826/09

Den 7. september 2009 blev i sag nr. 75.155:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

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, at selskabet ikke har foretaget udbedring af hele den anmeldte skade på bilens højre side.

Selskabet henviser til, at bilen er repareret i overensstemmelse med den anmeldte skade.

Det fremgår af sagen, at klageren til selskabet anmeldte, at han den 5/5 2008 overså en stolpe til en bomholder, således at bilen fik skader på højre side.

Klageren anførte i skrivelse af 21/6 2008 til selskabet:

> "Jeg har nu modtaget den 'reparerede' vogn fra værksted. Til værkstedets og min store forbavselse, havde taksator ikke godkendt reparation af hele skaden. Højre bagskærm er stadig beskadiget!
>
> Min bil kørte over en skråtstillet, allerede nedlagt bom-holder (derfor blev den overset). Hver gang hjulet trykkede den ned, sprang den op igen og ramte karrosseriet i hele bilens længde.
>
> Jeg står uforstående overfor Deres taksators underlige vurdering !
>
> At tegne en forsikring handler om tryghed. Min oplevelse med Top Danmark handler mere om lige det modsatte. Jeg føler mig som offer i en vendetta fra en egenrådig taksator, der ikke kan tåle kritik."

Selskabet anførte senere i skrivelse af 10/9 2008 til klageren:

> "Vi har set på din sag, hvor du klager over taksators beslutning, om han mener der ikke er sammenhæng mellem skaderne.
>
> Vi har set sagen igennem igen og jeg må meddele dig, at vi fastholder vores beslutning.
>
> Skaden på højre bagskærm er en lille bule under baglygte, denne skade har ingen sammenhæng med skaden på højre side, skaden på panelet stopper under dørhåndtag, der er ingen skade på bagkofanger, det er derfor ikke muligt at skaden kommer fra dette uheld."

Klageren har ved skrivelse af 27/11 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han skal have udbedret hele den anmeldte skade på bilen. Klageren har tillige nedlagt påstand om, at selskabet skal refundere udgiften til tre anbefalede breve, som klageren har sendt til selskabet. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Forsikrede varevogn TT… blev, ved selvforskyldt uheld (Kasko), skadet i hele højre side. Da bilen kom tilbage fra værksted, var skaden kun delvist udbedret. Både værksted og undertegnede, var meget overrasket. Taksator havde uden at kontakte mig nægtet værkstedet at lave nogle mindre skrammer midt på højre bagskærm. Skrammerne lå i klar forlængelse af de andre skader på højre side, hvilket var meget forståeligt da bilen havde strejfet en tidligere påkørt bom støtte i hele bilens længde.
> Jeg har nu gennem 6 måneder forgæves søgt at få en begrundelse for den ufuldendte reparation. Mail korrespondance afslørede, at ingen af de funktioner jeg henvendte mig til (Support og Motor Skade), kunne finde mine henvendelser i systemet!
> Jeg sendte et kopi af et af mine anbefalede breve til Motor Skade den 4. september. Motor Skade nulstillede gebyrerne på min regresopgørelse.
> Den 10. september modtog jeg et svar, som omtalte en skade på bagsiden af min bil, en skade som ikke eksisterer! Det gjorde jeg opmærksom på i brev af 17.september. Ingen svar er modtaget på det, kun nye regresopgørelser pålagt kr. 100, samt trussel om at blive indberettet til RKI!
>
> Vedlagte bilag dokumenterer at jeg gennem 6 måneder har forsøgt at få en dialog der skulle munde ud i en begrundelse, men er kun blevet besvaret med irrelevante og afledende svar. Det har været som at tale med en defekt computer (se bilagene).
>
> Denne sag drejer sig ikke 'kun' om en taksators mærkelige afgørelse. Den drejer sig også om grov tilsidesættelse af almindelige regler for behandling af kunder. Uanstændigt vil jeg kalde det!"

Selskabet har ved skrivelse af 18/12 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Klager har anmeldt at han d. 5. maj 2008 overså en stolpe til en bomholder, således at bilen fik skader på højre side. Med skadeanmeldelsen var vedlagt et foto, hvor klager havde tegnet skaderne ind på bilen. Som det fremgår, er der ingen ring om den nu omdiskuterede skade.

Jeg har bedt om vores taksators kommentarer og kan i den forbindelse oplyse, at bilen er afleveret til forhandleren, der har sørget for reparationen hos J.'s Pladeværksted.

Bilen blev i første omgang fototakseret og værkstedet opgjorde selv skaden, som afregnet af os, så klagers kommentarer omkring værkstedet må stamme fra forhandleren og ikke fra reparationsværkstedet.

Da klager ikke mente, at hele skaden var opgjort, besigtigede vores taksator køretøjet på værkstedet, og fandt alene én skade yderligere på bilens bagparti under baglygten. Denne skade er der, så vidt jeg kan se af sagen, enighed om ikke vedrører aktuelle uheld.

Som det fremgår af de vedlagte foto har bilen en tydelig skade på det nederste panel under højre fordør, og det er vores taksators opfattelse, at bilen er ramt indtil den synlige skade på panelet.

Vi mener på baggrund af ovennævnte, at bilen er repareret i overensstemmelse med den skade der opstod 5. maj.

Jeg beklager klagers oplevelser omkring kommunikationen, men kan kun se, at vi har modtaget korrespondance fra klager via mail."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 11/1 2009 til nævnet:

"Da selskabets svar indeholder oplysninger, der bevislig er forkerte, vil jeg redegøre for det herunder.

Afsnit 6:

Da klager ikke mente, at hele skaden var opgjort, besigtigede vores taksator køretøjet på værkstedet, og fandt alene én skade yderligere på bilens bagparti under baglygten. Denne skade er der, så vidt jeg kan se af sagen, enighed om ikke vedrører aktuelle uheld.

Bilen blev afhentet fra værksted den 20/6. Klagebrev til Danske Forsikring blev afsendt den 23/6. Den overfor beskrevne besigtigelse, har følgelig ikke været mulig. Bil og undertegnede rejste på ferie kort efter afhentning af bil.

Den overfor observerede skade eksisterer ikke (se vedlagte billede, bilag …). Den aktuelle skade var på hele højre side, bilens bagparti har aldrig været nævnt.

Dette afsnit om en besigtigelse der aldrig har foregået, en skade der ikke eksisterer og som Danske Forsikring selv indrømmer, ikke vedrører aktuelle uheld, illustrerer ganske udmærket dette selskabs dybt kritisable forretningsmoral!

Afsnit 7:

Som det fremgår af de vedlagte foto har bilen en tydelig skade på det nederste panel under højre fordør, og det er vores taksators opfattelse, at bilen er ramt indtil den synlige skade på panelet.

Ikke korrekt! Stolpen beskadigede hele højre side af bilen. Mit værksted gjorde opmærksom på det, men taksator ignorerede dem!

Afsnit 8:

Jeg beklager klagers oplevelser omkring kommunikationen, men kan kun se, at vi har modtaget korrespondance fra klager via mail.

Atter en løgn der kan modbevises!

Vi taler nu om tre anbefalede breve, der bevislig er modtaget af selskabet, men aldrig besvaret!"

Selskabet anførte i skrivelse modtaget af nævnets sekretariat den 6/2 2009:

"I fortsættelse af mit brev af 27. januar 2009 kan jeg oplyse, at klagers kommentarer har været forelagt vores taksator.

Jeg skal herefter beklage, at der er opstået en misforståelse omkring takseringen, idet det af min første henvendelse fremgår, at taksator blev rekvireret fordi klager ikke var tilfreds med den oprindelige opgørelse, som værkstedet havde fremsendt.

Dette er ikke korrekt.

Bilen blev ganske rigtigt fototakseret, men da vores taksator ikke fandt, at der var overensstemmelse mellem skaden og opgørelsen blev bilen besigtiget på værkstedet.

Jeg vedlægger foto af bilens bagparti og har markeret skaden, som vores taksator ikke fandt vedrørte aktuelle skade. Der er tale om en mindre bule lige under højre baglygte.

Skaden som skyldes påkørsel af bomholderen er ifølge vores opfattelse jf. vores tidligere skrivelse udbedret."

Nævnet har modtaget billeder af bilen til brug for sin behandling af sagen.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder billedet med angivelse af skader, som klageren fremsendte som bilag til skadeanmeldelsen, finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at alle skaderne er opstået ved det oplyste hændelsesforløb. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at betale for udbedring af skader ud over det anerkendte.

s

Herefter, og idet nævnet ikke finder grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til tre anbefalede breve,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen