814/09

Den 18. februar 2009 blev i sag nr. 74.731:

xxxxxx xxxxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Fair Forsikring A/S
Krumtappen 2
2500 Valby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Fair Forsikring A/S, klager over, at selskabet ikke har kunnet formå en vaskehals ansvarsforsikringsselskab til at anerkende skylden for ridser på klagerens bil.

Selskabet henviser til, at det ikke er dokumenteret, at ejeren af vaskehallen har udvist fejl eller forsømmelse, hvorfor der ikke foreligger et juridisk ansvar.

Det fremgår af sagen, at klagerens bil den 17/5 2007 blev vasket i en vaskehal. Af vaskeskaderapport fremgår:

> "**Kundens beskrivelse af uheldet:**
> Tagbørste har ridset lak på hele bilen."

Vaskehallens ansvarsforsikringsselskab anførte i skrivelse af 11/7 2007 til klagerens selskab:

> "Efter retspraksis kan skadelidte få erstatning for udgiften til reparation af skaden, hvis han kan bevise, at skaden er opstået på grund af fejl eller forsømmelse fra skadevolders, i dette tilfælde [modpartens] side.
>
> Som det fremgår af vedlagte kopi af vaskeskaderapport, kunne der efter vasken, hvorved jeres kundes bil blev beskadiget, ikke konstateres fejl ved vaskemaskinen.
>
> Vores kunde har oplyst, at der er fast service på vaskemaskinen, hvor der ikke er blevet konstateret fejl ved vaskemaskinen.

Endvidere oplyser vores kunde, at ikke har været andre reklamationer over vaskemaskinen i perioden omkring skadetidspunktet. Efterfølgende biler er blevet vasket i vaskemaskinen uden problemer.

På baggrund af ovennævnte er det vores opfattelse, at I ikke har bevist/sandsynliggjort, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse fra vores kundes side.

Vi må derfor på vegne af vores kunde afvise jeres regreskrav og betragter hermed sagen som afsluttet."

Det indklagede selskab anførte som følge heraf i skrivelse af 17/9 2007 til klageren:

"**Hvorfor skriver vi?**
Vi har modtaget vedlagte brev fra AIG Europe.

Hvad skal du gøre?
Som du kan se anerkender [modparten] ikke at være skyld i skaden. Vi skal derfor bede dig oplyse om du fik nogle oplysninger den dag uheldet skete vi kan bruge.

Hvad sker der så?
Kan vi i samarbejde med dig ikke bevise der har været fejl eller mangler ved maskinen, eller der på anden måde er sket ting fra [modpartens] side der kan gøre dem ansvarlige fra uheldet."

Klageren har ved skrivelse af 13/10 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at klageren skal holdes skadefri. Klageren har til støtte herfor anført:

"Ang. Bilvask skade,
D. 17-05-2007 kl. 14:30 Havde jeg min bil i vaskehal …. Bilen blev riset af tagbørsten.

Det var tydeligt at høre at der var en hård genstand i tagbørsten, så jeg løb ind i [vaskehalens] kiosken for at hente en M.P. som kunne høre det samme, han løb ind i vaskehallen og skyndte sig at trykke på nødstop, da bilen kom ud var det tydeligt at se at bilen var blevet riset af et eller andet fra tagbørsten. M.P. siger at uden tvivl risede deres tagbørste vores bil, og skriver i rapporten 'Tagbørste har ridset lak på hele bilen'.

Alle disse papirer faxer jeg til en kvinde fra Fair forsikring som stod for sagen dengang (Jeg husker ikke hendes navn men Fair ved hvem jeg taler om).

Vi køre bilen på en anbefalet (Fair-)værksted, der kommer en taksator kigger på bilen og siger at det var tydeligt at se, at bilen var blevet ridset af en tagbørste.

Vi aflevere bilen til polering, iflg. taksator og får den tilbage et par dage senere og der var den blevet poleret for 3100,00 Dkr.

Vi køre sikkert hjem og i al tro om at sagen er nu ude af verdenen, troede vi...

Januar måned 2008 får vi et brev fra Fair forsikring at vi har tabt sagen, jeg troede at de havde kontaktet en forkert og vælger at ignorer brevet, da vi ikke var i gang med nogen sager igennem forsikringen.

Marts måned fair vi en rykker på 'Bilvask-skade'. Det er løgn tænkte jeg og kontaktede Fair, jeg kom til at snakke med en J., og han sagde at de havde sendt et brev i september måned at [modparten] ikke ville betale skaden, så hvis vi uenig, skulle vi kontakt Fair. Det brev har vi aldrig fået, med garanti, for så havde vi regeret på det...

Så efter jeg var lidt sur over det spurte jeg hvorfor han ikke har brugt alle de papir jeg havde faxet til den kvinde der stod for sagen, og han påstod at de ikke havde fået noget papir, så jeg spurte ham om jeg måtte snakke med hende som havde med sagen at gøre, men hun var ikke længere ved Fair Forsikring.

Så jeg faxede papirerne igen og J. var nu ansvarlig for sagen, jeg sagde at det simpelthen ikke kunne passe at jeg havde tabt den sag, J.s svar var 'Der er næsten aldrig nogen der vinder en vaskehals sag og der står jo ikke i papirerne fra M.P. at der var en sten i tagbørsten, og hvis der ikke står det er sagen tabt... Men du kunne da prøve at kontakt de forskellige og se om du får noget ud af det." Og det gjorde jeg, jeg kontaktede chefen M. på [takstationen] …, (8 dage efter, fordi han var på ferie) og han informerede mig at M.P. ikke længere arbejdede hos dem, så jeg satte ham ind i sagen og han syntes at det kun var retfærdigt at de skulle betale, og han skulle, nok prøve at få fat i M.P.

En uge senere fandt vi M.P., men han kunne ikke helt præcist huske hvad der skete, og for det andet, arbejdede han der jo heller ikke mere, så der var ikke rigtig nogen hjælp at hente... Vi kontaktede så T.B., som stod for sagen fra [modpartens] side...
.... Det skal lige siges at jeg hver dag holdte J. fra Fair Forsikring opdateret, på trods han sagde at der var nytteløst...

T.B., fra [modpartens hovedkontor] …, ville kigge ind i sagen da hun ligeledes mente at det ikke kunne passe at vi skulle betale den regning, men efter et stykke tid, kontaktede hun mig og sagde at det var en forældet sag hos dem, og der ikke var noget at gøre.

I mellem tiden får jeg yderligere en rykker fra Fair forsikring og prøvede at kontakte J., for de mente jeg da slet ikke kunne passe, når jeg var på sagen hver dag... Men selvfølgelig 'J. er desværre ikke længere. hos Fair forsikring' så jeg korn i kontakt med en hel tredje som hedder N. …, og tror i at han kan finde de faxede papir? Nej! så! de skulle sendes en gang til.

Jeg vælger nu at kontakte en taksator for måske kunne det hjælpe, de ved jo hvad det drejer sige om, og han sagde jo god for poleringen, men... Det kan godt være de sagde god for en polering, men de kan jo ikke vide hvilken vaskehal det kommer fra, vel..? Så det var også en blindgyde.

Dagen efter hvor jeg har kontaktet alt og alle jeg kunne (Ca. 2 måneder efter det første brev), får jeg et brev fra E.s Advokat firma, jeg var havnet i Inkasso, og det syntes jeg er for dårligt, når jeg har haft så meget kontakt med Fair forsikring, næsten dagligt, hvorfor har de så ikke sagt til mig i telefonen, nu er det på tide [klageren], ellers klapper fælden...

Jeg kontaktede Inkasso selskabet med det samme og fortalte dem hvordan sagen hang sammen, de syntes også det var for dårligt og bad mig kontakte jer, i mellem tiden er beløbet sat i bero, indtil i har kontaktet E. [advokatfirma].

Men her er i korte træk hvorfor jeg er sur på mit forsikringsselskab.

For det første:
Hvordan kan mit forsikringsselskab og en taksator sige til mig at jeg rolig kan få min bil poleret, når jeg i sidste ende selv skal betale for det?

For det andet:
Hvorfor kommer regningen over et halvt år efter at [modparten] har sagt at de ikke vil betale den?

For det tredje:
Hvordan kunne de smide nogle papirer væk som jeg har faxet til dem (to gange)?

For det fjerde:
Hvorfor er der ingen af dem der har sat sig ind i sagen, eller ringet til mig inden de vælger bare at give op over for [modparten]?

For det femte:
Kan det passe at på et år skulle jeg sætte tre forskellige personer fra mit forsikringsselskab ind i sagen?

For det sjette:
Hvordan kunne de uden videre sende mig i inkasso, når jeg havde så meget 'samarbejde' sammen med dem, hvorfor advarede de mig ikke?

For **det syvende:**
Hvorfor er der ikke en eneste af dem der vælger at hjælpe mig, og se om vi kunne vinde sagen, i stedet for at blive ved med at være pessimistisk, og sender mig i Inkasso når jeg selv er i gang med at løse min egen sag?

Her er min side af historien, jeg håber virkelig at det vil hjælpe jer til at forstå hvorfor jeg ikke vil betale den…"

Selskabet har ved skrivelse af 17/11 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Klager anmeldte den 15. juni 2007 pr. telefon med vor medarbejder M.M., at hendes bil var skadet under vask i [modpartens] vaskehal den 17. maj 2007 kl. ca. 14:30.

Vi har forelagt klagen for M.M.
Under samtalen fortalte klager, at medarbejderen på tanken havde besigtiget skaden, hvorfor M. meddelte klager, at vi havde gode chancer for, at kunne gennemføre et krav overfor [modparten]. Hun fortalte yderligere, at vi ville orientere klager når anerkendelse forelå, eller hvis der opstod problemer.

På baggrund af klagers anmeldelse kontaktede vi [modpartens] forsikringsselskab og bad dem anerkende erstatningspligten for skaderne på bilen.

Ved brev af 11. juli 2007 meddelte AIG Europe, at [modparten] ikke kunne anerkende erstatningsansvaret for skaderne sket i vaskehallen, idet der ved en inspektion efter skaden ikke kunne konstateres fejl ved vaskeanlægget.

[Modparten] vedgår således, at skaderne er sket i deres vaskehal, men afviser at der er fejl på anlægget.

Det er ikke i sig selv ansvarspådragende, at skaden er sket i vaskehallen. Kun hvis det kan bevises, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse fra [modparten] eller dets ansattes side, kan erstatningsansvaret pålægges [modparten].

På baggrund af [modpartens] afslag, kontaktede vi klager ved brev af 17. september 2007, og bad klager oplyse om hun havde oplysninger, der kunne bevise at der var fejl på vaskeanlægget eller at [modparten] havde begået andre fejl, der var årsag til skaderne på bilen.

Klager reagerede ikke på vores brev, hvorfor vi den 10. december 2007 oplyser klager, at vi har været nødsaget til at opgive kravet overfor [modparten]. Samtidig opkrævede vi klager udgiften til reparation af klagers bil på 3.125 kr., idet denne ikke overstiger klagers selvrisiko på 8.007 kr.

Vi erindrede klager om betaling af skaden den 5. februar samt 2. april 2008. Da klager fortsat ikke havde betalt opkrævningen den 27. maj 2008, overdrog vi sagen til retslig inkasso.

J.s ansættelse i Fair Forsikring ophørte den 1. maj 2008, hvorfor vi ikke kan forespørge ham om det er korrekt, at klager dagligt var i kontakt med ham i perioden fra 5. februar og 2. april 2008. J. har ikke lavet nogle notater på sagen om, at klager ville undersøger yderligere og vende tilbage, eller at der skulle være lavet aftaler om, at opkrævningen var sat i bero i en periode.

Af klagen fremgår det, at J. ikke mente at klagers kontakt med [modparten] ville føre til et andet resultat. Vi har derfor ikke grund til at tro, at J. har lavet sådanne aftaler med klager.

18. juni 2008 indgav klager indsigelse til opkrævningen til vores inkassobureau, hvilken vi på grund af ferie først besvarede 5. august 2008.

Af klagers indsigelse og klagen til Ankenævnet fremgår det, at [modparten] fortsat ikke vedgår sig ansvaret for skaderne på bilen. Der er ikke i øvrigt fremkommet nye oplysninger, der kan føre til et bevis for, at skaderne skyldes fejl eller forsømmelse fra [modpartens] side.

Konklusion
Vi må fastholde, at vi ikke kan føre bevis for, at der var fejl ved vaskeanlægget, eller at [modpartens] ansatte var eller burde være vidende om, at der var en hård genstand, der havde sat sig fast i børsterne. Vi kan derfor ikke gennemføre kravet overfor [modparten].

På baggrund af sagsforløbet gennemgået ovenfor, mener vi at klager er orienteret korrekt om sagen i hele forløbet.

Da [modparten] ikke kan pålægges erstatningsansvaret for skaderne på klagers bil, og skaden ikke overstiger klagers selvrisiko, skal klager betale hele udgiften.

Idet indsigelse til kravet først er kommet efter sagen blev overdraget til vores inkassobureau, fastholder vi yderligere, at klager skal betale omkostninger til inkassosagen."

Nævnet udtaler:
Selskabet har ikke pligt til at føre retssag på klagerens vegne for at få et erstatningsansvar pålagt modparten. Selskabet har forsøgt at få modpartens ansvarsforsikringsselskab til at anerkende skaden, hvilket imidlertid ikke er lykkedes. Når modparten ikke vil anerkende erstatningsansvaret, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet skadeudgiften som sket. Dette udelukker ikke, at klageren selv forsøger at gennemføre kravet mod modparten.

Som følge heraf.

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson