

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 17328

Klager: NN

Indklaget: CVR-nr.: 27143229
Autoland
v/Henrik Jørgensen
Gyldenlakvej 21
8870 Langå

Klagen vedrører: Køb 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: Steen Friis Nielsen
Michael Ern Nielsen
Lars Ellegaard

Afgørelsesdato: 23. januar 2019

Parternes krav

Klager har formuleret sit krav således:

”At sælger skriftligt angiver en dato for afhentning af bil”.

Senere har klager ændret kravet til:

”1: Tredjepart reparerer bilen (og forhandler betaler til værkstedet.)
2: Passende afslag i købsprisen
3: Handlen går tilbage”.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Ved købsaftale af 9. marts 2018 købte klager en brugt Ford S-MAX 2.0 TDCI af indklagede for 273.500 kr. Af slutsedlen fremgår, at bilen, der første gang er indregistreret den 18. juli 2013, havde kørt 105.000 km. I handlen indgik en byttebil, således at restkøbesummen udgjorde 233.500 kr. Ud for punktet ”Servicebog udfyldt” er anført ”Nej”.

Sagen er indbragt for ankenævnet medio august 2018, hvor bilen efter klagers oplysninger havde kørt 115.000 km.

I sagen foreligger følgende udkast fra FDM til klager til et brev til indklagede dateret den 3. september 2018:

Vores medlem har kontaktet FDM vedrørende sin bil af mærket Ford, som han har købt af jer den 9. marts 2018 for 273.500 kr.

Vores medlem har oplyst, at han få dage efter leveringen har konstateret en lang række fejl på bilen, herunder

- Reparation af bagtøj
- Pyntekrans ved håndtag indvendigt højre bagdør
- Nummerplade lys bagpå, venstre side
- Dæksel ved tagræling mangler
- Centrallås på bagklap fungerer ikke
- Lakskader i tag fra tidligere monteret tagræling
- Rat er skævt (muligt sporing)
- Dæksel knækket ved sprinkler påfyldning
- Hårdt gearskifte i 1.-2.-3. gear

Vores medlem har den 11. marts 2018 reklameret over manglerne på bilen, og I har den 13. marts 2018 foreslået vores medlem, at han skal få bilen på et lokalt værksted, som skal give et overblik over de fejl og mangler, som bilen har. Vores medlem har den 20. marts 2018 sendt jer et prisoverslag af samme dato fra Ødegaard Biler A/S, hvoraf bilens mangler fremgår.

Sagen har efterfølgende været behandlet ved Ankenævn for Biler, som den 20. juni 2018 har vurderet, at I skal have mulighed for at undersøge og foretage afhjælpning af manglerne på bilen.

Vores medlem har oplyst, at bilen ikke er i forsvarlig stand til at køre, hvilket han har oplyst jer om. Vi skal derfor senest den 13. september 2018 anmode jer om at tage stilling til, hvorvidt I er interesseret i at afhente bilen for egen regning ved vores medlem.

Såfremt I skulle afvise at afhente bilen ved vores medlem, skal vi til orientering oplyse jer om, at vores medlem vil levere bilen til jer for jeres regning og risiko, og at vores medlem vil søge at få dækket sine omkostninger af jer i forbindelse hermed.

Vores medlem har, når I modtager bilen krav på at få vederlagsfri og fagmæssig korrekt afhjælpning af manglerne på bilen inden for rimelig tid

Af sagens akter fremgår, at bilen indleveres til indklagede i starten af oktober 2018 med en fejlliste.

På følgende liste har klager angivet, hvad han herefter mener er afhjulpet og hvilke fejl, der fortsat består:

[Se næste side]

- Reparation af bagtøj, larmer i begge sider. **Ok**
- Pyntekrans ved håndtag indvendigt højre bagdør. Delvis, krans ok, indvendig håndtag går meget langsomt til tilbage dette har det ikke gjort for
- Nummerplade lys bagpå, venstre side er knækket. **Ok**
- Dæksel ved tagræling mangler. **Ok**
- Det nøglefri system virker ikke på bagklappen, samt låse knappen på bagsmækken. **OK**
- Lakskader i tag fra tidligere monteret tagræling. **Ej ok**
- Rat er skævt (muligt sporing) **Ok**
- Dæksel knækket ved sprinkler påfyldning. **Ok**
- Hul i gulvtæppet føresiden. **Ej ok**
- Hårdt gearskifte i 1.-2. gear (ved acceleration både I Drive sport manuel) nu også 3 gear Ej ok (autoriseret værksted oplyser at det givetvis er olieskift og software opdatering der skal til)
- A/c køler ikke optimalt. Ved ikke på grund af årstiden
- automatisk fjern og nærlys tænder og slukker hele tiden (ved nat kørsel). **Ej ok**
- Baghjuls lejerne larmer/ hylér. **Ej ok**
- Motor klikker efter slukning efter lidt tid (lyder som et relæ der klikker) **Ej ok**
- rattet ryster ved bremsning. **ok**
- Trækker skævt ved kørsel og ved bremsning. **ok**
- Vi kan ikke finde/aktivere internettet i bilen (efter salgspapirerne skulle det være i bilen, vi ønsker derfor manual/forklaring på brugen af dette) **Ej ok**
- Mangelfuld servicebog efter salgsannoncen skulle den være ok. i denne forbindelse ved ingen hvornår der skiftet olie på motor og gearkasse og rustprogrammet er ikke gældende mere. **Ej ok**
- De 2 nederste punkter forventer vi der bliver fundet en løsning på, eller økonomisk kompensation på, da dette talte for at det blev denne bil.
- Tilbage betaling af transport omkostninger 3090kr Der ligger en aftale på dette i sagen (nu 4 dage efter hjemkomst er beløbet stadig ikke refunderet)
- Tilbage betaling af levering/klargøring

omkostninger 2420kr bilen var ikke klar gjort ved køb er bekræftet af sælger i mail

- Sælgers løsning på manglende internet er et mobilt uoriginalt modem dette kan ikke accepteres der skal findes en anden løsning på dette.

Der er i sagen fremlagt en e-mailkorrespondance mellem parterne, der er ankenævnet bekendt, men som ikke gengives i denne afgørelse.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Udlæg til transportomkostninger er overført til klager.

Jeg kommer med bemærkninger til de punkter, klager IKKE finder ok.

Pyntekrans: Vi har skiftet plastic rundt om håndtag til døråbning. Det virkede perfekt, da vi testede. Vi har ikke haft kontakt med selv åbnemekanismen.

Lakskader i tag: Vi har konstateret bitte små stenslag i tag. Det er forventeligt, at der på en 5 år gammel bil med over 100.000 km på tælleren, kan være stenslag.

Hul i gulvtæppe: Vi har konstateret slidmærker i bunden af bilen (der hvor man normalt placerer sin hæl). Slid i bunden, er ikke en mangel. Der er henvises til at bilen er 5 år gammel og har kørt 120.000 km.

Hårdt gearskifte: Bilen er prøvekørt og sammenlignet med tilsvarende model. Gearkasse skifter som på tilsvarende model. Klagers bil har kørt 120.000 km. Fords serviceprogram foreskriver service/udskiftning af gearkasseolie ved 120.000. Klager blev ved levering gjort opmærksom på, at bilen skulle til service ved 120.000 og netop her have skiftet gearkasseolie

Automatisk fjernlys: Bilen er IKKE monteret med fjernlysassistent ej heller annonceret med dette.

Baghjulslejer: Der er ingen støj fra baghjulslejer.

Motor klikker efter slukning: Det er korrekt, at der noget, der klikker i motorrum efter slukning. Dette er helt normalt. Det er bla. EGR ventilen, man kan høre.

Internet i bilen: Der er monteret internet i bilen.

Mangelfuld servicebog: Jf. slutseddel underskrevet 9-3-2018 fremgår det, at servicebog IKKE er udfyldt. Klager blev ved indgåelse af handlen gjort opmærksom på, at service IKKE var overholdt.

Tilbagebetaling af transport: Se øverst

Tilbagebetaling af levering: Bilen var klargjort ved levering.

Internet igen:

Bilen var annonceret med internet, ikke org. Internet, blot internet. Internet er nu monteret.”

Bilen er gennem Ankenævn for biler blevet besigtiget af en bilsagkyndig. Af sagkyndigerklæringen fremgår:

”1. Kan der konstateres fejl ved det indvendige håndtag på højre bagdør? Klager har bl.a. oplyst ” indvendig håndtag går meget langsomt til tilbage”.

Svar: Håndtag virker ikke optimalt. For at finde årsagen vil det være nødvendigt at afmontere dørbeklædningen. Som minimum vil det koste kr. 350.- incl. moms, at undersøge det nærmere.

2. Kan der konstateres lakskader ved bilens tag? Klager har bl.a. oplyst ”De såkaldte ”stenslag” sidder meget systematisk placeret hvor en tagræling påmonteres”.

Svar: Lakskaderne sidder lige ud for, hvor fødderne til tagbøjler har deres anlægsflade. Af dækningerne i taglisterne og befæstigelsespunkterne i taget, bærer præg af at have været brugt. Det må derfor formodes at den/de tidligere ejere har haft monteret tagbøjler en eller flere gange. Henset til bilens alder og km. må disse lakskader anses som forventelige.

3. Kan der konstateres hul i gulvtæppet i førersiden?

Svar: Ja. Udskiftning af bundbelægning vil koste kr. 3120.- incl. moms.

4. Kan der konstateres fejl på bilens gearkasse? Klager har bl.a. oplyst ”Hårdt gearskifte ved 1.-2. gear (ved acceleration både I Drive sport manuel) nu også 3 gear”.

Svar: Ja. Ved en gennemgang af bilens servicehistorik kan det ses at bilen har været serviceret 2 gange. Service er ikke udført hos et aut. Ford værksted. Det er derfor ikke muligt at kunne dokumentere at service på gearkassen er udført. For at kunne fastslå om gearkassen er defekt, er det derfor i første omgang nødvendigt at udføre service på gearkasse samt en grundjustering, dette vil koste ca. kr. 4600.- incl. moms.

Først herefter kan det afgøres om gearkassen har yderligere defekter.

5. Kan der konstateres fejl på bilens aircondition? Klager har bl.a. oplyst ”A/c køler ikke optimalt.”.

Svar: Aircondition virker ikke. Der er lagret fejlkode på en temperaturføler i klimaanlægget, denne fejl skal udbedres for at kunne konstatere om der er andre defekter. Pris for udskiftning af temperaturføler vil koste kr. ca. kr. 1000.- incl. moms.

6. Kan det konstateres, at bilen har monteret fjernlysassistent?

Svar: Bilen har fjernlysassistent.

7. Kan der konstateres fejl ved bilens automatisk fjern- og nærllys? Klager har bl.a. oplyst ”tænder og slukker hele tiden (ved nat kørsel)”.

Svar: Det var ikke muligt at konstatere fejl på fjernlysassistenten, da besigtigelsen foregik i dagslys. Klagers ord må derfor tages for pålydende. Der er lagret fejl på bilens kamera. Dette kamera er en vigtig del i fjernlysassistentens virkemåde. Fejlen på kameraet skal udbedres først, dette vil som minimum koste kr. 800.- incl. moms. Dette for at nulstille og kalibrere kamera.

8. Kan der konstateres fejl på bilens baghjulsløjer? Klager har bl.a. oplyst ”Larmer/hyler”.

Svar: Intet at bemærke på hverken dæk eller lejestøj. Ved prøvekørsel af bilen, sammen med klager bemærkes det fra klagers side, at det han har bemærket er nogle lyde, som fremkommer ved kørsel på ujævnt underlag. Disse lyde stammer formentlig fra bilens bagerste støddæmpere eller fra toplejet på

støddæmperne. Der er ikke oplyst pris for udbedring af dette, da jeg antager at det ligger uden for syns- og skønstemaet.

9. Kan der konstateres fejl ved bilens motor? Klager har bl.a. oplyst ”Motor klikker efter slukning efter lidt tid”.

Svar: Intet at bemærke.

10. Kan det konstateres, at der er monteret internet i bilen og om dette er fejlbehæftet?

Svar: Der er ikke monteret originalt internet i bilen.”

Indklagede har hertil anført:

”Besked:

1. Jeg er villig til at lade dette punkt udbedre

2. ok

3. Jeg er villig til at reparere hul i bunden, ikke skifte til et nyt. Alternativt et beløb, der svarer til reparation

4. Har der været en reference bil tilstede ved syn og skønsforretningen? Hvis ikke, kan et ikke autoriseret værksted IKKE vurdere om bilen skifter som en S-MAX, der har kørt km 120.000 skal skifte. S-MAX, der nærmer sig interval for udskiftning af gearolie, begynder gradvist at skifte hårdere.

5. Jeg er villig til at lade dette punkt udbedre

6. og 7. Jeg er villig til at lade dette punkt udbedre

8. ok

9. ok

10. Syns og skønsmanden har svaret "nej" til at der er monteret org. internet i bilen. Det er korrekt, at der ikke er monteret org. internet. Der er derimod monteret en uorg. router som virker som internet. Syn og skønsmanden svarer altså ikke korrekt på spørgsmålet i syn og skønstemaet, der blot spørger om der er internet i bilen.”

Klager har vedrørende erklæringen anført:

”Vi ser frem til udbedringen af de punkter som sælger har accepteret men har yderlige krav til resten af sagen.

3: Hul i tæppe. Nyt ”brugt” tæppe accepteres hvis den samme farve findes og det ellers er uden slid, pletter og huller. Det tæppe der ligger i bilen nu er super flot bortset fra det omtalte hul. (Billeder tages for dokumentation!) Alternativt vil vi acceptere kompensation på 10.000 kr.

4: Hårdt gearskifte. Vi gjorde allerede på hjemturen, d 9/3-18, sælger opmærksom på gearskiftet. D 24/3-18 blev det tilmed skrevet til sælger i mail (denne ligger i sagen) Der står intet påført i slutseddel om at gearkassen skal serviceres, på daværende tidspunkt havde bilen kørt 105.000 km. Krav: fejl påvist ved syn og skøn, dette kræves udbedret. Samtidig kræves som syn og skøn skriver at der efterfølgende fejlsøges og udbedres hvad der end må findes.

10: Internet. Der er ikke monteret internet i bilen. Der er lagt en router. I salgs annonce står der intet om at der kan forefindes uoriginalt udstyr i bilen. Vi er ej heller gjort opmærksom på det i slutseddel. Som kunde antager vi naturligvis at alt opført i annoncen er originalt. Ved sidste reparation (i denne sag) bad vi sælger om manual til det internet der stod der skulle være i bilen, men bilen kom i stedet hjem med router liggende i midterkonsol. Grundet internet faldt valget netop på denne bil for lige netop ikke at skulle have alle mulige uoriginale løsdele liggende. Krav: Komplet udbedring - uden forringelse af andre funktioner i bilen. Alternativt 10.000kr i kompensation.

Yderligere til sagen som anført tidligere:

Krav: Der er fortsat larm/mislyd i bagerste del af bilen efter endt reparation hos sælger. Ifølge syn og skøn kan mislyden stamme fra støddæmpere eller topleje . Det forventes udbedret idet sælger ved sidste reparation har skiftet støddæmpere.

Krav: Tilbagebetaling af de af os betalte klagørings omkostninger som sælger efterfølgende har dokumenteret i mail ikke var blevet udført, og som ej heller er anført som bemærkning i slutseddel. (Mail med dokumentation findes i sagen) Beløb 2420 kroner.

Krav: Al transport i forbindelse med kommende reparation betales af sælger. Vi oplyser samtidig at vi ikke laver udlæg for sælger igen.

Krav: Da samtlige reparationer som accepteres af sælger nu i denne sag er de samme som da bilen var hos sælger ved sidste reparation (efterår 2018 hvor disse oplysninger blev ignoreret eller ikke udbedret af sælger) kræver vi en lånebil stillet til rådighed i hele reparationsperioden. Låne bilen kræves enten leveret til os på vores adresse eller til afhentning indenfor postnummer 4900.

Krav: Manglende overholdt service iflg servicebog. I annonce stod der at service var ok. Dette ikke korrekt, vi er ej heller informeret om dette og der er ikke påført bemærkning på slutseddel om at der fandtes urigtige oplysninger i annoncen. Bilen ville aldrig have været valgt af os under disse forudsætninger, og vi anser derfor annonce og slutseddel som vildledende. Og da bilen ikke er serviceret må vi påregne en del udgifter på bilen inden for en årrække grundet at vi ikke kan vide os sikre på at bilen er i den stand som sælger lovede ifølge annonce. Yderligere er al garanti ifølge Ford bortfaldet og kan ikke genskabes. Herunder også Fords rust garanti (12 år)som ellers ville have løbet frem til 2025. (Dvs 4 gange rustbehandling/ca hvert 2. År) Vi forventer derfor økonomisk kompensation på 20.000 kroner for ovenstående.”

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Følgende må efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund:

- Håndtaget på højre bagdør virker ikke optimalt
- Bilens gearskifte er ikke normalt, og at det vil kræve en servicering af gearkassen for at vurdere, om denne er defekt.
- Bilens aircondition virker ikke
- Lagring af fejl i bilens kamera
- Mislyd fra bagerste støddæmpere (eller området herom)

Ankenævnet finder, at disse forhold udgør køberetligt relevante mangler, jf. købelovens § 75a, stk. 2, nr. 1 og § 76, stk. 1, nr. 4. Ankenævnet finder, at der ikke herudover foreligger mangler ved bilen.

Efter sagens forløb og manglernes karakter finder ankenævnet, at klager er berettiget til et passende afslag i købesummen på 20.000 kr., jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.

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, Autoland v/Henrik Jørgensen, skal inden 30 dage efter forkyndelsen af denne afgørelse betale 20.000 kr. til klageren NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 17. august 2018 til betaling sker.

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

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Steen Friis Nielsen