

## Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.:	17370
Klager:	NN
Indklaget:	CVR-nr.: 37427446 Handelssels af 18. januar 2016 ApS Dampmøllevvej 10 4300 Holbæk
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:	Kim Rasmussen Michael Ern Nielsen Lars Ellegaard
Afgørelsesdato:	7. juni 2019

### Parternes krav

Klager har formuleret sit krav således:

”jeg ønsker bare af få mine 3000kr tilbage og for malet min bils kofanger om så der ikke er kniv mærker i dem mere samt et sæt nye lygter og så ville jeg gerne ungå a for lavet noget folie arbejde der ned”.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

### Sagsfremstilling

Klager ejer en Toyota Aygo 1.0 VVT-I, der første gang er indregistreret den 25. april 2017. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 55.800 km.

Klager har indleveret sin bil til indklagede for at få sat folie på bilen. Klager har anført følgende:

”jeg aftalte med dem af de ting inde i bilen altid kunne laves om da de ikke selv synes det var lavet så godt... de det ikke lukket rigtig til og lavet små rynker som du senere hen nu nægter a skulle ha sagt

Hvad går klagen ud på?

jeg har taget billeder a alle de ting der er i vejen. Der er fejl og skader jeg gerne ville ha lavet om som lyder...

Forkofanger... Folie slipper flere steder og mangler er et stykke folie under kofanger ... og mærker efter kniv efter i har skåret folie!

For lygter Mærker efter kniv hele vejen ned a den side i har slået med kniv.. ca 20 cm de har fået en mand til a poler mine lygter men er stadig ikke godt!! der er stadig mærker efter deres knive Bagkofanger... Folie slipper flere steder og er flækket. Samt der mangler folie hved hved nummer plade lygten hele vejen over .. samt unde under kofanger mangler der folie som på forkofanger.. Samt der også er kniv hele vejen rundt i kanten hvor der er skåret folien til..

Kabine... Folie slipper ved gearstang. Og folie oppe ved knapper ved anlæg slipper og flækket.. samt folie hved luft kabler ikke lagt rigtigt op ud til kanter .. samt de plastisk dele der er kommet folie på har du knækket nogen tapper a på dem..

samt nu hvor de skulle skifte min folie ha de ved afmontering a folie ravet maling a min bil for og bag på som skal males om nu

...

Hvad er resultatet af din klage?

de valgte a sige de kunne varme på det.. og fik den så igen og kort tid efter måtte jeg ringe der ned igen og sige det stadig ikke var så godt.... og sidste gang jeg var der nede var D 8/8 der fremlagde jeg det med alle de kniv mærker på for/bag kofanger samt mine for lygter .. som hun mener bare er vaske ridser og kan ikke se der skulle være deres fejl.. og vi snakkede også om den maling de rev a min bil og der til er der kun a siger det er toyotas maling der er for dårlige kom det fra hende”.

Der er i sagen fremlagt en korrespondance 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

1) NN fik udleveret en faktura da arbejdet var udført.

2) NN blev oplyst om at vi ikke kunne give garanti på indpakning af ingeniør da dette ikke kunne holde, men vi fik besked på at han gerne ville have det pakket ind og hvis det ikke kunne holde havde vi prøvet og så var der ikke noget at gøre ved det efterfølgende er der blevet klaget over at folien ikke sidder fast ( dette blev oplyst fra start af ) vi har haft bilen inde det sidder meget fint ( dette er der vedhæftet billeder af ) NN sendte en mail hvori han skriver at han gerne vil have lavet farven om til sort i stedet for orange, det undre os lidt da han bestemt ikke var tilfreds med det ud første arbejde. Bagkofanger og for kofanger er indpakket i folie der er et par enkelte overfladiske skæremærker efter dette og derfor kommer bilen ind da vi skal gennemgå det NN klager over, vi vælger at tage folie af men da vi er i gang med dette falder lakeringen af (vedhæftet billeder) vi ringer efter en ekspert for at få vurderet hvad der skal ske ( udtagelse vedhæftet ) han oplyser os om at han ikke vil polerer på hverken for eller bag kofanger da lakeringen er så dårlig at det ikke kan lade sig gøre, kunden bliver kontaktet vedr. problemet og vi beder ham tage kontakt til Toyota dette gør NN over tlf. og forklare Toyota problemet ( Toyota har ikke på noget tidspunkt set problemet på NN bil ) NN oplyser Toyota har set bilen dette er ikke korrekt. Vi tager kontakt til Toyota som igen oplyser de ikke har set bilen og at de ikke ønsker at lave bilen men det er korrekt at NN har ringet, ydermere oplyser Toyota at de ikke selv kunne finde på at polerer en Toyota Aygo da lakeringen ikke er god nok til dette. Vi har været i kontakt med C2 reklame hvor NN også har fået pakket en bil ind inden vi begyndte at lave hans bil og hvor samme problem opstår, der vil NN gerne have vi siger at det arbejde der er blevet udført ikke er korrekt udført da han gerne vil videre med det til C2 reklame lidt det samme mønster som nu. Vi har fået oplyst at NN har kontakte Toyota om at få service stemplet han servicebog uden at møde op, dette oplyser vi for at pointerer at bilen er meget brugt i forhold til årstal og km så der er mange brugsrider / vaskerider (billeder vedhæftet ) Vi har ikke knækket nogen tapper af vi kunne se tapperne var limet inden vi gik i gang med bilen.

Indklagede er enig i klagers fremstilling af sagsforløbet: Nej

Det er korrekt der er overfladiske ridser på kofanger og 1 lygte det på lygten har vi fået en specialist til at lave men det var næste umuligt at se hvilke ridse der var brugsrider og hvilke ridse vi skulle lave.

Indklagede er indstillet på at imødekomme klagers krav: Nej

Vi vil tilbyde at NN selv afmonterer for og bag kofanger leverer på vores værksted vi får dem malet og pakker dem efterfølgende ind i sort folie igen, når dette er gjort kan for og bagkofanger afhentes på vores værksted igen. hvis NN ikke ønsker dette forlig kører vi sagen videre.”

Indklagedes advokat har over for ankenævnet anført:

”Det bestrides at der er skåret i lygterne med kniv af indklagede. I den forbindelse bemærkes, at der ikke er tale om en ny bil.

Det anerkendes at der er skåret med kniv i kofanger og at kunden skulle have været gjort bekendt med risikoen herfor inden arbejdet blev udført.

For så vidt angår lakken – så er der tale, om en bil der er ca. et år gammel og som allerede har kørt mere end 50.000,- km. Det kan ikke være indklagedes risiko at bilfabrikantens lak for den pågældende bil er svag – eller evt. mangelfuld. Her må klageren rette kravet mod sælger.

Uanset det ovenfor anførte tilbyder min klient en forligsmæssig løsning - i henhold til hvilke en afmontering og lakering af kofangerne finder sted ved min klients foranstaltning .”

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

1) Er folien påsat fagligt korrekt? Eventuelle fejl bedes beskrevet.

**Folien er ikke korrekt monteret, der er skåret med kniv flere steder hvilket ikke er nødvendigt da man lægger skæretråd under folien og hiver ud så der skæres indefra.**

2) Klager har reklameret over, at der er skåret i bilens kofangere og lygter med en kniv i forbindelse med monteringen af folien, samt at indklagede har poleret på områderne.

**Der er skåret på både kofanger og forlygter.**

Den sagkyndige bedes besigtige områderne og oplyse, om der kan konstateres ridser eller lignende, der skyldes anvendelse af kniv (eller lignende skarpt redskab) i forbindelse med monteringen af folien.

**Der er skæremærker på kofanger og lygter.**

Den sagkyndige bedes oplyse, om eventuelle ridser kan anses for almindeligt brugsslid.

**Ridserne anses ikke at være almindeligt brugsslid.**

- Såfremt den sagkyndige vurderer, at der er forårsaget skader af indklagede på kofanger og lygter bedes oplyst hvordan forholdet afhjælpes og hvad det vil koste.

**, det kræver afmontering og lakering af kofangere samt afmontering og polering af forlygter.**

**Det vil koste omkring 6400,- plus moms at bringe det i orden.**

3) Kan der konstateres områder på bilens kofangere, hvor folien slipper? I bekræftende fald bedes oplyst, om dette skyldes bilens lakering, eller at folien ikke er påsat fagligt korrekt (eller andre årsager)?

**Folien er afmonteret men lakken slipper flere steder på kofanger, det kan være lakken som ikke var hærdet nok inden folien blev påsat.**

4) Såfremt folien et eller flere steder er monteret fagligt ukorrekt bedes oplyst, hvordan forholdet afhjælpes og hvad det vil koste.

**Se svar i spørgsmål 3.**

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

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

Det må efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund, at folien ikke er påsat fagligt korrekt, ligesom der er skåret i bilens kofanger og forlygter.

Det udførte arbejde findes derfor ikke at have værdi for klager, ligesom indklagede er erstatningsansvarlig for skaderne i forbindelse med det udførte arbejde.

Indklagede skal herefter betale 11.000 kr. til klager i overensstemmelse med den sagkyndiges vurdering, og således at der i dette beløb indgår 3.000 kr., som det må lægges til grund, at der er betalt for det udførte arbejde.

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, Handelssels af 18. januar 2016 ApS, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 11.000 kr. til klageren, NN.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 3. september 2018 til betaling sker.

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