

## Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15387
Klager:	N.N
Indklaget:	CVR-nr.: [ikke registreret] Custom Car Care by Nick v/Nick Hartmann Christensen Over Savstrupvej 2 7500 Holstebro
Klagen vedrører:	Reparation af bil Ikke-medlemsvirksomhed
Modtagne dokumenter:	1. Forbrugerens klage 2. Øvrige dokumenter modtaget i perioden fra klagens oprettelse til nævnets afgørelse fremgår af sagen på ankenævnets hjemmeside
Nævnets sammensætning:	Steen Friis Nielsen Michael Nielsen Erik S. Rasmussen
Afgørelsesdato:	20. september 2017

### Parternes krav

Klager har krævet følgende:

”Jeg foreslår jeg får mine penge tilbage og Nicks bilpleje betaler for at få en professionel til at udbedre de lak og poleringsskader som er kommet på min bil efter at have været nede hos ham, samt erstatter cigarettænder og hætte til trækkrog som mangler i min bil efter at have nede ved ham.

Alternativt foreslår jeg en økonomisk godtgørelse på 5000kr til selv at udbedre skader. plus de 2599kr. jeg har betalt. Dvs, 7599kr. i alt.”

Indklagede har ikke svaret i sagen.

### Sagsfremstilling

Klager ejer en Volvo S 60, 2,4, der første gang er indregistreret den 22. november 2001. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen efter det oplyste kørt 310.000 km.

Klager har af indklagede købt et gavekort til bilpleje. Efterfølgende har klager indleveret sin bil til indklagede, og der er i forlængelse heraf opstået tvist mellem parterne vedrørende det udførte arbejde.

Indklagede annoncerede det omtalte gave kort til salg på internettet på følgende måde:

[Se næste side]

Hej bilpleje elskere 😊

- jeg vil sætte 50 gavekort til salg nu, som ingen har set før! Først til mølle ! Spar 5000 kroner !!

Hvad siger du til at prøve og opleve en behandling som er beregnet til overklasse biler, og super biler ?

- en normal total klargøring, af en ordinær familie container, tager Ca 6 timer at udføre.

- Dette er noget helt andet, her arbejder jeg fokuseret alene i Ca 8 timer kun i kabinen, kabinen bliver så klinisk ren helt ned i mindste detalje, så finder du en plet på størrelse med et knappehovde, får du pengene tilbage så enkelt er det.

Læder Kabine får massage med olier og creme så det bliver blødt igen, stof sæder bliver rensset helt ned i skummet og imprægneret, det er svært at udspecificere hvad der bliver gjort, så vil teksten blive 6 sider lang .

Lakken på bilen, bliver slebet i 4 hele trin, som gør at finish til sidst kan måle sig med en luksus bil. Intet bliver over set.

Hele bilen bliver beskyttet af en keramik hård lak forsegling, så hvis du vasker din bil skånsom, og Med omtanke, vil den stå som en diamant hele året.

Jeg skal have bilen i 2 dage. Så alt beskyttelse kan hærde rigtig inden den bliver udleveret igen .

Jeg har en bil du kan låne i perioden kvit og frit tag den med fuld tank og stil den igen med fuld tank.

Jeg mangler kapital til at færdig gøre, mine værksteder hvor det hele starter med et brag igen Ca den 1 april. Så fra 1 april kan gavekortene indløses, og kan selvfølgelig bruges hele året.

Og jeg vil gerne vise Danmark hvordan en bil kan klargøres af en professionel.

Skynd dig og slå til, der vil hurtigt blive udsolgt.

Send en besked til indbakken med bil mærke, og dit navn, og når du har overført pengene, sender jeg et personligt gavekort Evt med posten eller e-mail til print.

Prisen er KUN 2599.- du sparer som minimum 5000 i forhold til bil størrelse.

En normal forårs klargøring inde og ude koster Ca 3500, så slå til nu og spar rigtig mange penge .

Lækker dag til alle

Klager har i forbindelse med sagens indbringelse for ankenævnet medio maj 2017 bl.a. anført:

”...

**Hvad er der aftalt omkring reparationen?**

Reparationens pris: 2599

...

Evt. andre aftaler: Jeg købte et gavekort, hvor der stod at bilen ville undergå samme behandling som en bil i luksusklassen (værdi af 6000kr).

Bilen blev lovet grundigt vasket, poleret, voksbehandlet og givet beskyttende coating. Yderligere ville kabinen blive grundigt rengjort, sæderne givet læderpleje og bilen støvsuget/rengjort.

**Hvad går klagen ud på?**

1. Skader udført på bilens lak.
2. Skader på bilens udvendige lister
3. Manglende/mistet cigarettænder samt hætte til trækkrog.
4. Mangelfuldt og dårligt udført arbejde på lak.
5. Mangelfuldt arbejde udført i kabinen, på trods af dette var en del af tilbud.
6. Hans hund har været inde i bilen og ridset lædersæder.
7. Rester af hundekiks og affald i bilen efter afhentning.
8. Rester fra anvendte produkter udvendigt og indvendigt på bil
9. Der er ikke givet coating som aftalt
10. Lædersæder og ikke givet pleje som aftalt

**Hvornår er der klaget til værkstedet første gang?**

Klagedato: 10-04-2017

**Hvad er resultatet af din klage?**

Ingen respons på trods af gentagne forsøg på kontakt, både af undertegnedes og jurist fra FDM. Der er forsøgt at kontakte gentagne gange pr. opkald, sms, messenger, over facebook samt email, uden respons.

...”

Der er i sagen fremlagt Messenger- og SMS-korrespondance mellem parterne, der er ankenævnet bekendt, men som ikke gengives i denne afgørelse. Ankenævnet har tillige fået forelagt sagens øvrige bilag, herunder diverse fotos.

Ankenævnets sekretariat har forgæves forsøgt at få indklagede til at afgive svar i sagen. Indklagede er kontaktet via e-mail, almindelig post, telefon og SMS. Klager har tillige i en SMS-korrespondance med indklagede orienteret om klagesagens verseren ved ankenævnet. Indklagede er af sekretariatet gjort bekendt med, at sagen kan afgøres på det foreliggende grundlag, hvis indklagede ikke afgiver svar i sagen. Trods opfordringen hertil har indklagede ikke svaret i sagen.

**Ankenævnets begrundelse og afgørelse**

Da indklagede ikke har svaret, lægger ankenævnet klagerens sagsfremstilling til grund for afgørelsen.

På baggrund af det oplyste finder ankenævnet at måtte lægge til grund, at det af indklagede udførte arbejde ikke er udført fagligt korrekt, og at arbejdet har været uden værdi for klager. Endvidere lægger ankenævnet til grund, at der med det udførte arbejde tillige er påført skade på klagers bil. Som følge heraf finder ankenævnet, at indklagede skal tilbagebetale det beløb, som klager har betalt for gavekortet. Indklagede skal tillige kompensere klager for de skader, som arbejdet har påført klagers bil. Samlet set finder ankenævnet herefter, at indklagede skal betale 7.599 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.

#### **A F G Ø R E L S E:**

Indklagede, Custom Car Care by Nick v/Nick Hartmann Christensen, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 7.599 kr. til klageren, N.N.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 19. maj 2017 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