

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 15954

Klager: NN

Indklaget: CVR-nr.: 27071619
Autogearhuset v/Alen Krisko
Strandgade 26
8700 Horsens

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: Kim Rasmussen
Michael Ern Nielsen
Erik S. Rasmussen

Afgørelsesdato: 31. august 2018

Parternes krav

Klager har formuleret sit krav således:

”Tilbagebetaling af 14.038 kr. samt betaling for at få bilen fragtet til et værksted og gearkassen afmonteret. Derudover 1.500 kr. som blev lovet for ikke overholdt leveringstid.”

Indklagede har krævet, at klager ikke gives medhold i den nedlagte påstand.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Fiat Ducato (autocamper), der første gang er indregistreret den 11. december 1989. På tidspunktet for klagens oprettelse havde bilen efter det oplyste kørt 262.000 km.

I forbindelse med sagens indbringelse for ankenævnet har klager bl.a. anført:

”...

Hvad er der aftalt omkring reparationen?

Reparationens pris: 14038

...

Evt. andre aftaler: Autogearhuset skulle fremskaffe en renoveret gearkasse. Der ville blive tilbagetalt 2500 kr. når vores gearkasse blev fremsendt som erstatning for den bestilte.

14.038 kr. overført til Autogearhuset pr. 26/6-2017

Hvad går klagen ud på?

1. Indbetalt 14.038 kr. for bestilling af en renoveret ombytnings-gearkasse.

2. Har ikke modtaget gearkassen.
3. Afleveret egen gearkasse til renovering.
4. Ikke modtaget depositum på 2500 kr. for levering af egen gearkasse.
5. Modtaget egen renoveret gearkasse som ikke var i orden (fastlåst i gear)
6. Afleveret hele bilen for reparation af gearkasse for 2. gang.
7. Hentet bilen som igen låste fast i gear.
8. Har ikke modtaget nogen penge retur overhovedet og ej heller en aftale om at reparere gearkassen for 3. gang, eller fremskaffe en renoveret ombytnings-gearkasse.

Hvornår er der klaget til værkstedet første gang?

Klagedato: 05-01-2018

Hvad er resultatet af din klage?

FDM har sendt skrivelse (mail + post) til Autogearhuset som de ikke har reageret på.

...”

FDM har på vegne af klager reklameret ved brev af 5. januar 2018 til indklagede. Af dette brev fremgår:

”...

Ovennævnte medlem af FDM har anmodet om juridisk bistand.

Den 26. juni 2017 modtog han ordrebekræftelse fra Autogear Huset på en renoveret gearkasse til hans Fiat Ducato til en pris af i alt kr. 14.038,75 inkl. moms.

Beløbet blev samme dag overført af NN til den af Autogear Huset oplyste konto.

Da det ikke lykkedes for Autogear Huset at fremskaffe en renoveret gearkasse, der passede til bilen, blev aftalen ændret til, at Autogear Huset skulle forestå en renovering af bilens egen gearkasse.

Da denne renovering flere måneder senere angiveligt var udført, blev gearkassen genmonteret i NN's Fiat Ducato, men gearkassen har siden da kun fungeret ganske kortvarigt. NN har reklameret over renoveringsarbejdet, og gearkassen har været retur hos Autogear Huset, dog uden at den er kommet til at fungere tilfredsstillende.

NN har løbende haft kontakt med Autogear Huset pr. mail og sms, men har siden 21. november 2017 ikke hørt yderligere fra Autogear Huset.

Da renoveringen, som der er betalt kr. 14.038,75 kr. for, ikke har haft økonomisk værdi for FDM's medlem, fremsættes hermed krav om tilbagebetaling af dette beløb samt af kr. 1.500 som kompensati-on for bl.a. en aflyst ferie – et beløb, som Autogear Huset tidligere skriftligt har givet tilsagn om at ville betale til NN, ligesom Autogear Huset også har lovet at tilbagebetale kr. 2.500, som er forudop-krævet som depositum i henhold til den oprindelige ordre, der vedrørte køb af en renoveret gearkasse.

Det er FDM's vurdering, at Autogear Huset på nuværende tidspunkt har udtømt sin ret til at afhjælpe mangler ved renoveringen af gearkassen, og at vores medlemmer som følge heraf har krav på at få hele det forudbetalte beløb refunderet.

Der tages forbehold for fremsættelse af yderligere erstatningskrav, som bl.a. omfatter NN's udgifter til transport til værkstedet.

FDM forventer at modtage Autogear Husets bekræftelse på, at det fremsatte krav vil blive opfyldt se-nest fredag den 12. januar 2018 kl. 15.00.

Af en fremlagt e-mail af 30. juli 2017 fra indklagede til klager fremgår bl.a.:

”...

De 2500 kr. i depositum kan vi godt returnere dvs. jeg får dem sendt retur i morgen.

Vi kompensere aldrig nogen penge for et produkt vi aldrig har leveret, og jeg har aldrig acceptere at vi dækker noget beløb.

Taget denne hele sag i betragtning kan vi godt gå med til at kreditere 1500 kr. men der kommer ikke flere kompensationer fra vores side.

De 1500 kr. i kompensation får du kun hvis i kommer med jeres gearkasse, dvs. vi laver den.

...”

I sit første svar af 7. februar 2018 til ankenævnet har indklagede bl.a. anført:

”...

Hej, oplysninger er langt fra korrekte. Vi skal starte med at oplyse det er over 30 år gammel produkt. Ja, kunden har bestilt en gearkasse som vi ikke kunne levere, kunden valgte at sende deres egen gearkasse til renovering.

Hele problematikken ligger i at gearkassen tidligere har været adskilt og forsøgt renoveret af deres mekaniker. Mekaniker kunne ikke renovere gearkassen og har samlet den igen, så vi har overtaget en andens arbejde. Deres mekaniker har samlet gearkassen, men undladt at montere alle dele tilbage, så vi måtte rende rund og fremskaffe special dele til sådan en autocamper fra 1985, . VI har accepteret reklamation og fået bilen til Horsens, vi har brugt 3 dage på af + på montering 2 gang (samme fejl opstår) vi har renoveret gearkassen 3 gange, og at den hopper ud af gear eller låser sig fast har intet med gearkassen at gøre. Efter kunden har hentet bilen og kørt i den 3-4 timer skriver hun at bilen er blokeret og at vi skal hente den på egen regning, eller sende penge retur, det kan ikke komme på tale. Hun truede med FDM, og derfra har de overtaget sagen

Jeg skal gøre opmærksom på at vi ikke har solgt en gearkasse, så garantien dækker hele produktet, vi har renoveret kunden gearkasse, og overtaget en anden mands arbejde. Garantien dækker de dele som vi har skiftet ud Vi har skiftet lejer, gafflen, og få andre dele.

...

VI har set sagen igennem de 2500 kr. kan accepteres vedr. depositum. Vi kan tilbyde at overføre 50 % af beløbet retur og lukket sagen, at overføre alle penge kan ikke komme på tale. VI har brugt 3 gange renovering, 3 dages arbejde og hav af tid på forsøg at løse en sag hvor problemet ikke ligger i deres produkt.”

Hertil har klager bemærket:

”Først skal jeg starte med at sige at vi ikke kan fremsende faktura da vi ikke har modtaget nogen trods flere forespørgsler (mail fra d. 26/9-17)

Dernæst vil jeg bestride de faktuelle oplysninger givet af Autogearhuset.

1. Bilen er fra 1989 og ikke fra 1985 og Autogearhuset har fra starten haft de korrekte oplysninger vedr. gearkassen/bilen (mail fra 26/6-17)

2. Gearkassen har ikke været forsøgt renoveret da mekanikeren mente at det blev for dyrt og at det var billigere at bestille en renoveret gearkasse (mail fra 30/7-17) så Autogearhuset har ikke overtaget en anden mands arbejde.

3. Vi ved kun af, at gearkassen har været forsøgt renoveret af Autogearhuset 2 gange, første gang da vi selv afleverede gearkassen (mail fra 30/7-17) og 2. gang da hele camperen blev kørt til Autogearhuset (mail fra 10/10-17)

4. Efter at have kontaktet flere uafhængige mekanikere er deres konklusion at fejlen ligger i gearkassen.

Vi truer ikke med FDM, det er en ydelse som vi betaler for. Det undrer mig at Autogearhuset ikke svarer på henvendelse fra FDM pr. mail fremsendt pr. 5. januar 2018 og derefter pr. brev d. 16. januar 2018. Brevet beder vi om at få sendt da vi tidligere har været ude for at Autogearhuset siger at vores mails går i tabt post. Det skal her også siges, at Autogearhuset har skrevet at de vil fremsende en løsning vedr. sagen (mail fra 6/11-17) som aldrig kom. Hele denne sag har kørt frem og tilbage i rigtig mange mails og de fremsendes gerne. Mht. økonomien i dette så har Autogearhuset accepteret at tilbagebetale 1.500 kr. for ikke overholdt leveringstid samt 2.500 kr. tilbagebetalt depositum da vi jo ikke fik en renoveret gearkasse som først lovet (mail fra 30/7-17) men afleverede vores egen. Efter at gearkassen låser for 2. gang hvor bilen holder foran en port til opbevaring af campingvogne så de ikke kan komme ind, må jeg indrømme at vores tålmodighed med Augogearhuset var opbrugt og derfor mail om at den skulle fjernes på deres regning og vi vil have vores penge retur.

Vi har ikke tiltro til Autogearhuset og kan gennem alle vores mails se, at aftaler ikke bliver overholdt. Vi fremstiller stadig krav om tilbagebetaling af 14.038,75 kr. samt de tidligere lovet 1.500 kr. for ikke overholdt levering.”

Efterfølgende er parterne kommet med yderligere bemærkninger. Ankenævnet er bekendt med alle partsindlæg og alle fremlagte bilag, som dog ikke gengives i fuldt omfang i sagsfremstillingen.

Af ordrebekræftelse dateret 26. juni 2017 fra indklagede til klager fremgår bl.a.:

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
1	Gearkasse Fiat Ducato 2.5 TD 1988 Autocamper Stand: Renoveret Garanti: 1 år	1	stk.	9.000,00	9.000,00
1	Depositum for gamle gearkasse	1	stk.	2.000,00	2.000,00
2	Transport	1	stk.	231,00	231,00

(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 11.231,00)

Subtotal :	11.231,00
25,00% moms :	2.807,75
Total DKK :	14.038,75

På foranledning af ankenævnet er bilen den 12. juni 2018 besigtiget af en bilsagkyndig. Der er på baggrund heraf udfærdiget sagkyndigerklæring, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

”...

1) Den sagkyndige bedes oplyse, om det kan konstateres, at bilen ”hopper ud af gear”/fastlåses i gear, samt oplyse om dette skyldes fejl på gearkassen.

1 svar

Gear kassen står låst i 2 gear og kan ikke køre rundt. Og det er jo en stor fejl.

2) Indklagede har påtaget sig at renovere bilens gearkasse. Er dette arbejde foretaget fagligt korrekt ud fra den sagkyndiges undersøgelser?

2 svar:

Olien driver ud af gear kassen samt der mangler 2 bolte i toppen af gear kassen så der er direkte Hul ind i gearkassen. Indgangen til gear skiftet er slidt op der er meget slør i akslen
Gear kassen er ikke korrekt renoveret.

3) Hvordan afhjælpes eventuelle fejl og hvad vil det koste?

3 svar:

Jeg vil anbefale og monterer en brugt gear kassen pris ca 12000,00kr

...”

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Ankenævnet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at klager har betalt 14.038,75 kr. til indklagede i forbindelse med det udførte arbejde vedrørende gearkassen. Efter det oplyste, herunder i særdeleshed den indhentede sagkyndigerklæring, må ankenævnet lægge til grund, at det af indklagede udførte arbejde har været uden værdi for klager. Indklagede skal derfor tilbagebetale det omtalte beløb på 14.038,75 kr. til klager.

Da indklagede tillige ses at have afgivet et bindende tilsagn om betaling af et kompensationsbeløb på 1.500 kr., er indklagede tillige forpligtet til at betale dette beløb til klager.

Der er ikke grundlag for at give klager medhold i videre omfang end anført ovenfor.

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 og 3.024 kr. ekskl. moms for indhentelse af sagkyndigerklæringen. Sagsomkostningsbeløbet fremgår af vedtægternes § 26, stk. 2 og 4, 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, Autogearhuset v/Alen Krisko, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 15.538,75 kr. til klageren, NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 4. februar 2018 til betaling sker.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på i alt 13.024 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Kim Rasmussen