878/11

Den 31. oktober 2011 blev i sag nr. 79.553:

xxxx xx xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. De klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for den forsikrede bil, der er blevet totalskadet i forbindelse med en brand den 7/9 2010.

Den forsikrede bil var en Honda FR-V 2,2 D Executive, årgang 2006. På skadetidspunktet havde bilen kørt ca. 81.000 km.

Selskabet har tilbudt klagerne en erstatning på i alt 151.500 kr. Det fremgår af klagernes mail af 1/11 2010 til selskabet, at de kræver i alt 172.765 kr. Beløbet udgør summen af følgende poster: bil 149.000 kr. + levering 3.765 kr. + oliefyr, montering 6.000 kr. + træk, montering 2.500 kr. + koblingsrep. 8.000 kr. + undervognsbehandling, ekstrabehandling 3.500 kr.

Af klageskemaet, der er udfyldt og underskrevet af den ene af klagerne den 9/12 2010, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Som følge af brand i en anden bil brændte min bil, hvorefter den af taksatoren blev erklæret totalskadet. Taksator kontakter mig telefonisk, og giver et lavt tilbud på min bil som til dels tager udgangspunkt i priser for biler i privat handel; jeg gør opmærksom på, at dette er uacceptabelt. Tilbuddet tager heller ikke højde for at der bl.a. er monteret oliefyrsvarme i min bil, og at jeg lige har fået skiftet koblingen; koblingsfejlen er kendt på biler med denne motortype. Taksator accepterer ved denne samtale, at erstatningen forhøjes med 4000 kr. - det halve af

prisen for et koblingsskift, men denne forhøjelse optræder ikke i det skriftlige tilbud. Taksator vil undersøge om oliefyret er intakt og tilbyder i så fald at overflytte det til min nye bil. Værkstedet erklærer oliefyret ødelagt, og taksator tilbyder mig 3500 kr. i erstatning for det; et nyt fyr koster 19.000 kr., overflytning vil koste min. 6000 kr. Da jeg nægter at tro, at oliefyret er defekt, får jeg for egen regning bilen transporteret til min bopæl, hvor jeg konstaterer, at fyret fungerer perfekt! Foreholdt dette fastholder taksator sit tilbud på 3500 kr. Jeg kan dog få lov til at afmontere fyret, hvorved jeg så stadig skal afholde udgiften til genmontering. Dvs. Topdanmark sparer min. 2500 kr. i forhold til at betale for en overflytning.

Bilens pris er i det endelige tilbud sat til 145.000 kr. Der er to nogenlunde tilsvarende biler til salg på skadestidspunktet til en pris på 149.900 kr. Bilpriser.dk og yderligere to forhandlere bekræfter denne pris. De to biler der er til salg mangler i forhold til min bil: undervognsbehandling, fuld servicebog, aftageligt træk. De har derudover buler/skader, der skal udbedres. Motoren i min bil er derudover mindre slidt som følge af det monterede oliefyr.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have en erstatning, der holder mig skadesløs if. min klage af 1/11-2010, se vedlagte mail. Desuden vil jeg have selskabets svar på om det er selskabets normale procedure at søge at føre kunder bag lyset for at reducere selskabets erstatninger. Her tænker jeg specifikt på taksators udtalelser om at der ved beregning af erstatning, skal tages hensyn til prisen for en bil i privat handel.

Jeg har 2 gange skrevet til Topdanmark, hvilke forhold, der gør at jeg ikke kan acceptere erstatningen, men Topdanmark har i sit tilbud om erstatning ikke konkret taget stilling til mine detaljerede krav; der er udelukkende tilbudt for lav erstatning for bil og oliefyr - resten af kravene er blevet ignoreret."

Selskabet har i brev af 19/1 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Vores taksator har fastsat bilens handelsværdi til 145.000 kr. ud fra hvad en tilsvarende bil af samme mærke, årgang og kørte kilometrer gennemsnitlig kan anskaffes for. Til bilens handelsværdi på kr. 145.000,- er tillagt leveringsomkostninger på 3.000 kr. samt montering af ekstra varmeapparat / oliefyr 3.500 kr. i alt 151.500 kr. inkl. moms.

Udover den kontante erstatning er det aftalt med klager, at klager selv afmonterer og beholder bilens ekstra varmeapparat, som vi ikke har fastsat en værdi på. Det skal i den forbindelse tilføjes, at klager selv i aftalen med taksator lagde vægt på at kunne beholde bilens oliefyr.

Endelig anfører klager, at den skadede bil lige havde fået monteret ny kobling samt at taksator til en vis grad har taget højde herfor, men jeg må hertil bemærke, at det ved værdifastsættelse af en tilsvarende bil må forudsættes at bilens mekaniske stand er i orden. Der vil således ikke normalt være tale om værdiforøgelse på baggrund af udgifter til vedligeholdelse.

Som det fremgår af de vedlagte eksempler på tilsvarende biler til salg fra markedsundersøgelsen, er der tale om salgsklare biler hos både private og auto forhandlere, hvorfor vi ikke er enige med klager i bemærkningen om, at taksators udgangspunkt alene er priser på biler i privat handel."

Hertil har den ene af klagerne i brev af 6/2 2011 til nævnet bemærket:

"Som svar på Topdanmarks brev af 19. januar 2011 gør jeg hermed opmærksom på, jeg ikke har modtaget den i brevet nævnte 'Markedsundersøgelse'. Den vil jeg gerne se, da min egen markedsundersøgelse når frem til et andet resultat end Topdanmarks.
Derudover nævner …, at jeg udover erstatningen på 3500.- selv afmonterer og beholder oliefyret.
Det er korrekt, men det er et valg, jeg traf for at reducere mit tab. Jeg indså allerede på et ret tidligt tidspunkt, at Topdanmark tilsyneladende ikke så det som sin opgave at holde mig skadesløs men derimod at holde erstatningsbeløbet under et tilsyneladende på forhånd fastsat beløb uden hensyntagen til de faktiske forhold. Denne antagelse følger af, at min første samtale med taksator resulterede i et mundtligt erstatningstilbud på 151.000, hvori var indeholdt bil: 141.500, kobling: 4.000, træk+undervognsbehandling: 3.000, levering: 2.500. Det skriftlige tilbud er som bekendt 151.500, men med en væsentlig anden beløbssammensætning: bil 145.000, levering: 3.000, fyr: 3.500.
Det tyder derfor stærkt på, at totalbeløbet er fastlagt, uanset hvordan det sammensættes.

På tidspunktet for vores første samtale, var taksator ikke vidende om, at der var oliefyr i bilen. Jeg gjorde så under denne første samtale opmærksom på, at der også var monteret oliefyr. Taksator ville derfor undersøge om fyret var beskadiget, eller om det kunne overflyttes til en ny bil.
Værkstedet skriver til taksator, at oliefyret er ødelagt, hvorefter taksator tilbyder mig 2500.- som erstatning for oliefyret. Taksator mente, det var en god erstatning, da han havde fundet ud af, at prisforskellen for en brugt bil med og uden oliefyr var et sted mellem 0.- og 2500.-, så jeg faktisk burde være glad for bare at få nogen erstatning. Jeg mener i den forbindelse, at man ikke kan erstatte på den måde, da oliefyrsfunktionen ikke kan installeres i en bil for mellem 0.- og 2500.- og det er meget usandsynligt at kunne finde en brugt bil med installeret oliefyr. En korrekt erstatning er efter min mening overflytning eller oliefyrets installerede pris reduceret med samme procentvise afskrivning som bruges ved værdiansættelse af bilen. Det er for nemt bare at fastslå, at oliefyret er defekt og derefter tilbyde en meget ringe erstatning.

Kommentar til … udlægning af aftalen omkring oliefyret:
1. Jeg kunne ifølge taksator vælge selv at afmontere og få 3500.- i erstatning *eller* få fyret overflyttet på Topdanmarks regning. Topdanmark har derfor sparet penge på at jeg selv har forestået arbejdet med oliefyret.
2. Når jeg beholder mit eget oliefyr, behøves der ingen erstatningsansættelse for fyret. De 3500.- kan alene udgøre en billig kompensation for udgifter og arbejde med: transport af bil i forbindelse med fejlsøgning, fejlsøgning, demontering og montering.

Transport i forbindelse med fejlsøgning fremkommer ved, at værkstedet ikke foretog korrekt fejlsøgning, hvorfor jeg så mig nødsaget til selv at foretage fejlsøgning på min adresse. Det kostede 1250.- at få bilen flyttet. Hvis Topdanmark derefter skulle bekoste overflytning af fyret, skulle jeg endnu engang betale 1250.- for flytning af bilen hen til et værksted. Denne ekstra udgift for mig var endnu en af årsagerne til, at jeg valgte selv at afmontere fyret. Så vidste jeg desuden, at afmonteringen foregik korrekt.
Angående værkstedets manglende/utilstrækkelige fejlsøgning fremhæver værkstedet, at Topdanmark ikke betaler for fejlsøgning, så værkstedet kun kan bruge meget kort tid på den slags.

Kommentar til … udsagn om at jeg lægger vægt på at beholde oliefyret:
Hvis man bekoster et stykke ekstraudstyr til 19.000, som øger bilens værdi/brugsværdi og væsentligt nedbringer motorslitagen ved koldstart, er det vel ikke underligt, at man ønsker at beholde det eller få en rimelig erstatning for det. Når erstatningen så ikke overhovedet er ri-

melig, har jeg ikke andet valg end at beholde fyret med de ulemper, der har været for mig i den forbindelse.

Kommentar til … udsagn om at jeg skulle have skrevet, at taksator til en vis grad har taget højde for den skiftede kobling i sin værdifastsættelse:
Det er en fejllæsning/fejlcitering af teksten i min klage, hvor jeg skriver, at taksator mundtligt har tilbudt en forhøjelse af erstatningen på grund af koblingsudskiftning, men at denne forhøjelse netop ikke optræder i værdifastsættelsen.
Ovennævnte fejlcitering kan altså ikke bruges til at give indtryk af, at Topdanmark har øget erstatningen ved at give en forhøjelse på baggrund af udgifter til det … kalder vedligehold.
Det skal nævnes, at taksator under vores telefonsamtale var meget forstående for, at jeg skulle have en kompensation for at have skiftet koblingen, da det er en fejl, der opstår en gang i bilens levetid. Derfor undrer det mig, at denne forhøjelse ikke nævnes i det skriftlige tilbud.
Kommentar til … udsagn om at jeg skulle have skrevet, at taksator *alene* tager udgangspunkt i priser på biler i privat handel:
Dette er også en fejllæsning/fejlcitering af teksten i min klage, hvor jeg skriver, at taksator 'til dels tager udgangspunkt i priser for biler i privat handel' og at taksator udtaler, at der 'skal tages hensyn til prisen for en bil i privat handel'. Mine udsagn kan på ingen måde tolkes som … gør: 'taksators udgangspunkt alene er priser på biler i privat handel', hvorfor jeg kun kan antage at … - uvist af hvilken årsag - søger at fejltolke.
Alene det faktum, at Topdanmarks 'markedsundersøgelse' indbefatter biler i privat handel, er i strid med Ankenævnet for Forsikrings retningslinjer for totalskade erstatning: 'For en almindelig forbruger er det genanskaffelsesprisen i **detailleddet -** det vil sige hos en autoforhandler.'

Jeg har ikke fra Topdanmark modtaget en opgørelse over a conto erstatningsudbetalingen, men jeg kan regne mig frem til, at der er fratrukket selvrisiko i det udbetalte beløb. Jeg ikke forstå, at jeg skal betale selvrisiko, da jeg ikke selv har været skyld i skaden, og der desuden er en kendt skadevolder.
Ved min første henvendelse til Topdanmark dagen efter skaden var sket, fik jeg oplyst, at jeg selv var ansvarlig for transport af bilen til værkstedet, og at sagen i øvrigt var Topdanmark uvedkommende, indtil der kom en skadesanmeldelse fra værkstedet. Jeg har efterfølgende læst i forsikringsbetingelserne, at Topdanmark dækker transport af en skadet bil til et værksted. Jeg har på grund af dette fejlagtige udsagn måttet afholde alle transportudgifter.

Den skadede bil var på gule plader, men forsikringspræmien er uafhængig af om bilen er på gule eller hvide plader. I forbindelse med en totalskade vil Topdanmark derfor skulle udbetale en væsentligt lavere erstatning, end hvis bilen havde været på hvide plader, så det burde være muligt at udbetale en fornuftig erstatning.
Som bekendt er betingelsen for en god handel, at begge parter er tilfredse."

Selskabet har i brev af 3/3 2011 til nævnet anført:

"Vi fastholder at den værdi, vi har fastsat på klagers bil, er i overensstemmelse med hvad et tilsvarende køretøj med varmeanlæg kan anskaffes for, og vi henviser til den tidligere fremsendte markedsundersøgelse.

Ved fornyet gennemgang af klagers første bemærkninger til Ankenævnet vil jeg gerne medgive, at jeg har misforstået klagers ordvalg 'dels' og kan godt se, at klager skriver, at priserne er hentet dels fra privat handel.

Jeg kan endelig oplyse, at selskabet nu har anerkendt erstatningspligten for bilbranden d. 7. september 2010 på vegne af ejeren af den bil, der var årsag til, at klagers bil brændte.

Vi vil derfor refundere klager den modregnede selvrisiko på 3.368 kr."

Efterfølgende har klageren i brev af 19/7 2011 til nævnet anført:

"Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**29 Hvordan bliver skaderne erstattet?**
…
B Kontanterstatning
1. Topdanmark betaler kontanterstatning, hvis
a. skaden er så stor, at en reparation efter Topdanmarks skøn ikke kan betale sig …

Erstatningen bliver fastsat til det beløb, en tilsvarende bil (udstyr) af samme alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at genanskaffelsesprisen i detailleddet incl. anhængertræk må ansættes til 149.000 kr. Hertil kommer leveringsomkostninger med 3.000 kr. Selskabets håndtering vedrørende varmeapparatet finder nævnet kritisabel. Nævnet finder, at værdien af varmeapparatet skal fastsættes til 5.000 kr. Herudover finder nævnet, at selskabet skal betale klagerens transportudgifter. Nævnet kender kun beløbet, der er betalt for at få bilen transporteret hjem til klageren, hvilket udgør 1.250 kr., men selskabet skal tillige betale for transport fra skadested til værksted. Selskabet skal således i alt betale 158.250 kr. plus transportudgiften fra skadested til værksted.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal - med fradrag af, hvad der måtte være udbetalt - afregne erstatningen for bilen med 158.250 kr. plus transportudgifter fra skadested til værksted. Klagerens tilgodehavende skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen