

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	15811
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 30031253 Byens Auto v/Mustafa Esmacel Ebraheem Friggasvej 16 8700 Horsens
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:	Kim Rasmussen Lennart Fogh Nils Suhr Andersen
Afgørelsesdato:	9. maj 2018

Ankenævnet traf afgørelse i sagen den 21. marts 2018. Efterfølgende har ankenævnets juridiske formand besluttet at genoptage sagen i medfør af vedtægternes § 22. Nærværende afgørelse erstatter derfor ankenævnets tidligere afgørelse i samme sag.

Parternes krav

Klager har formuleret sit krav således:

”14000,- kr. indsat på kontonummer: 8113-5187631 , hvorefter bilen afhentes på vores privat adresse af Byens Auto eller på dennes regning.

Alternativt

Ophævelse af købet til købspris med fradrag på 0,5 kr. per kørt km. = 17864,5 kr. Købspris: 23650,- kr. Fradrag kørte km: 11571 km x 0,5 kr. = 5785,5 kr. Tilbagekøbspris = 17864,5 kr.”

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Ved købsaftale af 24. november 2016 købte klager en brugt Opel Zafira 1,8 af indklagede. Ifølge købsaftalen kostede bilen 21.650 kr., men klager har oplyst, at han foruden dette beløb har betalt yderligere 2.000 kr. Bilen er første gang indregistreret den 1. november 2001. Bilens kilometerstand fremgår ikke af købsaftalen, men den 31. oktober 2016 blev bilen godkendt ved syn og havde her kørt 167.000 km ifølge synsrapporten. Klageren har anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

”I november 2016 søger jeg efter en nysynet bil hos en forhandler og identificerer en nysynet (31/10-2016) Opel Zafira hos Byens Auto, Frigasvej 16, 8700 Horsens.

24/11 2016 besøger vi Byens Auto, Frigasvej 16, 8700 Horsens. Vi får en kort prøvetur i bilen (der er meget lidt benzin på bilen). Bilen larmer naturligvis mere end vi er vant til fra en ny Ford S-Max leasing bil, men da bilen er nysynet og sælges af en forhandler, tænker vi, at det nok er helt normalt, hvorefter vi beslutter os for at købe bilen.

Vi aftaler med forhandleren, at der skal skiftes olie og monteres anhængertræk på bilen inden afhentning.

Vi bliver bedt om at betale et depositum på 2.000,- kr. kontant, hvilket vi hæver i en lokal bank, da han ikke tager Dankort eller MobilePay.

Det aftales, at vi skal have overført det resterende beløb på 21.650,- kr. på forhandlerens konto senest den 28/11 2016, hvorefter Byens Auto vil sørge for indregistrering af bilen. Vi får udleveret en kvittering med restbeløbet samt et kontonummer.

Vi overfører restbeløbet på 21.650,- kr. til konto: ... den 25/11 2016.

Den 28/11 2016 afhenter vi bilen og modtager ikke yderligere papirer end registreringsattest.

Bilens støjniveau er efterfølgende langsomt tiltagende. Vi oplever støj både omkring forhjul/ophæng og fra udstødningssystemet. Da bilen ligeledes alarmere for tab af bremsevæske og vi erfarer, at vi ofte må genfylde kølevæske på kølesystemet, beslutter vi, at det vist er på tide at kontakte forhandleren.

Da vi gennemser papirerne for at finde kontakt information på forhandleren, bemærker vi, at der i standard teksten på kvitteringen står ”engros handel” og ”solgt beset prøvet for”, hvilket vi ikke tidligere har været opmærksomme på. Vi googler hurtigt forhandleren og oplever at flere forbrugere har følt sig dårligt behandlet af forhandleren, hvorefter vi beslutter at kontakte FDM for rådgivning omkring korrekt fremgangsmåde i forhold til reklamation.

På baggrund af rådgivning fra FDM sender vi 3/3 2017 vedhæftede e-mail med reklamation til forhandleren. Vi modtager ikke svar på e-mailen, hvorefter vi på opfordring fra FDM sender vedhæftede reklamation per anbefalet brev den 20/3 2017, som udleveres til Byens Auto v/ Mustafa Ebraeem den 23/3 2017.

30/2 2017 har vi intet hørt fra Byens Auto, hvorefter vi, som tidligere aftalt med FDM, overdrager sagen til FDM med sagsbeskrivelse og diverse bilag.

3/4 2017 går bilen i stå og vil ikke længere starte.

4/4 2017 kontaktes FDM som oplyser at sagen ikke er kommet igennem deres hjemmeside og jeg opfordres til at sende en e-mail til raadgivning@fdm.dk, hvilket sker samme dag. Herefter overtager FDMs Jurist NN sagen og kontakter Byens Auto.

12/4 2017 kontaktes jeg af Jurist NN, som meddeler at Byens Auto gerne vil modtage bilen og udbedre fejlene, når de er tilbage fra ferie den 18/4 2017. Jeg indvilliger i at give Byens Auto mulighed for at udbedre fejlene.

18/4 2017 aftaler jeg med Byens Auto at autohjælp fragter bilen til værkstedet den 20/4, hvorefter Byens Auto meddeler at de vil påbegynde arbejdet på bilen den 24/4 2017.

28/4 2017 i forbindelse med opfølgning på reparation af bilen tilbyder Mustafa Ebraheem at købe bilen tilbage for 14.000,- kr., hvilket jeg afslår og beder ham sikre at bilen er testet og prøvekørt inden afhentning, således at jeg ikke afhenter en defekt bil. (se vedhæftede SMS korrespondance)

9/5 2017 får jeg besked på at bilen er klar til afhentning. Jeg beder gentagne gange Mustafa Ebraheem sikre at bilen er testet og prøvekørt inden afhentning, således at jeg ikke afhenter en defekt bil. (se vedhæftede SMS korrespondance).

10/5 2017 afhenter jeg bilen og bliver mødt af en ubehagelig aggressiv Mustafa Ebraheem, som meddeler at han ikke vil lave mere på bilen og at jeg ikke skal kontakte ham mere, så hvis jeg er utilfreds må jeg kontakte ham via advokat.

På vej hjem fra Byens Auto begynder følgende kontrollamper (Udstødning/motorelektronik, Elektronisk styret motorkøling, Airbagsystemer, Traction Control System/Electronic Stability System, Antiblokeringsystem) at lyse og bilen må fragtes hjem af autohjælp.

Herefter opgiver vi håbet om en funktionsdygtig bil og en retfærdig behandling hos Byens Auto. Vi ser os dermed nødsaget til at acceptere Byens Autos tilbud om at tilbagekøbe bilen til 14.000,- kr. Da Mustafa Ebraheem meget aggressivt og ubehageligt afviste yderligere kommunikation med os i for-

bindelse med afhentning af bilen 10/5 2017 accepterer vi Byens Autos tilbud via kommunikation igennem FDM. 13/6 2017 indgås bindende forlig med Byens Auto på deres vilkår. (Se vedhæftede Mail korrespondance mellem FDM og Byens Auto)

Efterfølgende forsøger både vi og FDM uden held at få kontakt til Byens Auto med henblik på overholdelse af det bindende forlig indgået den 13/6 2017. (Se vedhæftede SMS og Mail korrespondance)

Vi må derfor nu konkludere at Byens Auto ikke agter at leve op til deres forpligtelser jævnfør det bindende forlig indgået den 13/6 2017.”

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

Af korrespondancen fremgår dog, at FDM på vegne af klager skrev således til indklagede:

Jeg har været i dialog med vores medlem, som har accepteret jeres forligsforslag om tilbagekøb af bilen til 14.000 kr., såfremt I afhenter bilen ved vores medlems adresse.

I kan overføre pengene til kontonummer: 8113-5187631 eller betale kontant ved afhentning.

Jeg afventer jeres tilbagemelding.

Indklagede svarede den 9. juni 2017:

Desværre vi kan ikke hente bilen, han er nødt til at køre bilen til min adress og han få pengerne kontant i hånd når han kommer, plus jeg skal har alle papier som han fik sammen med bilen af mig.

Den 13. juni 2017 svarede FDM på vegne af klager således:

Han accepterer at få bilen transporteret til din virksomhed. Han følger med transportereren, så han kan få udleveret pengene kontant.

Vores medlem tager papirer og nøgler med, som han fik udleveret i forbindelse med købet.

Du skal afmelde bilen hurtigst muligt efter overlevering.

På baggrund af ovenstående er der nu indgået et bindende forlig. Det er positivt, at der kunne findes en mindelig løsning.

Vores medlem vil tage kontakt til en transportvirksomhed, som kan transportere bilen. Han vil herefter oplyse, hvornår han kan være ved din adresse, hvor det forventes, at du er tilstede.

Såfremt du har nogen bemærkninger til ovenstående, hører jeg gerne herom.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

”Hej. Jeg modtaget skriftlig klag først den 20-03-2017 dvs 4mdr og 28 dage efter bil solgt. Bilen kørt ca 12.000km efter den er solgt. kunden klaget efter følgende: .

- Utæt udstødning . den er skiftet
- Hjulstøj. den er skiftet.
- Utæt bremse. skiftet.

- Utæt kølesystem.

Vi er enig med kunden at den er utæt, og vi er enige at den var ikke utæt den gang vi har solgt bilen fordi den kørt ca 12.000km uden problem. Vi har bemærket at kunden har udlagt bilen køler ved lille skade under kofangen (Vi har et billede af unden bilen). vi har skiftet kølen med en anden en , og vi har stadig den gammel revne køle som beviser for at kunden kørt motoren tør for kølevæsk. Bilen lygte meget af brandt kølevæsk ind kabinen som også nem viser at han kørt uden kølevæsk.

Jeg kontaktede Ankenævn angående denne sag i afslutning af april 2017 efter rådgivning fra NN, startede vi reparationen.

Kunden har selv kørt bilen fra vores værksted efter reparation og den kørt fint med det ting som han har klaget over. vi tage ikke ansvaritet over brandt toppakning. det er kunden fejl at han kørt uden nok væsk i motoren.

...

Kunden nævne i sagsforløb at bilen larmede da han prøvet den før han købe den. den er en gammel bil og den larmede og der var ridser og forskellige fejle i bilen derfor kunden har købet den til meget billig pris, som er under markedets pris og derfor han acceptere at købe den som beset prøvet uden garanti uden reklamation ligsom står i købsfaktura...

Bilens pris: 20.900,- kr

Anhægtræk: 1000,- kr (monteret gratis).

Olie olie filter: 250kr. (skiftet gratis).

Nr plad og indreg skat gebyer : 1500,- kr.

Dvs kunden betalt KUN 20.900,- kr for bilen.

Den gammel køle som var utæt vi har den stadig , og vi har lavet en prøve test til den hos køle fabrik og den vise tydeligt at den er revn pga skade unden kofangen unden bilen.

...

i afslutning af april har jeg tilbudet kunden at købe bilen tilbage mod 14000kr, og har aftalt at bilen skal afleveres til min adresse, det gik ca 8mdr siden vi aftalt men han aflerevet ikke, jeg er stadig intresser at købe den tilbage men den skal synes snart, derfor jeg vil købe den til en anden pris. Kunden kan kontakte mig for lave en aftale om det eller vi fortsætter denne sag.”

Ankenævnet traf afgørelse i sagen den 21. marts 2018, hvor klager ikke fik medhold med følgende begrundelse:

”Parterne har indgået en aftale om, at indklagede skulle tilbagekøbe bilen for 14.000 kr. Aftalen er bindende, og ankenævnet er derfor afskåret fra at tage stilling til, om der er mangler ved bilen, der kan give klager misligholdelsesbeføjelser.

Det fremgår at parterne er enige om, at bilen skulle leveres på indklagedes adresse, men at der ikke blev aftalt en dato herfor. Indklagede har i sit svar anført, at han stadig er interesseret i at købe bilen tilbage for denne pris. Der kan derfor ikke gives medhold i klagen, da parterne har indgået en endelig aftale om afgørelse af deres mellemværende.”

Efterfølgende har klager i en mail af 5. april 2018 til ankenævnet anført:

”...

Hvad gør jeg, når Ankenævnet har læst forkert i indklagedes svar og overset at han vil købe bilen tilbage til en anden pris og ikke de 14.000 kr. som aftalt i den bindende aftale, som jeg ikke kan få indklagede til at leve op til og give en dato for levering og afregning for bilen.

Nedenstående understregninger i udsnit af sidste del af sagafgørelsen viser den beklagelige fejl.

Jeg ser frem til jeres input

...”

I forlængelse heraf har indklagede i en mail af 26. april 2018 til ankenævnet anført:

”...

Kunden har klagede after forskellige ting i bilen bla batteri, hjulleje, udstødning o utæt køler.

Kunden har klagede after ca 5 mdr fra bilens købsdato og after han kørt ca 12000km.

Vi har lavede følgede i bilen :

- Batteri.
- Udstødning.
- Hjulleje.
- Køler.

After reparationen kunden har selv kørt med bilen tilbag, og vi har også prøvede kørt bilen og den kørt som den skal.

Kunden har kørt bilen med utæt køler, derfor han brand muligvis motorens toppakning, vi har den gammel køler some vi har lavede en tryk test på den og den vidst at den er utæt og at den var årsagen at den brand, bilen stinkker meget i kabinen som brand plastik som også pige på at han kørt bilen tør for køle væske.

Vi tilbudet kunden at købe bilen for 14000kr tilbag, after alle de reparation vi har lavet og after 12000km han kørt, og vi sagede til kunden at han skal aflevere bilen med alle nogle og papiere men han har ikke været.

Vi tilbudede kunden for ca 1 år siden, men nu det er alt forsent og vi gider ikke at købe bilen mere.”

Den 30. april 2018 har klager i en mail til ankenævnet bl.a. bemærket:

”...

Jeg synes, jeg tidligere har dokumenteret nogle af mine mange forgæves forsøg på at aftale aflevering af bilen med Mustafa.

Ligeledes er jeg meget uforstående overfor, at Mustafa mener, at han afleverer en bil der kører, som den skal, når bilen bryder sammen på hjemvejen og jeg skal fragtes hjem af autohjælp.

Historien om at bilen skulle have været i brand, kan jeg på ingen måde genkende. Jeg har løbende fyldt kølevæske på et utæt kølesystem, men bilen har aldrig kogt over og lugter ikke af brand i kabinen.

...”

Ankenævnets juridiske formand har herefter besluttet at genoptage sagen i medfør af vedtægternes § 22.

Ankenævnet har fået forelagt alle parternes indlæg og øvrige bilag, herunder sms-korrespondance mellem parterne.

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Parterne har indgået aftale om, at indklagede skal tilbagekøbe bilen for 14.000 kr. Aftalen er bindende for parterne, og indklagede er derfor forpligtet til at betale 14.000 kr. til klager, mod at klager tilbageleverer bilen til indklagede. Ifølge aftalen skal klager lade bilen fragte til indklagedes adresse, og udgiften hertil må derfor påhvile klager.

Det, som indklagede har anført vedrørende kommende syn, kan efter omstændighederne ikke begrunde et andet resultat.

Da klageren i det væsentligste 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 derfor 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, Byens Auto v/Mustafa Esmaeel Ebraheem, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale klageren, NN, 14.000 kr., mod at klageren tilbageleverer bilen, Opel Zafira 1,8, reg.nr. xx xxxxx, stelnr. xxxxxxxxxxxx, til indklagede. Beløbet på 14.000 kr. skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af § 8 % fra den 17. november 2017.

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