884/12

Den 18. januar 2012 blev i sag nr. 80.566:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt for den forsikrede bil, der er blevet totalskadet. Han klager endvidere over, at selskabet har afvist at forrente erstatningen.

Den forsikrede bil er en Daewoo Matiz 0,8, årgang 1999, som på skadetidspunktet havde kørt 178.818 km.

Selskabet har opgjort bilens handelsværdi til 27.000 kr.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
D.12/8 2008 bliver jeg i min bil påkørt bagfra, mens jeg holder stille, og bliver slynget over i modsatte vejbane, hvor jeg bliver ramt af en modkørende lastbil med en voldsom kraft. Min bil er totalt krøllet sammen, og bliver totalskadet. Jeg er totalt uden skyld i denne ulykke som det fremgår af Politi rapporten.
Jeg kontakter mit forsikringsselskab Alka som i første omgang er meget hjælpsomme. Men det viser sig hurtigt at de gør alt for at slippe så billigt som muligt, som det vil fremgå af bilagene.
Alka har konsekvent haft meget lange svartider, og flere gange har jeg været nød til at sende op til flere skrivelser anbefalet, før de har reageret.
Alka har glemt at gøre mig opmærksom på paragraf 25 i F.A.L.
Alka vil ikke lade mig få aktindsigt På trods af at jeg flere gange har bedt om dette.
Alka har flere gange tilbudt mig såkaldte særlige tilbud, hvor jeg får delvis ret. De tilbyder mig nogle beløb, men glemmer lige at der skal tillægges renter til beløbet jævnføre F.A.L. paragraf 24.
Alka nægter at kigge på bilens pris, på trods af at jeg ved flere lejligheder har fremlagt dokumentation for at bilen er mere værd end de påstår.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Jeg vil have de penge udbetalt som jeg er berettet til. Plus de renter F.A.L. foreskriver. Jeg vil have at Alka skal følge de regler de er underlagt (F.A.L.)."

Selskabet har i brev af 28/6 2011 til nævnet redegjort for sagen og selskabets stillingtagen således:

"Klager anmeldte - ved anmeldelse modtaget af Alka Forsikring den 21. august 2008 - at hans bil var beskadiget. Ved brev af 26. august 2008 fremsatte klager krav dels for bilen - en Daewoo Matiz - dels for de effekter der havde været i bilen på uheldstidspunktet. Kopi vedlagt.

Selskabet modtog politirapport den 26. september 2008.

Behandlingen af skade på indboeffekter blev foretaget af Alka Forsikrings skadefront (erstatning blev udbetalt den 29. september 2008) medens skaden på bil og biltilbehør blev foretaget af selskabets autoskadeafdeling.

Taksator foretog besigtigelse af klagers bil. Der var tale om en Daewoo Matiz 0,8 - årgang 1999 i middel stand som havde kørt 178.818 km. Bilen var totalskadet. Taksator fastsatte på baggrund af undersøgelser - dels på bilbasen, bilpriser og biltorvet - handelsværdien til 27.000 kr. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring tilbød klager erstatning svarende til bilens handelsværdi samt 1.300 kr. for P-wach samt erstatning for gps mod at klager fremsendte dokumentation for denne.

Ved brev af 29. september 2008 meddelte klager imidlertid at han ikke var tilfreds med den tilbudte erstatning for bilen - kopi vedlagt - og taksator gennemgik på ny sagen. Taksator fastholdt ved brev af 9. oktober 2008 den fastsatte erstatning. Kopi vedlagt.

Da klager fortsat var uenig i selskabets fastsættelse af bilens handelsværdi blev sagen overgivet til selskabets cheftaksator. Cheftaksator fastholdt den foretagne vurdering. Da Alka Forsikring ikke hørte yderligere fra klager fremsendte selskabet check på erstatningsbeløbet (dog minus erstatning for gps, som fortsat afventede dokumentation) til klager den 30. december 2008.

Der pågik herefter en del korrespondance mellem parterne - kopier vedlagt - dog uden at sagen blev løst og Alka Forsikring tilbød ekstraordinært ved brev af 21. september 2009, at betale dels for et udlæg til Falck (en flytning af bilen fra det første sted den var bugseret til efter ulykken) dels forhøje klagers erstatning med det beløb Alka havde modtaget for salget af bilens rester. Kopi vedlagt.
Alka Forsikring modtog herefter mail af 29. september 2009 fra klagers bekendt, hvori denne stillede spørgsmål til sagen. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring besvarede de stillede spørgsmål ved brev af 30. oktober 2009 og fremsendte samtidig klageskema for sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring. Kopi vedlagt.

Klagers bekendt replicerede på ovennævnte brev, men fremkom ikke med relevant nyt i forhold til det anførte, og selskabet afventede således blot sagens indbringelse for Ankenævnet.

Klagers bekendt henvendte sig ved brev af 10. august 2010 til Alka Forsikrings direktion - kopi vedlagt - og anmodede samtidig om dækning af udgifter til juridisk bistand. Kopi vedlagt. Klages bekendts henvendelse blev besvaret af Alka Forsikrings klageansvarlige den 24. august 2010. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Erstatning fra kaskoforsikringen ved totalskade ansættes i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 3.5.2. til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling, med andre ord handelsværdien.

Bilen er besigtiget og vurderet af selskabets taksator, som har fastsat bilens handelsværdi efter undersøgelse af markedspriserne for biler af tilsvarende alder og stand. Det vil sige biler af samme mærke, model, årgang og stand og biler der har kørt nogenlunde samme antal kilometer som klagers.

Alka Forsikrings autotaksatorer har lang og omfattende erfaring i vurdering og opgørelse af skader på biler og selskabet har ingen grund til at betvivle rigtigheden af taksators og cheftaksators vurdering.

Vi finder heller ikke, at markedsundersøgelsen af prisen for tilsvarende biler giver anledning til udbetaling af yderligere erstatning. Vi må derfor fastholde den trufne afgørelse, da vi finder klager kompenseret i overensstemmelse med gældende forsikringsbetingelser og praksis.

For så vidt angår Forsikringsaftalelovens § 25 skal vi bemærke, at selskabet allerede i september 2008 måned tilbød klager at betale erstatning med 27.000 kr. + 1.300 kr. + for gps. Om selskabet anså tilbuddet for fuld erstatning eller á conto erstatning er ikke relevant i forhold til § 25, da der på dette tidspunkt kun var forløbet godt en måned siden forsikringsbegivenhedens indtræden.

For så vidt angår Forsikringsaftalelovens § 24 og forrentning af erstatningsbeløbet skal vi bemærke, at Alka Forsikring opgjorde skaden straks det var muligt og tilbød klager erstatning, som klager imidlertid ikke ønskede at modtage. Da selskabet fastholdt tilbuddet og alligevel den 30. december 2008 fremsendte erstatningsbeløbet til klager hævede klager ikke checken. Den manglende erstatningsudbetaling beror således ikke på selskabets forhold og vi finder derfor ikke at klager er berettiget til renter af erstatningsbeløbet.

At klager ikke har ønsket at hæve den fremsendte check berettiger ikke klager til forrentning af erstatningsbeløbet. Klagers adgang til at indbringe sin utilfredshed for Ankenævnet for Forsikring eller anden klageinstans bliver - som nævnt overfor klager og dennes repræsentant - ikke påvirket af om klager har modtaget erstatning eller ej.

Vi finder ikke selskabets sagsbehandlingstid/svartider uacceptable. Selskabet afsluttede sagen med udbetaling af erstatning den 30. december 2008 og afventede herefter blot klagers oplysning om model, mærke og årgang for så vidt angik gps. Sagen var principielt afsluttet på dette tidspunkt. Klager henvendte sig imidlertid løbende for at tilvejebringe en forhøjelse af erstatningen.

Alka Forsikring har fastholdt den trufne afgørelse og fremsendte allerede den 30. oktober 2009 klageskema til indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring og at sagen har trukket ud og først nu indbringes for Ankenævnet beror udelukkende på klagers egne forhold.

> For så vidt angår klagers krav om aktindsigt, skal vi bemærke, at der ikke er oplysninger/bilag i sagen - som hovedagligt består af breve fra klager og klagers bekendt og breve fra Alka (bortset fra politirapporten) - som klager ikke allerede har fået tilsendt.
>
> For afslutningsvis at tydeliggøre et par af de punkter som blev fremhævet af klagers bekendt skal vi gøre opmærksom på, at tilbuddet (af 21. september 2009) om at udbetale det beløb som selskabet modtog for salg af bilens rester alene var et kulant tilbud for at imødekomme klager, da rester efter erstatningsudbetaling tilhører selskabet.
>
> For så vidt angår dækning af 'juridisk bistand' betaler selskabet rimelige udgifter til advokatbistand i sager som er særligt omfattende eller komplicerede.
>
> At selskaberne dækker advokatomkostninger og ikke juridisk bistand skal ses i lyset af at selskaberne vil sikre sig kun at betale for kvalificeret bistand til forsikringstagerne, bistand/rådgivning der bidrager til at løse eller lette sagens behandling for forsikringstager.
>
> Vi må fastholde, at Alka Forsikring har overholdt gældende regler i Forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne under sagens behandling og derudover har imødekommet klager på rimelig vis.
>
> Alka Forsikrings erstatningstilbud står naturligvis fortsat ved magt og vi afventer fortsat blot klagers oplysning om mærke, model og årgang for gps'en for at kunne udbetale erstatning for denne også.
>
> For så vidt angår fastsættelse af handelsværdi, skal vi henvise til den omfattende praksis der foreligger fra Ankenævnet for Forsikring i lignende sager."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den omfattende korrespondance mellem parterne.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at værdien af den forsikrede bil har oversteget det beløb, som selskabet har tilbudt i erstatning. Efter det oplyste om sagens forløb finder nævnet heller ikke grundlag for at pålægge selskabet at forrente beløbet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson