



SØ- OG HANDELSRETTE DOM

afsagt den 23. august 2021

Sag BS-40573/2020-SHR

De Danske Bilimportører som mandatar for
Kia Import Danmark A/S
(advokat Alexandra Li (prøve))

mod

Alex Nielsen
(advokat Johanne Berner Hansen)

Denne afgørelse er truffet af vicepræsident Mads Bundgaard Larsen og de sagkyndige medlemmer Gitte Forsberg og Martin Storm.

Sagens baggrund og parternes påstande

Sagen vedrører navnlig spørgsmålet om, hvorvidt motorhavariet på sagsøgtes bil er omfattet af den garanti, der gælder for bilen. Der skal i den forbindelse også tages stilling til, om sagsøgte har givet de oplysninger, der kræves efter garantivilkårene.

Sagen er anlagt den 14. januar 2020 ved Retten i Esbjerg, som ved kendelse af 16. oktober 2020 henviste sagen til Sø- og Handelsretten.

Sagsøgeren, Kia Import Danmark A/S, har nedlagt følgende påstand:

Alex Nielsen skal anerkende, at han ikke over for Kia Import Danmark A/S kan gøre krav gældende relateret til Alex Nielsens bils motorhavari af 27. november 2018.

Kia Import Danmark A/S har endvidere nedlagt påstand om frifindelse for sagsøgtes selvstændige påstand.

Sagsøgte, Alex Nielsen, har nedlagt påstand om frifindelse samt følgende selvstændige påstand:

Sagsøger tilpligtes at betale til sagsøgte 42.508,48 kr. med procesrente fra 13. januar 2019.

Oplysningerne i sagen

Ankenævnet for biler traf den 15. november 2019 afgørelse i en sag mellem på den ene side Alex Nielsen og på den anden side Burgaard Sørensen A/S og Kia Import Danmark A/S (klagesagsnr. 17812). Af denne afgørelse fremgår følgende:

"...

Parternes krav

Klager har krævet, at de indklagede skal betale 42.508,48 kr. med procesrente fra den 13. januar 2019.

De indklagede har krævet, at klageren ikke gives medhold.

Sagsfremstilling

Klager ejer en Kia Ceed, der første gang er indregistreret den 15. august 2013. Bilen er registreret til klager den 29. januar 2015.

Indklagede er autoriseret Kia serviceværksted. Medindklagede er importør og garantistiller.

Sagen er indbragt for ankenævnet den 15. marts 2019, hvor bilen efter klagers oplysninger havde kørt 94.932 km. Klagers advokat har anført følgende i forbindelse med oprettelsen af klagen:

SAGSFREMSTILLING:

Baggrunden for kravet er, at klager er blevet uberettiget afvist i en reklamation under garantien den 27. november 2018, senere fastholdt af begge de indklagede.

Den 27. november 2018 fik klagers bil motorhavari, hvilket blev oplevet som et pludseligt tab af trækraft. Havariet manifesterede sig ved, at et stempel slog hul i motorblokken på begge sider. Motoren er fortsat ikke forsøgt adskilt. Klager rettede henvendelse til indklagede og fremviste på opfordring fra dennes værkstedschef, Ingemann Møller, servicehæftet. Værkstedschefen krævede, at klager – ud over servicehæftet - også fremskaffede kopi af samtlige fakturaer herfor, hvilket klager også fik fremskaffet og forevist for samme.

Herefter blev klager anmodet om at fremskaffe dokumentation for, at samtlige benyttede reservedele var godkendt til KIA, hvilket klager - som forbruger - selv sagt ikke hverken kunne, kan eller er forpligtet til at fremskaffe.

På dette grundlag afviste værkstedschefen så meget som at besigtige bilen for at undersøge motoren. På baggrund af dette, og idet klager havde behov for en funktionel bil, anmodede klager 3.mand om at udskifte motoren til en samlet udgift på kr. 35.008,48, jf. kopi af faktura af 30. december 2018 (bilag 1).

I forhold til fakturaen bemærkes det, at det udfakturerede beløb vedrørende hjulopmagasinering m.v. naturligvis er fraregnet erstatningskravet.

På baggrund heraf fik indklagede den 21. januar 2019 (bilag 2) fremsendt kravet fra undertegnede. Da indklagede ikke besvarede dette, blev der den 7. februar 2019 fremsendt den som bilag 3 fremlagte rykkerskrivelse, nu pålagt advokatombudsmandens kostninger som del af erstatningskravet.

Direktør Poul Bundgaard besvarede henvendelsen ved e-mail af 8. februar 2019, hvori han fastholdt, at de alene forholdt sig til Kias garantibestemmelser. E-mailen er fremlagt som bilag 4.

På baggrund heraf blev brev af 12. februar 2019 (bilag 5) fremsendt til medindklagede.

Herefter fulgte en korrespondance mellem undertegnede og Head of Aftersales hos medindklagede, Thomas Linning, der fremlægges i uddrag som bilag 6. Heraf fremgår blandt andet, at Kias garantibestemmelser er godkendt af såvel Forbrugerombudsmanden som FDM, dog uden at dette er blevet dokumenteret.

Sagen blev herefter overdraget til partner, Thomas Munk Rasmussen, Bech-Bruun, der fastholdt afvisning af overhoved at behandle garantisagen ved brev af 13. marts 2019 (fremlagt som bilag 7).

Kopi af servicehæftet fremlægges som bilag 8 og samlet øvrig dokumentation som bilag 9. Kias garantibetingelser fremlægges som bilag 10.

KRAVET

Det rejste krav opgøres som følger:

Faktura nr. 7137	kr. 35.008,48
Advokatombudsmandens kostninger	kr. 7.500,00
I alt	kr. 42.508,48

...

Bilens havarerede motor er gennem Ankenævn for biler blevet besigtiget af en bilsagkyndig den 26. august 2019. Af sagkyndigerklæringen fremgår:

"Spørgsmål 1: Kan det bekræftes, at bilens motor er havareret?:"

Svar 1: Det kunne uden tvivl bekræftes at motoren var havareret. Der var hul i motorblokken ved cylinder 1, og stempel og plejlstang ved cylinder 1 var knust i mange dele. Derudover var der spåner og fragmenter på alle motordelene.

Spørgsmål 2: Hvad er i givet fald årsagen til havariet?

Svar 2:

Indledning:

Som forberedelse i sagen blev køretøjets, og især motorens historik vurderet, ud fra de oplysninger der kunne fremdrages, med udgangspunkt i sagens dokumenter. Næsbjerg auto blev kontaktet før selve besigtigelsesdagen, med henblik på at få assistance til adskillelse motoren, i et begrænset omfang så inspektion, og vurdering kunne lade sig gøre ubesværet. Under selve besigtigelsen blev det ved hjælp af yderligere adskillelse, gjort muligt at vurdere motorens hovedlejer, og plejlstangslejer mere detaljeret. Senere samme dag efter besigtigelsen, blev motorens oliepumpe adskilt, og vurderet hjemme på eget værksted. Denne proces blev optaget på video, og er umiddelbart efter, blevet distribueret videre til garanti chef V/Kia Frans M. Sørensen. Senere i forløbet har jeg anmodet, om at få tilsendt motorens turbo, og et af stemplerne til yderligere vurdering. Delene er besigtiget hjemme på eget værksted, og indeholdte ingen fejl, der kunne give anmærkninger til sagen. Der er desuden blevet foretaget en analyse af motorolien, ved Fuchs laboratorie.

Tekniske beskrivelser af det observerede:

Motorens forbrænding var tilsyneladende fejlfri, der var ingen spor efter termisk overlast, eller unormale koks-dannelser på stempeltoppe, topstykke, og ventiler. Hermed kan motorens styring og timing, udelukkes som årsag til havariet. Der var ingen tegn på at motoren havde været udsat for utilstrækkelig køling, eller tegn på utætheder i kølersystemet, som kunne opslæmme sammen med olien, og forringe oliens egenskaber. Der var ingen væsentlige krak dannelser, på nogen af motorens indvendige dele, som kunne havde tydet på termisk overlast af motorolien. Motoroliens type og kvalitet, blev betragtet ud fra fakturaen fra seneste eftersyn (Liqui Molly Longlife III. Acea C3/API SN). Oliens viste sig at være i overensstemmelse med de anbefalede fabriksspecifikationer. Kia anbefaler jævnfør instruktionsbogen, og efter udsagn fra værkføreren fra et lokalt Kia værksted, at oliens specifikation minimum skal være Acea AS (Eller API SL), som er en letflydende og højadditiveret olie. Derudover er kravene for udskiftningsintervallet, generelt opjusteret i forhold til motorens belastning som en erkendelse af, at smøringen er en væsentlig påvirkelig faktor, for motorens holdbarhed i en Kia 1.6 GT. I forbindelse med adskillelsen af den havarerede motor, havde Næsbjerg auto indsamlet en olieprøve. Prøven er senere blevet analyseret ved Fuchs laboratoriet, og resultatet er efterfølgende blevet diskuteret, og vurderet i samråd med Teknisk Chef Mogens Olesen fra Belladd. Den analyserede olie, viste sig at være i god kondition med hensyn til additiver, alder, og indhold generelt. Oliens var imidlertid alvorlig forurenede med kølervæske fra motorens kølersystem. Kølervæsken stammer utvivlsomt fra selve motorhavariet hvor der blev slået hul i motorblokken, og olie og kølervand er løbet sammen. Hvis foru-

reningen var sket på et tidligere tidspunkt, og medført nedsatte smøregenskaber, så ville det have været synligt, i form af emulsions dannelser i motoren. Det var ikke tilfældet, endeligt må det konkluderes at motorolien ikke er årsagen til havariet. Oliens "vej" var derfor et naturligt fokus område, at analysere i de detaljer der var mulige på motoren, idet mistanken indledningsvis gik på, at manglende smøring var årsagen til havariet. Motorens oliesi, som er det første sted der ville være fragmenter, hvis olien havde været forurennet, var helt ren. Motorens oliefilter var ikke til stede på motoren, men det filter mærke der er påført fakturaen (AMC HO-605) ved seneste service, er kendt i branchen, og bør umiddelbart ikke give anledning til mistanke, som eventuelt fejlkilde. Motorens oliepumpe blev adskilt, og vurderet på værkstedet hjemme, og der var ingen fejl overhovedet, med hverken pumpens mekanik, eller olietryksventilen. Motorens smørekanaler var ikke reelt mulige at vurdere, på grund af de mange fragmenter fra lejeskaderne, og selve havariet. Det var ikke utænkeligt at rivningen, og skaderne på lejerne opstod, over en kortere periode inden havariet, og medførte lokal blokering i smøresystemet, med utilstrækkelig smøring som konsekvens. Ud fra generel erfaring, så er der elementer i motoren der er mere følsomme over for ineffektiv smøring end andre, især turboen er meget afhængig af en effektiv smøring, men den eftersendte turbo fra motoren, viste absolut ingen tegn på slitage grundet dårlig smøring. Ydermere er knastaksel lejrernes overfald ofte indikatorer hvis motorens smøring er utilstrækkelig. I det konkrete tilfælde, havde knastaksel lejeoverfaldene minimale antydninger af slid, grundet dårlig smøring på især et enkelt lejeoverfald, men ikke noget graverende. Motorens plejlstangsløjer på 3 af cylindrene, var imidlertid defekte, til dels forårsaget af fragmenter i olien internt i motoren. En direkte konsekvens heraf, var en blokering af plejlstangs lejet på cylinder 1, der endeligt medførte at motoren havarerede. Plejlstangsløjernes udseende var meget forskellige; cylinder 1 som ganske vist var der hvor motorhavariet udsprang, var plejlstangsløjerne deformerede på grund af de fysiske påvirkninger. Der var tegn på deformiteter på lejeoverfladen som muligvis kunne være starten på afrivning af noget lejemateriale. Derudover var friktionsskaderne på overfladen ret minimale i forhold til cylinder 2 og cylinder 3. Plejlstangsløjerne på Cylinder 2 og cylinder 3, var fuldstændigt ødelagte af friktions skader, som så ud som om der var tilført materialer, måske fra plejlstangsløjet fra cylinder 1. Plejlstangsløjet på cylinder 4 var intakt, og normalt slidt. Stempelpinden på cylinder 1 i toppen af plejlstangen, sad fast (generelle tolerancer Ca. 0,003 MM), og dette skyldes antageligt de kraftige fysiske påvirkninger det havde været udsat for, under havariet. Stempelpindens leje blev opskåret og vurderet senere på værkstedet derhjemme. Stempelpindens bøsning havde en unormal overflade og det kan ikke udelukkes at stempelpinden havde sat sig fast inden havariet. Hvis stempelpinden ligeledes havde sat sig fast i stemplet, kunne det have været årsag til havariet. Det kan dog ikke bekræftes under den tilstand motoren var i.

Opfølgning og konklusion:

Der blev ikke konstateret nogen fejl på motorens olie og smøresystem. Motoren var havareret, på grund af plejlstangsløjet på cylinder 1 var blokeret. Årsagen hertil kunne være "materialernes begrænsning", men det er blot en tese uden saglig belæg. Det er derimod overordentlig sandsynligt, at det er en lokal skade på et plejlstangsløje, formentlig på cylinder 1, der har

været begyndelsen til havariet. Muligvis startet med et, eller flere fragmenter i olie kanalen (hvad de eventuelt måtte komme fra, vides ikke?). Efterfølgende kunne der udvikles friktion, og afrivninger af lejemateriale, for til sidst at ende ud med, at plejlstangselejet på cylinder I blokerede, og forårsagede at motoren havarede.

Spørgsmål 3: Er bilens motor vedligeholdt korrekt? Der henvises herved til bilens servicebog. Den sagkyndige bedes oplyse, om havariet kan henføres til klagers forhold i form af f.eks. manglende vedligeholdelse, fortsat kørsel med advarselslamper tændt eller andet?

Svar 3: Bilens motor er med udgangspunkt i de i sagen fremlagte fakturaer, vedligeholdt korrekt. Motoroliens kvalitet ved de forskellige eftersyn, lever op til de specifikationer Kia anbefaler. De skiftede oliefiltre stammer fra en producent der har leveret filtre til Asiatiske biler i over 30 år, og som er kendt i branchen. Ollieskift intervallerne er ligeledes acceptable. Der er desuden ingen forhold der skærper mistanken om unormal brug af køretøjet, eller beviseligt andre forhold der kunne advare klageren til at opsøge værksted for at undgå motorhavariet.

Spørgsmål 4: Kan den sagkyndige bekræfte, at det var nødvendigt at udskifte motoren som følge af havariet, og kan de afholdte udgifter i den forbindelse anses for rimelige?

Svar 4: Den mest rationelle løsning i den konkrete sag er en udskiftning af motoren, med en brugt som der er foretaget af Næs bjerg auto. Der er ingen poster på faktura 7137, der virker urimelige eller giver anlæg til spørgsmål. Det må konkluderes at prisen for den konkrete reparation er rimelig.

Spørgsmål 5: Er bilen ud fra servicehæftet og de fremlagte fakturaer mv. serviceret korrekt?

Svar 5: Ved interview af mekaniker og ejer af Næsbjerg auto, blev det tydeliggjort at værkstedet anvender serviceskemaer fra Autodata, som er en landskendt udbyder af data til autobranche. Jeg har ingen formodning om at Autodata har "glemt" noget i de aktuelle serviceskemaer til Kia Ceed 1,6 GT, i forhold til Kias originale anvisninger. Endvidere er de service-mæssige nødvendigheder der skal til for at beskytte motoren blevet overholdt, gennem Olie og filterskiftene gennem de 6 eftersyn bilen har været til. Jeg forhørte mig hos et lokal Kia værksted, hvor værkføreren bekræftede at der ikke havde været opdateringer af bilens software (motorstyreenheden), eller aktioner af nogen art, der kunne savnes i forbindelse med eftersyn, eller indirekte skade motoren. Det er ellers oftest den største udfordring for frie værksteder, at indhente oplysninger om opdateringer på bilerne, og hvis der er nogle kampagner, eller aktioner der er aktive.

Konklusion: Det er ikke muligt fysisk at kontrollere forholdene, blandt andet fordi bilen ikke er til stede ved besigtigelsen. Spørgsmålet kan kun besvares ud fra det grundlag, at det antages at anvisningerne i serviceskemaet er overholdt. Bilen er antageligt serviceret korrekt. Motoren er serviceret korrekt...".

...

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

To nævnsmedlemmer, Kim Rasmussen og Lennart Fogh, udtaler:

Klagesagen angår spørgsmålet, om motorhavariet på klagers bil er omfattet af den garanti, der gælder for bilen. Der skal i den forbindelse også tages stilling til, om klager har givet de oplysninger, der kræves efter garantivilkårene.

Har klager givet de nødvendige oplysninger?

I overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens mindstekrav til nyvognsgarantier, så forudsætter medindklagedes vilkår, at bilen kan serviceres hos et ikke autoriseret værksted, således at garantien fortsat oprettholdes. Det er i overensstemmelse med almindelig praksis i den forbindelse et krav, at bilens foreskrevne serviceintervaller er iagttaget.

Det fremgår af medindklagedes garantivilkår (punkt 5.7.1 og 5.7.2), at der herudover stilles krav om, at der kan forevises specificerede fakturaer med angivelse af varenumre, behørigt mekanikerunderskrevne serviceplanskemaer, at udskiftede reservedele som minimum er af samme kvalitet som originale KIA reservedele, og at kvaliteten for olie- og væsketyper skal være angivet.

Af Forbrugerombudsmandens vejledning fremgår, at der kan stilles krav om, at kunden dokumenterer, at de anbefalede eftersyn er overholdt, og at reparatøren stempler den serviceplan, der følger med ved købet af bilen. Hvis serviceplanen ikke er behørigt stemplet, fremgår det, at dokumentation kan ske i form af faktura eller lignende fra reparatøren. Det fremgår endvidere, at garantigiver kan forlange, at kunden, i forbindelse med anvendelse af uoriginale dele, kan kræve at få oplyst navnet på reparatøren, og at der forevises fakturaer eller lignende.

I den foreliggende sag har klager forevist bilens udfyldte servicebog for indklagede. Det må endvidere lægges til grund, at der - forinden motoren blev udskiftet - blev forevist fakturaen fra Bosch Service og arbejdskortene fra Næsbjerg Auto.

Det må efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund, at bilen er servicert korrekt. Det må i øvrigt efter den sagkyndiges erklæring lægges til grund, at en eventuel overskridelse af serviceintervallet ikke har forårsaget eller forværret skaden. Det bemærkes, at der ud for hvert service i servicebogen foreligger en underskrift fra mekanikeren.

Det fremgår af fakturaen og arbejdskortene hvilket arbejde, der er udført, varenummeret på den enkelte reservedel og hvilken olie, der er anvendt. Den sagkyndige har i sin besvarelse anført, at bilen er servicert korrekt og med de rigtige olier og reservedele. Det forhold, at arbejdskortene ikke betegner sig som fakturaer, kan ikke i sig selv begrunde en afvisning af klagers krav, da arbejdskortene indeholder de nødvendige oplysninger og i øvrigt fremtræder som en faktura, herunder med angivelse af pris.

Vi finder på denne baggrund, at klager har opfyldt dokumentationskravene i garantivilkårene.

Medindklagede har gjort gældende, at medindklagede ikke er blevet præsenteret for disse oplysninger, før motoren blev udskiftet. Hertil bemærkes, at garantivilkårene ikke stiller krav om, at klager skal henvende sig til medindklagede. Af garantivilkårenes punkt 6 fremgår således, at der skal rettes henvendelse til et autoriseret KIA værksted, hvilket klager har gjort ved at rette henvendelse til indklagede.

Er motorskaden omfattet af garantien?

Den sagkyndige har i besvarelsen af spørgsmål 1 bekræftet, at bilens motor er havareret. Der er i den forbindelse konstateret hul i motorblokken ved cylinder 1, ligesom stempel og plejlstang var knust.

Den sagkyndige har i besvarelsen af spørgsmål 2 anført, at der er anvendt korrekt motorolie i bilen, og motorolien ikke er årsag til havariet. Som foran anført må det lægges til grund, at bilen er serviceret korrekt.

Det er videre anført, at motoren er havareret, fordi plejlstangslejet på cylinder 1 var blokeret. Den sagkyndige har i den forbindelse fremkommet med en mulig årsag hertil. Den sagkyndige har anført, at der ikke er forhold vedrørende brugen af bilen, der giver anledning til mistanke om, at dette er årsagen til havariet.

Medindklagede har bevisbyrden for, at motorens havari i garantiperioden ikke er omfattet af garantien. Efter den sagkyndiges erklæring, er dette bevis ikke ført.

Konklusion

Vi finder på denne baggrund, at klager har opfyldt de krav til dokumentation, der stilles i garantivilkårene, ligesom det efter den sagkyndiges erklæring må lægges til grund, at motorens havari er omfattet af garantien. Da udgiften til reparation er vurderet af den sagkyndige til at være rimelig, gives der derfor klager medhold med hensyn til kravet på 35.008,48 kr.

Klagers advokat har nedlagt påstand om tilkendelse af omkostninger. Efter § 24 i ankenævnets vedtægter skal ingen part betale omkostninger ved nævnsbehandlingen til modparten. Denne påstand kan derfor ikke tages til følge.

Medindklagede har stillet garantien og hæfter derfor for kravet. Derimod findes indklagede, der ikke har solgt bilen, ikke at hæfte for kravet.

Ét nævnsmedlem, Karoline H. Thomsen, udtaler:

Det er dokumenteret, at producentens anbefalede serviceintervaller ikke er fulgt hverken tidsmæssigt eller for så vidt angår kørt kilometer mellem service. Den sagkyndige tager udelukkende stilling til, at service er udført korrekt, men ikke til hvorvidt den skete overskridelse af serviceintervallerne kan have medført eller forværret den motorskade, som der er konstateret. Flere gentagne overskridelser af serviceintervallet kan derfor godt have medført skade i motoren eller forværret en sådan, uden at dette kunne opdages ved et service, som i øvrigt måtte være korrekt udført. Da det ikke kan udelukkes, at overskridelse af serviceintervallet har medført eller

forværret skaden i motoren, og da den sagkyndige ikke tager stilling her- til, kan der ikke på det foreliggende grundlag gives klager medhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Da klageren har fået medhold, skal klagegebyret tilbagebetales til klage- ren, jf. vedtægternes § 25, stk. 2, og medindklagede skal betale sagsom- kostninger til ankenævnet.

Medindklagede er ikke medlem af en af ankenævnets brancheorganisatio- ner og skal betale 19.000 kr. ekskl. moms for sagens behandling. Sagsom- kostningsbeløbet fremgår af vedtægternes § 26, stk. 3, jf. bekendtgørelse m. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller anke- nævn. Medindklagede skal endvidere betale ankenævnets udgift til ind- hentelse af sagkyndigerklæring maksimeret til 8.000 kr. ekskl. moms. Det bemærkes, at ankenævnets faktiske udgift udgør 8.228 kr. ekskl. moms. Der henvises til vedtægternes § 26, stk. 6.
...”.

Afgørelsen er i sin helhed fremlagt under sagen som bilag 12.

Garantikontrakt, servicehæfte mv.

Mellem parterne er der uenighed om, hvorvidt Kias garantikontrakt (version 5, dateret august 2011) er vedtaget mellem parterne. Heraf fremgår følgende:

”...

DENNE GARANTIKONTRAKT OMHANDLER BETINGELSERNE, DÆKNINGEN SAMT FORPLIGTIGELSERNE FOR OPRETHOLDELSE AF KIA'S GARANTI. UAGTET INDHOLDET AF DENNE KONTRAKT, VIL KØBELOVEN PÅ TIDSPUNKTET AF INDGÅELSE AF HANDLEN ALTID VÆRE GÆLDENDE.

...

5. FORPLIGTIGELSER IHT. VEDLIGEHOLDELSE

5.1 Ejeren og alene ejeren, har ansvaret for korrekt vedligeholdelse af bilen iht. fabrikantens forskrifter.

Se detaljeret vedligeholdelsesprogram i bilens instruktionsbog

5.2 Ejeren og alene ejeren har ansvaret for dokumentation for vedligehol- delse af bilen iht. Fabrikantens forskrifter.

5.3 Korrekt vedligeholdelse iht. fabrikantens forskrifter er en betingelse for fortsættelse af Kia's garanti.

5.4 Kia's garanti ophører straks vedligeholdelse iht. fabrikantens forskrif- ter undlades, denne er mangelfuld eller ikke kan dokumenteres.

5.5 Defekter som følge af mangelfuld vedligeholdelse iht. afsnittet "Ejers Vedligeholdelse" (afsnit 7 i bilens instruktionsbog) vil ikke være dækket af Kia's garanti.

5.6 Årlige karosseriinspektioner skal udføres ved autoriseret Kia værk- sted. Denne inspektion er uden beregning for ejeren af køretøjet. Even- tuelle defekter, som påkræver reparation, er for ejers regning.

5.7 Forholdsregler ved udførelse af vedligeholdelse på et IKKE autoriseret Kia værksted;

5.7.1 Har De valgt at få foretaget vedligeholdelse på et IKKE-autoriseret Kia værksted, er det desforuden et ufravigeligt krav, såfremt årsagssammenhængen evt. kræver dette, at kunne forevise specificerede fakturaer samt behørig mekanikerunderskrevet serviceplanskemaer. Behørigt signeret serviceplansskema såvel som specificerede faktura er ligeledes et krav dersom vedligeholdelse foretages på et autoriseret Kia værksted i udlandet. Vedligeholdelseskravene er klimabestemte og kan derfor være forskellige fra danske krav.

5.7.2 Af fakturaen skal det også tydeligt fremgå, at eventuelle udskiftede reservedele som minimum er af samme kvalitet som originale Kia reservedele. Endvidere skal olie- og væsketype og kvalitet være tydeligt anført, såvel som udskiftede reservedele også skal være tydeligt anført med varenummer.

5.7.3 Det er derfor meget væsentligt og i Deres egen interesse, at De sikrer Dem, at De får disse fakturaer og serviceplaner, såfremt De eventuelt skulle få behov for at anmode om en garantireparation, og at De opbevarer disse behørigt, og at De endvidere overdrager disse til en eventuel efterfølgende ejer af køretøjet.

5.7.4 Såfremt vedligeholdelsen er foretaget på et IKKE autoriseret Kia værksted, er det et ufravigeligt krav, at den under 5.7.1 og 5.7.2 nævnte dokumentation præsenteres, førend en eventuel garantireparation påbegyndes. Kia Import Danmark A/S forbeholder sig ret til at godkende dokumentationen forud for påbegyndelse af en garantireparation.

5.7.5 Ejeren og alene ejeren har ansvaret for fremskaffelse og opbevaring af dokumentation for vedligeholdelse af bilen iht. fabrikantens forskrifter, samt at stille denne dokumentation til rådighed for Kia Import Danmark A/S på forlangende.

6. FREMGANGSMÅDE VED DEFEKT

Henvend Dem hos Deres Autoriserede Kia værksted medbringende Deres garantikontrakt og servicehæfte og eventuel anden dokumentation for korrekt vedligeholdelse, og præcisér så udførligt som muligt, hvad De mener der er galt. Deres autoriserede Kia værksted vil så afgøre om det er en dækningsberettiget defekt.

Ved defekt i udlandet kan presserende defekt blive udbedret hos autoriseret Kia værksted i det pågældende land. Oplever De problemer iht. garantidækningen i udlandet, bedes De rette henvendelse til Deres autoriserede Kia forhandler.

7. GARANTIHAVERS ERKLÆRING

Jeg er gjort bekendt med, og har accepteret de vilkår der gælder for garantien. Jeg har forstået vigtigheden i korrekt vedligeholdelse af bilen. Jeg agter ikke at benytte køretøjet til sportskørsel, taxikørsel eller udlejning.
..."

Følgende uddrag af Kias garanti-/servicehæfte fra 2013 er fremlagt under sagen:

"...

Vigtigt!

Opbevar dette hæfte i Deres Kia-bil. Hæftet skal forevises en autoriseret Kia-forhandler, hvis De får brug for service under garantien. Hæftet skal blive i Kia-bilen, hvis De sælger den, så oplysningerne heri også er tilgængelige for fremtidige ejere

...

Deres ansvar

Vedligeholdelse

De er ansvarlig for at bruge og vedligeholde Kia-bilen korrekt i henhold til anvisningerne i instruktionsbogen. Hvis bilen bruges under ekstreme kørselsforhold, skal De overholde de vedligeholdelseskrav for ekstreme kørselsforhold, der er beskrevet i instruktionsbogen.

Dokumentation for vedligeholdelse

De skal gemme dokumentationen for al vedligeholdelse, da det i visse tilfælde kan blive nødvendigt at dokumentere, at den påkrævede vedligeholdelse er udført.

“Dokumentation for vedligeholdelseeftersyn” skal udfyldes, når der er foretaget vedligeholdelse i henhold til serviceprogrammet. Opbevar samtlige kvitteringer, og stil disse til rådighed, hvis der opstår tvivl om vedligeholdelse.

Kias garanti er betinget af korrekt og rettidig vedligeholdelse iht. fabrikantens retningslinjer og forskrifter. Såfremt korrekt og rettidig vedligeholdelse iht. fabrikantens retningslinjer og forskrifter undlades, er mangelfuld eller ikke kan dokumenteres, bortfalder Kias garanti.

Se mere information omkring dokumentation på side 14 i dette hæfte samt i bilens instruktionsbog.

Afvigelse fra serviceintervallet

Det er alene ejeren af bilen, som har ansvaret for, at bilen bliver serviceret rettidigt og med de korrekte intervaller. Overskridelsen af serviceintervallet med mere end 10% eller 30 dage, kan have negativ indflydelse på garanti og reklamationsretten.

Det er ikke tilladt at akkumulere overskridelse af serviceintervallerne. Kias garanti er betinget af korrekt og rettidig vedligeholdelse iht. fabrikantens serviceplan.

Sådan forholder De Dem i tilfælde af en reklamation

Kia-bilen skal indleveres til en autoriseret Kia-forhandler inden for normal åbningstid sammen med dette hæfte. Alle autoriserede Kia-forhandlere kan udføre garantireparationer under garantien, men det anbefales, at De indleverer bilen til den forhandler, hvor den er købt, da denne forhandler kender Dem og bilen bedst. Hvis De har spørgsmål eller har brug for hjælp vedrørende garantien, kan De læse afsnittet “Vejledning til kunden”.

Ved kørsel i udlandet skal dette hæfte medbringes som dokumentation for korrekt vedligeholdelse. I det tilfælde at en eventuel reparation ikke kan anerkendes af et udenlandsk autoriseret KIA værksted, skal der før påbe-

gyndelse af reparationen for regning, indhentes tilladelse hertil ved henvendelse til KIA Import Danmark A/S.

...

Dokumentation for vedligeholdelseeftersyn

Dokumentation for vedligeholdelseeftersyn

Attesterne for vedligeholdelseeftersyn på følgende sider har plads til stempel og underskrift fra det autoriserede Kiaværksted, som udfører eftersynet. Kia anbefaler brugen af et autoriseret Kia-værksted til udførelsen af vedligeholdelseeftersynene, men dette er ikke krav for opretholdelsen af Kias garanti.

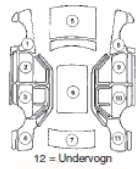
En underskrevet attest fra et autoriseret Kia-værksted er bevis på, at der er foretaget vedligeholdelseeftersyn i henhold til fabrikantens forskrifter, og den bør opbevares i handskerummet sammen med kvitteringer, reparationsordrer og fakturaer.

Bliver vedligeholdelseeftersynet foretaget af et ikke autoriseret Kiaværksted, skal De foruden den underskrevne attest også, på forlangende, kunne forevise specificeret faktura for vedligeholdelseeftersynet indeholdende specifikationer på de udskiftede reservedele i forbindelse med eftersynet samt omfanget af eftersynet. Kvitteringer, reparationsordrer og fakturaer bør opbevares sammen med mekaniker underskrevet tjek-skema i dette hæfte i bilens handskerum.

Al dokumentation skal videregives til alle efterfølgende ejere af Kia-bilen. Reklamationer er ikke dækket af garantien, hvis reparationerne skyldes manglende, forkert eller mangelfuld vedligeholdelse i stedet for konstruktionsmæssige eller materialefejl.

Kias garanti er betinget af korrekt og dokumenterbar vedligeholdelse. De kan finde yderligere oplysninger om vedligeholdelses-intervaller i instruktionsbogen.

...

1. Vedligeholdelseeftersyn		Gennemtæringseftersyn 1. år		
Dato	_____	Dato:	Kilometer: _____	
Kilometerstand	_____	Ingen rust/korrosion/skader <input type="checkbox"/>	Skadekoder: 1: Stenslag 2: Ridse 3: Lakafskalning 4: Karrosseriskade 5: Andet	
Reparationsordrenummer	_____	Rust/korrosion/skader		
Autoriseret Kia værksted nr.	_____	Place- ring		Skader kode
Stempel, værksted	_____	Rep. dato		
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>	Underskrift, værksted	1		_____
		2		_____
		3		_____
		4		_____
		5		_____
		6		_____
		7		_____
		8		_____
		9		_____
		10	_____	
	11	_____		
	12	_____		
	Vedligeholdelse hos forhandler	Efter reparation:		
	1: Inspektion	1: Kontrol af reparation		
	2: Notering af skade	2: Forhandlerafstempning og underskrift		
	3: Evt reparation			
		Stempel og underskrift		

Ved afstempning, dokumenterer det autoriserede Kia værksted, at vedligeholdelsen/inspektionen er udført iht. fabrikantens forskrifter

...

Vejledning til kunden

...

TRIN 1: Kontakt den autoriserede Kia-forhandler

Diskuter sagen med en autoriseret Kia-forhandler.

Dette er den hurtigste og bedste måde at løse eventuelle problemer på.

Hvis servicechefen eller værkstedschefen ikke kan løse Deres problem, kan

De kontakte den administrerende direktør eller ejeren af forhandleren.

TRIN 2: Kontakt Kia-importøren

Hvis Deres autoriserede Kia-forhandler ikke kan finde en løsning, kan De

kontakte Kia-importøren på denne adresse:

Kia Import Danmark A/S

Serviceafdelingen

Hauløkkevej 4

7000 Fredericia

...".

Følgende slutseddel er fremlagt for Alex Niensens køb af den i sagen omhand-
lede bil:



SALGSSLUTSEDEL BILER

Jørgen Hansen Biler A/S
Ribevej 40
6780 Skærbæk
CVR.nr. 25500938

Nr. 2324

Aftale om

 Forbruger køb

 Ikke forbruger køb

Køber			
Navn	Alex Poulin Nielsen	Cpr-nr. 121254 [redacted]	
Adresse	Møllebakken 15 C	Telefonnr.	
Postnr.	6800	Mobilnr. 21974767	
By	Varde	Telefon Arb.	
E-mail		Cvr-nr.	
Bil			
Mærke	Kia	Model Pro Ceed 1,6 GDI GT 204HK 3d 6g	
Stejn.		Farve Hvidmetal	
Om brugt bil oplyses i øvrigt:	Reg. 1. Gang 15-08-2013	Type Personbil	
Km tæller 10000 km	Km garanti <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Større skader <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ved ikke	
Tandrem udskiftet <input type="checkbox"/> Ja, ved km.	Forsikring tryk	Ajourført servicebog <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	
Tandrem udskiftet <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ved ikke	Andre oplysninger	Police nr.	
Byttebil			
Mærke	Kia	Model Kia Rio 1,1 CRDI Active 75HK 3d 6g	
Stejn.	KNADN515AC6753602	Farve	
Reg. Nr. AA34596	Reg. 1. Gang 30-07-2012	Type Personbil	
Km tæller 60000 km	Km garanti <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Større skader <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ved ikke	
Tandrem udskiftet <input type="checkbox"/> Ja, ved km.	Forsikring	Ajourført servicebog <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	
Tandrem udskiftet <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ved ikke	Andre oplysninger	Police nr.	
Sidste godkendte syn	Flekt registrerede ejere/brugere <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Tillæg vedr. byttebil <input type="checkbox"/>	
Levering		Beregning	
Dato 30-01-2015	Er leveringsdato ikke angivet leveres 30 dage efter sluttedens dato (vare- og last biler samt busser dog 60 dage).	Pris bilen ekskl. moms	280.000,00
Aftaler		Moms bilen	0,00
inkl nummerplader og lev.		Eftermonteret udstyr (se bilag)	
finansiering gennem santander		Leveringsomkostninger	0,00
<input type="checkbox"/> Ja tak, jeg vil gerne modtage info og tilbud fra sælger.		Nummerplader (momsfri)	0,00
Køber Bekræfter		Moms i alt	0,00
- At være indforstået med sluttedens vilkår		Kontantpris	280.000,00
- At være indforstået med de udleverede betingelser		Byttebil	105.000,00
- At være indforstået med udleverede service- og reklamerationsbestemmelser		- Evt. restgæld	0,00
- At have modtaget genpart af slutteden		Kontant udbetaling	0,00
		Restkøbsum	175.000,00

Den 27. november 2018 havarede motoren i Alex Nielsens bil. Bilen blev herefter hentet af sagsøgtes sædvanlige værksted, Næsbjerg Auto.

Mellem parterne er der uenighed om indholdet af den efterfølgende dialog om motorhavariet mv., der fandt sted mellem sagsøgte og det daværende Kia-autoriserede værksted, Burgaard Sørensen.

I forbindelse med motorhavariet foreviste sagsøgte en række dokumenter for Burgaard Sørensen med henblik på at dokumentere vedligeholdelse. Det er

ubestridt, at sagsøgte først fremlagde et stemplet servicehæfte og senere én faktura og flere arbejdskort.

Af sagsøgtes servicehæfte (bilag 2) fremgår det, at der blev foretaget vedligeholdelseeftersyn den 28. januar 2015, den 22. oktober 2015, den 19. oktober 2016, den 10. maj 2017, den 25. januar 2018 og den 20. august 2018. Illustrativt herfor ses følgende:

1. Vedligeholdelseeftersyn

Dato: 28-01-15

Kilometerstand: 10437

Reparationsordrenummer: 2251927

Autoriseret Kia værksted nr.: 26780

Stempel, værksted:

Underskrift, værksted: Jørgen Mikkelsen

Gennemtæringseftersyn 1. år

Dato: 28-01-15 Kilometer: 10437

Ingen rust/korrosion/skader

Rust/korrosion/skader

Place-ring	Skader kode	Rep. dato
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

Skadekoder:
1: Stenslag
2: Ridse
3: Lakafskaling
4: Karrosseriskade
5: Andet

12 = Undervoigt

Autoriseret Kia værksted nummer 26780
Jørgen Mikkelsen
Stempel og underskrift

Vedligeholdelse hos forhandler:
1: Inspektion
2: Notering af skade
3: Evt reparation

Efter reparation:
1: Kontrol af reparation
2: Forhandlerstempeling og underskrift

KIA
KIA MOTORS

Dokumentation for vedligeholdelseeftersyn

Ved afstempling, dokumenterer det autoriserede Kia værksted, at vedligeholdelsen/inspektionen er udført iht. fabrikantens forskrifter

2. Vedligeholdelseeftersyn

Dato: 22/10-15

Kilometerstand: 26.315

Reparationsordrenummer: _____

Autoriseret Kia værksted nr.: _____

Stempel, værksted:

Underskrift, værksted: [Signature]

Gennemtæringseftersyn 2. år

Dato: _____ Kilometer: _____

Ingen rust/korrosion/skader

Rust/korrosion/skader

Place-ring	Skader kode	Rep. dato
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

Skadekoder:
1: Stenslag
2: Ridse
3: Lakafskaling
4: Karrosseriskade
5: Andet

12 = Undervoigt

Vedligeholdelse hos forhandler:
1: Inspektion
2: Notering af skade
3: Evt reparation

Efter reparation:
1: Kontrol af reparation
2: Forhandlerstempeling og underskrift

Stempel og underskrift

KIA
KIA MOTORS

Dokumentation for vedligeholdelseeftersyn

Ved afstempling, dokumenterer det autoriserede Kia værksted, at vedligeholdelsen/inspektionen er udført iht. fabrikantens forskrifter

Der er ligeledes fremlagt én faktura udstedt den 22. oktober 2015 af Tistrup Autoservice ApS og fire arbejdskort af hhv. den 19. oktober 2016, den 10. maj 2017, den 25. januar 2018 og den 20. august 2018. Illustrativt herfor ses følgende:

Alex Nielsen
Møllebakken 15C
6800 Varde

21974767
21974767
apn@jubii.dk

Bilmærke
KIA
Model
CEED 1.6 3-dørs Man. 6
1. reg. dato
15-08-2013

Reg.nr.
AS87882
Sidst synet

Steinr.
USYHP314AEL010514
Motorkode

Årgang
2014
Drivmiddel

1 / 1

Arbejdskort

Arbejdskortnr 420

Kundenr. 21974767

CVR-nr.

Dato 19-10-2016

Rekv.

Medarbejder

Fakturatekst:

45000km service i henhold til fabrikkens foreskrifter. Godkendt stempel i servicebog. Servicerens påfyldt benzintank. Vinterhjul monteret. Sommerhjul opmagasineret ved Næsbjerg Auto.

Varenr	Beskrivelse	Antal	Enhed	Stk. pris	Linjetotal
qAT	Arbejdsløn	0,50	Stk.	400,00	200,00
qVM	Diverse materialer	0,50	Stk.	16,00	8,00
qBP	Bundproppakning	1,00	Stk.	14,22	14,22
qO 451 103 316	Oliefilter	1,00	Stk.	66,00	66,00
qLM3711	Liqui Moly TT 4200 Longlife III	4,50	Stk.	129,00	580,50
qCU1261	Sprinklervæske	5,00	Stk.	8,00	40,00
qLM2822	Liqui Moly Servicerens	1,00	Stk.	79,80	79,80
qHJULSK	Hjulskift Incl Opmagasineret 1 gang	4,00	Stk.	45,00	180,00

Andet

Beskrivelse	Antal	Pris	Beskrivelse	Antal	Pris
			Sprinklervæske		
			Kølervæske		
			Olie		

Kalenderaftale:	Subtotal:	1.168,52
Indleveret:	Moms 25%:	292,13
Lovet færdig:	Total DKK:	1.460,65

Næsbjerg Auto ApS foretog herefter en udskiftning af motoren, hvilket ses ved følgende faktura af 30. december 2018:

Næsbjerg Auto ApS

Alex Nielsen
Møllebakken 15C
6800 Varde

FAKTURA

KIA, CEED 1.6 3-dørs Man. 6
Reg.nr. : AS87882
KM stand : 94932
Stelnummer : U5YHP314AEL010514

Fakturanr.: 7137
Fakturadato: 30.12.2018
Kundenr.: 21074767
Side: 1 af 2

Ør.	Tekst	Antal	Enhed	Rabat	Stk. pris	Pris
	Bil trukket hjem. Bil mistede trækraft. Motor taber væske. Bundplade afmonteret for kontrol. Hul i motorblok, motordefekt. Evt. Garanti. Efter kundens ønske, brugt motor bestilt hjem og udskiftet. Kølemiddel aftappet, forbro af/på monteret, stabilisatorbolte bearbejdet med induktionsvarmer. Gearkasse, generator, kompressor, k flyttet over på brugt motor. Olie og filter, luftfilter udskiftet. Gearolie udskiftet. Kølevæske påfyldt, kølesystem udluftet. Kølemiddel påfyldt klima anlæg. Div. Fejl koder slettet og motor startet op. Bil prøvekørt uden fejl. Vinterhjul monteret. Sommerhjul opmagasineret ved Næsbjerg Auto.					
AT	Arbejdsløn	12,5	Timer	15,0%	410,00	4.356,25
VM	Div. og Miljøomk.	1	Stk.		261,38	261,38
FADT1731	Brugt motor 74000km 6 mdr	1	Stk.		21.800,00	21.800,00

Fortsættes på næste side

På baggrund heraf fremsendte sagsøgte advokat et kravbrev af 21. januar 2019 til Burgaard Sørensen A/S (bilag 6). Følgende fremgår heraf:

"...

Baggrunden for kravet er, at min klient er blevet uberettiget afvist i en reklamation under garantien den 27. november 2018.

På dagen fik bilen motorhavari, hvilket blev oplevet som et pludseligt tab af trækraft. Havariet manifesterede sig ved, at et stempel slog hul i motorblokken på begge sider. Motoren er ikke forsøgt adskilt. Min klient rettede henvendelse til Dem og fremviste på opfordring fra Deres værkstedschef, Ingemann Møller, servicehæftet. Deres værkstedschef krævede, at min klient - ud over servicehæftet - også fremskaffede kopi af samtlige fakturaer herfor, hvilket min klient også fik fremskaffet og forevist for samme.

Herefter blev min klient anmodet om at fremskaffe dokumentation for, at samtlige benyttede reservedele var godkendt til KIA, hvilket min klient -

som forbruger - selvsagt ikke hverken kunne, kan eller er forpligtet til at fremskaffe.

På dette grundlag afviste Deres værkstedschef så meget som at besigtige bilen for at undersøge motoren. Heri ligger en klar afvisning af en berettiget reklamation på garantien, hvorfor min klient har ladet motoren udskifte på 3. mands værksted til en samlet udgift på kr. 35. 008,48, jf. kopi af faktura af 30. december 2018.

I forhold til fakturaen bemærker jeg, at det udfakturerede beløb vedrørende hjulopmagasinering m.v. naturligvis er fraregnet erstatningskravet.
...”.

Kravet blev ligeledes rettet mod og sendt til Kia Import Danmark A/S ved brev af 12. februar 2019 (bilag 9).

Der er fremlagt følgende oversigt over udført service sammenholdt med Kias serviceintervaller:

Service på KIA 1,6 GT Reg. Nr. AS87882 sag 17812

Bilen er indregistreret 1/gang 15-08-2013 – omregistreret 29/01 2015

Eftersyn nummer	Dato	KM	Alder Md/år	Ideale forhold	Udført af	Kommentarer
1	28/01-15	10437	17/1,5	15.000 / 12 Mdr.	Kia	Service overskredet med 5 måneder
2	22/10-15	26315	26/2,2	30.000 / 24 Mdr.	Bosch service	Service overskredet med 2 måneder
3	19/10-16	41300	38/3	45.000 / 36 Mdr.	Næsbjerg auto	Service overskredet med 2 måneder
4	10/05-17	58475	45/3,7	60.000 / 48 Mdr.	Næsbjerg auto	lab
5	25/01-18	74649	53/4,5	75.000 / 60 Mdr.	Næsbjerg auto	lab
6	20/08-18	89797	60/5	90.000 / 72 Mdr.	Næsbjerg auto	lab

Mellem parterne er der enighed om, at der er sket en overskridelse af serviceintervaller, men der er uenighed om betydningen heraf.

Bilen blev skrottet den 16. september 2019 (bilag 20).

Øvrige dokumenter

Forbrugerombudsmandens vejledning om mindstekrav til nyvognsgarantier fra 2003 er fremlagt (Bilag A). Følgende fremgår heraf:

”...

Kapitel 2

Mindstekrav for nyvognsgarantier

De Danske Bilimportører

Medlemmerne af sammenslutningen De Danske Bilimportører skal overholde følgende mindstekrav ved etablering af nyvognsgarantier:

1. Garantigiver anbefaler, at bilen vedligeholdes af kvalificerede reparatører og i overensstemmelse med retningslinjerne i bilens servicehæfte. Det er ikke et krav, at der anvendes autoriseret reparatør.
2. Ved garantiarbejde eller anden form for gratis arbejde skal der anvendes autoriseret reparatør. Garantibetingelserne skal indeholde en beskrivelse af, hvorledes kunden skal forholde sig i forbindelse med en nødsituation.
3. Garantigiver er forpligtet til at udlevere specificerede service- og eftersynsplaner til de enkelte bilmodeller til uautoriserede reparatører på samme vilkår, som de udleveres til de autoriserede reparatører.
4. Ved reklamation kan garantigiver kræve dokumentation for, at de anbefalede eftersyn er overholdt. Kunden skal sikre sig, at reparatøren stempler den serviceplan, der medfulgte ved købet af bilen. Har kunden glemt at få stempel, skal kunde sikre sig anden form for dokumentation for, hvornår eftersyn er foretaget samt hvad der er foretaget i forbindelse med eftersynet. Dette skal ske i form af specificeret faktura eller lignende fra reparatøren.
5. Kan garantigiver godtgøre, at en fejl er opstået eller forværret på grund af manglende vedligeholdelse i overensstemmelse med anbefalingerne i servicehæftet, herunder manglende efterlevelse af kravene til eftersyn og reparation eller på grund af dårligt arbejde udført af en uautoriseret reparatør, er garantigiver ikke forpligtet til at dække fejlen under garantien.

...

Kapitel 4 **Reserve dele m.v.**

1. Ved eftersyn og reparationer anbefales anvendt reservedele, der kvalitetsmæssigt svarer til de komponenter, der bruges eller blev brugt til samling af en ny bil af det pågældende mærke.
2. Det er ikke et krav, at eftersyn og reparationer udføres med originale dele.
3. Garantigiver kan forlange, at kunden, til beskrivelse af hvilke uoriginale dele der er anvendt, oplyser navnet på det værksted, der har udført eftersynet eller reparationen, og foreviser faktura eller lignende.
4. Kan garantigiver godtgøre, at en fejl er opstået eller forværret på grund af brug af reservedele eller forbrugsdele, der ikke kvalitetsmæssigt svarer til originale dele, er garantigiver ikke forpligtet til at dække fejlen under garantien.

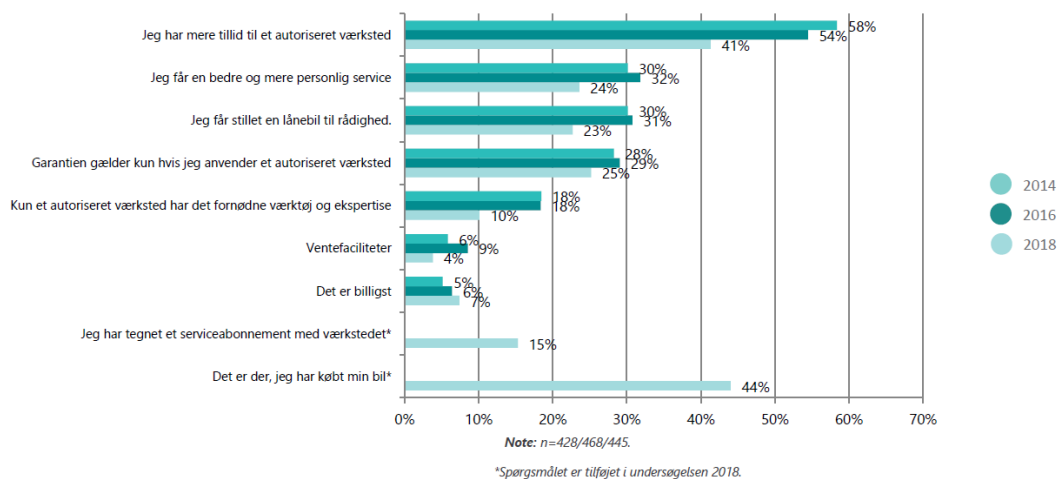
...".

Der er fremlagt uddrag af en markedsanalyse foretaget blandt brugere af danske autoværksteder udarbejdet af Epinion i januar 2019 (bilag B). Følgende fremgår heraf:

BAGGRUND FOR BILEJERNES LOYALITET – AUTORISERET MÆRKEVÆRKSTED

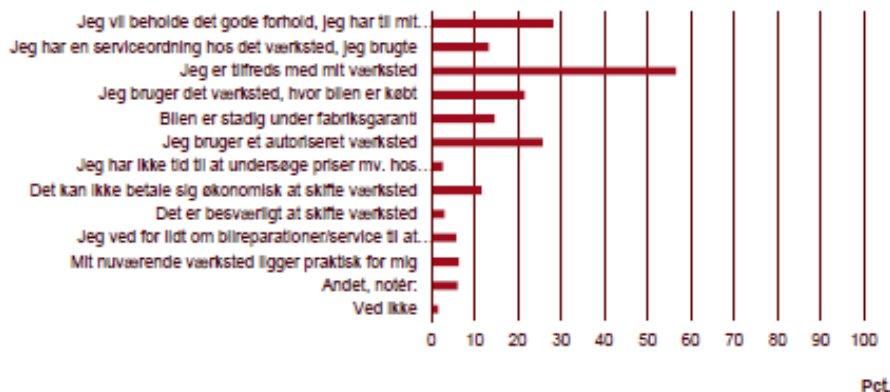
For de bilejere, der altid vælger et autoriseret værksted er det særligt det faktum, at de har købt deres bil ved værkstedet, der gør, at de altid vælger dette. Dertil er tilliden til de autoriserede værksteder den næstmest betydningsfulde faktor for at vælge et autoriseret værksted. Desuden har 15% af disse bilejere har tegnet serviceabonnement med værkstedet.

Hvorfor vælger du altid et autoriseret mærkeværksted?



Derudover er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens rapport "Forbrugeradfærd på 13 markeder" fra august 2020 fremlagt (bilag 19). Heraf fremgår bl.a. følgende:

Figur 1.3 Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke skiftede værksted?



Kilde: Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, forbruger panels undersøgelse af Wilke.

Der er også fremlagt en artikel benævnt "Mindstekrav for garanti på ny bil" bragt i FDM den 27. september 2019. Af artiklen fremgår følgende:

"...

Vedligeholdelse og reparationer

Bilimportøren må ikke kræve, at du skal få bilen serviceret på importørens egne mærkeværksteder for at opretholde garantien. Ved garantiarbejde el-

ler anden form for arbejde uden yderligere omkostninger for dig, skal der dog anvendes autoværksteder af importørens eget mærke.

...

Du skal sikre dig, at autoværkstedet stempler den serviceplan eller servicebog, der følger med ved købet af bilen. Har du glemt at få stemplet, skal du få en anden form for dokumentation for, hvornår service er foretaget. Det er også vigtigt, at der står, hvad der er foretaget i forbindelse med service, fx i form af specificeret faktura.

...”.

Herudover er fremlagt en oversigt over et udpluk af andre bilimportørers fabriksgarantier udarbejdet af sagsøgers advokat i august 2020 (bilag 14).

Forklaringer

Der er afgivet forklaring af Alex Nielsen, Gunni Mikkelsen, Thomas Linning, Poul Burggaard og Jørgen Hansen.

Forklaringer

Alex Nielsen har forklaret, at han købte en Kia af Jørgen Hansens værksted, der er en autoriseret Kia-forhandler og et autoriseret værksted.

De drøftede en byttepris, da han kom med en anden bil. De talte om finansiering og byttepris, og han spurgte, om nyvognsgarantien gjaldt for bilen. De talte ikke om garantivilkårene, men de talte om serviceintervallet på 15.000 km.

Der var ingen garantisager i hele perioden frem til motorhavariet. Han har fået bilen serviceret af Tirstrup Auto og Næsbjerg Auto. Begge steder var det aftalt, at han selv tog reservedele med og betalte værkstedernes timepris. Han overvejede slet ikke, at værkstedet, Jørgen Hansen Biler, skulle servicere bilen, da det var dyrere end de uautoriserede værksteder.

Han er ansat hos Au2parts, der er den største autoreservedelsgrossist i Danmark. Han skiftede fra Tirstrup til Næsbjerg som led i en flytning. Man får et varsel, når bilen skal til service, hvorefter bilen kilometermæssigt tæller ned hertil.

De første to gange service, der blev foretaget på bilen, fandt sted, efter serviceintervallet var overskredet med et par måneder. Han kørte efter bilens indikation af, hvornår den skulle til service, og han tog således ikke særligt hensyn til den tid, der gik imellem hvert service.

Han har fået stempler i sit servicehæfte. Det var noget, værkstederne gjorde automatisk. Han modtog regninger pr. mail.

I november 2018 opstod der et motorhavari. Han havde bestilt tid til service hos Næsbjerg Auto. Havariet skete, da han var på vej derud. Der lød et ordentligt brag, alt slukkede, og der var olie, der dryppede ned fra bilen. Han var 6 km hjemmefra på det tidspunkt. Han ringede til Næsbjerg Auto, der hentede bilen og kørte den på værksted. Bundpladen blev taget af, og han kunne se, at problemet var større end oliefilteret. Han ville derfor ikke have, at Næsbjerg Auto foretog sig yderligere, da der efter hans opfattelse var tale om en garantisag.

I en lånebil kørte han til Burgaard Sørensen, der er en autoriseret Kia-forhandler i Varde. Han talte med værkstedschefen og spurgte, om de ville lave bilen og hente den. Han blev spurgt ind til bilens alder, og derefter ændrede tonen sig, da det gik op for værkstedschefen, at der var tale om en garantisag. Værkstedschefen ville ikke hente bilen eller gøre noget som helst. Han efterspurgte servicehæftet, som han afleverede til ham. Han kunne se, at det var et uautoriseret værksted, der havde udført service på bilen. På forespørgsel fremkom han med de underliggende bilag til servicehæftet. Der er ikke andet materiale end det, der er fremlagt under sagen, dvs. én faktura og flere arbejdskort.

Han skulle indhente dokumentation på, at de reservedele, han havde anvendt, var godkendt til bilen.

Værkstedschefen tilbød ham ikke på noget tidspunkt at komme ind med bilen. Han ville ikke anerkende, at det var en garantireparation, der skulle udføres. Han fik desuden besked på, at der kunne gå et halvt til et helt år, før de ville reparere bilen, da det først skulle godkendes af Kia Import Danmark.

Han har også været i kontakt med værkstedet, Jørgen Hansen, som han købte bilen af. Der blev han anbefalet at køre til værkstedet Burgaard Sørensen. Han talte ikke med værkstedet om at indlevere bilen hos dem, da værkstedet, Jørgen Hansen, lå længere væk. Samtalen tog ca. 5 min. Det er den eneste gang, han har været i kontakt med Jørgen Hansen, efter han købte bilen.

Han blev enig med sig selv om, at han måtte få bilen lavet, da han ikke kunne vente et halvt til et helt år på Kia Import Danmarks godkendelse.

Det værksted, der udskiftede hans motor, fandt et værksted i Tyskland, der havde en passende erstatning, som blev isat. Motoren stod i en periode hos automekanikeren, Erik, som udførte reparationen. Han ved ikke, om han har opbevaret den indtil nu.

Han sagde ikke til Burgaard Sørensen, at han fik udført reparationen, da han på det tidspunkt var indstillet på at dække omkostningen selv frem for at vente på Kia Import Danmark.

Bilen er skrottet i dag, da der gik ild i den, da han var ude at køre en aften. Bilen er afregnet med kaskoforsikringen, og han har en anden bil i dag.

Hos Au2parts udfører han arbejdsopgaver på lageret, og han sælger også reservedele til værksteder. Han har aldrig selv skiftet olie på sin bil. Han er ikke mekaniker, og han har heller ikke udført noget arbejde på sin bil.

Det er korrekt, at han selv medbragte dele til service, som blev foretaget hos Næsbjerg Auto. Han ved, at reservedelene var godkendt og i overensstemmelse med Kias forskrifter. Næsbjerg Auto bestiller reservedelene hos Au2parts i hans navn, hvorefter Næsbjerg Auto får en rabat ved køb heraf. Afregningen sker altså ved, at Au2parts sender en faktura til Næsbjerg Auto, som Næsbjerg Auto videresender til ham med et nedslag.

Da han købte bilen, skrev han under på slutsedlen, men han fik ingen garantivilkår udleveret. Han spurgte, om de 7 års garanti gjaldt, og dette blev bekræftet af sælger. Han læste altså ikke Kias garantivilkår, da han købte bilen.

Han ringede til Erik fra Næsbjerg Auto efter havariet, da det på daværende tidspunkt var det værksted, han plejede at bruge. Han overvejede på intet tidspunkt at henvende sig til Kia Import Danmark. Han blev heller ikke opfordret til at kontakte Kia Import Danmark af nogle af de værksteder, han var i dialog med.

Efter hans opfattelse er der ingen huller i servicebogen udover, at han har kørt et par kilometer over serviceintervallerne.

Han har modtaget regninger på de fremlagte arbejdskort pr. mail. Han har ikke kunnet finde fakturaerne, da han er flyttet i mellemtiden.

Fakturaerne findes, og han går ud fra, at Næsbjerg Auto efter bogføringsloven skal gemme dem i et antal år. Han har ikke spurgt Erik, om han kunne finde dem, da han mente, at det måtte være tilstrækkeligt at fremlægge arbejdskortene brug for sagen.

Han har betalt for det arbejde, der fremgår af arbejdskortene.

Burgaard Sørensen udbad sig ikke fakturaer, men de bad om dokumentation for godkendelse af de anvendte reservedele.

Gunni Mikkelsen har forklaret bl.a., at han har været ansat hos Danske Bilimportører i 7 år. Hans stillingsbetegnelse er på nuværende tidspunkt teknisk direktør.

DBI indtrådte i sagen, fordi de mener, at den er principiel. Ankenævnets afgørelse har skabt tvivl om, hvad der skal til for at dokumentere, at service på bilen er blevet udført. Det, mente de i DBI, var uhensigtsmæssigt. De mener, det er rimeligt, at man som værksted får præsenteret bilen, før man forpligter sig til at udføre service.

De fortolker Forbrugerombudsmandens vejledning om mindstekrav til nyvognsgarantier fra 2003 på den måde, at det pågældende værksted må kræve dokumentation for udført service, før de foretager en reparation, der er dækket af garantien, og at omfanget af dokumentationen afhænger af den konkrete situation.

Hvis det er afgørende for den pågældende skade, skal der kunne kræves dokumentation for, at service er udført efter bogen. Et servicehæfte vil ikke være tilstrækkeligt i alle tilfælde.

Før DBI's medlemmer ville det betyde, at omkostningerne ville stige, da man kunne komme til at betale for garantireparationer, som ikke var fair, hvis vedligeholdelsen af bilen ikke var sket i overensstemmelse med forskrifterne.

Det er kun rimeligt, at der skal anvendes en autoriseret reparatør ved garanti-reparationer. Fabrikken yder garantien og betaler for reparationen, hvorfor de typisk gerne vil udpege den person, der skal udføre den.

DBI mener, at der er elementer i Forbrugerombudsmandens vejledning fra 2003, der bør genforhandles. Det er ikke ensbetydende med, at DBI ikke ønsker fair vilkår. Men der er i de seneste 20 år kommet langt mere lovgivning på området, herunder konkurrenceretlig regulering, hvorfor vejledning på nogle punkter ikke er tidssvarende.

Denne sag er den første af sin art, hvor fortolkningen af Forbrugerombudsmandens vejledning er blevet sat på spidsen.

Spørgsmålet er, hvornår kravet om dokumentation kan stilles. Det er en konkret vurdering i situationen. Spørgsmålet er, om skaden giver anledning til at efterspørge yderligere dokumentation. Ved motorskade kan den anvendte olie og de anvendte reservedele være afgørende for skadens indtræden og omfang.

I DBI's verden udgør en faktura for udført arbejde dokumentation. Et arbejdskort er en aftale om, hvad der skal udføres, men det konkrete arbejde udføres ikke nødvendigvis. Efter hans opfattelse finder der ikke andre former for dokumentationer end fakturaer, der kan udgøre entydig dokumentation for udført arbejde.

Ved olieskift eller lignende skal man ultimativt kunne se oliespecifikationen. En forbruger må forventes at komme med en faktura for det pågældende arbejde, og et professionelt værksted må forventes at beskrive det detaljeret.

Hvis et underskrevet serviceplanskema med afkrydsninger er tilpas specificeret, kan det efter omstændighederne udgøre tilstrækkelig dokumentation.

Thomas Linning har forklaret, at han er ansat som eftermarkedsdirektør hos Kia. Det er hans opfattelse, at Kias garantikontrakt er rimelig over for dem og forbrugerne.

Hvis Kia ikke kunne efterspørge yderligere dokumentation end servicehæftet, ville det formentlig føre til, at de måtte revurdere, om de kunne stille 7 års garanti.

Det fremgår af punkt 5.7.1 i Kias garantikontrakt, at der kræves dokumentation, når reparationer udføres på et uautoriseret værksted for, at de kan se, hvad der er brugt af reservedele, olie mv.

Under en garantisag er processen tilrettelagt sådan, at en Kia-forhandler sender materiale ind til dem, før det sendes videre til Korea, der vurderer, om en skade er dækket af garantien.

Det er meget forskelligt fra sag til sag hvilken dokumentation, Kia i Korea kræver. Det er svært at sige, hvad der typisk udgør tilstrækkelig dokumentation.

Vedligeholdelses- og servicemæssigt kan der være dele, der er mere ramt end andre. Hvis en motor havarerer, er dokumentation i form af servicehæfte og fakturaer vigtigere, end hvis en baglygte svigter.

Dokumentationskravet bliver også håndhævet på denne måde i praksis. Kravet stilles alene for uautoriserede og udenlandske værksteder.

For autoriserede værksteder har Kia en forhandlerkontrakt, der skaber tilstrækkelig sikkerhed for kvaliteten af det udførte arbejde, og Kia i Korea kan uden videre i henhold hertil bede om udlevering af yderligere dokumentation. Kia i Korea beder fra tid til anden også om fremsendelse af yderligere dokumentation for udført arbejde, herunder fakturaer, fra et autoriseret Kia-værksted.

Et mekanikerunderskrevet serviceskema er det skema, som mekanikeren printer ud og udfører et service i henhold til. Værkstederne bruger dette over for kunderne til at dokumentere hvilket arbejde, der er udført. Dette er helt normalt i branchen, og andre bilmærker bruger lignende tjekskemaer.

Som udgangspunkt får de uautoriserede værksteder information om service-skemaer mv. fra Kia. Dette er reguleret konkurrenceretligt. Kunderne har normalt ikke svært ved at leve op til dokumentationskravene, da fakturaer og anden dokumentation ofte findes elektronisk.

Kunder, der har fået serviceret biler på et uautoriseret værksted, får også dækket garantireparationer ved fremvisning af relevant dokumentation.

Et stempel i en servicebog er ikke nødvendigvis tilstrækkelig dokumentation, da der kan være tilfælde, hvor de har brug for yderligere dokumentation.

Arbejdskortene udgør ikke tilstrækkelig dokumentation, da der ikke er tale om en faktura. Arbejdskortene bliver genereret, når en kunde bestiller en reparation, men det er ikke ensbetydende med, at arbejdet bliver udført. Der er nærmere tale om et tilbud.

Som kunde bør man kunne kontakte sit værksted og bede om dokumentation for udført arbejde i form af fakturaer. Det er ikke normalt, at det er et arbejdskort, der fremsendes som dokumentation i forbindelse med en garantisag.

Han mener ikke, at en fakturatekst normalt vil fremgå af et arbejdskort, men han har ingen forudsætning for at svare på, om arbejdskortene, der er fremlagt under sagen, kunne dække over mere end blot arbejdskort, da han ikke kender til det enkelte værksteds brug heraf.

Årsagssammenhængen skal vurderes alt efter situationen. Når en motor er harvaret, foreligger der allerede en årsagssammenhæng, der gør det påkrævet at fremlægge yderligere dokumentation for vedligeholdelse, brug af olie mv. Som udgangspunkt vil man tage bilen ind for at se, hvad der er galt, men man kan også sagtens bede om dokumentationen inden, man tager biler ind på værkstedet. Der er ingen faste regler for, hvornår det enkelte Kia-værksted tager bilen ind.

Han fik kendskab til sagen, da han modtog en faktura fra sagsøgtens advokat. Bilen har aldrig været på et af Kias værksteder. Man kan ikke vurdere en sag, før bilen er blevet vurderet. Hvis der er hul i motoren, skal bilen besigtiges med henblik på en garantisag.

Hvis man køber en Kia, der har haft flere ejere, skal man sørge for at have tilstrækkelig dokumentation for vedligeholdelse i form af servicehæfte og fakturaer. Værksteder har pligt til at gemme fakturaer, og der burde derfor ikke være noget problem i at fremskaffe disse.

Det er kundens pligt at kunne dokumentere, at bilen er vedligeholdt efter forskrifterne. De kan ikke ud fra deres systemer se, hvilke reservedele et værksted har anvendt på en bestemt bil eller lignende.

Kia har 7 års garanti, der fortæller noget om kvaliteten af produkterne. Det kan selvfølgelig have indflydelse på forbrugernes købsbeslutning.

Poul Burgaard har forklaret, at han er indehaver af værkstedet Burgaard Sørensen. Han er ansvarlig af vareafdelingen. I 2018 var han indehaver af værkstedet, der dog ikke længere er et autoriseret Kia-værksted. Han kan indestå den forklaring, han afgav for Ankenævnet for biler.

Alex Nielsens garantisag blev ikke afvist af dem. Værkstedschefen Ingemann Møller ville have svaret det samme, hvis han havde afgivet forklaring under sagen.

Garantiarbejdet er et udmærket stykke arbejde for et værksted, der gerne vil tjene penge. Der gives lidt rabat til importørerne, men som regel er garantiarbejde stadig en god opgave.

I Kia er der fastsat nogle procedurer for, hvordan de skal ansøge om dækning af en garantireparation. De gav Alex Nielsen besked herom.

Han talte med Ingemann Møller om sagen, da værkstedet blev indklaget for Ankenævnet for biler, da han skulle sikre sig, at virksomheden ikke havde handlet ansvarspådragende. De bad Alex Nielsen om at fremkomme med dokumentation og om at besigtige bilen, inden de kunne fortsætte med sagen.

Der var en god stemning igennem hele forløbet, men Alex Nielsen vendte aldrig retur med svar på deres anmodning. Alex Nielsen havde oplyst, at bilen stod ved Næsbjerg Auto. Før de på værkstedet Burgaard Sørensen kunne foretage sig noget, skulle de undersøge bilen. Alex Nielsen brokkede sig ikke over, at de ville se bilen.

Under normale omstændigheder bringer kunden selv bilen ind på værkstedet. De har en ladvogn stående, og de havde kunnet transportere bilen hen til dem, hvis Alex Nielsen havde bedt om deres hjælp til det.

Det lyder misvisende, at det skulle tage mellem et halvt til et helt år at få undersøgt bilen og godkendt garantisagen. Varigheden af selve reparationen vil afhænge af, om reservedelene befinder sig i Danmark. Hvis det er tilfældet, tager en reparation ikke særlig lang tid.

Et arbejdskort svarer til et tilbud på et stykke arbejde. Et arbejdskort er således ikke dokumentation for udført arbejde. Han kan ikke forstå, hvorfor Alex Nielsen ikke blot kom med fakturaerne.

Da de blev indklaget for Ankenævnet, var han slet ikke klar over, hvorfor han skulle blandes ind i sagen. Han har aldrig oplevet noget lignende, dvs. at en person holder på en påstået ret til ikke at opfylde dokumentationskravene for en garantireparation.

Alex Nielsen skulle i stedet for arbejdskortene være kommet med bilen i første omfang og sidenhen fakturaerne for udført arbejde.

Det følger af Kias garantibestemmelser, at man skal dokumentere udført arbejde ved fremvisning af fakturaer og stemplede serviceskemaer fra mekanikere, hvis man påberåber sig en garantisag.

Han kan sige med sikkerhed, at det alene var fakturaer og intet andet, Alex Nielsen blev bedt om at fremskaffe. Han tjener penge på at køre en sag igennem som garantireparation. Men de almindelige garantikrav fra Kias side skal være opfyldt.

Han vil skyde på, at de bliver afregnet 550 kr. i timen for en garantisag og 10-15 % for reservedele. Som autoriseret forhandler indgår garantiarbejdet som en væsentlig faktor i omsætningen.

Han ved ikke, om der blev oprettet en garantisag over for Kia Import Danmark efter Alex Nielsens første besøg. Normalt vil de først oprette en sådan efter, at de havde foretaget en diagnose af bilen.

Reparationen ville ikke have været dyrere end det påståede krav under sagen.

Jørgen Hansen har forklaret, at han er indehaver hos Jørgen Hansen biler A/S. Det har han været i 30 år. Han kan bekræfte, at han har solgt den pågældende bil til Alex Nielsen, og at hans virksomhed har udformet slutsedlen, der er fremlagt under sagen.

Det er ikke ham personligt, der har solgt bilen til Alex Nielsen. Typisk får en kunde udlevet en slutseddel og garantivilkår. Sælger gennemgår kontrakten og garantien med kunden, så der ikke er nogen tvivl om, hvad den 7 års garanti omfatter. Han ved med sikkerhed, at hans sælgere overholder dette.

Det var deres værkfører, der talte med Alex Nielsen. Han afviste reklamationen i telefonen, men han bad ham om at fremskaffe dokumentation. Værkføreren oplevede situationen som ekstraordinær og fortalte ham derfor om det.

Hvis en kunde har en havareret motor, kan vedkommende få transporteret bilen ind til deres værksted. Det er dog en sjælden forespørgsel.

Kunden kan ikke ændre noget i deres garantivilkår, da de ikke er til forhandling. Bilen blev solgt, efter de havde foretaget service på bilen på deres værksted. Den efterfølgende service blev udført 5 måneder for sent i forhold til bilens serviceplan. Bilen havde dog ikke kørt så mange kilometer, og det burde derfor ikke udgøre et problem.

Værkføreren oplyste Alex Nielsen om, at han skulle fremskaffe dokumentation for tilstrækkelig vedligeholdelse, hvis bilen ikke var serviceret på et autoriseret værksted. De tilbød ikke at hente bilen i anledning af motorhavariet, da deres procedure er, at kunden selv kommer med deres bil eller får den transporteret af en af de private udbydere af vejhjælp.

Han sælger både nye og brugte Kia-biler. Hvis der sælges en brugt Kia, og servicehæftet er stemplet, skal de have dokumentation for det udførte arbejde. Det kan ikke forekomme, at en bil, der er stemplet af frie værksteder, kan sælges videre på dette grundlag alene.

Bilen skal serviceres efter 15.000 km. Det står i bilens display, at den tæller ned både på kilometer og dage indtil næste service. Han mener, at dette også er tilfældet med en bil fra 2013.

Parternes synspunkter

For Kia Import Danmark A/S, er der i det væsentlige procederet i overensstemmelse med påstandsdokumentet af 28. april 2021, hvoraf fremgår:

"...

Sagens kerne

1. Det er sagens kerne, at Alex Nielsen ikke kan gøre sin garanti gældende over for Kia Import som følge af motorhavariet på Alex Nielsens bil den 27. november 2018, da Alex Nielsen i) ikke har udleveret fornøden dokumentation for service (garantivilkårene pkt. 5.7.1-5.7.5), ii) ikke har overholdt serviceintervallerne i garantivilkårenes pkt. 4.11.2 - 5.4, og iii) har ladet den potentielle garantireparationen udføre af tredjemand.

Garantivilkårene er vedtaget og ikke urimelige

2. Sagen angår en Kia Ceed 1,6, som første gang blev indregistreret den 15. august 2013 med reg.nr. AS 87 882. Da Alex Nielsen den 29. januar 2015 købte bilen hos Jørgen Hansen biler, fik Alex Nielsen udleveret garantikontrakt (E37) og Kia Imports gældende servicehæfte fra 2013 (E39-43 og E45-50). Han underskrev en slutseddel og erklærede sig indforstået med "de udleverede betingelser" samt "service og reklamationsbestemmelser" (E51).

3. Kia Imports garantikontrakt (E37) og øvrige vilkår (E39-43) binder således både garantigiver (Kia Import) og garantimodtager (Alex Nielsen) jf. artikel 6, stk. 1 i forbrugerkøbsdirektivet (M38), da garantivilkårene, herunder dokumentationskravet i pkt. 5.7.1-5.7.5, hverken er urimelige eller i strid med praksis - tværtimod: E100, og M96-97, 99-106, 178 og 183). Dokumentationskravet tilgodeser garantimodtager, da det er en vigtig forudsætning for, at Kia Import kan tilbyde en 7-årig garantiperiode, hvilket stiller Alex Nielsen i en væsentligt bedre position end efter andre bilimportørers 2-, 3- og 5-årige garantier (E124-148).

Alex Nielsen har ikke fremvist fornøden dokumentation

4. Efter motorhavariet den 27. november 2018 tog Alex Nielsen kontakt til sit sædvanlige værksted, Næsbjerg Auto ApS, som hentede bilen (E71). Først herefter tog Alex Nielsen kontakt til Kia-autoriserede værksteder, Jørgen Hansen biler A/S (telefonisk) og Burgaard Sørensen ApS (fysisk).

5. I overensstemmelse med pkt. 5.7.4 og 6 i garantikontrakten (E37) og servicehæftets s. 9 og 14 (E41-42) bad begge værksteder om dokumentation for korrekt vedligeholdelse, samt at modtage bilen til besigtigelse forud for garantireparationen (E112-113 og 117). Alex Nielsen vendte aldrig retur til Jørgen Hansen biler A/S men vendte alene tilbage til Burgaard Sørensen ApS med bilens servicehæfte (E45-50) samt én faktura og tre arbejdskort (E55-59). Fordi servicehæftet ikke var udfyldt korrekt, udbad Burgaard Sørensen ApS sig om yderligere materiale, hvilket Alex Nielsen aldrig vendte retur med (E113 og 117).

6. Den udleverede dokumentation i E55-59 lever langt fra op til kravene i garantivilkårene:

- For det første har arbejdskortene ingen værkstedsangivelse eller konkretisering af, hvilken service, der er udført, herunder hvilke væsker og reservedele, der er anvendt, jf. garantikontraktens pkt. 5.7.2 (E37). Oplysningerne udgør en vigtig forudsætning for, at Kia Import kan godtgøre og udelukke, at den omfattende motorskade ikke skyldes en uautoriseret forhandlers anvendelse af enten forkerte reservedele, væsker, olie eller lignende, hvilket Kia Import er berettiget til, jf. pkt. 17.

- For det andet er et arbejdskort som oftest alene udtryk for forventede arbejder, der skal udføres. Der er derfor ikke nødvendigvis sammenhæng mellem udført arbejde og arbejde anført i arbejdskortet.

Alle serviceværksteder er undergivet faktureringspligt efter markedsføringslovens § 15 (M3) og skal opbevare fakturaer i minimum 5 år, jf. bogføringslovens § 10 (M7). Det havde derfor været let og uproblematisk for Alex Nielsen at anmode Næsbjerg Auto ApS om at udlevere fakturaer for de udførte services i 2016 - 2018 svarende til Næsbjerg Auto ApS' faktura af 30. december 2017 (E71). Kia Import har ikke haft mulighed for at afhjælpe manglen.

7. Alex Nielsen har tillige fortabt retten til at gøre garantien gældende, da Kia Import ikke har haft mulighed for at gøre brug af sin afhjælpningsret, jf. princippet i købelovens § 78, stk. 3 og servicehæftets s. 9 (E41).

8. På trods af, at en garantireparation aldrig blev afvist af hverken Burgaard Sørensen ApS eller Jørgen Hansen biler A/S, (E113), vendte Alex Nielsen aldrig tilbage

med den forespurgte dokumentation eller bilen til besigtigelse da bilen var adskilt hos Næsbjerg Auto ApS, jf. E117. Alex Nielsen gjorde heller ikke indsigelse mod at skulle forevise dokumentation i overensstemmelse med vilkårene i garantibeviset (E37) men lod uden videre bilen reparere af tredjemand (E71).

9. Inden for eksempelvis entrepriseretten er det et fast princip, at en entreprenør ikke fortaber sin afhjælpningsret ved at afvente en nærmere vurdering af de påberåbte manglers omfang fx ved gennemførelse af syn og skøn eller rettens stillingtagen (M126 ff. og M161 ff.). På tilsvarende vis har Kia Import ikke fortabt sin afhjælpningsret ved at udbede sig om fornøden dokumentation mhp. at vurdere skaden.

10. Alex Nielsen tog heller aldrig direkte kontakt til Kia Import i overensstemmelse med vejledningen i servicehæftet (E43) førend den 21. januar 2019, hvor Alex Nielsen første gang fremsendte kravbrev (E73) baseret på den allerede udførte reparation. Alex Nielsen havde pligt til give Kia Import en mulighed for at vurdere kravet med den følge, at garantikontraktens bestemmelser var iagttaget, og ved denne undladelse har Alex Nielsen fortabt sin ret til at kræve arbejdet udført i henhold til garantikontrakten.

Serviceintervallerne var ikke overholdt

11. Det er ubestridt og kan lægges til grund, at Alex Nielsen har overskredet de i serviceskemaet anførte serviceintervaller både tids- og kilometermæssigt, jf. E96. I den sagkyndiges erklæring i Ankenævnets sag (E93-95) tager den sagkyndige udelukkende stilling til, at service er udført korrekt, men ikke til hvorvidt den skete overskridelse af serviceintervallerne kan have medført eller forværret den motorskade, som der er konstateret, jf. også den dissenterende dommers udtalelse (E119). Det følger af garantivilkårenes pkt. 5.3 - 5.4 at:

"Korrekt vedligeholdelse iht. fabrikantens forskrifter er en betingelse for fortsættelse af Kia's garanti. Kia's garanti ophører straks vedligeholdelse iht. fabrikantens forskrifter undlades, denne er mangelfuld eller ikke kan dokumenteres."

12. Garantien er allerede som følge heraf ophørt, uagtet om den manglende overholdelse af service konkret er årsagen til motorhavariet eller ej. Et garantivilkår, der forudsætter overholdelse af serviceintervaller og -eftersyn, for opretholdelse af garantien, er ikke i strid med de generelle regler for garantier mellem erhvervsdrivende og forbrugere, jf. praksis fra Ankenævnet for Biler (M47 og E118 2. afsnit fra øverst) samt FDM's vejledninger (E100, M106 og M178) og litteraturen i øvrigt (M111).

13. Kia Import er herudover berettiget til at afvise garantisagen, såfremt den manglende overholdelse af serviceintervallerne har været medvirkende til motorhavariet jf. garantivilkårenes pkt. 4.11.2 (E37). Kia Import har imidlertid ikke afvist garantisagen men derimod aldrig modtaget den fornødne dokumentation til at iværksætte den eventuelle garantireparation jf. pkt. 7. Dermed bliver det sekundært, om Kia Import også kunne have afvist sagen som følge af årsagen til motorhavariet, men i den henseende har Alex Niensens manglende udlevering af dokumentation samt bilens skrotning reelt gjort det umuligt for Kia Import at vurdere, om defekten kan være forårsaget af manglende eller forkert vedligeholdelse.

Garantivilkårene er ikke i strid med konkurrenceretten

14. Dokumentationskravet i garantivilkårenes pkt. 5.7.1 og 5.7.2 (E37) er ikke i strid med motorkøretøjsforordningen (461/2010) (M11 ff.) og EU-Kommissionens retningslinjer (meddelelse 138/05, 2010) (M17 ff.), da dokumentationskravet ikke er "misbrug af garantier" i henhold til pkt. 69 i retningslinjerne.

15. Retningslinjernes pkt. 69 fastslår udtrykkeligt, at en bilimportør kun misbruger en garanti i strid med konkurrencereglerne, såfremt garantibetingelserne indeholder vilkår, der i) forbeholder autoriserede værksteder at udføre reparations- vedligeholdelsesarbejde og/eller ii) pålægger uautoriserede værksteder at anvende originale reservedele ved reparations- og vedligeholdelsesarbejde.

16. I modsætning til den Svenske Marknadsdomstolens dom af 4. december 2012 (M52) er Kia Imports dokumentationskrav ikke en forpligtelse til, at reparations- og vedligeholdelsesarbejde skal udføres hos et autoriseret Kia-værksted ved anvendelse af originale Kia-reservedele (jf. også dommens pkt. 4: "Sverige är det enda land i Europa där KIA tillämpar det ifrågavarande villkoret" (M54). Tværtimod giver kravet og garantivilkårene udtrykkeligt mulighed for, at reparations- og vedligeholdelsesarbejde kan udføres hos et uautoriseret værksted ved anvendelse af uoriginale reservedele. Retningslinjernes pkt. 69 fastslår endda yderligere, at,

"hvis en leverandør med rette afviser at opfylde et krav om garantidækning under henvisning til, at den situation, der resulterede i garantikravet, skyldes, at en reparatør ikke har udført et bestemt reparations- eller vedligeholdelsesarbejde korrekt, eller at der er brugt reservedele af ringe kvalitet, vil det ikke have nogen indvirkning på, om leverandørens aftaler med autoriserede reparatører er i overensstemmelse med konkurrencereglerne eller ej."

17. Der er således intet til hinder for at afvise et garantikrav, når et uautoriseret værksted ikke udfører reparations- eller vedligeholdelsesarbejde korrekt, eller der anvendes reservedele af ringe kvalitet. Dermed er Kia Import også berettiget til at udbede sig den dokumentation, der er nødvendig for at foretage netop denne vurdering, herunder i form af specificerede fakturaer (vilkårenes pkt. 5.7.1, E37).

18. Dokumentationskravet er ikke særligt møntet på arbejde udført hos uautoriserede værksteder og omfatter fx også arbejde udført hos autoriserede Kia-værksteder i udlandet (vilkårenes pkt. 5.7.1, E37). Kravet er derfor sagligt og udelukkende begrundet i, at Kia Import skal have mulighed for at vurdere, om bilen er repareret og serviceret korrekt, inden der tages stilling til garantidækning.

19. Kia Imports dokumentationskrav går ikke videre, end hvad der kan kræves, for at Kia Import kan vurdere omfanget og kvaliteten af det udførte reparations- og vedligeholdelsesarbejde. Et tilsvarende dokumentationskrav er da også fast praksis i både Danmark, Norge og Sverige ved service udført hos uautoriserede værksteder, jf. E100, M106, M178 og M119-123. Kravet er heller ikke til unødige gene for garantimodtageren, der som nævnt efter markedsføringslovens § 15 og bogføringslovens § 10 kan få adgang til værkstedsfakturaerne.

Garantivilkårene strider ikke mod Forbrugerombudsmandens vejledning

20. Kias dokumentationskrav undergraver ikke princippet i Forbrugerombudsmandens vejledning om mindstekrav til nyvognsgarantier ("Vejledningen"), hvor-

efter DBI's medlemmer ikke må kræve, at service og reparationer, der ikke er omfattet af garantien, skal udføres på autoriseret værksted under anvendelse af originale reservedele, da Alex Nielsen ikke er forpligtet til at lade bilen servicere og reparere hos et autoriseret Kia værksted. Kia Imports dokumentationskrav er tværtimod helt i overensstemmelse med Vejledningens kapitel 2 pkt. 4 og kapitel 4, pkt. 3, hvorefter Kia Import kan

"kræve dokumentation for, at de anbefalede eftersyn er overholdt. Kunden skal sikre sig, at reparatøren stempler den serviceplan, der medfulgte ved købet af bilen. Har kunden glemte at få stempel, skal kunden sikre sig anden form for dokumentation for, hvornår eftersyn er foretaget samt hvad der er foretaget i forbindelse med eftersynet. Dette skal ske i form af specificeret faktura eller lignende fra reparatøren" og "forlange, at kunden, til beskrivelse af hvilke uoriginale dele der er anvendt, oplyser navnet på det værksted, der har udført eftersynet eller reparationen, og foreviser faktura eller lignende."

21. Ifølge de danske motorejeres egen interesseorganisation, FDM, er der tale om et strengt dokumentationskrav (E100, M106 og M178). Den samme fortolkning gør sig gældende i Norge og Sverige (M119-123). Vejledningen sikrer ifølge Forbrugerombudsmanden selv "gennemgående ... forbrugerne mod en ubegrundet og fordyrende værksteds- og reservedelsbinding" (M9-10).

22. Vejledningen udspringer af Nissan-forliget, der angik en tvist om, hvorvidt Nissans garanti gav garantimodtageren "en væsentligt bedre retsstilling end den, modtageren har efter lovgivningen" efter markedsføringslovens (dengang) § 12. Dette krav udgik af markedsføringsloven med revisionen i 2017 (M6), og Vejledningen kan dermed ikke længere siges at være udtryk for gældende ret, jf. også Forbrugerombudsmandens udtalelse i M98. Dette gælder ikke mindst, da Vejledningens indhold i dag reguleres andet steds og falder uden for Forbrugerombudsmandens kompetenceområde, jf. M116.

Alex Nielsens modkrav

23. Alex Nielsens betalingskrav er uhjemlet og uberettiget og kravet på kr. 7.500 i advokatombudsmandens skal i bedste fald indgå i rettens omkostningsfastsættelse.

For Alex Nielsen, er der i det væsentlige procederet i overensstemmelse med påstandsdokumentet af 28. april 2021, hvoraf fremgår:

ANBRINGENDER:

De nedlagte påstande udgør i vidt omfang hinandens reciprokke værdi, hvorfor de følgende hovedanbringender nedlægges til støtte for såvel frifindelsespåstanden som den selvstændige påstand.

Det, retten i hovedsagen skal tage stilling til, er derfor, om det er tilstrækkeligt for en bilejer at fremlægge et fuldt stemplet servicehæfte ved en reklamation under fabriksgarantien eller om garanten – sagsøger og potentielt alle andre bilmærker – må rejse et dokumentationskrav gældende for hele bilens levetid og for alt udført arbejde under et samvittighedsfuldt og professionelt stempel i servicehæftet, forud for overhovedet at besigtige den anmeldte reklamation; uanset om denne vedrører en havareret motor eller et udtræk af fibre fra sædernes stof-overtræk. Det vil sige

uanset, om der er skyggen af kausalitet og adækvans mellem udført service og den mangel, der reklameres over.

Som overordnet indgangsvinkel er det sagsøgtes opfattelse, at garantivilkårene er underlagt ganske strikse regler som følge af, at de udspringer af EU's konkurrence-lovgivning. En konkurrencelovgivning, der har til formål at sikre en fri og lige konkurrence mellem de såkaldt autoriserede aktører og de uafhængige aktører. I dette regelsæt – gruppefritagelsesforordningerne – der har udviklet sig siden 1984, er det gang på gang blev understreget, at konkurrencen skal være lige, og derfor er der blandt andet et fokus på fabriksgarantier – herunder sådanne, som denne sag udspringer af. Netop dette afsæt gør, at garantivilkårene ikke blot skal fortolkes iht. markedsføringslovens § 17 og det bagvedliggende direktiv på samme måde som en "almindelig" frivillig garanti under nævnte regler. For at garantivilkårene skal være lovlige og dermed gyldige, skal de opfylde de snævre rammer, som disse regler opstiller.

På det grundlag gøres følgende hovedanbringender gældende, idet det er sagsøgtes opfattelse, at kendelsen fra Ankenævn for biler skal stadfæstes:

1. Sagsøgte har lidt et tab, som sagsøger er pligtig at erstatte qua garantien.

Sagsøgte har lidt et tab, der størrelsesmæssigt er ubestridt for så vidt kr. 35.008,48, der er dokumenteret via Ekstraktens side 71. Tabet udspringer af sagsøgers garanti, som betinger et objektivt ansvarsgrundlag.

Idet sagsøger – via dennes forhandlernetværk, som ubestridt identificeres med sagsøger – ikke har tilbudt at udbedre manglen under garantien, subsidiært ikke afgivet et korrekt og fuldstændigt afhjælpningstilbud; endda ikke har tilbudt at besigtige manglen under garantien – var sagsøgte herefter berettiget til at lade forholdet udbedre andetsteds, jf. købelovens § 78, stk. 4 analogt.

Sagsøger har bevisbyrden for, at der er givet et afhjælpningstilbud iht. købeloven, hvilken bevisbyrde ikke er løftet.

Det gøres gældende, at såfremt sagsøger ikke løfter denne bevisbyrde, så har sagsøger – ved sin afvisning af dokumentation – pådraget sig et erstatningsansvar, der beløber sig til det påstævnte beløb, subsidiært det beløbsmæssigt ubestridte.

Afslutningsvist gøres det gældende, at sagsøger – som det mindre i det mere – i hver fald skal betale det beløb, som sagsøger selv kunne have udført garantireparationen for. Det bemærkes dog, at sagsøger ikke har opgjort, hvad dette i givet fald ville udgøre, hvilket må komme sagsøger bevismæssigt til skade.

2. Sagsøgte har allerede ved fremvisning af servicehæftet fremlagt tilstrækkelig og relevant dokumentation for udført service.

Det kan lægges til grund, at bilens servicehæfte er korrekt og tilstrækkeligt udfyldt i sig selv, jf. Ekstraktens side 45, ligesom det gøres gældende, at der ikke er konkrete, dokumenterede indsigelser rettet mod hverken servicehæfte, fakturaer eller arbejdskort i forhold til kausalitet og adækvans for

motorhavariet. Det bestrides, at arbejdet iht. arbejdskortene ikke er udført på baggrund heraf, jf. de bekræftende stempler i servicehæftet, ligesom sagsøgers gisninger om, at der er anvendt ukorrekte reservedele eller lignende på ingen måde understøttes af stemplerne i servicehæftet – alt for hvilket sagsøger har bevisbyrden.

Under henvisning til Forbrugerombudsmandens mindstekrav til nyvognsgarantier pkt. 4 (ekstraktens side 61) må det lægges til grund, at sagsøger alene – og højest – kan kræve dokumentation for udført service; helt konkret i form af udfyldt servicehæfte; og kun såfremt dette ikke fremvises, må der stilles yderligere dokumentationskrav. Først, hvis der senere viser sig tegn på uregelmæssigheder, må sagsøger udbede sig yderligere dokumentation og afvise et garantikrav, såfremt producentens forskrifter ikke er overholdt og dette har betydning for det reklamerede krav.

Det bestrides, at der heraf kan udledes en yderligere pligt til dokumentation, når særligt grundlag ikke er tilvejebragt herfor.

Det gøres supplerende gældende, at der foreligger en forhåndsformodning for, at alle service, udført på registrerede autoværksteder, er udført iht. KIAs forskrifter, herunder med anvendelse af korrekte reservedele, iht. korrekte intervaller m.v., idet værkstedet ellers ikke måtte have stemplet servicehæftet.

Samtlige dommere i Ankenævn for biler (ekstraktens side 103) vurderer, at den stemplede servicebog var tilstrækkelig dokumentation, og på det grundlag fik sagsøgte medhold i sit erstatningskrav. Mindretallets votum vedrørte alene overkørte kilometer.

3. Det bestrides, at de overkørte kilometer har betydning.

Det følger af garantivilkårene – der på dette punkt er i overensstemmelse med fx vejledningen om nyvognsgarantier – at det alene er skader, der er opstået som følge af overkørte kilometer, der ikke dækkes.

Det gøres på baggrund heraf gældende, at bevisbyrden for, at der er en sammenhæng mellem de overkørte kilometer og skaden, påhviler garanti-giver; sagsøger, hvilken bevisbyrde ikke er løftet, jf. hertil Ekstraktens side 93.

Det bemærkes i den forbindelse, at sagsøger kunne have valgt at stille specifikke spørgsmål herom til den sagkyndige i ankenævnet, men uden at tage skridt hertil, ligesom sagsøger har fravalgt at forfølge dette under retssagen, hvilket må tilføje sagsøger processuel skadevirkning, jf. rpl. § 341. Der er fremsat en konkret opfordring hertil allerede i svarskriftet af 11. februar 2020 (jf. Ekstraktens side 19).

4. De af sagsøger opsatte garantivilkår er i strid med EU's motorkøretøjsforordning, markedsføringsloven samt Forbrugerombudsmandens vejledning om garantier og mindstekrav til nyvognsgarantier.

Det gøres gældende, at sagsøger har bevisbyrden for, at garantibetingelserne er lovlige, hvilken bevisbyrde ikke er løftet. Således kan retten lægge

til grund, at Forbrugerombudsmanden som relevant myndighed aldrig har godkendt betingelserne, og at FDMs e-mail ikke er en lovformelig godkendelse, jf. nedenfor.

Det gøres særligt gældende, at det juridiske grundlag i form af mindstekravene fra Forbrugerombudsmanden (Ekstraktens side 61) – uagtet dets alder – er udtryk for gældende ret, på linje med EU-reglerne og markedsføringsloven. Det bemærkes særskilt, at DBI direkte af teksten er forpligtet heraf – hvorfor DBI's medlemmer også er det. Det bestrides således, at Forbrugerombudsmandens mindstekrav til garantier er forældede eller på anden vis kan afvises juridisk.

Det fremgår klart af anførte retsgrundlag, at garantigivers betingelser for at lade en garantisag indbringe er ganske snævre; både for at fremme forbrugersikkerheden i en garantisag, jf. også markedsføringslovens § 17, men især også for at fremme den fri og lige konkurrence mellem den autoriserede og den uafhængige del af branchen. Det skal i den forbindelse fremhæves, at Forbrugerombudsmandens generelle garantivejledning kræver, at servicering – hvis et krav for opretholdelse af garantien – sker vederlagsfrit fra garantigivers side, og at mindstekravene således er udtryk for en undtagelse – der skal fortolkes snævert og til fordel for forbrugeren.

Der foreligger ikke bevis for en relevant "godkendelse" af de sagen vedrørende garantibetingelserne i kraft af Ekstraktens side 35 – hvortil i øvrigt bemærkes, at FDM alene er en brancheaktør, der har et tæt samarbejde med DBI, og altså ikke har retskraftig godkendelsesbemyndigelse. Det bemærkes særskilt, at den fremlagte e-mail er fra 2007 og uden ledsaget vedhæftning. Sagsøger har ikke ført bevis for, at relevante myndighed, Forbrugerombudsmanden, har "godkendt" betingelserne, som de foreligger i denne sag.

Som garantibetingelserne er formuleret, overholder betingelserne ikke hverken EU-reglerne, Markedsføringsloven eller – og særligt – mindstekravene. På samme måde er betingelserne åbenbart fremsat for at besværliggøre garantisager for den bilejer, der lader sin bil servicere udenfor sagsøgers forhandler-netværk. Dette er i sig selv en forhindring af den frie konkurrence og derfor også i strid med regelgrundlaget herom.

5. De af sagsøger opsatte garantivilkår er konkret ikke aftalt og urimelige.

Sagsøger har bevisbyrden for, at vilkårene er særligt aftalte og fremhævede overfor forbruger-køberen.

Der er tale om særligt byrdefulde vilkår, især fordi KIA har 7 års garanti – og derfor pålægges forbrugeren reelt set en opbevaringspligt af en ganske omfattende dokumentation ad åre. Det gøres gældende, at dette i sig selv er en skærpende omstændighed, jf. herved også, at bogføringslovens opbevaringskrav alene er på 5 år. En bilejer vil derfor kunne skulle fremskaffe dokumentation, som end ikke det udførende værksted har haft en lovgivningsmæssig forpligtelse til at opbevare. I den forbindelse skal det særligt bemærkes, at en bil normalt har skiftet ejer – ofte mere end én gang – igennem de første 5-7 leveår, hvilket skaber yderligere problematik om-

kring det – potentielt store – historiske dokumentationsmateriale, som bilejeren skal kunne levere. Situationen problematiseres yderligere af GDPR, hvor mange værksteder vil kvie sig ved at udlevere fakturaer, der er udstedt til andre kunder, ligesom også et tidligere værksteds konkurs eller anden form for lukning, kan gøre det vanskeligt, for ikke at sige umuligt for bilejeren at stille den påkrævede – ulovlige – dokumentation.

De lange fabriksgaranti på 7 år er helt åbenbart etableret for at flytte markedsandele fra andre bilmærker, hvilket er en skærpende omstændighed i forhold til snærende garantibetingelser, der går ud over den bilejer, der gør brug af sit frie værkstedsvalg under almindeligt service. Som det fremgår af såvel Epinions markedsanalyse (Ekstraktens side 87) som rapporten fra KFST (side 139) er der en fremherskende – og markant – frygt blandt bilejerne for, at deres fabriksgaranti lider skade ved at skifte værksted; en frygt som udspringer af blandt andet en sag som denne – hvor forbrugerbilejeren bliver fanget i et net af ulovlige og urimelige betingelser.

Det gøres supplerende gældende, at vilkårene – som følge af deres byrdefulde karakter – herefter også er i strid med aftalelovens § 36.
...”.

Rettens begrundelse og resultat

Efter bevisførelsen, herunder den af Alex Nielsen underskrevne slutseddel, hvorved han erklærede sig indforstået med ”de udleverede betingelser” samt ”service og reklamationsbestemmelser” samt Jørgen Hansens forklaring, finder retten, at Kias garantikontrakt dateret august 2011 er gyldigt vedtaget mellem parterne.

Spørgsmålet er herefter, om garantikontrakten strider mod motorkøretøjsforordningen (Kommissionens forordning (EU) nr. 461/2010 af 27. maj 2010), herunder med hensyntagen til Kommissionens meddelelse af 28. maj 2010 (2010/C 138/05) om supplerende retningslinjer for vertikale begrænsninger i aftaler om bl.a. reparation af motorkøretøjer. I Kommissionens meddelelse pkt. 69 fremgår om misbrug af garantier:

”Kvalitativt baserede selektive distributionsaftaler kan også falde ind under traktatens artikel 101, stk. 1, [om forbud mod konkurrencebegrænsende aftaler mv.] hvis leverandøren og medlemmerne af dennes autoriserede net mere eller mindre direkte søger at forbeholde medlemmerne af det autoriserede net at udføre reparationer på bestemte kategorier af motorkøretøjer. Det kan f.eks. ske ved at gøre den lovpligtige eller udvidede garanti, fabrikanten yder køberen, betinget af, at slutbrugeren også lader alt reparations- og vedligeholdelsesarbejde, som ikke er omfattet af garantien, udføre hos en autoriseret reparatør. Det samme er tilfældet med garantibetingelser, der kræver, at fabrikantens reservedelsmærke bruges ved udskiftninger, der ikke falder ind under garantien. Det forekommer også tvivlsomt, at kvalitative selektive distributionsaftaler indeholdende en så-

dan praksis skulle kunne give forbrugerne fordele, der kunne bringe de pågældende aftaler ind under fritagelsen efter traktatens artikel 101, stk. 3. Men hvis en leverandør med rette afviser at opfylde et krav om garantidækning under henvisning til, at den situation, der resulterede i garantikravet, skyldes, at en reparatør ikke har udført et bestemt reparations- eller vedligeholdelsesarbejde korrekt, eller at der er brugt reservedele af ringe kvalitet, vil det ikke have nogen indvirkning på, om leverandørens aftaler med autoriserede reparatører er i overensstemmelse med konkurrencereglerne eller ej.”

Retten finder ikke grundlag for at tilsidesætte Kias garantikontrakt som stridende mod motorkøretøjsforordningen og dermed EU-konkurrencereglerne, ligesom retten heller ikke finder grundlag for at tilsidesætte garantikontrakten som stridende mod markedsføringsloven eller som urimelig i øvrigt.

Spørgsmålet er herefter, om Alex Nielsen kan gøre garantien gældende over for Kia Import i anledning af det skete motorhavari, eller om han har fortabt denne ret på grund af manglende efterlevelse af dokumentationskrav, manglende overholdelse af serviceintervaller og/eller manglende mulighed for Kia Import for at udnytte sin afhjælpningsret.

To af rettens medlemmer – Gitte Forsberg og Martin Storm – udtaler:

Efter bevisførelsen, herunder Poul Burgaards forklaring, lægger vi til grund, at de værksteder, Alex Nielsen kontaktede i anledningen af motorhavariet, bad om dokumentation for korrekt vedligeholdelse samt at modtage bilen til besigtigelse med henblik på at vurdere, om der var tale om en dækningsberettiget defekt.

Alex Nielsen vendte alene tilbage til Burgaard Sørensen, der på daværende tidspunkt var autoriseret Kia-værksted, først med bilens servicehæfte og senere én faktura for service udført af Bosch Service samt arbejdskort fra 4 serviceeftersyn hos Næsbjerg Auto.

Alex Nielsen sørgede dog ikke for transport af bilen til Burgaard Sørensen fra sit sædvanlige værksted, Næsbjerg Auto, der hentede bilen efter motorhavariet, ligesom han undlod at efterkomme Burgaard Sørensens anmodning om at fremkomme med yderligere dokumentation for det udførte arbejde og de medgåede materialer og reservedele, herunder specificerede fakturaer.

Hertil lægger vi i tilknytning til garantikontraktens punkt 5.7.1, navnlig vægt på punkt 5.7.4, hvoraf følgende fremgår:

*"Såfremt vedligeholdelse er foretaget på et IKKE autoriseret Kia værksted, er det et ufravigeligt krav, at den under 5.7.1 og 5.7.2 nævnte dokumentation præsenteres, **førend** en eventuel garantireparation påbegyndes. Kia Import Danmark A/S forbeholder sig ret til at godkende dokumentationen forud for påbegyndelse af garantireparation".*

Det er vores vurdering, at det var i overensstemmelse med garantikontraktens bestemmelser, at Alex Nielsen blev bedt om at fremlægge specificerede fakturaer for serviceeftersyn samt reparationer, herunder udskiftede reservedele, fra det autoriserede Kia-værksted, der skulle udføre den påståede garantireparation. Det bemærkes hertil endvidere, at de fremlagte arbejdskort blev udarbejdet forud for arbejdets udførelse og derfor havde karakter af arbejdssedler, som ikke nødvendigvis viste, hvad der faktisk blev udført af arbejde.

Vi bemærker hertil, at der ved et motorhavari - i modsætning til f.eks. en udskiftning af en baglygte eller andre reparationer i anledning af mindre defekter - er en formodning for, at en mangelfuld vedligeholdelse kan have forårsaget eller forværret skaden, hvorfor kravet om årsagssammenhæng i garantikontraktens punkt 5.7.1 er opfyldt.

Efter skadens karakter finder vi herefter, at det var berettiget, at Burgaard Sørensen efterspurgte yderligere dokumentation.

Ifølge Alex Niensens forklaring blev fakturaerne for serviceeftersyn hos Næsbjerg sendt til ham pr. mail, men han har efterfølgende ikke kunnet finde dem og har ikke i den anledning efterspurgt dem hos Næsbjerg, da han mente, at det måtte være tilstrækkeligt at fremlægge arbejdskortene til brug for sagen. Alex Nielsen har yderligere forklaret, at han selv skaffede reservedele fra sin arbejdsplads, Au2parts, og at der blev sendt faktura til Næsbjerg, som videre sendte den til ham.

Vi finder, at det derfor burde have været uproblematisk for ham at fremskaffe den efterspurgte dokumentation.

Efter bevisførelsen lægger vi til grund, at Burgaard Sørensen således ikke afviste Alex Niensens påståede garantireparation, men nærmere at Alex Nielsen ikke vendte retur på værkstedets anmodning om at fremlægge tilstrækkelig dokumentation, der gjorde dem i stand til at vurdere, om der var tale om en dækningsberettiget defekt. Det var derfor uberettiget, at Alex Nielsen fik udskiftet motoren på bilen hos tredjemand.

Samlet set finder vi, at Alex Nielsen ikke kan gøre sin garanti gældende over for Kia Import Danmark som følge af motorhavariet den 27. november 2018, da han ikke har udleveret tilstrækkelig dokumentation for service, jf. garantivilkå-

rene pkt. 5.7.1-5.7.5, og har ladet den påståede garantireparation udføre af tredjemand.

Vi stemmer derfor for at tage Kia Imports påstande til følge.

Et af rettens medlemmer – Mads Bundgaard Larsen – udtaler:

Jeg finder, at Alex Nielsen ved præsentation af det korrekt udfyldte servicehæfte, faktura og arbejdskort har opfyldt dokumentationskravene i garantikontrakten i relation til det skete motorhavari. Efter min opfattelse af garantikontrakten – og under behørig hensyntagen til muligheden for konkurrence på markedet for eftersalgssydeler til biler – er det således Kia Import, som skal påvise, at "årsagssammenhængen" i den konkrete sag krævede yderligere dokumentation end den fremlagte. Denne bevisbyrde er ikke løftet, og det må efter den efterfølgende motorsagkyndige undersøgelse lægges til grund, at den skete skade ikke giver anledning til at stille noget kvalificeret spørgsmålstejn ved servicehæftets angivelse af, at der er sket service i overensstemmelse med fabrikkens forskrifter, og at skaden ikke skyldes mangelfuld service. Endelig må det efter den motorsagkyndiges erklæring lægges til grund, at skaden ikke har sammenhæng med afvigelser fra serviceintervallet.

Jeg finder endvidere, at det efter bevisførelsen må lægges til grund, at Alex Nielsens garantikrav blev afvist allerede under henvisning til hans manglende opfyldelse af dokumentationskravet, og derfor finder jeg ikke, at det forhold, at han efter dette afslag lod bilen reparere af tredjemand, kan føre til, at han mister sit krav.

På den anførte baggrund stemmer jeg for at tage Alex Nielsens påstande til følge, dog således at betalingskravet alene tages til følge for 35.008,48 kr., idet jeg ikke finder grundlag for at tilkende Alex Nielsen erstatning for udgifter til advokat som krævet.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge af sagens resultat skal De Danske Bilimportører tilkendes sagsomkostninger som mandatar for Kia Import Danmark. Sagsomkostningerne er efter sagens karakter, værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 20.000 kr., og retsafgift med 500 kr.

THI KENDES FOR RET:

Alex Nielsen skal anerkende, at han ikke over for Kia Import Danmark A/S kan gøre krav gældende relateret til Alex Niensens bils motorhavari af 27. november 2018.

Kia Import A/S frifindes for den selvstændige påstand nedlagt af Alex Nielsen.

Alex Nielsen skal til De Danske Bilimportører som mandatar for Kia Import Danmark A/S inden 14 dage betale sagsomkostninger med 20.500 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.