

Afgørelse fra Ankenævn for biler

| | |
|------------------------|---|
| Klagesag nr.: | 15132 |
| Klager: | NN |
| Indklaget: | CVR-nr.: 29844399 Rønnede Autolakering ApS Industrivej 11 4683 Rønnede |
| 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: | Steen Friis Nielsen Helle Brasch Lars Ellegaard |
| Afgørelsesdato: | 11. oktober 2017 |

Parternes krav

Klager har krævet, at bilen skal repareres på indklagedes vegne, eller at indklagede skal betale udgiften til reparation af bilen.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Toyota Corolla Varso 2,2 D-4D, der første gang er indregistreret den 25. april 2006. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 306.435 km.

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

”... I forbindelse med et rude skift, start december 2015, som blev udført af Carglass, konstaterede montøren, at falsen i frontrude var medtaget af rust og, skaden bør øjeblikligt udbedres ved at slibe og male falsen på ny, ellers vil der inden længe være tale om et sikkerhedsmæssig fare for, at frontruden ikke ville kunne side fast på falsen.

Grundet til at der er rust på denne fals, skyldes et tidligere rudeskift omkring 2007/ 2008, hvor til man har ridset med skarp genstand i falsen og derefter rustede den, og blev malet sammen med hele taget som en del af konstruktionen på bilen, men ikke grundigt nok, af en automaler som desværre er ikke eksisterende i dag.

I samråd med Carglass retter jeg henvendelse til Rønnede Autolakering, som tidligere har malet min bagkofanger uden nogen problemer, og spørger til opgaven og udførelsen af denne. Jeg bliver bedt om, at komme ned med bilen for, at maleren kan vurdere opgaven. Da jeg ankommer bliver jeg mod-

taget af Timm Otto som er ejeren og maler i Rønnede Autolakering, som beser og giver en konklusion på opgavens udførelse. Han vil gøre det samme, som tidligere maler har gjort og det er, at få frontruden ud, slibe/ sandblæse falsen og male den sammen med taget og lave en såkaldt ud sprøjtning over bagskærme.

Dette lød meget rigtigt over for mig, jeg har absolut ingen kendskab til autolakering, men føler mig i trygge hænder. Dertil spørger jeg Timm om hvad det ville koste mig, at få malet frontklappen som har mange stenslag på. Det vil koste 700kr fordi at sagen er startet og vil ikke opkræves startgebyr. Jeg acceptere prisen og aftaler tid med Timm og Carglass som skal pille frontruden ud.

Efter en 1½ uges tid skal jeg hente bilen med min kammarat NN efter aftale med Timm. Dette sker sidst på aften og i mørke grundet klokken. Der er ikke særlig god belysning på værkstedet, men alligevel ser jeg at min bil ikke ligner det som den bør. Den lugter af lak, som visser sig at være våd da jeg kommer til at få noget af det på min jakke. Der er løber af lak på tag og skærme, appelsinhud i malingen, støv rester i lakken, ruder og lygter foran er ikke afrenset for lak, meget støv i bilen indvendigt, samt frontklappen er ikke malet tilstrækkeligt, fordi alle stenslag skinner i gennem den nye maling og lak. Jeg og min kammerat NN bliver noget overrasket over resultatet af Timms maler arbejde.

Han forklarer sig selv ved at udsugningen i malerkabinen gik i stykker og derfor rendte lakken for ham. Derfor så lak og maling sådan ud. Da jeg konfronterer Timm med frontklappen, kan han godt se at det ikke ser særligt godt ud, og lover at lave hele arbejdet om inden jul. Jeg går med til det, og betaler ham de 700kr på forhånd uden, at tænke mere over hvad der kommer til at vente mig i det her forløb.

Jeg afleverer bilen igen til Timm op til jul, med den besked, at vi skal bruge bilen i julen, for ellers kan vi ikke komme rundt til familien på andet vis med de ting som hører til julen. Han lover at bilen er klar inden for ganske få dage, men jeg får en sms den 17/12-2015 at bilen ikke er klar da han ligger syg med lungebetændelse. Den 23/12- 2015 får jeg den dejlige nyhed at Timm er i gang trods sygdom og bilen er klar til afhentning den 24/12- 2015 kl 10.00. Men kl 10.00 den 24/12 er Timm ikke til at se eller træffe på telefonen, jeg ringer mange gange til ham uden held, sender en sms (som stadig kan vises på telefonen) om at jeg skal have udlevet bilen senest kl 14.00 da jeg og min familie skal afsted og holde jul.

Mig og min kæreste henter bilen omkring kl 14.00 og kan se, at den slet ikke er lavet meget bedre siden sidst. Der er forsøgt ,at afkradse løber fra lak og polering af dette, støv i lak og en frontklap som heller ikke denne gang blev lavet. Jeg bliver lidt tvær over for denne behandling, og fortæller Timm at det ikke er acceptabelt stykke arbejde han har leveret.

Der bliver alligevel lavet en ny aftale om at lave bilen på ny i det nye år, men nu går det fra dårligt til værre.

Timm får bilen efter nytår og skal være klar til mig igen ugen efter. Den 8/01-2016 efter mange forgæves opkald og en del sms (disse haves på telefon) men Timm, lykkedes det mig, at få hentet min bil med en kammarat NN. Men bilen var langt fra udført til tilfredsstillende resultat. Der var nye løber i lakken, støv og ” nullermænder ” i lak og maling, appelsinhud i maling, lak på lygter, lister afskraber med skarp genstand, frontklap i ny og ikke tilsvarende farve og tag og bagskærme i ny og heller ikke i tilsvarende farve som resten af bilen. Timms undskyldninger var der mange af. Men da jeg spurgte til farve forskel, fortalte han at bilproducenten bruger helt op til 7 forskellige farver, for at male bilen med, det syntes jeg dog lød meget forkert i mine ører, og valgte at åbne frontklappen med spørgsmål om hvorfor den var malet med samme farve på inder som på yder siden? Til det fik jeg et svar at han kunne godt se at hans teori ikke holdt.

Da bilen blev vasket i vaskehal start februar, mistede den store flager af lak og maling på taget.

Bilen bliver afleveret på ny til Rønnede Autolakering den 15/02-2016 for at lave maler arbejdet om. Ugen efter henter jeg bilen med en bekendt NN, og kan se at heller ikke denne gang har Timm formået at få bilen bragt i orden. Nu er forsikringskærmen blevet malet men ikke i samme farve, løber på tag, løber på bagskærm, appelsinhud i maling og støv i lak generelt.

Jeg bliver vred over at se min bil blive behandlet på sådan en måde, at jeg konfronterer Timm med hans arbejde og stiller tvivl ved dette, og fortæller ham at han får et skud mere og så er det slut med at male på denne bil mere fra hans side, og så må der være en anden som kan male hele bilen på hans regning. Han kan godt forstå min frustration, og har ingen indsigelser til dette.

Rønnede Autolakering modtager min bil for sidste gang i marts måned. Da jeg henter den med min kæreste må vi ikke komme ind på værkstedet, vi bliver bedt om at vente udenfor, hvorefter Timm kommer med bilen.

Da han stiger ud af den kan jeg se på tager at der er nye løber mod ruden og inden jeg siger noget, stiger Timm ud af bilen og siger at jeg kan bare henvende mig til en anden for nu gider han ikke at høre mere om denne bil og går ind og låser døren til værkstedet.

Denne gang har han også forsøgt at male dele af fordørene, en hel bagdør samt tag, bagskærme og frontklap. Men der sad rester af tape fra afdækning, løber på tag, støv og nullermænd i lag, appelsinhud, lister på små ruder bag i ødelagt, listen omkring forruden ødelagt, antenne til radio ødelagt, lak på lygter foran og bag, samt farve forskel i de malede dele. Det var sådan vi modtog vores elskede bil for sidste gang fra Rønnede Autolakering.

Yderligere sad radioantennen fast da bilen skulle i vaskehal, at den knækkede i selve holderen ved forsøg på afmontering.

Carglass har set min bil flere gange undervejs i dette forløb, og er ikke i tvivl om, at maler arbejde omkring bilen ikke er tilfredsstillende.

Både jeg og Carglass har prøvet at løse denne sag med Rønnede Autolakering på voksen vis, også FDM har rettet henvendelse til Rønnede Autolakering uden en resultat.

Jeg har billeder på min telefon og kamera hvordan bilen så ud efter besøg hos Rønnede Autolakering.

Der er også indhentet et overslag på hvad udbedring af Rønnede Autolakering arbejde vil koste hos en anden maler.

Jeg er ked af at en person kan fortage sig et stykke arbejde og tro at man ingen forpligtigelse kan have til det, og at værdi forringelse af min bil er så stor at den kan blive svære at sælge sådan som den ser ud.

Bilen er ikke blevet repareret af nogen efterfølgende, og kan vises i samme tilstand som da den forlod Rønnede Autolakering efter sidste besøg.”

Der ikke en kvittering fra indklagede.

Der er i sagen fremlagt en korrespondance, der er ankenævnet bekendt, men som ikke gengives i denne afgørelse. Der foreligger endvidere en række fotos af bilen.

Indklagede har i et svar til FDM anført:

[Se næste side]

Vi afviser kravet i sin helhed, jf. nærmere redegørelse i det følgende. Herudover forbeholder vi os ret til at fremsætte krav mod Deres medlem for det udførte arbejde.

Opgaven er kommet fra carglass, idet [REDACTED] har stillet bilen her hos os, og vi bagefter er blevet kontaktet af carglass. Opgaven består i at der skal udtages en rude (udføres af carglass), laves rust omkring ruden, herunder lakering af stopler op i siderne og taget. Rude skulle herefter sættes ruden i (udføres af carglass).

[REDACTED] var utilfreds med den lakering som var på taget fra starten af, og han bad mig derfor om at omlakere hele taget. Ved arbejdet konstaterede vi, at der var buler i taget, som vi har oprettet. Der er endnu ikke fremsendt regning for dette arbejde.

Da ruden er taget ud laver vi rustarbejdet. Der er endnu ikke fremsendt regning for dette arbejde. Da taget skulle omlakeres skulle tagbøjlerne tages af. Den maler som tidligere har lavet taget eller sat tagbøjler fast på taget har ikke udført arbejdet håndværksmæssigt korrekt. Tagbøjlerne var limet fast på taget med rudelim i stedet for montageskruer, og de kunne de ikke fjernes uden, at der kom nye skader på taget.

Da tagbøjlerne kommer af konstaterer vi, at der mangler møtrikker og de stifter som møtrikken sider på er beskadiget. Det er angiveligvis derfor, at tagbøjlerne er limet på.

Vi monterer nye stifter, så tagbøjlerne kan monteres håndværksmæssigt korrekt. Herefter opretter vi taget, både for de buler som var der da bilen kom på vores værksted, og for de skader som vi har lavet da vi afmonterede tagbøjlerne. Der er endnu ikke fremsendt regning for dette arbejde. Vi lakerer taget og monterer tagbøjlerne. Der er endnu ikke fremsendt regning for dette arbejde.

Til det fremsendte tilbud fra carglass har vi følgende specifikke kommentarer:

Carglass påstår, at lister er ødelagt så forrude skal skiftes, Det forstår vi ikke ? Dokumentation for påstanden udbedes.

Vedrørende lister på bagskærm mener vi ,at de godt kunne reddes, så de ikke skulle udskiftes.

Vedrørende Brøndbys opgave er det vores opfattelse, at taget kan poleres, så det står i meget bedre stand end da bilen kom på værkstedet første gang. Det samme gælder tagsider og bagskræm. Overskydende lak kan fjernes med lakspejl sammen med polering.

Vedrørende lånebil har det hele tiden var klart for Deres medlem, at Rønnede Autolakering ikke tilbyder denne service, og derfor skal vi heller ikke vil betale for denne service hvis bilen skal repareres et andet sted.

Vedrørende lakering af H Forskærme, For klap og V Fordør ligger det uden for den aftale, som vi havde med Deres medlem. I tilknytning til arbejdet med taget tilbød vi alene (og mod merpris) at ville lakere hjelmen.

Bulen i B skærm var der da bilen kom på vores værksted. Dette er tidligere drøftet med carglass, som ender med at sige, at vi skal rette bulen for carglass regning.

Generelt bemærker vi, at Deres medlem / Carglass (endnu) ikke har modtaget regning for det udførte arbejde. Deres medlem skal ikke stilles bedre ved reklamation, end hvis arbejdet havde været udført til begge parters tilfredshed i første omgang.

Vi beklager forløbet, som vi selvsagt er kede af.

Problemerne med demontering af tagbøjlerne, fordi der tidligere ikke er udført håndværksmæssigt korrekt arbejde, kunne vi ikke forudse.

Samlet set afviser vi som nævnt indledningsvis de krav som De fremsætter på Deres medlems vegne.

For god ordens skyld forbeholder vi os ret til at gøre yderligere krav gældende.

Over for ankenævnet har indklagede anført:

”Denne sag er mellem carglass og Rønnede Autolakering. Skaden kom fra carglass. Dette var aftalen da NN kom med bilen og sin forsøgelse på lakering af frontklap.

...

Hver gang bilen blev afleveret kom der nye opgaver til og hver gang blev carglass kontaktet.

...

I henhold til skrive til FDM den 20/10-2017. Selv sagen igen ikke har noget med FDM eller jer og gøre. Har vi været imødekommende i den skrivelse.”

Klager har hertil anført:

”Svar på modpartens oplysninger vil jeg hermed erklære for ikke rigtige.

1) Det er ikke kun en sag mellem Carglass og Rønnede Autolakering, jeg har også fået malet frontklap uden at Carglass var betaler for dette, at det heller ikke lykkedes at male den uden at forsøge tilpasning af farve yderligere på forskærme og senere også dørene, kan og vil jeg ikke tage ansvar for. Det er Rønnede Autolakering som bør kunne rette op på sådan nogle fejl som er begået af dem selv. Ganske vist som fremsendt materiale fremgår det at Carglass har forsøgt at løse denne sag som helhed for alle parter dog uden løsning se bilag 0002, 0003, 0004, 0005, 0007, 0008, 0009, 0011, 0012, 0013, 0015, 0016, 0024 og 0025 som er vedhæftet i sagen. Ydeligere fremgår det af jeg har fået lov til at have rettigheder og forpligtigelser fra Carglass med FDM som bisidder af bilag nr 0011, 0012 og 0013.

2) De nye opgaver som Rønnede Autolakering mener er kommet hver gang bilen kom retur til dem, er kun de opgaver de ikke formåede at lave fra første til og med sidste gang, ellers havde denne sag ikke været sendt til Jer. Bilen er også blevet vist til Carglass hver gang, og jeg har talt med Carglass om dette hver gang. Igen kan jeg kun nævne at Carglass har været med hele vejen.

3) Det er helt præcist hvad sagens kerne er, da Rønnede Autolakering påtog sig det stykke arbejde, men ikke kunne / ville udføre et professionelt stykke maler arbejde, og ikke være retfærdig over for det kvalitetskontrol af egen produkt / arbejde man afleverer til en kunde. Så må de forvente, at ende i den situation som de er kommet i. Igen kan jeg kun nævne, at både jeg, Carglass og senere FDM har forsøgt at løse denne situation inden den nåede til Jer, som det fremgår af de dokumenter der er vedhæftet sagen.”

Indklagede har hertil anført:

”Der er nogle spørgsmål vedr. de angivet 53.000 kr som sagen skulle omhandle. Det fremgår ingen steder et sådanne beløb, og ej heller hvis moms lægges til de beløb som er fremsendt til Rønnede Autolakering via mail fra Carglass den 11/4-2016. Der er heller ikke fremsendt noget vedr. telefonisk tilbud fra toyota ingen priser er nævnt. Det fremgår ikke i det materiale som er i denne oprettet sag. Det Rønnede autolakering er blevet gjort bekendt med er. 23.194,51 + moms og 8.523,41 + moms. Hvoraf de 23.194,51 er Carglass andel. og i flg. skrivelse fra FDM Så har "I har anerkendt, at I skal betale for omlakering ved tredjemand for den del af lakeringen, som udsprang af jeres indledende aftale med Rønnede Autolakering. " Der skrives at NN og Carglass samt FDM har forsøgt og få opgaven løst på bestem mulige måde, det er ikke helt korrekt. Idet FDM fremsender Rønnede Autolakering en skrivelse den 3/10-2016 som der svares på den 20/10-2016 via mail. Og det fremgår i dette at de skulle have sendt os en rykker vedr. skrivelsen. Men denne er aldrig modtaget. Og den 1. skrivelse der i vores verden ikke er forsøg på noget som helst andet end at vi bare skal acceptere NN krav.”

Bilen er gennem Ankenævn for biler blevet besigtiget af en bilsagkyndig den 30. august 2017. Af sagkyndigerklæringen fremgår:

"1. Er lakeringen foretaget fagmæssigt korrekt? Det bedes herved oplyst, om der kan konstateres "løbere", fremmedlegemer i lakken, farveforskelle mv. Kan der konstateres lakrester på bilens lygter?"

Svar: Lakeringsarbejdet lever ikke op til hvad man betegner som "godt håndværk".

Der er løbere på tag, motorhjelms og v. bagskærm. Der er fremmedlegemer i lakken flere steder.

Lakken på forklappen fremstår "flammet".

Der er svage spor af lakrester på for og baglygter.

Rudelaks ved forrude fremstår ikke pæn og lige men bærer præg af at der er blevet spartlet og ikke efterfølgende er blevet slebet og tilrettet korrekt.

Afdækninger omkring tagrailings bærer præg af at have været afmonteret.

Lister i h. og v. side af tag bærer præg af at have været afmonteret.

Lister omkring ruder ved bagskærm, bærer tydelige spor af at have været afdækket og afrenset for malingrester.

Der er tydelig farveforskel at se, de steder hvor nylakerede dele støder op mod dele med original lak.

2. Såfremt spørgsmål 2 besvares benægtende bedes oplyst, hvordan forholdet afhjælpes, og hvad det vil koste.

Svar : Det er nødvendigt at omlakere tag, frontklap, forsikringskærme, bagskærme, a-stolper samt at farvetilpasse på alle døre.

Dette vil kræve en del adskillelse og det er nødvendigt at forruden afmonteres for at kunne reparere rudelaksen, således at denne fremstår pæn og lige.

Afdækningerne ved tagrailings samt taglister skal skiftes.

Ruder ved bagskærme skal afmonteres og erstattes med nye, da listen omkring ruden ikke kan skiftes alene.

Malerrester på lygter kan poleres væk. Glasset på forlygterne er mærket af alder. Det er helt almindeligt at disse typer lygter med tiden bliver matte og misfarvet.

Jeg har foretaget en beregning i Autotaks, som er det system værkstederne bruger til at beregne forsikringskader. Kopi af rapporten er vedhæftet.

Opgørelsen beløber sig til kr. 33516,33 incl. moms.

3. Den sagkyndige bedes oplyse, om den foreslåede afhjælpningsmetode vil medføre en forbedring af bilen set i forhold til dens alder og kilometerstand og i så fald værdisætte denne forbedring.

Svar : En så omfattende reparation og lakering vil afgjort have indflydelse på værdisætningen af bilen. Henset til bilens alder og kilometerstand anslås forbedringen at udgøre kr. 5000..."

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Indklagede har udført arbejde på klagers bil, og der foreligger ikke oplysninger i sagen, hvorefter klager skulle være afskåret fra at rette sit krav mod indklagede.

Det fremgår af den sagkyndiges rapport, at indklagedes lakering m.v. ikke er foretaget fagligt korrekt. Ankenævnet lægger derfor til grund, at det af indklagede udførte arbejde er mangelfuldt, og at en afhjælpning vil koste 33.516,33 kr. Herfra skal fratrækkes 5.000 kr., som den sagkyndige har skønnet, at bilen værdimæssigt vil blive forbedret med, hvorefter kravet kan opgøres til 28.516,33 kr. Det arbejde, indklagede har udført, har ikke haft nogen værdi for klager, og der skal derfor ikke foretages yderligere fradrag i det tilkendte beløb. Det bemærkes, at klager heller ikke skal betale for det mangelfulde arbejde.

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, Rønnede Autolakering ApS, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 28.516,33 kr. til klageren, NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 29. januar 2017 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.

Steen Friis Nielsen