

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 16210

Klager: NN

Indklaget: CVR-nr.: 70515113
Skandinavisk Motor Co. A/S
Park Allé 355
2605 Brøndby

Medindklaget: NN

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
Abid Khan
Nils Suhr Andersen

Afgørelsesdato: 22. februar 2019

Parternes krav

Klager har krævet, at de indklagede skal betale for udskiftning af bilens fronthjelm.

De indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klager har ved faktura af 4. februar 2008 købt en ny VW Golf 1.9 TDI hos NN. Bilen er samme dag registreret til klager. Af bilens garantivilkår fremgår blandt andet:

2 Karosserigaranti

2.1 Volkswagen AG garanterer, at der i en periode af 3 år efter leveringen af bilen ikke viser sig produktionsfejl i den oprindelige lakopbygning på karosseriet, herunder lakeret kofanger, spoiler og sidespejle.

2.2 Volkswagen AG garanterer endvidere, at der i en periode på 12 år efter levering af bilen ikke opstår indefra kommende gennemtæringsskader i det oprindelige karosseri. For så vidt angår modellen Sharan (7M) er garantiperioden vedrørende gennemtæringsskader dog fastsat til 6 år.

3 Undtagelser til garantien

3.1 Pligten til at udbedre fejl som omtalt i pkt. 1, eller skader som omtalt i pkt. 2, derunder tilfælde af eventuelle nødsituationer som følge af sådanne fejl eller skader uden beregning af løn- eller materialeomkostninger, gælder dog ikke:

- Såfremt disse fejl eller skader skyldes ydre påvirkning eller utilstrækkelig vedligeholdelse, eller
- Såfremt gennemtæringsskader skyldes, at lakskader ikke er blevet udbedret rettidigt og/eller fagligt korrekt i henhold til Volkswagen AG's forskrifter, eller
- Såfremt gennemtæringsskader skyldes, at der inden for garantiperioden er udført korrosionsbeskyttelsesarbejder på et ikke-autoriseret Volkswagen-værksted, eller
- Såfremt fejl, lak eller gennemtæringsskader skyldes brug af uoriginale reservedele, der ikke kvalitetsmæssigt svarer til originale reservedele og/eller brugte reservedele, i forbindelse med tidligere reparationsarbejder, eller
- Fejl eller skader som er opstået eller forværret på grund af manglende vedligeholdelse i overens-

[Fortsætter på næste side]

stemmelse med anbefalingerne i servicehæftet, manglende efterlevelse af kravene til eftersyn og reparation eller dårligt arbejde udført af en uautoriseret reparatør, eller

- Fejl eller skader, som køber ikke inden rimelig tid har meddelt forhandleren, eller fejl eller skader, som køber har haft kendskab til, men som køber ikke inden rimelig tid har valgt at lade afhjælpe hos forhandleren.

3.2 Bevisbyrden vedrørende forhold som nævnt ovenfor i pkt. 3.1 påhviler i hele garantiperioden Volkswagen AG som garantigiver.

Sagen er indbragt for ankenævnet den 12. juni 2018, hvor bilen efter klagers oplysninger havde kørt 223.000 km. Klageren har anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

”Hvad går klagen ud på?

Rust i forklap og der er af FDM lavet en specialtest der siger der er rustgennemtæring i F. hjelmkant der angiveligt er startet under sealingen og bredt sig til udvendig side.

Klagede over rust i forklappen til NN 8/2016 og fik tilbudt pr. kulance 50% erstatning, men det afviste jeg, da var hjelmen formegentligt gennemtæret, men det blev ikke konstateret.

Den 4/2-2018 kontakter jeg igen NN fordi nu er hjelmen gennemtæret i højre forkant og der blev igen givet et tilbud på 50% kulance, men jeg mener der er 12 års rust garanti på gennemtæring der kommer indefra.

Mit krav er at hjelmen udskiftes for rep. er ikke muligt.

NB. NN har fra 2016 til 2018 skiftet ejer og har intet historik over min bil.”

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 Kundens bil er fra 04.02.2008 og har fra fabrikken følgende garantier: 2 års almindelig fabriks garanti, 3 års lakgaranti og 12 års garanti mod indefra kommende gennemtæring. Skaden er, som beskrevet af kunden selv og FDM, opstået i en sealing. Sealing er en del af bilens lakopbygning, og dermed dækket af den 3 årige lakgaranti. Da kunden anker over omtalte skade tilbage i 2016 er bilen omkring 8 år, og det er altså på daværende tidspunkt ca. 5 år siden at lakgarantien udløb. Værkstedet vælger alligevel på dette tidspunkt, at tilbyde 50% kulance på reparationen, hvilket vi vurderer som værende en virkelig god kulance, taget i betragtning, at det er 5 år siden garantien for denne skade udløb. Kunden blander en bagklap der blev skiftet i 2012 ind i denne sag, og mener den blev skiftet på garanti. Det gjorde den ikke. Tilbage i 2012 valgte værkstedet - formodentlig grundet bilens alder - at tilbyde 100% kulance. Så ja, den blev skiftet uden beregning for kunden, men ikke på garanti da lakgarantien jo udløb i 2011. Der var altså heller ikke tale om garanti i 2012, men derimod kulance.

...

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagers krav: Nej Da der ikke er tale om en garantisag, kan der naturligvis ikke være tale om en 100% dækning. Kunden tog ikke imod tilbud om kulance i 2016 og har efterfølgende selv forsøgt, at udbedre skaden. Skaden er afgjort ikke blevet mindre af, at kunden ikke har fået den udbedret rettidigt. Eftersom det ikke er garanti, og kunden afviste tilbuddet om kulance i 2016, har vi ingen forslag til en økonomisk løsning. Vores værksteder vil naturligvis meget gerne stå for reparationen, men det må være for kundens egen regning.”

Bilen er gennem Ankenævn for biler blevet besigtiget af en bilsagkyndig den 3. december 2018. Af sagkyndigerklæringen fremgår:

1. I hvilket omfang er bilens fronthjelm angrebet af rust? Den sagkyndige bedes nærmere beskrive omfanget af den rust, som kan iagttages på bilen fronthjelm.
Der kan ved besigtigelsen konstateres at bilens frontklap er gennemtæret i højre hjørne. Der kan ses et lille hul på frontklappens overside og en rustdannelse på størrelse med en 2 krone på frontklappens underside.
2. Hvad vurderes årsagen til rustangrebet at være? Herunder bedes den sagkyndige vurdere, om det er udefra kommende forhold, indefra kommende forhold, eller om det er bilens lakering (sealing), der er årsagen.
Det skønnes at rusten er opstået under bilens sealing. Dette ses ved at rusten er værst på frontklappens underside, hvor sealingen sidder.
3. Har klagerens eget forsøg på afhjælpning haft betydning for omfanget af rustangrebet? Den sagkyndige bedes herunder vurdere, om forsøget på afhjælpning har bremset eller forstærket rustangrebet.
Klageren har i bedste overbevisning forsøgt at udbedre/stoppe rustangrebet, dog skulle klageren have sealet frontklappen, for at stoppe rusten fagmæssigt korrekt og for at rusten ikke kom igen.
4. Hvor længe skønner den sagkyndige, at rustangrebet har været under udvikling?
Det skønnes at rustangrebet har været under udvikling i længere tid. Skønsmæssigt minimum 9 mdr.
5. Giver sagen i øvrigt den sagkyndige anledning til bemærkninger.
Der blev ved besigtigelsen foretaget en måling af bilens lak og den påviste normal laktykkelse mellem 105 og 146 my.

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

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

To nævnsmedlemmer, Kim Rasmussen og Abid Khan, udtaler:

Den sagkyndige har anført, at rustgennemtæringen i bilens fronthjelm er opstået under bilens sealing på fronthjelmens underside.

Bilens producent har udstedt en 12-årig garanti mod indefra kommende gennemtæringsskader. Det må efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund, at rustskaden er indefra kommende.

Indklagede har anført, at skader opstået i bilens sealing alene er omfattet af bilens 3 årige lakgaranti. Det fremgår imidlertid ikke, at formuleringen af vilkårene vedrørende lakgaranti, at rustangreb under bilens sealing er omfattet heraf.

Som følge heraf, og da det må lægges til grund, at den afhjælpning, klager selv har foranstaltet, er udført efter rustangrebet var påbegyndt, gives der klager medhold i, at den opståede rust er dækket af bilens rustgaranti.

Ét nævnsmedlem, Nils Suhr Andersen, udtaler:

Idet den sagkyndige i sin rapport ikke konstaterer, at rusten er ”indefra kommende”, findes betingelserne for Karrosserigaranti ikke opfyldt. Da klager endvidere ifølge den sagkyndiges rapport selv har forsøgt en udbedring, der ikke er foretaget fagmæssigt korrekt, er skaden ligeledes ikke omfattet af Karrosserigaranti, jf. garantibestemmelsernes pkt. 3.1, bullit 2. Jeg stemmer derfor for ikke-medhold i klagen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Da klageren 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 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. Indklagede skal endvidere betale ankenævnets udgift til indhentelse af sagkyndigerklæring med 3.024 kr. ekskl. moms.

A F G Ø R E L S E:

Indklagede, Skandinavisk Motor Co. A/S, skal inden 30 dage efter forkyndelsen af denne afgørelse afhjælpe følgende mangler på klager, NN bil, VW Golf Variant 1.9 TDI reg. nr. XXXXXXXX, stelnr. XXXXXXXXXX:

- Udskifte bilens fronthjelm.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på 22.024 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Kim Rasmussen