

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 16110

Klager: NN

Indklaget: CVR-nr.: 30705092
Hundige AC Holding ApS
Hundige Strandvej 27
2670 Greve

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: Kim Rasmussen
Lennart Fogh
Erik S. Rasmussen

Afgørelsesdato: 17. august 2018

Parternes krav

Klager har formuleret sit krav således:

”Vi forventer en regning på 25.000 inkl. moms plus leje af lånebil til 1859 kr. inkl. moms = 26.859 kr. inkl. moms”.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Audi A6 2,0 Avant, der første gang er indregistreret den 23. januar 2004. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 160.000 km.

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

”Reparationen er endnu ikke betalt, da beløbet ligger langt fra det aftalte.

Hvad går klagen ud på?

- 1). Markant merpris end oprindelig aftalt (jf. vedhæftede dokumenter).
- 2). Mangler efter reparation (jf. vedhæftede maildialog).”

Der foreligger i sagen følgende tilbud af 13. oktober 2017 fra indklagede på 20.818,10 kr.:

1	SERVICEEFTERSYN / STØDDÆME BAG / FJEDER BAG	1,00				
2	TANDREM MED PUMPE / POLLERING AF FORLYGTE					
3	DINITROL MED DOBBELT BEHANDLING 2 LAG					
4	GEARKASSE OLIESKIFTE / UDSTØDNING REPARATION					
5	Bremse slange 4596.005X>	2,00	400,00	5,00%	760,00	25,00%
6	Bremse væske udskiftning . udl ABS	1,00	444,00	5,00%	421,80	25,00%
7	Gear Olie CASTROL TRANSAXLE 75	3,00	188,00	5,00%	535,80	25,00%
8	Afgift GEAR, Gear Olie	3,00	2,23		6,69	25,00%
9	BAGFJEDER 394204226	2,00	722,00	5,00%	1.371,80	25,00%
10	MANCHETSÆT, STØDDÆMPER 3589-103-0	2,00	449,00	0,50%	893,51	25,00%
11	GASFJEDER 358104219	2,00	225,00	5,00%	427,50	25,00%
12	FJEDERBENSLEJE BAG 3522036 01	2,00	331,00	5,00%	628,90	25,00%
13	STØDDÆMPER H,V BAG 35E1234	2,00	1.409,00	5,00%	2.677,10	25,00%
14	RØRFORBINDER UDSTØDNING 20223416	1,00	440,00	5,00%	418,00	25,00%
15	DINITROL MED 2 LAG OG DOBBELT BEHANDLING	1,00	4.180,00	12,00%	3.678,40	25,00%
16	TANDREM MED PUMPE FORBEHOLD					
17	JEG VIL GERNE HØRE FRA DIG . D ET DETTE					
18	SKAL SKIFTES					
19	POLLERING AF FORLYGTE V-H	2,00	644,00	5,00%	1.223,60	
20	løn-udskiftning-justering	7,00	495,00	20,00%	2.772,00	25,00%
21	løn / Fejlfinding / Test	1,00	669,00	10,00%	602,10	25,00%
22	MALING AF BEGGE V. DØR	2,00	1.899,00	**,**%		25,00%
23	JUSTERING AF FORSKÆRM VF	1,00	495,00	**,**%		25,00%
24	JUSTERING AF H. SIDERUDE	1,00	495,00	**,**%		25,00%
25	Miljø	1,00	244,00		244,00	25,00%
26	Diverse forbrugsmaterialer	1,00	238,00		238,00	25,00%
27	FAKTURANU. BEDES ANFØRT VED BANK OVERFØRSEL	1,00				

Tilbuddet blev fremsendt ved følgende e-mail af 13. oktober 2017 fra indklagede:

Hermed har jeg haft mulighed for at gennemgå og set din bil og hermed (Se Arb. Kort)

Begge venstre dør vil blev malet UB

Venstre Forskærm Justering UB

Højre Rude Justering UB

Herunder har jeg vedhæftet tilbud samt billeder vil det skal gøres på jeres bil samtidigt har jeg anmodet om svar vedr. Tandrem som står og skal skiftes her og nu også.

Jeg ønske jer hermed go ferie og håber du/I få tid til at se min mail 😊 😊

Billeder

Arb. Kort

Tilbud

Er vedhæftet.

Der foreligger følgende faktura af 8. november 2017 fra indklagede på 38.828,46 kr.:

Pos.	Betegnelse	Antal	Pris for 1	Beløb	Moms
1	SERVICEFTERSYN / STØDDÆME BA / FJEDER BAG	1,00			
2	TANDREM MED PUMPE / POLLERING AF FORLYGTE				
3	DINITROL MED DOBBELT BEHANDLING 2 LAG				
4	GEARKASSE OLIESKIFTE / UDSTØDNING REPARATION				
5	Bremse slange 4596.005X>	2,00	400,00 5,00%	760,00	25,00%
6	Bremse væske udskiftning . udl ABS	1,00	444,00 5,00%	421,80	25,00%
7	Gear Olie CASTROL TRANSAXLE 75	3,00	188,00 5,00%	535,80	25,00%
8	Afgift GEAR, Gear Olie	3,00	2,23	6,69	25,00%
9	Bagfjeder 394204226	2,00	722,00 5,00%	1.371,80	25,00%
10	Manchatsæt Støddæmper Bag 3589-103-0	2,00	449,00 5,00%	853,10	25,00%
11	Gasfjeder Bag Bagklap 358104219	2,00	225,00 5,00%	427,50	25,00%
12	Fjederbensleje Bag 3522036 01	2,00	331,00 5,00%	628,90	25,00%
13	Støddæmper V-H Bag 35E1234	2,00	1.409,00 5,00%	2.677,10	25,00%
14	Udstødnings Samler Muffte 20223416	1,00	440,00 5,00%	418,00	25,00%
15	Dinitrol med 2 lag Undervognsb behandlingBEHANDLING	1,00	4.180,00 12,00%	3.678,40	25,00%
16	TANDREM MED PUMPE FORBEHOLD				
17	JEG VIL GERNE HØRE FRA DIG . D ET DETTE				
18	SKAL SKIFTES				
19	Polering af Forlygteglas	2,00	644,00 5,00%	1.223,60	
20	MALING AF BEGGE V. DØR	2,00	1.899,00 **,***%		25,00%
21	JUSTERING AF FORSKÆRM VF	1,00	495,00 **,***%		25,00%
22	JUSTERING AF H. SIDERUDE	1,00	495,00 **,***%		25,00%
23	FAKTURANU. BEDES ANFØRT VED BANK OVERFØRSEL				
24	Komplet Tandrem Med Pumpe				
25	Tandremkitsæt K045491XS	1,00	1.419,00	1.419,00	25,00%
26	V.Dækselpakning 388170	1,00	297,00	297,00	25,00%
			overførsel	14.718,69	
Pos.	Betegnelse	Antal	Pris for 1	Beløb	Moms
27	Remstrammer Genrator T38151	1,00	890,00	890,00	25,00%
28	Hydr. Strammer F/Tandrem	1,00	1.022,00	1.022,00	25,00%
29	Bolt for remskive 0523042	1,00	60,00	60,00	25,00%
30	Vandpumpe 8MP376800-041	1,00	600,00	600,00	25,00%
31	GlycoTech 30 SF Kølervæske	8,00	79,00	632,00	25,00%
32	Multirem For Genrator 6PK1590	1,00	297,00	297,00	25,00%
33	VacumSlange Audi For Motor 06B 133 751AT	1,00	645,00	645,00	25,00%
34	Champion For 582S	1,00	322,00 5,00%	305,90	25,00%
35	Tændrør 7553	4,00	112,00 5,00%	425,60	25,00%
36	Champion Bag 380U	1,00	80,00	80,00	25,00%
37	Sprinkleslange Bag	1,00	625,00	625,00	25,00%
38	løn / Fejelfindning / Test	1,00	669,00 10,00%	602,10	25,00%
39	løn-udskiftning-justering	18,00	495,00 10,00%	8.019,00	25,00%
40	Miljø	1,00	259,00	259,00	25,00%
41	Diverse forbrugsmaterialer	1,00	639,00	639,00	25,00%
42	LÅNE BIL	11,00	169,00 20,00%	1.487,20	25,00%
43	FAKTURANU. BEDES ANFØRT VED BANK				

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

[Se næste side]

Den 21. januar 2018 skrev klager til indklagede:

Vi har fået kigget nærmere på faktura 14832 og kan stadig ikke få det til at hænge sammen. Vi får et tilbud på 20.818,10 som vi vælger at acceptere, og efterfølgende accepterer vi telefonisk en merpris på ca. 4000-5000 inkl. moms for at få skiftet tandrem og vandpumpe. Dvs. at vi forventer en regning på 25-26.000 inkl. moms plus leje af lånebil. Men vi bliver ved afhentning af bilen præsenteret for en regning på 38.828,46. Det er en merpris på over 13.000 som vi ikke har sagt OK til (bortset fra udskiftning af sprinklerslangen til bagruden).

I bedes venligst forklare merprisen (minus sprinklerslange), da vi finder at det er urimeligt at fakturaen afviger så meget fra det aftalte, uden at vi har indgået aftale herom.

I øvrigt kunne jeg ved afhentning af bilen, konstatere at den ene inderskærm var ikke monteret ordentligt (det konstaterede I også selv ved afhentning). Og på vej hjem konstaterer jeg at dels er kontrolpanelet til vinduer mv. i venstre fordør ikke fastmonteret, men falder ud ved betjening og så er cigarettænderen forsvundet.

Indklagede svarede 22. januar 2018 således:

Jeg har lig set efter begge sager både Tilbud nummer 505 samt Regning 14.832

Tilbud 505 fra den 13-10-2017 i alt (21000,-)

Regning 14832 fra den 08-11-2017 i alt (39000,-)

Diff:- 15000,-

En mere pris for Tandrem er aldrig 4-5 inkl. Moms , dette er oplyst i butikken samt Telefonisk , hvori er KUN reservedel vil beløbe sig mellem 4.000 og 5000,kr Ex moms samt arb. løn og jeg tro du er kommet til at forstå dette er som komplet udskiftning mellem 4.000 og 5.000 kr desværre 😞

Dog er det også forklaret , at denne reparation med forbehold for en vigtigt Stramme , dette kan kun ses efter afmontering , og på derværende tid har jeg ikke startet på din bil og helle ej afmonteret tandrem , det var en lille forsigtigt pris.

Tandrem Kun i Reservedel 5.200 , Ex Moms 6.500,-

Løn med udskiftning 2.000,- Ex Moms 2.500,-

Herunder tillæg:

Viskerblade for 400,-

Viskerblad Bag 100,-

Sprinkleslange Bag 800,-

Tændrør 400,-

Og til denne Tillæg er det taget ca. 3.000,- i løn

Diverse forbruges 836,-

Lånebil 1900,-

I alt ca. 16500

Husk på denne regning er meget GAMMELT og står til betaling hurtigst muligt ,herunder renter og rykker er ikke tilskrevet på hele din regning.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Jeg har en fast aftale med NN som mail til 21000,- hermed i aftalen står der at der skal skiftes Tandrem , dette er bekræftet telefonisk , dette aftale gør at jeg oplyse pris for reservedel og tag forbehold for dette reparation også som er meget normalt ved en sådan reparation og en sådan Bil , Se dataile pr. mail alle priser vedr. Tandrem. , men desværre kunden har opfattet denne pris som slut pris , dette har jeg også måtte forklare det i min mail , Se mail nummer 6 herunder modtage jeg en Mail om , at vi skal se efter et andet problem i bilen (Se mailen fra NN) (Deres sprinkle bagtil) Jeg har svaret på mailen vedr. alle priser samt hvorfor det er pris diff. mellem den første tilbud og det endeligt regning , dette er vedhæftet også med hele forklaring.

...

Kunden har accepteret en reparation den 03-10-2017 , det er efter 4 måneder , høre jeg for 1. gang fra kunden , dette er ikke accepteret ikke kun der er gået 4 måneder , men fordi vores bogholdriget begynder at sende rykker ude til kunden , hermed har jeg haft mulighed for at høre fra kunden for 1. gang den 20-01-2018.”

Klager har hertil anført:

”Jeg har aldrig accepteret at tilbuddet var eksklusiv timer. Da jeg afhenter bilen på værkstedet den 3-10-2017 bliver jeg forelagt en faktura der er langt næste over det forventede, og den vil jeg lige kigge på. Og hvis jeg ellers forstår værkstedet korrekt, så har dele af tilbuddet været inkl. timer (Fx Dinitrol post 15 i tilbud) mens andet ikke har? Der optræder endvidere poster på tilbuddet der angiver løn til udskiftning-justering (post 20 i tilbud) og løn til fejlfinding / test (post 21 i tilbud). Det giver mig det klare indtryk at tilbuddet er inklusiv timeløn. Ellers havde jeg naturligvis bedt om at få dette inkluderet i tilbuddet!”

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Indklagede har afgivet et skriftligt tilbud på udførelse af arbejde på 20.818,10 kr. Der er enighed om, at klager yderligere har accepteret, at bilen fik skiftet tandrem og vandpumpe. Der er uenighed om, hvorvidt den pris, klager fik oplyst herfor, indeholdt timeløn. Indklagede har endeligt faktureret det udførte arbejde med 38.828,46 kr., det vil sige ca. 18.000 kr. mere end tilbuddet.

Indklagede har ikke sikret sig, at klager har accepteret, at der udførtes yderligere arbejde på bilen, eller hvilken pris tandrem og vandpumpe skulle skiftes til. Indklagede er derfor ikke berettiget til at fakturere et større beløb end anerkendt af klager. Der gives derfor medhold i klagen.

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, Hundige AC Holding ApS, skal anerkende alene at kunne fakturere det arbejde, der er udført ved faktura nr. 14832 af 8. november 2017, med 26.859 kr. inkl. moms over for klager, NN.

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.

Kim Rasmussen