885/12

Den 13. februar 2012 blev i sag nr. 80.118:

xxxxxx xxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har motorforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opkrævet 9 gange selvrisiko for skader på hans bil.

Det fremgår af sagen, at en Suzuki Swift fra 2006 i perioden fra den 4/8 2008 til den 17/5 2010 var registreret i klagerens navn. I maj 2010 tog bilens panthaver bilen tilbage og anmeldte efterfølgende en række skader til selskabet. Selskabet anerkendte i henhold til panthaverdeklarationen sin dækningsforpligtelse for 9 af skaderne og udbetalte erstatning til panthaver. Efterfølgende har selskabet opkrævet klageren i alt 19.982 kr.

Klageren afviser, at skaderne var til stede på tidspunktet, hvor bilen blev afhentet af panthaver.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Mit forsikringsselskab (Tryg) mener at jeg skal betale 21000 kr., for skader på min bil, til trods for at jeg har bevist overfor dem at bilen ikke var skadet, i form af et billede jeg tog den dag den blev afhentet. Bilen fejlede ikke noget men uanset hvad, så var bilen kaskodækket og derfor bør jeg ikke hæfte for skader, som ikke er der.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At de erkender den fejl de har lavet, bilen var ikke skadet og hvis de fastholder det, så må de hæfte."

Selskabet har i brev af 2/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Kort om sagen**
Vores kunde, [klager], klager over, at vi har anerkendt 9 stk. anmeldte kaskoskader på bilen. Skaderne er anmeldt af panthaveren i henhold til en gældende panthaverdeklaration, idet bilen blev taget tilbage.

Kort sagsfremstilling
Vores kundes bil var en Suzuki Swift, GL 4WD, 92HK 1,3 5d. Hatch, årgang 2006, og vores kunde har været registreret i vores kundes navn i perioden 4. august 2008 til 17. maj 2010.

Panthaveren tog bilen tilbage omkring medio maj 2010.

Den 11. juni 2010 anmeldte panthaver til os, at der var skader på bilen, hvorfor vi satte en taksator på sagen. Den 17. juni 2010 konstaterede vores taksator, at der var 9 stk. mindre skader, der kunne dækkes under kaskoforsikringen. Vores taksator vurderede endvidere, at der var tale om 9 af hinanden uafhængige skader. Der blev i overensstemmelse hermed udfærdiget 9 stk. taksatorrapporter. Bilen havde på dette tidspunkt kørt 72.146 km.

Vi anmodede herefter vores kunde om at anmelde skaderne, hvilket kunden imidlertid ikke har ønsket.

Efterfølgende har vi fra panthaveren modtaget en 'tilstandsrapport', der var udfærdiget på det tidspunkt, hvor panthaver havde taget bilen tilbage. Af 'tilstandsrapporten' fremgår bl.a., at bilen havde holdt stille siden den 27. maj 2010, og at der var konstateret en række skader på bilen (i alt 20 stk.). Der var vedhæftet nogle fotos som dokumentation.

Vores kunde bestrider, at der var skader på bilen.

De gældende forsikringsbetingelser
Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår i punkt 5.1, at kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil.

Af punkt 5.2.1 fremgår, at kaskoforsikringen bl.a. ikke dækker c) skader, der er en følge af vejrligets påvirkning, og d) den forringelse af bilen, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser og lignende.

Panthaverdeklarationen
Af panthaverdeklarationen fremgår bl.a. at deklarationen sikrer ved skadetilfælde, som er dækningsberettiget under den tegnede forsikring i 3 uger efter hjemtagelse/overtagelse af køretøjet.

Vores kommentarer til sagen
Efter vi har modtaget klage, har vi gennemgået sagen på ny.

Vi fastholder herefter vores afgørelse. I henhold til aftalegrundlaget har panthaveren været berettiget til at anmelde de skader, der var på bilen, da den blev taget retur.

Vores taksator har gennemgået sagen og har herved konstateret 9 stk. - af hinanden uafhængige - kaskoskader. Jeg finder ikke grundlag for at tilsidesætte vores taksators vurdering i sagen, og vores kunde har da heller ikke anført konkret forhold, der skulle give anledning hertil.

Det kan i denne forbindelse bemærkes, at skader er takseret kort tid efter, vi blev kontaktet af panthaveren..

Vores kunde har bl.a. anført, at der ikke var skader på bilen. Han har til større herfor fremlagt et foto af bilen, som skulle være taget den dag bilen blev afhentet.

Hertil skal vi anføre, at det fremlagte foto, er taget på relativ lang afstand, og derfor desværre ikke kan tjener som dokumentation for, at bilen ikke skulle have de mindre skader, som vores taksator har konstateret. Jeg henviser til taksatorrapporterne i sagen, herunder de tilhørende fotos af en del af skaderne. Kunden skulle endvidere have bekræftet over for vores skadebehandler, at der var en skade i frontruden.

Skaderne på bilen udgør samlet 21.569 kr. (inklusiv moms), som er vores hæftelse, og vi har afregnet for skaderne til reparatøren. Dette beløb er umiddelbart opkrævet hos kunden, idet bilforsikringen er tegnet med en selvrisiko på 2.975 kr., og skaderne ikke var anmeldt til os.

Efter vi har gennemgået sagen kan jeg desværre konstatere, at vi vedr. 3 af skaderne har opkrævet et beløb hos vores kunde, der overstiger kundens selvrisiko. Dette beklager jeg. Der er tale om, at vi har opkrævet omkring ca. 1.585 kr. for meget. Når dette beløb fratrækkes skylder vores kunde 19.982 kr. (2.075 kr. + 1.131 kr. + 1.952 kr. + 2.297 kr. + 2.975 kr. + 1.650 kr. + 2.975 kr. + 1.952 kr. + 2.975 kr.). Jeg har foretaget en nedrunding af beløbene.

Vi fastholder, at kunden skal betale i alt 19.982 kr. til os, svarende til de 6 x skadeudgiften + 3 x selvrisikobeløbet på 2.975 kr. Jeg henviser til ankenævnskendelser nr. 77.584, 77.633 og 77.775."

Klageren har i udateret brev til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"I henvisning til trygs svar på min klage over dem, vil jeg gerne henvise til bilag 2 og 8, jeg har på intet tidspunkt set billede i den tilstandsrapport jeg fik sendt, tværtimod har jeg sendt 3 billeder, som jeg tog af bilen samme dag som den blev afhentet, dette fik jeg at vide af …, som er ansat i tryg skade og som tog sig af sagsbehandlingen af min sag, at dette ville være en god ide, ydermere sendte jeg 2 skriftlige erklæringer fra en nabo og fra en som viste interesse for bilen, hvor de skrev under på at der ikke var skade på bilen, dette gjorde jeg, efter vejledning fra …, hun fortalte mig at dette ville være en god ide, hvis der skulle opstå tvivlsspørgsmål om standen på bilen.

Punkt 5 og 6 er jeg heller ikke bekendt med, da jeg, efter telefonisk samtale med … mandag d 21/2, får at vide at hun kan se at de har fået brevene retur, hvilket hun beklager meget men efter at have gennemgået sagen, kan hun ikke se noget grund til at fastholde kravet og hun mener at det er en formsag at få fjernet kravet om betaling og jeg vil hurtigt muligt få besked herom.

Jeg vedlægger en skriftlig erklæring fra en klassekammerat, som overnattede ved mig om natten og som så bilen den følgende morgen den dag den blev afhentet."

Selskabet har i brev af 24/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I forlængelse af mit tidligere brev skal jeg hermed vende tilbage til sagen.

Mit brev indeholder desværre en fejl, hvilket jeg beklager.

Skaderne på bilen udgør samlet 21.569 kr. (inklusiv moms), som er vores hæftelse, og vi har afregnet for skaderne til reparatøren.

Dette beløb skal opkræves hos vores kunde.

Jeg har fejlagtigt oplyst, at kunden alene skal betale i alt 19.982 kr. (til os, svarende til de 6 x skadeudgiften + 3 x selvrisikobeløbet på 2.975 kr.)

Det fremgå af vores kundes forsikringsbetingelser pkt. 14.2, at vi kan kræve beløb refunderet, hvis vi har måttet erstatte en skade, som ikke er dækket af forsikringen.

Denne bestemmelse finder bl.a. anvendes, når vi har betalt til en panthaver i en situation, hvor forsikringstageren ikke er dækket, fx hvis han har kørt spirituskørsel.

I den aktuelle sag er der tale om en situation omfattet af deklarationens pkt. 1c eller 1d, som sikrer kreditor dækning, når der er tale om følgende:

c. Kreditors overtagelse af køretøjet med skader opstået forinden, og som ikke er anmeldt til forsikringsselskabet af debitor.
d. Skadetilfælde, som er dækningsberettiget under den tegnede forsikring i 3 uger efter ejerskifte i forbindelse med kreditors overtagelse af køretøjet, såfremt disse 3 uger ligger inden for de i pkt. 5, b. nævnte 26 uger.

Kunden har skrevet under på, at kreditor har dækning for disse skader, og at han er bekendt med vilkårene.

Vores efterfølgende regres fremgår af forsikringsbetingelser.

Ifølge tilstandsrapporten var bilen taget tilbage den 27. maj 2010, og rapporten er skrevet den 28. maj 2010 med de opgjorte skader. Skaderne er takseret af vores taksator den 17. juni 2010.

Det må lægges til grund, at skaderne er sket inden tilbagetagelsen, og dermed er skaderne omfattet af pkt. 1c, som vi skal dække under deklarationsdækningen.

Havde vi ikke haft deklarationsdækningen, ville vi ikke have betalt for skaderne, eftersom vi ikke har fået en anmeldelse fra kunden. Når vi ikke har fået en anmeldelse, ved vi ikke, om der reelt er tale om dækkede kaskoskader, og der er årsagen til vores regres efter betingelserne.

Vores kunde har i sagen ikke foretaget anmeldelse af skaderne.

Indtil kunden anmelder skaderne, og vi har haft mulighed for at realitetsbehandle dem, må vi altså opkræve hele udgiften hos vores kunde på i alt 21.569 kr.

Grundet min fejl vil vi alene opkræve 19.982 kr. hos kunden
Da jeg fejlagtigt har skrevet, at vi kun vil opkræve 19.982 kr. hos kunden vedstår vi os selvfølgelig dette.

Men vi fastholder principielt, at vi har krav på den samlede udgift på 21.569 kr., da skaderne ikke er anmeldt.

Jeg beklager min fejl."

Selskabet har i brev af 7/6 2011 til nævnet bl.a. supplerende anført:

"Kunden har fremlagt en skriftlig erklæring fra en klassekammerat, som overnattede hos ham, og som skulle have set bilen den dag, den blev afhentet. Kunden henviser endvidere til at en nabo og en interesseret køber skulle have set bilen. Disse 3 personer bekræfter ifølge vores kunde, at der ikke var skade på bilen.

Når særligt henses til den type skader, der er tale om, sammenholdt med de fotos, der er fremlagt, må vi, uanset det af kunden anførte, fastholde, at der var de anførte skader på bilen.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen og henviser til vores tidligere breve.

Jeg skal i øvrigt for god ordens skyld bestride, at min kollega skulle have givet et bindende tilsagn om, at vi ikke ville fastholde kravet. Vores skadebehandler … har den 18. februar 2011 fastholdt kravet, og noteret samme dag i vores system: 'meddelt inkasso at de kan kontakte ftag for nærmere aftale'. Dette da hun havde fået den opfattelse fra samtale med vores kunde, at han ville indgå en afdragsordning med os."

Klageren har i udateret brev til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Det undrer mig meget at man fra trygs side vælger at tilsidesætte mine vidner og tro billeder, som er taget flere dage efter at bilen er afhentet. Jeg har, som før beskrevet, ikke set billederne før ankestyrelsen sender dem til mig og jeg har, som før nævnt, diskuteret sagen med … og hun gav mig ret i at der var sket fejl i sagen, jeg havde i 2010, sendt to mail med billeder og erklæringer på at bilen var i fin stand, som jeg får at vide at … ikke har modtaget og derfor havde set sig nødsaget til at sende sagen til inkasso den 18 februar. Jeg retter henvendelse da jeg modtager brevet om inkasso og får at vide at … ikke har modtaget mine mails fra 2010 og, som hun siger da vi snakker sammen i telefonen, kan se at brevet som tryg har sendt, for at spørge til mine mails, er kommet retur til tryg og hun beklager meget at der ikke er sendt et nyt brev frem til mig (tryg havde skrevet forkert adresse på) og vi aftaler at hvis jeg skynder mig at sende mail igen (brev af 20,01,2011), vil hun få sagen stoppet i inkasso og trække kravet tilbage.

Jeg håber at tryg vil erkende de fejl de har lavet og at de har vurderet sagen forkert, samt at de erkender at de 'billeder' de har taget af bilen, er dukket op meget senere og at skaderne er kommet efter at bilen er blevet afhentet."

Til dette har selskabet i brev af 6/7 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som anført bestrider vi, at vores navngivne medarbejder skulle have indgået de aftaler med kunden, som [kunden] anfører. Undertegnede har talt med min kollega, der fastholder, at hun oplyste, at kunden skulle betale."

Af panthaverdeklarationen fremgår det bl.a.:

"**1. Hvad sikres**

Deklarationen sikrer kreditor ved:

…

c. Kreditors overtagelse af køretøjet med skader opstået forinden, og som ikke er anmeldt til forsikringsselskabet af debitor.

d. Skadetilfælde, som er dækningsberettiget under den tegnede forsikring i 3 uger efter ejerskifte i forbindelse med kreditors overtagelse af køretøjet, såfremt disse 3 uger ligger inden for de i pkt. 5, b. nævnte 26 uger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**5 Kaskoforsikring**
5.1 Hvad dækker forsikringen
Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri.
…
5.2 Hvad dækker forsikringen ikke

5.2.1 Generelle undtagelser
Kaskoforsikringen dækker ikke:
…
c) skader, der er en følge af vejrligets påvirkning (fx tæring, rust og frostsprængning)
d) den forringelse af bilen, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser og lignende.
…
14.2 Regres
Vi kan kræve beløbet refunderet, hvis de har måttet erstatte en skade, der ikke er dækket af forsikringen, fx hvis bilen har været udlejet se punkt 4.2 e)

Nævnet udtaler:

Panthaveren har efter at have tilbagetaget bilen anmeldt en række skader, som menes erstatningsberettigende. Selskabets taksator har efter sin gennemgang vurderet, at der var tale om forsikringsskader, der kunne henføres til den tegnede forsikringen. Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke grundlag for at antage, at skaderne ikke var til stede på tidspunktet, hvor panthaveren tog bilen tilbage.

Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet i henhold til panthaverdeklarationen har udbetalt erstatning for udbedringsomkostningerne til panthaver og derefter opkrævet beløbet hos klageren som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen