

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102845:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har trailerforsikring. I klageskema af 2/1 2025 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Fuld erstatning og dækning for nødvendige advokatomkostninger"

Klagerens advokat har i brev af 2/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"PÅSTAND:
Indklagede tilpligtes at betale klageren kr. 11.791,50 med tillæg af sædvanlig procesrente samt nødvendige advokatomkostninger.

SAGSFREMSTILLING:
Klagesagen drejer sig om forsikringsselskabets manglende udbetaling af fuld erstatning for beskadiget trailer.

Selskabet afviste indledningsvist at udbetale erstatning med den begrundelse at traileren var repareret uden taksatorens godkendelse.

Imidlertid havde klager indleveret traileren til godkendt værksted efter aftale med forsikringsselskabet og klager er uden indflydelse på hvorledes traileren blev besigtiget af taksator.

Endeligt har selskabets kvalitetsafdeling (klageafdeling) accepteret delvist at udbetale erstatning med kr. 5.246,62 efter klagers advokat indtrådte i sagen, hvorfor advokatomkostningerne har været nødvendige.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102845

Klager fastholder udbetalingen af kr. 11.791,50."

Selskabet har den 14/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klagen drejer sig om den af Alka Forsikring udbetalte erstatning i forbindelse med skader på en trailer. Skader som efter klagers opfattelse er sket ved tyveri.

Klager anmeldte den 19. juni 2023 en trailer stjålet fra en lukket og indhegnet byggepladsplads, hvor hegnet angiveligt var brudt op. Der stod efter det oplyste mange maskiner i indhegningen, men traileren var det eneste der var taget. Traileren var efter det oplyste stjålet den 17. juni 2023.

Klager var ejer af [virksomhed] og Alka Forsikring var både på den baggrund og på baggrund af trailerens professionelle tilsnit i tvivl om, hvorvidt traileren var købt af klager privat eller af klagers firma.

Klager havde desuden oplyst, at traileren blev brugt til at transportere maskiner i hendes firma.

Klager ønskede imidlertid ikke at medvirke til afklaringen af dette og om traileren således var korrekt indtegnet og tariferet.

Den 5. september 2023 er det ført til sagens log, at traileren var oplyst genfundet (dog ikke hvornår den var genfundet) samt at taksator angiveligt var blevet kontaktet af det værksted klager havde indleveret traileren til.

Medarbejderen oplyste, at taksering ville ske med forbehold af selskabets erstatningspligt.

Medarbejderen kontaktede den skadekonsulent der varetog sagen og oplyste, at han havde haft en samtale med klagers kæreste/repræsentant, som havde oplyst, at de selv ville betale for reparationen indtil, der var en afklaring af sagen.

Skadekonsulenten havde oplyst til klager, at der var forbehold for selskabets erstatningspligt indtil selskabet havde modtaget de ønskede oplysninger fra klager. Skadekonsulenten orienterede endvidere taksator om dette og taksator orienterede værkstedet.

Ultimo oktober 2023 opgav skadekonsulenten at få de ønskede oplysninger fra klager og frigav efter omstændighederne sagen til betaling af reparation af de skader på trailerender kunne relateres til tyveriet.

En betaling kunne dog først ske, når traileren var takseret, hvilket vil sige oprettet i Forsi (udfærdiget taksatorrapport) af værkstedet og godkendt af selskabets taksator.

Klager havde dog allerede, da traileren kom til veje, indsat den på værksted og fået repareret den. Traileren var således repareret før den kunne blive takseret af selskabets taksator.

Alka Forsikring modtog faktura for reparation af traileren med anmodning om betaling af fakturaens udvisende 11.791,50 kr.

Fakturaen blev forelagt taksator for en vurdering og taksator tog i sin vurdering udgangspunkt i den beskrivelse der fremgik af fakturaen for de udførte arbejder.

Taksator afviste, at udskiftning af sliddele, såsom bøsninger i trailerens undervogn kunne være en skade som følge af tyveriet, men at dette skyldtes slitage som følge af sædvanlig brug af traileren og hørte under almindelig løbende vedligeholdelse.

Alka Forsikring tilbød i overensstemmelse med taksators vurdering at refundere for reparation af de poster, som med rimelighed kunne henføres til et tyveri og tilbød ved mail af 18. november 2024 at betale 5.246,62 kr.

Der er ikke fremkommet nogen form for sandsynliggørelse endsige dokumentation, hverken fra klager eller fra værkstedet, omkring skadesomfanget efter tyveriet.

For så vidt angår klagers advokats krav om dækning af omkostninger har Alka Forsikring fastholdt, at selskabets stillingtagen har været den samme gennem hele sagen, nemlig at selskabet har efterspurgt dokumentation for det rejste krav, men at klager ikke har ønsket at imødekomme dette.

Selve det rejste krav har ikke et omfang eller en kompleksitet der har nødvendiggjort advokatbi-stand og den korrespondance der har været med klagers advokat har ikke bibragt sagen oplysninger af en karakter der ikke uden ulempe kunne være tilvejebragt af klager selv.

Det forhold at sagen har trukket i langdrag har ikke været begrundet i selskabets ageren, men er alene en følge af, at klager ikke har ønsket at medvirke til sagens oplysning.

Spørgsmålet om erstatningens størrelse og betaling af advokatomkostninger har været forelagt den klageansvarlige afdeling – kvalitetsafdelingen, som ved mail af 17. december 2024 fastholdt den af Alka forsikring meddelte afgørelse og gentog tilbuddet om udbetaling af det beløb selskabet havde fundet med rimelighed kunne relateres til tyveriskaden.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 7. august 2020 kaskoforsikring for sin trailer i Alka Forsikring. Der var tale om en Ivor Williams trailer – årgang 2020 til en handelspris incl. ekstraudstyr på 75.000 kr.

Af de gældende forsikringsbetingelser TF-01 fremgår det af afsnit 4.4.1, at enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri er dækket, dog med de undtagelser der er anført i afsnit 4.5 og 4.6.

Af afsnit 4.5.6 fremgår det, at skade der skyldes slid ikke er dækket.

Ligesom det af afsnit 4.7.1.5 fremgår, at forbedringer, f.eks. som følge af en nødvendig udskiftning af slidte eller tærede reservedele ikke er dækket.

Af afsnittet om hvordan man skal forholde sig i skadetilfælde fremgår det af afsnit 11.1.3, at efter en skade må udbedring ikke finde sted, før Alka har givet sit samtykke dertil og hvis Alkas samtykke ikke er indhentet, bortfalder erstatningspligten.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 skal den sikrede, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden og for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde.

Det er den sikrede der har bevisbyrden for, at en forsikringsbegivenhed er sket og for størrelsen af det krav der rejses.

Trods klagers afvisning af at medvirke til en klarlægning af ejerforholdet for så vidt angik traileren, som med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 22, jfr. § 21, reelt har afskåret Alka Forsikring fra at få oplyst omstændigheder der kunne have ophævet selskabets ansvar, har selskabet imødekommet klager og accepteret at udbetale erstatning for reparation af de ved tyveriet påførte skader på traileren.

Der har efterfølgende været en omfattende korrespondance mellem parterne omkring den manglende taksering af traileren, og trods det forhold, at selskabet gentagne gange har efterspurgt en taksatorrapport, er faktum, at selskabets taksator aldrig fik mulighed for at takserer traileren, ligesom værkstedet aldrig har udfærdiget taksatorrapport eller på anden måde dokumenteret eller beskrevet skaderne på traileren.

Værkstedet har heller ikke efterfølgende forsøgt at dokumentere skaderne på traileren, fraset den fremsendte faktura.

Alka Forsikring har på intet tidspunkt modtaget de nødvendige oplysninger til en bedømmelse af det anmeldte krav.

Indledningsvis afviste klager at medvirke til en klarlægning af ejerforholdet for så vidt angik traileren – privat/erhverv.

Dernæst, da traileren kom til veje, fik klager repareret den uden den blev takseret og efterfølgende forsøg på at få dokumentation fra klager eller værkstedet har ikke båret frugt.

Alka Forsikring har på trods af den manglende samarbejdsvilje og den manglende dokumentation forsøgt at imødekomme klager ved at tilbyde betaling for de reparationer der med rimelighed vil kunne henføres til tyveriet.

På baggrund af sagens omstændigheder må Alka Forsikring fastholde, at der ikke foreligger den fornødne dokumentation for det rejste krav.

Selskabet er dog indstillet på at opretholde det fremsatte tilbud om betaling af 5.246,62 kr. til fuld og endelig afgørelse, men må i den forbindelse samtidig fastholde, at de udskiftede/ reparerede sliddele på traileren, som er anført på fakturaen, ikke er dækket på kaskoforsikringen.

Afslutningsvis må selskabet med henvisning til klagers advokats krav om dækning af omkostninger med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3 fastholde, at selskabet efter en konkret vurdering af kravets størrelse og kompleksitet finder, at det ikke har været hverken rimeligt eller nødvendigt for klager at søge advokatbistand.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102845

Alka Forsikrings behandling af sagen har ikke givet anledning til eller nødvendiggjort advokatbi-stand, idet selskabet alene har anmodet klager om den nødvendige dokumentation til brug for opgørelse af det rejste krav. Dokumentation som klager blot kunne have indsendt.

Klagers advokat har med andre ord ikke bibragt sagen noget, men alene i kraft af den omfattende korrespondance trukket sagen i langdrag.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at Alka Forsikring finder, at selskabet med henvisning til gæl-dende lovgivning og praksis har ageret imødekommende overfor klager ved at tilbyde at betale for udbedringen af de skader på traileren der med rimelighed kan betragtes som en følge af tyve-riet."

Klagerens advokat har i brev af 24/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har anerkendt erstatningspligten, hvorfor de nu helt nye og omfattende betragtninger om privat/erhverv og påstand om at det er underligt at alene sikredes trailer udsættes for tyveri findes at være fremsat alene med det formål at miskreditere klager. Selskabet har anerkendt plig-ten men bestrider kravet størrelse, hvorfor selskabet for fremtiden opfordres til at undlade at miskreditere sin kunde/klager.

Da selskabet har anerkendt erstatningspligten og har anerkendt at erstatte de delvist anerkende udgifter til reparation for trailer udsat for skader ved tyveri, skal nærværende sag alene omhandle hvorvidt selskabet med rette kan afvise fuld erstatning på ca. 11.200 kr. og alene tilbyde ca. 5.500 kr. til klager.

I den forbindelse henvises til de oprindelige synspunkter anført i klageskriftet og klager har ikke yderligere at tilføje."

Selskabet har i brev af 14/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers advokats høringssvar i ovennævnte sag.

Vi beklager såfremt advokaten har opfattet sagsgennemgangen som et forsøg på miskreditering.

Selskabet har alene gennemgået sagens forløb for at belyse årsagen til den lange sagsbehand-lingstid der har været på den forholdsvis banale skade.

Derudover giver klagers advokats bemærkninger ikke selskabet anledning til yderligere kommentarer og vi må i det hele fastholde den i vores brev af 14. februar 2025 meddelte stillingtagen og de anførte anbringender."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af police af 2/12 2021 fremgår bl.a. :

"

Dækning	Summer	Selvrisiko pr. skade
Kasko		Ingen selvrisiko

"

Ankenævnet for Forsikring

6.

102845

Af faktura af 25/9 2023 fremgår bl.a. :

"

Nummer	Beskrivelse	Antal	Enhed	Enhedspris	Rabat	Beløb
10	Arbejdsløn (Montør)	7,75	Time(r)	638,00		4.944,50
Z	Hjul kpl 155/70R12c	1	stk	768,30		768,30
Z	H Baglygte led	1	stk	903,50		903,50
FR01	Frugt fra leverandør	1	stk	120,00		120,00
GRSTRS124Z	Støttehjul	1	stk	1.161,00		1.161,00
GR32740CRC	Antikorrosionsmiddel CRC Zinc	1	stk	145,60		145,60
IWP00387	Ifor Sikkerhedswire M/Gaffel	1	stk	88,50		88,50
C00148	Ifor U-Bolt Aksel	2	stk	91,00		182,00
GR98512	Stållåsemetrik 8.8 12mm	4	stk	0,94		3,76
IWP12081	Ifor Bøsning F/Paraf	6	stk	115,00		690,00
ZZ200	Jern & Stål	2	stk	58,50		117,00
HJÆLP	Hjælpe materialer	1		309,04		309,04
I alt DKK netto						9.433,20
I alt DKK netto						9.433,20
25% moms						2.358,30
Netto Kontant						I alt DKK total 11.791,50

"

Af klagerens advokats e-mail af 26/9 2023 fremgår bl.a.:

"Klienten er pt. hos mig og oplyser, at have opnået traileren repareret efter fundet.

Regning sendes til Tryk for dækning.

Klienten har dd forgæves søgt traileren indregistreret, men får af Skattestyrelsen at vide, at traileren er meldt totalskadet af taksator – dette under, da taksator ikke har set traileren.

Som 'registreret totalskadet' er traileren låst og kan ikke registreres – du bedes medvirke til, at få traileren registreret som ikke totalskadet sådan, at den kan registreres på ny.

Klienten har efterhånden brugt relativ megen uproduktiv tid på denne sag - jeg beder om, at du snarest medvirker til en løsning."

Af selskabets e-mail af 27/9 2023 fremgår bl.a. :

"Jeg kan dog oplyse, at jeg har talt med vores taksator om at ophæve blokeringen, og han har svaret følgende:

'Vi kan ikke ophæve skadesblokeringen før vi har fået en rapport fra værkstedet.... så han bliver nødt til at få den på værkstedet så de kan gøre den op'.

Så der er ikke sket en taksering på værkstedet efter, at traileren er fundet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102845

Af klagerens advokats e-mail af 6/10 2023 fremgår bl.a.:

"Klienten er hos mig nu.

Det oplyses, at traileren blev takseret på værkstedet af en ...

Jeg sender regningen for reparation om lidt i særskilt mail og anmoder at traileren nu frigives.

Værkstedet har netop ringet retur og oplyser, at det netop har talt med ... der dd / mandag vil søge at ophæve spærringen."

Af selskabets e-mail af 8/10 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget dine mail og den fremsendte kvittering.

Som vi talte om den 28-9-2023, så jeg ikke kunne behandle sagen til fulde, da dine klienter ikke har ønsket at indsende en samtykkeerklæring og den dokumentation, som jeg har bedt om.

Dine klienter er, som vi to talte om, blevet vejledt flere gange om Fal. §§ 21 og 22, omkring deres pligt til at indsende det ting, som jeg mener er af betydning for bedømmelse af forsikringsbegivenheden og omkring forsikringsforholdet på traileren. De har ikke ønsket at indsende hverken samtykke eller dokumentation. Heller ikke efter samtale med dig.

Som vi også talte om, så valgte din klient selv at få repareret traileren på værkstedet inden, at takseringen var blevet godkendt af vores taksator, eller at vi havde givet tilsagn om vi fandt at skaden var dækningsberettiget. Den indsendte faktura vil blive lagt ved sagen indtil, at vi har vurderet om der kan ydes erstatning.

Ønsker du og dine klienter, at sagen skal afsluttes og vurderes alene på de oplysninger, som er til stede i sagen på nuværende tidspunkt, uden at dine klienter opfylder deres forpligtigelser jf. Fal. §22, så bedes du bekræfte dette."

Af selskabets e-mail af 12/10 2023 fremgår bl.a. :

"Et tillæg til min mail af den 8. oktober, som jeg endnu ikke ved, om du har modtaget.

Jeg har talt med taksatoren, som skal vurdere om skaderne kan godkendes til betaling.

Vi afventer, at værkstedet lægger billeder af skaderne, samt deres rapport op i det skadessystem, som benyttes mellem værksteder og forsikringsselskaber.

Så vi kan ikke godkende skaderne før, at det er sket.

Traileren vil dog blive frigivet, så ... kan bruge den.

Det skal bemærkes, at der endnu ikke er en taksator, som har kigget på den. Der har dog været en taksator på værkstedet i forbindelse med en anden opgave."

Ankenævnet for Forsikring

8.

102845

Af selskabets e-mail af 1/10 2024 fremgår bl.a.:

"Hej [klagerens advokat]

...

Vedr. dit krav om vores anerkendelse af erstatningen, så vil jeg henvise til min mail af den 12. oktober 2023 til ..., og kan tilføje, at værkstedet fortsat ikke har lagt billeder af skaderne, samt deres rapport op i skadessystemet. Vores taksator har derfor fortsat ikke mulighed for at vurdere om skaderne er dækningsberettiget. Vi kan derfor ikke komme med en anerkendelse af erstatningen på nuværende tidspunkt."

Af selskabets e-mail af 2/10 2024 fremgår bl.a.:

"Det kan have betydning for, om traileren var indtegnet under de rette betingelser, og hvis traileren var købt via. din klients virksomhed til erhvervsbrug, så ville dette have indflydelse på erstatningen. Efter traileren er blevet fundet, så er dette dog ikke relevant længere, og vi afventer som nævnt kun, at værkstedet får lagt billeder og rapporten i vores takseringssystem.

Det skal dog bemærkes, at det i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 (Fal. § 22) er forsikrings-selskabet som vurderer hvad der betyder for bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af en evt. erstatning. Det er ikke forsikringstager eller dennes advokat/rådgiver. Jeg formoder, at du er bekendt med Fal. § 22.

Som nævnt er det dog ikke relevant længere, da spørgsmålet nu kun drejer om hvorvidt, om vi kan anerkende den reparation, som er foretaget på værkstedet.

Herfra afventer vi kun, at værkstedet lægger deres oplysninger op i takseringssystemet."

Af klagerens advokats e-mail af 2/10 2024 fremgår bl.a. :

"Jeg har noteret, at du har frafaldet krav om udlevering af kontoudskrifter.

Nu resterer ifølge dig alene at værkstedet får lagt billeder og rapporten i Deres takseringssystem, da du påstår at skaden ikke blev takseret forinden udbedring.

Dette er imidlertid faktisk forkert jf. email af 27.09.2024 og email af 06.10.2024, da skaden netop blev takseret af taksator ..., hvilket også kan bekræftes af værkstedet. Vil du venligst kontakte [taksator] og få dette bekræftet således at vi undgår unødige procedurer.

Vi imødeser udbetaling af erstatningsbeløbet snarest muligt, da vi i modsat fald agter at klage til klageafdelingen, og eventuelt straks indbringe for forsikringsankenævnet."

Af klagerens advokats e-mail af 11/10 2024 fremgår bl.a. :

"Kære [skadekonsulent]

Jeg vedlægger mailkorrespondance hvoraf tydeligt fremgår værkstedets kontakt med taksatorerne...

Såfremt taksatorerne ikke har foretaget det nødvendige i relation til optagelse og opbevaring af billeder, hvilket påhviler taksatorerne og det forsikringsgodkendte værksted som professionelle parter og IKKE forbrugeren/sikrede, skal dette naturligvis ikke komme forbrugeren til last.

Jeg skal således endeligt fastholde udbetalingen af erstatningen, idet vi i modsat fald uden yderligere varsel beder jeres kvalitetsafdeling behandle sagen inden for 2-3 uger, hvorefter vi - afhængigt af svaret – indbringer klagen til forsikringsankenævnet."

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

"Hej [klagerens advokat].

Værkstedet skal lave en værkstedsrapport, som skal uploades i skadessystemet, sammen med billeder af de skadede områder. Det har de forsat ikke gjort. Når disse ting ligger i systemet, så kan vores taksator lave en taksatorrapport, hvor taksatoren kan vurdere og godkender hele eller dele af skaden med forbehold for, at skaden er dækningsberettiget.

Det er ikke nok, at værkstedet sender et overslag direkte til taksatoren, eller sende en kopi af fakturaen, som din klient har betalt. Vores taksator kan ikke vurdere en skade uden, at der af billeder af skaderne.

Det fremgår ikke af mailkorrespondancen, at vores taksatorer skulle have takseret traileren, eller godkendt reparationen.

Det er korrekt, at din klient/sikrede ikke har indflydelse på, om værkstedet gør deres arbejde ordentlig. Din klient har dog haft indflydelse på, at hun har valgt at få repareret traileren inden, at der lå en godkendelse fra os. Det betyder, at vi ikke har nogen dokumentation for hvilken skader, som har været på traileren og hvad der er blevet lavet.

Du er velkommen til at sende en klage til vores kvalitetsafdeling. De har 30 dage til at behandle din henvendelse."

Af selskabets e-mail af 14/10 2024 fremgår bl.a. :

"Jeg har modtaget din mail og videresender den d.d. til vores kvalitetsafdeling sammen med mit svar.

I den forbindelse vil jeg bemærke følgende punkter.

1. [Taksator] var på værkstedet i forbindelse med en anden taksering. Dette er tidligere nævnt.
2. Vi har ingen indflydelse på værkstedets manglende indsats for at få lagt billeder og deres rapport ind i skadesystemet, så vi kan behandle det efter gældende regler og forretningsgang. Dette er tidligere nævnt.
3. Vi kan som oplyst tidligere ikke godkende eller vurdere skader, som ikke er lagt ind i systemet. Dette er tidligere nævnt
Vi har ingen indflydelse på, at din klient har valgt at få repareret traileren inden, at det var godkendt af os.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102845

Vores taksator ... har derimod været behjælpelig med at få låst traileren op i systemet, så din klient kunne få pladerne på igen."

Af klagerens advokats e-mail af 14/10 2024 fremgår bl.a.:

"Det er fint med dit ihærdige forsøg på at gøre et indtryk på kvalitetsafdelingen, men lad nu bare kvalitetsafdelingen træffe en afgørelse.

[Taksator] har været inde over skaden denne dato, det er ikke sikredes skyld, at [taksator] ikke har udført sit arbejde ordentligt."

Af selskabets e-mail af 18/11 2024 fremgår bl.a.:

"Vores taksator har gennemgået den fremsendte faktura, og ud fra den vurderet hvilket skader, som kan været opstået i forbindelse med tyveriet.

Han har skrevet følgende til mig:

Hej [skadekonsulent]

Jeg har markeret de dele jeg mener normalt kan have været gået i stykker ved en stjålet trailer.

De andre dele omhandler udskiftning af bøsningerne i trailerens undervogn, det er helt normalt at de bliver skiftet grundet slitage.

Hjul 768,30
H b lygte 903,50
Støttehjul 1161
Sikkerhedswire 88,50
Arbejds løn 2 timer 1276
4197,30
+ moms 1049,32
I alt 5246,62

...

Vi kan derfor tilbyde en udbetaling på 5246,62 kr. til din klient."

Af klagerens advokats e-mail af 19/11 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg kan dog ikke acceptere dit forslag, idet traileren (under 3 år gammel) var i fejlfri tilstand, alene med enkelte brugsspor, al reparation på fakturaen vedrører forsikringsbegivenheden.

Der er nu gået 1 år og jeg finder det aldeles kritisabelt, at forsikringsselskabet ved gætteri forsøger at nedskrive erstatningskravet.

Min klient har indtil d.d. betalt 13.381,50, hvoraf de kr. 11.791,50 vedrører fakturaen fra værkstedsbesøget. De anmodes derfor om samlet at udbetale **kr. 11.791,50.**

Ankenævnet for Forsikring

11.

102845

Ligeledes anmodes I om at dække nødvendige advokatomkostninger jf. forsikringsaftalelovens 30 stk. 3 med **kr. 15.000 inkl. moms** da advokatbistand har været nødvendig.

Manglende imødekommelse af ovennævnte vil føre til at jeg indgiver klage til forsikringsankenævnet"

Af selskabets e-mail af 19/11 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg sender dit svar videre til vores kvalitetsafdeling.

Så vil de vurdere om advokatomkostninger er dækket, jf. forsikringsaftalelovens 30 stk. 3, eller om de kunne være undgået, hvis din klient under henvisning til forsikringsaftaleloven §22, havde indsendt de oplysninger som vi bad om, samt havde afventet at få traileren repareret til vores taksator havde godkendt værkstedets tilbud.

Det er korrekt at der er gået et år, før I vendte tilbage med et svar på vores sidste mail til jer, så den lange sagsbehandlingstid kan vi nok ikke lastes for.

For at lettere vores kvalitetsafdeling vurdering, så må I meget gerne sandsynliggøre, at de nævnte sliddele skal skiftes grundet tyveriet, og ikke grundet flere års kørsel med maskiner til byggeri. Dette forventer jeg ikke er et problem siden, at du med så stor sikkerhed skriver at slitagen alene er opstået i tidsrummet, hvor traileren er stjålet."

Af klagerens advokats e-mail af 19/11 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg antager ikke at en trailer skal repareres hvert 2. år., i hvert fald ikke hørt om før."

Af selskabets e-mail af 19/11 2024 fremgår bl.a.:

"Vi kan desværre ikke vurdere vores skader ud fra antagelser, heller ikke min antagelse om, at det ikke er alderen på traileren som afgør hvor slidt den er, men derimod antallet af km. som den har kørt med og uden tung last.

Hvis I har en skriftlig vurdering fra en fagperson, så medtager vi gerne den i vores vurdering."

Af kvalitetsafdelingens afgørelse af 17/12 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed på vegne af Alka Forsikring vende tilbage med Kvalitetsafdelingens svar på din klage i anledning af sagsbehandlingen af den anmeldte skade på din klients trailer.

Af klagen fremgår, at den vedrører erstatningsopgørelsen af de skader, som I mener er opstået i forbindelse med tyveriet.

I klagen er der samtidig fremsat krav om dækning af advokatomkostninger jfr. FAL § 30, stk. 3.

Jeg har gennemgået sagen og skal på den baggrund meddele, at jeg ikke finder anledning til at ændre den trufne afgørelse.

Erstatningsopgørelsen

Det fremgår af sagen, at din klient har ladet traileren udbedre, inden vi har haft mulighed for at foretage taksering og dermed vurdere skaderne. Det fremgår også, at vi - netop med henblik på behandlingen af din klients anmeldelse - talrige gange har efterspurgt en rapport fra det pågældende værksted, som har udført udbedringen af traileren.

Jeg finder ikke, at det under de givne omstændigheder er urimeligt, at der søges og tilvejebringes nærmere oplysninger om skadens omfang og dens udbedring, særligt når tilfældet er som her, hvor en udbedring er igangsat inden taksering.

Jeg mener derfor, at selskabet har været berettiget til at afvente nærmere dokumentation, og samtidig, at der ikke forud for opgørelsestidspunktet har været tilvejebragt de nødvendige oplysninger til bedømmelse af det anmeldte krav, jfr. FAL § 22.

Der er dog, trods manglende rapport fra værkstedet, efterfølgende udarbejdet en opgørelse og fremsat et erstatningstilbud i mail af 18. november 2024.

Erstatningen i anledning af tyveriet er på baggrund af den foreliggende dokumentation opgjort til kr. 5.246,62.

Som det fremgår, er der ved opgørelsen taget udgangspunkt i fakturaens beskrivelse af det udførte arbejde, og der er foretaget en vurdering af, hvilke dele af arbejdet, som kan antages at have sammenhæng med tyveriet af traileren.

Der er altså ved opgørelsen taget højde for, at der af fakturaen fremgår, at der er udført udskiftninger af bøsninger i trailerens undervogn. Det er vores vurdering, at udskiftning af sådanne sliddele ikke er en følge af tyveriet af traileren, der derimod skyldes sædvanlig brug af traileren. Der er desuden ikke fremkommet nogen som helst form for sandsynliggørelse af, hvordan disse udgifter måtte have sammenhæng med tyveriet.

Det påhviler i øvrigt din klient som kravstiller at føre bevis for kravets størrelse og dets berettigelse.

Under omstændighederne i denne sag, hvor din klient har ladet udbedringen udføre inden det har været muligt at udføre en taksering, og uden nærmere oplysninger om skadeomfanget fra det udførende værksted andet end indholdet af den fremsendte faktura, finder jeg ikke, at din klient har ført nødvendigt bevis for, at udskiftning af sliddele, der i henhold til sædvanlig anvendelse indgår i den almindelige og løbende vedligeholdelse, kan henføres til tyveriet.

Som følge heraf kan jeg ikke imødekomme kravet om udbetaling af en højere erstatning end den allerede opgjorte.

Jeg vil samtidig med fremsendelsen af denne besvarelse anmode sagsbehandleren om at overføre den opgjorte erstatning, og jeg skal i den forbindelse bede om, at du giver ham besked om, hvortil erstatningen ønskes udbetalt. Når oplysningen er givet, vil erstatningen blive overført.

Advokatomkostninger

I forhold til det fremsatte krav om dækning af advokatomkostninger finder jeg ligeledes ikke grundlag for at dække udgifterne til din bistand. Selskabets stillingtagen har således været den samme gennem behandlingen af sagen, hvor der grundlæggende har været tale om, at der er blevet efterspurgt dokumentation fra din klient.

I forhold til behandlingen af den anmeldte skade har hverken kravets omfang eller dets beskaffenhed gjort det nødvendigt at søge advokatbistand. Den ekspedition af sagen, som du har varetaget, har således ikke været af en karakter, som din klient ikke selv kunne have udført.

Selskabets behandling af den anmeldte skade har heller ikke nødvendiggjort antagelse af advokatbistand, og det bemærkes, at den omstændighed, at sagsbehandlingstiden i dette tilfælde her trukket ud, i alt overvejende grad skyldes, at din klient ikke har tilvejebragt de nødvendige oplysninger, så sagen kunne fremmes.

Af ovennævnte grunde skal jeg således fastholde den tidligere stillingtagen i sagen, og afvise det i klagen fremsatte krav om dækning af advokatomkostninger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.4 Hvilke skader er dækket?

4.4.1. Med de undtagelser, der er nævnt i afsnittene 4.5 og 4.6, dækkes enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri.

...

4.5 Hvilke skader er ikke dækket?

...

4.5.6 Skade der skyldes slid

...

4.7 Hvordan erstattes skaderne?

...

4.7.1.5 Der ydes ikke erstatning for

...

- Forbedringer, f.eks. som følge af en nødvendig udskiftning af slidte eller tærede reservedele.

...

11.1 Generelle regler ved anmeldelse af skader

11.1.3. Efter en skade må udbedring, nedrivning og/eller fjernelse af beskadigede genstande ikke finde sted, før Alka har givet sit samtykke dertil. Er Alkas samtykke ikke indhentet, bortfalder erstatningspligten."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 19/6 2023, at hendes trailer blev stjålet den 17/6 2023. Den 5/9 2023 blev det ført til selskabets sags-log, at traileren var genfundet (dog ikke hvornår denne var genfundet) samt, at klageren havde indleveret traileren på et værksted. Selskabet har tilbudt at

Ankenævnet for Forsikring

14.

102845

erstatte 5.246,62. kr., hvilket er en del af værkstedregningen på i alt 11.791,50 kr. Klageren ønsker erstatning for hele værkstedsregningen samt dækning for nødvendige advokatomkostninger.

Selskabet har anført, at klageren var ejeren af et firma, hvor traileren også blev brugt til at transportere maskiner, hvorfor selskabet var i tvivl, om traileren var købt af klageren privat eller af firmaet. Selskabet har anført, at traileren var indleveret til et værksted og repareret, før den kunne blive takseret af selskabets taksator. Selskabet har anført, at klageren ikke på noget tidspunkt har indsendt de nødvendige oplysninger til en bedømmelse af det anmeldte krav. Selskabet har – trods manglende samarbejdsvilje og dokumentation fra klagerens side – forsøgt at imødekomme klageren ved at tilbyde betaling for de reparationer, der med rimelighed vil kunne henføres til tyveriet. Selskabet har anført, at kravet ikke har et omfang eller en kompleksitet, der har nødvendiggjort advokatbistand, og at advokaten ikke er fremkommet med oplysninger, som klageren ikke selv har kunne have tilvejebragt.

Klageren har anført, at klageren indleverede traileren til et godkendt værksted efter aftale med selskabet. Klageren har anført, at selskabet har anerkendt erstatningspligten og vil erstatte de delvise udgifter til reparationen, hvorfor sagen alene omhandler, om selskabet kan afvise at betale fuld erstatning. Klageren har anført, at advokatomkostningerne har været nødvendige, da selskabet accepterede at betale delvis erstatning, efter at advokat var indtrådt i sagen.

Det fremgår af faktura af 25/9 2023, at værkstedsregningen var "i alt DKK totalt 11.791,50 kr."

Det fremgår af advokatens e-mail af 26/9 2023, at "Klienten er pt. hos mig og oplyser, at have opnået traileren repareret efter fundet. Regning sendes til Tryk for dækning".

Det fremgår af selskabets e-mail af 8/10 2023, at "Som vi også talte om, så valgte din klient selv at få repareret traileren på værkstedet inden, at takseringen var blevet godkendt af vores tak-

Ankenævnet for Forsikring

15.

102845

sator, eller at vi havde givet tilsagn om vi fandt at skaden var dækningsberettiget. Den indsendte faktura vil blive lagt ved sagen indtil, at vi har vurderet om der kan ydes erstatning".

Det fremgår af advokatens e-mail af 2/10 2024, at "Nu resterer ifølge dig alene at værkstedet får lagt billeder og rapporten i Deres takseringssystem, da du påstår at skaden ikke blev takseret forinden udbedring. Dette er imidlertid faktuel forkert jf. email af 27.09.2024 og email af 06.10.2024, da skaden netop blev takseret af taksator ..., hvilket også kan bekræftes af værkstedet. Vil du venligst kontakte [taksator] og få dette bekræftet således at vi undgår unødige proces".

Det fremgår af selskabets e-mail af 11/10 2024, at "Værkstedet skal lave en værkstedsrapport, som skal uploades i skadessystemet, sammen med billederne af de skadede områder. Det har de forsat ikke gjort. Når disse ting ligger i systemet, så kan vores taksator lave en taksatorrapport, hvor taksatoren kan vurdere og godkender hele eller dele af skaden med forbehold for, at skaden er dækningsberettiget. Det er ikke nok, at værkstedet sender et overslag direkte til taksatoren, eller sende en kopi af fakturaen, som din klient har betalt. Vores taksator kan ikke vurdere en skade uden, at der af billeder af skaderne. Det fremgår ikke af mailkorrespondancen, at vores taksatorer skulle have takseret traileren, eller godkendt reparationen. Det er korrekt, at din klient/sikrede ikke har indflydelse på, om værkstedet gør deres arbejde ordentlig. Din klient har dog haft indflydelse på, at hun har valgt at få repareret traileren inden, at der lå en godkendelse fra os. Det betyder, at vi ikke har nogen dokumentation for hvilken skader, som har været på traileren og hvad der er blevet lavet".

Det fremgår af selskabets e-mail af 18/11 2024, at selskabets taksator "har markeret de dele jeg mener normalt kan have været gået i stykker ved en stjålet trailer. De andre dele omhandler udskiftning af bøsningerne i trailerens undervogn, det er helt normalt at de bliver skiftet grundet slitage. Hjul 768,30. H b lygte 903,50. Støttehjul 1161. Sikkerhedswire 88,50. Arbejdsløn 2 timer 1276. 4197,30 + moms 1049,32. I alt 5246,62 ... Vi kan derfor tilbyde en udbetaling på 5246,62 kr. til din klient".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 4, at ved tyveri dækkes enhver skade på det forsikrede undtagen skader der skyldes slid. Der ydes ikke erstatning for forbedringer, f.eks. som følge af en nødvendig udskiftning af slidte eller tærede reservedele. Det fremgår videre af pkt. 11, at efter en skade må udbedring, nedrivning og/eller fjernelse af beskadigede genstande ikke finde sted, før selskabet har givet sit samtykke dertil. Er selskabets samtykke ikke indhentet, bortfalder erstatningspligten.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen – herunder sagens fotos – finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist, at alt værkstedsarbejdet på traileren med rimelighed kan antages at være en følge af tyveriet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at traileren blev udbedret, inden selskabet har kunne taksere den, at sagens fotos ikke viser, hvilke skader traileren havde, og at der ikke ses at foreligge en sædvanlig arbejdsbeskrivelse fra værkstedet, som er udarbejdet forud for, at traileren er blevet udbedret, og som selskabet har kunne forholde sig til.

Nævnet har også lagt vægt på, at nævnet ikke har grundlag for at underkende det skøn, som selskabet har foretaget mht. hvilke skader, der med rimelighed kan anses for påført traileren i forbindelse med tyveriet.

Henset til sagens karakter og udfaldet af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens advokatombudsninger helt eller delvist.

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

17.

102845

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck