

2014-06117  
2014-07-16  
001



Anmälan - köp av fordon

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn	* Efternamn
Thomas	Skogsberg

c/o

\* Gatuaadress / box  
(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Klintbacken 74B

Postnummer	Ort
168 65	Bromma

Telefon	Telefon dagtid
08-290220	073-8130849
<small>Inklusive riktnummer</small>	<small>Inklusive riktnummer</small>

\* E-post

veronica.skogsberg@sbsradio.se

\* Bekräfta e-postadress

veronica.skogsberg@sbsradio.se

Kön

☐ Kvinna

☒ Man

Ålder

46

Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☒ Kommunal konsumentvägledning
- ☐ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna



# Anmälan - köp av fordon

Motpart/Säljare

Vem vill du anmäla?

\* Företagets namn

Riddermark Bil AB

\* Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Veddestavägen 2

Postnummer

175 62

Ort

Järfälla

Telefon

070-4754670

Inklusive riktnummer

E-post

garanti@riddermarkbil.se

Bekräfta e-postadress

garanti@riddermarkbil.se



# Anmälan - köp av fordon

## Köpet

### Uppgifter om köpet

Typ av fordon

- ☒ Bil
- ☐ Motorcykel/moped
- ☐ Husvagn/husbil
- ☐ Annat, anges

Fabrikat och typ

Årsmodell

Registreringsnummer

Fordonet köptes

- ☐ Nytt
- ☒ Begagnat

Vägmätarställning  
i km vid  
leveransen

Beställningsdatum

T.ex. 2010-12-31

Leveransdatum

T.ex. 2010-12-31

Pris

T.ex. 225 000 kr

Kopia av kvitto/köpeavtal ska bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bevisning"

Köptes varan på kredit?

- ☒ Ja
- ☐ Nej

Lämnades någon garanti?

- ☒ Ja
- ☐ Nej

Kopia av garantibevis bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bevisning"

- ☐ Nej

Twisten

Redovisning av tekniska fel

Om tvisten gäller tekniska fel på fordonet bör felen, datum för reklamation m.m. anges här.  
Redovisa endast de fel som är av betydelse för den rättelse du önskar.

Beskriv felet

Den 17 jan 2014 är vi på Riddermarks bil och köper en bil WV Passat Ecofuel för 108 900 kr. Vi åker en runda och testkör bilen efter sedvanlig rutin och bestämmer oss för att köpa den samma dag. Enligt säljaren så hade bilen 6 månaders garanti. (Något som inte står på köpekontraktet och inte stämmer enligt bilfirman i efterhand. 1 månad är det som gäller.)

Då bara en nyckel finns till bilen så åker jag någon dag senare till en Volkswagen verkstad för att skapa en reservnyckel.

Inne på verkstaden så går servicepersonalen igenom bilen och kopplar dessutom upp den till en dator.

De konstaterar att jag inte har senaste mjukvaruversionerna till växellådan och motorn.

-Jaså, behövs det frågar jag?

-Ja, det har varit problem med dessa bilars växelsystem och i den nya mjukvaruversionen så betar sig växlingarna snällare mot växellådan osv.

Får då reda på att jag ska punga ut med ett par tusen för att få den uppgraderad.

Han berättar för mig om kostnaderna i olika steg vid reparation av växellådan / kopplingen. Från 16 000 kr till 69 000 kr.

För mig låter det konstigt att jag ska lägga ut massa pengar på något jag redan har så jag avböjer för det låter bara märkligt i mina öron.

Jag åker därifrån lite konfunderad och spetsar mina öron och tycker att den ger ifrån sig ett märkligt litet ljud vid starter från stillastående, den rister till lite kort. Inbillning tänker jag..

Kör med bilen dagen efter och inget märks vid starten. Bra, det är inget konstigt med bilen. MEN kör sedan i en kvart och då kommer samma ljud igen.

Den hackar / korrar på låg växel.

Det är nu jag börjar forska i detta med problemet med DSG växellådan på just Ecofuel modellerna. Jag inser hur stort detta problem är och läser om andra bilägares historier kring detta. Vi känner att vi köpt grisen i säcken.

Vi tar kontakt med VW i Bromma den 3 mars och berättar detta med ljudet / hackandet i motorn som vi hör. Han säger då att de känner till detta problem och erbjuder då en uppgradering av växelådans mjukvaruprogram och byter växellådsolja kostnadsfritt. Då brukar problemen av detta slag försvinna om man har tur, enligt honom.

Om det inte blir bättre så är det ett större fel på bilen.

Vi blev så glada av detta besked. Sagt och gjort, detta skedde, men tyvärr så försvann inte ljudet.

Ett par dagar senare så körde vi i en starkt lutad uppförsbacke och problemen blev verkligen tydliga vid körning på de låga växlar. Bilen orkar knappt växla upp på de låga växlar.

Vi kontaktade VW i Bromma och han säger då att bilen måste bli kontrollerad i verkstaden för att konstatera vad som är fel och bara felsökningen kommer att kosta mycket pengar.

Han rekommenderar oss att fråga bilhandlaren om de kan skriva en rekvisition så att de står för kostnaden för felsökningen och en eventuell reparationskostnad.

Vi får dessutom en utskrift om vad bilen har för historik på reparationer och service. På den framkommer det att den varit inlämnad för samma fel 20120817. (Bifogar verkstadsdokument).

Vi tar kontakt med bilhandlaren den 14 juli och frågar om de kan stå för felsökningen och eventuell reparation. Han säger att det är inget som de kan ta på sig bara sådär, för då skulle de bli ruinerade. Ansvaret ligger inte hos dem. Han tycker att VW ska ta på sig kostnaden som "goodwill" för att det är ett känt problem för dem med dessa bilar.

Han tillägger att de naturligtvis följer ARN:s beslut.

I Dagsläget.



## Anmälan - köp av fordon

Både VW och Riddermarks Bil säger att det troligtvis är kopplingen eller eventuellt växellådan som måste bytas, men inget vet förrän bilen blir felsökt. Ingen vill heller ta på sig kostnaden för detta.

Och nu den stora frågan: ÄR det ett fel som har funnits från början av köpet?

Vi hävdar med bestämdhet det, då detta fel uppmärksammades tidigt i vår ägo. Det är dock svårt att upptäcka eftersom det uppträder när bilen är varm, fullastad och vid körning på låg växel i backe. Ibland uppträder det inte alls.

Första gångerna vi hörde ljudet trodde vi att man gasade för lite eller för mycket. Man läste om att DSG lådorna är lite speciella osv. Men senare så insåg vi att detta är ett fel på bilen och inte hur man kör den.

Kan bilhandlaren varit omedveten om detta fel? Ja, faktiskt, då det inte behöver ha upptäckts vid deras genomgång av fordonet och bilen är helt felfri i övrigt. Men det påverkar inte deras ansvar och skyldigheter som handlare mot sina kunder när fel föreligger.

Vi anser att Riddermarks Bil måste uppträda korrekt och ta sitt ansvar i detta fall. Det är en undermålig produkt som de som handlare sålt till oss. Den har ett dolt fel som kommer att kosta oss en massa pengar att laga. I ärlighetens namn så skulle vi inte orka hålla på med detta om det rörde sig om en reparation på ett par tusenlappar. Men detta är betydligt kostsammare.

En stor anledning till att vi köpte en så pass ny bil hos en bilhandlare är just att man ska vara tryggare som konsument. Att vara skyddad av lagparagrafer, ordning och regler. Bilhandlare ska följa de principer som gäller i hela övriga samhället.

Upptäcktes datum	Vägmätarställning i km vid upptäckt	När klagade du hos säljaren?
<input type="text" value="20140120"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="20140714"/>
<small>T.ex. 2010-12-31</small>		<small>T.ex. 2010-12-31</small>

Vad gjorde eller svarade säljaren?

Mats på Riddermark Bil svarade per telefon att det inte är deras skyldighet att stå för kostnaden för felsökning och en eventuell reparation. Han hänvisar till VW att stå för kostnaderna.

När svarade säljaren?

T.ex. 2010-12-31

☒ Felet kvarstår fortfarande

### Dröjsmål/försening

\* Klagar du på att leveransen blev försenad (eller att varan inte levererats alls)?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När skulle varan levereras?

T.ex. 2010-12-31

När levererades varan?

T.ex. 2010-12-31

☐ Varan har ännu inte levererats.

### Har du något annat att anmärka på?

\* Vill du till exempel anmärka på att varan inte stämmer med vad som angivits i reklam eller utlovats?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på. Anmärker du på priset ska du ange vilket pris som avtalats.

### Reklamation

\* När klagade du?

T.ex. 2010-12-31

\* Vad begärde du?

Att Riddermark Bil bör stå för kostnaden av felsökning och en eventuell reparation av koppling / växellåda.

\* När svarade motparten?

T.ex. 2010-12-31

\* Vad svarade motparten?



## Anmälan - köp av fordon

Han svarade att det inte är deras skyldighet att stå för kostnaden för felsökning och en eventuell reparation. Han hänvisar till VW att stå för kostnaderna.

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälans sista steg "Bevisning"



## Anmälan - köp av fordon

### Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

\* Mina krav är:

Att Riddermark Bil står för kostnaden av felsökning och en eventuell reparation / byte av koppling / växellåda.

Anger du flera alternativ bör du rangordna dem

Kräver du skadestånd?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och hur du beräknat beloppet)

### Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Vi har köpt en bil för 108 900 kr hos Riddermark Bil den 17 januari 2014. Snabbt visar det sig att bilen har ett stort fel som kommer att kosta en ansemlig summa pengar för oss att laga. Bilen har redan 2012817 varit inne på reparation för samma fel som vi idag har kvar. Det måste ligga på bilhandlarens ansvar att bekosta de reparationer som krävs för att bilen ska bli lagad. Vi har köpt en bil som de sa var felfri..

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Bevisning".

## Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Verkstadsdokument från 20120817, då bilen var hos VW verkstad för samma fel som vi idag fortfarande har kvar.

Verkstadsdokument från 20140303. Bilen var hos VW verkstad där de uppdaterade programvara och bytte växellådsolja för att försöka lösa problemet med den knackande / kurrande motorn. Dock utan framgång.

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

☒ Bifogas här

verkstadsdokument 20120817.pdf

verkstadsdokument 20140303.pdf

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

## Handlingar som bör bifogas

Köpeavtal/kvitto

☒ Bifogas här    kontantfaktura 20140...

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Garantibevis

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Kopia på ev. svar från säljaren

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer