773/07

Den 4. juni 2007 blev i sag nr. 69.907:

xxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt ansvarsskade.

Klageren bestrider, at hun har forvoldt den skade, der er blevet udbedret på modpartens bil. Selskabet har over for nævnet gjort gældende, at skadens omfang er tilstrækkelig dokumenteret.

Det fremgår af sagen, at den forsikrede bil var involveret i et færdselsuheld den 7/3 2006, hvor klageren bagfra påkørte modparten, der bremsede på grund af en cyklist. Skaden er fototakseret, og i taksatorrapport dateret 9/3 2006 er skaden opgjort således:

"ARBEJDSLØN	633,60	KR
RESERVEDELE	458,74	KR
LAK	1.594,75	KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0 %	31,86	KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4 %	8,87	KR
FRADRAG IFLG. AFTALE (7,0 %)	-190,95	KR
MOMSPLIGTIG	2.536,87	KR
MOMS 25,00 %	634,22	KR
I ALT INCL. MOMS	3.171,09	KR"

Klageren har bestridt at have forvoldt skade på modpartens bil, og parterne har ført en omfattende korrespondance om kvaliteten af den foto-taksering, som har fundet sted.

Nævnet har fået forelagt de fremlagte fotografier fra fototakseringen. Nævnet har tillige fået fremlagt de fotografier, som klageren tog af modpartens bil. Om sine billeder har klageren i skrivelse af 1/4 2006 til selskabet oplyst:

> "Den 27. marts 2006 kontaktede vi selv modparten, E.H.N., for med egne øjne at se den skade på hans bil, som vi skulle have forvoldt. Modparten var synligt vred, men kunne ikke selv påvise nogen skader på sin bil. Han henviste os til taksator (der som nævnt nægter at bidrage til sagens opklaring) og reparatøren. Modparten oplyste samtidig, at bilen endnu ikke var blevet repareret.
>
> Vi tog herefter selv en række billeder af modpartens bil. Vi vedlægger billederne. De første billeder viser bilen lige så møgbeskidt som på de billeder, taksator har baseret sin vurdering på. De næste billeder viser bilen, efter at vi havde rengjort den bagtil. På intet af disse billeder kan der påvises den mindste bule eller ridse, som på nogen mulig måde kan stamme fra en påkørsel."

Klageren har om billederne fra fototakseringen i skrivelse af 5/11 2006 til nævnet anført:

> "Billeder er utilstedelig dårlige. De er næsten sorte og viser ikke en eneste detalje på bilen. Det er end ikke muligt at se, hvor bilen holder op og værkstedsgulvet begynder. Billederne viser ikke andet end en møgbeskidt bil, lidt reflekser fra blitzlyset, samt et par pletter, der mest synes at stamme fra lysreflekser fra værkstedsgulvet. Billederne viser derimod ikke antydning af hverken ridser eller buler,
>
> Vi har den 1. november 2006 forelagt billederne for FDM, ... Vi har desuden forelagt billederne for vores egen mekaniker. FDM og vores mekaniker har studeret billederne meget nøje. De har aldrig set så ringe billeddokumentation af en skade, og de fastslog samstemmende, at billederne er så dårlige, at de ikke dokumenterer noget som helst. FDM er totalt uforstående over for, hvordan en taksator kan taksere en skade ud fra disse biller. Vores mekaniker oplyste, at han aldrig nogen sinde har eller kunnet finde på at sende så dårlige billeder til en taksator.
>
> Vi fastholder derfor, at der ikke er sket en skade på modpartens bil. Taksators opgørelse af skaden er ifølge Topdanmarks egne oplysninger udelukkende baseret på billederne af modpartens bil. På baggrund af billederne, samt FDM's og vores mekanikers udtalelser, fastholder vi, at der ikke findes antydning af påvisning af en skade på modpartens bil. Tværtimod fremgår det af de tydelige billeder af modpartens bil, som vi har taget og fremsendt, at der ikke er sket nogen skade
>
> Vi synes, at det er en skandale, at taksator på denne måde har 'takseret' den påståede skade på et ikke eksisterende grundlag. Som kunder er vi totalt magtesløse over for den slags sjusk/overgreb fra en taksator, som må formodes at gøre et seriøst og uvildigt arbejde. Det er dybt beskæmmende!
>
> Vi fatter heller ikke, at et værksted kan finde på at 'dokumentere' en skade med billeder, der intet viser. Selv den værste amatørfotograf kan tage bedre billeder end

dem, modpartens værksted har indsendt til taksator. Vi kan desværre ikke helt frigøre os fra den ubehagelige tanke, om det mon er bevidst, at værkstedet har gjort billederne utydelige."

Selskabet har i skrivelse af 27/12 2006 til nævnet anført:

"Vi må fastholde, at den skade som vi har betalt for, svarer til skaden som klager forvoldte den 7. marts 2006.

Modpartens bil blev fototakseret allerede 2 dage efter uheldet, og på taksatorrapporten fremgår det, at reparationen ville blive færdig den 10. marts 2006, hvilket svarer til den dag, som modparten oplyser, at hans bil blev repareret.

Trygs taksator har skriftligt oplyst, at der var en helt klar påkørsel af bagkofangeren.

På baggrund af disse oplysninger, ser vi ingen grund til at betvivle den skade, som Trygs taksator opgjorde 2 dage efter uheldet."

Hertil har klageren i skrivelse af 13/1 2007 til nævnet anført:

"Vi fastholder, at Trygs taksator slet ikke har været i stand til at taksere den påståede skade på grundlag af det foreliggende billedmateriale, der ikke viser noget som helst. At taksatoren til trods herfor skriftligt erklærer, at der var en 'helt klar påkørsel' af bagkofangeren, er direkte pinligt og viser kun alt for tydeligt, at hans 'taksering' ikke er troværdig. Vi er derfor dybt forundret over, at Topdanmark ikke set nogen grund til at betvivle taksators opgørelse af skaden."

Det bemærkes, at klageren bestrider, at modpartens bil skulle være repareret den 10/3 2006. Det hedder herom i klagerens brev af 25/10 2006 til nævnet:

"Modparten nævnte intet herom, da vi mødtes med ham den 27. marts 2006 på hans arbejdsplads for at se den skade på hans bil, som vi skulle have forvoldt. Tværtimod oplyste han på dette møde, at bilen endnu ikke var blevet repareret, jf. vores brev af 1. april 2006 til Topdanmark.

Modpartens påstand strider også imod, at værkføreren på hans værksted den 13. marts 2006 oplyste overfor os, at bilen endnu ikke var blevet repareret, jf. bilag til klageskema.

Herudover finder vi det meget mærkeligt, at modpartens værksted ikke skulle kunne se i sine papirer, hvornår en bil er blevet repareret. Et seriøst værksted må uden problemer kunne dokumentere, hvornår en bil er blevet repareret. Vi opfordrer Dem til at få modpartens værksted til at dokumentere, hvornår modpartens bil er blevet repareret."

Selskabet har i skrivelse af 18/1 2007 til nævnet som svar på klagerens skrivelse af 13/1 2007 alene anført:

> "I Topdanmark bliver mere end 1/3 af alle skader fototakseret, og ud fra de oplysninger, som vi er i besiddelse af, så er Trygs andel mindst lige så stor, så taksatorerne har derfor en stor erfaring i fototaksering, hvorfor vi - som tidligere nævnt - ikke ser nogen grund til at betvivle taksatorens opgørelse."

Hertil har klageren i skrivelse af 28/1 2007 til nævnet anført:

> "Topdanmark forholder sig slet ikke til den konkrete sag. Selskabet kommer alene med generelle betragtninger, der er uden relevans i den konkrete sag.
>
> Vi har ikke grund til at tvivle på Topdanmarks oplysning om, at mere end 1/3 af alle skader bliver fototakseret. Vi tror også gerne, at taksatorerne har stor erfaring i fototaksering, og at de generelt gør et udmærket stykke arbejde.
>
> Det har bare intet med den konkrete sag at gøre!
>
> Uanset hvor stor erfaring en taksator end måtte have i at fototaksere skader, vil vedkommende ikke være i stand til at foretage en fototaksering af den påståede skade. Som vi tidligere har anført, er det billedmateriale, der er anvendt til foto'takseringen' totalt ubrugeligt og viser absolut intet. Enhver kan let overbevise sig herom blot ved at se på billederne.
>
> Når Topdanmark fastholder, at selskabet ikke [har] set nogen grund til at betvivle taksators opgørelse, kan vi derfor kun konkludere, at selskabet ikke har foretaget en selvstændig vurdering af sagen, men alene har givet en række standardsvar. Vi synes ikke, det er en fair behandling af os som kunder."

Selskabet har i skrivelse af 5/2 2007 til nævnet anført:

> "Hvis Trygs taksator havde vurderet, at billederne af klageres bil ikke var tilstrækkelige til vurdering af skaden, havde han enten bedt om nogle nye fotos, eller også ville han have foretaget en fysisk besigtigelse af skaden."

Nævnet udtaler:

Nævnets flertal - tre medlemmer - finder, at der til afgørelse af sagen kræves en nærmere bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet, men som i givet fald må foregå ved domstolene. De finder derfor, at sagen ikke kan afgøres af nævnet, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

5. 69.907

To medlemmer finder det ud fra den af selskabet fremlagte fotodokumentation godtgjort, at modpartens bil ved færdselsuheldet den 7/3 2006 blev beskadiget som anerkendt af selskabet, hvorfor der ikke kan rettes kritik mod selskabets behandling af sagen.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Derfor

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

J. Hermann