854/10

Den 27. oktober 2010 blev i sag nr. 77.730:

xxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft motorkøretøjsforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for den forsikrede bil, der er blevet totalskadet. Han ønsker endvidere kompensation for den psykiske belastning, han blev påført ved selskabets opsigelse af hans forsikringer.

Det fremgår af sagen, at klageren den 9/11 2009 var involveret i et trafikuheld, hvor den modkørende modpart i forbindelse med en overhaling trak ud over vejens dobbeltoptrukne linjer og påkørte klageren frontalt. Skaden blev anmeldt til selskabet den 10/11 2009.

Klageren havde erhvervet bilen ca. tre måneder før færdselsuheldet. Han købte den brugt til en pris af 63.000 kr. med fabriksmonteret ekstraudstyr. Klageren satte efterfølgende bilen i stand og eftermonterede yderligere ekstraudstyr.

Selskabets taksator vurderede bilens værdi til 70.000 kr. Efter forhandlinger med klageren tilbød selskabet ved brev af 18/11 2009 klageren 73.000 kr. i erstatning, hvilket han ikke ville acceptere.

Efter yderligere forhandlinger aftalte parterne, at klageren til fuld og endelig afgørelse af sagen skulle modtage en kontanterstatning på 69.000 kr., og at klageren derudover kunne afmontere og beholde en del af den totalskadede bils ekstraudstyr. Selskabet bekræftede aftalen ved e-mail af 17/12 2009, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "Som aftalt sender jeg mail, hvor det bekræftes, at vi til sagens fulde og endelige afgørelse har aftalt en erstatning på 69.000 kr. samt at du selv afmonterer følgende ekstraudstyr:
> - Frontgitter
> - Tågelygte´
> - Tagspoiler
> - Beslag til trinbrædder
> - Reservehjulskasse
> - 3 fælge."

Klageren oplyste efterfølgende, at bilens reservehjulskasse manglede, og at frontbøjlen med lygter var ødelagt. Selskabet betalte herfor yderligere 1.500 kr. og meddelte, at selskabet betragtede sagen som afsluttet.

Selskabet opsagde ved brev af 8/12 2009 klagerens forsikringer og begrundede opsigelsen med klagerens utilfredshed over selskabets sagsbehandling. Selskabet beklagede ved brev af 22/12 2009 formuleringen i brevet af 8/12 2009 og anførte bl.a.:

> "Vi må oplyse, at Nykredit Forsikring ikke ønsker at fortsætte kundeforholdet, men vi skal meget beklage, at vi har begrundet opsigelsen med din utilfredshed med vores skadebehandling og sagsbehandling. Dette er en fejl.
>
> Opsigelsen skyldes en vurdering af skadeforløbet på dine policer beløbsmæssigt og administrationsmæssigt. Inden for de seneste 4 år har der været anmeldt 12 skader. Blandt skaderne er en del færdselsuheld, som pga. modstridende forklaringer giver megen administration i forhold til modpartens ansvarsselskab.
>
> Vi vil derfor ikke omgøre vores beslutning om at afslutte kundeforholdet, og vi må bede dig finde et andet forsikringsselskab.
>
> Men fordi vores opsigelsesgrund var forkert, tilbagekalder vi hermed vores brev af 8. december 2009. Hvis du ikke har skiftet selskab forinden, vil vi sende et nyt brev i slutningen af januar, så vi kan opsige med forsikringsbetingelsernes varsel på mindst en måned til førstkommende hovedforfaldsdatoer, som er 1. marts på ulykkes- og campingvognsforsikringen.
>
> Du vil således i januar måned kunne skifte til et andet forsikringsselskab og i overensstemmelse med sandheden kunne oplyse, at du ikke er opsagt af Nykredit."

Klageren var utilfreds hermed og anmodede ved brev af 3/1 2010 selskabet om at revurdere sin afgørelse. Selskabet fastholdt ved brev af 8/1 2010, at såfremt klageren ikke fandt et andet forsikringsselskab i løbet af januar 2010, ville selskabet opsige hans forsikringer.

Sagen er herefter indbragt for nævnet. I klageskemaet af 28/1 2010 har klageren bl.a. anført:

"Jeg kan ikke få erstattet ekstraudstyret, skønt en del af det er fabriksmonteret. (Jeg kan heller ikke se hvad det har med sagen at gøre) og der står i policen 21 stk. 2 at fastmonteret udstyr dækkes med op til 20.000 kr.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have monteret den bil magen til som jeg har købt med samme udstyr som den jeg havde. Alternativt kontant kompensation minimum 20.000 kr. Erstatning for psykisk belastning ved opsigelse af alle forsikringer (jeg har været hos psykolog og familiens jul blev spoleret) minimum 50.000 kr. vi kan tage en velfortjent ferie for."

Hertil har selskabet i brev af 15/2 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter vores gennemgang af sagen skal vi meddele, at vi ikke kan tilbyde at udbetale yderligere erstatning eller i øvrigt yde nogen form for kompensation.

Vi bemærker, at bilen inkl. ekstraudstyr i henhold til sædvanlig praksis er blevet takseret, og at vi på den baggrund har tilbudt en erstatning, som efterfølgende er forhøjet og korrigeret, da forsikringstageren havde et ønske om at afmontere noget udstyr, som umiddelbart ikke kan genanskaffes.

Af vores mail af 17. december 2009 til forsikringstageren fremgår det tydeligt, at den i telefonen aftalte erstatning (kontantbeløb og afmontering) var til fuld og endelig afgørelse.

Vi skal fastholde, at vi har opfyldt vores erstatningsforpligtelse ved den anerkendte erstatning. Vi skal derfor afvise, at forsikringstageren har krav på yderligere erstatning eller kompensation.

Vi bemærker, at vi over for forsikringstageren har beklaget formuleringen i vores brev af 8. december 2009, og at vi har tilbagekaldt opsigelsen. Forsikringstageren har benyttet sig af muligheden for at flytte til et andet selskab, uden at vi har opsagt forsikringerne.

Vi skal beklage det forløb, som vores brev af 8. december 2009 har medført, og vi skal bemærke, at vi som følge heraf har tilbudt forsikringstageren muligheden for at flytte selskab uden opsigelse, hvilket tilbud han har taget imod.

Vi skal imidlertid afvise, at vores sagsbehandling berettiger til en kompensation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**21. Tilbehør**

21.1
Ud over selve køretøjet dækkes almindeligt tilbehør, som er standard for køretøjets fabrikat, model, type og årgang. Almindeligt tilbehør kan også være ting, der udelukkende bruges i forbindelse med køretøjet, f.eks. et sæt afmonterede vinterhjul, når der er monteret sommerhjul på køretøjet, og et sæt sommerhjul, når der er monteret vinterhjul på køretøjet. Derudover dækkes tagbagagebærer, overtræk og lignende. Standardværktøjet er dækket, hvis det alene anvendes i forbindelse med køretøjet.
Erstatningen udgør maksimalt 20.000 kr. pr. skade.

21.2
Ud over almindeligt tilbehør dækkes fastmonteret ekstraudstyr med maks. 20.000 kr. inkl. montering.
Ekstraudstyr er bl.a.:
a. radio/kassette/cd-anlæg,
b. max. 5 kassettebånd og 5 cd'er,
c. biltelefon,
d. specialfælge og - gæk,
e. ekstralygter,
f. spoiler/skørter,
g. solvisir,
h. dekorationer og speciallakering,
i. satellitnavigationsudstyr,
j. bil-tv, video- og dvdudstyr,
k. walkie-talkie,
l. sender- og modtagerudstyr."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren har accepteret selskabets tilbud om erstatning gående ud på, at klageren modtog en kontanterstatning på 69.000 kr. samt ret til at afmontere og beholde nogle nærmere bestemte dele af den totalskadede bils ekstraudstyr. Nævnet kan på denne baggrund ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Nævnet kan heller ikke kritisere selskabets afvisning af at yde klageren kompensation for den psykiske belastning, klageren oplevede ved, at hans forsikringer blev opsagt af selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand
udskriften bekræftes

Henning Jønsson