



Ankenævn for biler

ÅRSBERETNING

2024

Indhold

1. Indledning side 3
2. Om Ankenævn for biler side 4
3. Årets aktiviteter side 5
4. Udhængsskabet – branchens skammekrog side 8
5. Udvalgte problemstillinger side 9
6. Dommerne har ordet side 12
7. Nyttige links side 15

1. Indledning

Året 2024 var kendetegnet ved rekordstor aktivitet i Ankenævn for biler. I løbet af året modtog ankenævnet 835 klager, hvilket er det største antal årlige klager siden etableringen som ministergodkendt ankenævn i 2012. I forhold til den samlede aktivitet på markedet er der dog fortsat tale om et yderst beskedent antal klager.

I 2024 tog det gennemsnitligt 125 dage at få behandlet en klage i ankenævnet. Siden 2023 er sagsbehandlingstiden steget med 24 dage. Set i et historisk perspektiv og sammenlignet med tilsvarende ankenævn i andre brancher er sagsbehandlingstiden dog fortsat kort.

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 nogle konkrete sager, der

efter nævnsbehandlingen er videreført i det almindelige domstolssystem.

Klagesagerne i ankenævnet varierer betydeligt, og to sager er sjældent helt ens. Nogle problemstillinger ses oftere end andre. Nogle af disse er baseret på manglende forventningsafstemning mellem parterne, og andre bunder i manglende kendskab til de køberetlige regler. Årsberetningen indeholder et særskilt afsnit om hyppigt forekommende problemstillinger.

Ankenævn for biler udfører en opgave af væsentlig samfundsmæssig betydning. Ankenævnet stiller med sine mange afgørelser på bilområdet et effektivt værktøj til rådighed for både forbrugere og erhvervsdrivende. Afgørelserne giver parterne mulighed for at forebygge konflikter og løse allerede opståede problemer. Udvalgte afgørelser kan læses på ankenævnets hjemmeside, bilklage.dk.

BALLERUP, MARTS 2025

Stina Glavind
Formand for forretningsudvalget

Nikolaj Andreasen
Sekretariatschef

2. Om Ankenævn for biler

Ankenævn for biler behandler forbrugerklager vedrørende køb og reparation af nye og brugte biler samt relaterede ydelser.* Ankenævnet er godkendt af erhvervsministeren i henhold til forbrugerklageloven, hvilket betyder, at ankenævnet opfylder kvalitetskravene med hensyn til neutralitet, gennemsigtighed, effektivitet og tilgængelighed. Ankenævn for biler er oprettet af den danske bilbranche repræsenteret ved AutoBranchen Danmark, Dansk Bilbrancheråd og DI Bilbranchen samt af forbrugerorganisationen FDM.

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, sagsbehandlingstid og økonomi mv.

FORRETNINGSUDVALGETS SAMMENSÆTNING PR. 31. DECEMBER 2024:

FORMAND

Stina Glavind, adm. direktør, FDM

ØVRIGE MEDLEMMER

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

2.2 ANKENÆVNET TRÆFFER AFGØRELSENE

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

Ved afgørelsen af de enkelte sager sammensættes nævnet således, at der foruden formanden eller næstformanden deltager et ligeligt antal repræsentanter for henholdsvis erhvervs- og forbrugerinteresser; normalt én forbrugerrepræsentant og én brancherepræsentant.

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

ANKENÆVNETS SAMMENSÆTNING PR. 31. DECEMBER 2024:

FORMAND

Retspræsident Steen Friis Nielsen

NÆSTFORMAND

Landsdommer Kim Rasmussen

FDM

Jurist Simon Nguyen Kildeby
Advokat Michael Ern Nielsen
Områdechef, advokat Lennart Fogh
Jurist Uffe Foged Jespersen (suppleant)

FORBRUGERRÅDET TÆNK

Jurist Ida Nynne Daarbak Reislev

AUTOBRANCHEN DANMARK

Jurist Hadeel Barakji
Juridisk chef, advokat Abid Khan

DI BILBRANCHEN

Chefkonsulent Kristina Weile
Seniorchefkonsulent Karoline H. Thomsen (suppleant)

DANSK BILBRANCHERÅD

Juridisk konsulent, advokat Lars Ellegaard
Vicedirektør, advokat Johanne B. Hansen (suppleant)
Adm. 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 2024 ansat fem personer.

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

3. Årets aktiviteter

I 2024 udgjorde elbiler for første gang nogensinde over halvdelen af nybilsalget i Danmark. Af de i alt ca. 173.000 solgte nye biler var ca. 52 % elbiler, hvilket er en betydelig stigning i forhold til andelen på 36 % i 2023. Elbilernes andel af det samlede brugtvoanngssalg er også stigende og udgjorde i 2024 hele 19 %, hvilket stort set er en fordobling i forhold til 2023.

Ved udgangen af 2024 kørte der omkring 350.000 elbiler på de danske veje. Væksten understøttes til dels af en velfungerende ladeinfrastruktur med mange offentlige ladepunkter. Samtidig er efterspørgslen efter elbiler i andre europæiske lande lav, hvilket kommer danske forbrugere til gode.

Konsolideringer og rekrutteringsproblemer var også en del af virkeligheden for mange bilforhandlere og værksteder i 2024. Konsolideringerne forventes at fortsætte i 2025. Bilbranchens medarbejdere er tillige attraktive for andre brancher, og det må derfor forventes, at mange af bilbranches virksomheder også fremadrettet vil have vanskeligt ved at finde og fastholde kvalificeret arbejdskraft.

Forandringens vinde blæser, hvilket også sætter sit præg på de sager, der indbringes for Ankenævn for biler. Stadig flere sager omhandler elbiler. Fossilbilerne fylder dog fortsat mest både på vejene og i ankenævnet, hvilket de også forventes at gøre de næste mange år.

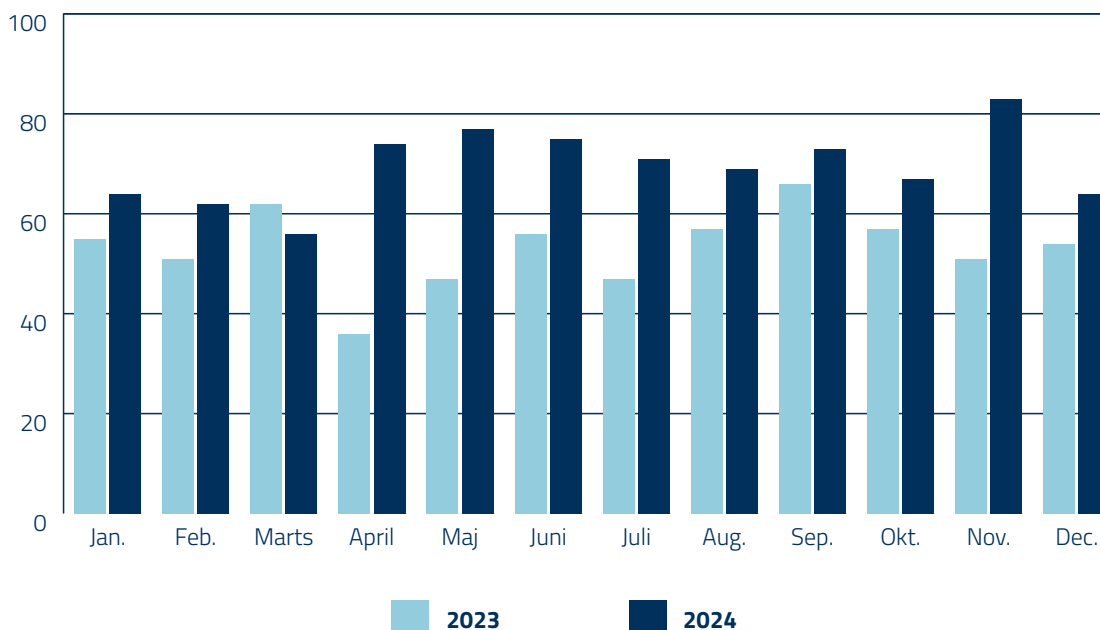
3.1 ANTAL MODTAGNE KLAGER OG FORDELINGEN HERAF

I 2024 modtog ankenævnet i alt 835 klager, hvilket er 196 flere end i 2023 svarende til en stigning på ca. 30 %. I forhold til 2022 er der tale om en stigning på hele 58 %. Set i forhold til den samlede aktivitet på markedet er der dog fortsat tale om et meget beskedent antal klager.

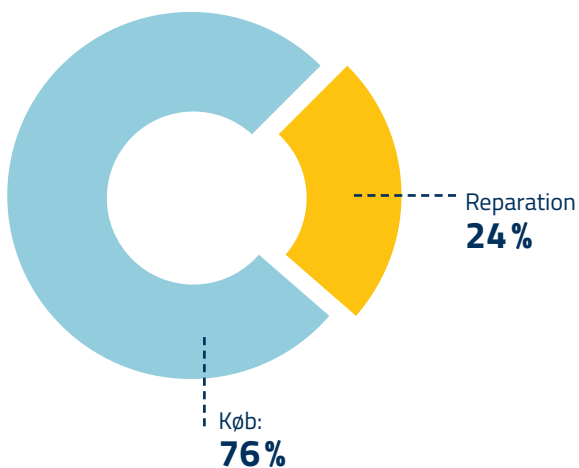
Antal modtagne og afsluttede klagesager:

	2024	2023
Uafsluttede sager ved årets begyndelse	159	127
+ Nye klagesager	835	639
Antal sager til behandling	994	766
- Sekretariatsafsluttede sager	266	235
- Nævnsafsluttede sager	465	372
Uafsluttede sager ved årets udgang	263	159

ANTALLET AF MODTAGNE KLAGER FORDELER SIG SÅLEDES PÅ DE ENKELTE MÅNEDER:



Ankenævn for biler behandler klager over både køb og reparation af biler. De fleste klager over køb omhandler spørgsmålet om, hvorvidt bilen på leveringstidspunktet var behæftet med en mangel i købelovens forstand. En stor del af klagerne over reparationer omhandler spørgsmålet om, hvorvidt en reparation er udført korrekt eller til den aftalte pris. Ses der på de nævnsafsluttede sager, fordeler disse sig i 2024 således mellem køb og reparation/serviceydelser:



En relativ stor andel af de nævnsbehandlede klager (ca. 30 %) 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 umiddelbart tilgængelige via e-mail, hvilket i sig selv besværliggør sagsbehandlingen i et onlinebaseret ankenævn.

3.2 SAGSBEHANDLINGSTIDEN

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er fra 2023 til 2024 steget med 24 dage fra 101 dage til 125 dage regnet fra klagens oprettelse til sagens endelige afgørelse i ankenævnet. Den stigende sagsbehandlingstid skyldes, at flere klager til ankenævnet.

2024	4,2 mdr.
2023	3,4 mdr.
2022	4,0 mdr.
2021	5,1 mdr.
2020	4,9 mdr.
2019	4,6 mdr.
2018	4,4 mdr.
2017	4,4 mdr.
2016	5,1 mdr.
2015	5,4 mdr.

Ses der bort fra de 20 % mest tidskrævende sager, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 3,3 måneder i 2024. Dette er således udtryk for den sagsbehandlingstid, som de fleste sagsparter må forvente i forbindelse med indbringelse af en sag for ankenævnet.

I de ovenfor anførte sagsbehandlingstider er ikke medregnet de mange sager, som afsluttes inden nævnsbehandling, fx fordi parterne indgår forlig. Tages der også højde for disse sager, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige sager 3,3 måneder. Ses der også her bort fra de 20 % mest tidskrævende sager, var sagsbehandlingstiden blot 2,4 måneder.

3.3 SAGERNES UDFALD

Mere end en tredjedel af alle afsluttede klagesager blev i 2024 afsluttet i den indledede proces og dermed uden nævnsbehandling. Der har i 2024 været afholdt i alt 14 nævnsmøder, hvor ankenævnet har truffet afgørelse i et stort antal sager. Herudover har ankenævnets juridiske formand afvist et antal klager i medfør af vedtægternes § 5, stk. 3, jf. § 6, stk. 2. Formanden har desuden egenhændigt truffet afgørelse i et antal sager i medfør af vedtægternes § 20.

Resultat af nævnsafsluttede sager i 2024:

	Antal	%
Klager fuldt medhold eller medhold i væsentligt omfang	180	38,7
Klager medhold i mindre grad	38	8,2
Virksomhed medhold	185	39,8
Afvist pga. ankenævnets manglende kompetence	6	1,3
Afvist pga. sag ikke egnet til nævnsbehandling	56	12,0
I alt	465	100,0

I 2024 modtog ankenævnet i 10 % af de sager, hvor forbrugerne fik helt eller delvist medhold, inden 30 dage fra forkyndelsen meddelelse fra den erhvervsdrivende om, at virksomheden ikke ønskede at være bundet af ankenævnets afgørelse. I 2023 var andelen 13 %, og i 2022 var den 9,7 %. Sekretariatet har i de omtalte sager informeret forbrugerne om muligheden for at gå til domstolene.

Ankenævnet er bekendt med, at en række virksomheder alligevel efterfølgende har efterlevet nævnsafgørelserne, hvorfor andelen af ikke efterlevede afgørelser i realiteten er mindre.

3.4 MANGE HENVENDELSER TIL SEKRETARIATET

Ankenævnets sekretariat har i 2024 besvaret ca. 3.000 telefoniske henvendelser vedrørende verserende og endnu ikke oprettede klagesager. Herudover har sekretariatet modtaget et større antal henvendelser via e-mail, som alle – i videst muligt omfang – er besvaret inden for maksimalt tre arbejdsdage.

3.5 HYPPIG OMTALE I PRESSEN

Ankenævn for biler omtales løbende i pressen. I henhold til en opgørelse foretaget af medieovervågningsfirmaet Retriever blev Ankenævn for biler i kalenderåret 2024 omtalt i alt 65 gange i radio, tv, webmedier og trykte medier. Typisk omtales ankenævnet i forbindelse med konkrete enkeltsager eller i generelle artikler om forbrugerrettigheder.

3.6 ET FORTSAT STÆRKT NÆVN

Ankenævnets sekretariat 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.

Den 18. september 2024 deltog sekretariatet i en temadag, hvor der var fokus på optimal kommunikation med ankenævnets brugere, herunder bl.a. konfliktnedtrappende sprogbrug. Temadagen, der blev afholdt i Erhvervsstyrelsen, var arrangeret af Nævnenes Hus og Teleankenævnet. Formålet med dagen var at styrke den enkelte medarbejders evne til at møde brugerne i vanskelige situationer.

Den 26. september 2024 afholdt AutoBranchen Danmark årsdag i Brande. Sekretariatet deltog i arrangementet, hvor der bl.a. var oplæg om roadpricing, digital transformation og kunstig intelligens.

Sekretariatet deltog også i Bilens Dag 2024 den 25. oktober 2024, der blev afholdt af Mobility Denmark (De Danske Bilimportører) i forbindelse med elbilmessen eCarExpo i København.

Endelig deltog sekretariatet i planlægningen og afviklingen af Klagenævnskonferencen 2024, som fandt sted den 29. oktober 2024. På denne konference, som var arrangeret af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbruger Europa, blev det bl.a. drøftet, hvordan sammenhængskraften forbedres i det danske forbrugerklagesystem. Der var tale om en vellykket konference, som resulterede i yderst konstruktive drøftelser mellem de private ankenævn og myndighederne på området.



4. Udhængsskabet – branchens skammekrog

I henhold til ankenævnets ministergodkendte vedtægter offentliggør ankenævnet på sin hjemmeside bilklage.dk 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 2024 fremgik i alt 46 forskellige virksomheder af udhængsskabet på bilklage.dk. Til sammenligning fremgik 49 forskellige virksomheder af udhængsskabet ved udgangen af 2023.

Udhængsskabet har i høj grad offentlighedens interesse, og offentliggørelse heri kan medføre dårlig omtale af virksomheden. Som virksomhed bør man derfor altid i videst muligt omfang undgå offentliggørelse i udhængsskabet.

Langt hovedparten af de virksomheder, der ved udgangen af 2024 optrådte i udhængsskabet, og som dermed ikke efterlever ankenævnets afgørelser, er ikke medlemmer af de brancheorganisationer, der står bag Ankenævn for biler.

5. Udvalgte problemstillinger

Ankenævnets vurdering i konkrete enkeltsager er med til at afklare gråzonestørrelser 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 normalt kunne afgøres alene på baggrund af forbrugers oplysninger. I langt de fleste tilfælde vil dette resultere i, at forbrugeren gives medhold i overensstemmelse med den nedlagte påstand. Et sådant resultat vil næsten altid 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 forbrugers lovbestemte rettigheder, og det er en betingelse, at garantien stiller forbrugeren 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 der blot på slutsedlen er 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 købeloven. Fra den

1. januar 2022 findes mangelsdefinitionerne i bl.a. § 75 b og § 75 c. I henhold til disse bestemmelser vil der fx foreligge en mangel, hvis det leverede produkt (bilen) ikke har den holdbarhed og øvrige egenskaber, som køber med rimelighed kunne forvente under hensyntagen til salgsgenstandens art og offentlige udsagn i fx reklamer. Der foretages med andre ord en vurdering af, om bilen lever op til de forventninger, man normalt vil have, når der bl.a. henses til prisen, alderen og km-standen.

Ifølge købeloven foretages mangelsvurderingen på leveringstidspunktet. Det er således afgørende, om manglen har været til stede eller under udvikling på leveringstidspunktet. Viser manglen sig inden for de første tolv måneder efter leveringen (hvis bilen er købt før den 1. januar 2022 er perioden seks måneder), 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 undgå, 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 forbrugers 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. Disse konkrete fejl vil normalt resultere i en lavere købspris.

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?

Hvis sælgeren skal afhjælpe en køberetlig mangel, skal afhjælpningen ifølge købelovens § 78 a, stk. 4, nr. 1, være gratis for forbrugeren, dvs. fri for de omkostninger, der er

nødvendige, for at salgsgenstanden bliver fri for mangler, navnlig forsendelses- eller transportomkostninger, arbejds løn og materialeomkostninger.

Kræver sælgeren, at reparationen skal foretages på sælgerens eget værksted eller et andet specifikt angivet sted, må sælgeren dække 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.

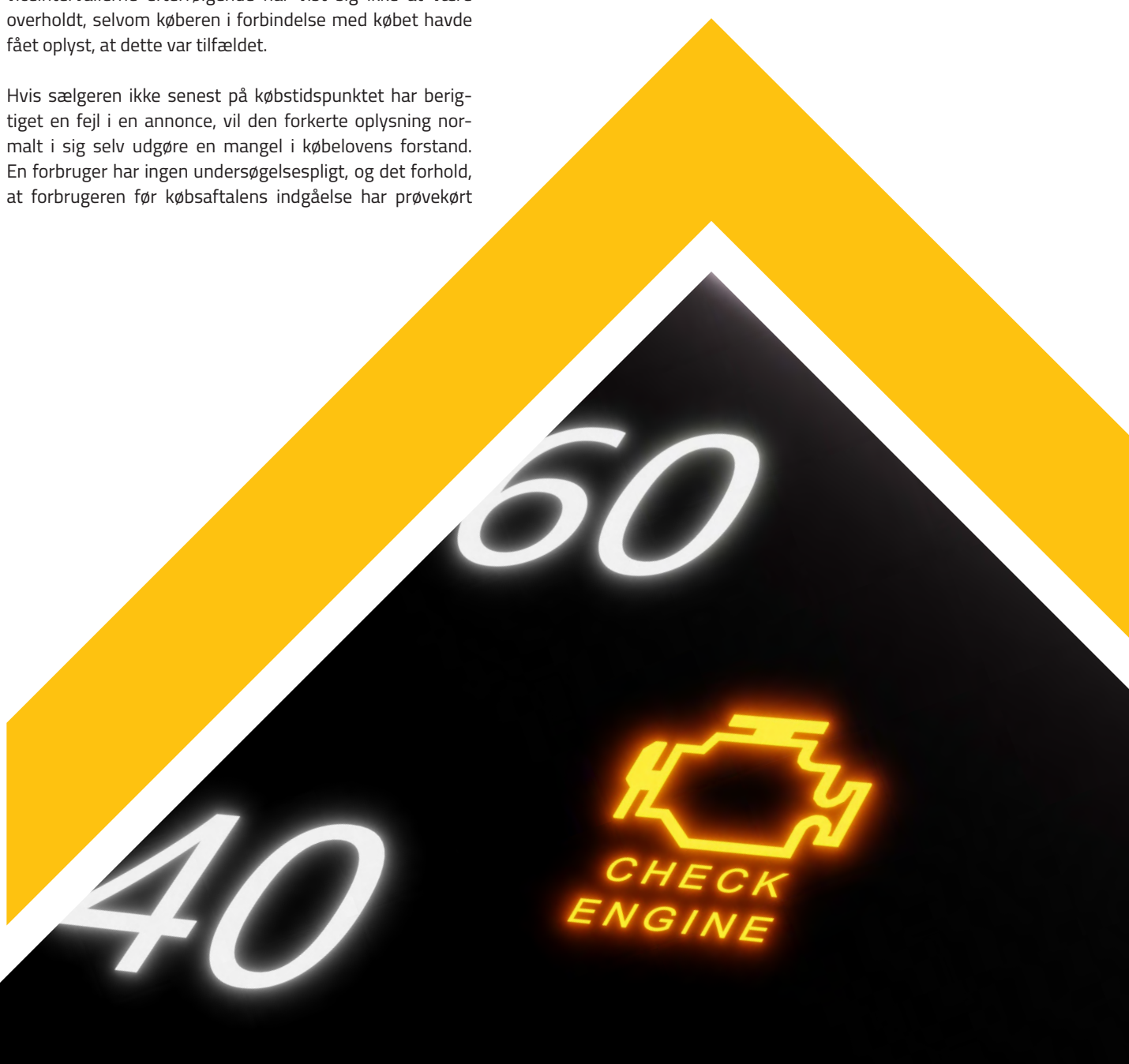
5.5 ER FEJL I ANNONCER ALTID BINDEnde?

Ankenævnet har også i 2024 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 almindeligvis være berettiget til fx et 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. En række sager i ankenævnet skyldes dog også, at virksomheder fremsætter udokumenterede krav, og i disse sager får forbrugerne naturligvis medhold.

Ovenstående gælder hovedsageligt, hvis købet er sket i en fysisk forretning. Som forbruger har man derimod 14 dages fortrydelsesret, hvis der er tale om et rent onlinekøb/fjernsalg. Det må forventes, at stadig flere biler på sigt vil blive handlet som rene onlinekøb, og det vil som anført medføre en fortrydelsesret for forbrugeren. Som forhandler skal man derfor være særligt opmærksom på den her omtalte fortrydelsesret, der altså afviger fra det, der gælder ved det sædvanlige salg fra forretningsadressen.

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, og sagen kan dermed heller ikke behandles i Ankenævn for

biler. 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 HVORDAN UNDGÅS UENIGHEDER OM VÆRKSTEDSREGNINGEN?

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 oprindeligt aftalt, og/eller at den fakturerede pris er højere end den aftalte.

Nogle klager over reparationer kan utvivlsomt undgås, hvis parterne forud for reparations igangsætning mere klart præciserer arbejdets omfang og pris (mundtligt eller skriftligt), 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 2024:

Alle afgørelser, som træffes af Ankenævn for biler, kan indbringes til efterprøvelse ved domstolene. Når parterne har fået sagen prøvet af Ankenævn for biler, kan den anlægges ved domstolene, hvor den i første instans afgøres af byretten med mulighed for anke til landsretten. I sager, som angår krav, der efter påstanden har en økonomisk værdi af højst 50.000 kr., kræver anke fra byretten til landsretten en tilladelse af Procesbevillingsnævnet.

Forskellen på processen ved ankenævnet og domstolene er overordnet sådan, at ankenævnsprocessen er billigere og mere effektiv, mens domstolsprocessen er grundigere og dyrere. Sagerne ved ankenævnet bliver oplyst og afgjort på skriftligt grundlag, mens sagerne ved domstolene bliver oplyst af parterne efter en mundtlig forhandling, hvor der kan ske afhøring af parter og vidner samt procederes mundtligt overfor retten. Da ankenævnsprocessen er forskellig fra retsprocessen, er det vigtigt, at de afgørelser, som ankenævnet træffer, i vidt omfang bliver fulgt af domstolene, og at der, hvis det ikke sker, er en god forklaring på det.

I 2024 afgjorde ankenævnet 465 sager. Af de 465 sager blev et mindre antal efterfølgende indbragt for domstolene. Her skal det indskydes, at ankenævnet ikke automatisk modtager besked fra domstolene om, at sagerne er anlagt ved retterne, og at antallet af sager, som bliver anlagt ved retten, derfor kan være forbundet med usikkerhed. Vi skønner imidlertid, at det højst kan dreje sig om et par sager årligt, som ankenævnet ikke hører om fra parterne eller via de organisationer, som står bag ankenævnet. Det betyder omvendt, at parterne i de resterende sager ikke har forsøgt at få en anden afgørelse ved domstolene. Det kan skyldes,

at parterne efter at have læst ankenævnets begrundelse har været enige i, at det var den rigtige afgørelse, men det kan selvfølgelig også skyldes, at de uden at være enige i afgørelsen ikke ønsker at bruge mere tid og flere penge på en yderligere proces. Parternes motiver for ikke at foretage sig yderligere, kender vi ikke noget til. En analyse af de sager, som ankenævnet har kendskab til rent faktisk blev indbragt for domstolene, kan alligevel give et pejlemærke for, om parterne grundlæggende har og kan have tillid til ankenævnets afgørelser.

Vi vil nedenfor rette fokus på tre af de ankenævns sager, som har været behandlet af domstolene på det seneste for at se på, hvordan det så er gået med ankenævnets afgørelser.

AFGØRELSE NR. 1:

Den 20. august 2021 gav ankenævnet en forbruger medhold i en sag om en elbil. Forbrugeren bemærkede, at bilens hovedcomputer havde langsomme svartider. Da det ikke lykkedes forhandleren at afhjælpe manglen, ønskede forbrugeren at ophæve købet, dvs. lade handlen gå tilbage. Forhandleren mente, at problemet ville blive løst med en opdatering og protesterede imod, at handlen blev ophævet. Under sagen indhentede ankenævnet en udtalelse hos en sagkyndig, som konstaterede, at computeren fungerede relativt hurtigt, men at den pludselig "frøs" og dermed var uden funktion. Ankenævnet bemærkede, at bilen var karakteriseret ved, at langt hovedparten af bilens funktioner blev styret fra skærmen og var af væsentlig betydning for betjening af bilen. Da det ikke var lykkedes forhandleren at afhjælpe manglen, måtte manglen anses for væsentlig, hvorfor forbrugeren kunne ophæve handlen. Forhandleren ønskede ikke at være bundet af afgørelsen, og forbrugeren anlagde derfor sag mod forhandleren ved Retten i Hillerød. Ved dom afsagt den 19. marts 2024 af Retten i Hillerød nåede retten, med en i forhold til ankenævnets afgørelse i det væsentligste enslydende begrundelse, frem til samme resultat. Forhandleren blev herefter pålagt at tilbagebetale forbrugeren 1.396.129 kr. med fradrag af 4 kr. per kørt kilometer, mod at forbrugeren tilbageleverede bilen.

AFGØRELSE NR. 2:

Den 18. maj 2022 gav ankenævnet en forbruger medhold i en sag om en benzinbil, som forbrugeren havde købt i 2021. Forbrugeren anførte i sin klage til ankenævnet, at bilen, som var fra 2014, havde et for stort forbrug af olie. Forhandleren afviste at dække kravet, idet forhandleren mente, at den undersøgelse af olieforbruget (olievejning), som forbrugeren havde foretaget, ikke var valid. Bilen blev undersøgt af en sagkyndig, som efter nærmere undersøgelse, konkluderede, at bilens olieforbrug var for højt. Den sagkyndige mente, at det for høje olieforbrug skyldtes utæthed ved stempler og stempelringe, og at fejlen havde været til stede, da forbrugeren købte bilen. Omkostningerne ved at udbedre manglerne blev anslået til 32.000 kr. Den sagkyndige oplyste afslutningsvis, at forbrugeren under besigtigelsen havde oplyst, at han havde udskiftet bilens turbo på

grund af mistanke om olieutæthed i turboen. Ankenævnet gav forbrugeren medhold i, at forhandleren skulle betale ham 32.000 kr. til udbedring af manglerne ved bilen, som ankenævnet lagde til grund havde været til stede, da forbrugeren købte bilen. Forhandleren ønskede ikke at være bundet af afgørelsen, og forbrugeren anlagde derfor sag ved Retten i Horsens, som afsagde dom den 19. november 2024. I forbindelse med sagen blev der afholdt syn og skøn over bilen. Altså indhentet en ny teknisk erklæring. Skønsmanden anførte her, at den turbo, som forbrugeren havde sat i bilen, med stor sandsynlighed havde været årsag til det for store olieforbrug. Den gamle turbo fandtes ikke mere og kunne derfor ikke undersøges, og det samme gjaldt bilens olieforbrug før udskiftningen. På baggrund af de oplysninger, som var forelagt for retten, fandt retten, at forbrugeren ikke havde bevist, at der var en mangel ved motoren i form af for højt olieforbrug på tidspunktet for bilens levering. Forhandleren blev derfor frifundet.

I denne sag nåede retten frem til et andet resultat end ankenævnet. Det skyldtes alene det forhold, at den skønsmand, som havde besigtiget bilen i forbindelse med rets-

sagen, vurderede de tekniske forhold anderledes end den sagkyndige, som havde vurderet bilen i forbindelse med ankenævnsbehandlingen. De forskellige resultater, skyldtes altså ikke, at ankenævnet vurderede juraen i sagen eller de beviser, som blev forelagt for ankenævnet, anderledes end Retten i Horsens.

AFGØRELSE NR. 3:

Den 19. august 2022 gav ankenævnet en forbruger medhold i en sag mod et autoværksted, som havde rustbeskyttet forbrugers elbil med rustbeskyttelsesproduktet Dinitrol. Forbrugeren anførte, at værkstedet havde sprøjtet Dinitrol på bilens højvoltskabler, hvilket var i strid med de retningslinjer, som fandtes for undervognsbehandling. Værkstedet erkendte at have sprøjtet Dinitrol på et højvoltskabel men anførte samtidigt, at kablet var afrenset, og at manglen derfor var afhjulpet. Bilen blev undersøgt af en sagkyndig, som anførte, at værkstedet havde forsøgt at afrense kablet, men at det havde medført, at det yderste lag stof/væv på kablet var begyndt at flosse. Den sagkyndige så ikke andre muligheder for udbedring, end at kablet blev udskiftet. Ankenævnet nåede frem til, at værkstedet havde



udført mangelfuldt arbejde og skulle erstatte forbrugerens omkostninger til udbedring med 27.570 kr., svarende til et tilbud på udbedring, som forbrugeren havde indhentet under sagen. Sagen blev indbragt for byretten, som nåede samme resultat, hvorefter værkstedet ankede dommen til Østre Landsret. Den 21. februar 2025 afsagde Østre Landsret dom. Østre Landsret nåede frem til, at værkstedet havde handlet erstatningspådragende ved både at påføre Dinitrol på højvoltskablerne og afrense dem sådan, at det yderste lag på kablerne blev flosset. Under sagens behandling ved Østre Landsret blev der indhentet en syn og skønserklæring. Skønsmanden skønnede omkostningerne til udbedring til 32.800 kr., og værkstedet blev derfor pålagt at erstatte et beløb af den størrelse til forbrugeren.

Det må samlet konkluderes, at størstedelen af de af ankenævnets afgørelser, som er blevet prøvet ved domstolene i de senere år, har fået samme eller i hvert fald i det væsentligste samme resultat.

Meget få af ankenævnets afgørelser bliver indbragt for domstolene, og resultatet i de afgørelser, som er blevet indbragt, har i al væsentlighed været det samme. Det betyder ikke, at domstolene ikke foretager en grundig og tilbundsående sagsbehandling. Det gør de, men det viser, at ankenævnet ud over at være et billigt og effektivt tvistløsningsorgan, også i det væsentligste når frem til de rigtige resultater.

Konklusionen er derfor, at alle kan og bør have stor tillid til de afgørelser, som træffes af Ankenævn for biler.

BALLERUP, MARTS 2025

Steen Friis Nielsen
Formand

Kim Rasmussen
Næstformand



” alle kan og bør have stor tillid til de afgørelser, som træffes af Ankenævn for biler.



7. Nyttige links

ANKENÆVN FOR BILER

bilklage.dk

AUTOBRANCHEN DANMARK

autobranchendanmark.dk

BILGARANTI

bilgaranti.dk

DANSK BILBRANCHERÅD

dbr.dk

DI BILBRANCHEN

danskindustri.dk/medlemsforeninger/foreningssites/bilbranchen/

ERHVERVSMINISTERIET

em.dk

FDM

fdm.dk

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

kfst.dk

forbrug.dk

NÆVNENES HUS

naevneneshus.dk



Ankenævn for biler
bilklage.dk