

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15813
Klager:	NN
Indklaget:	NN
Klagen vedrører:	Reparation af bil
Modtagne dokumenter:	<ol style="list-style-type: none">1. Forbrugerens klage2. Virksomhedens kommentarer3. Øvrige dokumenter modtaget i perioden fra klagens oprettelse til nævnets afgørelse fremgår af sagen på ankenævnets hjemmeside
Nævnets sammensætning:	Steen Friis Nielsen Lennart Fogh Nils Suhr Andersen
Afgørelsesdato:	21. marts 2018

Parternes krav

Klager har krævet følgende:

”Serviceaftalen skal som aftalt udløbe ved 100.000 km. Derved ophører de månedlige betalinger. Desuden skal [redacted] afholder udgiften på 100.000.- km serviceeftersyn og udskiftning af tandrem. Arbejdet er udført på alternativt værksted (billigste mulighed på [redacted], pris 5.782.62.- kr.”

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Den 26. maj 2014 købte klageren en ny Ford Ka af indklagede for i alt 92.879 kr. Samtidig med købet, indgik parterne en serviceaftale, hvoraf fremgår:

[Se næste side]

Service Aftaler

Aftalenr. [REDACTED]

Aut.forhandler
[REDACTED]Ejer/Bruger:
[REDACTED]

Model:

Ka 1,2

Stel.nr.:

Reg.nr.:

Reg.f.g.:

Startdato	Slutdato	Udløb	Dækning:	<input type="checkbox"/>	Sommer/vinterdæk
26-05-2014	25-05-2019	100.000 km.		<input type="checkbox"/>	Dæk Hotel
				<input type="checkbox"/>	Lejevogn
				<input checked="" type="checkbox"/>	Plus Serviceaftale*
				<input type="checkbox"/>	Basis Serviceaftale

Pris pr. mdr. incl. moms kr. 485,-

Forfaldsdag er den 1. hverdag i måneden. Første gang den **01.06.2014**

Varighed: Aftalen er gældende fra den første reg. dato og til anførte slutdato. Der foretages opgørelse på basis af faktisk kørte km. ved udløbstidspunktet.

Overkørte km: Aftalen ophører enten ved opnåelse af aftalt køredistance eller ved udløb af aftalt periode, hvad der kommer først.

Dækningsomfang: [REDACTED] Service Aftale omfatter service og vedligehold af ovennævnte bil, som skal udføres på hos [REDACTED]. Aftalen gælder i henhold til retningslinjer som beskrevet i aftalebetingelserne.
*Plus Serviceaftaler indeholder fordelene som beskrevet på bagsiden.

Under de generelle betingelser anføres det om aftalens ophør bl.a.: "Overstiger produktet af bilens km-stand og den aftalte km-afgift summen af de allerede indbetalte ydelser, indbetaler kunden forskellen."

Klageren har anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

"Hvad går klagen ud på?"

- [REDACTED] vil ikke lade serviceaftalen udløbe efter 100.000 km. som beskrevet på forsiden af Serviceaftalen: "Aftalen ophører enten ved opnåelse af aftalte køredistance eller ved udløb af aftalt periode, hvad der kommer først." Endvidere var netop denne formulering en væsentlig parameter i salgsprocessen der gjorde, at vi købte denne bil fremfor andre muligheder. Jeg mener at [REDACTED] forsøger at udøve falsk markedsføring og bondefangeri.
- [REDACTED] afviste ultimo september 2017, at servicere bilen ved 99.500 km. Dette på trods af, at serviceaftalens varighed er på 100.000 km eller 5 år. [REDACTED] har overfor mig på intet tidspunkt påtalt, at bilens kilometer forbrug kunne blive et problem i forhold til serviceaftalen.

Hvornår er der klaget til forhandleren første gang?

Klagedato: 01-10-2017

Hvad er resultatet af din klage?

[REDACTED] fastholder at de ikke vil forholde sig til deres formulering på forsiden af servicekontrakten. [REDACTED] ser gerne denne sag i Ankenævn for biler."

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

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Indklagede er enig i de oplysninger klager har angivet: Nej
Ugangspunktet er at kunden laver en serviceaftale på 60 mdr og 100.000 km. Kunden kører så betydeligt mere end kunde aftalte fra start. derfor har vi serviceret bilen de 100.000 km men kunden har ikke betalt for hel periode.

Der står under aftalen ophør følgende: Overstiger produktet af bilen km-tstand og den afslatte km-afgift summen af de allerede betalte ydelser, indbetaler kunden forskellen.
Derfor men vi at kunden skal betale de resterende mdr

Indklagede er enig i klagers fremstilling af sagsforløbet: Nej
Der står i aftale se ovenfor

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagers krav: Nej
Vi mener at kunden skal betale i 60 mdr altså resten tiden altså frem til 25.5.19 da aftalen er beregnet efter km 100.000.
Kunden har kørt meget mere end kunden fortalte ved aftalen indgåelse.”

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Af parternes aftale fremgår det indledningsvis bl.a., at aftalen begynder den 26. maj 2014 og slutter den 25. maj 2019. Det fremgår også, at den udløber ved 100.000 km. Under overskriften ”overkørte kilometer” fremgår det, at aftalen enten ophører ved opnåelse af aftalt køredistance eller ved udløb af aftalt periode, hvad der kommer først. Endeligt fremgår det under de generelle betingelser, at klageren ved aftalens ophør skal betale for de overkørte kilometer.

Ankenævnet finder, at aftalen og herunder de generelle betingelser er uklare, og at aftalen ifølge sin ordlyd kan forstås på i hvert fald to måder. På den ene side kan aftalen forstås sådan, at den har en løbetid på 5 år. I den 5 års periode skal klageren betale det aftalte honorar, og indklagede skal servicere bilen indtil den har kørt 100.000 km. Hvis de 100.000 km nås, før 5 års periodens ophør, skal klageren betale for den resterende del af aftaleperioden. Aftalen kan også forstås sådan, at den udløber, enten når den var varet i 5 år, eller når bilen har kørt 100.000 km uden yderligere betaling.

Det må lægges til grund, at indklagede har konciperet aftalen. Enhver tvivl om aftalens fortolkning og forståelse skal derfor komme klageren til gode. På den baggrund finder ankenævnet, at aftalen skal forstås sådan, at den udløber, da bilen havde kørt 100.000 km, og at klageren herefter ikke havde pligt til at betale yderligere til indklagede.

Det må lægges til grund, at indklagede ikke ville udføre 100.000 km's eftersyn på bilen, selv om bilen alene havde kørt 99.500 km, da klageren anmodede indklagede herom. Med den anførte forståelse af aftalen havde indklagede pligt til at udføre det eftersyn, og klageren var, da indklagede ikke ville imødekomme det krav, berettiget til at få eftersynet udført på tredjemands værksted. Indklagede skal derfor godtgøre klagerens udgifter hertil. Ankenævnet finder, at den pris på 5.782,62 kr., som klageren har fundet, virker rimelig, og at indklagede derfor skal kompensere klageren for det beløb.

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.

A F G Ø R E L S E:

Indklagede, [REDACTED] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 5.782,62 kr. til klageren, [REDACTED]

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 20. november 2017 til betaling sker.

Indklagede skal samtidig anerkende, at aftalen er ophørt, og at klageren ikke skal betale yderligere.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på 10.000 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Steen Friis Nielsen