808/08

Den 19. november 2008 blev i sag nr. 74.160:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxxx
xxx xxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet ikke har ladet hende benytte sin ret til frit værkstedsvalg i forbindelse med en anmeldt kaskoskade.

Klageren har i bilag til klageskemaet dateret den 20/6 2008 nærmere redegjort for sagen:

> "Min klage går kort sagt på at jeg ifølge min police (BILAG ..) har 'frit værkstedsvalg'. Dette 'valg' blev jeg dog totalt frataget i forbindelse med nylig skade på min bil. Der var ingen egentlig forståelig og dokumenteret begrundelse fra Alka's side, da de afviste mit valg - og selv hvis Ankenævnet måtte finde, at Alka Forsikrings begrundelse **som udgangspunkt** var acceptabel, så viser hele sagsforløbet at tilsidesættelsen af mit frie valg faktisk hensatte mig til ingenmandsland, urimelig bøvl mv.
>
> Hændelsesforløb kronologisk set:
> **Den 14. april 2008:**
> Den 14. april 2008 kørte jeg galt på motorvejen ... Det var et harmonikasammenstød mellem 4 biler, hvor jeg kørte bagerst. Hastigheden var 120 km/timen, og jeg fik en meget skadet bil. Bilen foran mig blev totalskadet.
>
> Falck var efter ulykken ude at hente min bil, og jeg bad om at få den bragt til mit sædvanlige værksted, A.N. (Peugeotforhandler - og jeg kører Peugeot) i H. Det er hos denne forhandler bilen er købt, og der var kun én ejer på den før mig: …
>
> Jeg anmeldte skaden telefonisk til Alka den 14. april 2008 kl. 13.20. Talte først med en D. Da hun hørte der var mere end 2 involverede, blev jeg stillet videre til Auto-ulykke. Talte her med en L. (de oplyser generelt altid kun deres fornavne!)

Hun sagde at jeg bare skulle oplyse mit valgte værksted om, at det var Alka der var kasko-forsikring - så ville bilen blive lavet, regning sendt til Alka, og Alka så opkræve selvrisiko hos mig.

Jeg ringede herefter til A.N.s værkfører for skadecentret ca. kl. 13.30. Fortalte at bilen kom med Falck, at den var forsikret hos Alka, og han lovede at ringe med status, når bilen var gennemgået. Fortalte ham at det hastede at jeg fik den igen (har 50 km. til og fra arbejde).

Den 16. april 2008.
M. fra Alka ringer til mig den 16. april 2008 kl. 13.15. Hun oplyste, at Alka ikke ville betale A.N.s priser! Hun forklarede, at Alka havde såkaldte 'aftaleværksteder' der var værksteder, som Alka kunne acceptere og som de havde samarbejde med. Samarbejdet gik ud på, at Alka's kunder åbenbart kom lidt frem i køen hos værkstederne, ligesom disse stillede en lånebil til rådighed på favorable vilkår.

Det hastede bare med at få min bil lavet, så da jeg **protesterer over ikke at kunne benytte min ret til frit værkstedsvalg og Alka fastholdt, at de ikke ville acceptere mit valg af værksted,** måtte jeg nødvendigvis høre ind til deres aftaleværksteder. Jeg forklarede, at det HASTEDE, hvorfor det også ville være i orden, at min bil evt. skulle længere væk fra min bopæl end almindeligvis.

Hun anbefalede derfor L.L. i V., en Toyotaforhandler. M. forklarede, at hun via deres interne system kunne se, at de havde 'få dages ventetid', og at L.L. nu ville kontakte mig indenfor 24 timer. Alle andre på Alka's liste over aftaleværksteder havde antagelig flere ugers ventetid.

Jeg talte samme dag med L.L. - …, der oplyste, at de havde flere ugers ventetid, nok nærmest 3 uger, idet de måske kunne starte på bilen den 5. eller 6. maj 2008! Foreholdt ham Alka's oplysning om deres 'få dages ventetid', blev der svaret, at så måtte der IGEN være rod i Alka's oplysninger!

Jeg ringede omgående igen til M. fra Alka - dette kl. ca. 1530. Forklarede at der var rod i deres oplysninger, og spurgte hvad jeg nu skulle gøre. Hun mente, jeg selv kunne vælge et andet værksted: alle på nær det ønskede hos A.N.

Herefter kontaktede jeg omgående C. Auto v/K.A. Han lovede, at han omgående kunne se på min bil, hvis jeg fik den bragt ud til ham (stod jo fortsat hos A.N., hvor Falck havde kørt den hen).

Jeg ringede retur til Alka og meddelte data på C. Auto. Lagde besked til M. om at kontakte mig torsdag, så Alka kunne få min bil fragtet nyt sted hen/bekræfte dækning af udgiften.

Den 17. april 2008:
Jeg kontaktede Alka og talte med B.N. Aftalte med hende at Falck for Alka's regning fragtede min bil til C. Auto.

Herefter selv fat i Falck for at få dem til hurtigst muligt at bringe min bil rette sted hen.

Jeg aftalte herefter med C. Auto den 17. april 2008, at han snarest lavede en foreløbig opgørelse over bilens skader - og at jeg nok fik tilbagemelding den 21. april 2008.

Det skal nævnes, at det var helligdag den 18. april 2008 hvorfor hele forløbet fra Alka's nægtelse af mit valg af værksted og frem var et arbejde imod tiden, da det altså hastede at få min bil klar og jeg ikke ville spilde endnu flere dage på ingenting!

Den 21. april 2008:
Om morgenen ringede jeg til C. Auto for at høre, om han havde lavet opgørelsen. Bilen var stærkt beskadiget på hele højre side samt fronten. Den foreløbige opgørelse lød på at følgende skulle laves: bl.a. skulle hjelmen, skærm, lygter, dør skiftes og dørstolper oprettes.

C. Auto havde kontaktet taksator.

Kl. 15.30: jeg ringede efter aftale igen til C. Auto for nyt. Taksator havde været ude og tingene var aftalt så reparationen kunne gå igang.

Oplyst forventet tidshorisont: Han ville straks gå igang med bilen. Havde bestilt maler/lakering fra torsdag til mandag. Herefter skulle C. Auto igen arbejde på den. Mente den var færdig 'midt eller sidst næste uge'. (dvs. ca. 30. april - 2. maj 2008).

Kopi af taksatorrapport og faktura fra værkstedet for disse ting vedlægges som (BILAG ..).

Den 29. april 2008:
Jeg fik her bilen igen om morgenen og kørte direkte på arbejde
Konstaterede omgående **mangler:**

- at højre fordør sad skæv/var skæv og ikke sad helt ind til. Den var endvidere meget tung at lukke og man skulle smække til,
- dernæst manglede de at lakere højre sidespejl i bilens farve.

Den 30. april 2008:
Her kontaktede jeg Alka (Ma.) med mine bekymringer - altså at det virkede amatøragtigt fra værkstedets side og at jeg var nervøs for om evt. andre skader slet ikke var opdaget!

Jeg fik at vide, at jeg skulle reklamere til C. Auto og selv få tingene på plads.

Det var jeg fortsat ikke tryg ved, og kontaktede derfor S.Xperten, der er A.N.s pladeværksteds afdeling (dem der forestår forsikringsskader). En J. tilbød mig at gennemgå min bil gratis. De ville gerne have taksatorrapporten at gå ud fra. Vi aftalte tid til samme dag, den 30. april 2008 kl. 13.00.

Jeg ringede til C. Auto og bad dem sende mig kopi af taksatorrapporten til **min** arbejds-fax. Den nåede dog ikke at komme frem inden jeg ca. 3 timer efter kørte fra kontoret.... Er ej heller siden fremsendt til mig fra C. Auto.

S.Xperten konstaterede følgende mangler

- højre fordør var monteret forkert/skulle justeres
- der var ikke sprøjtet rustbeskyttelse på fronthjelmen modsat på skærme
- der var anvendt forkerte skruer
- der var bobler i dørtapen på højre fordør

Som **(BILAG** ..) vedlægges den skriftlige dokumentation fra S.Xperten

Den 2. maj 2008.

Ringede til C. Auto. Fortalte at der var nogle ting, der ikke var helt som de skulle være.

Oplyste de ting, jeg selv havde konstateret samt de af S.Xperten oplyste.

Jeg spurgte, om jeg kunne kigge forbi en dag mens det blev lavet. Han sagde, at han var nødt til at beholde bilen nogle timer, og at han først havde tid i slutningen af næste uge.

Aftalte udbedring til den 15. maj 2008, idet jeg skulle på kursus … og kunne undvære bilen hele dagen.

Den 16. maj 2008 kl. 7.30:
Jeg hentede bilen. Døren sad ok, der var foretaget rustbeskyttet og spejlet var malet.

Dørtapen kunne han ikke finde ud af at sætte på, hvorfor han ville bede en professionel om at gøre det: jeg skulle derfor igen forbi med min bil!

Sidst på formiddagen aftalte jeg med C. Auto, at jeg den 22. maj 2008 kl. 7.10 skulle køre til GT B. … (tættere på min bopæl), hvor ham den proff ville være og kunne montere tapen.

I løbet af dagen opdagede jeg nu **ny mangel,** nemlig at højtaleren i højre fordør nu skratte-de helt vildt! Som om noget var monteret forkert!! DET skulle der nu reklameres over!! ! !

Den 20. eller 21. maj 2008:
Jeg ringede til C. Auto og reklamerede over højtaleren i højre fordør.

Aftalte at jeg den 27. maj 2008 kom forbi med den kl. 15 og vente mens de lavede de.

Den 22. maj 08 hos GT B.: Fik jeg sat tapen på døren.

Den 27. maj 08:
Hos C. Auto efter aftale kl 1500. De konstaterede hurtigt, at højtaleren i højre fordør var helt i stykker/sprunget.

De ringede og hørte, om der var en højtaler hjemme, så vi aftalte, at jeg igen skulle komme forbi, nu mandag den 2. juni 2008 kl 0930 og få højtaleren skiftet ud.

Den 2. juni 2008:
Højtaleren blev skiftet i højre fordør.

Den 16. juni 2008:
Var hos Dm. … for at få skiftet vinterdækkene om til sommerdæk (mine dæk opbevares fast der ligesom de er faste montører) De fortalte mig, at der var en skade på højre fordæk: en strimmel af dækket på ca. 5 - 6 cm. i bredden var simpelthen skrællet af! Mente det var fra skærmen ved ulykke.

Den 17. juni 2008:
Jeg kontaktede Alka og talte med M. Fortalte om den ny opdagede skade: hun mente, jeg skulle kontakte C. Auto igen. Fortalte hende at det ikke kunne være rigtigt, idet det skadede dæk lå i en anden by og det ikke kunne være rigtigt, at jeg ENDNU ENGANG skulle påtage mig bøvl for at C. Auto og Alka's taksator antagelig ikke havde fundet alle skader på bilen og fået dem udbedret.

Hun gik herefter (surt og modvilligt) med til, at jeg kontaktede taksator og fik det på plads den vej.

Jeg ringede til taksator, lagde besked, hvorefter han kort efter ringede retur. Jeg beskrev skaden, hvorefter han fik navn og nr. til Dm. og ville ringe derop. Han forklarede, at han ville lave en rapport om det få sendt pengene for dækket til Dm..

Herefter antager jeg (forhåbentlig!) at min bil nu endelig har fået udbedret alle sine skader efter ulykken!

Som (BILAG ..) vedlægger jeg de sidste 2 fakturaer jeg har fra A.N.. Disse som dokumentation for, hvordan deres priser er sammenlignet med C. Auto's.

Måtte Ankenævnet ønske yderligere oplysninger om A.N.s priser imødeser jeg venligst klar tilbagemelding herom, idet jeg så vil fremskaffe det.

Hele forløbet viser, at Alka Forsikring har udhulet mit frie værkstedsvalg uden at kunne dokumentere en acceptabel begrundelse herfor! Mig bekendt er A.N. ikke dyrere end andre værksteder, og i hvert fald ikke urimeligt meget dyrere.

Henset til at min bil er en Peugeot og at forsikring blev tegnet for bilen mens jeg bor i C. og dermed med A.N. som eneste autoriseret Peugeot-forhandler i omegnen, burde Alka Forsikring - såfremt man som oplyst kun har det ene værksted, man ikke kan acceptere - ved forsikringens tegning klart have indskrevet det værksted som uacceptabelt.

Det er ikke acceptabelt, at man som forsikringskunde med frit værkstedsvalg ikke kan få sin bil repareret hos en autoriseret og dermed professionelt værksted - og også hos ens faste værksted, der kender kunden og bilen.

Nærværende sag har jo med al tydelighed vist, at mindre egnede værksteder medfører store og uacceptable gener for forsikringstagere i form af

- lang udbedringstid (C. Auto fik bilen 21. april 2008 og klar den 16. juni 2008, dvs. næsten 2 måneder!
- nødvendigt for mig at køre til værkstedet mange gange + undvære bilen flere gange,
- adskillige oversete mangler - heraf nogle der kun blev opdaget da bilen var hos en professionel til gennemgang (først A.N., siden Dm.: jeg havde aldrig selv opdaget det),
- at skulle køre andet sted hen for at en 'professionel' (jf. oplysning fra C. Auto) kunne sætte tape på døren.

Alka Forsikrings evt. grund til at nægte A.N. virker endvidere endnu mere horribel, når man ikke engang var i stand til at henvise til et aftaleværksted, der havde en acceptabel kort ventetid: her kan 3 ugers ventetid på at BEGYNDE på bilen (hertil kommer reparationstiden) ikke skulle favoriseres frem for en hurtig reparation hos en autoriseret, der måske er lidt dyrere. Så betaler jeg som forsikringskunde blot prisen i form af bøvl med at hente og bringe bilen mange gange + at skulle bøvle med anden transportmuligheder i den lange ventetid, inden bilen var klar igen.

Var A.N. accepteret, mener jeg det er dokumenteret

at bilen ville være gennemgået af professionelle fagfolk, der omgående havde opdaget alle skaderne,

at bilen ikke igen og igen skulle have været til udbedring af oversete ting,
at jeg ville have haft min bil efter meget kortere tid, formodentlig allerede efter max 2 uger.

Afslutningsvis skal oplyses, at det er min klare opfattelse, at Alka Forsikringen bærer risikoen for, at et andet værksted - jeg direkte blev nødsaget til at vælge grundet deres afvisning af værkstedsvalg (igen spiller det ind, at mit valg ikke er et ublu værksted, men eneste autoriserede Peugeot værksted i min omegn) OG total ubrugelig liste/hjælp med aftaleværksteder - var kompetent til på lige fod med mit oprindelige valgte værksted at reparere min bil på tilfredsstillende vis. Det kan aldrig være min risiko, henset til at Alka som den professionelle part i forsikringsforholdet har VALGT at afvise ét værksted og har VALGT at have en aftale med div. værksteder, der viser sig at være ubrugelige grundet al for lang ventetid."

Selskabet har i svarskrivelse af 2/9 2008 anført:

"Klager har tegnet personbilsforsikring med såkaldt frit værkstedsvalg. Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 3.5.1.2. betyder det at forsikringsstager i forbindelse med en skade på bilen selv vælger hvilket værksted der skal udbedre skaden. Det fremgår dog også af afsnit 3.5.1.2. at Alka har ret til at anvise anden reparatør.

Denne ret har selskabet i den aktuelle sag benyttet sig af, da den af klager valgte reparatør ikke ønskede at samarbejde med Alka Forsikring på de vilkår selskabet tilbyder.

Alka Forsikring kan således ikke garantere klager at en sådan situation ikke opstår ved en senere skade. Udgangspunktet er naturligvis at klager har frit værkstedsvalg, men der vil være visse værksteder der ikke ønsker at arbejde for Alka Forsikring eller som Alka Forsikring ikke ønsker at samarbejde med.

Klager vælger efterfølgende at sætte bilen til reparation på et såkaldt aftaleværksted - d.v.s. et værksted som har en aftale med selskabet. Dette medfører ifølge betingelserne, at klager har ret til at få stillet en lånebil til rådighed i reparationsperioden.

Klager fik bilen retur den 29. april 2008 efter endt reparation.

Klager opdagede mangler ved reparationen af bilen og ønskede derfor at bilen blev flyttet til et andet værksted for udbedring af manglerne. Selskabet oplyste i den forbindelse at værkstedet skulle have mulighed for at udbedre de fejl klager mente der var ved reparationen.

Såfremt der er fejl ved den reparation som selskabet har betalt for eller hvis reparationen ikke er tilfredsstilende skal værkstedet først have mulighed for at udbedre de angive fejl. Alka Forsikring tilbød endvidere klager at få bilen testet hos FDM efter reparationen for at konstatere om bilen var korrekt repareret.

De konstaterede mangler blev udbedret den 15. maj 2008.

Efter udbedringen af manglerne opdagede klager at bilens ene højtaler skrattede og det viste sig at højtaleren var ødelagt - ifølge klager var dette angiveligt også en følge af ulykken en måned tidligere. Alka Forsikring betalte udskiftning af højtaleren.

Da klager den 16. juni 2008 opsøgte sin dækspecialist for at få skiftet fra vinter- til sommerdæk konstaterede klager, at et af bilens dæk var ødelagte - angiveligt også som følge af ulykken den 14. april 2008. Alka Forsikring betalte klagers dækspecialist.

Der har ikke på noget tidspunkt været diskussion om reparationen eller udbedring af de mangler som klager har angivet - Alka Forsikring har blot betalt.

Selskabet kan tilslutte sig klagers ønske om, at hendes bil forhåbentlig nu har fået udbedret alle skader efter ulykken.

For så vidt klagers anbringende om at anføre i forsikringsbetingelserne, hvilke værksteder selskabet ikke samarbejder med må vi bemærke, at dette ikke er muligt, da en sådan liste i sagens natur ikke kan være statisk.

Klagers bil var reelt færdigrepareret den 29. april 2008, hvor klager fik den udleveret fra værkstedet. De konstaterede fejl blev udbedret den 15. maj 2008. At klager den 22. maj 2008 - efter at have kørt i bilen siden den 29. april - opdagede at højtaleren skrattede, er i sagens natur ikke opdaget på værkstedet. Klager opdagede det selv først efter at have kørt i bilen i mere end 3 uger.

Skaden på klagers bil ene dæk opdages først da dækkende skiftes (fra vinter til sommer) og klager har ikke i den forbindelse måttet undvære sin bil udover hvad hun under alle omstændigheder ville have været nødsaget til som følge af skiftet fra vinter til sommerdæk.

Klager påstand om at det har taget to måneder at få repareret bilen efter ulykken må vi således klart afvise.

Udover dette var der ifølge klagers egen beskrivelse af ulykken tale om en voldsom ulykke hvor klager som bageste bil med 120 km i timen kører op i den forankørende med store skader til følge, hvorfor den angivne reparationsperiode ikke kan betragtes som uforholdsmæssig lang.

Klagers spekulationer over at anden reparatør ville have udbedret alle fejl på en og samme gang er rene formodninger, som ikke kan efterprøves.

Ulykken skete den 14. april på sjælland hvorefter klagers bil blev transporteret til Jylland for reparation og klager fik bilen udleveret efter endt reparation den 29. april - en reparationsperiode på 14 dage.

At klager efterfølgende opdagede mangler ved reparation er naturligvis beklageligt, men manglerne blev udbedret, så snart det var muligt og klager var kun uden sin bil en enkelt dag som følge af udbedringen af manglerne, nemlig den 15. maj.

Alka Forsikring tilbød klager en FMD test af bilen, men klager var angiveligt ikke interesseret i dette, og bragte i stedet for bilen til S.Xperten (som ifølge klager er A.N. pladeværksted) for en gennemgang af bilen.

Vi må beklage at klager har følt behandlingen af hendes skadesag var besværlig.

Vi kan bekræfte, at klager på sin nuværende police har frit værkstedsvalg, men vi kan desværre ikke garantere at Alka Forsikring ved en eventuel fremtidig skade ikke vil benytte sig af retten i forsikringsbetingelsernes afsnit 3.5.1.2. til at anvise andet værksted, såfremt klager vælger et værksted som ikke ønsker at samarbejde med selskabet."

Af klagerens police dateret den 8/11 2005 fremgår, at hun har frit værkstedsvalg og af forsikringsbetingelserne fremgår herefter:

"3.5 Hvordan erstattes skaderne
3.5.1. Reparation
3.5.1.1. Alka betaler for en reparation hos et anerkendt værksted, der sætter bilen i samme stand som før skaden.
3.5.1.2. Fremgår det af policen, at forsikringstageren har frit værkstedsvalg, vælger forsikringstageren hvilket værksted, der skal udbedre skaden.

Alka har dog ret til at anvise anden reparatør.

Vælger forsikringstageren med frit værkstedsvalg at benytte et ALKA aftaleværksted, vil der typisk blive stillet lånebil til rådighed under reparationen."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at selskabet har været berettiget til at anvise anden reparatør.

Herefter

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson