847/10

Den 28. juni 2010 blev i sag nr. 77.027:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i TrygVesta Forsikring, klager over selskabs erstatningsopgørelse i anledning af en anmeldt skade på den forsikrede bil.

Af bilag til klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 4/10 2009 fremgår:

"**Punkt 1 Sagsfremstilling.**
Ved gennemkørsel af en mindre fransk by overkørte jeg en cementklump, der var spildt på betonvejen.
Det gav et enormt brag og et meget kraftigt ryk i bilen, vi, min kone og jeg 'hang' frem i selerne.
Min første reaktion var at afprøve bremserne, da jeg frygtede bremserørene kunne være beskadiget, det var ikke tilfældet.
Herefter blev jeg opmærksom på at motortemperaturen var steget kraftigt, motoren blev stoppet, og der blev ringet efter hjælp.
Inden bjergningsbilen var ankommet, var motoren helt afkølet. Jeg lavede en kontrolstart af motoren, alle indikationer inklusiv motorlyden var ok. Jeg gav derfor tilladelse til, at bilen kunne køres op på bjergningsbilen for egen motor.
Det skulle have været hele historien om motoren, men på grund af at et fransk værksted, på trods af at jeg utallige gange (dokumenteres) havde talt med og fortalt at motoren var fejlfri, havde man alligevel ikke med styrke kolporteret denne viden videre, i hvert fald havde det ikke haft nogen effekt.
Det har fået helt groteske konsekvenser. F.eks. har Tryg fastholdt, at bilen ikke havde fået en skade der kunne have skadet motoren, heri er vi naturligvis helt enige.
Den eneste problem var, at køleren var løbet tom for kølervæske. Dette har Tryg totalt ignoreret, i Trygs mange skrivelser til mig har man ikke med et eneste ord kommenteret mine mange omtaler af køler problemet. Kølerproblemet var jo det eneste problem i sagen.
Jeg har vedlagt en omfattende dokumentation, men herudover findes der et større antal E-mails og kvitteringer, men da alt dette jo også er Tryg bekendt, har jeg valgt ikke at fremsende dette, men det kan naturligvis fremsendes om dette ønskes.

Punkt 2.
Erstatningskrav er vedlagt."

Klageren har ved bilag af 30/10 2009 nærmere redegjort for sin erstatningspåstand således:

"Alt i DKK, EURO omregnet efter kurs 7,46.

Samling og reparation af bil, hos Toyota N.	8.231,34	Bilag
Flyvning Malaga-Aalborg for afhentning af bil.	2.000,00	Anslået.
Til returkørsel, Nørresundby-Torremolinos		
Benzinforbrug til 3316 km. 12 km/l. Kr. 8,50 pr liter	2.350,00	Anslået
Motorvejsafgifter ansl.	1.200,00	Anslået
Hoteludgifter ved returkørsel 5 stk.	5.500,00	Anslået
Omkostninger for fremskaffelse af dokumentation, tidsforbrug m.m.		
Jeg kan ikke anerkende noget ansvar for den groteske udvikling som denne sag har undergået, hvorfor jeg kræver en symbolsk dækning, for de mig påførte ulemper.		
Pr. kulance opgør jeg mit krav, til nævnte sum, jeg vedstår naturligvis ikke dette krav hvis sagen skal føres i retten .		
Der ligger en enorm mængde, af skrivelser og E-mails, der gør dette krav rimeligt.	10.000,00	
Afsavn af bil i ca. 1,5 måned, forsikringen er ikke tegnet med denne facilitet. Det ligger helt klart, at Tryg er skadevolder i den periode, så der må være tale om en almindelig ansvar fra Tryg side, som jeg naturligvis ikke skal forsikre	4.500,00	
Kuffert pris 148,00 euro	1.104,00	Bilag …
Bagagerumsmåtte Oplyst af Toyota	1.210,00	
Bagagerumsboks	375,00	
Advarselstrekanter 2.stk	200,00	
Hotel, her er kravet om erstatning, begrundet i det lange tidsforløb, som jeg ikke havde noget medansvar for, jeg trak i alle de tråde som jeg havde mulighed for, for at få problemerne hurtigt løst.		
Hotel Neoulous, 4 overnatninger 694,00 euro	5.178,00	Bilag …
Hotel Arcades, 1 overnatning 171,00 euro	1.275.66	Bilag …
Overnatningernes mængde, igen begrundet i Manglende 'rettidig omhu' ansvaret for den groteske udvikling i sagen kan jeg frasige mig.	41.837,00	
Betalt af SOS	1.736,12	
Betalt af Tryg	5.494,34	
	34.893,54	

Ved betaling har Tryg fratrukket selvrisiko, hvilket er helt efter reglerne forsåvidt reparationen af køleren, hvad der vedrører udgifter til samling af motoren kan jeg ikke acceptere, at jeg har noget ansvar for at denne situation er opstået

De i den gamle skrivelse nævnte bilag er ikke medsendt, de findes allerede hos Tryg.
De vil omgående blive fremsendt om dette ønskes."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 24/11 2009 til nævnet anført:

"Vores kunde har rettet henvendelse til ankenævnet, idet han mener, at vi bør tilpligtes at betale for omkostninger og gener, som ikke er omfattet af 'rødt kort'-ordningen. Vores kundes krav begrundes i, at han mener, at vi er ansvarlige for, at to værksteder i Frankrig ikke har formået at foretage en korrekt fejlsøgning og -udbedring på kundens bil, en Toyota … fra 1996, ligesom det ene værksted efter kundens opfattelse har adskilt motoren unødigt.
…
Vores kunde har ved sin anmeldelse oplyst, at han under en rejse i Frankrig kørte over en cementklump, som var spildt på vejen. Efter denne hændelse konstaterede han pludselig, at motortemperaturen steg kraftigt

Bilen blev bugseret til værksted af Toyota Eurocare. Efter undersøgelse fastslår det franske værksted, hvortil bilen er bugseret, at motoren er blevet skadet som følge af overophedning.

Værkstedet oplyser over for SOS International, at man ikke kan se tegn på, at vores kunde er kørt over noget som helst. Værkstedet mener således, at der er tale om en ren mekanisk skade (se notat fra SOS den 16. november 2006 kl. 9.45).

Da det pågældende værksted ikke vil reparere bilen grundet dens høje alder, aftaler SOS med kunden, at bilen transporteres til et andet værksted i området.

Det andet værksted vurderer ligeledes, at bilens topstykke er skadet og skal skiftes. Værkstedet oplyser dog over for SOS, at det er muligt, at hele motoren skal skiftes, men at dette først kan afklares, når topstykket er skiftet.

Ved henvendelse til vores kunde herom, er kunden helt uenig i værkstedets vurdering. Vores kunde, som er tidligere flymekaniker, oplyser, at det er hans vurdering, at køleren blot skal tætnes, og at det er det eneste, som bilen fejler.

SOS videregiver kundens vurdering til det pågældende værksted, som imidlertid fastholder, at topstykket er skadet. Værkstedet vil ikke iværksætte en reparation af bilen (se notet fra SOS den 22. november 2006 kl. 15.39).

På baggrund heraf beslutter SOS i samråd med vores kunde at bugsere bilen til N., idet kundens eget værksted i Danmark indvilliger i at forsøge en reparation af bilen.

Efter køretøjets hjemkomst til Danmark bliver SOS kontaktet af vores kunde, som oplyser, at det danske værksted ikke kan fastslå, hvad der var galt med bilen, idet det franske værksted har skilt motoren helt ad. Vores kunde er stærkt utilfreds med dette.

SOS oplyser, at de ikke var vidende om, at motoren var blevet adskilt, men at dette nok var sket som led i det franske værksteds fejlsøgning. SOS henviser kunden til Tryg, da sagen hos SOS er afsluttet ved bilens hjemkomst til Danmark.

Ved henvendelse til Tryg oplyste vi kunden, at vi alene dækker skader, som er direkte relaterede til den anmeldte påkørselsskade. På grundlag af henvendelsen blev bilen besigtiget af vores taksator, som imidlertid ikke kunne konstatere det ringeste tegn på en udefrakommende skade på motoren. Det er vores taksators klare vurdering, at der er tale om en ren mekanisk skade. Denne vurdering er i tråd med de franske værksteders vurderinger.

Vores kunde har efterfølgende indsendt fotos af en helt ubetydelig skrabemærke, som på ingen måde kan relateres til en motorskade (se vedlagte originalfoto). Da mærket først er konstateret ved et senere eftersyn, er det endvidere usikkert, om skrabemærket overhovedet er relateret til den anmeldte påkørsel af en betonklump i Frankrig. Ingen af de to franske værksteder var i stand til at konstatere tegn på nogen påkørselsskade, men mente derimod, at der var tale om en mekanisk skade.

Det er vores taksators vurdering, at der ikke er indtruffet en kaskoskade. Der er ingen objektive holdepunkter herfor i form af skader på karosseri eller motordele. Dette støttes af vores kundes egen oplysning i brev af 14. januar 2008, hvori det oplyses, at han fortsat er i besiddelse af den gamle køler, men at denne ikke viser tegn på at være beskadiget på nogen måde.

Såfremt vores kunde har ret i, at de franske værksteder tog fejl, og at motoren ikke fejlede andet end, at en slange eller rørforbindelse var hoppet af, er det imidlertid fortsat vores vurdering, at der ikke foreligger en skade, som i tilstrækkelig grad er relateret til den oplyste påkørsel. Det er helt udelukket, at en køleslange kan rives af eller over ved en sådan påkørsel - især ikke, når der ikke er sket yderligere skade på køretøjet (fraset de beskedne ridser, som vores kunde mener, må være opstået ved denne lejlighed).

Såfremt en forbindelse i kølesystemet er blevet utæt ved den relativt beskedne rystelse i bilen, som ikke har medført påviselige skader på karosseriet, som kan relateres til en lækage på køleren, må det efter vores vurdering lægges til grund, at den primære årsag til tabet af kølevæske i så fald må være at finde i løse/møre forbindelser, som følge af mangelfuld vedligeholdelse af den gamle bil. Det er således vores vurdering, at årsagsforbindelsen mellem den anmeldte hændelse og den af vores kunde antagede utæthed på kølesystemet er yderst tvivlsom.

Det er vores vurdering, at SOS International loyalt har videregivet kundens synspunkter over for de franske værksteder, ligesom SOS løbende har holdt vores kunde orienteret om værkstedernes vurderinger.

Tilsvarende er det vores vurdering, at vi ikke er ansvarlige for de franske værksteders vurderinger og deres adskillelse af motoren, ligesom vi ikke har mulighed for at afgøre, om de franske værksteder har ret i, at motorhavariet/overophedningen skyldtes en fejl på topstykket, eller blot det forhold, at en køleslange er faldet af, som vurderet af vores kunde.

Uagtet at vi ikke mener, at det er sandsynliggjort, at der er indtruffet en forsikringsdækket skade på bilens motor, har vi efter kundens henvendelse til vores Kvalitetsafdeling forsøgt at imødekomme ham ved at betale for reparationen, herunder en samling, af bilens motor på kundens eget værksted. Vi har således betalt regningen på kr. 8.231.34 med fradrag af kundens selvrisiko.

Vores kunde har imidlertid ikke været tilfreds med dette, men har ønsket yderligere kompensation i forbindelse med de franske værksteders forsøg på at reparere bilen, hvorfor sagen

efterfølgende er indbragt for ankenævnet. Med baggrund i ovenstående kan vi imidlertid ikke tilbyde yderligere erstatning i sagen."

Hertil har klageren i skrivelse af 11/12 2009 til nævnet bemærket:

"Med reference til Deres skrivelse af 26 nov.2009 Har jeg følgende kommentarer og oplysninger.

Først motoren, der har aldrig været fejl på denne, men den er af Tryg blevet gjort til 'sagen'. Som før nævnt blev motoren uden min godkendelse og viden adskilt på et værksted i Frankrig.
Dette skete, på trods af, at jeg gentagne gange havde gjort opmærksom på, at motoren var fejlfri. Desuagtet har jeg rettet forespørgsel til Toyota i N., som samlede den adskilte motor.
Spørgsmål og svar er vedlagt som bilag ...
Mht. olieforbruget, som er nævnt i svaret, kan det nævnes, at motoren altid har haft et meget lille olieforbrug, og det har den stadig.
Tryg henholder sig til, at ingen af de franske værksteder har set nogen skade.
Da vi blev hentet af bjergningsbilen, tillod jeg at bilen blev kørt op for egen motor, da motoren var helt afkølet på det tidspunkt. Jeg var sådes helt på det rene med at 'the engine was not broken'.

Værksted nr. 1 der udtalte, at man ikke kunne se nogle tegn på, at der er kørt over noget som helst.
Det er væsentligt at nævne, at bilen ikke blev kørt på værksted på grund af overophedning, men alene fordi kølervæsken var løbet ud.
Det er derimod helt korrekt at de ikke har set nogle tegn på skade. Da tiden trak ud og vi behøvede noget medicin vi havde i bilen tog vi til Perpignan hvor bilen var på værksted, hos Toyota.
Først måtte vi høre på, at 'the engine is broken' og derefter høre på et salgsforedrag om hvad de kunne tilbyde i nye biler. Det blev nu stoppet med ord der er uden for citat. Da der blev ro for sælgeren, blev vi så præsenteret for det håbløse i at reparere en bil der havde kørt 190000 km og hvor motoren var brændt sammen.
Vi gik så ud til bilen, der fik jeg et chok, af triptælleren fremgik det helt klart, at bilen aldrig havde været inde på værkstedet.

Da det nu stod lysende klart hvilke mennesker vi var oppe imod, blev dette anledningen til at jeg startede motoren, og indspille lyden på mit camera og senere overførte billede og lyd til en CD, for at jeg senere kunne dokumentere at motoren var fejlfri, hvilket jeg jo allerede vidste da de på deres papegøjeengelsk talte om den brokne engine.

Værksted nr. 2 der adskilte motoren kender jeg ikke noget til, men jeg ser ikke nogen grund til, at de skulle undersøge bilen for anden skade, når man nu var så 'sikker' på den rette diagnose ak ja!
Da jeg nu var vidende om, at det forrige værksted uden nogen undersøgelse af bilen, brugte 'broken engine' i forsøget på at sælge mig en ny bil, forventede jeg, med rette, viste det sig, at det ville være motoren der kom i fokus igen. Jeg ringede til SOS så mange gange, at jeg fik at vide, jeg ikke behøvede at ringe hele tiden.
Ved disse samtaler som alene drejede sig om, at man skulle holde fingrene fra den fejlfri motor og alene koncentrere sig om køleren. Som det fremgår af sagen blev der overhovedet ikke taget hensyn til mine indsigelser/oplysninger.

Det må så nu være muligt, at slutte med motoren og så tage fat på hvad sagen virkelig drejer sig om!

Trygs taksator skriver, at han ikke kunne finde skader som kunne have ødelagt motoren, det er ganske horribelt, bilen blev beset af taksatoren hos Toyota i N.
På dette tidspunkt var min CD med motorlyden til rådighed, men det har øjensynligt været mere bekvemt, at koncentrere sig om motoren, som egentlig ikke vedrørte den skade og følgeskade, der var påført bilen ved uheldet.
Det må jo indrømmes, der var ingen skader der kunne have ødelagt motoren.
Det fremgår ikke noget sted, om taksatoren overhovedet har set den skade, der var resultat af påkørslen af betonblokken.
Man vurderer ud fra fotoene som jeg har fremsendt at det er tale om et helt ubetydelig skrabemærke, det beviser bare at man ikke har set mærkerne i virkeligheden.
Skaden er dårlig fotograferet, men jeg vedlægger bilag nr. 2 med tre billeder, i det midterste billede fremgår det hvor 'ubetydelige ridser' der blandt andet er tale om.
Bemærkningen om, at det ikke er sikkert at skaderne er påført som af mig beskrevet, dårligt argument, så ville der jo bare være tale om en anden kaskoskade.

Det vedrører ikke denne sag, men jeg finder ovennævnte påstande for groft injurierende, i mit hele liv har jeg aldrig blevet beskyldt for, at være uhæderlig og vil ikke tolerere, at jeg bliver det i denne sag, men igen det vedrører ikke sagen, jeg tager injurierne op med min advokat når jeg kommer tilbage til Danmark.

Så skriver Tryg om den relativ beskedne rystelse i bilen, tåbeligt argument, vi ramte betonen fuldstændig uforberedt, det gav et ordentlig brag og en enorm rystelse i bilen. Vi kom over blokken men bilen holdt næsten stille efter overkørslen, så det var en temmelig brutal opbremsning.
Vi fik da afprøvet vores sikkerhedsseler, lad det være det eneste positive.
Tryg beundrer sig selv, fordi man har betalt for en skade man selv har forvoldt, jeg henviser her til betaling for samling af motoren. Bilen var jo ikke i min varetægt, da motoren unødigt blev adskilt. Som et kuriosum kan nævnes, at jeg betalte selvrisiko for en skade, som TRYG er ansvarlig for.

Tryg har, ved flere lejligheder påpeget, at de ikke kan have noget ansvar for SOS,s handlinger, i mit billede ser det helt anderledes ud.
Min forsikring har jeg hos Tryg, man anvender SOS som underentreprenør til at tage hånd om nogle af deres forpligtelser, det må være mig uvedkommende da jeg ikke har noget juridisk forhold til SOS, men alene til Tryg."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder bl.a. udskrift fra SOS International A/S' computersystem for perioden 14/11 2006 til 22/5 2007, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Tue 2006-11-14 10:44:19 SKU	Fra ft med sag. KT er på vst, ft kørte over noget beton som var faldet på vejen og der er vist gået hul i køleren. Bugs arr via Toyota Eurocare. KT kom på vst i går og vst siger at de ikke kan se på kt før i morgen.

…

Wed 2006-11-15 17:20:08 AFO	til vst/ Der er Mr. C. vi skal snakke med
…	
Thu 2006-11-16 09:45:15 AZE	Til VST/C.: Jeg vil gerne høre om BO og hvordan skaden kunne have sket. Han infoer at motoren blev for varmt, altså brændt sammen. Skaden er en motorskade, han kan ikke se tegn på at FT er kørt over noget som helst.
…	
Thu 2006-11-16 10:08:29 AZE	Til FT: infoer om BO fra VST. Han er meget vred, fordi han er helt overbevist om at han er kørt over noget og at toppakningen ikke er skadet, men kun køleren. Han infoer at VST kun er interesseret i at sælge en ny bil til ham. Jeg infoer at vi stoler på hvad VST siger, men at jeg må indrømme, at det lyder mærkeligt. Vi aftaler at SOS arr. en EV til ham og at vi us om vi kan BUG bilen til et andet VST.
Thu 2006-11-16 10:08:55 AZE	KTK LHP: vi BUG til andet VST.
…	
Thu 2006-11-16 19:06:27 RWJ	Fax 5 fra SAV/Cedric: - KT bugget til BUG firma. Mek vil kigge på KT i morgen - De vtb med info.
Fri 2006-11-17 16:32:11 BKN	Fax 6 fra SAVE/Majdouiline: -MEK har kigget på KT men kan ikke vurdera vad som ær fel på KT -MEK siger att måske ær det problem med toppackingen, eller er det både toppackningen OCH cylindertoppen.
…	
Tue 2006-11-21 14:53:18 AWE	til SAVE/Pascale: Topstykket skal skiftes. Pris 2900 EUR (21.900 dkk) Det kan være at når topstykket er reppet, at de finder ud af at hele motoren skal udskiftes, og det vil koste 8000 EUR alt incl. (60.000 dkk ca) Ok, jeg infoer ft og vtb
…	
2006-11-22 15:39:53 AWE	til vst/M. Corbeau: Jeg infoer hvad ft har sagt om skaden, og mek siger at det ER topstykket, der er gået, for der er vand som suges op i køleren og der er luft i køle-systemet.
…	
Wed 2006-11-22 15:52:10 AWE	til ft: infoer at vst i F ikke vil reppe og vst i DK vil gerne. jeg ? hvordan skaden skete, og ft forklarer at de kørte gennem en F-landsby og lige i en blød kurve midt i byen lå der en 120 cm lang og 30 cm høj ca. beton retangel, og de kunne umuligt nå at stoppe kt. Jeg infoer at vi er nødt til at ktk TRB inden hj.trp, for det er kaskoskade.
…	

Tue 2006-12-05 15:39:47 AWE	fra ft: han infoer at vst i F har skilt motoren helt ad, så nu kan vst i DK ikke se, hvad der var galt!!!! Vst i F sagde at de ikke ville lave kt, hvorfor har de så skilt motoren ad?
…	
Wed 2006-12-06 11:37:20 AWE	til CAJ/TRA: Vi må henvise ft til TRB, for sagen er slut fra vor side. Kt er hj.trp. Vi kan ikke garantere for, hvad et udenlandsvst har gjort/gør ved bilerne. Vi var ikke medvidende om, at kt var skilt ad, men vst var jo nødt til at skille den ad, for at kunne stille en diagnose for kaskoskaden.
…	
Mon 2007-01-08 10:22:54 AWE	fra ft: Han er nu kommet hjem til DK, og kt stod færdigreppet siden lige inden jul. Regningen lyder 8200 dkk, hvoraf 5000 dkk af dem er for motoren, som vst i F jo havde skilt ad uden ft 's accept og SOS medvidende. Ft ønsker hjælp til at få de 5000 dkk tilbage fra det F vst, da han føler sig uretfærdig behandlet. Jeg infoer at vi ikke har noget med den sag at gøre, i og med at vi ikke vidste, at vst skilte motoren ad, vi har ikke bedt dem om det, og ft ej heller. Det kan ft godt se, men han taler ikke F, og er meget harm over det F vst. Jeg henviser til TRB og beder ham forsøge at få dem til at køre sag mod det F vst 's forsikringsselskab. Jeg infoer at TRB kan læse HELE sagen på deres ekstranet, så de kan se, alt hvad der er sket i sagen, hver en dato og hvert et klokkeslæt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.2 Hvad dækker forsikringen ikke**

5.2.1 Generelle undtagelser
Kaskoforsikringen dækker ikke:
a) skader, der alene opstår i de mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, medmindre skaden er sket ved brand, eksplosion, lynnedslag, tyveri og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel. Dog dækkes en evt. følgeskade på dele, der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det ikke godtgjort, at der er nogen dækningsberettigende skader på køretøjet. På det foreliggende grundlag finder nævnet det heller ikke godtgjort, at TrygVesta Forsikring A/S har pådraget sig ansvar for, at de anvendte værksteder i Frankrig ikke kunne reparere køretøjet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand