697/04

Den 10. maj 2004 blev i sag nr. 61.160:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxx

mod

Fair Forsikring A/S
Fredericiagade 16
1310 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Fair Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling.

Klageren har i klageskrivelsen redegjort for sagen således:

"1. Allerede ved tegning af forsikringen i sommeren 2002, lavede Fair fejl i aftalen, idet ikke alle oplysninger blev indført korrekt. Herunder uklarheder vedr. trinsikring.
2. Min bil havde været til reparation hos A. Biler for udbedring af hærværk. Under reparationen påførte A. Biler yderligere skader i form af ridser og skrammer, hvilke Fairs (!) taksator senere nægtede skulle udbedres, trods A. Bilers erkendelse over for mig, at have påført skaderne!!!
3. Fair opsiger min bilforsikring – tror bilen er solgt, den har blot fået nye nummerplader.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

1. Frafald af inkassotiltag
2. Udbedring af påførte skader ifb. med reparation af hærværk.
3. Sevice på et acceptabelt niveau i fremtiden (personlig betjening)."

I skrivelse af 9/7 2003 til nævnet har selskabet anført:

"Kunden henviser til den tegnede kaskoforsikring, og er utilfreds med, at vi ikke kan anerkende yderligere skader på bilen, som følge af den anmeldte skade sket 31. juli 2002. Ifølge oplysningerne fra kunden, har reparatør A. Biler, forvoldt disse skader og efterfølgende erkendt dette over for kunden. Endvidere er kunden utilfreds med, at sagen er sendt til inkasso.

Den 11. august 2002, anmelder kunden uheldet pr. telefon. Kunden oplyser, at bilen har været udsat for tyveriforsøg, da den stod parkeret ved på adressen.

Kundens bil bliver derfor hensat hos A. Biler, … med henblik på besigtigelse af skaden.

Vores taksator H.N. har 20. august 2002 besigtiget skaden på bilen. Ved opgørelse af skaden, har vores taksator konstateret 2 skader, som efter hans opfattelse ikke hører til den anmeldte tyveriskade af 31. juli 2002.

Ved besigtigelsen af bilen, har vores taksator bemærket skade på venstre forskærm samt ridser i forkofanger, der efter vores opfattelse er af ældre dato, og hidrører fra en kollisionsskade.

Endvidere har vores taksator noteret skade på højre fordør, som efter hans vurdering er påført af anden bil, og derfor ikke hører til tyveriskaden.

Kunden er derfor efterfølgende orienteret om, at vi alene kan betale skaden på bilen, som er sket ved tyveriforsøget 31. juli 2002, og således ikke øvrige skader. Hvis kunden måtte ønske at anmelde de øvrige skader, vil dette medføre bonustab samt selvrisiko.

Ved betaling af skaden over for A. Biler, er kunden derfor opkrævet den på forsikringen gældende selvrisiko 2.252,00 kr., jf. brev af 2. oktober 2002. Kunden har telefonisk kontaktet os 10. oktober 2002, og anmodet om at opkrævningen af selvrisiko blev sat i bero frem til 1. november 2002.

Vi har telefonisk accepteret dette, og bad derfor kunden om at betale selvrisikobeløbet 1. november 2002. Kunden har dog aldrig indbetalt beløbet.

Kunden har derfor efterfølgende modtaget 2 rykkere for opkrævning af selvrisiko, jf. vores breve af henholdsvis 19. december 2002 og 22. januar 2003.

l brev af 18. november 2002, henviser kunden til at de oplyste skader, som vi tidligere har afvist, er forvoldt af A. Biler. Kunden oplyser, at A. Biler mundtligt skulle have bekræftet, at de måtte have forvoldt disse skader i forbindelse med reparation af bilen.

Vores cheftaksator P.P. har efterfølgende forgæves forsøgt at aftale tidspunkt med kunden, med henblik på fornyet besigtigelse af skaderne hos A. Biler. Kunden er dog aldrig vendt tilbage herom.

Kunden har i brev af 6. februar 2003, anmodet om skema til Ankenævnet, da hun ikke kan anerkende vores afvisning af skaderne, som efter vores opfattelse ikke vedrører uheldet 31. juli 2002. Den manglende reparation af skaderne er således årsagen til, at kunden ikke har betalt selvrisikobeløbet.

Vi har i brev af 20. marts 2003, bilagt skema til Ankenævnet. l brevet orienterer vi kunden om, at vi har betalt skaden, som følge af tyveriforsøget, men dog fortsat ikke kan anerkende de øvrige skader. Kunden anmodes derfor om at oplyse, hvilken skade der skulle være forvoldt af A. Biler.

Som anført i brevet af 30. maj 2003, har vi på ny kontaktet vores taksator med yderligere oplysninger om skaderne på bilen.

Vores cheftaksator oplyser, at det var aftalt, at kunden efter ferie skulle vende tilbage til os / A. Biler, med henblik på en fornyet besigtigelse af bilen. Som oven for anført, er kunden aldrig vendt tilbage.

Endvidere oplyser vores taksator, at A. Biler på intet tidspunkt har påtaget sig ansvaret for skaderne. En værkfører fra A. Biler har dog bekræftet, at han sammen med kunden har besigtiget disse skader, men har dog ikke vedkendt at disse skulle være forvoldt på deres værksted i forbindelse med reparationen.

Sammenfattende må vi fastholde, at vi ikke kan betale erstatning for skaderne, som ikke vedrører det anmeldt tyveriforsøg af 31. juli 2002. Hvis kunden ønsker at anmelde disse skader via kaskoforsikringen, må vi henvise til indholdet i vores brev af 20. marts 2003, om bonustab samt opkrævning af selvrisiko.

Vores taksator og A. Biler er naturligvis fortsat indstillet på en fornyet besigtigelse af skaderne.

Endelig må vi fastholde vores opkrævning af selvrisiko, som alene var sat i bero til 1. november 2002. Kunden har anmeldt en skade, som ifølge vilkår for bilforsikring, s. 10 'Forsikring med bonustab' medfører bonustab samt opkrævning af selvrisiko.

Selvom vi ikke har betalt alle skader på bilen, har vi dog haft udbetaling på via kaskoforsikringen, hvilket medfører bonustab samt selvrisiko."

Hertil har klageren ved skrivelse af 13/1 2003 til nævnet anført:

"De ved klagen oplyste standpunkter og begrundelser fastholdes i deres helhed. Endvidere henvises til det beskrevne faktiske hændelsesforløb i brev af 18. november 2003 til Fair Forsikring ved M.G. Af brevet fremgår udover en redegørelse for skadernes omfang min beskrivelse af den behandling, som jeg fik af såvel Fair Forsikring som Fair Forsikrings taksator.

Det er min opfattelse, at Fair Forsikrings brev af 9. juli 2003 til Dem ikke bidrager med nyt til sagens faktiske oplysning, men derimod blot understreger Fair Forsikrings afvisende og for mig uforstående adfærd.

Jeg kan endelig oplyse, at jeg siden sagens indbringelse til Ankenævnet for Forsikring efterfølgende har haft et møde med Fair Forsikring ved M.S. for herved at søge

misforståelserne omkring Danske Inkassos inddragelse i sagen afklaret. På mødet beklagede M.S. på vegne af Fair Forsikring det passerede, idet han godt kunne se, at Fair Forsikring har optrådt 'uheldigt' i forhold til undertegnede."

Afslutningsvist har selskabet ved skrivelse af 26/2 2004 til nævnet anført:

"Brevet var bilagt yderligere kommentarer fra kunden, som henviser til at vi skulle have beklaget sagsforløbet under møde her i selskabet.

Vi har forelagt sagen for den pågældende medarbejder, som alene har taget stilling og beklaget vores behandling vedrørende præmieopkrævningen, og ikke vores behandling af skaden, herunder bonustabet samt selvrisiko."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Særlige forhold for tyveri-, brand-, kasko- og tillægsforsikringer**

Dækker ikke

Skade

- Dækket af anden forsikring eller garanti.
- Sket under behandling af eller arbejde på bilen.
- Grundet fabrikations- og/eller konstruktionsfejl.
- Forårsaget af slitage, fx ridser i lakken samt vejrets påvirkning.

…

Selvrisiko

I forsikringsaftalen kan du se, om du skal betale selvrisiko ved en skade.

Du bliver dog aldrig opkrævet selvrisiko ved skade.

…

- Sket, når bilen er overladt til værksted."

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste finder nævnet at kunne lægge til grund, at det er klageren, der har valgt reparatøren. Selskabet hæfter således ikke for eventuelle skader, som reparatø-

ren måtte have påført klagerens køretøj under dettes behandling. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at afholde omkostningerne til udbedring af eventuelle skader, som påstås påført af reparatøren under køretøjets behandling. Er der derimod ikke tale om behandlingsskader, er disse dækket uden selvrisiko, men det ligger uden for nævnets kompetenceområde at afgøre, om værkstedet måtte have påført køretøjet sådanne skader.

Nævnet finder således ikke at kunne kritisere, at selskabet har overgivet sagen til inkasso, da klagerens betaling udeblev den 1/11 2002.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen