

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	16173
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 39070634 Åle auto og undervognscenter IVS Brædstrupvej 51 7160 Tørring
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:	Steen Friis Nielsen Michael Ern Nielsen Erik S. Rasmussen
Afgørelsesdato:	19. september 2018

**Parternes krav**

Klager har formuleret sit krav således:

- ”1. Fuld tilbagebetaling af de to regning på udskiftning af servopumper, eller
2. tilbagebetaling af seneste regning + reparation af servopumpen ved andet værksted.”

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

**Sagsfremstilling**

Klager ejer en Ford Focus C-MAX van, der første gang er indregistreret den 21. juli 2004. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 399.003 km.

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

”Den 17/5-2016 mistede min bil servostyringen og viste fejlmeddelelse "Steering assist failure". Mekanikeren skiftede servopumpen til en ny og herefter virkede servostyringen igen.

Den 10/10-2017 mistede bilen igen servostyringen og viste igen samme fejlmeddelelse, som ovenfor. Mekanikeren skiftede denne gang servopumpen til en brugt og igen virkede servostyringen. Jeg spurgte til garantien, men mekanikeren oplyste, at der kun var 1 års garanti på pumpen. Han oplyste ikke noget om at jeg havde en reklamationsret, og jeg var ikke bekendt med det på dette tidspunkt.

Den 20/4-2018 kom fejlen så igen - servostyringen virkede ikke og fejlmeddelelsen kom igen. Jeg kontaktede mekanikeren telefonisk den 23/4-2018, og var forbi ham den 25/4-18, hvor han hurtigt kiggede på bilen. Her oplyste jeg ham om min reklamerationsret, både på tidligere reparationer og nuværende. Han sagde, at han ikke var bekendt med reklamerationsretten og ville undersøge dette nærmere og vende tilbage.

Den 27/4-2018 modtager jeg en sms fra mekanikeren, hvor han skriver, at han nok skal lave bilen uden omkostninger for mig samt tilbagebetaling af den sidste regning.

Den 30/4-2018 afleverede jeg bilen ved mekanikeren.

Den 1/5-2018 ringer jeg til mekanikeren sidst på dagen, som oplyste, at bilen ikke var lavet.

Den 2/5-2018 kørte mekanikeren bilen ned til [redacted] da de skulle kigge på bilen enten torsdag eller fredag i den uge. Mekanikeren oplyste, at han kunne få en tid den 17/5-2018, men håbede på, at [redacted] kunne kigge på bilen, så han kunne lave bilen i weekenden.

Den 6/5-2018 skrev jeg til mekanikeren, som herefter ringede mig op og oplyste, at [redacted] havde kigget på bilen den 3/5-18, men manglede koderne til den servopumpe, som mekanikeren havde indsat og han oplyste desuden, at [redacted] ikke havde tid til at kigge på bilen igen før mandag den 7/5-2018 og at jeg kunne ringe til ham i løbet af mandagen.

Den 7/5-2018 ringede jeg til mekanikeren. Han havde ikke talt med [redacted] og ville heller ikke presse dem, fordi han troede at de så ikke ville kigge på bilen. Jeg sagde, at jeg skal bruge bilen, så hvis de ikke har tid til at lave den før den 17/5-2018, ville jeg hente bilen og aflevere den igen den 16/5-2018. Det undersøgte mekanikeren og vender tilbage til mig og siger, at det er ok, at jeg henter bilen hos [redacted] og afleverer den igen den 16/5-2018. Mekanikeren vil hente bilen hos [redacted] den 17/5-2018 og lave den færdig.

Da jeg hentede bilen ved [redacted] den 7/5-2018 spurgte jeg til fejlmeddelelsen, og om de også mente, at det var servopumpen, der var i stykker. Det var det som regel med den fejlmeddelelse oplyste [redacted]. De oplyste også, at der manglede koder til den brugte servopumpe, som mekanikeren havde sat i bilen, hvilket var grunden til at bilen ikke blev færdig inden weekend.

Mekanikeren havde aftalt med [redacted] at han skulle fremskaffe koderne til den 17/5-2018, således at [redacted] kunne indlæse disse.

Da jeg hentede bilen den 7/5-18 ved [redacted] oplyste motorlampen i instrumentbrættet. Jeg sendte en sms til mekanikeren og spurgte om det havde noget med "projekt servostyring" at gøre. Jeg sendte ham samtidig mit kontonummer, da han ikke havde overført pengene fra den tidligere regning som lovet. Jeg hørte ikke fra ham.

Den 8/5-18 ringede jeg i stedet til [redacted] for at høre om motorlampen kunne have noget med servostyringen at gøre og det sagde de, at det kunne jeg godt gå ud fra, med mindre bilen opførte sig anderledes. Sidenhen spurgte jeg mekanikeren om det samme, og han sagde, at det ikke havde noget med hinanden at gøre ?!?!.

Den 16/5-18 returnerede jeg bilen til [redacted] som aftalt.

Da mekanikeren ikke ringede til mig den 17/5-18, hvor han skulle hente bilen hos [redacted] ringede jeg til [redacted] for at høre status på bilen. Værkstedet ved [redacted] oplyste, at servopumpen ikke virkede, da de manglede koderne, som skulle indlæses. Jeg spurgte, at hvis jeg købte en ny servopumpe om den så

ville virke, hvortil han svarede ja. Jeg spurgte også om de havde givet mekanikeren besked om at bilen var færdig, og det havde de gjort.

Den 18/5-18 sendte jeg en sms til mekanikeren, hvad status var på bilen og fik intet svar. Efter arbejde tog jeg ud fordi mekanikeren, hvor det viste sig, at han ikke havde hentet bilen som aftalt og heller ikke ville hente den, og desuden mente han ikke, at det var aftalen, selvom det var ham, der kørte bilen ind til [redacted] første gang, og velvidende at han skulle have den tilbage for at kunne sætte inderskærm på bilen. Jeg havde ikke bedt mekanikeren om at aflevere den hos [redacted] da jeg gik ud fra, at han selv kunne lave den.

Mekanikeren oplyste, at han ikke havde modtaget besked fra [redacted] før sidst på aftenen om at bilen var færdig, og mente heller ikke at det var hans problem at hente bilen, nu da jeg selv havde talt med [redacted]. Mekanikeren virkede irriteret over, at jeg selv havde kontakten F [redacted]

Jeg sagde til ham at [redacted] havde oplyst, at der skulle bruges koder til indlæsning eller en ny servopumpe, men dette sagde mekanikeren ikke var rigtigt. Han sagde, at min bilmodel skal der ikke ske indlæsning af koder i. Det er modsat af, hvad [redacted] har oplyst. Han sagde samtidig, at han ikke mente at det var servopumpen, det var galt med, og at det var en anden fejl, som han ikke vidste, hvad var.

Mekanikeren kommenterede tillige, at den første servopumpe han havde sat i bilen nok var købt ved [redacted] og at han ville tale med dem ang. Garantien, som han tidligere havde oplyst var på 1 år.

[redacted] har dog oplyst, at ved køb af reservedele hos dem er garantien på 2 år. Og [redacted] nævnte at f. eks. reservedele købt i Tyskland er på 1 år.

Mekanikeren sagde at jeg kunne hente bilen ved [redacted] og herefter aflevere den hos ham den 23/5-18, og så kunne han kigge på den. Herefter bad jeg ham oplyse, hvornår jeg så kunne hente bilen, da jeg ikke kan undvære den i flere dage, og da han ikke har lånebiler. Han kunne ikke svare på, hvornår den kunne være færdig og han ville ikke ringe til mig senere om eftermiddagen, da han ikke kunne ringe til mig hele tiden. Det lød som om han ikke vidste, hvad fejlen var og at bilen skulle undersøges på ny, og at det ville tage lang tid.

Aftalen blev dog, at jeg skulle aflevere bilen hos ham den 22/5-2018 og at han ville ringe til mig den 23/5-18 om eftermiddagen med status.

Jeg er dog nu kommet til den konklusion, at jeg ikke ønsker at han skal lave bilen, da jeg ikke længere er tryk ved hans arbejde. Hans oplæg går hele tiden på, at det ikke er den samme fejl på trods af, at det er den samme fejlmeddelelse, og at han har skiftet servopumpen to gang, hvor der ikke var diskussion om, hvad der var problemet, og på trods af, at [redacted] har en anden mening. Efter mødet ved mekanikeren den 18/5-18 hentede jeg bilen ved [redacted] hvor jeg talte med en medarbejder, og fortalte ham lidt om situationen. Jeg spurgte ham om de ikke havde givet mekanikeren besked om, at bilen var klar til afhentning og det oplyste han, at det havde de. Det var i øvrig [redacted] der er ansat ved [redacted] som havde kontakten med mekanikeren.”

Der foreligger følgende faktura nr. 4076 af 17. maj 2016 fra [REDACTED]  
på 10.834,75 kr.:

Beskrivelse	Antal	Enhedspris	Pris
servopumpe	1	3.350,00 DKK	3.350,00 DKK
servoolie	2	114,00 DKK	228,00 DKK
bremse calber bag	2	1.253,00 DKK	2.506,00 DKK
bremseskiver bag	2	277,20 DKK	554,40 DKK
bremseklodser bag	1	239,40 DKK	239,40 DKK
timer	5	358,00 DKK	1.790,00 DKK

Der foreligger følgende faktura nr. 4511 af 10. oktober 2017 fra [REDACTED]  
på 3.412,50 kr.:

Beskrivelse	Antal	Enhedspris	Pris
servopumpe	1	1.740,00 kr.	1.740,00 kr.
servoolie	2	120,00 kr.	240,00 kr.
Arbejds løn 1 time a	2	375,00 kr.	750,00 kr.
Momsfrit beløb: 0,00 kr.		I alt ekskl. moms	2.730,00 kr.

Indklagede har over for ankenævnet anført:

FAKTURA 4076 UDSTEDT AF

[REDACTED] KAN IKKE ANVENDES  
MERE DA FIRMAET ET LUKKET.  
SE CVR REGISTERET.

VEDR FAKTURA 4511 GÆLDER  
SÅDANSET SAMME, DOG ER DET  
ET FØRKERT NAVN OG CVR NUMMER  
DER ER SKREVET PÅ FAKTURAN  
DER SKULLE HAVE STÅET  
ÅLE AUTO / TØRNING UNDER VOGNS C.  
BRØDSTAVEN 51 ÅLE 7160 TØ.  
CVR 39070634.

JEG KAN TILBAGE BETALE FAK 4511  
ELLER LADE BILEN. KUNDERES DET ER  
MIT SVAR. KUNDEN HAR REKL.  
MEN KOM ADRIG MED BILEN.

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

#### **Ankenævnets begrundelse og afgørelse**

Det må lægges til grund, at klageren første gang fik udskiftet servopumpen hos [REDACTED]. Da [REDACTED] og indklagede efter det onlvste er to forskellige juridiske personer, kan klageren ikke rette sit eventuelle krav mod [REDACTED] mod indklagede. Ankenævnet giver derfor allerede af den grund ikke klageren medhold i den del af påstanden, som vedrører udskiftning af servopumpen den 17. maj 2016.

Det må det lægges til grund, at den servopumpe, som indklagede installerede den 10. oktober 2017, ophørte med at fungere den 20. april 2018. Ankenævnet lægger til grund, at fejlen skyldes enten, at den servopumpe, som indklagede satte i bilen, havde en latent fejl, eller at bilen havde en fejl, som forårsagede, at servopumpen brød sammen. Om årsagen til fejlen er den ene eller anden af de to nævnte forhold er ved bedømmelsen uden betydning, idet indklagede under alle omstændigheder som professionel er ansvarlig for fejlen. Da det arbejde, som indklagede udførte, havde begrænset værdi for klageren, finder ankenævnet, at indklagede – som også erkendt – skal tilbagebetale det beløb på 3.412,50 kr., som klageren har betalt til ham.

Klageren har i forhold til sin samlede påstand ikke fået medhold i det væsentligste, og indklagede skal derfor ikke betale omkostninger til ankenævnet, ligesom klageren ikke får klagegebyret tilbagebetalt.

#### **A F G Ø R E L S E:**

Indklagede, Åle auto og undervognscenter IVS, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 3.412,50 kr. til klageren, NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 25. maj 2018 til betaling sker.

Sign.

Steen Friis Nielsen