

Ankenævn for biler

Årsberetning

2019





Indhold

1. Indledning	side 3
2. Om Ankenævn for biler	side 4
3. Årets aktiviteter og statistik	side 5
4. Udhængsskabet - branchens skammekrog	side 7
5. Udvalgte problemstillinger	side 8
6. Dommerne har ordet	side 10
7. Nyttige links	side 12

1. Indledning

Året 2019 var kendetegnet ved rekordstor aktivitet på det danske bilmarked. Antallet af klager til Ankenævn for biler satte ligeledes rekord. I 2019 modtog ankenævnet således 681 klager, hvilket er det største antal i et enkelt kalenderår siden ankenævnets etablering. Set i forhold til den enorme aktivitet på markedet er der dog fortsat tale om et meget beskedent antal klager.

I 2019 tog det gennemsnitligt 137 dage at få behandlet en klage i ankenævnet. Dette er 4 dage længere end i 2018. Det store antal klager i 2019 har dermed ikke resulteret i en væsentligt længere sagsbehandlingstid.

I denne årsberetning kan du læse mere om ankenævnets arbejde og den praksis, der udgår herfra. I årsberetningens afsnit 6 sætter ankenævnets juridiske formand og næstformand fokus på tre konkrete temaer, der blandt andet har optaget nævnet i det forgangne år.

Ankenævn for biler udfører i det daglige en opgave af væsentlig samfundsmæssig betydning. Det er intentionen og ambitionen, at ankenævnet også fremover skal løfte denne opgave og være blandt de mest effektive og velfungerende private ankenævn. Det skal fortsat være nemt, hurtigt og billigt at bruge ankenævnet, og afgørelsernes kvalitet skal forblive på et højt niveau.

Ballerup, marts 2020



Thomas Møller Thomsen
Formand for forretningsudvalget



Nikolaj Andreassen
Sekretariatschef



2. Om Ankenævn for biler

Ankenævn for biler behandler forbrugerklager vedrørende køb og reparation af nye og brugte biler. (*) Ankenævnet er godkendt af erhvervsministeren i henhold til forbrugerklage-loven, hvilket betyder, at ankenævnet opfylder kvalitetskrave-ne med hensyn til neutralitet, gennemsigtighed, effektivitet og tilgængelighed.

Ankenævn for biler er oprettet af den danske bilbranche repræ-senteret ved AutoBranchen Danmark, Bilbranchen i DI og Dansk Bilbrancheråd samt af forbrugerorganisationen FDM (Forenede Danske Motorejere).

2.1 Forretningsudvalget opstiller mål og fører kontrol

De fire organisationer, der står bag ankenævnet, har nedsat et forretningsudvalg, der består af organisationernes direktører. Forretningsudvalget fungerer som ankenævnets bestyrelse og sikrer kontrol af og opfølgning på servicemål, sagsbehandlings-tid og økonomi mv.

Forretningsudvalgets sammensætning pr. 31. december 2019:

Formand

Thomas Møller Thomsen, adm. direktør, FDM

Øvrige medlemmer

Erik S. Rasmussen, direktør, Dansk Bilbrancheråd
Gitte Seeberg, adm. direktør, AutoBranchen Danmark
Thomas Møller Sørensen, branchedirektør, Bilbranchen i DI

2.2 Ankenævnet træffer afgørelserne

Ankenævnet består af en formand og en næstformand, der begge er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Ved afgørelsen af de enkelte sager sammensættes nævnet nor-malt således, at der foruden formanden eller næstformanden deltager én forbrugerrepræsentant og én brancherepræsen-tant.

Formanden, næstformanden og repræsentanter udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Ankenævnets sammensætning pr. 31. december 2019:

Formand

Retspræsident Steen Friis Nielsen

Næstformand

Dommer Kim Rasmussen

FDM

Afdelingschef, advokat Lennart Fogh
Jurist Michael Ern Nielsen

AutoBranchen Danmark

Juridisk chef, advokat Eylem Ünüvar
Jurist Ida Nynne Daarbæk Jensen (suppleant)

Bilbranchen i DI

Chefkonsulent Niels Bruun
Seniorchefkonsulent Karoline H. Thomsen (suppleant)

Dansk Bilbrancheråd

Juridisk konsulent, advokat Lars Ellegaard
Direktør, advokat Erik S. Rasmussen (suppleant)

2.3 Sekretariatet forbereder sagerne

Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i nævnet.

Den daglige drift af ankenævnets sekretariat er outsourcet til Asfaltindustrien. I sekretariatet er der pr. 31. december 2019 ansat én sekretariatschef, to jurister og tre sagsbehandlere.

(*) Ankenævnets kompetence er nærmere afgrænset i vedtægternes § 2.





3. Årets aktiviteter og statistik

Der var i 2019 rekordstor aktivitet på det danske bilmarked. Der er aldrig tidligere blevet solgt så mange nye personbiler i et kalenderår, og der er aldrig tidligere blevet solgt så mange elbiler. Sidstnævnte udgør imidlertid fortsat en beskeden andel af det samlede antal solgte biler. Det må dog forventes, at andelen af elbiler vil stige i de kommende år, og at dette vil betyde, at ankenævnet vil blive præsenteret for en række nye problemstillinger relateret til teknologien på området.

3.1 Ankenævnet modtager flere klager

Den store aktivitet på bilmarkedet har tilsyneladende haft en afsmittende effekt på antallet af klager til Ankenævn for biler. I 2019 modtog ankenævnet i alt 681 klager, hvilket er 82 flere end i 2018 svarende til en stigning på 13,7 %. I forhold til den samlede aktivitet på markedet er det fortsat et yderst beskeden antal. Det ændrer dog ikke på, at de enkelte sager naturligvis fylder meget for de implicerede parter.

Af de 681 modtagne klager blev 79 % indgivet som klager over køb af nye eller brugte biler, og 21 % vedrørte klager over udførte reparationer/serviceydelser. Fordelingen er stort set uændret i forhold til 2018.

En relativ stor andel af de modtagne klager omhandler virksomheder, som ikke er medlemmer af de stiftende organisationer. Dette giver ikke sjældent anledning til en besværligere og længerevarende sagsbehandling, idet disse virksomheder ikke altid forstår og accepterer ankenævnsmodellen. Samtidig er en del af disse virksomheder ikke tilgængelige via e-mail, hvilket i sig selv besværliggør sagsbehandlingen i et onlinebaseret ankenævn.

3.2 Ankenævnet træffer flere afgørelser

Der har i 2019 været afholdt 14 nævnsmøder, og nævnet har på disse møder fået forelagt i alt 434 sager (inklusive 2 genoptagne) svarende til 63,7 % af årets samlede antal modtagne nye klager. Ankenævnet realitetsbehandlede i alt 349 sager (mod 337 i 2018), ligesom 60 sager blev afvist fra behandling. Herudover blev et antal sager udsat primært med henblik på indhentelse af sagkyndigerklæring. Ankenævnets formand har endvidere uden forudgående forelæggelse for nævnet afvist 13 sager i medfør af

vedtægternes § 6, stk. 2. Af de i alt 73 nævns- og formandsafviste sager blev 90 % afvist under henvisning til, at der krævedes en nærmere bevisførelse for en domstol. De resterende 10 % blev afvist med henvisning til, at sagerne faldt uden for nævnets kompetence. En stor andel af de sager, der blev afvist på beviset, vedrørte klager indgivet over reparationer/serviceydelser. Formanden har desuden egenhændigt truffet afgørelse i 14 sager i medfør af vedtægternes § 20.

I 2019 er i alt 216 sager med sekretariatets mellemkomst blevet afsluttede/forligte inden nævnsbehandling.

Forbrugerne fik enten fuldt medhold eller medhold i det væsentligste i 41,0 % af de klagesager, som ankenævnet realitetsbehandlede. Til sammenligning fik forbrugerne i 2017 og 2018 medhold i henholdsvis 38,8 % og 45,1 % af sagerne.

I 2019 modtog ankenævnet i 16,2 % af de sager, hvor forbrugerne fik helt eller delvist medhold, inden 30 dage fra forkyndelsen meddelelse fra den erhvervsdrivende om, at virksomheden ikke ville være bundet af nævnets afgørelse. Dette er en stigning i forhold til 2018, hvor andelen var 15,3 %. Sekretariatet har i de her omtalte sager informeret forbrugerne om muligheden for at gå til domstolene. Efterfølgende har en række af de her omtalte virksomheder alligevel valgt at efterleve nævnsafgørelserne, og derfor er andelen af ikke efterlevede afgørelser i realiteten mindre.

3.3 Kort sagsbehandlingstid

I 2019 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nævnsbehandlede og formandsafviste/-afgjorte klagesager 137 dage svarende til 4,6 måneder regnet fra klagerens oprettelse til sagerens endelige afgørelse i ankenævnet. I 2018 var sagsbehandlingstiden til sammenligning 133 dage svarende til 4,4 måneder.

Ses der bort fra de 20 % mest tidskrævende sager, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 113 dage svarende til 3,8 måneder i 2019. Sidstnævnte er således udtryk for den sagsbehandlingstid, som de fleste sagsparter må forvente i forbindelse med indbringelse af en sag for ankenævnet, hvis sagen ender med nævnsbehandling.

I de ovenfor anførte sagsbehandlingstider er ikke medregnet de mange sager, der af parterne afsluttes inden nævnsbehandling, fx fordi parterne indgår forlig. Tages der også højde for disse sager, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige sager i 2019 blot 115 dage svarende til 3,8 måneder.

3.4 Mange henvendelser til sekretariatet

Ankenævnets sekretariat har telefontid mandag til fredag i tidsrummet 10-12. Sekretariatet har i 2019 besvaret over 3.000 telefoniske henvendelser, hvoraf omkring 40 % har vedrørt rådgivning om ikke allerede verserende sager. Herudover har sekretariatet modtaget et meget stort antal henvendelser via e-mail, som alle - i videst muligt omfang - er besvaret inden for maksimalt tre arbejdsdage.

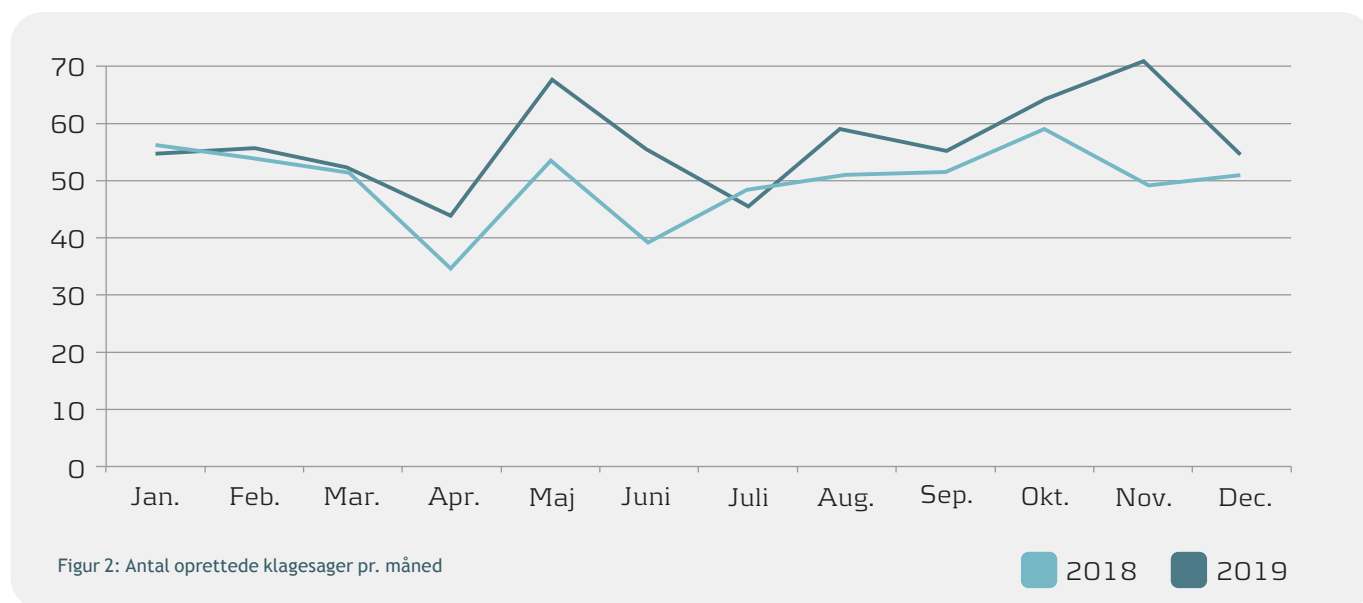
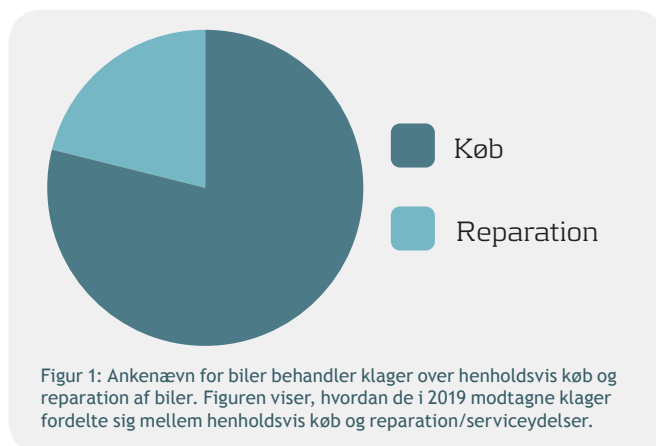
3.5 Hyppig omtale i pressen

Ankenævnet for biler omtales løbende i pressen. I henhold til en opgørelse foretaget af medieovervågningsfirmaet Retriever blev Ankenævnet for biler i kalenderåret 2019 omtalt i alt 153 gange i radio, tv, webmedier og trykte medier. Til sammenligning blev ankenævnet omtalt i alt 111 gange i 2018. Typisk omtales ankenævnet i forbindelse med konkrete enkeltsager eller i generelle artikler om forbrugeres rettigheder.

3.6 Et fortsat stærkt nævn

Sekretariatets medarbejdere har i årets løb deltaget i en række relevante arrangementer og kurser med det formål at sikre et fortsat højt vidensniveau og en fortsat optimal drift af ankenævnet og sekretariatet

Erhvervsministeren har i januar 2019 forlænget ankenævnets godkendelse, der herefter er gældende for perioden 1. februar 2019 til 31. januar 2022.



4. Udhængsskabet - branchens skammekrog

I henhold til ankenævnets ministergodkendte vedtægter offentliggør ankenævnet på sin hjemmeside navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Virksomhederne offentliggøres under punktet "Udhængsskab". Formålet hermed er at sikre, at forbrugerne på et oplyst grundlag kan vurdere, om de ønsker at indgå aftaler med konkrete forhandlere/værksteder.

Pr. 31. december 2019 fremgik i alt 51 forskellige virksomheder af udhængsskabet på bilklage.dk. Dette er 2 virksomheder flere end ved udgangen af 2018.

Langt hovedparten af de virksomheder, der ved udgangen af 2019 optrådte i udhængsskabet, og som dermed ikke efterlever ankenævnets afgørelser, er ikke medlemmer af de brancheorganisationer, der står bag Ankenævn for biler.

Der er registreret over 32.000 unikke sidevisninger af udhængsskabet i 2019, hvilket er udtryk for, at udhængsskabet i høj grad har offentlighedens interesse.





5. Udvalgte problemstillinger

Ankenævnets vurdering i konkrete enkeltsager er med til at afklare gråzonespørgsmål til glæde og gavn for både bilbranchen og forbrugerne.

Der er stor spændvidde i klagesagerne i ankenævnet, og to sager er sjældent helt ens. Nogle udvalgte problemstillinger omtales nedenfor. Der henvises i øvrigt til ankenævnets hjemmeside bilklage.dk, hvor der i anonymiseret form er offentliggjort en lang række udvalgte nævnsafgørelser.

En del virksomheder taber i ankenævnet, fordi de helt afstår fra at afgive svar i sager indbragt for nævnet. Hvis en virksomhed ikke svarer på en klage, vil sagen kunne afgøres alene på baggrund af forbrugerens oplysninger. I langt de fleste tilfælde vil dette resultere i, at forbrugeren gives medhold i overensstemmelse med den nedlagte påstand. Et sådant resultat vil normalt også medføre, at den indklagede virksomhed pålægges sagsomkostninger. En indklaget virksomhed bør derfor altid svare på en klage - også selvom klagen virker åbenbart urimelig.

5.1 Hvad er forskellen på reklamationsret og garanti?

Begreberne reklamationsret og garanti bruges ofte i flæng. De to begreber dækker imidlertid over to meget forskellige ting. Ifølge købeloven har man som forbruger en 2-årig reklamationsret vedrørende mangler, der var til stede eller under udvikling på leveringstidspunktet.

En garanti er noget ekstra, som forhandleren og/eller importøren/producenten kan vælge at yde på et bestemt produkt. Garantien er et supplement til forbrugerens lovbestemte rettigheder, og det er en betingelse, at garantien stiller forbrugeren væsentligt bedre end lovgivningen.

En række klager til ankenævnet skyldes, at forbrugere (og til tider også forhandlere) forveksler de to begreber. Nogle forbrugere tror således, at købelovens 2-årige reklamationsret er en garanti for produktets holdbarhed i 2 år, hvilket ikke er tilfældet. Nogle forhandlere tror på den anden side, at et køb ikke er omfattet af købelovens 2-årige reklamationsret, hvis blot de på slutsedlen har anført, at der ikke ydes nogen garanti. Dette er heller ikke korrekt.

5.2 Hvad er en mangel?

Mange klagesager omhandler forhandleres afvisning af at afhjælpe fejl på købte biler. Klagerne gør i sådanne situationer gældende, at den eller de omhandlede fejl udgør mangler i købelovens forstand. Heroverfor gør forhandlerne typisk gældende, at der ikke er tale om reklamationsberettigede fejl, men at der derimod er tale om slidbetingede forhold, som er forventelige henset til bilens alder og kilometerstand.

Som sælger er man alene forpligtet til at afhjælpe fejl, som udgør mangler i købelovens forstand, medmindre forholdet i øvrigt er omfattet af en garanti. Hvad der præcis forstås ved en mangel er nærmere defineret i købelovens § 75a og § 76. I henhold til disse bestemmelser vil der fx foreligge en mangel, hvis det leverede produkt (bilen) ikke har en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber, som køberen havde rimelig grund til at forvente på baggrund af bl.a. købesum, alder og kilometerstand. Ifølge købeloven foretages mangelsvurderingen på leveringstidspunktet. Det er således afgørende, om manglen eller eventuelt årsagen hertil har været til stede på dette tidspunkt. Viser manglen sig inden for de første seks måneder efter leveringen, formodes manglen at have været til stede på leveringstidspunktet (formodningsreglen). Det påhviler i en sådan situation sælgeren at bevise, at dette ikke er tilfældet.

Er der tale om en nyere og dyrere bil, kan man som forbruger alt andet lige med rette stille større krav til det leverede produkt, end hvis der er tale om en meget gammel og billig bil med mange kilometer på bagen. I sidstnævnte tilfælde vil en række fejl ikke nødvendigvis udgøre mangler i købelovens forstand.

En del klager over relativt gamle og billige biler kunne formentlig undgås, hvis der i salgssituationen skete en bedre forventningsafstemning mellem sælger og køber. Nogle forbrugere køber med hjertet og ser ikke bilens åbenlyse svagheder. Omvendt er nogle forhandlere måske en smule for optimistiske, når bilen skal sælges.

5.3 Kan en forhandler tage forbehold for mangler?

Der kan ikke mellem en forhandler og en forbruger indgås aftale om, at købelovens reklamationsregler ikke finder anvendelse på forbrugerens køb af en ny eller brugt bil.

En forhandler kan heller ikke ved salg til en forbruger tage generelle forbehold. Derimod kan der tages helt konkrete forbehold, hvor forbrugeren gøres specifikt opmærksom på konkrete fejl.

Ankenævnet har i tidens løb fået forelagt en række sager, hvor spørgsmålet var, om et forbehold i en slutseddel var tilstrækkeligt konkret. Er der den mindste tvivl i sådanne tilfælde, vil afgørelsen normalt falde ud til forbrugers fordel. Det er derfor vigtigt, at man som forhandler udtrykkeligt præciserer og specificerer de fejl, som man ønsker at tage forbehold for.

5.4 Skal sælger eller køber betale transporten?

Ifølge købeloven skal sælgeren opfylde krav eller tilbud om afhjælpning af mangler inden for rimelig tid og uden udgift for køberen. Sælgeren kan samtidig kræve, at reparationen skal foretages på sælgers eget værksted. Kræver sælger dette, må han imidlertid selv afholde køberens eventuelle rimelige udgifter til transport, herunder også færge- og broudgifter. Uenigheder om betalingen for transporten opstår typisk, når køberen og sælgeren bor i hver sin ende af landet.

5.5 Er fejl i annoncer altid bindende?

Ankenævnet har igen i 2019 modtaget klager fra forbrugere, som gør gældende, at den leverede bil ikke har det udstyr eller den alder, som fremgik af salgsannoncen. Ankenævnet har også modtaget en række sager, hvor serviceintervallerne efterfølgende har vist sig ikke at være overholdt, selvom køberen i forbindelse med købet havde fået oplyst, at dette var tilfældet.

Hvis sælgeren ikke senest på købstidspunktet har berigtiget en fejl i en annonce, vil den forkerte oplysning normalt i sig selv udgøre en mangel i købelovens forstand. En forbruger har ingen undersøgelsespligt, og det forhold, at forbrugeren før købsaftalens indgåelse har prøvekørt bilen, er normalt uden betydning. Det er sælgeren, der skal bevise, at køberen inden købsaftalens indgåelse har fået oplysning om fejl i annoncen. Det er ikke tilstrækkeligt at tage et generelt forbehold for tryk-/tastefejl i annoncen. Korrektionen bør derfor normalt anføres i slutsedlen, idet sælgeren i modsat fald svækker sin mulighed for at løfte bevisbyrden.

Svarer bilen ikke til det annoncerede, og er fejlen ikke korrigeret senest på tidspunktet for købsaftalens indgåelse, vil forbrugeren normalt være berettiget til et passende afslag i købesummen. Som sælger bør man derfor altid sikre sig, at annonceteksten er korrekt i forhold til bilmodellen og bilens faktiske udstyr. Er dette ikke tilfældet, skal man som anført omvendt sikre sig, at dette korrigeres senest i forbindelse med indgåelsen af købsaftalen.

5.6 Kan købsaftalen fortrydes?

Indgåelse af en aftale om køb af bil er bindende for både køber og sælger. Der gælder således ikke nogen fortrydelsesret, når man som forbruger køber en bil i en fysisk forretning.

Har en forbruger indgået en bindende købsaftale med en forhandler om køb af en bil, og fortryder forbrugeren herefter købet, vil forbrugeren normalt blive mødt med et erstatningskrav. Ifølge retspraksis er forhandleren berettiget til at fremsætte et sådant krav vedrørende det tab, som forhandleren har lidt som følge af, at handlen alligevel ikke gennemføres. Det påhviler forhandleren at dokumentere det tab, som lides på grund af forbrugers misligholdelse af aftalen.

En række tvister vedrørende fortrydelse af indgåede aftaler kan formentlig undgås, hvis det mere tydeligt bliver præciseret for forbrugeren, at købsaftalen er bindende.

5.7 Kan krav rettes mod forhandleren, når bilen er solgt for kunde?

Ankenævnet får med mellemrum forelagt sager, hvor en indklaget virksomhed gør gældende, at bilen er solgt for en kunde, og at køberen derfor ikke kan rette i øvrigt reelle mangelskrav mod virksomheden. I mange tilfælde henviser virksomheden i den forbindelse til, at bilen er solgt i kommission. De fleste virksomheder taber sådanne sager i nævnet. En nærmere gennemgang af regler og praksis viser med tydelighed hvorfor.

Kommission er omfattet af kommissionsloven. Når en bil sælges i kommission, handler kommissionæren (bilforhandleren) i eget navn. Sælges bilen til en forbruger, vil salget dermed være et forbrugerkøb. Købelovens forbrugerbestemmelser vil herefter være gældende for handlen, og køberen kan rette sit krav direkte mod bilforhandleren. Sidstnævnte hæfter således for køberetlige mangler og kan ikke tage forbehold om, at bilen fx sælges som beset.

Kommissionssalg forveksles af nogle virksomheder med formidlingssalg. Et formidlingssalg er kendetegnet ved, at en virksomhed formidler salget af en vare for en privat person. Foreligger der et formidlingssalg, kan køberen ikke rette krav mod den virksomhed, der har formidlet salget. Der stilles i praksis meget strenge krav til de oplysninger, som forbrugeren skal gives i forbindelse med købet, hvis dette skal betragtes som et formidlingssalg. Aftalen skal fx indgås direkte mellem køberen og ejeren, dvs. den som virksomheden formidler salget for, og begge parter skal være klart identificeret i en neutral slutseddel. Ved vurderingen af, om der foreligger et formidlingssalg, ses der bl.a. også på, hvordan betaling og finansiering har fundet sted. Overvejer man som forbruger eller virksomhed at indgå sådanne aftaler, kan det anbefales at søge juridisk rådgivning.

5.8 Skal værkstedsregningen altid betales?

En række sager i ankenævnet om reparation af biler omhandler omfanget af reparationen og betalingen herfor. Fra tid til anden gør forbrugere gældende, at det udførte arbejde er mere omfattende end oprindelig aftalt, og/eller at den fakturerede pris er højere end den aftalte.

Nogle klager over reparationer kan utvivlsomt undgås, hvis parterne forud for reparationens igangsætning mere klart præciserer arbejdets omfang og pris (mundtlig eller skriftlig), og hvis mekanikeren straks kontakter forbrugeren, hvis det allerede aftalte ikke kan overholdes og derfor bliver mere omfattende og dermed dyrere.



6. Dommerne har ordet

Ankenævnets juridiske formand og næstformand har udarbejdet følgende beretning vedrørende kalenderåret 2019:

I 2019 modtog ankenævnet 681 klager, hvoraf de 436 blev afgjort eller afvist enten af nævnet eller af nævnets formand. Der blev afholdt 14 møder, og på hvert nævnmøde blev der behandlet cirka 31 sager. Formanden eller næstformanden var mødeleder, og herudover deltog der i hver afgørelse et medlem udpeget af FDM som forbrugerrepræsentant og et medlem udpeget af en af de tre brancheorganisationer, som står bag nævnet.

Alle sager bliver behandlet på skriftligt grundlag, og før møderne modtager alle medlemmer forslag til afgørelser, som bliver gennemgået og drøftet på møderne. En stor del af de udkast, som nævnsmedlemmerne modtager, bliver godkendt, mens en anden stor del bliver ændret helt eller delvist efter det resultat, som nævnet når frem til i forbindelse med sin drøftelse.

I anslået 85 % af sagerne er der enighed om resultatet blandt nævnsmedlemmerne, mens 15 % af sagerne afgøres med to stemmer mod en. Selv om der på hvert møde bliver afgjort et stort antal sager, bliver hver eneste sag i både forberedelsen og på møderne behandlet og drøftet grundigt. Det viser sig også derved, at skønsmæssigt under 2 % af nævnsafgørelserne i 2019 blev indbragt for domstolene, og af de sager, som blev indbragt for domstolene, blev meget få ændret. Som vi også har skrevet i tidligere årsberetninger, kan en ændret afgørelse ved domstolene skyldes, at retten har en anden vurdering af sagen, men også - og sådan er det i de fleste tilfælde - at der fremkommer andre beviser under retssagsbehandlingen, hvor eksempelvis bevisførelse i form af mundtlige forklaringer i modsætning til nævnsbehandlingen er muligt. De fleste sager får deres endelige afgørelse i ankenævnet, og det er vores vurdering, at ankenævnet har stor indflydelse på retsskabelsen inden for alt med køb og salg samt reparation af biler.

Hver eneste sag har sine egne karakteristika, som gør den forskellig fra andre sager. Alligevel kan sagerne i mange tilfælde rubriceres i temaer, og hvert år kommer der nye temaer til, som er forskellig fra noget, som nævnet tidligere har behandlet. I år vil vi sætte fokus på tre af de temaer, som har fyldt relativt meget i nævnets arbejde.

6.1 Mislyde fra gearkassen

Ankenævnet har i det forløbne år behandlet en del sager, hvor der er reklameret over mislyde fra gearkassen i nye biler. Problemet i sagerne har navnlig været, om der var fejl ved gearkassen, da der i de fleste tilfælde var tale om driftsbetingede lyde. Hermed kan man sige, at sagerne er i "familie" med andre "lyd-sager", dvs. hvor der klages over, at bilen har en bestemt lyd, som klager ikke har været vant til fra sin tidligere bil. Oftest må det efter en undersøgelse af bilen hos en sagkyndig

konkluderes, at lyden fra gearkassen er en egenskab ved bilen og altså ikke en fejl. På grund af strenge miljømæssige krav og krav om god brændstoføkonomi er biler ofte konstrueret på en sådan måde, at de afgiver andre lyde og opfører sig anderledes end ældre biler. En del af disse klagesager kunne måske være undgået, hvis klager bedre var informeret herom. I en række sager har ankenævnet imidlertid, efter udtalelse fra en sagkyndig, statueret, at der forelå en mangel ved bilen, idet lydniveauet overgik, hvad der ud fra en generel betragtning måtte anses for normalt; dette uanset om lyden fra gearkassen måtte anses for en egenskab ved bilen og altså ikke, fordi gearkassen var defekt.

6.2 Stort olieforbrug

En del klagesager har handlet om, at bilen har et større forbrug af motorolie, end fabrikantens forskrifter angiver.

Dette vil ofte være normalt ved ældre biler, der har kørt meget, men nævnet har også behandlet klager over biler, der kun har få år på bagen, og som kun har kørt omkring 100.000 km. Sagerne vil ofte blive sendt til sagkyndig, der foretager en oliemåling eller vurderer olieforbruget ud fra de foreliggende oplysninger. At en bil bruger meget olie kan skyldes en reel fejl ved motoren eller slitage, men en del sager har også vedrørt motortyper, der i branchen er kendt for, efter en årrække eller efter at have et bestemt niveau med hensyn til kørte kilometer, at have et stort olieforbrug. Reparationen kan være meget dyr og vil ofte medføre, at motoren skal udskiftes, hvis problemet skal afhjælpes.

6.3 Krav på tilbagebetaling af registreringsafgift

Moms og afgifter på biler i Danmark er høje. Afgifterne er bestemt af bilens pris, og registreringsafgift og moms udgør - afhængig af bilens pris - op mod halvdelen af bilens pris. Afgiftens størrelse er derfor vigtig for både sælger og køber i prissætningen af bilen. Afgiften fremgår oftest af købsaftalen. I nogle af de sager, som ankenævnet har behandlet omkring afgifter, har køberen bemærket, at der i købsaftalen var angivet en registreringsafgift og i en efterfølgende faktura en anden og lavere registreringsafgift, selv om den samlede købesum i begge dokumenter var den samme. I andre sager har den øgede mulighed for på motorregistret at se hvor meget, der er indbetalt i afgift på biler, givet anledning til klager, idet køberne har bemærket en forskel i det afgiftsbeløb, som fremgik af købsaftalen, og det beløb, som rent faktisk blev afregnet til SKAT. Ankenævnet har behandlet det problem i flere afskygninger, men vi vil her gennemgå et typeeksempel på en sag, som illustrerer problemet.

I en købsaftale af 22. august 2018 købte en forbruger en ny bil af forhandleren for 250.000 kr. Køberen gav sin gamle bil til en

”
ankenævnet
har stor indflydelse
på retsskabelsen

værdi af 143.000 kr. i bytte, sådan at køberen skulle betale forskellen imellem prisen på den nye og den gamle bil i alt 107.000 kr. I slutsedlen fremgik det, at registreringsafgiften for den nye bil udgjorde 77.000 kr. Da køberen skulle afhente bilen den 30. august 2018 fik han en vognfaktura. Bytteprisen var fortsat 107.000 kr., men klageren kunne se, at tallene i beregningen var ændret, og at registreringsafgiften nu udgjorde 72.000 kr. Klageren gjorde gældende, at den mindre registreringsafgift, som forhandleren havde indbetalt, skulle komme ham til gode. Forhandleren gjorde heroverfor gældende, at klageren havde fået bilen til den aftalte byttepris, og at han havde ret til at inkassere fortjenesten ved den mindre betalte registreringsafgift. Ankenævnet gav køberen medhold og begrundede det sådan (tallene er for forståelsen afrundet):

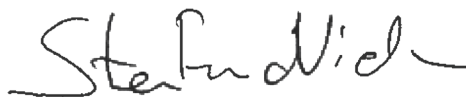
”Af købekontrakten fremgik det, at parterne aftalte en samlet købesum for bilen på 250.000 kr., og at 77.000 kr. af det beløb udgjorde registreringsafgift, som forhandleren skulle betale til det offentlige. Det var en klar forudsætning i aftalen og dermed aftalen om bilens pris, at forhandleren også indbetalte det beløb i registreringsafgift til det offentlige. Den forudsætning

viste sig ikke at være korrekt, idet forhandleren alene indbetalte 72.000 kr. og dermed øgede sin fortjeneste ved handlen med forskellen imellem de to beløb. Da forudsætningen om, at forhandleren skulle betale 77.000 kr. i registreringsafgift, blev ændret til, at forhandleren alene skulle betale 72.000 kr., finder ankenævnet, at den mindre del, som forhandleren har indbetalt i registreringsafgift, skal tilfalde køberen. Det forhold, at der indgik en brugt bil som betaling i handlen, er ikke tillagt nogen vægt.”

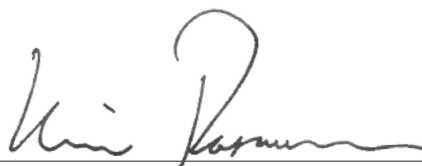
Ankenævnet har haft tilsvarende sager i mange varianter, men resultatet er altid det samme, nemlig at enhver afvigelse i indbetalt registreringsafgift til forhandlerens egen fordel skal komme køberen af bilen til gode. Forhandleren kan ikke øge sin fortjeneste ved handlen ved at ændre beregningsgrundlaget for afgiften og dermed nå frem til en lavere afgift.

Vi skal for en god ordens skyld tilføje, at en række af de sager, som har været indbragt for nævnet, er sluttet før selve nævnsbehandlingen derved, at forhandleren har indbetalt det for lidt indbetalte beløb til det offentlige.

Ballerup, marts 2020



Steen Friis Nielsen
Formand



Kim Rasmussen
Næstformand





7. Nyttige links

Ankenævn for biler

bilklage.dk

AutoBranchen Danmark

autobranchendanmark.dk

Bilbranchen i DI

bil.di.dk

Bilgaranti

bilgaranti.dk

Dansk Bilbrancheråd

dbr.dk

Erhvervsministeriet

em.dk

FDM - Forenede Danske Motorejere

fdm.dk

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

kfst.dk

forbrug.dk

Nævnenes Hus

naevneneshus.dk

Ankenævn for biler

Lautrupvang 2 | 2750 Ballerup | bilklage.dk | sekretariat@bilklage.dk
Telefon 32 71 29 29 (hverdage kl. 10-12)