

## Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15791
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 26564182 HC Biler v/Medi Andersen Gammel Køge Landevej 485 2650 Hvidovre
Klagen vedrører:	Køb 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 Michael Ern Nielsen Nils Suhr Andersen
Afgørelsesdato:	19. januar 2018

### Parternes krav

Klager har krævet, at købet ophæves, og at indklagede skal betale 862 kr. for 2 måneders forsikring af bilen.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

### Sagsfremstilling

Det er oplyst, at klager har købt en brugt Kia Picanto 1,1 af indklagede for 23.800 kr. med tillæg af nummerplader 1.180 kr., i alt 24.980 kr. Der er ikke forevist en slutseddel for ankenævnet. Det er oplyst, at den er afleveret til indklagede. Bilen er første gang indregistreret den 30. november 2004. Klager har oplyst, at bilen har kørt 131.000 km. Bilen er registreret til klager den 27. april 2017.

Klageren har anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

”Hvad går klagen ud på?

1. Da jeg havde bilen var der stadig larm og problemer med dens funktionalitet, da jeg tog den til mekaniker gjorde han mig opmærksom på at kileremmen i hvert fald ikke havde været skiftet. Han gjorde mig også opmærksom på en masse andre mangler og gav mig disse til at tage med tilbage til forhandler.

2. Jeg skriver til forhandler den 23/8 og gøre opmærksom på kileremmen og andre mangler ved bilen samt motorfejl. Denne bliver da svaret på med anmodning om hvilke mangler der er og slutsedlen. Den 29/8 angiver jeg svar med listen af mangler og spørger om de ønsker jeg tager bilen med. De har ikke svaret mig på E-mail siden der. Andet end automatisk e-mail modtaget svar.

3. Jeg går så over til at ringe til virksomheden flere gange og får fat i dem den 11/9 hvor der bliver lovet at mekanikeren vil ringe tilbage til mig, det samme sker den 14/9 hvor jeg så vælger at aflevere bilen med nøglerne hos værkstedet.

4. den 15/9 ringer jeg igen med hensyn til at jeg har afleveret bilen, dette bekræftes og jeg får at vide jeg igen vil blive ringet tilbage af mekaniker. Jeg gør her opmærksom på at jeg gerne vil have noget tilbagesvar indenfor juridisk rimelig tid da jeg hele tiden bliver lovet svar men intet kommer.

5. Den 30/10 føler jeg at 1,5 måned uden svar er langt over rimelig tid, og jeg får endnu engang fat i virksomheden, og undre mig over hvorfor der stadig ikke er blevet ringet til mig, jeg får endnu engang at vide at der vil blive ringet tilbage til mig. Jeg beder om at blive ventende i telefonen fordi jeg helst ikke vil vente en 1,5 måned mere. Dette er ikke muligt men hende jeg snakkede med ville haste på mekaniker. Jeg gør dem opmærksom på at jeg på dette punkt forventer et svar eller handlet trukket tilbage.

Jeg ringer tilbage den 3/11 og spørger endnu engang indtil hvornår jeg vil blive ringet til, her får jeg endnu engang at vide at det skulle hun nok sørge for at mekaniker gjorde og ville gøre det til en hastesag, da jeg beder om at få svar samme dag eller dagen efter. Her fortæller jeg også at denne sag nu er blevet juridisk meget tvivlsom og at jeg ønsker en løsning, pengene tilbage eller at jeg tager den videre til anklagenævnet.

Jeg ringer endnu engang den 6. nov og får sat i den samme ansat som jeg snakkede med sidst. Jeg gør hende opmærksom på at jeg optager denne samtale da jeg gerne vil have evidens for hvad virksomheden lover mig. Hun forstår ikke jeg ikke er blevet ringet til endnu, men jeg gør dem endnu engang opmærksom på at jeg har bedt om svar indenfor rimelig tid for over 1,5 måned siden og bedt om en tilbagetrækning af handlen. Hun lover endnu engang at der vil blive ringet tilbage til mig.

6. Jeg ønsker Selvfølgelig en hurtig løsning på denne sag, da jeg lider unødvendig økonomisk tab på bilen der ikke er mig tilgængeligt, med hensyn til 2 måneders tab af Afskrivninger på bilen, betaling af bil forsikring samt skattepligtige afgifter på bilen.

...

Hvad er resultatet af din klage?

intet svar fra værksted eller mekaniker,(undtagen den aller første mail, som derefter ikke blev svaret på) har kun haft kontakt når jeg selv har taget den og dette har været med en receptionist/sekretær der har lovet at de ville få en til at ringe tilbage til mig. Dette er aldrig sket. De har min Bil, bilnøgler samt slutseddelen da denne blev bedt om at blive medbragt. De er derfor desværre i bisideles ad slutseddelen”

Den 23. august 2017 skrev klager følgende e-mail til indklagede:

”Jeg har i forårs købt en Kia Picanto hos jer, der er en del diverse fejl og mangler jeg derfor ønsker at få lavet.

jeg har haft den til stor service og har fået tjekket bilen og min mekaniker gør mig opmærksom på en del fejl.

Der er desværre en hel liste af fejl, men blandt disse er blandt andet, affjedring ved det højre baghjul, begge forlygter, fejl på krumtapssensor, kileremmen(Som jeg blev lovet ville blive udskiftet inden jeg fik bilen leveret, men åbenbart desværre ikke er tilfældet), Bremsklodserne og diverse.

Her igår gik begyndte motorlyset at tænde og bilens motor blev meget ophedet og begyndte at ryge og lyder ikke sund...”

Det fremgår, at bilen herefter indleveres til indklagede til reparation.

E-mailkorrespondancen mellem parterne i øvrigt er ankenævnet bekendt, men gengives ikke i denne afgørelse.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Har prøvet forgæves og kontakte dig via email og bede dig ringe til mig og vedlagt mit nummer i en email for at komme i kontakt med dig, men forgæves op til flere gang, derfor forstår jeg ikke at du har prøvet og ringe så mange gange, da jeg selv sidder ved telefonen hver dag fra 10-17 i salgsafdelingen. Det er jo klokkeklart at tingene skal laves, men det er bare lidt svært og arbejde videre med det, når jeg ikke har nogle muligheder for at komme i kontakt med dig, og du har sendt bilen herved med auto-transport og jeg aldrig har hørt fra dig efter. Mvh HC biler. Ring snarest på 31169601 for at finde en løsning, hvis du ikke kan komme igennem til værkstedet så prøv salgsafdelingen.”

Klager har hertil anført:

”Jeg har været i kontakt med Virksomheden endnu engang, og desværre var de ikke interesseret i mit løsningsforslag eller i at trække handlen tilbage. De mener at den manglende kontakt til mig, skyldes at jeg ikke har svaret med mit mobil nummer på mail. Dog har jeg været i kontakt med en repræsentant af virksomheden utallige gange, hvor jeg har afleveret mit nummer og blevet spurgt om der kunne ringes tilbage til det jeg ringede fra (som er den samme). Virksomheden beklager at af ALLE de opkald jeg har haft med dem er der ingen af dem fra værkstedet der har givet beskeden videre til salgsafdeling, derfor jeg ikke er blevet ringet tilbage til. De skriver også og fortæller mig at intet er lavet på bilen endnu, da de manglede information om hvad jeg ville have lavet, derfor henviser jeg også til 2. mail jeg sender dem og de bekræfter at have modtaget hvor jeg giver dem en rimelig præcis liste over mangler på bilen, så dette er jeg lidt uforstående overfor.

Jeg er også rimelig uforstående over at virksomheden ikke har skulle føre min besked videre, da jeg gør dem opmærksom på at jeg gerne ville have noget svar indenfor rimelig tid, at jeg efter 1½ måned havde sagt jeg ville have hævet købet, samt gjort opmærksom på at jeg ville overgå til juridisk handling hvis jeg ikke blev kontaktet. -Dette er en besked jeg har svært ved at forstille mig, man ikke går videre med. På den sidste opkald med deres medarbejder ved navn NN, bekræfter hun at det var hende jeg snakkede med i sidste uge, gjorde opmærksom på ovennævnte og at jeg stadig ikke var kontaktet, og her spørger hun mig om virksomhedens ejer Medi, stadig ikke har ringet til mig. Dette havde jeg ikke og forklarer endnu engang min problemstilling og bliver igen lovet at blive ringet til igen, hvor hun lover at sende det videre med det samme. - igen har jeg svært ved at tror at de ikke har sendt denne besked videre. (denne samtale har jeg optaget dokumentation på, samt den samtale jeg har haft med virksomheden som følge af denne sag)

Ligemeget hvad synes jeg at jeg har gjort mit for at få kontakt med mekaniker og har snakket med en repræsentant fra virksomheden. At disse beskeder ikke er givet videre er fuldt ud kun forhandlers mangel. At jeg har været i kontakt flere gange med dem, med besked om at jeg bliver ringet tilbage til og at virksomheden efterfølgende ikke har gjort dette ser jeg som grov misligholdes fra sælgers side.

Jeg vil også påstå at sælger fra starten af salget har handlet svigagtigt, da jeg bliver lovet ved køb af bilen at Kileremmen bliver fikset og at bilen går igennem et værkstedstjek på deres værksted inden jeg for bilen for at sikre sig at den er funktionel til det niveau som der kunne forventes af en brugtbil. Kileremmen var ifølge 3-parts værksted i hvert fald ikke skiftet, og med listen af mangler er det tydeligt at se at denne del af aftalen ikke blev overholdt.

Jeg sendte den ind efter købelovens § 42-54 som en reklimations sag, for at de skulle reparere bilens mangler. Dertil mener jeg at der har været overtrædelse fra sælgers side af § 75a : Salgsstanden skal med hensyn til art, mængde, kvalitet og andre egenskaber stemme overens med aftalen, og køberen skal i forbindelse med købet have de fornødne oplysninger med henblik på montering, anvendelse, opbevaring og vedligeholdelse af salgsgenstanden.

Og specielt indenfor dets 1) og 2) punkt: 1) have en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber samt emballering, som køberen efter salgsgenstandens karakter og forholdene i øvrigt havde rimelig grund til at forvente, 2) være egnet til formål, som genstande af den pågældende type sædvanligvis anvendes til, Konkluderende mener jeg at jeg har handlet, ikke kun i god tro, men har sørget for at forsøge at indgå i en samtale med virksomheden og at det er denne der ikke har regeret rettidigt eller rigtigt. De mener at det kunne være min fejl da jeg har kontaktet virksomhedens værksted istedet for salgsafdelingen. Dog vil jeg argumentere for at jeg havde sendt min bil ind til reparation og værkstedet ville derfor lyde som det rigtige sted. Derudover henviser jeg til at deres automatiske telefonmodtager giver en 3 valgmulig-

heder, disse værende: Tryk 1 hvis du vil købe bil; Tryk 2 hvis du vil sælge vil; Tryk 3 for værksted. Derfor mener jeg at trykke 3, og derved blive omstille til deres værksted ville være det korrekte valg i min sag.

Da virksomheden ikke var interesseret i mit løsningsforslag med hensyn til reparationen af bilen, har jeg gjort virksomheden opmærksom på at jeg går videre med sagen hos bilklage. Derfor ønsker jeg efter købelovens § § 42-43 at få hævet købet, da sælger ikke ville indgå i et forlig med hensyn til erstatning eller afhjælpning.”

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

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

Det må efter det oplyste lægges til grund, at klageren har rettet henvendelse til indklagede flere gange om de påståede mangler, og at indklagede ikke har gjort et egentligt forsøg på at få kontakt til klageren og at afhjælpe manglerne. Da indklagede heller ikke har gjort indsigelse imod klagerens oplysninger om, at bilen er mangelfuld, lægger ankenævnet til grund, at bilen har mangler som anført af klageren, jf. købelovens § 75a, stk. 2, nr. 1 og § 76, stk. 1, nr. 4. Det fremgår af e-mailkorrespondancen med indklagede, hvilke fejl klager anførte, der var på bilen.

Det fremgår af købelovens § 78, stk. 4, at sælgeren skal opfylde krav om afhjælpning inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. § 79. Sker dette ikke, kan køberen blandt andet kræve ophævelse af købet.

Da bilen efter det oplyste endnu ikke er tilbageleveret til klager, er der allerede af denne grund ikke sket afhjælpning inden rimelig tid. Klager er derfor berettiget til at ophæve købet.

Ifølge købelovens § 57, stk. 1, er sælgeren, hvis købet hæves, ikke berettiget til at få genstanden tilbage, medmindre han tilbagegiver, hvad han har modtaget i betaling, og køberen er ikke berettiget til at få købesummen tilbage, medmindre han tilbageleverer det modtagne i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var ved leveringen.

Klageren har herefter ved tilbagelevering af den købte bil krav på at få købesummen på 24.980 kr. tilbage med et fradrag af den nytte, som han har haft af bilen. På baggrund af bilens alder og karakter finder nævnet, at der for den nytte, som klageren har haft af bilen, skal fradrages 2.000 kr. Købesummen forrentes som nedenfor bestemt.

Klager har ikke i øvrigt ført bevis for sit krav.

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, HC Biler v/Medi Andersen, skal inden 30 dage efter forkyndelse af denne afgørelse betale klageren, NN, 22.980 kr. mod at klageren tilbageleverer bilen, mrk. Kia Picanto 1,1, reg. nr. XX XX XXX, stelnr. XXXXXXXXXXXXXXXX. 24.980 kr. forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af § 8 % fra den 11. november 2017 til betaling sker. Det bemærkes, at bilen står hos indklagede.

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