

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15693
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 29009333 Thomsen Automobiler ApS Lundemarksvej 18 4300 Holbæk
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 Lennart Fogh Eylem Ünüvar
Afgørelsesdato:	20. april 2018

Parternes krav

Klager har krævet kun at skulle betale, hvad der var aftalt.

Indklagede har forholdt sig til sagen som gengivet nedenfor.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Opel Meriva Activan OPC, der første gang er indregistreret den 13. marts 2007. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 111.346 km.

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

”Sagen er den at jeg skulle have synet min bil. En bil, som er købt via AA, for omkring fire år siden. Bilen har fået lavet diverse småreparationer på deres værksted og altid tilfredsstillende og uden problemer.

Tidligere har jeg selv kort den til syn, men da jeg har fået taget en airbacklampe fra, pga barnesæde foran. Det er en gulpladebil, valgte jeg pga tid og overskud (alenemor med arbejde i anden by) at ringe til værkstedet og høre om de ville syne den for mig. Dvs skifte en tågelygtepærer og slå airback til og fra. (kan ikke gøres via kontakt) og køre den til syn.

Jeg har en konto på værkstedet, som jeg ikke skylder noget på og spurgte i den forbindelse om jeg måtte benytte den igen, med alt der kom over 1500 kr.
De har fået ny værkfører og han henviste til Bent der ejer værkstedet, som jeg talte med og fik af vide

at jeg på ingen måde skulle bekymre mig om det.

Jeg aflevere så min bil som aftalt. Bliver ringet op af værkføreren Jonas, som fortæller at han har kørt den til synstjek hos BB.

Bilen skulle have nye bremses og skiver foran. En pærer i en tågelygte og så bremsede den skævt bagpå. Og der var fejl på airbacken i højre side. Ligesom den skal have lavet tværgående bremsesør.

Airbacklampen lyste så fordi deres værksted havde glemt at tilslutte stikket inden synet.

Jeg spørger hvad han forventer det bliver.

Han svarer "Ja... Det bliver jo nok lidt mere end 1500 kr."

Jeg griner lidt og siger "Ha ha den del havde jeg regnet ud, men er det 5000 kr. Eller er det 10.000 kr.?"

Han siger "Ej nej! Rolig nu! Det bliver nok 8000 kr. Eller lige deromkring."

Okay... Det kan godt være fair nok.

Så ringer han så og siger "Jeg kan sgu ikke nå at lave bilen før i næste uge, så er du ikke sød at komme ned og bytte låne bilen og hente din egen og så komme ned igen, i næste uge?"

Det indvilliger jeg i.

Ugen efter afleverer jeg igen min bil og får en lånebil. Efter fem dage ringer ejeren af værkstedet og siger at nu er min bil færdig, men han har desværre ikke kunne syne den, da manden i synshallen derovre er syg. Eller en i hans familie var syg. Så jeg må lige selv syne den.

Jeg siger okay, det bliver så nok i CC, hvor jeg arbejder, for nemhedsskyld. Hvilket værkstedet fraråder på det kraftigste, da jeg ellers ville kunne risikere at det andet synssted fandt flere eller andre fejl.

Og så tilføjer ejeren af værkstedet, at han "Altså også lige havde givet den et olieservice, da der hang en seddel i bilen, hvor det fremgik at det var to år siden. Og det duede jo slet ikke".

Okay.... Tænker jeg... Det var så ikke nødvendigt. Dels kører den minimalt. Men det havde vi slet ikke aftalt!

Jeg sætter mig så ud i min bil og kan høre at den hyl og piver fra højre baghjul og tager straks fat i ejeren, som siger at det nok er bremsesøv og råder mig til at køre et par hundrede km i bilen.

Jeg kører og når så frem til første lyskryds og kan konstatere at bilen slet slet ikke bremses som den skal. Jeg skal træde bremsespedalen næsten helt i bund, før den tager fat.

Jeg kører ind til siden og ringer til værkstedet og spørger om de har husket at udlufte bremsen ordentligt.

Det mener Jonas at de har og fortæller mig at "En bil til altid bremses anderledes, når der er renoveret bremses, men hvis jeg er nervøs, må jeg komme ned med den igen."

Hvilket jeg gør, så snart jeg har hentet mit barn i dagplejen.

Jeg får så igen en lånebil og beder dem om ikke at ringe før bilen er lavet korrekt OG synet, som aftalt.

Dagen efter ringer han, at jeg nu kan hente min bil. Det var en luftbobbel i et bremsesør og det er fikset. Ligesom bilen er synet.

Jeg får synsrapporten. Synet uden anmærkninger. Og spørger efter regningen.

Den kan jeg så ikke lige få, fordi han skal lige regne på det.

Jeg kører hjem, men bilen piver konstant fra venstre baghjul.
Jeg prøver alt. Trække håndbremse ved 60 kmt. Bremse hårdt. Ekstra bilvask osv. Bilen hyler stadig fra baghjulet.

Jeg ringer dermed efter 200 km kørsel.
De siger at jeg må komme ned med bilen igen.
De har ikke nogen lånebil, udover en meget beskidt og tilrøget værkstedsbil, som er halvflad på begge baghjul.
Den kører jeg derfra i.

Dagen efter hører jeg intet fra værkstedet, så jeg ender med at ringe ved 14 tiden.
"Jamen den er skam færdig! Det var en ankerplade der havde siddet skævt".

Jeg henter min bil og spørger efter regningen og får igen af vide at "Jeg har desværre ikke lige fået regnet på det".

Dagene går og jeg begynder at skrive efter regningen, men får samme svar. At han ikke lige har fået regnet på det.
Jeg forklarer at det begynder at bekymre mig lidt, da jeg jo er enlig mor under uddannelse.
Han (Ejeren af værkstedet Bent Lauritzen) spørger så indtil om jeg kan afdrage 12-1500 kr. Om måneden, men svarer stadig ikke på hvad reparationerne er løbet op i.

Det er en meget mærkelig situation for mig, da jeg aldrig har oplevet dette, under den tidligere værkfører DD.
Jeg prøver at ringe til den nuværende værkfører Jonas, men telefonen bliver ikke svaret.

Efter at have rykke efter regningen syv gange, både på skrift og ansigt til ansigt, får jeg tilsendt en regning.
På 14.400 kr. Hvor det fremgår at der er lavet en masse ting, som jeg aldrig har fået af vide skulle laves. Inkl. Det olieskift, som er foretaget UDEN at ringe mig op og spørge om det!

Der er blandt andet skiftet bærearmer og bagfjedre. En kaliber og styrekugle.

Jeg er chokket og skriver tilbage og spørger, hvordan pokker reparationen kan komme til at afvige så voldsomt fra det jeg er blevet orienteret om!

Men jeg får absolut intet svar overhovedet.

Jeg skriver og beder om at få lov at se synstjekrapporten.
Men jeg får intet svar overhovedet.
Jeg har efterfølgende prøvet at kontakte BB, men får fat i en telefonsvarer.

Hvad pokker stiller jeg op?
Kan jeg overhovedet stille noget op? Er sagen egnet. Selvom jeg ret beset kun kan bevise at jeg har spurgt efter regningen, spurgt ind til den og intet svar fået?

Bør jeg begynde at afdrage med det samme eller skal jeg vente?
Jeg ønsker naturligvis at betale det jeg bør, men jeg synes godt nok det her er noget speget. Og jeg føler ærligt talt at han har taget røven på mig.

Hvad er resultatet af din klage?

Først! Jeg har selvfølgelig klaget først gang, mundligt, allerede da bilen, skulle tilbage på værkstedet, 1. og 2. og 3. gang for at få luftet bremsen ud, lavet kaliber korrekt og rettet ankerpladen.

Ellers har jeg forgæves forsøgt at få svar via min mail, da jeg måtte sande at manden gav mig en sludder for en sladder. Ingen mail er der svaret på overhovedet.

Hvilke krav/løsninger vil du foreslå?

Det ved jeg ikke..... Jeg er ikke mekaniker, men jeg forventer jo at man ikke laver for flere tusinde kr. mere end der er aftalt! Og slet ikke når man er gammel kunde, selvom der er skiftet værkfører.

Aftalen var max 8.000. Og kunne det ikke være under det, skulle den ikke laves lige nu. (Dog aftalt med 1500 kr. kontant i første ydelse!)

Og jeg forventer ikke at man skal rykke flere gange for sin regning. Ej heller at man skal fortælle hvad man kan afdrage med, FØR man ved hvad regningen lyder på. Det virker for mig MEGET underligt!

Og så synes jeg ikke at det er okay at skulle tilbage med en bil tre gange, fordi basale ting ikke er i orden. (Udluftning af bremsen, hængende bagbremse, forkert monteret ankerplade der hyler)

Jeg forventer ikke at skulle betale for det der ikke var aftalt fra start. Værkstedet har kun fortalt mig, hvad synstjekrapporten, ifølge dem (Jonas værkfører) fortalt skulle laves. Jeg aner reelt ikke hvad der stod på den fra start. Der kan have stået mere, uden de har oplyst det, for at få mig til at lave det. Jeg aner det reelt ikke. Og da jeg ved at ejeren af BB er ven med Bent, og i øvrigt ikke har taget sin telefon de gange jeg har ringet, kan jeg kun gisne om hvad der er foregået..”

Der foreligger følgende faktura af 16. august 2017 fra indklagede på 14.508,39 kr.:

Klar til syn.

1,00 Oliefilter	72,00	25,00	54,00
1,00 Bundpropspakning	8,00	25,00	6,00
4,50 Liqui Moly 5W-30 Top Tec longlife	169,00	25,00	570,37
1,00 Servicerens	120,00	25,00	90,00
1,00 Luftfilter	108,00	25,00	81,00
2,00 Bremseskiver for	480,00	10,00	864,00
1,00 Bremseklodser for	328,00	10,00	295,20
2,00 Ankerplader bag	110,00	10,00	198,00
2,00 Bærearmer for	798,00	10,00	1436,40
2,00 Styrekugler	245,00	10,00	441,00
1,00 4-Hjulsudmåling	799,00	10,00	719,10
1,00 H7 pære	100,00	10,00	90,00
1,00 Bagfjedre	755,00	10,00	679,50
1,00 Bremskaliber venstre bag	786,00		786,00
1,00 Bremsevæske	98,60	10,00	88,74
1,00 Bremsetest	100,00	10,00	90,00
1,00 Synsgebyr	240,00		240,00
1,00 Bremseser + omløbere	200,00	10,00	180,00
1 Diagnosetest	260,00	10,00	234,00
10,00 Arbejdsløn	519,00	20,00	4152,00
10,00 Div. småmaterialer	31,14		311,40

Bilen er godkendt ved syn den 10. august 2017.

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

Det er korrekt at vi kører bilen til et synstjek hos BB hvor han kigger bilen hurtigt igennem uden at lave en synsrapport. Da vi får kigget bilen nærmere igennem på værkstedet ser vi at den har flere fejl end BB havde set bl.a en knækket bagfjeder, defekte bæreamene for, defekt styrekugle og at det er en defekt kaliber der er skyld i skævbremningen bag. Jeg syntes også at NN burde skift olie og luftfilteret på bilen da det havde været skiftet i 2 år (Luftfilteret så meget brugt ud) det er selvfølgelig en fejl og Oliefilter, Bundproppakning, Olien, Servicerens, Luftfilter og 1 times arbejds løn bliver selvfølgelig krediteret. Jeg har sendt en kreditnota og en ny regning til NN.

Indklagede er enig i klagers fremstilling af sagsforløbet: Ja

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagers krav: Ja”

Klager har hertil anført:

”Jeg er oprigtigt forundret over at du skriver at du mener at du har behandlet mig godt, i henhold til afdrag og lånebil. Da jeg altid har lagt kortene på bordet og du selv har givet mig en afdragsmulighed, der fulgte med bilkøbet i tidernes morgen. En konto jeg har overholdt. Umiddelbart mener jeg ikke at det har været specielt at få en lånebil, når en bil har skulle på værksted over flere dage. Nu er det jo ikke mig der har afleveret en bil der hverken var repareret som aftalt, pga. tiden ikke var der alligevel. Eller mangelfuldt udluftede bremses og ej heller da bremskaliberen sad fast og ankerpladen var monteret skævt.

Nu har jeg fået lavet bil på dit autoværksted igennem flere år. Og jeg har aldrig oplevet at blive så misinformeret og ej heller at bilen måtte hentes og leveres flere gange pga. manglende tid eller fejl i reparationerne. Og jeg har fået lavet alt fra simple reparationer og services til forsikrings skade. Jeg har altid haft en god dialog med din tidligere værkfører. Han har altid givet mig et prisoverslag, som har stemt nogenlunde overens med den faktiske pris og oplyst mig om hvilke dele der skulle udskiftes og hvorfor. Og han har altid ringet og fortalt hvis der var noget udover det aftalte der skulle laves. Så jeg er oprigtigt dybt rystet over at du ikke engang forholder dig til det fakta at din nuværende værkfører, har fravalgt at oplyse om at reparationen blev 6000 kr. dyrere end aftalt. Samt at det der var aftalt, skulle repareres, ikke stemmer overens med det han har oplyst mig om.

Ligesom det undrer mig at du er mere interesseret i at vide hvad jeg kan betale af om måneden, fremfor at oplyse mig om hvad reparationen faktisk har kostet, på trods af at jeg rent faktisk har spurgt både din værkfører og dig mundtligt. Og dig flere gange pr. mail. Jeg havde på ingen måde forventet at det var nødvendigt at jeg som kunde var nødsaget til at få al på skrift fra dit værksted, ved en reparation, når det aldrig har været et problem tidligere.

Men jeg synes at det er passende at du har valgt at slette olieskiftet, som heller ikke var aftalt.

Men jeg er IKKE tilfreds med at du undlader at forholde dig til den fejlinformation der har været i forhold til hvad der skulle laves og prisen på det. Det er på ingen måde i orden. Og jeg undrer mig voldsomt, fordi jeg havde meldt klart ud at kunne bilen ikke synes for max 8000, så skulle pladerne af, indtil foråret. Så var det jo bare at køre den til syn og ærligt fortælle at det kunne ikke lade sig gøre. Jeg har for øvrigt stadig ikke set synstjeklisten. Jeg siger ikke at den er forkert! Jeg siger bare, at jeg aldrig oplevet noget at skulle levere bilen tilbage så mange gange, at blive så fejlinformeret og at få en regning der var så meget mere end aftalt og ydermere skulle rykke for regningen så mange gange. Og slet ikke før jeg har aftalt afdraget på kontoen. Det finder jeg på ingen måde er i orden.”

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Klager har anført, at bilen blev indleveret med henblik på, at den skulle synes, og at der i den anledning skulle laves nye bremses og skiver på foran, udskiftning af en tågelygtepære, reparation af skævhed ved bremsning, fejl på airback og reparation af tværgående bremsesør.

Indklagede har herudover foretaget en såkaldt olieservice, som indklagedes har indvilliget i at kreditere. Indklagede har endeligt udskiftet forreste bærearmer, styrekugler, bagfjedre og venstre bagerste bremsekaliber. Klager har oplyst, at hun ikke har samtykket i, at disse reparationer blev foretaget, og indklagede har ikke oplyst, at der, inden disse reparationer blev foretaget, blev indhentet samtykke fra klager. Da det derfor må lægges til grund, at klager ikke har givet samtykke til, at disse reparationer foretages, skal indklagede kreditere disse reparationer, herunder et skønsmæssigt fastsat beløb til arbejds løn. Ankenævnet finder, at der skønsmæssigt skal ske kreditering i fakturaen, således at det beløb, klager skal betale, fastsættes til 8.000 kr. inkl. moms.

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, Thomsen Automobile ApS, skal anerkende, at faktura nr. 22025 af 16. august 2017 alene kan opkræves med 8.000 kr. inkl. moms over for klageren, NN.

Indklagede skal 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