

Afgørelse fra Ankenævn for biler

Klagesag nr.: 17528

Klager:

Indklaget: CVR-nr.: 67187717
Jau2 ApS
V. Kolbyes Vej 9
4930 Maribo

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: Steen Friis Nielsen
Lennart Fogh
Lars Ellegaard

Afgørelsesdato: 26. juni 2019

Parternes krav

Klager har krævet, at indklagede skal betale 9.302 kr.

Indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Mercedes-Benz E220 CDI, der første gang er indregistreret den 3. maj 2006. På tidspunktet for klagens modtagelse i ankenævnet havde bilen kørt 566.000 km.

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

”Hvad går klagen ud på?

Vedr. en reparation jeg har fået udført på jeres værksted på bil GD 89 509.: Da Mercedes ikke havde tid valgte jeg at spørge jer om i kunne udføre en reparation på min bil, dette bestod i at udskifte en fjedrebælg i bilens højre side. Denne indvillige i at udskift, fjedrebælgen leverede jeg, en ny original købt hos Mercedes. Efter 5 uger ”punkterede” bælgen, jeg opsøgte straks jer for at få stillet diagnosen, jeres forklaring var at reservedelen havde en fejl, i forklarede at dele købt hos Mercedes, ville blive udskiftet inkl. arbejds løn på Mercedes regning hvis reservedelen bar fejlen. Jeg henvendte mig til Mercedes der aldrig havde hørt at en fjedrebælg punkterede i garantiperioden. De var dog klar til at stå ved deres ansvar, hvorfor de udskiftede fjedrebælgen. Her kunne de dog konstatere at fejlen skyldtes, jeg citerer. Højre luftbælg bag er defekt, luftbælg har været monteret forkert så den har slidt hul i bæl-

gen, ny bælg monteret. I er meget velkomne til at kontakte værkfører Tommy hos Mercedes i nyk F Jeg har nu grundet jeres fejl moontage pådraget mig følgende udgifter.:

1. regning fra Mercedes 7802 kr.
2. Leje af bil 1500 kr.
3. Brugt 2 feriedage Jeg skal nu bede jer betale 9302 kr. til dækning af beløbet i her pådraget mig. Beløbet indsættes på konto ... Mine feriedage havde jeg hellere brugt på anden vis

Der foreligger følgende faktura af 28. marts 2018 fra Ejner Hessel A/S i Nykøbing F. på 2.807,05 kr.:

RETUR FJEDERBÆLG	1.056,62	-1,00	-1.056,62
FJEDERBÆLG	3.295,00	1,00	3.295,00
PAKRINGSHOLDER	7,26	1,00	7,26

Der foreligger følgende faktura af 28. marts 2018 fra indklagede på 2.130 kr.:

På Deres vogn er følgende service / reparation udført :				
Højre bagfjeder udskiftet. (medbragt)				
Div bolte i undervogn varmet løs med induktionsvarmer pga fastgroning. for doo..				
Fejlkoder slettet i undervognsstyringen.				
Og undervogn bag kalibreret med testet.				
000416	Værkstedstime	3,00	480,00	1.440,00
049901	Miljøomkostninger	1	0,00	

Til reparationen er anvendt følgende reservedele m.v.:				
04FCR	Fejlkodeudlæsning-datatillæg	1	240,00	240,00
0099	Hjælpe materialer	12	2,00	24,00

Der foreligger følgende faktura af 28. juni 2018 fra Ejner Hessel A/S i Nykøbing F. på 7.802,34 kr.:

Fejlsøgning på luftaffjedring	2,00		1.880,00
Højre luftbælg bag er defekt Luftbælg har været monteret forkert så den har slidt hul i bælg Ny bælg monteret system afprøvet og fundet OK			
Hjælpe materialer	178,60	1,00	178,60
FJEDERBÆLG	4.176,01	1,00	4.176,01
PAKRINGSHOLDER	7,26	1,00	7,26

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:

”Jeg vil anmode ankenævnet om at indhente egen sagkyndigerklæring. Bevisbyrden påhviler kunden, og den er ikke løftet, jf. blandt andet det forhold, at erklæringerne er ensidigt indhentet. Jeg har bl.a. følgende bemærkninger til ”sagsbehandlingen” - både til billistorganisationen og til bilklage.dk :
Monteringen på vort værksted den 28.03.2018 er sket i henhold til bilproducentens anvisning nummer AR32.22-P-1500TA Remove/install air spring (filnavn og andre filoplysninger er indsat i separat dokument). I mail fra klager den 29.06.2018 via mail bruges ordet ”slidt” om skaden. I mail fra Jannik Hermansen / bilistorganisationen den 10.08.2018 anvendes ordet ”bidt” om skaden. I mail fra Jannik

Hermansen / bilistorganisationen den 19.10.2018 var skaden igen beskrevet med ordet "slidt". Begge beskrivelser kan ikke anvendes om samme skade, idet "slidt" er en skade der sker "over tid" - hvorimod "bidt" er en pludselig opstået skade. Det har ikke været muligt at få udleveret den beskadigede luftfjeder, så vi ved selvsyn kunne besigtige skaden. Fra klager er der nævnt en ekspertvurdering fra "Mercedes". Jeg formoder at der ved "Mercedes" menes Daimler AG, Corporate Headquarters, Mercedesstr. 137, 70327 Stuttgart. Denne rapport / vurdering synes ikke at være vedhæftet sagen på bilklage.dk. Bilistorganisationen har skrevet en udtalelse dateret den 22.11.2018 – en udtalelse som klager betegner som en "rapport". Udtalelsen indeholder hverken fakta eller billeddokumentation, ligesom teksten starter med et ledende spørgsmål, hvorved svaret er forudsigeligt og ubrugeligt. Yderligere er dette stykke papir udarbejdet af en organisation der driver handel i autobranchen på kommercielle vilkår i konkurrence med bla. mit firma. Organisationen nyder ligeledes godt af markedsføringskroner fra den del af autobranchen, der i denne sag undlader en berettiget reklamationsbehandling, idet bilistorganisationen i medlemsbladet "Motor" står nævnt som udgiver. Dette papir er dateret 4 dage efter klagesagen er anlagt ved bilklage.dk – et forhold der angiver at det er behovstilpasset. I vurderingen indgår ej heller at luftfjederen iflg. såvel klager som Jannik Hermansen fra bilistorganisationen har kørt i 42 dage uden luft indtil klager henvendte sin på vor firmaadresse den 11.06.2018 kl. ca. 07.30. Tekst fra klagers første mail den 29.06.2018 : "Efter 5 uger "punkterede" bælgen, jeg opsøgte straks jer for at få stillet diagnosen" Monteringsdato 28.03.2018 + 5 uger = 01.05.2018. Klager har altså kørt i yderligere 42 dage inden denne henvendte sig til os. Klager er ikke den første der har haft problemer med en defekt luftfjeder leveret som OE af en Mercedes forhandler. Omtale af dette problem kan ses via dette link : <http://www.mercedesklub.dk/forum/viewtopic.php?f=5&t=7058> – teksten er : Han skiftede min venstre bagfjeder for ca. 2 måneder siden og i påsken "åndede" den fjeder ud med en svag fisken.

Jeg kørte selvfølgelig omgående bilen ned til ham og han har fundet, at fjederen han satte i (original fra MB) var defekt og den er blevet repareret af producenten (ikke noget med at MB bytter til en ny enhed) og han er ved at sætte den på plads (tidligere indsendt til Janik Hermansen, bilistorganisationen). Når nævnet vurderer den omtalte luftfjeder, bedes De sikre Dem at det er den fjeder der blev udskiftet i henhold til bilfabrikantens anvisninger på vort værksted den 28. marts 2018. Det kan ses på en synlig unik markering som vi forsynede reservedelen med efter montering. Tvivlen fremkommer ved at Hr. Forbrugerjurist Jannik Hermansen gentagne gange har skiftet forklaring om luftfjederens skade, ligesom samme ikke uopsætteligt har været i stand til at sende manglende informationer fra bilistorganisationen."

Ankenævn for biler har udpeget en sagkyndig, hvorfra der foreligger følgende erklæring:

[Se næste side]

A F G Ø R E L S E:

Indklagede, Jau2 ApS, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale 4.937,05 kr. til klageren, Viggo Hansen.

Beløbet skal forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 % fra den 18. november 2018 til betaling sker.

Endvidere skal indklagede inden 30 dage fra forkyndelsen af denne afgørelse betale et sagsomkostningsbeløb på 13.200 kr. ekskl. moms til ankenævnet.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales af ankenævnet til klageren.

Sign.

Steen Friis Nielsen