

## Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	17338
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 36926643 DCB-Tuning ApS Jegstrupvej 56 8361 Hasselager
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:	9. oktober 2018

### Parternes krav

Klager har krævet, at indklagede skal betale 19.474,63 kr.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

### Sagsfremstilling

Klager ejer en Volkswagen Polo 1,6 TDi BMT 90 HK, der første gang er indregistreret den 13. december 2013. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen efter det oplyste kørt 95.000 km.

Klager har indleveret sin bil til motoroptimering til indklagede. I forbindelse med optimeringen skete der skade på bilens styreboks.

I klagen til ankenævnet hedder det bl.a.:

”...

Hvad går klagen ud på?

1. Bilen fungerede fejlfrit inden optimeringen.
2. Reperatøren oplyste ikke, forinden optimeringen, om risiko for skade på styreboksen.
3. Ud fra en beskrivelse af skaden og forløbet har vi fået bekræftet hos FDM's teknikere, at styreboksen må anses at have taget skade som følge af reperatørens fejlagtige/ufagmæssige håndtering.
4. Vi mener derfor at skaden skyldes reperatørens fejl, for hvilket han bærer erstatningsansvar for.
5. vi mener at vores krav kan opgøres i ksr. .. Svarende til det tilbud, der er blevet indhentet.

6. Jeg ligger inde med styreboksen som dermed er til rådighed for nævents nærmere undersøgelser, hvis dette ønskes.

7. Jeg samt FDM forgæves har forsøgt at opnå frivillig løsning ved henvendelser til reperaturøren, som er blevet afvist.

Hvornår er der klaget til værkstedet første gang?

Klagedato: 20-06-2018

Hvad er resultatet af din klage?

Ingen svar retur via mail.

Anden gang fik vi besked på at sende FDM.

Hvilke krav/løsninger vil du foreslå?

Vi har forslået at DCB-tuning skal betale udgifterne, hermed reningen for reparation af bilen efter skaden er sket.

Udgifterne ligger hermed på 19.474,63 kr. for reparationen.”

Klager har i et supplerende indlæg nærmere redegjort for sagen således:

”Jeg deltager i en konkurrence på Facebook, hvor jeg vinder et gavekort på 1000 kr. Til motoroptimering hos DCB-tuning.

Jeg vælger derfor, at aftale en tid som det fremgår i nedstående samtale. Tiden bliver aftalt til d.15/06/2018 kl.14:30.

Vi ankommer til stedet d.d. kl.14:15. Da en anden bil på dette tidspunkt er ved at blive optimeret, fremkommer der ventetid til ca. Kl. 15:00. Her kører jeg bilen ind på værkstedet, og bliver spurgt ind til bilmodel, nummerplade og årgang. Efterfølgende bliver bilen rullet på rullefeltet, med resultatet af 99,5 HK.

Han fortæller at vi burde takke ja til, at få EGR ventillen slået fra, da det herved ikke belaster andre dele i bilens motor, herunder turboen og dyserne - dette takkes der ja til, nu hvor han anbefaler det.

Motoroptimeringen går i gang, da han sætter sin computer til stikket i bilen, dette sker omkring kl.15:30. Han udmelder, at dette tager ca. 25-30 minutter at udlæse filen fra bilen til computeren og tilbage igen - dog en optimeret fil. I denne ventetid er der en super god service, en god samtale og en god stemning imellem ham og os.

Da denne halve time er gået omkring kl.16, vil bilen ikke starte. Han bliver lidt tavs, og mindre irriteret. Hvorefter han begynder at skille bilen ad i motorrummet, og jeg spørger hvad han laver og hvad der skal ske, hvorefter han siger at han bliver nød til at tage styreboksen ud af bilen. Dette skyldes, at han på givende tidspunkt ikke kan komme i kontakt med bilen med sin computer.

Omkring kl.16:30 finder han diverse værktøjer, og skiller styreboksen fra hinanden, dette skyldes at han gerne vil i kontakt med styreboksen manuelt (dette udmelder han). Her åbner han en anden computer, hvor han leder efter billeder der passer til styreboksen. Jeg udmelder endnu engang, at det er en polo 6r, men der forekommer ingen respons, og vi kan se på computer skærmen, at han leder efter billeder der passer til hvorledes styreboksen ser ud. Han udvælger nogle billeder, hvorefter han tager nogle lange pinde og tager dem imod styreboksens printplade.

Ca. Kl. 17:00 er han færdig med givende, og vælger at sætte styreboksen ned i bilens motorrum igen. Igen prøver han, at starte bilen - uden held. Han udmelder, at bilen ikke vil starte og den udmelder ”safelook” i displayet. Han spørger herefter om bilen er blevet opdateret, efter den nye lov i jan.2018, her udmelder jeg at det er den ikke. Han bøvlrer herefter lidt rundt på sin computer igen, og ved ca. Kl.17:30 udmelder han, at han ikke kan få kontakt til bilens styreboks og derved ikke kan gøre mere, han udmelder herudfra at han mener det er grundet opdateringen, at der er sket en fejl.

Han udmelder at han ikke kan hjælpe os med transport, da hans egen bil er på værksted. Vi begynder at ringe rundt, for at finde ud af hvorledes vi kommer hjem samt hvorledes bilen kommer til nærmeste værksted. Samtalen er stadig kørende og han tilbyder samtidig, at når bilen er blevet opdateret vil han

give en gratis motoroptimering og en gratis motorrensning som ”plaster på såret”, da bilen ikke vil starte.

Efter at have fundet en udvej fra stedet, nævner han inden, at han gerne vil give 3000 kr., en gratis optimering af motoren og en motorrens, hvis det kommer til at koste for meget på værkstedet.

To dage efter d.17/06/2018 kører vi til Århus igen, for at få bilen på nærmeste VW værksted, da han har anbefalet det, og de hermed har udstyret til en opdatering, som han mener er nok til at kunne få bilen til at starte igen.

Tre dage efter d.18/06/2018 kl.07:30 ringer vi til VW værkstedet i Århus, for at forklare dem situationen. De har hermed ikke mulighed for, at give os en lånebil og samtidig har de ikke mulighed for, at kigge på bilen før om onsdagen efter. De ringer herved til os d.21/06/2018 kl.16:00 og fortæller, at styreboksen er brændt af. De mener hermed, at det skyldes motoroptimeringen.

I og med, at vi ikke har kunne få en lånebil ved VW værkstedet i Århus, er der blevet lejet en bil for 500 kr. Ugentligt i uge 26 og hermed også den igangværende uge 27.”

Klager har fremlagt følgende faktura:

Kunde nr.		Indreg. nr.		Model		Lav. dato		Km stand		Fakturdato	
805367		BL97981		6R132V		13.12.13		93450		26.07.18	
Ordre nr.		Ordre dato		Styl nr.		De bilen betjent af					
32-35260		26.07.18		WVWZZZ6RZEY122885		Jørgen D Hansen					
<b>Faktura</b>										<b>43798</b>	
Mekaniker : Christopher Spier											
Bruger : Niels Laurup Christiansen											
FEJLFINDING PÅ MOTOR										890,56	
27060100 BATTERI KONTROLLERET										176,64	
27061900 BATTERI AF+PÅ										264,96	
27065550 BATTERI UDSKIFTET										88,32	
23251930 LUFTFILTER AF- OG PÅMONTERET										292,56	
23601980 STYREENHED EDC AF- OG PÅMONTERET										97,52	
01500000 GFS/GUIDET FUNKTION .										975,20	
MODREGNING AF VOUCHER										400,00-	
DIVERSE MATERIALE FORBRUG										119,29	
MILJØKOSTNING										71,57	
03L 906 023 ME STYRERELÆ 1,00 11553,00										11553,00	
JZW 915 105 AC BATTERI 1,00 1450,00										1450,00	
										-----	
										15579,62	
Salgsmoms 25,00% af 15579,62										3894,91	
										-----	
										19474,53	

**BETALT**  
26/7 2018  
*[Signature]*

Indbetalingsbetegnelse: **Netto kontant**

I alt **19474,53**

Klager har fremlagt følgende fra virksomhedens hjemmeside:

Chiptuning kaldes også ecu programmering eller obdtuning.

Vi omprogrammerer din bils software med vores tuningssystem

Du opnår mellem 15 - 60% flere hk, mere moment og op til 25% længere på literen .

Vi giver dermed din bil den optimale optimering.

OBS. Vi tager kun biler fra år 2000 og frem

- Turbobiler opnår op til 25-60 % ekstra hk

Det er dog altid på dit eget ansvar om din bil kan holde til de ekstra hk pga alder m.m.

Antal hk udover de 35-40% afhænger af de tuningsdele der er afkommet

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Indklagede er enig i de oplysninger klageren har angivet: Nej  
I Danmark er der INGEN tuningsfirmaer der yder garanti  
Vi har oplyst kunden samt det står flere steder på vores hjemmeside  
At før / under og efter optimering ydes ingen garanti  
Det er på kundens eget ansvar  
Vi gør meget ud af og oplyse folk derom så vi undgår sådanne sager  
Der kan være flere årsager til sådan fejl opstår  
Freks bilen har ikke været i de og blive opdateret ( NOx)  
Kunden oplyste os om den ikke havde været inde , dog først efter den ikke kunne starte  
Alle biler der under NOx skandalen SKULLE ha det gjordt senest 1 jan 2018  
Men ligegyldigt vi yder ikke garanti på denne sag  
Det kundens eget ansvar og de er oplyst derom ,, og selvfølgelig nægter de dette

Virksomhed er enig i brugerens fremstilling af sagsforløbet: Nej  
Nej kunde er oplyst om garanti ikke er der  
Vi oplyser alle kunder derom  
Vi har ca 1000 biler om året og kun 7 gange på 7 år har der været problemer efter en optimering  
Vi vil ikke betale 19000kr når vi har oplyst om ingen garanti før under og efter

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagerens krav: Nej  
Vil være flink på trods af vi ikke yder garanti  
Sagde jeg ville optimere bilen gratis og gi 3000kr til transport med Falck  
Men det ville kunde ikke”

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

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

Det er ubestridt, at indklagedes forsøg på motoroptimering forårsagede skade på bilen i det af klager anførte omfang.

Ankenævnet finder, at indklagede herved har pådraget sig et erstatningsansvar.

Indklagede har ikke bevist, at klager fuldt ud var bekendt med risikoen for følgeskader, og at han har accepteret denne forud for påbegyndelsen af optimeringen.

Indklagede er derfor forpligtet til at dække klagers tab på i alt 19.474,53 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 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.

#### **A F G Ø R E L S E:**

Indklagede, DCB-Tuning ApS, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 19.474,53 kr. til klageren, NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 20. august 2018 til betaling sker.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på 19.000 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Steen Friis Nielsen