779/07

Den 17. september 2007 blev i sag nr. 70.480:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har opkrævet to gange selvrisiko for en anmeldt skade.

Selskabet henviser til, at skaderne på klagerens bil ikke kan stamme fra det samme skadetilfælde.

Det fremgår af sagen, at klageren telefonisk anmeldte, at han den 13/6 2006 havde påkørt en anden bil bagfra, hvorved der var sket skade på klagerens bil. Selskabet besigtigede herefter bilen og anførte i skrivelse af 16/8 2006 til klageren:

> "Vi har fra vores taksator modtaget 3 rapporter angående skader på din bil.
>
> Da vi kun har modtaget anmeldelse fra dig på den ene af skaderne, fremsender vi hermed 2 skadeanmeldelser som du bedes udfylde."

Som følge heraf anførte klageren ved skrivelse af 22/8 2006 til selskabet:

> "Da der er opstået tvivl om skadens omfang, efter at reparationen er udført, fremsender jeg, efter aftale, denne beskrivelse af hændelsesforløbet.
>
> Den 13 -6-2006 er jeg på vej hjem fra min lærerplads. Bilen foran mig laver en brat undvigemanøvre, samtidig med at han bremser kraftigt. Min fod glider på bremsepedalen, og selv om jeg også prøver at lave en undvigemanøvre, kan jeg ikke undgå at påkører ham. Damen som var årsag til uheldet står ud, spøger om vi

er ok, hvorefter hun straks kører igen, uden at vi har en chance for at få navn, nummerplade eller tilsvarende oplysninger.

Da jeg temmelig rystet når hjem til mine forældre, har jeres autoskade service lukket. Jeg kan ikke benytte tlf. på min lærerplads, og derfor er det min pap far der dagen efter anmelder skaden. I oplyser at det ikke er nødvendigt med en skriftlig skadesanmeldelse, når skaden anmeldes pr. telefon. Der går en uges tid, før det autoværksted i samarbejder med, kan tage bilen ind til reparation.

Herefter er værkstedet ramt af sygdom og sommerferie. Det fremgår af taksatorrapporten, at skaden først bliver vurderet d. 3. juli, og bagefter forsætter bemandingsproblemerne for værkstedet. Min pap far ringer gentagende gange og rykker for, hvornår bilen er færdig.

Efter næsten en måned, hvor bilen hele tiden har stået ude på værkstedet, blive min pap far ringet op fra værkstedet. De forklare pr. tlf. at de nu skal påbegynde reparationen. De oplyser at de, mens taksator var til stede, fandt nogle helt friske skader ned af bilens venstre side - skader som de helt klart mener stammer fra uheldet. Min pap far siger derefter:

at alle skader, der stammer fra uheldet selvfølgelig skal laves.

Nu mener i fra alm. Brand åbenbart, at de omtalte skader ikke er anmeldt. Jamen så anmelder jeg hermed de omtalte skader. I bilaget til sag T…, ses en bule lige under vinduet. Den bule har min kæreste selv påført bilen for længe siden, men de øvrige skader er nye for mig.

Jeg og min familie var i dagene efter uheldet, mere optaget af min skulderskade, der stammede fra selen, end af bilen - særligt da i oplyste at værksted og taksator sagtens kunne vurderer skaden. Samtidig går der meget lang tid før reparationen påbegyndes. Når værkstedet så ringer op oplyser at de omtalte skader var helt friske, og uden tvivl stammede fra uheldet, og samtidig oplyser at skaderne var fundet mens taksator var til stede, så... Ja, min pap far var ikke i tvivl

alle skader der stammede fra uheldet skal laves,

var ordren til værkstedet.

Jeg kan ikke se, hvordan jeg kan komme til at hæfte for dele af den samme autoskade. Derfor betaler jeg heller ikke de to regninger jeg lige har modtaget med posten. De omhandler jo netop de skader, som i ikke har registreret, som værende en del af uheldet. Der drejer sig om:

Skadenummer: 42…94… og Skadenummer. 42…95…

Jeg forventer at i, sammen med værksted og taksator kan få afklaret, at der kun er tale om en og samme autoskade, så sagen dermed kan afsluttes."

Selskabet anførte ved skrivelse af 28/9 2006 til klageren:

> "Da taksatoren bliver tilkaldt af værkstedet …, med henblik på besigtigelse af skaden på din bil, gør han med det samme værkstedet opmærksom på, at der ikke kan ses sammenhæng i påkørsels skaden på venstre front og de buler der er på venstre side midt og bag. Vi har gennemgået diverse foto, som er taget forinden skaden er blevet udbedret og giver taksatoren medhold i dette.
>
> Af din mail fremgår det, at din kæreste har påført bilen en bule på venstre side midt, lige under vinduet. Ligeledes er der en bule på venstre bagskærm lige ved venstre bagdør, denne er meget simular den bule under vinduet, hvorfor vi er af den opfattelse at den kan være sket samtidig. Vi vil derfor betragte dette som én skade.
>
> På baggrund af ovenstående, betragtes de opgjorte skader som to og ikke tre. Vi har tidligere fremsendt to girokort på kr. 4161,46 og kr. 3509,36, dem vil vi annullere og lave én opkrævning på i alt kr. 7670,82 da du har en selvrisiko på kr. 17.183,00.
>
> At værkstedet har udbedret alle skader, er en sag mellem dig og værkstedet. Vi går naturligvis ud fra, at værkstedet orienterer dig herom og vi har derfor ikke taget forbehold ved besigtigelse af skaderne."

Klageren anførte herefter ved skrivelse af 5/10 2006 til selskabet:

> "Jeg kan slet ikke acceptere jeres afgørelse.
> Jeg har endnu engang talt med værkstedet, og de støtter mig i, at skaderne på venstre side af bilen var helt friske, og stammer fra uheldet d. 13. juni - undtaget den bule der var under vinduet på venstre fordør - bilag sag TR 41...
> Denne bule har jeg aldrig sagt skulle repareres. Var jeg blevet spurgt før reparationen var påbegyndt, havde mit svar været nej, men først når i sender en regning på den udførte reparation, kommer jeres spørgsmål. At i, og jeres taksator, nu prøver at kæde denne gamle skade sammen med de nye skader der opstod ved uheldet - jo
>
> Der er kun tale om én skade, og jeg har kun sagt, at skaderne fra uheldet skulle udbedres.
>
> At i betaler en værkstedsregning, på noget i ikke mener er anmeldt som skade, er jeres fejl, ikke min. Jeg betaler ikke for ydelser, jeg ikke har ønsket. Det er først efter udført reparation i og først efter at regningen er betalt, at i beder mig om at anmelde dem skriftligt. Heller ikke der bliver jeg gjort opmærksom på, at i betragter det som tre skader, og ikke en. Da min pap far telefonisk anmelder uheldet, lige så snart jeres telefoner åbner d. 14. juni, er det jer selv der oplyser, at en skriftlig anmeldelse er unødvendig - taksator og værksted kan sagtens vurderer omfanget af skaderne, siger i - nu prøver i så at løbe fra jeres forpligtelser."

Klageren har ved skrivelse af 25/10 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at de reparerede skader stammer fra et uheld, hvorfor der kun skal opkræves en selvrisiko. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Den 16. august skriver Alm. Brand til mig. De omtaler pludselig to skader fra d. 3. juli, og beder mig udfylde de to medsendte skadesanmeldelser senest d. 24. august. Kort tid efter fremsender de også to girokort, som skal betales, dateret 19. august.
>
> Jeg bliver meget forvirret, og ringer til Alm. Brand. De forklarer at de mener skaderne på venstre side af bilen er > Bilka buler < - Jeg bliver endnu mere forvirret, da jeg kun kender til én gammel bule lige under vinduet på venstre fordør. Jeg får Alm. Brand til at sende taksatorrapporterne til mig, og aftaler telefonisk, at jeg indsender en supplerende skadesanmeldelse. Jeg tager også kontakt til værkstedet, og de bekræfter endnu engang at de omtalte skader var helt friske, og stammede fra uheldet d. 13. Juni.
>
> Den 22. august indsender jeg så en skadesanmeldelse, hvor jeg gør gældende, at der efter min mening kun er tale om en skade, som er opstået d. 13. juni. Jeg understreger også, at jeg kun har givet værkstedet ordre på at reparere skader der stammer fra uheldet.
>
> Nu går der ca. 4 uger, før jeg i slutningen af september pludselig modtager en erindringsskrivelse, dateret d. 20. september, der henviser til inkassolovens § 10 stk. 2 og stk. 3. Så ringer jeg igen til Alm. Brand, for at høre hvad deres svar på mit brev er, siden de nu opkræver pengene igen. Først kan de ikke hjælpe, derefter bruger de resten af dagen til at lede, og endelig dagen efter meddeler de, at sagen er bortkommet, og beder mig sende mit brev en gang til, og helst på e-mail. Alm. Brand afviser totalt at tage kontakt til værkstedet. De siger det er en sag mellem mig og værkstedet, hvis de har repareret mere end de skulle. Jeg prøver ihærdigt at overbevise Alm. Brand om det fornuftige i at kontakte værkstedet, men de nægter, også selvom jeg oplyser at værkstedet støtter min påstand om at alle skader stammer fra et og samme uheld.
>
> Heldigvis har jeg brevet liggende, så d. 25. september sender jeg brevet en gang til, og forlanger en skriftlig bekræftelse på at brevet er modtaget. Svaret kommer den 28. september. Her slår Alm. Brand skaderne på venstre side af bilen sammen til en skade, men nægter forsat at de stammer fra uheldet d. 13. juni. Samtidig skriver de, mellem linierne, at skaderne er opstået samtidig med den bule under vinduet, som jeg har anerkendt, som værende gammel og selvforskyldt."

Selskabet har ved skrivelse af 10/11 2006 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Selskabet modtog den 5. juli 2006, 3 stk. taksatorrapporter fra reparatør C.B. A/S, hvor selskabets taksator K.J. havde opgjort de 3 skader.

Der var en skade på venstre side bag (bilag ..), venstre side midt (bilag ..) og venstre side for og midt (bilag D).

Skaderne på venstre side for og midt blev lagt til skaden sket den 5. juli 2006, men ifølge taksatoren var der ikke sammenhæng mellem skaderne på venstre side bag og venstre side midt, hvorfor disse 2 skader blev anlagt som uafhængige skader på policen. Taksatoren er sikker på, at skaderne ikke kan være sket samtidig med skaden på fronten af bilen, i det der er tale om 'bløde' buler. Foto af skaderne vedlægges. (bilag ..)

Selskabet har været i kontakt med værkfører J.M. hos C.B. og han oplyser, at klageren er blevet kontaktet lige efter besigtigelse af skaderne samt igen ca. 3 uger efter og begge gange er klageren blevet gjort opmærksom på, at taksatoren har opgjort skaderne som 3 uafhængige skader. Begge gange har klageren eller dennes papfar … oplyst, at skaderne skal repareres. …

Selskabet skriver til klageren den 28. september 2006 (Bilag ..), at selskabet godt vil dække skaden på venstre side midt og venstre side bag, som 1 skade, men selskabet fastholder, at de nævnte skader ikke kan relateres til frontskaden.

På baggrund af oplysningerne omkring uheldet, skadernes omfang/placering fastholder selskabet, at der er tale om 2 skader ligesom det fastholdes, at det er klagerens valg at få skaderne repareret uanset, at taksatoren har opgjort flere skader som uafhængige. Det er oplyst overfor selskabet, at klageren er gjort opmærksom på dette fra reparatørens side."

Ankenævnets sekretariat har anmodet selskabet om at indhente en udtalelse fra værkføreren om, hvilke oplysninger klageren modtog. Selskabet har ved skrivelse af 26/6 2007 meddelt, at det ikke har formået at få en sådan udtalelse fra værkføreren, men at værkføreren kan indkaldes som vidne ved en eventuel retssag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.3 Selvrisiko**
Forsikringens selvrisiko fremgår af policen.
…
Selvrisiko beregnes og opkræves ved enhver kasko skade, der har medført udgift for Alm. Brand."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at klageren inden udførelse af reparationen blev orienteret om, at skaden ville blive behandlet som mere end én skade med deraf følgende betaling af selvrisiko. Selskabet skal herefter behandle den anmeldte kaskoskade som én skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal behandle den anmeldte kaskoskade som én skade.

J. Hermann