

Ankenævnet for Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102656:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 21/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg opdager en skade på min bil efter jeg har været ude og handle i [butik]. Jeg anmelder derfor skaden til forsikringsselskabet. Jeg ringede først for at være sikker på at jeg havde friskade på bilen, det havde jeg og fik efter af vide at det skulle meldes elektronisk. Skaden er sket den 18/7-24. Skaden blev anmeldt den 19/7-24.

Jeg får af vide at jeg skal køre på værkstedet [...] med bilen den 19/7-24 for at få taget billeder.

Der er ikke en taksator tilstede af hvad jeg ved. Jeg får intet af vide om selvrisiko.

Jeg får besked samme dag om at jeg er dækket af min kaskoforsikring. [Familiemedlem1] ringer så for at høre om skaden er dækket af kasko med selvrisiko eller friskade uden selvrisiko. Der får hun af vide at friskade ligger inde under kaskoforsikringen og det er derfor at der står i brevet at skaden er dækket af kaskoforsikringen. Medarbejderen har ikke set skaden så kan derfor ikke garantere at det er en friskade.

Jeg får et opkald fra [værksted] for at aftale tid til reparation. Den vil blive afleveret af [familie-medlem2] da vi er på ferie.

Den 26/7-24 ser jeg en besked hvor der står at jeg skal betale 6722 kr. i selvrisiko. Denne besked er sendt den 25/7 i e-Boks. Jeg kontakter dem derfor telefonisk da jeg ikke skal have det lavet hvis det ikke hører under friskade. På dette tidspunkt har bilen ikke været på værksted for at få udbedret skaden.

Reparationen bliver derfor aflyst.

Jeg ønsker en ny vurdering og den 29/7 får jeg svar tilbage om at en ny taksator har kigget på bil-lederne. Afgørelsen er den samme.

Jeg fastholder stadig at jeg så ikke skal have lavet skaden. Dette er både mundtligt og skriftligt. Bilen er stadig ikke blevet lavet.

Jeg skriver flere mails men får intet svar.

2 måneder efter får jeg svar.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102656

Forsikringen mener at jeg skal betale selvrisiko selvom bilen ikke er blevet repareret da værkstedet åbenbart har bestilt reservedele hjem.

Forsikringen har modtaget opgørelsen fra værkstedet den 24/7 og jeg har kontaktet dem den 26/7. De mener derfor det er for sent.

I en af de mails jeg har modtaget står der også at forsikringen først vil modtage fakturaen fra værkstedet efter reparationen. Da reparationen aldrig har fundet sted burde de derfor ikke have fået den.

Jeg vil lige understrege at jeg på intet tidspunkt, hverken mundtligt eller skriftligt har givet samtykke til at skulle betale selvrisiko.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ikke at skulle betale selvrisiko eller reservedele for noget der ikke er blevet lavet."

Selskabet har den 10/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Codan har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade på klagerens bil.

Sagsforløb

Klageren har tegnet ansvars- og kaskoforsikring i Codan med en selvrisiko på 6.755 kr. Der er i til-læg til kaskoforsikringen tegnet parkeringsskadedækning uden selvrisiko.

Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som **bilag A**.

Klageren anmelder (**bilag B**) den 19. juli 2024, at hans bil er blevet påkørt og har fået en skade på venstre bagside, mens den har holdt parkeret ved [butik]. Vi modtager sammen med anmeldelsen en række billeder af skaderne på bilen. (vedlagt af klageren).

I mail (**bilag C**) af samme dag meddeler vi klageren, at skaden er dækket af hans kaskoforsikring, men at vores taksator på baggrund af billederne vurderer, at der ikke er tale om skader lavet af et andet køretøj, hvorfor skaden vil blive dækket som en almindelig kaskoskade med opkrævning af selvrisiko. I samme mail beder vi klageren om at aflevere bilen på et værksted, hvorefter de vil udarbejde en skaderapport med tilbud og billeder, som vil blive sendt til vores taksator til godkendelse.

Klageren laver herefter selv en aftale med et værksted om reparation af bilen. Skaderne bliver opgjort og der bliver sendt en faktura pålydende i alt 11.895,55 kr., heraf 4.353,07 kr. for reservedele, til Codan til godkendelse den 24. juli 2024. (**bilag D og E**)

Klageren henvender sig telefonisk den 26. juli 2024, og oplyser at han ønsker bilen på et andet værksted, da han er uenig i, at der ikke er tale om en parkeringsskade.

Vores skadebehandler oplyser, at det ikke vil ændre noget at bilen bliver kørt på et andet værksted, da det er vores taksator der har vurderet, at der ikke kan være tale om en parkeringsskade. Det bliver i stedet aftalt, at vi får en anden taksator til at se på skaderne.

Vores overtaksator gennemgår skaderne, og vurderer ligeledes at der ikke kan være tale om en parkeringsskade, hvilket klageren informeres om i mail af 29. juli 2024.

Vi hører herefter ikke mere fra klageren, før værkstedet kontakter os den 15. august 2024 og oplyser, at klageren har informeret dem om, at han ikke vil betale selvrisiko og at han har solgt bilen. Da værkstedet har bestilt reservedele hjem, har de imidlertid allerede haft udgifter i forbindelse med udbedringen.

Vi har efterfølgende forsøgt at lave en aftale med klageren om, at han betaler for de reservedele der allerede er indkøbt, hvilket han har afvist.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Vi fastholder, at der er tale om en almindelig kaskoskade, og at klageren ifølge betingelserne er forpligtet til at betale selvrisiko.

Det står selvfølgelig klageren frit for selv at vælge, om han ønsker skaden på bilen udbedret.

I den foreliggende situation, vælger klageren at køre bilen på værksted, selvom han er orienteret om, at skaden bliver behandlet som en almindelig kaskoskade og ikke en parkeringsskade. Klageren er derfor bekendt med, at der vil blive opkrævet selvrisiko, såfremt han vælger at lade bilen reparere. Alligevel vælger klageren at lade bilen stå på værkstedet, hvor skaden opgøres den 24. juli 2024 og efterfølgende godkendes af vores taksator.

Når skaden er opgjort og taksatorrapporten er godkendt, bliver processen med reparation igangsat. I den konkrete situation har det været nødvendigt for værkstedet at indkøbe reservedele, som det ikke har været muligt at anvende til andre reparationer. Værkstedet har derfor allerede haft udgifter i forbindelse med skaden.

Under de ovenfor nævnte omstændigheder, hvor klageren er informeret om at der vil blive opkrævet selvrisiko og hvor han har haft flere muligheder for at fravælge en reparation af skaden, fastholder selskabet sin stillingtagen i sagen."

Selskabet har i kommentar af 15/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet af 10. februar 2025, tilbød vi klageren en løsning der hed, at han betalte for de udgifter værkstedet havde haft til indkøb af reservedele, i alt 4353,07 kr. i stedet for betaling af selvrisikoen på de i alt 6.755 kr. Men den løsning har klageren heller ikke accepteret, da han mener der er tale om en parkeringsskade uden udgift for ham."

Klageren har i kommentar af 16/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som førnævnt kan jeg på ingen måde acceptere at skulle betale værkstedsregningen eller selvrisikoen for noget, jeg hverken har fået lavet på min daværende bil. Bilen er solgt kort efter. Jeg har til gentagne gange sagt, at det ikke kan være rigtigt, at de opkræver for noget, jeg ikke har givet

Ankenævnet for Forsikring

4.

102656

tilladelse til at bestille. Man modtager jo heller ikke en regning for at se på en vare i et supermarked, man ikke skal have. Hvis de har korrekte beviser på, at jeg har sagt til dem (på telefon, mail eller andet), at jeg gerne ville bruge dem til at reparere min daværende bil, betaler jeg gerne, men det har de ikke.

På det tidspunkt, hvor skaden skete, blev jeg bedt om at køre til et værksted, så en taksator kunne gennemgå skaden, så de kunne sende regningen til Codan Forsikring for at se, hvad det ville koste. Jeg har ikke givet tilladelse til, at de skulle bestille noget hjem eller at bilen skulle repareres på min selvrisiko. Hvis jeg havde vidst det, ville jeg ikke have ladet det ske. Derfor ringede jeg og anmeldte det som en parkskade, da det var sket, mens jeg var ude at handle."

Selskabet har i kommentar af 16/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Skaden er behandlet som en almindelig kaskoskade, og derfor har selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne opkrævet klageren den aftalte selvrisiko på i alt 6.755 kr. Da klageren var utilfreds med at vi havde opkrævet selvrisiko, tilbød vi i stedet klageren at betale for de udgifter værkstedet havde haft til de indkøbt reservedele. Der er altså ikke tale om, at vi har opkrævet klageren for både selvrisiko og reservedele."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 21/4 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

...

Kasko

Selvrisiko Indeks 2023

6.545 kr.

...

Parkeringskade

0 kr."

Af selskabets brev af 19/7 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"På baggrund af billederne i din anmeldelse kan vi meddele, at skaden på dit køretøj er dækket af din kaskoforsikring. Vi skal nu have gjort skaden op, og du skal derfor aflevere dit køretøj på et værksted, der kan lave forsikringsskader. Værkstedet udarbejder en skadesrapport med tilbud og billeder, som de sender til vores taksator. Når skadesrapporten er godkendt, kan værkstedet gå i gang med reparationen. Efter endt reparation, sender de fakturaen til os, som vi afregner direkte overfor værkstedet ... Vi opkræver senere din selvrisiko på 6.755,00 DDK, som er den del af skaden, du selv skal betale. Grunden til at denne ikke kan placeres på din parkeringsskadedækning er, skadens placering på bilen og den/de former ridserne har. Dette kan ikke være lavet af et andet køretøj."

Af taksatorrapport af 24/7 2024 fremgår bl.a.:

"Taksatorgodkendelse: 24.07.2024

Rep. færdig: 30.07.2024
Kalkulationsdato: 24.07.2024
Takseringsdato: 24.07.2024"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6 Selvrisiko

6.1 Hvad er en selvrisiko?

Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står i policen. Hvis vi lægger ud for et selvrisikobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som din forsikring.

6.2 Du skal ikke betale selvrisiko for

- skader, hvor Codan skal betale personskadeerstatning, når føreren af din bil ikke er ansvarlig for tingskade ved uheldet
- skader, der er forvoldt af en kendt skadevolder*, hvis den pågældendes erstatningsansvar bortfalder efter reglerne i Lov om erstatningsansvar
- skader, vi erstatter under redningsforsikringen det røde kort*
- skader, der sker, mens bilen er hos reparatør, forhandler eller lignende. Dog hvis den pågældende er ansvarlig for skaden, opkræver eller trækker vi selvrisikobeløbet hos den pågældende
- skader, der sker op til tre uger efter, bilen er overdraget til en ny ejer. Den nye ejer betaler selvrisikoen
- ansvarsskader efter tyveri* af bilen
- stenslag i frontruden der kan repareres, hvis du har tilvalgt kasko eller delkasko.

...

6.5 Én selvrisiko

Hvis du får både ansvars- og kaskoskade, skal du kun betale én selvrisiko – altid den højeste. Får du erstatning fra flere forskellige forsikringer i Codan for samme skade, skal du kun betale én selvrisiko – altid den højeste."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 19/7 2024, at hans bil den 18/7 2024 havde fået en parkeringsskade. Selskabet meddelte den 19/7 2024, at skaden ikke var dækket af parkeringsskadedækningen, men var dækket af kaskoforsikringen, hvorfor klageren ville blive opkrævet selvrisiko. Klageren afleverede bilen på værksted, hvor skaden den 24/7 2024 blev takseret og godkendt. Selskabet opkrævede den 25/7 2024 selvrisiko på 6.755 kr. Klageren meddelte den 26/7 2024, at han ikke ønskede bilen repareret som kaskoskade. Selskabet fastholdt, at klageren skal betale selvrisiko, idet værkstedet har indkøbt reservedele, som det ikke har været muligt at anvende til andre reparationer.

Klageren var utilfreds med, at han skal betale selvrisiko og for værkstedets udgifter til reservedele. Selskabet har overfor nævnet bekræftet, at klageren alene er blevet opkrævet selvrisiko. Sagen vedrører herefter alene, hvorvidt selskabet har været berettiget til at opkræve selvrisiko. Klageren ønsker, at han ikke skal betale selvrisiko.

Klageren har anført, at han anmeldte skaden som en parkeringsskade. Han blev bedt om at køre til et værksted, så en taksator kunne gennemgå skaden, så de kunne sende regningen til selskabet for at se, hvad det ville koste. Han har ikke givet tilladelse til, at de skulle bestille noget hjem, eller at bilen skulle repareres på selvrisikoen. Han modtog et opkald fra værkstedet for at aftale tid til reparation. Han modtog den 25/7 2024 en opkrævning på selvrisiko på 6.755 kr., og han kontaktede selskabet den 26/7 2024. På dette tidspunkt havde bilen ikke været på værksted for at få udbedret skaden, og reparationen blev derfor aflyst. Klageren har anført, at der står i selskabets mail, at forsikringen først vil modtage fakturaen fra værkstedet efter reparationen. Bilen blev aldrig repareret.

Selskabet har anført, at klageren valgte at køre bilen på værksted, selvom han var bekendt med, at der ville blive opkrævet selvrisiko, hvis han valgte at lade bilen reparere. Klageren valgte at lade bilen stå på værkstedet, hvor skaden blev opgjort den 24/7 2024 og efterfølgende godkendt af taksator. Når skaden er opgjort, og taksatorrapporten er godkendt, bliver reparationsprocessen igangsat. Selskabet har anført, at det var nødvendigt for værkstedet at indkøbe reservedele, som det ikke har været muligt at anvende til andre reparationer. Værkstedet har derfor allerede haft udgifter i forbindelse med skaden. Selskabet har oplyst, at selskabet har tilbudt klageren alene at betale for de udgifter, som værkstedet har haft til indkøb af reservedele, i alt 4.353,07 kr., i stedet for betaling af selvrisikoen på 6.755 kr., hvilket klageren har afvist.

Det fremgår af selskabets brev af 19/7 2024, at "På baggrund af billederne i din anmeldelse kan vi meddele, at skaden på dit køretøj er dækket af din kaskoforsikring. Vi skal nu have gjort skaden op, og du skal derfor aflevere dit køretøj på et værksted, der kan lave forsikringsskader. Værkstedet udarbejder en skadesrapport med tilbud og billeder, som de sender til vores taksa-

Ankenævnet for Forsikring

7.

102656

tor. Når skadesrapporten er godkendt, kan værkstedet gå i gang med reparationen. Efter endt reparation, sender de fakturaen til os, som vi afregner direkte overfor værkstedet ... Vi opkræver senere din selvrisiko på 6.755,00 DDK, som er den del af skaden, du selv skal betale. Grunden til at denne ikke kan placeres på din parkeringsskadedækning er, skadens placering på bilen og den/de former ridserne har. Dette kan ikke være lavet af et andet køretøj".

Det fremgår af taksatorrapport, at bilen blev takseret og godkendt den 24/7 2024.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står i policen. Hvis vi lægger ud for et selvrisikobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som din forsikring".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren skal betale det beløb, der svarer til selskabets reelle skadeudgift på 4.353,07 kr. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at opkræve selvrisiko på 6.755 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren afleverede bilen på værksted med henblik på skadesopgørelse og reparation, efter at han havde modtaget selskabets brev af 19/7 2024, hvor det fremgår, at skaden ikke kunne placeres på forsikringens parkeringsskadedækning, men at skaden var dækket af kaskoforsikring, og at selskabet senere ville opkræve selvrisiko på 6.755 kr. På dette tidspunkt må klageren have indset, at selskabet vil være berettiget til at opkræve selvrisiko, hvis klageren afleverer bilen på værksted.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren aftalte en tid med værkstedet, og at klageren var nærmest til at instruere værkstedet om, at reparation kun skulle udføres, efter at han var blevet informeret om reparationsprisen og havde givet sit samtykke til reparationen.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at selskabet ikke kan kræve mere af klageren end selskabets reelle skadeudgift, og at selskabet ikke har godtgjort, at selskabets skadeudgift overstiger

Ankenævnet for Forsikring

8.

102656

4.353,07 kr. i form af værkstedets indkøbte reservedele, der ikke kunne anvendes til andre reparationer.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han ikke havde givet tilladelse til, at bilen skulle repareres på selvrisikoen, og at bilen ikke blev repareret – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke kan opkræve selvrisiko på 6.755 kr., og at selskabet alene kan kræve, at klageren skal betale 4.353,07 kr. svarende til selskabets reelle udgift til værkstedet.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck