764/07

Den 4. juni 2007 blev i sag nr. 68.870:

xxxxx xxxxxx
xxxxxx xxx xxx xxxxxxxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har autoforsikring i Thisted Forsikring g/s, klager ved sin advokat over selskabets behandling af en anmeldt skade.

Selskabet har i skrivelse af 19/4 2006 redegjort for sagsforløbet:

> "Klagen udspringer af selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med en dækningsberettiget skade på forsikringstagers bil.
>
> Skaden bestod i hærværk på bilen. Hærværket fandt ifølge skadesanmeldelsen sted d. 4. marts 2004.
>
> Bilen blev bragt til reparatør, som blev valgt af forsikringstager. Skaderne blev d. 16. marts 2004 besigtiget af en taksator fra Taksatorringen, og således ikke af en taksator ansat hos selskabet.
>
> Selskabet modtog d. 5. april 2004 faktura fra reparatør. Denne faktura var i overensstemmelse med den udarbejdede taksatorrapport. Fakturaen blev betalt ultimo april 2004 og samtidig blev lavet og sendt opkrævning af selvrisiko til forsikringstager.
>
> Selvrisikoen blev ikke betalt af forsikringstager, og der blev således indledt en sædvanlig rykkerprocedure overfor forsikringstager. Først d. 22. juni 2005, altså mere end et år efter at opkrævningen var forfalden kontaktede forsikringstager selskabets bogholderi og meddelte mundtligt, at arbejdet ikke var udført af værkstedet. D. 16. august 2005 modtog selskabet en skrivelse fra forsikringstagers advokat, hvori denne reklamerer over, at selskabet betalte faktura fra reparatør uden først at have sikret sig, at reparationen faktisk var udført."

I den nævnte skrivelse af 16/8 2005 hedder det bl.a.:

> "I forbindelse med skaden blev bilen takseret af en af Deres medarbejdere i hvilken forbindelse det blev aftalt, at bilen skulle sendes til reparation hos Car Styling, H… Min klient har rykket autoreparatøren adskillige gange uden held.
>
> Imidlertid har min klient nu konstateret, at De angiveligt har betalt for forsikringsskaden på ca. kr. 42.000,00 uden forinden at kontakte min klient. Jeg skal i den anledning oplyse, at bilen slet ikke er repareret, men henstår hos en mekaniker på S. egnen.
>
> Da min klient er omfattet af ovennævnte forsikring, og da De har anerkendt skaden som dækningsberettiget, skal jeg venligst forespørge, hvor bilen skal henstilles med henblik på reparation, ligesom jeg skal anmode Dem om at bekræfte, jfr. forsikringspolicen, at De afholder udgifterne til reparation i overensstemmelse med indholdet af den oprindelige bekræftelse."

Af en skrivelse af 11/10 2005 fra selskabet til klagerens advokat fremgår bl.a.:

> "Bilen er henstillet på værksted Car Styling, S., og værkstedet er valgt udelukkende af J.M. [klageren]. Værkstedet kontakter vores taksator den 16.03.2004 for opgørelse af skaden på bilen, og her bliver udfærdiget en taksatorrapport og skaden bliver opgjort til 46.804,84 kr.
>
> Thisted Forsikring modtager den 5.4.2004 en faktura for udbedring af skaden, og denne faktura betaler vi den 25.04.2004.
>
> Vi sender herefter en selvrisikoopkrævning den 25.04.2004 til J.M. på 7.952,- kr.
>
> Den 19.5.2004 ringer J.M. for at aftale en afdragsordning på selvrisikobeløbet, og lover at betale 500,- kr. hver den 1. indtil beløbet er betalt.
> Vi modtager imidlertid ikke de aftalte afdrag, og efter vi har fremsendt rykkere til J.M., kontakter han os igen pr. telefon den 02.08.2004 og oplyser, at han har glemt afdragsordningen, og vil betale 2.000,- kr. den 5.8.2004 via bank.
> Den 09.08.2004 modtager vi hele beløb på 7.952,- kr.
>
> På intet tidspunkt i den kommunikation vi har med J.M. omkring den manglende indbetaling af selvrisikobeløbet, har han nævnt overfor os, at skaden på bilen ikke er repareret.
>
> Ved søgning på Car-stylings SE-NR. … har vi fået oplyst at firmaet er momsregistreret og virksomheden står under Car Styling v/…
>
> J.M. retter først henvendelse til os den 22.6.2005 omkring den manglende reparation, og oplyser at Car Styling er gået konkurs."

Som svar herpå har klagerens advokat i skrivelse af 9/11 2005 til selskabet anført bl.a.:

"I besvarelse af Deres skrivelse af 11. oktober 2005 har min klient bedt mig meddele, at han er enig i at værkstedet er valgt af ham. Herefter ophører enigheden.

Min klient har ikke mulighed for at vide, at opkrævningen af selvrisikoen er udtryk for, at De samtidig har betalt for reparationen hos Car-Stylings. På tidspunktet for Deres fremsendelse af opkrævningen er bilen end ikke afleveret hos Car-Stylings for at blive repareret! I den anledning skal jeg henlede Deres opmærksomhed på, at der er forskellig praksis hos forsikringsselskaberne på, hvornår selvrisikoen opkræves. Når min klient først retter henvendelse til Dem den 22.6.2005 skyldes det, at autoreparatøren har oplyst for min klient, at han mangler reservedele der skal bestilles hjem fra udlandet og som er i restordre, hvorfor min klient må påregne betydelig ventetid. Min klient mister først tålmodigheden i løbet af juni 2005, hvorefter han kontakter Dem."

Klagerens advokat har i klageskrivelse af 23/2 2006 til nævnet anført:

"Det er min opfattelse af selskabet burde og kunne have sikret sig, at endelig reparation havde fundet sted.

Omstændighederne omkring reparationen er følgende:
Min klient fik i år 2004 sin automobil … ødelagt af en eller flere ukendte gerningsmænd. I forbindelse med skaden blev bilen takseret af en medarbejder hos forsikringsselskabet. Det blev herefter bestemt, at bilen skulle sendes til reparation hos C.S. Min klient har rykket autoreparatøren adskillige gange uden held.

Imidlertid har min klient nu konstateret, at forsikringsselskabet har betalt for skaden uden i den forbindelse at have sikret sig, at bilen var blevet repareret. Min klient har dog modtaget opkrævning på selvrisikoen, som er blevet betalt til forsikringsselskabet. Min klient vidste ikke, at den omstændighed, at opkrævningen på selvrisikoen fremsendes til forsikringstageren tillige er udtryk for, at forsikringsselskabet har honoreret en faktura fra en autoreparatør.

Det er efter min opfattelse ikke min klients problem, at forsikringsselskabet har betalt for reparationen."

Selskabet har i skrivelsen af 19/4 2006 til nævnet anført:

"Selskabet har fastholdt opkrævningen af selvrisiko samt afvisning af at betale yderligere i forbindelse med reparationen af bilen.

Selskabets stillingtagen hviler på følgende:

- Det er sædvanlig kutyme i dansk forsikringsbranche at honorere fakturaer, som indsendes til selskabet i forbindelse med dækningsberettigede skader.
- At det er sædvanlig kutyme i selskabet at stole på at arbejdet er udført. Alene såfremt der måtte være konkrete indikatorer på, at ikke alt er, som det burde være, vil være anledning til nærmere undersøgelse.
- At forsikringstager ikke reagerede overfor selskabet umiddelbart efter at have modtaget opkrævning af selvrisiko. Hvis forsikringstager på dette tidspunkt havde

reageret havde selskabet haft mulighed for at varetage sine interesser overfor værkstedet. Ved sin passivitet fratog forsikringstager selskabet muligheden for at begrænse et eventuelt tab, da forsikringstager må være den første til at være opmærksom på, at arbejdet reelt ikke er udført.

- At forsikringstagers egne forhold og ønsker i nogen grad har været medvirkende til forsinkelsen. Der henvises til selskabets skrivelse af 17. november 2005 til forsikringstagers advokat."

På forespørgsel fra nævnets sekretariat om, hvor bilen befandt sig, medens klageren afventede reparation, har klagerens advokat i skrivelse af 14/3 2007 oplyst, at bilen befandt sig hos Car Styling, H…, hvor den var henstillet med henblik på reparation.

Det hedder videre i advokatens skrivelse:

"Min klient har endvidere bedt mig afvise, at de ekstraarbejder han havde bestilt hos reparatøren ikke på nogen måde skulle have forsinket reparationen af bilen.

Da min klient på intet tidspunkt er blevet afkrævet betaling for disse ekstra ydelser, har han ikke nogen mulighed for at vide, at reparatøren har tilladt sig at fremsende faktura direkte til forsikringsselskabet.

Det er muligt, at forsikringsselskabet har den praksis at betale for reparation af skadede biler ved autoreparatørens fremsendelse af fakturaer. Denne praksis er temmelig uheldig - især når forsikringstageren ikke har mulighed for at vide, dels at autoreparatøren har fremsendt fakturaen til betaling, ligesom forsikringstageren ikke vidste/burde vide at selvrisikoopkrævningen var udtryk for, at der var betalt for reparation. Forholdet er jo det at forsikringstageren kun ved, at bilen fortsat henstår til reparation uden at reparationen er gennemført.

Forsikringstageren er efter min bedste opfattelse sagesløs i denne sag. Forsikringsselskabet bør selv bære risikoen for at de har betalt for en reparation af en bil, hvor arbejdet ikke er udført især ikke når man har rettet henvendelse til forsikringstageren.

Det havde været nemt for forsikringsselskabet, samtidig med selvrisikoopkrævningen samtidig at oplyse overfor forsikringstageren, at opkrævningen tillige er udtryk for, at man samtidig har betalt autoreparatøren i henhold til fakturaen. Det havde været nemt at udtrykke dette i samme skrivelse, hvori opkrævningen af selvrisikoen finder sted."

5. 68.870

Nævnet udtaler:
Værkstedet er valgt af klageren, og der ses ikke forhold, der indebærer, at selskabet skulle hæfte for reparatørens manglende opfyldelse af aftalen.

Klageren, der i april 2004 blev afkrævet selvrisiko, rettede først i juni 2005 henvendelse til selskabet om manglende reparation af den i marts 2004 hærværksskadede bil. Nævnet finder, at klageren ved den således udviste passivitet har afskåret sig fra at gøre indsigelse mod, at selskabet i april 2004 har betalt værkstedsregningen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann