

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 15917

Klager: N.N

Indklaget: CVR-nr.: 35018832
Carmax Herning
v/Anette Olesen
Industriparken 21
7400 Herning

Klagen vedrører: Reparation af bil

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: Kim Rasmussen
Michael Ern Nielsen
Erik S. Rasmussen

Afgørelsesdato: 26. oktober 2018

Sagen er genoptaget i medfør af vedtægternes § 22.

Denne afgørelse erstatter ankenævnets tidligere afgørelse af 19. september 2018 i samme sag.

Parternes krav

Klager har krævet, at indklagede som minimum skal betale 30.000 kr. til klager.

Indklagede har krævet, at klager ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klagers bil er en Mazda 6 2,2, der er indregistreret første gang den 22. november 2010.

Bilen har været indleveret til indklagedes værksted med henblik på reparation. Efterfølgende er der opstået uenighed mellem parterne, og klager har derfor indbragt sagen for ankenævnet.

Sagen er indbragt for ankenævnet den 14. januar 2018, hvor bilen efter klagers oplysninger havde kørt 200.000 km. Klageren har bl.a. anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

”...

Hvad er der aftalt omkring reparationen?

Reparationens pris: 30000

...

Tirsdag d. 10/5 2016 bliver vores bil afleveret hos Carmax Lind.

Den var forinden gået i fejlsikring, og vi afleverer den uden at vide hvad fejlen er.
Herefter konstaterer mekanikeren at det er en ny turbo der skal sættes i bilen.
Vi har noget dialog den næste måneds tid, om hvorvidt der skal sættes en ny i, om han evt kan finde en brugt, om den kan renoveres osv.
Det bliver bestemt at den skal renoveres da mekanikeren har fundet nogen der kan det.
Der går ca. 14 dage, da vi får at vide at det ikke kan lade sig gøre alligevel.

Så taler vi om at sætte en brugt motor i bilen, men Ronnie (mekanikeren) mener det er bedre at sætte en helt ny turbo i bilen.

Det stoler vi på, og giver grønt lys til at han bestiller den, og sætter den i bilen.

Igen går der rigtig lang tid uden der sker noget, og først d. 3/10 2016 er bilen klar til afhentning.

Herefter kører vi 460 km i den, præcis en uge d10/10 2016 ,hvorefter den igen går i fejlsikret tilstand.
Vi ringer til Ronnie, og forklarer ham situationen.
Og her bliver det aftalt at vi får hentet bilen af vores vejhjælp.
Den bliver afleveret hos Mazda, da det er der vores vejhjælp er dækket til.
Aftalen er med Ronnie at han henter den hos dem, og får den undersøgt.

Vi ved at han har haft Mazda til at kigge på bilen, og de konstaterer at den mangler olie.

Herefter sker der igen ikke mere, og vi må flere gange rykke for at der sker noget.
Vi har meget svært ved at få fat i ham, og på trods af adskillige opkald til ham lykkedes det ikke.
Derimod kan vi høre at telefonen flere gange bliver afbrudt når vi ringer.
Alt imens det her står på, kan vi se at vores bil fortsat står hos Mazda, præcis hvor vejhjælp satte den af.

Endelig lykkedes det os at få fat i ham over telefonen d. 15/11
Og her konstaterer han at bilen skal have en ny motor.
Dette undrer os rigtig meget, da bilen fortsat står på mazdas parkeringsplads, og tydelig ikke er blevet flyttet.
Herefter kører Brian ned til ham for at få en forklaring og aftale nærmere.

Han spørger ham selvfølgelig hvordan han ved det er en ny motor der skal til, når han stadig ikke selv har kigget på den.
Herefter bliver brian bedt om at forlade værkstedet, og at vi kan snakke igennem en advokat
2 dage efter kører jeg ned til Mazda, for at få deres vurdering af bilen.
De fortæller at de ikke har undersøgt bilen, blot konstateret at den mangler olie.

Hvad går klagen ud på?

- 1.Udskift af turbo som ikke virker
- 2.Mekanikeren vil ikke anerkende der er sket en fejl
- 3.vi ønsker at få refunderet udgifterne for turboen der ikke virkede

Hvornår er der klaget til værkstedet første gang?

Klagedato: 15-11-2016

Hvad er resultatet af din klage?

Ingenting, kun en klar afvisning fra værkstedets side, som på dette tidspunkt stadig ikke selv har set på bilen efter vores klage.
Derefter kontakter vi FDM for at få hjælp, og de giver os medhold i klagen og anbefaler at oprette sagen for Ankenævnet for biler.

Hvilke krav/løsninger vil du foreslå?

Vores faktura lød på 30.000 så det er vores minimum da bilen stadig ikke er ude og køre i dag, pladerne er pillet af og den står opmagasineret.”

Det foreligger følgende faktura af 1. januar 2017 fra indklagede på 30.989,38 kr.:

Tekst	Antal	Stk.pris	I Alt
5/30 Long Life Olie	4,50	159,00	715,50
oliefilter	1,00	90,00	90,00
turbo	1,00	17.900,00	17.900,00
pakningssæt	1,00	700,00	700,00
timer	6,00	395,00	2.370,00
2-i-1 polering rengøring inv	1,00	2.200,00	2.200,00
batteri	1,00	816,00	816,00
olie lapning lyste da den kom så moto kan have taget skade /turbo var i sty			

Heroverfor har indklagede i sit første svar til ankenævnet den 22. januar 2018 anført:

”Indklagede er enig i de oplysninger klager har angivet: Nej

Vi er helt uforstående med, at N.N påstår, at han ikke kan få fat i os - vi har to telefonnumre N.N kan kontakte os på, som også er oplyst på internettet. Derudover er vi også uforstående med, at N.N påstår, at Ronny har sagt, at der skulle en ny motor til, når vi ikke har fået bilen over på værkstedet. At der skulle en ny motor i bilen er kun en mulig konklusion på problemet, som Bo fra Mazda har fortalt Ronny.

Derudover er det rigtig svært, at få fat på N.N, hvilket også fremgår af vores sagsforløb.

Indklagede er enig i klagers fremstilling af sagsforløbet: Nej

Da N.N satte hans Mazda 6 over til os en aften lyste en lampe rød. Vi (Carmax Herning) undersøgte samt prøvekørte bilen næste morgen, hvor samtidig tog kontakt til Mazda i Lind, hvor N.N også har været kunde. Vi snakkede med Bo, som er værkfører, som fortalte os, at den røde lampe kunne betyde, at det kunne være, at bilens partikelfilter var tilstoppet eller en olieoverskridelse. Dette ringende jeg så og fortalte til N.N, hvorefter vi blev enige om, at vi skulle skifte olie + oliefilter og samtidig give bilen en olierens.

VI lavede en genregulering af partikelfilteret, men vi kunne ikke få lov til, at fuldføre processen med vores computer, derfor kørte vi bilen over til Mazda i Lind, for at få processen fuldført. Men bilen havde ikke den trækraft, som den skulle have og samtidig med dette røg det fra udstødningen.

Derfor undersøgte vi bilen igen for fejl og kunne konstatere, at bilens turbo ikke virkede., hvilket N.N også blev kontakt omkring. Det viste sig, at der også var slør i akslerne på bilen. Derfor sendte vi turboen til Esbjerg Turbo Center for, at få dem til at se på den, som N.N også var enig i. Men det viste sig, at de heller ikke kunne skaffe stumper til turboen. Derfor tager vi kontakt til N.N igen, hvilket vi gjorde mange gange uden held.

N.N kom forbi værkstedet en dag, hvor han så turboen. Vi blev enige, om at vi bestilte en ny turbo hjem til ham via Mazda i Lind. Da vi fik den nye turbo hjem monterede vi den, samt skiftede olie på bilen en gang mere. Bilen blev derefter kørt over til Mazda i Lind igen for, at få nulstillet data.

Derefter kørte bilen, som den skulle og da N.N hentede sin bil fortalte vi ham, at han skulle tjekke bilens oliestand efter bilen havde kørt lidt. Derefter ringende N.N igen til os, og fortalte at bilen ikke kørte ordentlig efter ca. en uge. Vi spurgte ham om han havde tjekket bilens oliestand ofte, hvilket han sagde, at han havde gjort. Da N.N vejhjælp ikke kunne køre bilen over til os, blev bilen afleveret over ved Mazda i Lind. Derefter kunne Bo konstatere, at bilen ikke havde noget olie på. Derfor prøvede vi, at ringe N.N op igen, hvilket ikke lykkedes mange gange. N.N kom forbi værkstedet nogle dage efter, hvor han var meget truende, derfor gjorde vi ikke mere ved bilen. Siden hen har vi også fået oplyst, at N.N har været meget truende overfor Bo ved Mazda i tidligere sager.

Vi har foretaget reparationerne efter aftale med kunden. Vi har i den forbindelse alene udbedret defekter, der var til stede ved indleveringen, og kunden har ikke dokumenteret, at vi har påført bilen nogle af de efterfølgende fejl. Det forhold, at bilen er kørt tør for olie har ikke sammenhæng med vores reparationer, ligesom vi skal opfordre kunden til at dokumentere hvornår, der er tjekket for olie (herunder med kilometertal) samt for, hvor meget olie, der er påfyldt af ham.

Dokumentation: Den gamle turbo

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagers krav: Nej

Hvis N.N kan dokumentere, at den nye turbo, som vi satte i hans bil ikke virker og turboen ikke er ødelagt på grund af at han har kørt bilen tør for olie skal vi nok dække udgiften til en ny turbo.”

Parterne er efterfølgende kommet med yderligere bemærkninger i sagen. Disse gengives ikke i sagsfremstillingen; men ankenævnet er bekendt hermed. Ankenævnet har desuden fået forelagt alle øvrige fremlagte bilag.

Bilen er den 27. juni 2018 besigtiget af en af Ankenævn for biler udpeget bilsagkyndig. Der er på baggrund heraf udfærdiget sagkyndigerklæring, hvoraf fremgår:

”...

Spørgsmål 1:

Er bilens motor havareret? Hvad er i givet fald årsagen?

Svar 1: Følgende, er konstateret ved besigtigelsen:

Efter bilen blev kørt ind på værkstedet, blev der tilsluttet en diagnose tester for at kommunikere med motorens styreenhed, og udlæse eventuelle fejlkoder. Der var ikke lageret nogle fejlkoder i motorens styreenhed. Dernæst blev motorens oliestand og kølervandstand kontrolleret, der blev i den forbindelse påfyldt 0,8 L vand på kølersystemet. Motoren blev herefter forsøgt startet op, og det lykkedes efter lidt tid. Motoren havde en bankende mislyd, og gik generelt meget dårligt, der var ingen tvivl om at den ikke arbejdede tilfredsstillende på alle cylindre. Ved udlæsning af parametre fra motorens styreenhed, kunne det konstateres at motorens ladetryk, var inden for data, der var heller ingen tegn på fejl fra udstødnings efterbehandlings systemerne, og værdierne fra de forskellige sensorer virkede troværdige. Ved kontrol af indsprøjtningens korrektionsværdier, kunne det imidlertid konstateres at cylinder nummer 4 ikke arbejdede som den burde. Dette kunne eventuelt betyde en defekt dyse på den pågældende cylinder, men i dette tilfælde, med støjen og motorens adfærd taget til følge tydede det mere på at der var tale om en mekanisk defekt ved cylinder 4. Bilen blev derefter hejst op på en lift, og motorens olie blev aftappet, og vurderet for eventuelle fremmedlegemer. Oliens tilstand virkede optimal, dog var der en anelse glans i olien som kunne stamme fra afrivninger inde i motoren. Der blev forsøgt at inspicere motorens indre med endoskop, men det lykkedes ikke rigtigt at få nogle brugbare billeder. Ved senere lejlighed, har forbrugeren fået et værksted til at afmontere bundkaret på motoren, og inspicere oliepumpens sugesi, imedens det blev filmet, og senere tilføjet sagen. Videoen viste helt tydeligt at oliepumpens sugesi, var blokeret i en sådan grad, at oliepumpen ikke har kunnet levere det rette olietryk til motoren. Dette fænomen er ikke ukendt ved denne motor konstruktion. Årsagen til at sien blokeres, findes oftest ved at der forekommer, en eller flere utætte flammeskiver, ved indsprøjtning-

dyserne. Dette forårsager at varmen fra forbrændingen, forplanter sig op langs dysen, og temperaturen er så høj at motorolien som er omkring dysen krakker. Det vil sige at der dannes koks i motorolien som med tiden blokerer sien til oliepumpen, efterfølgende bliver motoren smurt utilstrækkeligt. Yderligere dokumentation af fejlen på motoren ville kræve adgang til motorens indre, via adskillelse og endoskop.

Konklusion; Motor sandsynligvis skadet, efter at havde kørt med utilstrækkelig smørring. Den markante mislyd der forekommer antyder at der er mekanisk defekt, antageligt ved cylinder nummer 4. Det er overvejende sandsynligt, at det viser sig at motoren er revet og skadet flere steder når den først adskilles.

Spørgsmål 2:

Er bilens turbo havareret? Hvad er i givet fald årsagen?

Svar 2:

Følgende må i henhold til det konstaterede antages:

Motorens ladetryk viste at turboen leverede det tryk den skulle. Der var umiddelbart ingen mistanke om at der var fejl på turboen. Den formodede fejl der har forårsaget det aktuelle nedbrud, ville også have været til stede på reparationstidspunktet da turboen blev udskiftet, så derfor er der stor sandsynlighed for at den nye turbo har lidt væsentlig overlast. Turboen er den mest krævende komponent, med hensyn til effektiv smørring, og den har været utilstrækkelig siden turboen blev udskiftet, dermed er den estimerede levetid for turboen reduceret.

Spørgsmål 3:

Er bilens motor kørt tør for olie? Har der i bekræftende fald været advarsler om at stoppe bilen i bilens instrumentering?

Svar 3:

Der var intet der tydede på at motoren havde været kørt tør for olie. Oliens kvalitet var upåklagelig.

Spørgsmål 4:

Har indklagede foretaget reparationen korrekt, herunder fejlsøgt i den fagligt korrekte rækkefølge?

Svar 4:

Indklagede har ud fra oplysningerne i sagen, fejlsøgt korrekt i forbindelse med konstatering af fejlen på turboen. Indklagede havde den udskiftede turbo med til besigtigelsen, og der var overhovedet ingen tvivl om at turboen var defekt. Det kunne også konstateres, at turboen var faglig korrekt monteret på motoren. Det der savnes i forhold til reparationen, med udgangspunkt i den antagede diagnose, var at indklagede besad den nødvendige erfaring, inden for motortypen og konstruktionen. Derfor blev det heller ikke konstateret hvad der reelt havde været årsag til at turboen var brudt sammen. Som tidligere beskrevet, er det et kendt fænomen, at utætte flammeskiver er kimen til lignende problem, og som i den sidste ende forårsager turbo, og senere motor havari. Hvad motorens reelle tilstand havde været på det tidspunkt, hvor bilen blev kørt på værkstedet for at få repareret turboen, er ikke muligt at vurdere ud fra omstændighederne. Den havde dog under alle omstændigheder været tæt på nedbrud, eftersom den ikke tilbagelagde mere end 460 kilometer efter reparationen.

Spørgsmål 5:

Hvordan afhjælpes bilens fejl og hvad vil det koste?

Svar 5:

Omfanget af skaden på motoren kendes ikke før man får den adskilt, og nærmere undersøgt. Derfor vil en indledning til reparationen, starte med en vurdering af skadens omfang. Motorens dyser afmonteres, og hvis det er muligt inspiceres cylindrene med et endoskop, endvidere vil kompressionstest og even-

tuelt lækagemåling klarlægge motorens mekaniske tilstand. Derudover kunne der være skader på ventilstyringens mekanik. Prisen på en indledende diagnosticering vil beløbe sig til Ca. 2.000 Kr. inklusiv moms. Herefter kan der være mange scenarier, og eksempler på reparationer afhængig af skadens omfang. Hvis motorens cylindre og stempler er skadet, som der er sandsynlighed for, kunne en erstatningsmotor være en løsning. Problemet er bare at motoren til den aktuelle model er svær at opdrive, på grund af stor efterspørgsel. Jeg fandt et eksemplar ved Norjysk Autogenbrug, der havde kørt 270.000 Km, de krævede at flammeskiverne skulle udskiftes for at de ville yde garanti, Prisen var 18.000 Kr. Hertil kommer afmontering/montering, ekspedition og diverse reservedele, så en samlet pris løber op på Ca. 28.000 Kr. inklusiv moms. Der findes andre løsninger, som jeg ikke har dokumenterede priser på, men hvis det ender med at der skal en ny motor i bilen, er prisen over 60.000Kr.

Spørgsmål 6:

Giver sagen ellers anledning til bemærkninger?

Svar 6:

Der er ikke observeret andet relevant, i forbindelse med besigtigelsen der giver anledning til bemærkninger.”

Herefter har indklagede anført:

”Som sagkyndig Jørgen Berthelsen konstatere var turboen monteret korrekt og der e ikke nogen fejl på turboen. Bilen kørte upåklageligt ved aflevering og ingen mislyde hverken fra dyser eller krumtap. Vi har ikke kunne tage forbehold for, at der muligvis har lagt noget koks på motoren samt bilproducenten Mazda har lavet en motor, som ikke er holdbar. Derudover har bilproducenten Mazda haft et problem med den årgang med krumtapperne.”

Efterfølgende har klager bemærket:

”Vi ved ikke hvorfor filen med videoen ikke er blevet vedhæftet, men den er vedhæftet nu.

Det er meget vigtigt at den bliver set igennem, da det ikke er koks der er i filtret men metalsplinter.

FDM har overfor os forklaret, at når man skifter en turbo på den model, er der visse foranstaltninger man skal gøre inden dette sker. Bliver disse ikke overholdt er et af tegnene at filtret bliver stoppet til af metalsplinter. Dette er meget tydeligt på videoen.

Vi er ikke faguddannede mekanikere, men har rådført os med FDM og forskellige mekanikere, der alle er enige om at de indledende foreskrifter ikke er udført korrekt.

Tænker den her sag har trukket nok i langdrag, og efterhånden kostet os så meget at vi snart må forvente en afklaring.

Vi minder lige om det er en bil fra 2011 der snart har holdt stille i 2 1/2 år.

Ronnie må gerne skrive at turboen er monteret korrekt, men det hjælper ikke hvis forskrifterne ikke er fulgt inden den blev monteret. Og hans kommentar om at bilen kørte perfekt ved aflevering, bekræfter for os jo bare at motoren ikke var slidt som han påstår, men er ødelagt af skidt og metalsplinter efter en fejlmontering af turbo.”

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Den sagkyndige har i besvarelsen af spørgsmål 1 anført, at bilens motor har en bankende mislyd og mest sandsynligt har en defekt på cylinder 4. Den sagkyndige har anført, at der ved aftapning af motorolien kunne konstateres en glans, som kunne stamme fra afrivninger inde i motoren. Den sagkyndige har på baggrund af en video, hvor bilens oliesi udtages, anført, at sien var blokeret i et sådant omfang, at oliepumpen ikke har kunnet levere det rette olietryk til motoren. Den sagkyndige har videre anført, at dette forhold ikke er ukendt ved denne motorkonstruktion, og at årsagen er en eller flere utætte flammeskiver ved indsprøjtningdyserne. Det konkluderes derfor, at motoren er skadet på grund af manglende smøring. Det bemærkes, at den sagkyndige i besvarelsen af spørgsmål 3 har anført, at intet tyder på, at motoren er kørt tør på olie.

Ved vurderingen af, om indklagede har handlet erstatningspådragende i forbindelse med reparationsforløbet, bemærkes, at indklagede har påtaget sig at udføre reparationen og at det derfor skal vurderes ud fra en professionel faglig standard, om indklagede har handlet korrekt.

Den sagkyndige har i besvarelsen af spørgsmål 4 anført, at det er korrekt, når indklagede har vurderet, at turboen var defekt og også har udskiftet denne korrekt. Det fremgår imidlertid af den sagkyndiges svar:

”... Det der savnes i forhold til reparationen, med udgangspunkt i den antagede diagnose, var at indklagede besad den nødvendige erfaring, inden for motortypen og konstruktionen. Derfor blev det heller ikke konstateret hvad der reelt havde været årsag til at turboen var brudt sammen. Som tidligere beskrevet, er det et kendt fænomen, at utætte flammeskiver er kimen til lignende problem, og som i den sidste ende forårsager turbo, og senere motor havari...”

Det bemærkes herved, at den sagkyndige har anført, at motoren på reparationstidspunktet har været tæt på nedbrud, fordi den kun kørte 460 km efter reparationen. Dette fremgår også af besvarelsen af spørgsmål 2.

På baggrund af den sagkyndiges erklæring finder ankenævnet, at indklagede med kendskab til motortypen og konstruktionen burde have foretaget en undersøgelse af årsagen til turboens havari, hvorunder det ville være konstateret, at motoren havde en defekt. Indklagede findes derfor at have handlet uagtsomt i forbindelse med reparationsforløbet.

Indklagede er ikke erstatningsansvarlig for motoren tilstand, da fejlen på motoren var under udvikling inden indklagedes reparation, men den foretagne reparation har ikke haft værdi for klager, hvorfor indklagede skal tilbagebetale det fakturerede beløb på 30.989,38 kr.

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

Indklagede er medlem af en af ankenævnets brancheorganisationer og skal betale 10.000 kr. ekskl. moms for sagens behandling. Sagsomkostningsbeløbet fremgår af vedtægternes § 26, stk. 2, 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, Carmax Herning v/ Anette Olesen, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 30.989,38 kr. til klageren, N.N.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 14. januar 2018 til betaling sker.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på i alt 13.024 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Kim Rasmussen