

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100280:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring.

Nævnet har tidligere behandlet sagen og afsagde kendelse den 18/1 2023 under sagsnummeret 98871. Nævnets formand har på klagerens begæring besluttet at genoptage sagen.

Af kendelse 98871 fremgår bl.a.:

"Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/2 2022, at hans bil var blevet beskadiget, idet en anden bil var kørt op i bilens bagende med 90 km/t. Efter reparation af bilen anførte klageren, at der var fejl og gener ved bilen, som ikke havde været til stede forud for skaden. Selskabet lod bilen undersøge af en rådgiver, som konstaterede en række fejl, hvorefter der blev foretaget yderligere reparation af bilen. Klageren kontaktede selskabet igen den 28/8 2022, idet han stadig oplevede en række gener i forbindelse med kørsel af bilen, herunder vindstøj, kørselsstøj, 'træls lyd' ved acceleration i alle gearene og kørsel omkring 2300-2400 motoromdrejninger, rullemodstand ned af bakke i tomgang, knirkende støddæmpere og et ikke plant bagagerum.

Selskabet har afholdt udgifter til flere reparationer, men har afvist at yde yderligere dækning, idet der ikke foreligger dokumentation for, at de af klageren oplevede gener, er en følge af den anmeldte skade. Selskabet har henvist til udtalelse af 7/9 2022 fra en rådgiver. Selskabet har anført, at klageren er tilbudt et uvildigt syn og skøn, hvor klageren maksimalt ville komme til at betalte 5.000 kr., såfremt skønsmanden fandt, at der ikke var årsagssammenhæng, men at klageren ikke har taget imod dette tilbud.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100280

Af skadesanmeldelse af 24/2 2022 fremgår det 'bremsede op og holdt i kø, modpart kørte op i min bil med 90 kilometer i timen. Modpart beskriver dette samstemmende'.

Af rapport af 7/9 2022 fra rådgiver indhentet af selskabet fremgår "Under prøvekørsel, er der ingen unormal vindstøj i bilen. Der er ingen rullemodstand at mærke under kørslen. Ingen knirkeri at høre fra undervognen. Der er lavet udmåling i bagagerummet samt bagklapåbning. Ingen unormal mål. Forsikringen har billeder af de mål. ... Andre væsentlige fejl og mangler: Bilen er prøvekørt. Resonans i vibrationer under kørsel både under accel. og fra ca 78 km.lt. Ant. motorvibrationer. Dette vedr. ikke skaderep. på bilen".

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at de fejl og mangler ved bilen, som han oplever, er en følge af den dækningsberettigende kaskoskade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har ladet bilen undersøge af en rådgiver, som har vurderet, at den konstaterede kørselsstøj ikke er en følge af den anmeldte skade, og som derudover ikke har kunnet konstatere de øvrige gener.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren heroverfor ikke ses at have fremlagt sagkyndig udtalelse eller lignende, der understøtter, at de beskrevne gener er en følge af den anmeldte skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold."

Klageren anmodede den 20/1 2023 om genoptagelse. Han anførte i den forbindelse bl.a.:

"Klager kvitterer for kendelsen og skal anmode om at Ankenævnet for forsikring genoptager sagen med henblik på at klager får medhold.

I den forbindelse peges på at den sagkyndige mekaniker der har udleveret bilen til klager omtrent en uge før påkørslen bør spørges ind til hvad han har ment om bilen når han ved udleveringen har betegnet bilen som tiptop.

Klager har ikke under sagen taget skridt til at spørge mekanikeren yderligere, idet klager har vurderet at udsagnet talte for sig selv og at mekaniker mest habilt kunne udtale sig til forsikringsselskabet eller nævnet hvis det var relevant. Mekaniker er den person der, ud over klager, kender bilen før påkørslen. Sagens scannede dokumenter siderne 17, 21, 34 og 56 indeholder relevant omkring ovennævnte."

Nævnets sekretariat sendte den 24/1 2023 en mail til klageren, hvor det bl.a. fremgik:

"Det følger af § 21 i nævnets vedtægter, at en sag kan genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder blandt andet i tilfælde af nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at kunne have medført et andet udfald af sagen. Det er nævnets formand, der bedømmer om en sag kan genoptages.

Du heviser til række sidetal i et bilag fra sagen, der skulle understøtte dit synspunkt om, at har ret. Vi skal venligst bede dig om, at identificere bilagene lidt bedre, da vi ikke er helt sikre på hvilke bilag der er tale om. Derudover anmoder du om, at Ankenævnet tager kontakt den sagkyndige mekaniker, der udleverede bilen til dig omtrent en uge før påkørslen. Ankenævnet indhenter ikke udtalelser af denne type, men behandler alene sagerne på det af parterne tilvejebragte grundlag. Hvis du ønsker, at der indgår en udtalelse fra mekanikeren i sagen, må du derfor selv indhente den og fremsende/uploade den til nævnet.

Når vi modtaget dit svar med en bedre identifikation af bilagene, som du mener er afgørende og eventuelle yderligere udtalelser/sagkyndige erklæringer e.l. om din bils stand forud for skaden, kan vi forelægge sagen for nævnets formand, der herefter vil tage stilling til om sagen kan genoptages."

Klageren anførte hertil den 5/2 2023 bl.a.:

"Klager skal 5. februar 2023 anmode om at sagen genoptages med henblik på at klager får medhold i de punkter der ligger til grund for klagen.

Klager har 5. februar 2023 lagt nye dokumenter ind på sagen og udgifter til nødvendig sagkyndig bistand vil klager gerne at modparten betaler. Der er vedlagt faktura under dokumenter.

Dokumentet 'aurisfejlrapports...2023' er aktuel kommenteret billeddokumentation der viser en række forhold hvor bilen ikke er i orden og hvor det der er repareret ikke er i orden selvom bilen er gennemgået flere gange blandt andet ved FDM. Dokumentet viser, efter klagers vurdering også, at skader i flere zoner på bilen end hidtil bør anerkendes som en del af skaden og at forhold der kunne være set tidligere kunne være udbedret mere ordentligt med nye dele, tætning og højere grad af omhu.

Bilen holdt helt stille i en motorvejskø med bremsede og dermed låste hjul. Påkørslen skete bagfra og klagers bil har ikke ramt den bil der holdt foran, hvilket sandsynliggør at påkørslen bag har ødelagt det der er beskrevet længere fremme i bilen. De låste hjul er påvirket af en stor kraft selvom de ikke er direkte påkørt og aksler af såvel vertikal som horisontal placering er givet påvirket. Klagers kone blev kørt fra stedet i ambulance og har ingen erindring om hvordan bilen blev efterladt.

Klager skal bede om at modparten ligger billeder af bilen op på sagen, billeder der er taget i forbindelse med at bilen er indleveret på værksted den 24. februar 2022. Disse billeder er baggrund for taksators rapport og som klager har forstået sagen har taksator ikke besigtiget bilen fysisk i umiddelbar forlængelse af indleveringen og heller ikke inden reparation blev påbegyndt. Disse billeder har klager ikke og de bør foreligge på sagen som sikkerhed for at der ikke holdes relevante oplysninger tilbage.

I sagens dokument 'skade toyota auris scannede dokumenter' der er lagt op 1. november 2022 anerkender 2 FDMassistenten på siderne 21 og 29 at der er støj og resonans fra bilen. På side 26 vises et billede hvor der er sevet regn ind og deraf afledes at også vindstøj har passage. På siderne 44 til 47 viser klager billeder fra tilsvarende biler hvor bagagerummets bund er plant og mekaniker/ kunderådgiver har desværre kunnet besnakke FDMassistent til at det er almindeligt forekommende at bund ikke er plan. På side 50 kan mekaniker godt høre vindstøj, afviser dog at der er sammenhæng. Ligeledes på side 50 gætter mekaniker/ kunderådgiver på at der er problemer med bilens dæk. Disse dæk blev monteret medio december 2021, nye."

Hertil svarede selskabet i mail af 15/3 2023 bl.a.:

"Vi bemærker indledningsvis, at vi den 27/9 2022 tilbød vores medlem at få foretaget et uvildigt syn og skøn af bilen, hvilket han valgte ikke at tage imod. I stedet indbragte han sagen for nævnet, hvor han klagede over følgende gener, som han oplevede ved kørsel i bilen:

'Kørsel i bilen opleves ubalanceret. Jeg står således med en oplevelse af at bilen fra 80 til 130 kilometer i timen er med udpræget vindstøj, hvilket vi ikke er vant til. Derudover at der ved kørsel er stigende kørselsstøj og rummel. Ved acceleration i alle gearene og kørsel omkring 2300- 2400 motoromdrejninger er der en træls lyd og en snurren i hele bilen. Dette er blevet meget tydeligt efter udstødningen larmer og rasler mindre. Der opleves rullemodstand ned af bakke i tomgang. Hjulsættens støddæmpere knirker i forbindelse med op- og nedkørsel fra asfaltramper. Bagagerummet er ikke plant.'

Efter sagens afslutning har vores medlem – på trods af vores tidligere tilbud om syn og skøn - valgt at få foretaget en generel gennemgang af bilen for fejl og mangler af den mekaniker, der også har udført reparationer på bilen for vores medlem umiddelbart før skaden. Der bliver her påpeget en række forskellige forhold ved bilen, som vel at mærke er fra 2017 og på skadetidspunkt for over et år siden allerede havde kørt 133.018 km. At disse forhold skulle være en følge af skaden fremgår dog ikke. Der er tale om forskellige forhold, som ikke tidligere er blevet påpeget over for os og som

vi derfor ikke har forholdt os til tidligere, hvilket vi naturligvis er indstillede på at gøre ved en gennemgang af bilen. Vi betragter dog ikke det fremlagte som nye oplysninger i forhold til den sag med de klagepunkter, som nævnet allerede har afgjort, idet der er tale om helt nye klagepunkter. Hvis nævnet er enig heri, vil vi genåbne sagen hos os, og vurdere de forhold som vores medlem nu frembringer.

Vores medlem har også fremlagt rapporter for de almindelige servicetjek bilen har fået foretaget forud for skaden, hvor der bl.a. er kontrolleret sikkerhedsseler og påfyldt motorolie. At vores medlem har valgt ikke at fremlægge disse på et tidligere tidspunkt kan efter vores opfattelse heller ikke begrunde en genoptagelse af sagen.

Vores medlem henviser igen til det bilagsmateriale, som han sendte til nævnet i forbindelse med oprettelsen af klagen. Dette har allerede været forelagt nævnet og er indgået i sagen. At han igen argumenterer for sin påstand, kan efter vores opfattelse ikke begrunde en genoptagelse af sagen. Vi bemærker i den forbindelse i relation til den resonans som FDM ved sin test den 7/9 2022 registrerede, at denne ikke er relateret til skaden. Inden sagens indbringelse for nævnet var taksator i dialog med medlemmet omkring dette, idet taksator oplyste at resonans hang sammen med den

udskiftning af kobling, som medlem selv havde fået foretaget den 15/2 2022 – et par uger inden skaden skete. At mekanikeren på daværende tidspunkt beskrev sin egen reparation som 'tiptop' kan på ingen måde tages til indtægt for kvaliteten af reparationen eller at der ikke skulle være andre forhold ved bilen, som ikke blev opdaget. Der er i øvrigt tale om oplysninger som nævnet også har forhold sig til ved sin afgørelse.

Samlet set er det vores opfattelse, at der ikke med vores medlems håndtering af sagen er sådanne særlige grunde til stede, at nævnet i henhold til vedtægterne kan genoptage sagen."

I mail af 18/3 2023 svarende klageren bl.a.:

"LB skriver at der er tale om nye forhold i den generelle gennemgang jeg har fået udarbejdet af mekaniker.

I grove træk peger gennemgangen på fejl i forhold til vindstøj, skader bag i bilen og skader i forhold til bund/ udstødning. Dette er forhold der ikke er nye, de er alle omtalt og gennemgået af taksator, værksted, FDM og mig som part i sagen. Mekanikers aktuelle gennemgang viser i min optik blot at der ikke er arbejdet ordentligt færdigt og at forhold omkring eksempelvis udstødning og bund der er repareret ikke er i orden få måneder efter.

LB beder om lov til at genåbne sagen med afsæt i at der er tale om helt nye klagepunkter og får forståeligt lov til dette af Nævnet.

LB skriver mail til mig den 17. marts 2023 at værkstedet har bedt LB om at få lov til at besigtige og vurdere bilen.

LB skriver samtidigt at værkstedet alene vil vurdere og besigtige skaderne der omhandler påkørselsområdet (påkørsel bagfra). Der er som eksempel ikke relation til fordøre og lister og udstødningsmontering og ophæng. I forlængelse af modtagelsen af denne mail har jeg gennemgået sagen igen og værkstedet har

-ultimo maj 2022 limet lister foran ved dør- forrudeområdet,

-værkstedet har ligeledes ultimo maj 2022 skiftet beslag på udstødningen,

-værkstedet har skiftet beslag ved forhjul og

-værkstedet har peget på at blæsermotor foran kunne være skadet på grund af skaden.

-Værkstedet har arbejdet ganske meget i bagenden af bilen såvel inde som ude, skjult som synligt.

Det er i min optik usagligt at LB ganske kort tid efter at have fået lov til at genåbne sagen sender mig en mail der beskærer deres eget udsagn til Nævnet, beskærer til i praksis netop ikke at forholde sig til de oplysninger gennemgangen ved mekaniker har vist.

Det er mit mål at LBs udsagn bliver fulgt til døren og at man forholder sig til de forhold gennemgangen af bilen viser, uden beskæringer."

Selskabet har i brev af 10/8 2023 bl.a. anført:

"Vores medlem har som bekendt efter modtagelsen af kendelsen fra nævnet og på trods af vores tilbud om syn og skøn fået foretaget en generel gennemgang af bilen for fejl og mangler ved [værksted] – den mekaniker der også udførte reparationer på bilen umiddelbart før skaden i februar 2022. Da der var tale om flere nye forhold bad vi ved mail af 29/3 2023 vores medlem om at bestille tid til besigtigelse ved det FDM testcenter, hvor bilen også tidligere er undersøgt. Vores medlem bestilte tid til den 23/6 2023, hvor FDM, som var i besiddelse af fejlrapporten fra [værksted], testede bilen. På baggrund af besigtigelsen udarbejdede FDM følgende rapport:

Årsag til henvendelse:

Kontrol af div. fejl fra skaderapport ... &

LB ønsker at FDM gennemgår bilen, samt tilladelse til at vi ser på bilen med lister udstødning for-døre.

Beskrivelse og vurderinger:

Under prøvekørslen fremkommer der kraftige resonans i bilen. (0)

Det kan evt. komme fra svinghjulet.

Når man giver bilen gas/ omdrejninger i tomgang, er der ingen unormal støj at bemærke.

På den måde udstødningen sidder i sit ophæng, kommer der ingen resonans under kørslen.

Disse resonanser er blevet påpeget ved sidste test.

Venstre fordørgummiliste sidder ukorrekt. (0)

Disse punkter vedr. ikke skaden.

Venstre bagrefleks er løs. (0)

Kabel til anhængerstikket sidder løs i bagagerummet. (0)

Dæmpermåtte i bagagerummet er løs. (0)

Plast ved venstre bagrude sidder løs. (0)

Plast på bagklappen er løs. (0)

Der er ingen spor efter vandindtrængende i bagagerummet.

Disse pkt. vedr. skaden.

Konklusion:

Overnævnte pkt. skal rep, der vedr. skaden.

Som det fremgår af rapporten og som det også fremgår af tidligere rapport fra FDM, som nævnet har forholdt sig til ved vurderingen af sagen, er den resonans der kan konstateres ikke skaderelateret, men kan stamme fra svinghjulet, som blev skiftet sammen med koblingsæt umiddelbart før skaden. Vi henviser til vores medlems faktura af 15/2 2022 fra [værksted]. Af den grund har vi afvist at gå yderligere ind i dette, men har henvist vores medlem til at reklamere overfor [værksted]. FDM har endvidere forholdt sig til udstødningen og en fordørgummiliste, som ikke vedrører skaden. Vi skal i den forbindelse bemærke, at der er tale om en bil fra 2017, som på skadetidspunktet i februar 2022 havde kørt 133.018 km og siden da har kørt yderligere knap 40.000 km jf. udlæsning af kilometerstand ved besigtigelsen den 23/6 2023.

Ved sin undersøgelse af bilen konstaterede FDM enkelte løse dele i skadezonen. Vi anerkender naturligvis at dække disse småting i form af løs venstre bagrefleks, løst kabel til anhængerstik i

bagagerummet, løs dæmpermåtte i bagagerummet, løs plast ved venstre bagrude og løs plast på bagklappen, som FDM har noteret er skaderelateret - dette trods vores undren over at selv vores medlem, der ellers har et meget stort fokus på sin bil, ikke har bemærket disse forhold før efter undersøgelse af bilen ved [værksted].

I vores mail af 26/7 2023 til vores medlem afviste vi at dække løs plast på bagrude og bagklap, idet disse skader efter det oplyste skulle være sket ved efterfølgende brug af bilen. Efter at overtaksator er hjemvendt fra ferie er vi blevet opmærksomme på, at der er tale om en misforståelse, da skaden, der er opstået ved efterfølgende brug, er på bagrudens folie, hvilket ikke er nævnt i rapporten fra FDM. Som anført ovenfor, dækker vi således alle de forhold, som FDM har noteret som skaderelateret.

På baggrund af ovenstående er det vores opfattelse, at vi har dækket de skader på bilen, der kan relateres til sammenstødet den 24/2 2022, idet vores medlem ikke har bevist at der er yderligere fejl og mangler, der kan relateres til skaden.

Selvom vores medlem blot kunne have rettet henvendelse til os omkring de forhold i fejlrapporten fra [værksted], som han mente var skaderelateret og den udarbejdede rapport dermed synes overflødig dækker vi udgiften på 4.074,88 kr. til udarbejdelse af rapporten.

At det værksted hvor vores medlem har fået bilen repareret efter skaden eventuelt har været behjælpelige med at udbedre ikke-skaderelaterede forhold så som limning af en liste foran ved dør, kan ikke føre til et andet resultat.

Vores medlem er tilsyneladende også utilfreds med, at vi ikke havde tilsendt alle de bilag, som han fandt relevante, til FDM. Vi bemærker at der er tale om bilag som faktura af 15/2 2022 fra [værksted] uden relation til skaden den 24/2 2023, som vores medlem er i besiddelse af og som det har stået ham frit for selv at vedhæfte i en mail til FDM. Vi må i det hele afvise kritikken af vores sagsbehandling.

Som vi tidligere har skrevet, er forholdet vedrørende resonans, som har sammenhæng med koblingen/svinghjul, et forhold som nævnet allerede har taget stilling til ved sin afgørelse. Efter at vi på ny har gennemgået bilen og anerkendt at dække de nye forhold, der kan relateres til skaden, men som først er konstateret efter nævnets afgørelse, er det vores opfattelse, at der i det væsentlige kun udestår utilfredshed med de samme forhold som nævnet allerede har taget stilling til. Vi ser ingen særlige grunde til en genoptagelse af disse spørgsmål."

Klageren har i mail af 12/8 2023 bl.a. anført:

"Klager ønsker fortsat at nævnets formand skal tage stilling til om der er grundlag for at sagen kan genoptages.

Jeg kræver at LB skal dække reparation så min bil bliver som før påkørslen og jeg ønsker yderligere erstatning for usaglig kundepleje herunder især tilbageholdelse af relevant dokumentation omkring svinghjul.

Jeg har uploadet mails med LB og FDM (FDM har jeg rykket for svar nogle gange, såvel testassistenten som hovedkontor og vurderer på nuværende tidspunkt at der ikke kommer svar i nærmeste fremtid)

Jeg ønsker yderligere erstatning da LB og Taksator-ringen gentagent fastholder at der ikke er yderligere skader og derved undlader at holde sig fokuserede på det fælles mål, at bilen skal være som før påkørslen. Det er i min optik et brud på den pligt der hviler på LB.

Der peges på at LB, trods dokumentation i form af faktura fra autoriseret værksted med mange nye dele (og efter skaden kraftig støj og resonans), gentagent undlader at undersøge om der er skader længere fremme i bilen omkring kobling og motor. En undersøgelse af bilen og en eventuel efterfølgende reklamation kunne være håndteret mellem LB og det værksted der har udført reparationen, det er ude af proportioner at henvise klager til at stå for dette. Det er brandærgerligt at Overtaksator ved FDMtestene undlader at fremlægge faktura for reparation, hvor Testassistenten spørger om dokumentation for at svinghjul er vurderet og måske skiftet.

At LB medio 2023 henviser klager til at reklamere over en stor og dyr reparation der på tidspunktet for påkørslen er 9 dage gammel og med 920 kørte kilometer opfattes af klager som et brud på det løfte jeg som kunde forventer af LB om at min bil bringes tilbage til samme stand som før skaden."

Nævnets formand valgte herefter den 23/8 2023 at genoptage sagen. Formanden anførte bl.a.:

"Efter min gennemgang af sagen og din besked af 12/8 2023 finder jeg, at der er grundlag for at genoptage sagen. Jeg har lagt vægt på oplysningerne, at såvel klageren som selskabet har indhentet

nye sagkyndige erklæringer, der belyser tilstedeværelsen af eventuelle yderligere skader på bilen efter færdselsuheldet i februar 2022."

Selskabet har efter i brev af 22/9 2023 bl.a. anført:

"Sagsfremstilling

Hvad angår forløbet forud for ankenævnets kendelse af 18. januar 2023, henviser vi til sagsfremstillingen i vores høringsvar af 17. november 2022 i ankenævnets sagsnr. 98871.

Ankenævnet fandt i kendelse af 18. januar 2023 ikke grundlag for at kritisere LB Forsikrings afslag på at dække følgende problemer, som vores medlem oplevede med sin bil:

- Vindstøj
- Kørselsstøj
- 'Træls lyd' ved acceleration i alle gearene og kørsel omkring 2300-2400 motoromdrejninger
- Rullemodstand ned ad bakke i tomgang
- Knirkende støddæmpere
- Ikke plant bagagerum

Nævnet lagde ved afgørelsen vægt på, at vores medlem ikke havde bevist, at de oplevede fejl og mangler på bilen var en følge af den dækningsberettigende skade. Nævnet henviste i den forbindelse til en sagkyndig rapport af 7. september 2022 indhentet af LB Forsikring. Ifølge rapporten

vurderede rådgiveren, at den konstaterede kørselsstøj ikke var en følge af den anmeldte skade, og at de øvrige konstaterede gener ikke kunne genfindes. Vores medlem havde ikke fremlagt et en sagkyndig udtalelse eller lignende, der understøttede, at de beskrevne gener var en følge af den anmeldte skade.

Den 20. januar 2023 anmodede vores medlem ankenævnet om at genoptage sagen, idet han mente, at man burde spørge mekanikeren ind til bilens stand forud for skaden.

Den 24. januar 2023 bad ankenævnet vores medlem om at identificere bilagene, som han havde henvist til, lidt bedre. Ankenævnet oplyste desuden, at vores medlem selv måtte fremlægge en udtalelse fra sin mekaniker, hvis han ønskede, at en sådan skulle indgå i sagen.

Den 5. februar 2023 uploadede vores medlem en fejlrapport af 1. februar 2022 udarbejdet af [værksted]. Rapporten dokumenterede en række fejl og mangler på bilen. Vores medlem bad samtidig om, at LB Forsikring skulle lægge de billeder op, som blev taget ved indleveringen på værkstedet den 24. februar 2022.

LB Forsikring meddelte i høringssvar af 15. marts 2023, at der ikke fandtes at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at betingelserne for genoptagelse i ankenævnets vedtægter var opfyldt. Vi bemærkede i den forbindelse blandt andet, at bilen var fra 2017, og at den på skadetidspunkt i februar 2022 allerede havde kørt 133.018 km. Den af vores medlem fremlagte rapport fra [værksted] indeholdt ikke oplysninger om, at påpegede forhold ved bilen skulle være en følge af skaden. Der var desuden tale om forskellige forhold, som ikke tidligere var blevet påpeget over for LB Forsikring, og som vi derfor ikke havde forholdt os til tidligere. Dette var vi dog naturligvis indstillede på at gøre ved en fornyet gennemgang af bilen, men efter vores opfattelse var der tale om helt nye klagepunkter og ikke nye oplysninger vedrørende de punkter, som nævnet allerede havde afgjort. Vi sendte samtidig værkstedsbillederne fra skadesdatoen til vores medlem.

På baggrund af LB Forsikrings høringssvar meddelte ankenævnet den 16. marts 2023, at man ikke fandt grundlag for at genoptage sagen.

Klager kontaktede herefter ankenævnet med oplysning om, at LB Forsikring kun ville se på de fejl, der var lokaliseret til det tidligere skadede område på bilen. På denne baggrund anmodede ankenævnet den 21. marts 2023 LB Forsikring om at indgå i en dialog med vores medlem og ved manglende enighed at vende tilbage med en redegørelse til nævnet.

LB Forsikring meddelte den 22. marts 2023, at vi naturligvis ville gennemgå de nye forhold og tage stilling til, om de var følger af den anmeldte skade.

LB Forsikring bad herefter vores medlem om at bestille en tid hos FDM's testcenter, der den 23. juni 2023 afgav en ny rapport med følgende indhold:

Beskrivelse og vurderinger:

Under prøvekørslen fremkommer der kraftige resonans i bilen. (O)
Det kan evt. komme fra svinghjulet.
Når man giver bilen gas / omdrejninger i tomgang, er der ingen unormal støj at bemærke.
På den måde udstødningen sidder i sit ophæng, kommer der ingen resonans under kørslen.
Disse resonanser er blevet påpeget ved sidste test.
Venstre fordørgummiliste sidder ukorrekt. (O)
Disse punkter vedr. ikke skaden.

Venstre bagrefleks er løs. (O)
Kabel til anhængerstikket sidder løs i bagagerummet. (O)
Dæpermåtte i bagagerummet er løs. (O)
Plast ved venstre bagrude sidder løs. (O)
Plast på bagklappen er løs. (O)
Der er ingen spor efter vandindtrængende i bagagerummet.
Disse pkt. vedr. skaden.

Konklusion:

Overnævnte pkt. skal rep., der vedr. skaden.

På baggrund af rapporten anerkendte LB Forsikring at dække samtlige skader, der ifølge rapporten var relateret til skaden samt vores medlems udgifter til udarbejdelse af rapporten fra [værksted]. Vi afviste derimod at dække forholdet vedrørende svingning/resonans, som ifølge rapporten evt. kunne komme fra svinghjulet, og som nævnet allerede havde taget stilling til i sin kendelse af 18. januar 2023.

Den 15. juli 2023 meddelte vores medlem til ankenævnet, at LB Forsikring havde afvist at dække et svinghjulet og henvist ham til at reklamere til [værksted], der havde monteret svinghjulet forud for skaden. Vores medlem ønskede imidlertid ikke at klage til [værksted] og fastholdt, at problemerne med svinghjulet var en følge af skaden. Vores medlem gjorde i den forbindelse gældende, at LB Forsikring ikke havde overholdt god skik ved at undlade at forelægge oplysningen om svinghjulet for FDM som aftalt. Ifølge vores medlem havde LB Forsikring og [taksator] desuden på en række andre, uspecificerede punkter brudt god skik, og vores medlem forlangte en godtgørelse på 25.000 kr. herfor.

Den 10. august 2023 afgav LB Forsikring sine bemærkninger til sagen. Heri anførte vi blandt andet, at det i FDM's rapport af 23. juni 2023 konkluderes, at resonansen i bilen ikke skyldtes skaden, men derimod eventuelt kunne stamme fra svinghjulet. Vi havde derfor fastholdt afslag på at dække udbedringen af årsagen til resonansproblemet og anbefalet vores medlem, at han i stedet skulle reklamere overfor [værksted], som havde skiftet svinghjulet kørt tid før skaden, jf. faktura af 15. februar 2022. Vi anførte desuden, at resonansproblemerne allerede fremgik af FDM-rapporten af 7. september 2022, som nævnet havde forholdt sig til ved kendelsen af 18. februar 2023, og at vi ikke var enige i kritikken af vores behandling af sagen.

Den 11. august 2023 forespurgte ankenævnet vores medlem, om sagen kunne forliges, idet LB Forsikring på baggrund af den senest indhentede FDM-rapport havde ydet dækning i overensstemmelse med rapporten samt dækket udgifterne til rapporten fra [værksted]. Hvis vores medlem fastholdt begæringen om genoptagelse af sagen, bad ankenævnet vores medlem præcisere, hvad han konkret ønskede dækket, og hvad han mener, beviser hans yderligere ret til erstatning.

Den 12. august 2023 meddelte vores medlem ankenævnet, at han fortsat ønskede sagen genoptaget, idet bilen skulle blive som før skaden. Han mente desuden, at LB Forsikring skulle betale erstatning for usaglig kundepleje og tilbageholdelse af relevant information om svinghjulet. Ifølge vores medlem havde både LB Forsikring og [taksator] undladt at holde sig fokuserede på målet om at reetablere bilen, som den var før skaden, hvilket ifølge vores medlem var et brud på vores pligt. Vores medlem kritiserede desuden, at LB Forsikring havde undladt at undersøge, om reso-

nansen og støjen kunne komme fra et sted længere fremme på bilen omkring kobling og motor. LB kunne ifølge vores medlem have stået for en eventuel reklamation overfor håndværkeren. Endelig fandt vores medlem det ærgerligt, at overtaksatoren overfor FDM havde undladt at fremlægge dokumentation for, at svinghjulet var vurderet og måske skiftet. På tidspunktet for påkørslen var reparationen af svinghjulet kun 9 dage gammel og havde kørt 920 km.

Den 23. august 2023 traf ankenævnet afgørelse om at genoptage sagen under henvisning til vores medlems mail af 12. august 2023, jf. ankenævnets vedtægter § 21, stk. 1. Ved afgørelsen lagde ankenævnet vægt på, at både vores medlem og LB Forsikring havde indhentet nye sagkyndige erklæringer, der belyser tilstedeværelsen af eventuelle yderligere skader på bilen efter færdselsuheldet i februar 2022.

Vores vurdering

Vi har på baggrund af ankenævnets afgørelse om genoptagelse af sagen gennemgået sagen på ny. Vi må fastholde, at vores medlem ikke er berettiget til udbetaling af yderligere erstatning for den anerkendte skade på hans bil den 24. februar 2022. Det gøres desuden gældende, at vores medlem ikke er berettiget til godtgørelse eller erstatning for vores (herunder [taksators]) håndtering af sagen.

Det er vores medlem, der har bevisbyrden for, at hans bil fortsat har skader, der kan relateres til sammenstødet den 24. februar 2022. Det er også vores medlem, der skal bevise, at LB Forsikring har tilsidesat god skik eller pådraget sig et erstatningsansvar som følge af fejl ved behandlingen af sagen. Denne bevisbyrde er ikke løftet.

Som oplyst til ankenævnet i vores høringsvar af 10. august 2023, har LB Forsikring dækket samtlige skader, som ifølge de indhentede rapporter fra FDM kan tilskrives skaden. Som vi forstår vores medlems bemærkninger af 12. august 2023 til ankenævnet, resterer der herefter alene en uenighed om, hvorvidt resonansen i bilen også kan tilskrives skaden, herunder om LB Forsikring kan tilpligtes at afholde yderligere udgifter til udredning af årsagen til resonansproblemet.

FDM vurderede i sin rapport af 7. september 2022, at resonansen/vibrationerne i bilen antageligt skyldtes motorvibrationer. Til orientering kan det oplyses, at svinghjulets funktion er at eliminere rystelser fra bilens motor. Efter indhentelsen af FDM-rapporten af 7. september 2022, der førte til, at ankenævnet i kendelse af 18. februar 2022 ikke fandt grundlag for at kritisere LB Forsikrings afslag på at dække udbedringen af resonansproblemet, har vores medlem fremlagt rapport af 1. februar 2023 fra [værksted]. I rapporten kommer [værksted] med diverse forslag til, hvad der kan forårsage resonans i bilen, herunder udstødningsophænget til mellemrøret, et plastikskjold i vognbunden, udstødningsmonteringen og en bolt til anhængertrækket, der går på bundpladen. Rapporten fra [værksted] forholder sig imidlertid hverken til, hvad der konkret udløser de konstaterede resonansproblemer, eller om de beskrevne mulige årsager kan tilskrives den dækningsberettigende skade. Efter LB Forsikrings opfattelse kan rapporten derfor ikke føre til en ændring af ankenævnets tidligere vurdering i kendelse af 18. februar 2023, hvor der ikke fandtes grundlag for at kritisere LB Forsikrings afslag på at dække udbedringen af resonansproblemet.

Det bemærkes i tilknytning til ovenstående, at der er tale om en bil fra 2017, som på skadetidspunktet i februar 2022 havde kørt 133.018 km, og siden da har kørt yderligere knap 40.000 km, jf. udlæsning af kilometerstand ved besigtigelsen den 23. juni 2023. Det må derfor anses for forventeligt, at der løbende vil kunne konstateres nyttilkomne problemer med løse skruer osv.

Ud over rapporten fra [værksted] har vores medlem heller ikke på anden vis fremlagt dokumentation til støtte for sin påstand om, at resonansen skulle være forårsaget af følger af skaden. Derimod har LB Forsikring på baggrund af rapporten fra [værksted] foranlediget, at der blev indhentet endnu en FDM-rapport. I rapporten af 23. juni 2023 vurderer FDM fortsat, at resonansen ikke skyldes følger af skaden, men derimod kan skyldes svinghjulet – altså fortsat et problem med vibrationer fra motoren. Da vores medlem fik skiftet både svinghjulet og koblingen den 15. februar 2022, blot 9 dage før skaden, har vi derfor anbefalet vores medlem at reklamere til [værksted].

Den omstændighed, at vores medlem ikke ønsker at benytte sig af sin reklamationsret, kan ikke føre til, at LB Forsikring skal pålægges af afholde udgiften til reparation/udskiftning af svinghjulet – eller til foranstaltning af yderligere undersøgelser af mulige alternative årsager.

Hvad angår spørgsmålet om, hvorvidt LB Forsikring har tilsidesat god skik og begået erstatningspådragende fejl under behandlingen af sagen, bestrides dette også som udokumenteret. Det er tværtimod vores opfattelse, at vi har behandlet sagen korrekt, og loyalt foranlediget, at følgerne af skaden blev udredt og udbedret. Ikke alene har vi betalt for de udarbejdede skønsrapporter, herunder den af vores medlem egenhændigt indhentede rapport fra [værksted], men vi har også tilbudt at betale for endnu et syn og skøn, hvor vores medlem maksimalt ville skulle betale 5.000 kr., selv hvis erklæringen ikke støttede hans påstande. Dette tilbud har vores medlem imidlertid afslået.

Det påhviler ikke LB Forsikring at forestå kommunikationen med [værksted] vedrørende en reparation, der blev foretaget før skaden indtrådte, og hvad angår dokumentationen for, at svinghjulet og koblingen tidligere var skiftet, var vores medlem selv i besiddelse af denne dokumentation. Som det fremgår af vores overtaksators mail af 7. september 2022 til vores medlem, var vi ikke i besiddelse af fakturaen på tidspunktet, hvor FDM afgav sin rapport af samme dato (s. 37 i dokumentet 'skade toyota auris scannede dokumenter [4666]'). Hvis vores medlem fandt dokumentationen for udskiftningen af kobling og svingarm relevant forud for udarbejdelsen af FDM-rapporten, kunne han af egen drift have sendt den til os eller til FDM.

Samlet gøres det på baggrund af ovenstående gældende, at der ikke er grundlag for at kritisere vores afslag på yderligere dækning eller vores behandling af sagen i øvrigt."

Klageren har hertil i mail af 29/9 2023 bl.a. anført:

"Klager har ikke mere at bemærke, medmindre det har afgørende betydning at bilens servicebog 10. februar 2022 har datostempel i forhold til værkstedsbesøg med skift af svinghjul med mere. Servicebogen ligger kontinuerligt i bilen. LB og [taksator] skriftligt orienteret 12. juni 2022 ved mail om ovennævnte og forinden dette er [bilforhandler] (henholdsvis Ford og Toyota), FDM, LB, taksator og overtaksator orienteret mundtligt ved de lejligheder der har været kontakt enten telefonisk eller ved værkstedmøder."

Af efterkontrol foretaget af FDM den 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Konklusion:

Kommentarer:

Under prøvekørsel, er der ingen unormal vindstøj i bilen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100280

Der er ingen rullemodstand at mærke under kørslen.
Ingen knirkeri at høre fra undervognen ..
Der er lavet udmåling i bagagerummet samt bagklapåbning. ingen unormal mål.
Forsikringen har billeder af de mål.

Andre væsentlige fejl og mangler
Bilen er prøvekørt.
Resonans I vibrationer under kørsel både under accel. og fra ca 78 km./t.
Ant. motorvibrationer., Dette vedr. ikke skaderep. på bilen."

Af rapport af 2/2 2023 fra værksted indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Sammenligning af dørliste venstre og højre fordør. Venstre dørliste ikke OK, risiko for vindstøj & vand i bilen.

Sammenligning af siderudeafdækning mod himlen i bagagerum – Montering ikke OK i venstre side.

Udstødningsophæng til mellemrør – går på hinanden, ukorrekt afstand i midten – Risiko for resonans & rystelser i bilen.

Plastikskjold i vognbunden går på bremserør & brændstofslanger, da den ikke kan fastgøres i gevindstangen – Risiko for resonans/mislyd fra vognbund.

Udstødningsmontering i midten, giver sig i fjederne sidevejs – udstødning utæt. Risiko for mislyd/forøget udstødningsstøj.

Defekt/ukorrekt udstødningsophæng forreste udstødningsssystem. Mindre betydning og ingen risiko pt.

Skrue ikke tilspændt – manglende plastikclips – bolt til anhængertræk går på bundplade – Risiko for mislyde, mindre ubetydelig fejl.

Revnet/skadet bundbeklædning, vognbund bag. Mindre ubetydelig fejl.

Skæv/bukket metal nederst på 'stangen' til udstødningsophæng til bagpot – Udstødningsophæng kan ikke monteres helt ind. Mindre ubetydelig fejl.

Skæv gevindstang til bundpladeafdækning i vognbunden bagerste del af bilen – Ubetydelig fejl.

Refleks i bagkofanger venstre bag ukorrekt monteret, sidder ikke korrekt fast i kofangeren.

Vandperler i bagagerummet under beklædninger og ved manchete til anhængerledningsnet. – Kondens pga. det kolde vejr eller utæthed?

Afdækning venstre bagagerumsside & afdækning på bagklappen ukorrekt monteret – Kosmetisk fejl – Risiko for raslelyd.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100280

REMSTRAMMER TIL GENERATORREM STØJER VED KØRSEL OG IGANGSÆTNING I MOTORRUMMET."

Af rapport af 23/6 2023 fra FDM fremgår bl.a.:

"Årsag til henvendelse:

Kontrol af div. fejl fra skaderapport ... &

LB ønsker at FDM gennemgår bilen, samt tilladelse til at vi ser på bilen med lister udstødning for-døre.

Beskrivelse og vurderinger:

Under prøvekørslen fremkommer der kraftige resonans i bilen. (0)

Det kan evt. komme fra svinghjulet.

Når man giver bilen gas / omdrejninger i tomgang, er der ingen unormal støj at bemærke.

På den måde udstødningen sidder i sit ophæng, kommer der ingen resonans under kørslen.

Disse resonanser er blevet påpeget ved sidste test.

Venstre fordørsgummiliste sidder ukorrekt. (0)

Disse punkter vedr. ikke skaden.

Venstre bagrefleks er løs. (0)

Kabel til anhængerstikket sidder løs i bagagerummet. (0)

Dæmpermåtte i bagagerummet er løs. (0)

Plast ved venstre bagrude sidder løs. (0)

Plast på bagklappen er løs. (0)

Der er ingen spor efter vandindtrængende i bagagerummet.

Disse pkt. vedr. skaden.

Konklusion:

Overnævnte pkt. skal rep, der vedr. skaden."

Nævnet udtaler:

Nævnets formand har på klagerens begæring besluttet, at kendelse 98871, der blev afsagt 18/1 2023 genoptages ved nærværende kendelse. Ved kendelse 98871 fik klageren ikke medhold.

Klageren anmeldte den 24/2 2022, at hans bil var blevet beskadiget, idet en anden bil var kørt op

i bilens bagende med 90 km/t. Efter reparation af bilen anførte klageren, at der var fejl og gener ved bilen, som ikke havde været til stede forud for skaden. Selskabet lod bilen undersøge af en rådgiver, som konstaterede en række fejl, hvorefter der blev foretaget yderligere reparation af

bilen. Klageren kontaktede selskabet igen, idet han stadig oplevede en række gener i forbindelse med kørsel af bilen, herunder vindstøj, kørselsstøj, "træls lyd" ved acceleration i alle gearene og kørsel omkring 2300-2400 motoromdrejninger, rullemodstand ned af bakke i tomgang, knirkende støddæmpere og et ikke plant bagagerum.

Selskabet har i overensstemmelse med FDM's undersøgelser dækket en række reparationsudgifter, der kan henføres til uheldet. Selskabet har afvist at yde dækning vedrørende resonansen ved kørsel, da klageren ikke har dokumenteret, at dette er en følge af den anmeldte skade. Selskabet har anført, at bilen er blevet undersøgt af FDM, som har vurderet, at resonansen muligvis skyldes bilens svinghjul, og at dette ikke er en følge af den dækningsberettigende skade. Selskabet har anført, at "der er tale om en bil fra 2017, som på skadetidspunktet i februar 2022 havde kørt 133.018 km, og siden da har kørt yderligere knap 40.000 km, jf. udlæsning af kilometerstand ved besigtigelsen den 23. juni 2023. Det må derfor anses for forventeligt, at der løbende vil kunne konstateres nyttilkomne problemer med løse skruer osv".

Klageren har anført "jeg kræver at LB skal dække reparation så min bil bliver som før påkørslen og jeg ønsker yderligere erstatning for usaglig kundepleje herunder især tilbageholdelse af relevant dokumentation omkring svinghjul". Klageren har anført, at bilens svinghjul var blevet skiftet 9 dage inden påkørslen den 24/2 2022, at bilen alene havde kørt 920 km. herefter, og at selskabet burde have stået for en eventuel reklamation overfor værkstedet, som havde skiftet svinghjulet. Herudover ønsker klageren, så vidt ses, yderligere undersøgelser af bilen til afdækning af yderligere skadeomfang, samt at selskabet dækker en række fejl på bilen, som er konstateret af klagerens værksted.

Af efterkontrol foretaget af FDM den 7/9 2022 fremgår det "Resonans i vibrationer under kørsel både under accel. og fra ca 78 km./t. Ant. motorvibrationer., Dette vedr. ikke skaderep. på bilen".

Af rapport af 2/2 2023 fra værksted indhentet af klageren fremgår det "Sammenligning af dørliste venstre og højre fordør. Venstre dørliste ikke OK, risiko for vindstøj & vand i bilen. Sammen-

ligning af siderudeafdækning mod himlen i bagagerum – Montering ikke OK i venstre side. Udstødningsophæng til mellemrør – går på hinanden, ukorrekt afstand i midten – Risiko for resonans & rystelser i bilen. Plastikskjold i vognbunden går på bremserør & brændstofslanger, da den ikke kan fastgøres i gevindstangen – Risiko for resonans/mislyd fra vognbund. Udstødningsmontering i midten, giver sig i fjederne sidevejs – udstødning utæt. Risiko for mislyd/forøget udstødningsstøj. Defekt/ukorrekt udstødningsophæng forreste udstødningssystem. Mindre betydning og ingen risiko pt. Skrue ikke tilspændt – manglende plastikclips – bolt til anhængertræk går på bundplade – Risiko for mislyde, mindre ubetydelig fejl. Revnet/skadet bundbeklædning, vognbund bag. Mindre ubetydelig fejl. Skæv/bukket metal nederst på 'stangen' til udstødningsophæng til bagpot – Udstødningsophæng kan ikke monteres helt ind. Mindre ubetydelig fejl. Skæv gevindstang til bundpladeafdækning i vognbunden bagerste del af bilen – Ubetydelig fejl. Refleks i bagkofanger venstre bag ukorrekt monteret, sidder ikke korrekt fast i kofangeren. Vandperler i bagagerummet under beklædninger og ved manchetter til anhængerledningsnet. – Kondens pga. det kolde vejr eller utæthed? Afdækning venstre bagagerums side & afdækning på bagklappen ukorrekt monteret – Kosmetisk fejl – Risiko for raslelyd. Remstrammer til generatorrem støjer ved kørsel og igangsætning i mortorrummet".

Af rapport af 23/6 2023 fra FDM fremgår det, at "Under prøvekørslen fremkommer der kraftige resonans i bilen. Det kan evt. komme fra svinghjulet. Når man giver bilen gas/omdrejninger i tomgang, er der ingen unormal støj at bemærke. På den måde udstødningen sidder i sit op-hæng, kommer der ingen resonans under kørslen. Disse resonanser er blevet påpeget ved sidste test. Venstre fordørsgummiliste sidder ukorrekt. Disse punkter vedr. ikke skaden. Venstre bagrefleks er løs. Kabel til anhængerstikket sidder løs i bagagerummet. Dæmpermåtte i bagagerummet er løs. Plast ved venstre bagrude sidder løs. Plast på bagklappen er løs. Der er ingen spor efter vandindtrængende i bagagerummet. Disse pkt. vedr. skaden".

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Ankenævnet for Forsikring

17.

100280

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er skader på bilen, der er en følge af påkørslen den 24/2 2022, som selskabet ikke har ydet dækning for. Klageren har herudover ikke bevist, at der foreligger det fornødne grundlag for, at selskabet kan pålægges at betale en compensation/erstatning til klageren som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at håndtere klagerens eventuelle reklamation over værkstedsreparationerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens bil er blevet undersøgt af FDM, som i rapport af 23/6 2023 har vurderet, at resonansen i bilen ikke er en følge af ulykken den 24/2 2022, og at resonansen eventuelt kan skyldes bilens svinghjul.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation i form af en sagkyndig udtalelse eller lignende, der beviser, at resonansen og evt. fejl på svinghjulet er en følge af den anmeldte skade, eller at der er følgeskader i øvrigt af den anmeldte påkørsel, ud over dem som selskabet har anerkendt at dække. Nævnet bemærker, at den af klageren fremlagte rapport fra et værksted alene indeholder en gennemgang af konstaterede fejl og mangler, og at rapporten ikke indeholder nogen vurdering af skadesårsagerne.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

100280

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Kendelsen træder i stedet for kendelse 98871.



Hans-Jørgen Nymark Beck