

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101684:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/5 2024 har klageren via tolk bl.a. anført:

"Jeg har haft en ulykke den 13.06.23 som blev registreret den 14.06.23, da jeg insisteret på det, og fik et skadenr. den 30.06.2023. Jeg havde en aftale med henblik på reparation hos [værksted 1]. Men fordi jeg manglede et skadenr. på det tidspunkt, blev aftalen forskudt. Jeg har ringet til [navn] ([telefonnummer]) som har hjulpet mig og den 30.06.23 fik jeg et skadenr.

Den 03.07.23 har jeg været hos [værksted 1] for at få en ny aftale for reparation. Skaderne blev evalueret og jeg fik at vide, at reparationerne kommer til at koste ca. 40.000-45.000 kr. og kan først udføres i september måned, grundet ferie i juli og august månederne. Jeg har skrevet til [selskabets e-mailadresse] og bad om en liste over de godkendte værksteder, hvor jeg kunne henvende mig for en tidligere reparation, da jeg var nødt til at møde op i [land] for en lægeaftale den 31.07.23.

Den 06.07.23 har jeg modtaget listen, samme dag har jeg været hos [værksted 2], hvor jeg fik at vide, at de først kan reparere bilen i september måned. Den 07.07.23 har jeg været hos [værksted 3] hvor jeg fik en aftale til at få repareret bilen den 14.07.2023, kl. 09.30. Da jeg mødte op på datoen, med min bil, fortalte de at de først kan reparere bilen i september måned, at de kunne skifte pære men havde ingen lejebil de kunne tilbyde mig. Jeg har efterladt bilen hos dem og tog en taxa tilbage til mit arbejde. Efter kl. 12.30 blev jeg ringet op af værkstedet om at jeg kunne komme og hente bilen. Da jeg kommer til stedet, finder jeg min bil samme sted som jeg efterlodte den. Jeg har været chokeret og spurgte om der var lavet noget på min bil. De svarede at de ikke kunne skaffe pæren, at jeg kunne tage bilen og komme igen den 19.07.2023. Jeg svarede at de ikke er seriøse, at de ikke har respekt for deres klienter og at jeg ikke ønsker at samarbejde med dem længere.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101684

Den 21.07.23 har jeg modtaget fra Tryg.dk en faktura med nr. ... for at jeg skulle betale selvrisiko på 3500kr. jeg har kontaktet [navn]. Jeg har forklaret ham at fakturaen lydende på 7.626,24kr er falsk, da der blev ikke repareret noget som helst på min bil. Jeg forklarede samtidig at, jeg i Danmark blev ... og at jeg, den 31.07.23 skal møde op hos min læge i [land] mhp. En opfølgning og behandling. Derfor har jeg bedt om en konstatering skrift på min beskadigede blinklys bagpå bilen i venstre side, så jeg ikke får problemer med politiet på min tur til [land].

Den 21.07.23 har jeg modtaget et brev fra [navn 2]. I [land] blev jeg stoppet af politiet som har konfiskeret min registrerings attest, til bilen blev repareret. Jeg har kørt bilen til et autoriseret værksted hvor en autoriseret taksator har evalueret skaderne og har kontaktet TRYG.dk for at få accepten af, at bilen bliver repareret. Denne accept blev anmodet både telefonisk og skriftlig. Accepten blev modtaget telefonisk og værkstedet påbegyndte reparationen. Efter endt reparation, blev der udstedt faktura, men Tryg.dk har ikke overført pengene. For at kunne hente min bil og køre tilbage til Danmark, har jeg været nødt til at aflevere en betalingsgaranti udført på en notar kontor.

Den 16.10.23 efter flere telefonsamtaler, har jeg modtaget et brev, hvor der bliver accepteret skift af forrude, pære og kofanger med nedslag i selvrisiko prisen på forruden – 1500 kr. og 3500 kr. for pæreudskiftning. Jeg har bedt om en evaluering for lampen og kofangeren, da jeg synes at de er false/forkerte, men denne evaluering/forklaring har jeg ikke fået. Alle mine samtaler med Tryg.dk har været gennem tolk og jeg har vidner for alt det jeg skriver her.

Jeg er trist overfor måden Tryg.dk har håndteret denne sag. Med al respekt vil jeg bede jer om at analysere sagen på ny og finde de rigtige priser for skaderne på bilen."

Selskabet har den 10/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet kombineret ansvars- og kaskoforsikring på sin bil. Der henvises til betingelserne nr. 2203 i bilag 1. Policen på skadestidspunktet er fremlagt som **bilag 1-1**.

Klageren har fremført, at selskabet har afgivet dækningstilsagn til reparation af klagerens bil – en [mærke og model] fra 2014 - som er foretaget i udlandet, hvorfor selskabet skal dække den fulde omkostning hertil.

Det er selskabets opfattelse, at det var klagerens egen beslutning at lade et værksted i [land] foretage en omfattende reparation af bilen, som gik langt ud over den anmeldte skade, og at selskabet ikke havde afgivet dækningstilsagn til denne reparation, hvilket må have stået klageren klart.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 29. juni 2023 at der var sket en skade den 14. juni 2023 samt at:

'Mand bakker med trailer og rammer denne bil'

Klageren uddybede dette samme dag og forklarede, at han bakkede med trailer ind i husstandens anden bil (red. sagens bil) på hjemadressen. Der var sket skade på fronten, højre side og højre bag.

Under denne samtale oplyste klageren, at de meget gerne ville på værksted, da de skulle på ferie. Klageren valgte i den forbindelse af anvende selskabets fordelsværksted [værksted 1].

Ankenævnet for Forsikring

3.

101684

Da der var identifikation mellem skadevolder (hr. klager) og skadelidte (fr. klager), blev skaden behandlet som en almindelig kaskoskade med selvrisiko på 3.500 kr. Dette blev oplyst til klageren i en efterfølgende samtale på dagen for anmeldelsen.

Anmeldelse og notater er fremlagt som **bilag 2**.

Herefter fremsendte selskabet en anmeldelseskvittering til klageren, hvor ovenstående fremgik. Den er fremlagt som **bilag 3**.

Den 6. juli 2023 henvendte klageren sig til selskabet og oplyste at [værksted 1] ikke havde tid til at reparere bilen før til september. Klageren ønskede at anvende et andet værksted og fik tilsendt en liste over fordelsværksteder i hans område. Selskabet modtog aldrig en taksatorrapport fra dette værksted.

Telefonnotatet fremgår af bilag 2 og mailen med listen er fremlagt som **Bilag 4**.

Den 14. juli 2023 blev skaden besigtiget hos [værksted 3]. Her blev den anmeldte skade vurderet til en reparationsomkostning på 7.624,86 kr.

Taksatorrapporten og billeder fra besigtigelsen er fremlagt som henholdsvis **bilag 5** og **bilag 6**.

Herefter kontaktede klageren selskabet den 25. juli 2023, idet de nu ønskede at få bilen repareret i udlandet, da det valgte værksted ifølge klageren først kunne reparere bilen til september. Dette afviste selskabet at imødekomme.

Selskabet har i den forbindelse noteret følgende for telefonsamtalen:

'tlf ftg/[familiemedlem] - accept pr tlf...vil have bilen lavet i udlandet, da værkst først har tid til sept for rep. Dette har jeg afvist, at vi ikke betaler rep af biler i udlandet'

Notatet fremgår af bilag 2.

Dagen efter – den 26. juli 2023 – modtog selskabet kreditnota fra [værksted 3], da klageren ikke ønskede bilen repareret dér alligevel. Kreditnotaen er fremlagt som **bilag 7**.

Desuden talte selskabet igen med klageren, der nu oplyste, at han skulle til [land] af helbreds-mæssige årsager, og at dette skulle ske fredag den 28. juli 2023, og som ikke kunne udskydes.

Derfor anmodede klageren igen om bilen kunne repareres i [land], hvilket selskabet afviste.

I den forbindelse oplyste han, at den defekte baglygte kunne give problemer med det [udenland-ske]

politi, hvorefter selskabet gav dækningstilsagn til reparation af baglygten i [land] betinget af, at det [udenlandske] politi stiller krav herom. Selskabet har i den forbindelse noteret følgende:

'Han beder os slette sr. hvilket jeg selvfølgelig gør da vi har modtaget kreditnota. Han har fået tid til september i hos [værksted 1], men vil igen høre om han må få rep i udlandet. Han (klageren) siger at baglygten kan give problemer med det [udenlandske] politi. Op-lyst, at hvis det gør det og de kræver, at den repareres hvis han skal køre rundt i [land], så må han jo få det. Men vi går ikke ind i evt. reklamation og fejl rep.'

Den 9. august 2023 modtog selskabet en taksatorrapport fra et [land] værksted. Det [udenlandske] værksted bad selskabet godkende betaling af en reparation, der skulle foretages på det [udenlandske] værksted. Reparationsomkostningerne udgjorde 26.763,97 [valuta], der på tidspunktet svarede til 33.702 kr.

Da den [udenlandske] taksatorrapport er baseret på samme internationale koder, som anvendes i det danske taksatorrapportsystem, har selskabet bedt fagchefen for selskabets taksatorgruppe om at udpege de skader, der ikke var indeholdt i den oprindelige danske taksatorrapport. Det er foretaget i det danske system, Forsi, ved at fagchefen har overført koderne til dette system. Da priserne ikke er de samme i [land] og Danmark skal der ses bort fra priserne.

De skader, der ikke var omfattet af den oprindelige danske rapport, er markeret med rødt i den vedlagte rapport og angiver således en lang række skader, der ikke var relateret til den anmeldte skade af 14. juni 2023.

Mailen fra værkstedet er fremlagt som **bilag 8**, den [udenlandske] taksatorrapport er fremlagt som **bilag 9** og den overførte version af taksatorrapporten til Forsi er fremlagt som bilag 10. Valutaomregning af 9. august 2023 er fremlagt som **bilag 11**.

To dage efter – den 11. august 2023 - ringede klageren til selskabet for at få bekræftet, at værkstedet i [land] havde sendt en faktura til selskabet. Klageren oplyste desuden, at bilen formentlig allerede var repareret. Notatet fremgår af bilag 2.

Samme dag modtog selskabet en mail fra et [udenlandsk] værksted med en vedlagt faktura, som værkstedet anmodede om betaling for. Mailen er fremlagt som **bilag 12** og fakturaen er fremlagt som **bilag 13**.

Den 18. august 2023 modtog selskabet en billejekontrakt fra det [udenlandske] værksted. Mailen er fremlagt som **bilag 14** og kontrakten er fremlagt som **bilag 15**.

Da selskabet ikke havde betalt fakturaen for reparation eller for billeje fra det [udenlandske] værksted, kontaktede klageren den 5. oktober 2023 selskabet for at rykke for denne betaling.

Her oplyste klageren, at han havde 3 vidner til, hvor selskabet skulle have givet dækningstilsagn for reparation af hele bilen.

Selskabet fastholdt ved denne lejlighed, at det alene havde afgivet accept til reparation af baglygten, hvorfor det afviste at betale fakturaerne fra det [udenlandske] værksted.

På baggrund af klagerens oplysninger bad selskabet den skademedarbejder, der havde talt med klageren den 26. juli 2023 om at uddybe samtalen. Denne medarbejder oplyste, at vedkommende alene havde givet dækningstilsagn for reparation af baglygte i [land], og at dette var betinget af, at klageren konkret havde fået problemer med politiet. Denne forklaring er fremlagt under **bilag 16**.

Desuden gennemgik selskabets taksator den [udenlandske] taksatorrapport og de fremsendte billeder, som viste en opgørelse af 10 skader forskellige steder på bilen inklusive den anmeldte skade. Dette medførte, at taksatorrapporten indeholdt skader, der ikke var anmeldt til selskabet.

På denne baggrund tilbød selskabet helt ekstraordinært at udbetale reparations-omkostningerne iht. den danske taksatorrapport, med fradrag for selvrisiko. Selskabet afviste samtidig at dække andre reparationsomkostninger samt dække omkostningen til lejebil, hvilket fremgår af **bilag 17**.

Den 12. oktober 2023 tilbød klageren, at hvis selskabet desuden ville betale for forruden, så ville klageren 'glemme resten'.

Dette accepterede selskabet, dog under betingelse af, at selvrisiko på 1.500 kr. skulle fradrages.

Dette ændrede tilbud accepterede klageren i telefonen og oplyste rette kontonr., som pengene skulle overføres til.

Dette fremgår af bilag B.

Selskabet sendte den 16. oktober 2023 en opfølgende mail og udbetalte prisen på udskiftning af ruden i Danmark med fradrag af selvrisikoen samt omkostningerne til udbedring af den anmeldte skade jf. den oprindelige danske taksatorrapport med fradrag for selvrisiko, som aftalt med klageren. Mailen er fremlagt som **bilag 18**.

Den 10. november 2023 modtog selskabet klagerens indsigelse. Af denne fremgik det bl.a. at klageren fastholdt, at selskabet havde givet fuldt dækningstilsagn til reparationen i [land]. Desuden oplyste klageren, at [værksted 1], som det første værksted havde vurderet skaden til at koste ml. 40.000-50.000 kr. Denne indsigelse er fremlagt som **bilag 19**.

Selskabet fastholdt den 14. november 2023 sin afgørelse og den 21. december 2023 sendte klageren sin indsigelse videre til kvalitetsafdelingen. Selskabets fastholdelse er fremlagt som **bilag 20**.

Beklageligvis er denne indsigelse ikke blev besvaret af selskabet.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Da klagerens krav ikke fremgik tydelige kontaktede selskabet klageren, som oplyste at kravet var den fulde omkostning til reparation af bilen.

Selskabets vurdering

Det følger af betingelsernes indledning at:

'Reparation sker efter aftale med os

- *Vi skal kontaktes inden bilen kommer på værksted, medmindre særlige forhold gør øjeblikkelig bugsering eller nødreparation nødvendig. Vær opmærksom på, at vi forbeholder os ret til at anvise et Tryg Reparations værksted, hvor reparationen skal udføres.*
- *Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede ting, før vi har godkendt det.'*

Det følger af betingelsernes pkt. 4.4 at:

'Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil...'

Af betingelsernes pkt. 9.1 følger det at:

'Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

101684

Der må ikke udføres eller påbegyndes reparation uden aftale med os'

Af betingelsernes pkt. 9.2 følger det at:

'Vi kan erstatte tabet/skaden enden ved

- *Reparation af bilen*
- *Genlevering.*
- *Udbetaling af kontanterstatning*

...

Ved anmeldelse af et tab/en skade kan vi forlange dokumentation for det rejste krav, fx original købekontrakt, købsnota, finansierings-/leasingaftale eller regning. Kan du ikke sandsynliggøre eller dokumentere dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.'

Af betingelsernes pkt. 9.3 følger det at:

'Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden. Reparation må ikke påbegyndes uden aftale med os. Mindre reparationer kan dog sættes i gang, hvis det vil være ulovligt at køre videre med bilen.

...

Vi forbeholder os ret til at anvise reparatør og leverandør af reservedele, fx dæk.

Lånebil fra værksted

Når du lader reparationen udføre på et Tryg reparationsværksted, stiller værkstedet en lånebil til rådighed så længe reparationen varer. Du skal selv indgå aftale om lånebil'

Det fremgår at policen, at klageren ikke har tilkøbt dækning for Ferie Lånebil jf. betingelsernes pkt. 5.11, hvorfor denne dækning ikke finder anvendelse.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at skaden er omfattet af forsikringens dækning, samt at selskabet skulle have afgivet dækningstilsagn.

Det er selskabets vurdering, at klageren ifølge sin forsikringsaftale har krav på at få repareret sin bil i henhold til den danske taksatorrapport (bilag 5) jf. betingelsernes pkt. 9.2 og pkt. 9.3 og ved at udbetale denne omkostning med fradrag for den aftalte selvrisiko, har selskabet erstattet dette krav med indfriende virkning.

Da klageren alene har anmeldt skaden af 14. juni 2023 og ikke har anmeldt de skader, der fremgår af den [udenlandske] taksatorrapport (bilag 10), og som går ud over den anmeldte skade af 14. juni 2023, er det selskabets vurdering, at disse ikke-anmeldte skader ikke kan være indeholdt i den oprindelige skadesanmeldelse.

Den udførte reparation i [land] har medført, at selskabet er frataget muligheden for at vurdere skaderne konkret, herunder hvor mange forskellige skader, der skulle være tale om, og deraf hvor mange gange selvrisiko à 3.500 kr., klageren i så fald skulle betale.

Dette medfører samlet, at klageren ikke sandsynliggør at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed ifm. de skader, der går ud over den oprindelige danske taksatorrapport eller rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Det er desuden selskabets vurdering, at det ikke har afgivet dækningstilsagn for den fulde reparation af klagerens bil foretaget i [land], og det må have formodningen imod sig, at selskabets medarbejder i strid med forsikringsbetingelserne og almindelige forsikringsretlig praksis skulle have givet tilsagn om dækning for de for selskabet ukendte skader.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ad to omgange konkret blev oplyst om, at selskabet ikke tilbyder reparation i udlandet for en anmeldt skade, og ved den sidste henvendelse, at selskabet alene har afgivet dækningstilsagn for reparation af den defekte baglygte i [land], og at dette var betinget af, at det [udenlandske] politi fremsatte krav om dette.

Selskabet finder på den baggrund, at klageren ikke kunne have en berettiget forventning om, at selskabet skulle have afgivet dækningstilsagn for de reparationer, der gik ud over reparation af baglygten, og at det var klagerens egen beslutning at lade bilen reparere i [land].

Dertil kommer, at det måtte stå klageren klart, at selskabet ikke uden videre ville acceptere, at hans bil blev repareret for en udgift, der var cirka fem gange højere, end skaden på bilen var takseret til i Danmark.

Selskabet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for at politiet i [land] har fremsat krav om reparation af baglygten.

Klageren har heller ikke fremlagt dokumentation for, at [værksted 1] skulle have vurderet skaden eller lavet et tilbud i den forbindelse.

For at komme klageren i møde har selskabet undtagelsesvis dækket rudeskift, der ikke var indeholdt i den oprindelige skade. Dette er efter selskabets vurdering foregået ved forlig til fuld og endelig afgørelse af den fulde sag.

Selskabet henviser til nævnets afgørelse i sag 98897, hvor nævnet fandt, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabet har afgivet dækningstilsagn. I denne sag fandt nævnet, at klageren ikke løftede bevisbyrden for, at selskabet havde afgivet dækningstilsagn.

Endelig sammenfattende konklusion

Selskabet havde givet dækningstilsagn til reparation af en baglygte i udlandet betinget af at det lokale politi havde fremsat krav herom. Klageren besluttede at lade hele bilen reparere i udlandet, hvilket gik langt ud over dækningstilsagnet samt den anmeldte skade, og klageren havde ikke anmeldt yderligere skader på bilen til selskabet inden reparationen af disse blev foretaget i udlandet.

For at komme klageren i møde, valgte selskabet at udbetale det beløb skaden var blevet takseret til i Danmark og undtagelsesvis samt forligsmæssigt at betale for udskiftning af forruden til trods for, at skaden på ruden ikke var indeholdt i den anmeldte skade.

På denne baggrund fastholder selskabet primært, at reparationen i udlandet går langt ud over den anmeldte skade, samt at det ikke har givet dækningstilsagn til andet end udskiftning af baglygten og betinget af, at politiet havde fremsat krav herom. Subsidiært at selskabet og klageren har indgået forlig til fuld og endelig afgørelse af skadesagen."

Ankenævnet for Forsikring

9.

101684

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 29/6 2023 fremgår bl.a.:

"Ft forklarer mig, at han bakker med trailer efter [anden bil] (del af husstanden) ind i [sagens bil] som holder parkeret - skaden sker på hjemmearchiv og [sagens bil] får skade på front, h. side og h. bag oplyser ft."

Af selskabets telefonnotat af 6/7 2023 fremgår bl.a.:

"FT ringer, fordi REPA først har tid i sept. Aftalt at jeg sender liste over de værksteder vi kan hen-vise til og at han så vender retur med valg."

Af selskabets telefonnotat af 25/7 2023 fremgår bl.a.:

"Tlf ftg/[familiemedlem] – accept pr telefon ... vil have bilen lavet i udlandet, da værkst først har tid til september for rep. Dette har jeg afvist, at vi ikke betaler rep af biler i udlandet."

Af selskabets telefonnotat af 26/7 2023 fremgår bl.a.:

"Talt med hr ft [telefonnummer]
Han beder os slette sr, hvilket jeg selvfølgelig gør, da vi har modtaget kreditnota. Han har fået tid til september hos [værksted 1] men vil igen høre om han må få den rep i udlandet. Han skal til [land] på fredag af helbredsmæssige årsager, så han kan ikke udskyde. Han siger at baglygten kan give problemer med det [udenlandske] politi. Oplyser at hvis det gør det og de kræver at den re-pareres, hvis han skal køre rundt i [land], så må han jo få det. Men vi går ikke ind i evt. reklamati-on og fejl rep."

Af selskabets telefonnotat af 11/8 2023 fremgår bl.a.:

"Tlf hr ft [navn] [telefonnummer] – forstod ikke helt hvad han ville andet end hans bil vist nok er rep og at værkstedet vist nok skulle sende en faktur. Det kunne jeg se de havde og det fik hr ft at vide. Så takkede han..."

Af selskabets telefonnotat af 21/8 2023 fremgår bl.a.:

"Har talt med tolk for ft da spørg til hvorfor regningen ikke er betalt. Jeg kigger sagen igennem. Da denne regning er fra udlandet, kontakter jeg udland, som tager sagen."

Af selskabets telefonnotat af 12/10 2023 fremgår bl.a.:

"Hr ft og tolk [navn] har ringet, vil vi betale for forruden som blev skadet så glemmer de resten: jeg har vendt det med taks ... Han siger der er en ridse eller noget på forruden men det er ikke nemt at se, men den er skiftet i [land] ... jeg har sagt ok til, at vi dækker forruden men med fra-drag af selvr 1500 kr. Ok fra tolken [navn]."

Ankenævnet for Forsikring

10.

101684

Af selskabets telefonnotat af 16/10 2023 fremgår bl.a.:

"i rela sagen ligger nu en rapport på forruden – jeg vælger at udbetale samlet i denne skadesag med fradrag af selvr hhv 3500 for kaskoskaden og 1500 for udskiftning af forruden – (ft's forklaring om at det er sket på én gang er lidt rodet, derfor 2 gange selvr. Dette er oplyst til ft forleden)."

Af selskabets brev af 30/6 2023 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse af en skade den 14. juni 2023 med dit køretøj ...

Vi har noteret følgende oplysninger

- Skadested: [adresse].

- Der er sket skade på højre side af dit køretøj.

Hvad sker der nu

Vi har henvist dig til [værksted 1]. Du får lånebil i reparationstiden inkl. 100 fri km. pr. dag, ekskl. brændstof. Tre års garanti på reparationen, samt køretøjet leveret tilbage i rengjort stand. Skulle du være uheldig og få en skade på låne bilen, er der en selvrisiko på 5.000 kr. Hvis du vil undgå selvrisiko, koster det 75 kr. pr. dag, max. i alt 500 kr.

Vi har bedt værkstedet om at kontakte dig, men du er også velkommen til at kontakte dem for at lave en aftale. Værkstedet kontakter vores taksator for en opgørelse af skaden.

Da du har udvidet din forsikring til at omfatte Nulselvrisiko, betaler vi for eventuel frikøb af selvrisiko. Du skal blot kontakte os og oplyse værkstedets fakturanummer og beløbet samt dit registrerings- og kontonummer så overfører vi pengene til dig eller trækker dem fra, hvis du skal betale selvrisiko.

Når vi fra dit værksted modtager oplysninger om køretøjets kilometerstand, vil disse blive registreret på din police.

Hvad betyder skaden for din forsikring

På din forsikring er der en selvrisiko på 3.500 kr., som vil blive opkrævet i forbindelse med udbetaling. Hvis skadeudgiften ikke overstiger selvrisikoen, vil vi kun opkræve skadeudgiften."

Af taksatorrapport af 14/7 2023 fremgår bl.a.:

"TYPE: KOLLISION

ZONE: HØJRE SIDE BAG

...

ARBEJDSLØN

1953,00 kr.

RESERVEDELE

1312,00 kr.

LAK

3638,93 kr.

MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%

80,10 kr.

MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%

27,34 kr.

FRADRAG IFLG. AFTALE (13, 0%)

- 911,48 kr.

...

Ankenævnet for Forsikring

11.

101684

IALT INCL. MOMS

7624,96 kr.

GÆLDER SOM FAKTURA

REPARATIONEN SKAL UDFØRES I OVERENSSTEMMELSE MED TAKSATORRAPPORTEN. ENHVER ÆNDRING SKAL PÅ FORHÅND GODKENDES AF TAKSATOR.

...

Værksted: [værksted 3]

...

ARBEJDSBESKRIVELSE /OMFANG

...

PLASTINDERSKÆRM V BAG AF-/PÅMONTERING

PLASTINDERSKÆRM H BAG AF-/PÅMONTERING

BAGKOFANGER AF-/PÅMONTERING

INKL: BEKLÆDNING PÅ BAGMIDTERSTYKKE

OG BAGLYGTE AF-/PÅMONTERING

DÆKPLADE BAGKOFANGER N AF-/PÅMONTERING

TRÆKKROG AFMONT AF- OG PÅMONTERING

KOFANGERBEKLÆDNING BREPARATION

...

U D S T Y R S V A R I A N T E R:

FRA PRODUKTIONSSTART	MODEL 2015	KLIMA THERMATIC
ALARM KOLLISION F	AUDIO 20 USB	VINDUESVISK/REGNSENS
POLSTRING STOF	SÆDEOPVARMNING F	EASY-PACK
SÆDEKOMFORTPAKKE	TRÆKTØJ AFTAGELIGT	PYNTEPLADE KLAVERLAK
PARKERINGSASSISTENT	STOR SCR-TANK	MOTORRESTVARMEUDNYTT
ECO START/STOP	AIRBAG PASSAGER AFBR	KØLERMODUL KORT
DYNAMIC SELECT	AUTOMATGEAR 7-GEARS	DEKTRYKSKONTROL
AGILITY CONTR UNDERV	TEMPOMAT	DEK 205/60 R16..V
ALU-HJUL 6,5 J X 16	PUNKTERINGSSÆT	KATALYSATOR DIESEL
BR-STOFTANK FORSTØR	FODGÆNGERBESKYTTELSE	BESKYTTELSE U MOTOR
POLST DESIGNO LÆDER	2-LAGS METALLIC	KLAR LAK HÅRD

...

R E P A R A T I O N S M E T O D E

A1 FRA PRODUKTIONSSTAR	E1 MODEL 2015	F1 KLIMA THERMATIC
G1 ALARM KOLLISION F	H1 AUDIO 20 USB	I1 VINDUESVISK/REGNSEN
J1 POLSTRING STOF	J7 SÆDEOPVARMNING F	K8 EASY-PACK
L3 SÆDEKOMFORTPAKKE	L9 TRÆKTØJ AFTAGELIGT	M1 PYNTEPLADE KLAVERLA
M7 PARKERINGSASSISTENT	O1 STOR SCR-TANK	O2 MOTORRESTVARMEUDNYT
O9 ECO START/STOP	P1 AIRBAG PASSAGER AFB	P6 KØLERMODUL KORT
P7 DYNAMIC SELECT	P8 AUTOMATGEAR 7-GEARS	Q3 DEKTRYKSKONTROL
Q5 AGILITY CONTR UNDER	Q8 TEMPOMAT	R1 DEK 205/60 R16..V
S1 ALU-HJUL 6,5 J X 16	T7 PUNKTERINGSSÆT	U2 KATALYSATOR DIESEL
U8 BR-STOFTANK FORSTØR	V1 FODGÆNGERBESKYTTELS	X3 BESKYTTELSE U MOTOR
X6 POLST DESIGNO LÆDER	Y4 2-LAGS METALLIC	Z1 KLAR LAK HÅRD

LAKINFO FRA BILFABRIK : 2-LAGS METALLIC - 2-LAGS METALLIC - PALLADIUMSILBER -

...

ANTAL SKADE POSITIONER: 9

MUTATION: 1"

...

Ankenævnet for Forsikring

13.

101684

UDSTYRSVARIANTER:

FRA PRODUKTIONSSTART	MODEL 2015	KLIMA THERMATIC
ALARM KOLLISION F	AUDIO 20 USB	VINDUESVISK/REGNSENS
POLSTRING STOF	SÆDEOPVARMNING F	EASY-PACK
SÆDEKOMFORTPAKKE	TRÆKTØJ AFTAGELIGT	PYNTETPLADE KLAVERLAK
PARKERINGSASSISTENT	STOR SCR-TANK	MOTORRESTVARMEUDNYTT
ECO START/STOP	AIRBAG PASSAGER AFBR	KØLERMODUL KORT
DYNAMIC SELECT	AUTOMATGEAR 7-GEARS	DÆKTRYKSKONTROL
AGILITY CONTR UNDERV	TEMPOMAT	DÆK 205/60 R16..V
ALU-HJUL 6,5 J X 16	PUNKTERINGSSÆT	KATALYSATOR DIESEL
BR-STOPTANK FORSTØR	FODGÆNGERBESKYTTELSE	BESKYTTELSE U MOTOR
POLST DESIGNO LÆDER	2-LAGS METALLIC	KLAR LAK HÅRD

RESERVEDELE

PRISLISTE DATO: 01.05.2024

NR.	BETEGNELSE	RES.DEL.NR	KR.
0260	NUMMERPLADESKJOLD F	205 880 0144	540,89
0283	KOFANGERBEKLÆDNING F	205 880 0340659999	4495,62 *
1401	FRONTRUDE	205 670 6101	2372,24
1411	REP-SÆT FRONTRUDE	000 989 4905 11	488,14
1413	MONT-SÆT FORRUDE	SE LEDENUMMER 1415	
1415	UNDERLAG FORRUDE	000 987 4566 08	33,92 4,00
2428	DÆKLISTE HØJRE	205 690 0262	857,98
2583	KOFANGERBEKLÆDNING B	205 880 4147 9999	5000,69
2627	AFDÆKNING N B	205 885 1538	796,90
3282	BAGLYGTE YDER H.	205 906 0657	1592,01

FORBRUGSMATERIALER FAST BELØB

50,00

RESERVEDELE IALT :

16228,35

(RESERVEDELSNUMRENE ER IKKE UBETINGET IDENTISKE MED BESTILLINGSNUMRE.
VÆR OPMÆRKSOM PÅ INDFARVEDE DELE.)
MARKERING (: LEVERES LAKERET) (+ FORSYNET MED FARVEKODE) (> UDGÅET)
(; RESERVEDELSNUMMER IKKE BESTILLINGSNUMMER)

...

Ankenævnet for Forsikring

14.

101684

L A K E R I N G MATERIALEPRIS DATO 15.03.2024 1 TIME = 10 AE
(SYSTEM AZT) LAKTIMEPRIS = 499,00 KR. 20.11.2023

R E P A R A T I O N S M E T O D E
A1 FRA PRODUKTIONSSTAR E1 MODEL 2015 F1 KLIMA THERMATIC
G1 ALARM KOLLISION F H1 AUDIO 20 USB I1 VINDUESVISK/REGNSEN
J1 POLSTRING STOF J7 SÆDEOPVARMNING F K8 EASY-PACK
L3 SÆDEKOMFORTPAKKE L9 TRÆKTØJ AFTAGELIGT M1 PYNTEPLADE KLAVERLA
M7 PARKERINGSASSISTENT O1 STOR SCR-TANK O2 MOTORRESTVARMEUDNYT
O9 ECO START/STOP P1 AIRBAG PASSAGER AFB P6 KØLERMODUL KORT
P7 DYNAMIC SELECT P8 AUTOMATGEAR 7-GEARS Q3 DÆKTRYKSKONTROL
Q5 AGILITY CONTR UNDER Q8 TEMPOMAT R1 DÆK 205/60 R16 .V
S1 ALU-HJUL 6,5 J X 16 T7 PUNKTERINGSSÆT U2 KATALYSATOR DIESEL
U8 BR-STOFTANK FORSTØR V1 FODGÆNGERBESKYTTELS X3 BESKYTTELSE U MOTOR
X6 POLST DESIGNO LÆDER Y4 2-LAGS METALLIC Z1 KLAR LAK HÅRD

NR.	ARBEJDSBESKRIVELSE/OMFANG	NFG% AREAL	AE	KR.
0283	KOFANGERBEKLÆDNING F NYDELSLAK PLAST (LE1)		11,0	
2583	KOFANGERBEKLÆDNING B NYDELSLAK PLAST (LE1)		11,0	
0471	MOTORHJELM REP.LAK. <50%, METAL		29,0	
0742	FORSKÆRM HØJRE REP.LAK. <50%, METAL		11,0	
1482	FORDØR H REP.LAK. <50%, METAL		17,0	
1782	BAGDØR H REP.LAK. <50%, METAL		15,0	
2266	A-STOLPE H Ø REP.LAK. <50%, METAL		7,0	
2931	BAGKLAP REP.LAK. <50%, METAL		18,0	
3482	BAGSKÆRM HØJRE REP.LAK. <50%, METAL		15,0	
	UDEN FRONTPLADE UNDER DØR			
	ARBEJDSTID IALT		132,0	
	STARTTID METALDELE		17,0	
	STARTTID PLASTDELE		5,0	
	STARTTID IALT		22,0	
	ARBEJDSTID/-BELØB :		154,0	7684,60
ARBEJDSLØN IALT :				7684,60

MATERIALEBEREGNING	KR.
REP.LAK METAL	3401,19
NY PLAST GRUNDET/RÅ (LE1)	1856,05
GRUNDBELØB METAL	217,60
GRUNDBELØB PLAST	71,70
INDEX : 134,0%	+1885,82
MATERIALER IALT :	7432,36 --> 7432,36
ARBEJDSLØN/-MATERIALER IALT :	15116,96
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%	445,94

AZT LAK FORBEREDELSEN "FARVEBLANDING PÅ BLANDINGSANLÆG" ER UDELDAT I BEREGNING!
AZT LAK FORBEREDELSEN "FARVEPRØVE OG TONING" ER UDELDAT I BEREGNING!

"

Af selskabets interne notat af 4/10 2023 fremgår bl.a.:

"jeg husker godt samtalen. Jeg sagde det samme som han tidligere havde fået oplyst, nemlig at vi ikke kunne sige ok til rep i [land]. Jeg mener han havde sin [barn] ved siden af, som hjalp med oversættelse. Han siger så at han er nødt til at tage til [land] af helbredsmæssige årsager og han var bange for at det gav problemer med politiet, da de var meget strikse. Sagde til ham, at HVIS det gav problemer imens han var dernede, så kunne han få ordnet den. Har kun sagt ok til baglygten i tilfælde af, at det gav problemer."

Ankenævnet for Forsikring

15.

101684

Af selskabets e-mail af 11/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Vores taksator har nu set taksatorrapporten og fotos fra værkstedet i [land] i gennem, han finder opgørelse af i alt 10 skader forskellige steder på bilen.

Vi har modtaget anmeldelse fra dig vedrørende skaden, der skete på bagkofanger og lygten i højre side d. 14.juni 2023.

Den anmeldte skade er dækket af din kaskoforsikring med fradrag af selvrisko kr. 3500, som vi har meddelt dig i brev herfra fra d. 30. juni 2023. Du har fået skaden gjort op hos [værksted 1], reparationsudgiften er opgjort til kr. 7.624,86. Du har efterfølgende fravalgt, at få udbedret skaden hos [værksted 1].

Da udbedringen af skaden på bagkofanger og lygten i højre side er med på opgørelsen fra værkstedet i [land] går vi ud fra, at skaden er udbedret nu.

Du bedes sende os dit bankkontonummer så overfører vi kr. 4.124,86 til dig, til dækning for den skade du har meldt ind som nævnt ovenfor.

De øvrige skader du har fået udbedret, har du ikke anmeldt, hvorfor vi afviser at dække reparationsudgiften til nedenstående skader:

Skaderne er på:

Forkofanger

Højre forskærm

Højre A-stolpe, forklap og højre forskærm

Forrude

- Venstre bagkofanger

Bagklap

Højre bagskærm

Højre bagdør

Højre fordør"

Af selskabets brev af 16/10 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt har vores taksator gjort op hvad det koster at få skiftet forruden på bilen her i Danmark, det koster kr. 5.283,34 som er det beløb vi kan dække, vi fratrækker din selvrisko for udskiftning forruden som er på kr. 1.500, -.

Som jeg skrev til jer i min mail fra d. 11.oktober, dækker vi skaden på bagkofanger og lygten i højre side, den skade er opgjort til kr. 7.624,86, vi fratrækker din selvrisko som er på kr. 3.500, ved kaskoskader.

De to skader vi dækker, er opgjort til i alt kr. 12.908,20 med fradrag af selvrisko på i alt kr. 5.000,00 overfører jeg kr. 7.908,20 til din bankkonto, pengene vil være på din bankkonto i løbet af et par bankdage."

Af police af 6/2 2023 fremgår bl.a.:

"Selvriskobeløb

Forsikringen indeholder forskellige selvrisikobeløb, som er de beløb du selv skal betale ved en skade. Du skal kun betale én selvrisiko, hvis der sker en ansvarsskade og kaskoskade på samme tid.

...

Kasko	3.500 kr.
Udskiftning af forrude	1.500 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Reparation sker efter aftale med os

- Vi skal kontaktes inden bilen kommer på værksted, medmindre særlige forhold gør øjeblikkelig bugsering eller nødreparation nødvendig. Vær opmærksom på, at vi forbeholder os ret til at anvise et Tryg Reparations værksted, hvor reparationen skal udføres.
- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede ting, før vi har godkendt det

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i afsnit 4.5.

...

8. Selvrisiko

Aftalt selvrisiko

Er forsikringen købt med en selvrisiko, fremgår beløbet af forsikringsaftalen. Selvrisikoen gælder for den første del af enhver skade og vil blive opkrævet samtidig med, at vi betaler erstatning.

...

9. Erstatning og krav til dokumentation

9.1 Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

...

Der må ikke udføres eller påbegyndes reparation uden aftale med os.

...

9.3 Reparation

Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden.

Reparation må ikke påbegyndes uden aftale med os. Mindre reparationer kan dog sættes i gang, hvis det vil være ulovligt at køre videre med bilen.

Hvis en skade på bilens ruder lovligt kan repareres, kan vi kræve, at ruden repareres frem for udskiftning.

Vi forbeholder os ret til at anvise reparatør og leverandør af reservedele, fx dæk.

Lånebil fra værksted

Når du lader reparationen udføre på et Tryg reparationsværksted, stiller værkstedet en lånebil til rådighed så længe reparationen varer. Du skal selv indgå aftale om lånebil med værkstedet.

Ankenævnet for Forsikring

17.

101684

Låne bilen formidles og udlånes af værkstedet i åbningstiden og på deres til enhver tid gældende betingelser. Låne bilen stilles til rådighed ved kørsel op til 100 km pr. døgn. Kørsel derudover skal du betale direkte til værkstedet. Udgiften til brændstof skal du selv betale.

Der gælder en selvrisiko, som du kan fravælge ved køb af en selvrisikoforsikring, som udstedes og opkræves af værkstedet. Har du dækningen Nulselvrisiko, kan du få refunderet udgiften til selvrisikoforsikringen.

Hvis du har fået stillet en låne bil til rådighed af et værksted, og efterfølgende fravælger reparation af din egen bil på det pågældende værksted, skal du betale for leje af låne bilen i den periode, den har været til din rådighed.

Der ydes ikke erstatning for

- Forøgede udgifter ved reparation foretaget uden for normal arbejdstid.
- Forbedringer, ændringer eller forringelse, fx som følge af nødvendig udskiftning af slidte eller tærede dele.
- Forøgede udgifter, som følge af, at det ikke er muligt at fremskaffe reservedele, fx fordi de er udgået.
- Kosmetiske forskelle efter reparation, fx farvenuancer efter lakering.
- Udskiftning af et eller flere ikke skadede hjul. Er dækningen Dækforsikring, afsnit 5.8, købt, dækkes efter disse betingelser."

Nævnet har fået forelagt udenlandsk taksatorrapport af 9/8 2023, udenlandsk faktura af 11/8 2023 og udenlandsk billejekontrakt af 31/7 2023.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/6 2023, at bilen den 14/6 2023 blev skadet, da ægtefællen bakkede ind i den med en trailer på husstandens anden bil. Den 14/7 2023 blev der udarbejdet taksatorrapport på værksted 3 i Danmark, hvor de samlede reparationsudgifter er opgjort til 7.624,86 kr. for "kollision" og skade på bilens "højre side bag". Værksted 3 udstedte den 26/7 2023 kreditnota på udbedringsomkostningerne, og den 9/8 2023 blev klagerens bil repareret på et værksted i udlandet, hvor de samlede reparationsudgifter ifølge den udenlandske taksatorrapport er opgjort til 33.702 kr. Selskabet har udbetalt erstatning på 4.124,86 kr. for skade på bagkofanger og lygte i højre side efter fratræk af selvrisiko på 3.500 kr. og 5.283,34 kr. for udskiftning af forrude efter fratræk af selvrisiko på 1.500 kr. Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til leje bil i udlandet. Klageren ønsker, at nævnet "analysere[r] sagen på ny og finde[r] de rigtige priser for skaderne på bilen".

Klageren har anført, at hun henvendte sig til flere danske værksteder, der ikke havde tid før september 2023. Klageren har anført, at skaderne ifølge værksted 1 ville koste 40.000-45.000 kr. at udbedre. Klageren har anført, at selskabet telefonisk har accepteret, at bilen blev repareret på det udenlandske værksted. Klageren har anført, at "jeg har bedt om en evaluering for lampen og kofangeren, da jeg synes at de er falske/forkerte, men denne evaluering/forklaring har jeg ikke fået".

Selskabet har oplyst, at selskabet – "da klagerens krav ikke fremgik tydelig" – har kontaktet klageren efter indbringelse af sagen for nævnet, og at klageren "oplyste at kravet var den fulde omkostning til reparation af bilen". Selskabet har anført, at klageren alene har krav på at få repareret sin bil i henhold til den danske taksatorrapport. Selskabet har anført, at den udenlandske taksatorrapport indeholder skader, der ikke er anmeldt til selskabet. Der fremgår 10 skader forskellige steder på bilen inklusive den anmeldte skade. Selskabet har anført, at de ikke-anmeldte skader ikke kan indeholdes i den oprindelige skadesanmeldelse. Selskabet har anført, at "reparation i [land] har medført, at selskabet er frataget muligheden for at vurdere skaderne konkret, herunder hvor mange forskellige skader, der skulle være tale om, og deraf hvor mange gange selvrisko à 3.500 kr., klageren i så fald skulle betale. Dette medfører samlet, at klageren ikke sandsynliggør at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed ifm. de skader, der går ud over den oprindelige danske taksatorrapport eller rigtigheden og størrelsen af sit krav". Selskabet har afvist at have givet dækningstilsagn for den fulde reparation i udlandet. Selskabet har alene afgivet tilsagn om at dække udskiftning af baglygte. Det må have formodningen imod sig, at selskabets medarbejder har givet tilsagn om dækning for de for selskabet ukendte skader. Selskabet har anført, at selskabet har indgået forlig med klageren til fuld og endelig afgørelse mod dækning af rudeskift, som ikke var indeholdt i den oprindelige skade.

Det fremgår af telefonnotat af 29/6 2023 fra skadesanmeldelsen, at "Ft forklarer mig, at han bakker med trailer efter [anden bil] (del af husstanden) ind i [sagens bil] som holder parkeret – skaden sker på hjemmeadressen og [sagens bil] får skade på front, h. side og h. bag oplyser ft."

Ankenævnet for Forsikring

19.

101684

Det fremgår af den danske taksatorrapport, at "Type: kollision. Zone: højre side bag ... Arbejdsbeskrivelse/omfang: plastinderskærm v bag af-/påmontering, plastinderskærm h bag af-/påmontering, bagkofanger af-/påmontering, inkl: beklædning på bagmidterstykke og baglygte af-/påmontering, dækplade bagkofanger n af-/påmontering, trækkrog afmont af- og påmontering kofangerbeklædning reparation ... Antal skadepositioner: 9. Mutationer: 1 ... takseringsmetode: ubesigtiget".

På fotografier til den danske taksatorrapport ses en smadret højre baglygte, en ridse ved højre forskærm, en ridse på højre side af forkofanger, en ridse på venstre side af forkofanger, en skramme bagpå til venstre, en skramme på bagkofanger, og diverse nærbilleder af småskrammer rundt omkring på bilen.

Det fremgår af den oversatte, udenlandske taksatorrapport, at "Type: kollision. Zone: front, højre side for, højre side midt, højre side bag, bagparti ... Arbejdsbeskrivelse/omfang: ... stelkabatteri af-/påmontering ved adskillelse af elektriske stikforbindelser, ... ledningsnet spænding opretholdelse ... (ved kontrol- og diagnosearbejde),... motorrumsbeklædning ne forende ... midterdel af-/påmontering, ... forkofanger kpl af-/påmontering, ... forkofanger adskilles/samles ... (kofanger afmonteret) ved behov: dele udskiftning ... tillæg til forkofanger adskilles/samles ... (kofanger afmonteret) (køretøj med ultralydsparkeringshjælp) ... tillæg til forkofanger adskilles/samles 1 ... (køretøj med fodgængerbeskyttelse) ... Forrude udskiftning ... inkl: indv spejl, regnsensor, begge viskerarme, afdækning vandkasse, dæklistre og alle beklædninger af-/påmontering, ... bagkofanger af-/påmontering ... inkl: beklædning på bagmidterstykke og baglygte af-/påmontering ... bagkofanger adskilles/samles ... [ikke oversat] ... (køretøj med parkeringshjælp), ...forskærm højre reparation ...a-stolpe hø reparation ... bagskærm højre reparation ... forskærm højre reparation ... a-stolpe hø reparation ... bagskærm højre reparation".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/7 2023, at "Tlf ftg/[familiemedlem] – accept pr telefon ... vil have bilen lavet i udlandet, da værkst. først har tid til september for rep. Dette har jeg afvist, at vi betaler ikke rep af biler i udlandet".

Ankenævnet for Forsikring

20.

101684

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 26/7 2023, at "Talt med hr ft [telefonnummer]. Han beder os slette sr, hvilket jeg selvfølgelig gør, da vi har modtaget kreditnota. Han har fået tid til september hos [værksted 1] men vil igen høre om han må få den rep i udlandet. Han skal til [land] på fredag af helbredsmæssige årsager, så han kan ikke udskyde. Han siger at baglygten kan give problemer med det [udenlandske] politi. Oplyser at hvis det gør det og de kræver at den repareres, hvis han skal køre rundt i [land], så må han jo få det. Men vi går ikke ind i evt. reklamation og fejl rep".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 11/8 2023, at "Tlf hr ft [navn] [telefonnummer] – forstod ikke helt hvad han ville andet end hans bil vist nok er rep og at værkstedet vist nok skulle sende en faktur. Det kunne jeg se de havde og det fik hr ft at vide. Så takkede han...".

Det fremgår af selskabets e-mail af 21/10 2023, at selskabet har afvist at dække reparationsudgiften til skaderne på forkofanger, højre forskærm, højre A-stolpe, forklap og højre forskærm, forrude, venstre bagkofanger, bagklap, højre bagskærm, højre bagdør og højre fordør.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 12/10 2023, at "Hr ft og tolk [navn] har ringet, vil vi betale for forruden som blev skadet, så glemmer de resten: jeg har vendt det med taks ... Han siger der er en ridse eller noget på forruden men det er ikke nemt at se, men den er skiftet i [land] ... jeg har sagt ok til, at vi dækker forruden men med fradrag af selvr 1500 kr. Ok fra tolken [navn]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/10 2023, at "i rela sagen ligger nu en rapport på forruden – jeg vælger at udbetale samlet i denne skadesag med fradrag af selvr hhv 3500 for kaskoskaden og 1500 for udskiftning af forruden – (ft's forklaring om at det er sket på én gang er lidt rodet, derfor 2 gange selvr. Dette er oplyst til ft forleden)".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4, at forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes indledning, at "Reparation sker efter

aftale med os. Vi skal kontaktes inden bilen kommer på værksted, medmindre særlige forhold gør øjeblikkelig bugsering eller nødreparation nødvendig. Vær opmærksom på, at vi forbeholder os ret til at anvise et Tryg Reparations værksted, hvor reparationen skal udføres. Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede ting, før vi har godkendt det". Det fremgår af punkt 8, at selvriskoen gælder for den første del af enhver skade og vil blive opkrævet samtidig med, at selskabet betaler erstatning. Det fremgår af punkt 9.1, at "Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden ... Der må ikke udføres eller påbegyndes reparation uden aftale med os". Det fremgår af punkt 9.3, at "Når du lader reparationen udføre på et Tryg reparationsværksted, stiller værkstedet en lånebil til rådighed så længe reparationen varer. Du skal selv indgå aftale om lånebil med værkstedet".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen. Det er også klageren, der skal bevise, at selskabet har givet dækningstilsagn om at dække den udenlandske faktura.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om at ville dække fakturaen fra det udenlandske værksted.

Nævnet har lagt vægt på, at det kontinuerligt fremgår af selskabets telefonnotater, at selskabet – bortset fra baglygten – afviser at ville dække udbedring af skader ved et udenlandsk værksted, hvorfor klageren ikke kan have en berettiget forventning om, at selskabet vil dække en faktura fra et udenlandsk værksted uden først at have godkendt omfanget af og prisen på reparationerne.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning.

Ankenævnet for Forsikring

22.

101684

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren alene kan kræve dækning af de skader, som klageren har anmeldt, at klageren har anmeldt skaden telefonisk, og at selskabet har noteret, at "han bakker med trailer efter [anden bil] (del af husstanden) ind i [sagens bil] som holder parkeret – skaden sker på hjemmeadressen og [sagens bil] får skade på front, h. side og h. bag oplyser ft.".

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at bilen blev takseret på dansk værksted, hvor skadesudbedringen blev opgjort til 7.624,86 kr., og at det udenlandske værksted ses at have udbedret flere skader (til en samlet pris af ca. 33.000 kr.), end klageren telefonisk har anmeldt til selskabet, samt at selskabet ikke har anerkendt at dække disse skader. I den udenlandske rapport er der beskrevet reparation på alle sider af bilen, hvilket ikke ses at være foreneligt med, at en trailer har ramt bilen.

Nævnet bemærker, at klageren bevismæssigt har stillet sig i en vanskelig position ved at få udbedret skader på bilen på et udenlandsk værksted uden først at få godkendt skaderne af selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der alene er dækning for lånebil, hvis klageren lader skaderne udbedre på et af selskabets samarbejdende værksteder.

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 :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

101684



Hans-Jørgen Nymark Beck