defekte. Og hvis FTZ beviser at det er monteringsfejl så betaler Adels Autoværksted al udgifter.

Første gang blev det samlet pris 8348 kr

Første gang køb af kobling og svinghjulet fra FTZ = 5548 kr.

Første gang montering af kobling og svinghjulet = 2800 kr - Adils auto værksted

2. Som vi aftalt købt jeg nye kobling og svinghjulet fra FTZ og Adels autoværksted monteret det for anden gang. Men igen de monteret forkert og der var det samme lyd i bilen. Jeg blev igen informeret at der er igen fabriksfejl på komponenter (Kobling og svinghjulet) at jeg skulle sende det retur til dem og jeg vil få mine penge fra FTZ og hvis de dokumentere at det er monteringsfejl så vil Adels autoværksted betale al udgifter.

Anden gang blev det samlet pris 8048 kr

Anden gang køb af kobling og svinghjulet fra FTZ = 5548 kr.

Anden gang montering af kobling og svinghjulet = 2500 kr - Adils auto værksted

DET BLEV ALT I ALT 16392 kr. OG BILEN HAVDE DET SAMME FEJL SOM FØR.

3. FTZ har dokumenteret både første gang og anden gang at det var monteringsfejl. FDM har også kigget på sagen og de har også dokumenteret der er monteringsfejl og ikke fabriksfejl.

4. Adel Autoværksted fik af vide fra min FDM advokat at han skulle betale min penge men Adels autoværksted ignoreret hans mail.”

Der foreligger følgende faktura af 20. februar 2017 fra indklagede på 2.800 kr.:

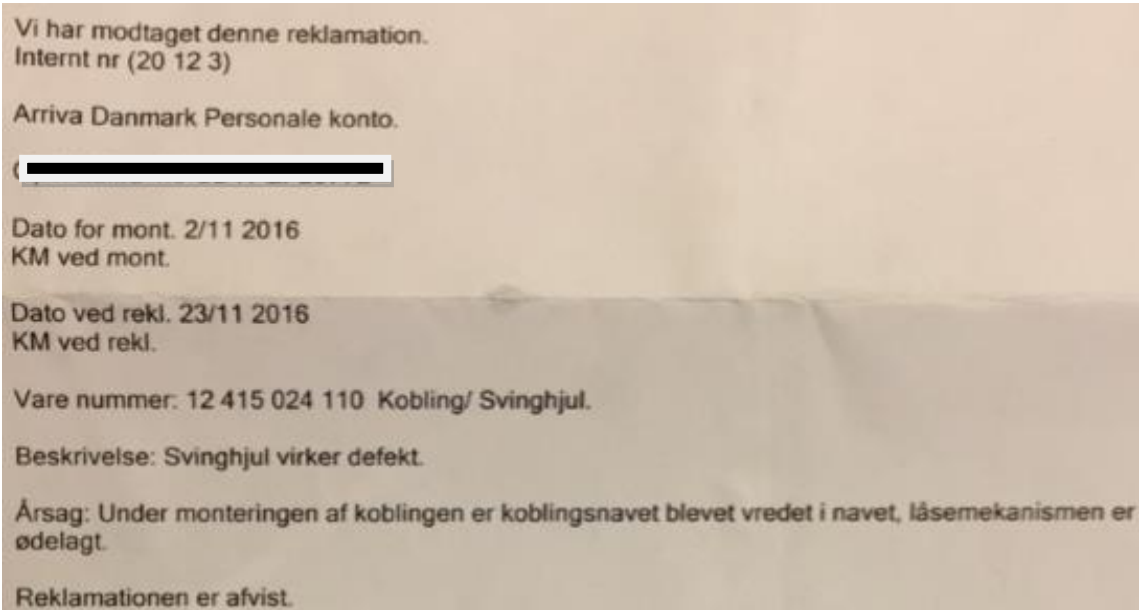
Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
	Udført arbejde: vedr udskiftning af kobling og svinghjul på en opel Zafira reg nr [redacted] vi er ikke enig med ejeren af bilen, da han og ftz påstår at koblingen er monteret forkert, kobling og svinghjul er købt af selve ejeren, og vi tager ikke ansvaret på at kobling er gået i stykker, da vi mener at kobling og svinghjulet kan kun monteres på en måde i vi vil derfor ikke refundere noget som helst, før der er klart og tydeligt bevist fra ftz at vi kan montere koblingen på flere måder og køre med det i Vi mener at det er en tydelig fabriks fejl, da vi åbnede gearkassen efter et par dages kørsel var selve trykpladen på koblingen i stykker, som umulig kan skyldes en monteringsfejl.				
1000	VÆRKSTEDSTIMER	1	Stk.	2.240,00	2.240,00



Fra samme værksted foreligger ligeledes en faktura på 2.500 kr. for ”værkstedstimer”.

Endelig foreligger faktura af 2. november 2016 fra FTZ på kobling og svinghjul på 5.548,50 kr. og faktura fra FTZ af 23. november 2016 ligeledes på kobling og svinghjul på 5.526 kr.

Fra FTZ foreligger følgende erklæring af 2. januar 2017:



Ligeledes foreligger følgende erklæring fra FTZ af 15. februar 2017:

Beskrivelse: Koblingsplade knækket.

Årsag: Da dette er 2. gang samme fejl opstår, og forståelsen for montering af koblinger stadig ikke er klar. "Nye" typer af koblinger (der nu har været på markedet i mange år) skal monteres med specialværktøj, dette for at sikre koblingsnav er korrekt centreret, trykpladens selvjustering er fuld funktionsdygtig. Der næst skal gearkassen LIGE ind i koblingsnavet, hvis dette ikke sker, ødelægges "Låsen" i navet og det der er sket for anden gang sker. Rimeligt nemt og enkelt.

Ovenstående er ikke fulgt.

Reklamationen er afvist.

Der er i sagen fremlagt en korrespondance, der er ankenævnet bekendt, men som ikke gengives i denne afgørelse.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

"Kunden (N.N), kom til autoværkstedet og klagede over lyde fra kobling. Der blev indgået en aftale om at autoværkstedet selv køber materialet og montere dette. Efter den indgående aftale, skulle kunden have et par dage til at tænke over tilbudet, hvor Adil Alilovic (Jeg selv), tog på ferie. Efter at jeg tog på ferie kom kunden tilbage og havde selv købt reservedelene. Jeg forklarede ham at vores værkstedspolitik er at vi ikke monterer reservedele som vi ikke selv har købt, da vi ikke kan dække for reklamationen i tilfælde af fejl. Kunden var indforstået med dette. Efter montering af reservedelene blev bilen testkørt af Adil og kunden, og der var ingen mislyde. Kunden var tilfreds og kørte fra stedet efter betaling. Efter et par dage kom kunden tilbage og klagede over mislyde fra kobling/svinghjul. Der blev aftalt at i tilfælde monteringsfejl begået af autoværkstedet vil autoværkstedet dække omkostningerne. I tilfælde af at det viste sig til ikke at være tale om monteringsfejl så skulle kunden selv stå til

ansvar for omkostninger til løn. Efter afmontering af koblingen og svinghjulet kunne det konstateres at trykpladen var defekt og havde ikke noget med monteringen at gøre! Der blev igen foreslået at reservedelene skulle købes af autoværkstedet, men det var kunden afvisende for. Der blev ikke lovet noget om at FTZ ville dække i tilfælde af fabriksfejl, til dels fordi han ikke havde købt det som erhverv men sikkert igennem en bekendt, men især pga den først indgående aftale vedrørende at vi ikke kan overholde reklamationsretten da vi ikke selv har købt materialet.

Vedrørende pkt. 2: Efter at kunden igen, til trods for vores protester om at selv købte reservedelene, valgte selv at købe reservedelene blev der atter indgået samme aftale. Vi kan og vil ikke stå til ansvar for hvis reservedelene har en reklationsfejl! Vi vil dække alle omkostninger hvis det er monteringsfejl. Efter aftalen var indgået, blev reservedelene monteret på igen. Bilen blev igen testkørt af kunden og jeg selv. Bilen sagde ingen mislyde eller opførte sig mærkeligt. Kunden var tilfreds og kørte fra autoværkstedet i sin bil. Efter længere stykke tid kom kunden tilbage og klagede over mislyde fra samme sted. Han havde fortalt at han har været ved et andet værksted som har inspiceret bilen og pillet ved den. Hvad der indbar i "pillet" vides ikke.

...

Vi anbefaler at kunden tager sine defekte reservedele til en institut eller et sted hvor man fra et subjektivt synsvinkel kan afgøre om der var tale om monteringsfejl eller dårlig kvalitet af reservedelen."

De udskiftede koblinger og svinghjul er gennem Ankenævn for biler blevet besigtiget af en bilsagkyndig. Af sagkyndigerklæringen fremgår:

"1. Kan det konstateres om de anførte reservedele er defekte eller om de er forkert monterede? Svaret bedes begrundet.

Svar : Der er ikke noget der indikerer at der er tale om produktfejl. Det er ved montering ,af denne type kobling, meget vigtigt at man bruger det rette specialværktøj og at mekanikeren nøje følger den af fabrikanten oplyste monteringsvejledning. Det er overvejende sandsynligt at værkstedet ikke har fulgt monteringsanvisningerne og brugt det rigtige værktøj ellers ville denne type af skade ikke opstå 2 gange lige efter hinanden..."

Indklagede har herefter anført:

"Jeg er enig med Tapperhøj Auto ApS, det kræver specielt værktøj og man skal følge fabrikantens vejledninger, dette er blevet gjort. Klager har selv sagt at bilen blev solgt fejlfrit, og det stemmer godt overens med mit udsagn om at der ikke var nogle mislyde eller andet under den anden reparation af bilen. Klager kan ikke fremskaffe de nødvendige beviser for 3. gangs reparation, dette stemmer godt overens med min første svar til sagen; at han efter anden gang kom forbi og sagde at bilen havde samme problem og har været ved et værksted som har inspiceret bilen og pillet ved den. Det kan derfor ikke be- eller afkræftes at det værksted som han fik lavet den ved 3. gang ikke har lavet en monteringsfejl."

Sagens øvrige bilag og indlæg mv. er ankenævnet bekendt, men gengives ikke i denne afgørelse.

#### **Ankenævnets begrundelse og afgørelse**

Det må efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund, at de købte reservedele er de korrekte, og at de ikke er behæftede med fejl. Den sagkyndige har anført, at det er overvejende sandsynligt, at indklagede ikke har fulgt monteringsanvisningerne og brugt det rigtige værktøj. Dette underbygges af den korte tid, der gik mellem de to udskiftninger af bilens kobling og erklæringerne fra FTZ.

Ankenævnet må derfor lægge til grund, at indklagede ikke har monteret kobling og svinghjul korrekt to gange. Indklagede skal derfor erstatte klagers udgift til reservedele. Da indklagedes reparation ikke har haft værdi for klager, skal indklagede endvidere tilbagebetale de fakturerede beløb. Indklagede skal derfor betale 16.374,50 kr. til klager.

Da klageren har fået medhold, skal klagegebyret tilbagebetales til klageren, jf. vedtægternes § 25, stk. 2, og indklagede skal betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Indklagede er ikke medlem af en af ankenævnets brancheorganisationer og skal betale 19.000 kr. ekskl. moms for sagens behandling. Sagsomkostningsbeløbet fremgår af vedtægternes § 26, stk. 3, jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn. Indklagede skal endvidere betale Ankenævnets udgift til indhentelse af sagkyndigerklæring med 3.024 kr. ekskl. moms.

#### **A F G Ø R E L S E:**

Indklagede, Autoværkstedet v/Adil Alilovic, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 16.374,50 kr. til klageren, N.N

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 18. oktober 2017 til betaling sker.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på 22.024 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Steen Friis Nielsen