722/05

Den 2. maj 2005 blev i sag nr. 63.984:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med en anmeldt kaskoskade.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet redegjort for sagen således:

"I oktober 2003 får jeg en skade på min bil, hvor der bl.a. sker en bule i kølerhjelm, revne i rude og dør-panelet indvendigt i højre fordør beskadiges.

Efter aftale med TRYG indleveredes bilen på værksted hvor den blev besigtiget af TRYG's taksator.

Ved afhentning var skaden udbedret på nær dør-panelet som ikke var udbedret, hvilket jeg straks reklamerede over til henholdsvis TRYG og værksted.

Værkstedet sagde at det var en fejl men at jeg skulle rette henvendelse til TRYG.

Herefter har jeg gennem et halvt år henvendt mig mange gange til TRYG (vel over 20 gange) uden resultat med anmodning om bekræftelse på at jeg kan lade skaden på dør-panelet udbedre under næste værkstedsbesøg under samme skadenummer hos

TRYG, hvorefter jeg selvfølgelig vil betale min selvrisiko. Jeg har ikke kunnet få TRYG i tale udover en endeløs strøm af opkrævninger vedrørende selvrisikoen, …"

Selskabet har ved skrivelse af 23/9 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"Klagen vedrører den tegnede motorkøretøjsforsikring, betingelser 97S1, hvor vores kunde er utilfreds med, at vi ikke har opgjort og betalt for udbedring af skade på dørpanel i forbindelse med et solouheld.

Uheldet skete den 20. oktober 2003, hvor vores kunde mistede herredømmet over sin bil og derved kørte i grøften.

Kunden anmeldte uheldet den 21. november 2003 og den 26. november 2003 modtog vi taksatorrapport vedrørende skaden på forruden.

Den 27. november 2003 modtog vi taksatorrapport vedrørende skade på bilens front.

Vi betaler herefter skaderne til reparatøren i henhold til de modtagne rapporter.

Den 22. januar 2004 modtog vi e-mail fra kunden, hvor denne beder os bekræfte at skaden på panelet vil blive repareret over samme skade.

Den 23. januar 2004 skriver vi til kunden at han må kontakte vores taksator F.A. således at han kan se på sagen.

Efterfølgende modtager vi skrivelser fra kunden, hvor han ønsker vores bekræftelse af, at skaden på panelet kan udbedres, som led i vores behandling af skaden den 20. oktober 2003.

Den 16. april 2004 gør vi endnu engang kunden opmærksom på, at skaden på bilen skal takseres inden vi kan tage stilling til skaden på panelet.

De første to taksatorrapporter er udfærdiget af værkstedet som forkalkulerede rapporter og sendt til vores taksatorafdeling sammen med billeder af skaderne. Skaden på panelet fremgik hverken af rapporterne eller billederne.

De billeder som kunden efterfølgende har sendt til os af panelet har været forelagt for en af vores taksatorer. Denne har vurderet, at bilen skulle besigtiges inden vi kunne tage stilling til skadens størrelse på panelet samt årsagssammenhæng. Vi har efterfølgende forsøgt flere gange at få en aftale i stand med kunden om at få bilen besigtiget dog uden det har kunnet lade sig gøre.

Vi har således prøvet at finde en løsning med kunden, men på nuværende tidspunkt desværre uden held."

Klageren har efterfølgende redegjort for - samt vedlagt kopi af e-mails til illustration af - hvorledes han har forsøgt at medvirke til en genbesigtigelse af bilen.

Selskabet har ved skrivelse af 9/11 2004 til nævnet anført:

"Vi har flere gange via mail bedt vores kunde kontakte taksator J.J. for at aftale tid og sted for besigtigelse.

Vores taksator har flere gange forsøgt at få en aftale i stand med K.H. [klageren] for besigtigelse af bilen. Hver gang annullerer vores kunde aftalen. Derudover har vores taksator lagt besked på vores kundes telefonsvarer den 4. oktober, den 5. oktober, den 6. oktober, den 7. oktober samt den 12. oktober for at få en ny aftale i stand uden at der er blevet reageret på beskederne.

Derudover har skadeafdelingen både på e-mail … samt på telefonsvarer … flere gange bedt vores kunde kontakte os for at få denne sag løst. Vores kunde svarer ikke på vores henvendelser. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at der tidligere er blevet reageret på både e-mail samt beskeder lagt på telefonsvareren.

På baggrund af de seneste måneders korrespondance med vores kunde, er det vores opfattelse at K.H. ikke er interesseret i at bilen bliver besigtiget og at sagen der-

med bliver afsluttet, hvorfor vi skal bede Ankenævnet afgøre sagen på det foreliggende grundlag."

Hertil har klageren ved skrivelse af 7/1 2005 til nævnet anført:

"Jeg er efter ophold i Kina i november/december blevet bekendt med Ankenævnet for Forsikrings brev dateret den 18. november 2004, herunder modtaget kopi af TRYG's seneste brev i sagen, som jeg gerne kort vil knytte nogle kommentarer til.

Indledningsvis bemærkes at jeg synes sagen gennem den seneste korrespondance har fået en besynderlig drejning og at fokus fuldstændigt er blevet fjernet fra den oprindelige årsag til sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring nemlig:

- At skaden på panelet tydeligt var opført i min skadesanmeldelse til TRYG;
- At TRYG desuagtet - uden på nogen form at informere herom - besluttet helt at bortse fra reparation/udskiftning af dørpanel på trods af den skæmmende skade;
- At jeg omgående retter henvendelse til værksted og TRYG angående den manglende udbedring af dørpanelet efter udleveringen af bil fra værkstedet.
- At værkstedet oplyser at skaden har været håndteret efter fotos taget af værkstedet og sendt via e-mail til TRYGs skadebehandler som sad i Århus. Værkstedet henviser mig endvidere til at kontakte TRYG.
- At TRYG ikke reagerer på mine mange henvendelser og i stedet modtager jeg fra TRYG en lind strøm af giroopkrævninger på selvrisikobeløbet kr. 3.045 og til sidst trues jeg af TRYG med retlig inkasso, da jeg ikke betaler. Dette på trods af mine mange henvendelser til TRYG som TRYG ikke besvarer.

Det er på baggrund af dette hændelsesforløb, at jeg retter henvendelse om hjælp til Ankenævnet for Forsikring for at få TRYG til at kigge på/behandle sagen.

Jeg vender nu tilbage til det konkrete indhold af TRYG's brev af 9. november 2004.

I brevet anfører Tryg at der er lagt besked på min telefonsvarer på en række datoer. Det er ikke korrekt! Tryg kan muligvis have ringet og lagt besked på min arbejdstele-

fon hos min tidligere arbejdsgiver. Jeg kan efter sagens natur heller ikke forudse at TRYG vil kontakte mig telefonisk.

Jeg hverken har - eller har haft på noget tidspunkt - en mailadresse hos 'hotmail.com' som anført af TRYG i brevets fjerde afsnit!!!

Det er heller ikke korrekt som anført, at jeg ikke har kontaktet TRYG for at få sagen løst og jeg synes egentlig at det er temmelig frækt at fremføre en sådan betragtning under hensyntagen til hele sagsforløbet. TRYG glemmer ligesom også behændigt at nævne at TRYG efterfølgende i to tilfælde (ved opkald direkte til mit arbejde) har aflyst faste aftaler om besigtigelse af min bil. Aftaler som jeg arbejdsmæssigt havde planlagt og indrettet mig efter (til orientering er jeg jobmæssigt kørende det meste af tide, hvorfor jeg i sagens natur ikke har hele dagen til at afvente besøg af TRYG).

Endvidere har jeg løbende fremsendt kopi af nogle af mine (mange) henvendelser til TRYG angående tidspunktet hvor jeg jobmæssigt ville være til stede i Lyngby, og hvor TRYG endnu engang ville kunne besigtige bilen.

Jeg har haft foreslået TRYG at de kunne besigtige bilen på min hjemadresse om aftenen hvor jeg de fleste aftener ville være hjemme. Dette ville TRYG heller ikke.

Endvidere har jeg efter forudgående aftale med TRYG været hos Toyota for at få taget billeder af skaden (helt parallelt med den fremgangsmåde som selv TRYG anvender, herunder ved indlevering af min bil til reparation af skaden). Billederne fremsendes efterfølgende til TRYG og lige pludselig findes denne metode alligevel ikke anvendelig hos TRYG, efter at jeg har brugt tid og haft ulejlighed med at få billeder taget. …

TRYG får sagen drejet derhen at jeg ikke vil have bilen besigtiget uagtet at det er åbenbart at det er TRYG der er skyld i at sagen ikke var afsluttet allerede i begyndelsen af 2004.

> Jeg mener at TRYG udviser en helt utilstedelig behandling af sin forsikringstager. Behandlingen af en helt banal sag om reparation af en skade trækkes ud i det uendelig af TRYG med alle sine ressourcer for at 'køre sin kunde træt' (og det lykkes nok!) og er nu gået ind i sit andet år. Jeg har imidlertid nu indhentet tilbud hos Toyota … på udbedring af skaden hvorefter jeg skal bede TRYG om at indbetale til mig kr. 907,50, hvilket beløb fremkommer ved at fratrække fra selvrisikobeløbet kr. 3.045 fra udgiften ved udskiftning af dørpanel kr. 3.952,50."

Det af klageren ovenfor anførte har ikke givet selskabet anledning til at fremkomme med nye bemærkninger. Selskabet ønsker imidlertid at fastholde, at det gentagende gange har forsøgt at indgå aftale med klageren for at få bilen besigtiget, og dette er forsøgt både på mailadresse "…@mail.dk samt pr. telefon …"

Af printudskrift fra selskabets journalsystem er i forbindelse med klagerens anmeldelse noteret:

> "Skadested …: Gribskov, vej mod Nødebo
> Beskrivelse …: Ft kørte i grøft og fået lille bule på kølerhjelm samt revne i frontrude."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen, herunder de fremlagte rapporter samt fotos, og finder det på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at der i forbindelse med uheldet - der skete den 20/10 2003 - blev forvoldt skade på bilens panel. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag vurdere, hvem af parterne der bærer skylden for den manglende besigtigelse.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

7. 63.984

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann