850/10

Den 25. august 2010 blev i sag nr. 77.291:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i GF-Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade.

Selskabet henviser til, at det har håndteret sagen korrekt.

Det fremgår af sagen, at der skete skade på bilen - en Seat Leon Stylance, årgang 2008 - i forbindelse med et færdselsuheld den 27/11 2008.
På baggrund af besigtigelse foretaget den 2/12 2008 blev skaden af selskabets taksator opgjort til 12.629,59 kr. Det fremgår af taksatorrapportens arbejdsbeskrivelse, at kølergrillen skulle af- og påmonteres, kølergitteret udskiftes, forkofangeren af- og påmonteres, forruden udskiftes (i forbindelse hermed skulle A-stolpebeklædninger, indvendigt spejl, solskærme og indvendig lampe af- og påmonteres) og motorhjelmen repareres.

I e-mail af 20/1 2009 fra FDM til det indklagede selskabs taksator hedder det:

> "FDM har modtaget en henvendelse fra vort medlem [klager], vedr. den (svigtende) kvalitet af reparationer som værkstedet L. A/S har udført på grundlag af din taksatorrapport …
>
> I første omgang har FDM henvist vort medlem til at få besigtiget bilen på et af FDM's testcentre til vurdering af, om værkstedet havde løftet opgaven ifølge din rapport i tilstrækkelig grad. Vores testcenter i N. besigtigede bilen d. 18. december 2008, og resultatet fremgår af den vedhæftede test.

Værkstedet havde først tid til at se nærmere på bilen d. 8. januar 2009, hvor man desværre ikke ville anerkende resultatet af FDM's test. Det eneste værkstedet ville tilbyde var 'at støvsprøjte på forskærmene', for på denne måde at forsøge at eliminere farveforskellen imellem motorhjelm og resten af karrosseriet.

Når nu værkstedet og FDM er uenige om resultatet af værkstedets arbejde tænkte vi, om det måske kunne være en løsning at du 'indkaldte' bilen til ny besigtigelse på det pågældende værksted, så der forhåbentlig på denne måde vil kunne nås til enighed i sagen?"

Af det omtalte testresultat fra FDM's testcenter fremgår bl.a.:

"**Reparation (0)**
Bør udbedres.
520 Vinduesvisker, vasker: Visker blad laver striber v. side
909 Fronthjelm: Mangelfuldt justeret/tilpasset.
909 Fronthjelm: Der er småbuler h.side.
925 Lak / karrosseri udvendig: Stor farveforskel på lakerede flader: motorhjelm.
925 Lak / karrosseri udvendig: Mangelfuld kvalitet på lakreparationer: motorhjelm.
925 Lak / karrosseri udvendig: Ridse på hjelm.
936 Indretning: Motorrum er snavset i slibestøv.
937 Dørstolper: Beklædning gaber venstre. A. stolpe.

Andre væsentlige fejl og mangler
som testassistenten har fundet men som ikke kommer ind under punkterne på denne test.
Der en plet mind på instrumentbord.
Uens luft mellem instrumentbord og dørbeklædninger.
Der er en knop på lak h. forskærm.
Der er ridser i tag og på A. stolper. Der ligner ridser der opstået ved frontrudeudskiftning. Der er et hak i kondensator. Der ligner at den er ramt med et stykke værktøj eller lignende.

Af e-mail af 11/2 2009 fra klageren til FDM fremgår:

"Jeg har ringet til taksator i går d. 10.2.09, hvor vi snakkede om vi var tilfredse med reparationen af vores Leon, hvilket jeg sagde vi ikke var.
Jeg fortalte ham om de fejl der stadig var på bilen, og han sagde at han måtte indrømme at han ikke havde åbnet hjelmen, og set i motorrummet og lakfejl på kanter af hjelmen.
Efterfølgende sagde han så, at han ikke kunne have mere med sagen at gøre, og at han ville kontakte en overtaksator for det videre forløb.
Jeg blev herefter kontaktet af overtaksator M.F. fra GF-Forsikring, og han ville have, at vi skulle finde en tid, og mødes på Senat N.
Jeg sagde til ham, at jeg syntes det var en dårlig løsning, da jeg ikke ønskede at komme på det værksted mere.
Han insisterede på det, men jeg sagde at jeg ville snakke med dig først. Han foreslog også, at vi kunne få lavet en FDM test mere.

Fejl på bilen: Mat/ru maling på kanter af motorhjelm. Mangler maling i begge sider af motorhjelm ved samlinger. Farveforskel på motorhjelm og bil. Motorrummet ikke rengjort. Ikke noget rustbeskyttelse i motorhjelmen. Tilpasning af motorhjelm og frontgitter. Lak mangler på spids af højre forskærm, lak slebet af indtil metal. Ridser i frontgitter. Venstre Astolpe beklædning oprevet. Mærke i kondenser og på instrumentbord stadig ikke rep., da værkstedet hårdnakket påstår det ikke er dem der har lavet skaden."

I e-mail af 20/2 2009 fra FDM til klageren hedder det:

"Jeg har set på billederne, vendt sagen med mine kollegaer og drøftet den med overtaksator M.F.

Vedr. fedtpletten er det vore teknikeres opfattelse at denne sandsynligvis vil kunne afrenses med effektivt resultat med husholdningssprit. Det må dog anbefales at du starter med at spritte et område af instrumentbrættet af, som ikke umiddelbart er synligt, og lader det tørre. Så du sikrer dig at spritten ikke vil misfarve instrumentbrættet.

Det lille mærke i kondenseren må betragtes som en bagatel. Det har ifølge vore teknikere ingen som helst praktisk betydning. Denne side af sagen bør du indstille dig på at acceptere. Det vil i øvrigt også være umuligt at bevise at værkstedet har begået denne skade.

Med hensyn til farveforskel og ridser er overtaksator indstillet på at besigtige dette endnu en gang. Han insisterer dog på at dette skal ske på værkstedet i N., eftersom han vil have værkstedets mekanikere til at kommentere eget arbejde. Mit forslag om at nærmere undersøgelse blev henlagt til et af vore testcentre blev således desværre afvist.

I stedet vil vi foreslå at en af vore teknikere bistår dig ved kommende besigtigelse af bilen i N."

Efter det oplyste blev bilen herefter besigtiget på værkstedet den 23/3 2009. Til stede var selskabets overtaksator, værkstedets ansatte, klageren samt FDM's tekniske konsulent.

Af e-mail af 1/4 2009 fra FDM til klageren fremgår:

"A.S. [FDM's tekniske konsulent] har fortalt mig om jeres møde, som jo desværre ikke mundede ud i nogen konstruktiv eller brugbar enighed. Jeg kan forstå at værkstedet anerkender ansvar for en del af de pågældende fejl, men afviser ansvar for øvrige fejl. Og at værkstedet kun vil tilbyde ny reparation og ikke vil acceptere at betale for reparation på andet værksted. Jeg kan også forstå at forsikringsselskabet anser sig fri for ansvar.

Det er vores opfattelse at både værksted og forsikringsselskab har ansvar i sagen. Men hvis de ikke vil anerkende det frivilligt, skal man jo igennem en retssag for at få fastslået dine rettigheder og de øvrige parters forpligtelser. Og da en retssag altid er forbundet med risiko og omkostninger, synes jeg mulighederne for en forligsmæssig løsning bør endeligt afklares, inden der tages stilling til dette.

Mulighed for forlig i sagen kræver at du retter henvendelse til et andet værksted, der kan påtage sig opgaven med at rette de fejl, som værkstedet anerkender (tilpasning af frontklap, rustbeskyttelse samt udskiftning af gummiliste til forrude), og at du får et skriftligt tilbud på reparation der retter de pågældende fejl. Du skal også indhente tilbud på omlakering af de dele, der ifølge vores teknikers vurdering er lakeret med uacceptabel farveforskel.

Når du har modtaget tilbuddene vil jeg rette henvendelse til både værksted og forsikringsselskab og opfordre til at de i fællesskab afholder dine udgifter.

Med hensyn til de skader, som værkstedet afviser at have forårsaget, vurderer vi det desværre for umuligt at bevise at dette er tilfældet."

I skrivelse af 27/8 2009 fra FDM til det indklagede selskab hedder det:

"FDM har i seneste mange måneder bistået vores medlem [klager] i en sag vedr. reparation af hans Senat Leon.

Trods talrige forsøg på reparation, i hvilken forbindelse FDM's teknikere samt taksator S.O. har deltaget i møde med det pågældende værksteds ansvarlige, er resultatet af værkstedets anstrengelser desværre stadig ikke tilfredsstillende, Det bemærkes i denne henseende at bilen var indkøbt som fabriksny af vores medlem kun få måneder inden skaden, og vores medlem ifølge forsikringsbetingelserne af samme grund er berettiget til at forvente en sådan reparation, der bringer bilen tilbage i samme tilstand som før skaden.

Da værkstedet L.J. A/S ikke har kunnet foretage tilstrækkelig reparation trods talrige forsøg, synes der desværre ikke at være grundlag for at tro, at yderligere reparation på samme værksted vil medføre andet og bedre resultat. FDM foreslår derfor at afsluttende reparation sker på andet værksted, og at GF Forsikring og værkstedet L.J. A/S påtager sig at afholde udgifterne til reparation. Alternativt må sagen løses ved at GF Forsikring og værkstedet L.J. A/S tilbyder vores medlem en økonomisk kompensation, svarende til de forventede udgifter ved afhjælpende reparation på andet værksted.

I sidstnævnte henseende har vores medlem indhentet skriftligt tilbud fra værkstedet C.J., der jf. vedlagte finder det muligt at afhjælpe mangler ved hidtidige reparationer for et beløb af kr. 15.637,06 incl. moms.

FDM ser frem til at høre fra GF-Forsikring, med forslag om løsning af denne uheldige sag."

Af selskabets skrivelse af 14/9 2009 til FDM fremgår:

"Bilen er efter aftale med F.D.M. besigtiget den 23. marts 2009, hos reparatør L.J. A/S. Tilstede var undertegnede, overtaksator M.D.F., autolakerer/ reparatør, kunde [klager], samt en repræsentant for F.D.M.

Samtlige tilstedeværende, med undtagelse af kunden, var enige om at lakeringen var udført fagligt korrekt. Der kunne alene blive tale om småjusteringer på motorhjelmen, idet der var få millimeters forskel på højre og venstre anlægsflade mod skærmen. Kunden havde meget svært ved at præcisere hvor problemet i øvrigt var, men påpegede blandt andet en lille lakfejl i falsen ved motorhjelmen. Denne kunne ikke ses, når hjelmen var lukket.

Ud over det, mente kunden at værkstedet havde ødelagt klimakøleren. Der kunne konstateres at et par lameller var bøjet over få centimeter. Det er uden betydning for ydelsen i anlægget, og lamellerne kan rettes på plads. Det kan i øvrigt kun ses, hvis man ligger på knæ, og lyser med en lygte, ind gennem fronten, ved luftindtaget.

Lamellerne kan sagtens have set sådan ud, før værkstedet fik bilen ind. Lamellerne får hurtigt skader fra småsten og insekter, der rammer fronten.

Det blev på intet tidspunkt et tema at omlakere fronten på bilen, eller at gå ind i at udskifte klimakøleren. Det sidste som blev aftalt var, at reparatøren ville forsøge at flytte hjelmen et par millimeter, dette uanset at tolerancen var inden for fabrikkens specifikationer.

Vi påpegede at kunden ikke kunne regne med at få betalt regninger, såfremt han kørte til andre værksteder.

Der var absolut igen tvivl om, at kunde/ værksteds forholdet var meget dårligt. Men det undrer os meget, at F.D.M.s repræsentant den pågældende dag, ikke tog dialogen op med os eller kunden. Vi har noteret os at kunden var meget sur og ubehagelig over for værkstedet, men det skulle ikke forhindre F.D.M. i at kommenterer på sagen, imedens vi står sammen med kunden.

G.F. Forsikring har betalt for et stykke arbejde, som vi har stor interesse i bliver udført til kundens tilfredshed. Når vi fra tid til anden, støder på reparationer der ikke er i orden, finder vi som regel altid en løsning med reparatøren.

I dette tilfælde mener vi ikke der kan gøres mere. Reparationen er udført fuldt tilfredsstillende, og fagligt korrekt, med den undtagelse jeg har nævnt.

Jeg kender ikke motivet til at tredje part går ind og tilbyder at starte forfra på reparationen, ud over det økonomiske aspekt, og vi har ikke haft kontakt med C.J. A/S.

På baggrund af ovennævnte, ser vi os desværre ikke i stand til at fortage os yderligere."

Sagen er indbragt for nævnet den 18/11 2009

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at skaden ikke er udbedret korrekt. Til støtte herfor har han i klagen til nævnet henvist til sagens akter.

Selskabet har i skrivelse af 8/12 2009 til nævnet anført:

"Som nævnt i vores brev af 14. september 2009 til F.D.M, er vi af den opfattelse at de tilstedeværende fagfolk, ved besigtigelsen hos reparatøren den 23. marts 2009, var enige om at de få detaljer som skulle rettes.

Såfremt at selskabet har belæg for at kræve at reparatøren udbedrer fejl eller mangler, gør vi det, da vi har betalt for reparationen, som skal opfylde de standarter der er fra F.A.I.

I dette tilfælde er det ikke en mangel, men derimod en omlakering som kunden kræver, hvilket vi ikke finder grundlag for, her er vores holdning uændret. Vi mener at lakeringen udført af S. Autolakering … er udført korrekt.

Da FDM ikke er uvildige i denne sag, må vi anbefale at lakeringen bliver vurderet af F.A.I.'s [Foreningen af Auto- og Industrilakerere] egen syns og skønsmand.

F.A.I. har eget ankenævn, hvilket også er en mulig løsning på sagen."

Nævnets sekretariat har ved skrivelse af 18/5 2010 anmodet klageren om at fremsende fotos af de påberåbte fejl og mangler samt kopi af det ovenfor gengivne testresultat fra FDM's testcenter (kopi heraf var ikke vedlagt klagen til nævnet).

I klagerens skrivelse af 30/5 2010 til nævnet hedder det bl.a.:

"Hermed fremsendes FDM test, samt billeder af det som er muligt med et almindeligt kamera at tage.
Farveforskelle, ridser og andet er mig ikke muligt at fotografere."

Efterfølgende har nævnet fra klageren modtaget skrivelse af 2/6 2010, hvoraf følgende fremgår:

"Kørselsgodtgørelse: I forbindelse med mislykkede reparation, møde med taksator og FDM skadekontrol.

Fra [klagerens privatadresse] til L.J. og retur 5 gange á 130 km = 650 km.

Fra [værkstedet] til FDM Testcenter N. og retur 1 gang á 130 km = 130 km.

I alt 780 km á 356 øre ifølge statens takster = 2776,80 øre."

Nævnet har den 9/6 2010 fra selskabet modtaget skrivelse, hvoraf følgende fremgår:

"Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på at de fremsendte billeder er taget næsten et år efter at bilen er blevet repareret.

1. På billederne 5 til 14 (FDM rapport # 936) gengives motorrum og hjelm med meget store saltaflejringer. Disse stammer fra den netop overstående vinter. Dette giver et fejlagtigt indtryk af sagens karakter. Støvet som var et problem for kunden, er nu erstattet af salt.
2. Tilpasningen af motorhjelmen (FDM rapport # 909) Som vist på billede 13 til 16. Vi var her enige med FDM om, at reparatøren skulle prøve at justere motorhjelmen igen. Dette har [klager] afvist at få udført.
   'Reference' bilerne som vi har brugt i vores vurdering, havde ligeledes et mindre uens 'gab' mellem skærmkanterne og motorhjelmen. Vi har ikke kunnet få oplyst fabrikkens tolerance
3. På billede 5 og 6 viser billederne lyse striber på undersiden af motorhjelmen. Det er reflekser fra kameraets blitz, og ikke manglede lak. Værkstedet har tilbudt at reparerer den mangel som vi blev enige om, en mindre plet, der kun er synlig når motorhjelmen er åben.
4. Vi er ikke enige med FDM rapporten i vurderingen af farveforskellene på hjelmen (FDM rapport # 925) Som oplyst i vores skrivelse af 14. september til FDM, kommenterede FDM's repræsentant ikke vores vurdering ar lakken, da vi sammen fortog en besigtigelse af bilen.
5. FDM rapport 4925, dette var ikke et emne, da bilen blev besigtiget, derfor må det revurderes.
6. FDM rapport # 937. Det er som FDM selv nævner en bagatel, reparatøren har tilbudt at udskifte beklædningen..
7. Vedrørende pletten på instrumentbordet.
   Pletten har ifølge reparatøren været der, da bilen blev leveret fra ny. Det er sandsynligvis en farvefejl i overfladen af plastikken. Reklamationen skal behandles af oprindelig sælger af bilen, og rettes til Senat importøren. Det samme gælder de bøjede lameller i klimakøleren. Dette blev meddelt Leif Lundberg første gang han påpegede dette overfor SEAT forhandler, C.J.

Opsummering:

Der skal ikke herske tvivl om, at det er ærgerligt for [klager] at få en skade på en bil, der kun har kørt 2500 km. Omvendt mener vi, at SEAT forhandleren er gået langt for at tilfredsstille kunden. Skaden på bilens motorhjelm var oprindelig så begrænset, at motorhjelmen i første omgang blev rettet og lakeret.
Dette var [klager] ikke tilfreds med, hvorfor værkstedet lakerede og monterede en ny motorhjelm.

Efter vores overbevisning, er FDM ikke uvildige i dets medlems sag, og kan ikke i den forbindelse bruges som faglig konsulent på lak. Deres repræsentant var ved vores fælles besigtigelse af bilen meget fåmælt, og deltog meget lidt i vores fælles forsøg på at find en løsning på sagen. FDM tog ingen billeder af bilen den pågældende dag.
GF Forsikring anmoder flere gange i sagens forløb om at se FDM rapporten, senest i en mail til FDM's jurist C.S. den 2. marts 2010.
FDM rapporten kommer først GF Forsikring i hænde, da kopien kommer fra Ankenævnet den 1. juni 2010.
[Klagers] egne nye billeder, giver et fejlagtigt indtryk af reparationen.

GF Forsikring har godkendt forsikringstagers anmeldelse på kaskoskaden fuldt ud.
Vi vil gerne præcisere, at selskabet fuldt ud har godkendt den dæknings berettigede kaskoskade, med udskiftning af motorhjelm og frontrude. Flere af Leif Lundbergs klagepunkter relateres til reklamationer og klager over værkstedet, som han selv har valgt som reparatør.
Af samme årsag kan vi ikke godkende Leif Lundbergs seneste krav af 4juni 2010, om refusion af kørselsomkostninger.

Sagen bør ifølge vores og reparatørens vurdering deles op, og løses således:

- En uvildig lakekspert beskriver eventuelle fejl og mangler på lakken. Som tidligere nævnt har FAI (Foreningen af Auto- og Industrilakerere) den nødvendige ekspertise.
- Efterfølgende sendes bilen til C.J., der sørger for den nødvendige udbedring af lakken, hos autolakereren, der oprindelig har malet motorhjelmen. Dette hvis FAI påpeger fejl.
- De andre nævnte problemer i punkt 1 og 6 rettes i samme forbindelse.
- Kunden kontakter sælger af bilen, og reklamerer over fejlene i punkt."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste må nævnet som ubestridt lægge til grund, at klageren selv har valgt værkstedet. Allerede derfor finder nævnet, at selskabet ikke har påtaget sig en hæftelse for eventuelle mangler ved den udførte reparation.

Da nævnet endvidere finder, at klageren ikke har påpeget forhold, som kan begrunde, at han på andet grundlag har et krav mod selskabet,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson