

Ankenævn for biler

ÅRSBERETNING 2022





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 11 |
| 7. Nyttige links | side 13 |

1. Indledning

Ankenævn for biler har nu eksisteret som ministergodkendt ankenævn i 10 år. I denne periode har ankenævnet dagligt medvirket til nem, hurtig og billig løsning af konkrete tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende vedrørende køb og reparation af biler samt relaterede ydelser. Ankenævnets vurdering i de enkelte sager er med til at afklare gråzonespørgsmål, ligesom nævnet generelt bidrager med omfattende praksis på området.

Formålet med denne årsberetning er dels at beskrive årets aktiviteter i Ankenævn for biler og give en status på nævnets drift, dels at forsyne bl.a. forbrugere og erhvervsdrivende med viden om nævnets afgørelser.

En række problemstillinger forekommer hyppigere 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. Herudover er det muligt at læse udvalgte afgørelser i anonymiseret form på ankenævnets hjemmeside, bilklage.dk.

Med Ankenævn for biler og den praksis, der udgår herfra, har både forbrugere og erhvervsdrivende fået et effektivt redskab til at navigere uden om de problemstillinger, der ofte giver anledning til uenigheder mellem parterne.

Selvom året 2022 var præget af komponentmangel, lange leveringstider og nedgang i salget af både nye og brugte biler, var tilgangen af klager til ankenævnet stort set uændret i forhold til året forinden. I 2022 modtog ankenævnet således 527 klager, hvilket er 11 færre end i 2021. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er nu nede på 4 måneder, hvilket er den hidtil korteste i ankenævnets levetid.

Ankenævn for biler udfører 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 ankenævne i Danmark.

BALLERUP, MARTS 2023

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. Ankenævnet har med virkning fra den 1. februar 2022 fået forlænget sin ministergodkendelse til den 31. januar 2025.

Ankenævn for biler er oprettet af den danske bilbranche repræsenteret ved AutoBranchen Danmark, Bilbranchen i DI og Dansk Bilbrancheråd 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.

Adm. direktør Stina Glavind, FDM, blev på et forretningsudvalgsmøde den 12. oktober 2022 valgt som ny formand for forretningsudvalget. Stina Glavind afløser direktør Erik S. Rasmussen, Dansk Bilbrancheråd.

FORRETNINGSUDVALGETS NUVÆRENDE SAMMENSÆTNING:

FORMAND

Stina Glavind, 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 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 2022:

FORMAND

Retspræsident Steen Friis Nielsen

NÆSTFORMAND

Dommer Kim Rasmussen

FDM

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

AUTOBRANCHEN DANMARK

Advokat Abid Khan
Jurist Ida Nynne Daarbak Reislev
Jurist Hadeel Barakji (suppleant)

BILBRANCHEN I DI

Konsulent Lisbeth Ravn
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 2022 ansat seks personer.

* Ankenævnets kompetence er nærmere afgrænset i vedtægternes § 2.

3. Årets aktiviteter

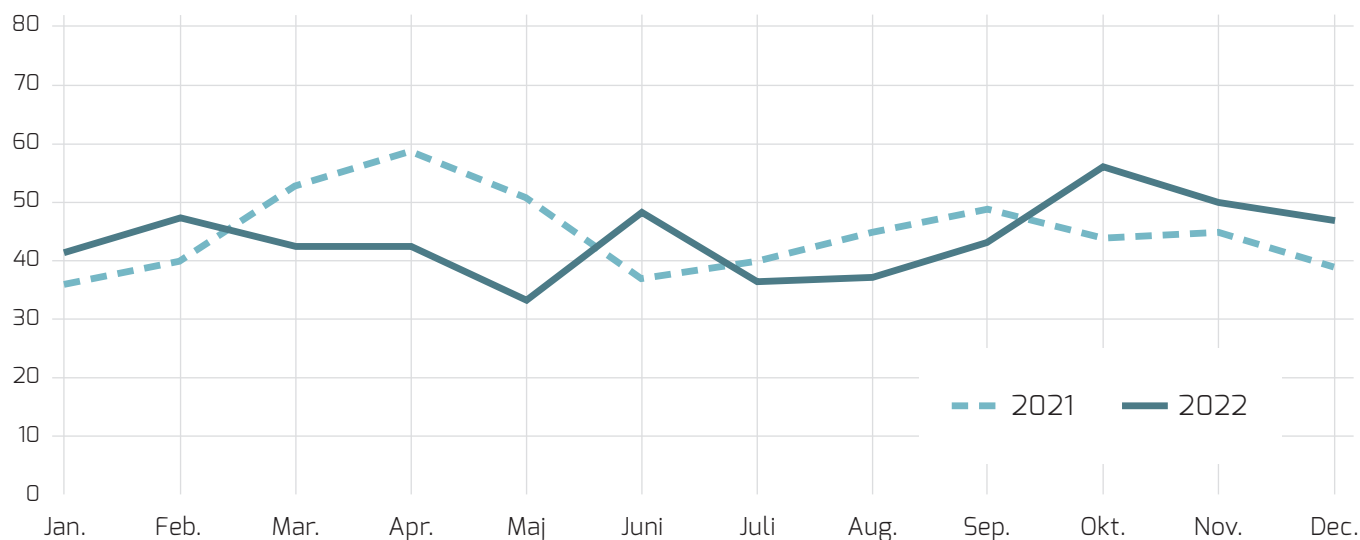
Året 2022 var præget af eftervirkningerne af Corona, krigen i Ukraine, energikrise, høj inflation, stigende renter, ringe forbrugertillid og generelt dystre økonomiske udsigter. Bilfabrikernes mangel på komponenter resulterede i usædvanligt lange leveringstider på fabriksnye biler. Færre danskere valgte at investere i en ny eller brugt bil. Salget af nye biler endte således på det laveste niveau siden 2009, hvor finanskrisen hærgede. Mens det samlede salg af nye og brugte biler faldt, blev der imidlertid solgt flere grønne biler, og rene el-biler udgjorde ca. 21 % af det samlede nybilsalg i 2022. Det må forventes, at denne udvikling fortsætter i 2023, og at særligt el-bilerne vil udgøre en stadig større andel af det samlede salg. Dette er også en tendens, der mærkes i ankenævnet, hvor andelen af klager over el- og hybridbiler fylder stadig mere, jf. også formandens og næstformandens beretning på side 11 i denne årsberetning.

3.1 ANTAL MODTAGNE KLAGER OG FORDELINGEN HERAF

I 2022 modtog ankenævnet i alt 527 klager, hvilket er 11 færre end i 2021 svarende til et fald på ca. 2 %. Set i forhold til den samlede aktivitet på markedet er der tale om et meget beskedent antal klager.

	2022	2021
Uafsluttede sager ved årets begyndelse	143	209
+ Nye klagesager	527	538
Antal sager til behandling	670	747
-Sekretariatsafsluttede sager	206	195
-Nævnsafsluttede sager	337	409
Uafsluttede sager ved årets udgang	127	143

Antallet af modtagne klager fordeler sig således på de enkelte måneder:

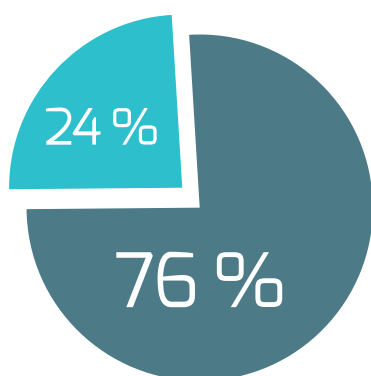




3. Årets aktiviteter (fortsat)

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 2022 således mellem køb og reparation:



■ Køb

■ Reparation og andre serviceydelser

En relativ stor andel af de nævnsbehandlede klager (37 %) 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 2021 til 2022 faldet med 34 dage fra 153 dage til 119 dage regnet fra klagens oprettelse til sagens endelige afgørelse i ankenævnet.

UDVIKLINGEN I DEN GENNEMSNITLIGE SAGSBEHANDLINGSTID FOR DE NÆVNSAFSLUTTEDE SAGER

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 84 dage svarende til 2,8 måneder i 2022. 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 94 dage svarende til 3,1 måneder. Ses der også her bort fra de 20 % mest tidskrævende sager, var sagsbehandlingstiden blot 64 dage svarende til 2,1 måneder.

3. Årets aktiviteter (fortsat)

3.3 SAGERNES UDFALD

Mere end en tredjedel af alle klagesager blev i 2022 afsluttet i den indledede proces, og resten gik videre nævnsbehandling. Der har i 2022 været afholdt i alt 14 nævns-møder. Møderne har været afholdt både ved fysisk frem-møde og som webmøder. Herudover har ankenævnets juridiske formand afvist et antal klager i medfør af vedtæg-ternes § 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 2022

	Antal	%
Klager fuldt medhold eller medhold i væsentligt omfang	125	37,1
Klager medhold i mindre grad	29	8,6
Virksomhed medhold	131	38,9
Afvist pga. ankenævnets manglende kompetence	6	1,8
Afvist pga. sag ikke egnet til nævnsbehandling	46	13,6
I alt	337	100,0

I 2022 modtog ankenævnet i 9,7 % 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 2021 var andelen 16,2 %, og i 2020 var den 14,1 %. 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 2022 besvaret ca. 1.500 telefoniske henvendelser vedrørende verserende og endnu ikke oprettede klagesager. Herudover har sekretariatet mod-

taget 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 2022 omtalt i alt 100 gange i radio, tv, webmedier og trykte medier. Til sammenligning blev ankenævnet omtalt i alt 128 gange i 2021. 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 17. maj 2022 afholdt Bilbranchen årsdag i København, og den 29. september 2022 afholdt AutoBranchen Danmark årsdag i Brande. Sekretariatet var repræsenteret ved begge begivenheder, hvor der bl.a. var fokus på elektrificeringen af bilparken, agentmodellernes indtog samt muligheder og udfordringer i en usikker verden. Sekretariatet deltog også i Bilens Dag den 28. oktober 2022, der blev afholdt af De Danske Bilimportører i forbindelse med elbil-messen eCar-Expo i København.

Sekretariatet har desuden deltaget i planlægningen og afviklingen af Dansk Klagenævnskonference 2022, som fandt sted den 22. november 2022. På denne konference, som var arrangeret af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbruger Europa, blev der bl.a. fokuseret på det danske forbrugerklagesystems styrker og svagheder, herunder eventuelle forbedringsmuligheder. 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 2022 fremgik i alt 42 forskellige virksomheder af udhængsskabet på bilklage.dk. Antallet er uændret i forhold til samme opgørelse i 2021 og 2020.

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.

Stort set alle de virksomheder, der ved udgangen af 2022 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 gråzonest spørgsmål til glæde og gavn for både bilbranchen og forbrugere.

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 § 76 c. 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 med rimelighed kan forvente under hensyntagen til salgsgenstandens art og offentlige udsagn i fx reklamer. Der foretages med andre ord en generel 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 undgås, hvis der i salgssituationen sikres 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.

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.

5. Udvalgte problemstillinger (fortsat)

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 fæрге- 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 2022 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 forbrugernes 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 UNDGÅR MAN 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 reparationens 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 2022:

2022 var året, hvor købelovens nye regler om mangler i forbrugerkøb trådte i kraft. Vi skulle et stykke hen på året, før de første sager, hvor de nye regler skulle anvendes, blev afgjort. Erfaringsgrundlaget er fortsat ikke så stort, og der har ikke været sager, hvor de nye regler er sat på spidsen.

Antallet af klagesager over el- og hybridbiler fylder fortsat mere i det samlede antal klager. Dette skyldes ikke, at disse biler fejler mere, men at der sælges flere. Klagesager over disse biler går fortsat typisk på rækkevidde og ladehastighed. Der er til dels tale om samme problemstilling, som ankenævnet tidligere har fået forelagt vedrørende konventionelle biler med forbrændingsmotorer, nemlig hvor langt en bil kan køre pr. liter benzin eller diesel. Det er sjældent, at der foreligger en mangel ved bilen, der gør, at den kører kortere, end den skal. Problemet skal som oftest søges i en forventningsafstemning mellem køber og sælger i kombination med, at parametrene for en elbils rækkevidde er væsentligt mere komplicerede end en brændstofbil.

Bortset herfra har problemstillingerne i årets afgørelser lignet tidligere år. Der modtages stadig en del klagesager over visse bilers olieforbrug, ligesom der fortsat modtages en del klagesager, der vedrører nyere bilers oftest komplicerede sikkerhedsudstyr (adaptiv fartpilot, skiltegenkendelse m.m.). Endelig giver køb af billige, gamle biler (under ca. 20.000 kr.) med høj kilometerstand fortsat anledning til et betydeligt antal klagesager.

To andre problemstillinger skal dog fremhæves.

6.1 SÆLGERS AFHJÆLPINGSRET

Ankenævn for biler modtager til stadighed klagesager, hvor klager ønsker forholdsmæssigt/passende afslag i købesummen, ophævelse af købet eller refusion af udgifter til en mekaniker, der har udbedret manglen, men hvor indklagede ikke har haft mulighed for at afhjælpe manglen. Problemstillingen er ikke enkel, og mange gange er det bevismæssigt usikkert, om indklagede har haft mulighed for afhjælpning eller har afvist afhjælpning. Nogle gange har indklagede stillet betingelser for afhjælpning, fx om betaling, hvis der ikke er fejl. Andre gange har tilliden mellem parterne lidt skibbrud, og klageren ønsker ikke, at indklagede afhjælper manglen. Andre gange igen er problemet afstanden mellem

køber og sælger. Sidst (men ikke mindst) kan problemet være, hvem der skal sørge for og betale for, at bilen kommer til sælgers adresse.

I den tidligere købelovs § 78, stk. 3, var anført, at køberen ikke kunne kræve et passende afslag i købesummen eller ophævelse af købet, hvis sælgeren tilbød afhjælpning. Afhjælpning skulle bl.a. foretages inden rimelig tid og uden udgifter og væsentlig ulempe for køberen.

Reglen er videreført i den nye købelov, men på en lidt mere subtil måde. Efter § 78 b, stk. 1, nr. 1, har køberen ret til enten et forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af købet, hvis sælgeren ikke har foretaget afhjælpning eller ikke har foretaget afhjælpning i overensstemmelse med § 78 a, stk. 4. Efter § 78 a, stk. 4, skal afhjælpning foretages

- 1) gratis, dvs. fri for de omkostninger, der er nødvendige, for at salgsgenstanden bliver fri for mangler, navnlig forsendelses- eller transportomkostninger, arbejds-løn og materialeomkostninger,
- 2) inden for rimelig tid fra det tidspunkt, hvor sælgeren er blevet underrettet af køberen om manglen, og
- 3) uden væsentlig ulempe for køberen under hensyn til salgsgenstandens karakter eller art og køberens formål med at anskaffe salgsgenstanden.

Det er en anden måde at skrive reglen på, men det er altså fortsat en betingelse for et passende afslag eller ophævelse, at sælgeren har haft mulighed for at foretage afhjælpning. Reglen har sammenhæng med kravet om reklamation som betingelse for at udøve misligholdelsesbeføjelser. Men som hidtil skal køber altså reklamere over manglen til sælger, og sælger skal tilbyde afhjælpning. Det følger af § 78 a, stk. 6, at køberen skal stille salgsgenstanden til rådighed for sælgeren. Køberen skal således sørge for, medmindre anden aftale indgås, at bilen transporteres til sælger. Da afhjælpning skal være gratis for køberen, skal sælgeren betale de rimelige omkostninger ved transporten. Der kan ikke stilles krav om, at sælger afholder disse udgifter på forhånd. Hvis sælger ikke reagerer på telefonopkald, må det anbefales køber at sende en eller flere e-mails til sælger, om denne ønsker at foretage afhjælpning, og hvornår afhjælpning igangsættes. Forbliver disse e-mails ubesvarede, må det tages som indtægt for, at sælgeren ikke ønsker at afhjælpe manglen. Omvendt vil sælger ikke være bundet af en urimelig kort frist for afhjælpning.

6. Dommerne har ordet (fortsat)

Med hensyn til spørgsmålet om undersøgelsesgebyr, dvs. om sælgeren kan kræve betaling for fejlfinding, så kan der ikke kræves betaling herfor, hvis det konstateres, at bilen har en mangel. Hvis det konstateres, at bilen ikke har en mangel eller ikke har en køberetligt relevant mangel, vil sælgeren kunne kræve et undersøgelsesgebyr, hvis køberen på forhånd udtrykkeligt er gjort bekendt hermed.

6.2 BILEN BLEV IKKE LEVERET

Følgenvirkningerne af Corona og krigen i Ukraine har påvirket alle i samfundet, herunder også bilproducenterne. Dette har resulteret i, at nogle købere, der har indgået en aftale om levering af en bil, har oplevet, at sælgeren har annulleret/opsagt aftalen, fordi bilen ikke har kunnet produceres. I nogle tilfælde har køberen fået tilbudt en nyere model, men til en højere pris. Klagers ønske til sagens afgørelse har været lidt forskellig. Nogle har krævet bilen leveret, andre har krævet, at den bil, sælger nu tilbyder, leveres til den pris, der er aftalt for den oprindelige bil. Atter andre har krævet erstatning i forbindelse med, at man har købt en anden bil. Problemstillingen er imidlertid den samme.

Ankenævn for biler har taget stilling til denne problematik i en række afgørelser i 2022. Først og fremmest er en aftale bindende og kan ikke uden videre annulleres eller opsiges. Juridisk forholder det sig sådan, at hvis sælger nægter at levere bilen, så foreligger der forsinkelse. "Juridisk forsinkelse" er altså ikke kun, at bilen ikke leveres til tiden, men også at den slet ikke leveres.

Foreligger der forsinkelse, opstiller købeloven en række muligheder for køberen. Efter § 74, stk. 3, kan køberen ophæve købet. Hensynet bag denne regel er, at køberen kan gå til en anden sælger, men i den foreliggende situation hjælper det ikke køberen, da der ikke er andre muligheder for levering.

Dernæst (og som den sidste mulighed) giver § 24 køberen ret til erstatning, selvom det ikke kan bebrejdes sælgeren, at bilen ikke er leveret. Sælger skal dog ikke betale erstatning, hvis 1) sælgeren ved aftalens indgåelse har forbeholdt sig ansvarsfrihed (dette er et standardvilkår i langt de fleste slutsedler) og 2) der foreligger såkaldt artsumulighed eller

en artshindring, der kan sidestilles hermed, f.eks. pga. krig. Sidst (men ikke mindst) er det generelt en betingelse for at kræve erstatning, at der 3) bevismæssigt foreligger et økonomisk tab. Både fordi der i den foreliggende situation foreligger artsumulighed (bilen produceres ikke længere), og fordi det vil være svært for køberen at bevise, at der er lidt et økonomisk tab, er det heller ikke muligt at pålægge sælger at betale erstatning.

Og det er faktisk de muligheder, købeloven opstiller. Købeloven giver ikke hjemmel til, at det pålægges sælgeren at levere eller levere en nyere model til den pris, der var gældende for den tidligere model. Man kan mene, at resultatet er urimeligt, men det er de regler, der er, og det vil kræve en lovændring, hvis der skal laves om på det.

For en god ordens skyld skal nævnes, at de afgørelser, der er truffet, er flertalsafgørelser. Mindretallet kom frem til, at sælgeren skulle bevise, at den nye model afveg så meget fra den gamle, at omlevering ikke var i overensstemmelse med den oprindelige aftale. Da sælgeren ikke havde bevist dette, stemte mindretallet for, at sælgeren skulle levere den nye model til den oprindelige pris.

6.3 AFSLUTNING

Det er ingen tvivl om, at klager over elbiler fortsat vil fylde mere i antallet af de klagesager, der modtages. I den forbindelse ser man ydelser, der tilbydes elbiler, f.eks. ladeløsninger og levering af el, som man ikke har set før. En anden problemstilling er, hvordan den måde, biler sælges på i fremtiden, vil påvirke klagesagerne. Her tænkes på, at flere nye biler sælges online, uden at køber og sælger fysisk mødes.

BALLERUP, MARTS 2023

Steen Friis Nielsen
Formand

Kim Rasmussen
Næstformand

"Først og fremmest er en aftale bindende og kan ikke uden videre annulleres eller opsiges"





7. Nyttige links

ANKENÆVN FOR BILER
bilklage.dk

AUTOBRANCHEN DANMARK
autobranchendanmark.dk

BILBRANCHEN I DI
danskindustri.dk/medlemsforeninger/foreningssites/bilbranchen/

BILGARANTI
bilgaranti.dk

DANSK BILBRANCHERÅD
dbr.dk

ERHVERVSMINISTERIET
em.dk

FDM
fdm.dk

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN
kfst.dk
forbrug.dk

NÆVNEHUS
naevneshus.dk


Ankenævn for biler
bilklage.dk

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