777/07

Den 20. august 2007 blev i sag nr. 70.470:

xxxx xx xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har motorkøretøjsforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over, at selskabet i forbindelse med en anerkendt skade har afvist at dække en efteranmeldt skade på soltaget.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der er tale om udgift til almindelig vedligeholdelse.

Det fremgår af sagen, at klagerne den 18/7 2006 anmeldte, at bilen var blevet påkørt bagfra på et tidspunkt, hvor den holdt stille for ubetinget vigepligt. Selskabets taksator vurderede skaden til at omfatte udskiftning af liste og beslag på bagkofanger samt lakering. Derudover har taksatoren i rapport dateret 24/7 2006 anerkendt skade på soltag. I rapporten er angivet:

> "Soltag stod åbent da uheldet sket og er derfor hoppet ud af føringsskinne - vi har ladet tvivlen om slitage/skade komme ejer til gode."

Nævnet har fået forelagt de fremlagte fotografier.

Klagerne har i klageskrivelse modtaget i nævnet 24/10 2006 fremsat følgende krav:

> "At forsikringsselskabet betaler udgifter i forbindelse med påkørselsskade, men er dog indstillet på at betale slidte wirer, hvis det kan bevises at de var slidte - har fået

oplyst hos VW-værksted i V. at nye koster ca. 600-800 kr. Slitagen er vel også afhængig af hvor meget soltaget har kørt og om de er vedligeholdt."

Klagerne har i klageskrivelsen videre anført:

"Den 18. juli 2006, sidst på dagen, bliver vores bil påkørt bagfra. Det er et mindre tryk, men kofanger bliver ridset og soltaget kan efterfølgende ikke lukkes. Det er tydeligt at se på bilens kofanger, at der er en skævhed og at bilen er ramt skævt bagfra.

Vi må som en god Bonus Pater sørge for at soltaget lukkes, således at bilen ikke ødelægges med yderligere skader, hvis der skulle opstå regn eller hærværk i løbet af natten, og da det er sidst på dagen er det svært at finde et værksted der har åbent, og jeg opsøger derfor et værksted i A. som lukker soltaget.

Vi kontakter VW i H., og de kan tage bilen ind dagen efter, idet soltaget ikke kan lukkes helt til, så det slutter ikke tæt og regnvand kan løbe ind i bilen. Jeg mener at det bør dækkes af forsikringen.

Jeg kontakter Tryg, K.J. og fortæller, at bilen er kørt på værksted i H. (S.) og spørger hvordan vi skal håndtere sagen, og får den besked, at værkstedet er ok, og at det er værkstedet, der kontakter taksatoren, og vi vil høre yderligere.

Vi bliver kontaktet af værkstedet (J.) nogle dage senere, som fortæller at taksatoren, M.B.M., har besigtiget skaden, og at bilen repareres og kan i løbet af nogle, dage afhentes.

Så bliver vi ringet op igen fra værkstedet (det er nu en mekaniker der hedder M.), at der er en funktionsfejl på soltaget, så det kan ikke køres helt tilbage, og han fortæller, at det skal skilles ad igen, fordi taksatoren vil se på det endnu engang. (Hvorfor?) De konstaterer nu, at der er skinner og wirer der er slidte, og at vi ikke har vedligeholdt soltaget? og som taksatoren siger, det vil han ikke betale for.

Vi fortæller mekanikeren M., at det ikke kan være tilfældet, at de er så slidte, og han siger, at man vil prøve at rengøre, og smøre skinner og kabler for at se, om det får soltaget til at køre helt tilbage. Vi har efterfølgende talt med mekanikeren om dette, som siger at de kan have glemt at smøre det inden de samlede soltaget igen. Det passer også sammen med den forklaring vi fik fra ferieafløser/mekanikeren J. Hvorfor skulle man ellers smøre og rengøre det igen, det støtter da mistanken om at det ikke var gjort første gang.

Vi har efterfølgende talt med taksatoren M.B.M., og han siger til min mand at han afviser sagen, fordi vi selv har indgået aftale med værkstedet. Han udtaler ligeledes, at vi ikke har vedligeholdt bilen. Jeg tror aldrig, at han har set vores bil faktisk. Den er meget vedligeholdt og alle service er overholdt. Den er nærmest 'hysterisk' vedligeholdt.

Der er nu tvist om regningen. Vi mener at vi før vi blev påkørt havde et soltag der fungerede godt, og der er absolut ikke tale om manglende vedligeholdelse, og hvad der ellers er blevet slynget os i hovedet. Vi overholder alle services og vores bil er langt over normal standard for en 8-årig bil, vi nurser om bilen, vasker, pudser og smører og vi er blevet pådraget en skade fra en modpart som ubetinget erkender sin skyld, og ser at soltaget også er vredet under påkørslen.

Før havde vi et soltag der fungerede uden tegn på mislyde eller slidtage, vi bliver påkørt og får det ødelagt, og må selv betale for at få det repareret og det virker efterfølgende ikke særlig godt, det løber stramt og larmer ved lukning. Hvis der havde været tale om misligholdelse ville det kunne høres når vi benyttede soltaget.

Vi er noget overraskede over dette forløb fra Tryg, og den tid behandlingen af vores sag har taget, og alle de modstridende forklaringer. Taksatoren virker dybt utilregnelig. Vi undrer os over, at Tryg vil lægge navn til sådan en behandling af deres kunder. Vi undrer os også over hvor forskelligt de forskellige mekanikere på værkstedet har taklet sagen. Den første mekaniker (J.) ringer til os, at taksatoren har besigtiget bilen og at taksatoren har godkendt og senere bliver vi kontaktet af en anden mekaniker der har haft en anden taksator på som afviser. Det er da underligt, at J. der er ferievikar sammen med en taksator der ligeledes er ferievikar godkender, og at det faste personale afviser. Det virker meget mistænkeligt?

Vi spørger også os selv om det er værkstedet der har glemt at rengøre og smøre delene inden de samlede dem igen, men det må være en sag mellem værkstedet og Tryg. Da vi hentede bilen efter 3 uger på værkstedet havde værkstedet også glemt at nedsætte de såkaldte tagrender i bilen, så da det regnede stod vandet ind langs siderne og samlede sig i en sø på gulvet, og vi måtte tage turen til værkstedet igen.

Vi mener også at når vi er forsikret må det være Tryg der skal tage kontakten med værkstedet og at det er dem der skal tage kampen når det ikke er godt nok udført.

Vi mener ikke at det er et urimeligt krav, at ønske udgifterne på reparation af soltaget dækket på i alt kr. 363,15 til VW i A., for at få lukket soltaget og stoppet yderligere skader på bilen (bonus pater situation) og kr. 2.745,39 for reparationen af soltaget, i alt kr. 3.108,544."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 21/11 2006 til nævnet anført:

"Af de modtagne fakturaer fremgår det, at Bilhuset A. den 18. juli 2006 midlertidigt havde lukke soltaget - pris 363,15 kr., og at S. - Biler H. den 1. august 2006 havde af- og påmonteret 2 kabler, skydepladen og beklædningen og foretaget smøring af soltaget - pris 2.725,39 kr. I alt en udgift på 3.108,54 kr.

Taksator gennemgik de fremsendte fakturaer og talte med værkstedet. De oplyste, at der var tale om vedligeholdelse af soltaget, som var aftalt med vores kunde, da soltaget efter reparationen i forbindelse med skaden kørte trægt og trængte til at bli-

ve serviceret. Vores taksator informerede vores kunde herom samt at evt. uoverensstemmelser omkring faktura og det arbejde der var aftalt, måtte de afklare med værkstedet, når de selv havde igangsat og aftalt dette med værkstedet, jf. vores interne notat af 24. august 2006.

Vores kunde var ikke tilfreds hermed, og taksator tilbød et forlig, på grund af det gode kundeforhold, således at vi betalte hele udgiften til lukning af soltaget og halvdelen af vores kundes udgifter til dækning af fejlfinding/service på soltaget med i alt kr. 1.480,84 kr. Dette blev dog afslået af kunden, og vi afviste derfor betaling af hele beløbet, idet der var tale om almindelig vedligeholdelse. Vores taksator henviste endvidere kunden til at få refunderet en pakning hos Bilhuset A., idet de måtte have beskadiget denne i forbindelse med lukningen
...
På grund af den minimale skade på kofangeren fandt vi det tvivlsomt, om der var årsagssammenhæng mellem påkørslen og problemerne med soltaget. Bilhuset i A. havde lukket soltaget på vores kundes foranledning, og vores taksator havde derfor ikke haft mulighed for at besigtige soltaget, således at han kunne vurdere, om årsagen til soltaget var hoppet ud af føringsskinnen skyldes påkørslen bagfra. Vi valgte dog at lade tvivlen komme vores kunde til gode, hvorfor vi afsatte 2 timer til reparation af soltagets ramme.

Efter reparation af rammen syntes værkstedet, at soltaget kørte stramt, og værkstedet mente dette skyldtes at skinner og wirer/kabler var slidte. Der var således ikke tale om, at soltaget ikke kunne køre helt tilbage, som angivet af vores kunde, men alene at dette kørte stramt. Dette var årsagen til værkstedet kontaktede kunden for at høre, om de skulle udføre service på soltaget, hvilket var for vores kundes egen regning, da taksator havde afvist betalingen heraf. Taksator mente dette kunne skyldes, at soltaget ikke regelmæssigt var blevet smurt, og service heraf indgår i VW almindelige serviceprogram.

Af betingelsernes § 3, stk. 3.2 c) fremgår det bl.a., at den forringelse af køretøjet, der er en følge af brug, herunder slitage osv., ikke er omfattet af kaskoforsikringen. Efter vores taksators vurdering, har der alene været tale om almindelig vedligeholdelse af soltaget, hvilket også er i overensstemmelse med det udførte arbejde hos S. - Biler H., jf. fakturaen.

Vores kunde var endvidere informeret om konsekvenserne i form af egenbetaling, inden servicen blev påbegyndt, og vi kan således ikke imødekomme vores kundes krav om betaling af det fulde beløb. Vi skal dog gøre opmærksom på, at vores forligstilbud om betaling af 1.480,84 kr. stadig står ved magt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Stk. 3.2 Undtagelser**
Kaskoforsikringen omfatter ikke:
...

c skade, der er en følge af vejrligets påvirkning (f.eks. tæring, rust og frostsprængning) eller den forringelse af køretøjet, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser o.l."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at de efterfølgende konstaterede problemer med soltaget skyldes påkørslen. Nævnet kan på den baggrund ikke pålægge selskabet at yde dækning, idet nævnet dog har noteret sig, at selskabet har opretholdt tilsagnet om at betale 1.480,84 kr.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen