890/12

Den 23. april 2012 blev i sag nr. 81.028:

xxxx xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at anerkende nogle skader, som hun mener er påført den forsikrede bil ved et færdselsuheld den 28/5 2010.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbageført selvrisiko vedrørende udskiftning af bilens frontrude. Det er selskabets opfattelse, at sagen i øvrigt er håndteret korrekt.

Den forsikrede bil er en Citroën C5, årgang 2007.

Klageren har i klagebrev af 1/8 2011 til nævnet anført:

"Skadedato: 28. maj 2010 ca. k1.9:00
Skadested: … Parkeret på privat parkeringsplads.
Bilen bliver skubbet af en meget stor lastvogn diagonalt sidelæns samt frem og ind i en mur/gasanlæg *dokumentation. Billeder vedlagt bilag …*

Klage vedr. regning på udskiftning af højre samt venstre bærearm bag *dokumentation fakturakopi. Kr. 22.605,50 vedlagt bilag …* samt forrude *dokumentation fakturakopi vedlagt bilag …* og dæk *dokumentation vedlagte bilag …*

Al kommunikation vedr. skade er sket mellem mit forsikringsselskabs (GF forsikring) taksator og … værkfører indtil jeg klager direkte til GF forsikring.

Min kommunikation med GF forsikring sker via telefon og mail med … *dokumentation (gmail) vedlagt bilag …* (bilag … er dateret 5.8.2010 men dækker hele skadesforløbet altså også de ting der er skiftet senere)
Efter en telefonisk klage indvilger GF forsikring i at lade min bil teste hos FDM for deres regning, dette sker efter at forrude og bærearme er udskiftet - test vedlagt med bemærkninger.

Skadesforløb
Den 28. maj 2010 bliver … transporteret til ... Værkfører modtager bilen og oplyser, at det ser da ikke så slemt ud !!! På min forespørgsel oplyser værkfører, at de ikke fortager opmåling af bil ved en sådan skade.

Bilen bliver meldt færdig den efterfølgende fredag den 4. juni 2010. Da jeg bor i … havde jeg ikke mulighed for at afhente bilen fredag, men aftalte at jeg kunne hente den søndag den 6. juni 2010 hos ...

Søndag den 6. juni 2010 da jeg kører ud fra deres parkeringsområde kommer der en lille løber i min forrude - jeg går ind og informere salgspersonalet - får oplyst at der må have været et stenslag hvilke jeg ikke kunne se - Min påstand er at der må i forbindelse med skade og det diagonale skub være sket noget med min forrude. *I dokumentation gmail bilag …* fremgår det at taksator 29.11.2010 har udarbejdet en taksatorrapport på forruden herunder henvises der til billeder af ruden. For en god ordens skyld skal nævnes, at jeg ikke har kunnet få disse billeder/rapport.

Mandag den 7. juni 2010 kontakter jeg … værkfører og informere ham om at der er noget galt med min bil - først det med forruden om også at den knager og brager. Siderudere i fører og passerer side knager - værkføreren oplyser mig om at det kan ske på en bil der er 3 år gammel men han skal nok prøve at tage den med taksatoren.

Siderudehejs bliver skiftet for GF's regning - vedr. knagen og bragen iøvrigt kan han ikke høre noget !!

Et par dage efter låner jeg en kollega min bil - han kommer tilbage og siger til mig 'Der er da noget helt galt med din bil, den knager og brager og bremserne gik i bund'.

Tilbage til værkføreren han sender en anden ud og kører i min bil - samme tilbagemelding, den fejler ikke noget !!!

Efterfølgende er jeg på vej til … da min bil i fart lige pludselig sænker sig og hæver sig i hydraulikken - jeg kører ind til værkføreren - nu kan han se, at der er noget galt med hydraulikken bag. Taksatoren bliver kontaktet og skaden udbedret for GF regning

Bremserne mener han ikke fejler noget (det gjorde de - bilen blev kaldt ind via Citroen Danmark da de havde konstateret en fejl i bremsesystemet på denne årgang)

Da jeg en dag kommer forbi det værksted, som jeg køber dæk af og står og snakker med deres værkfører siger han lige pludselig - dine dæk er nedslidte !! Min undren er stor for dækkene er monteret 12. maj 2010 og vi er nu fremme i august dækkene har kørt max 10.000 km - 19. oktober 2010 sender … en klage til deres dækleverandør - svar tilbage at de vil ikke dække, men mit værksted forhandler sig frem til at jeg får 4 nye dæk og kun betale for 2.
Dokumentation ... Faktura … vedlagt bilag …

Den 17. november 2010 skal jeg have monteret mine nye dæk, da de løfter min bil … op og de spørger med det samme om jeg har haft en skade på bilen for den er skæv !! *dokumentation måling vedlagt bilag … -* de notere at jeg skal have de 2 bagerste bærearme udskiftet.

Tilbage til … værkfører som også måler bilen *dokumentation måling vedlagt bilag ...* og er enig med … - han vil nu igen tage fat i Taksatoren men mener ikke at det er skaden der er skyld i at bærearmene skal skiftes - Taksatoren vil ikke dække. Det er den 3. C5'er jeg har de øvrige har jeg kørt 250.000 km og aldrig skiftet bærearme.

Jeg kontakter GF Forsikring og for godkendt FDM test. På dette tidspunkt er bærearme, forrude og dæk skiftet. FDM notere at de medbragte bærearme er slidt i den retning bilen er blevet skubbet (de vedlagte billeder havde jeg med) *dokumentation test vedlagt som bilag ...*
Svar fra GF - de vil ikke dække - *dokumentation Gmail vedlagt bilag ...*

Herefter tabte jeg pusten!!! Fandt frem til jer og har telefonisk fået at vide, at I kan tage min klage, da min kommunikation kun er med eget forsikringsselskab."

Af den omtalte og vedlagte rapport af 8/2 2011 fra FDM fremgår bl.a.:

"Der er medbragt 2 bærearme: bøsninger i bærearme er deformeret og retning de er deformeret passer med at bilen er skubbet til H."

Selskabet har i brev af 13/9 2011 til nævnet anført:

"Klageren fra [klager] vedrører selskabets afvisning af erstatning af bærearmene på en Citroen C5, i forbindelse med en påkørsel.

[Klager] er af den opfattelse at påkørslen skulle være årsag til at bærearmene er blevet beskadiget. [Klager] henviser til FDM rapport af 8. februar 2011.

Selskabet har kontaktet testassistent … hos FDM, der har skrevet at bilen er skubbet til højre (sidevers) og bærearmsbøsningerne er deformeret i den retning.

[Testassistent] kunne ikke forklare hvorfor han havde skrevet at bilen var ramt så den blev skubbet til højre, og at han muligvis havde blandet to sager sammen.

Han bekræftede ligeledes, at en moderat påkørsel af bagpartiet, hvor bilen bliver skubbet i hjulenes løbs retningen, næppe kan forårsage en defekt på bærearmene.

Selskabet har ligeledes været i kontakt med reparatøren Citroen / ...
De har bekræftet at skaden på bilen var koncentreret til bagpartiet og frontpartiet
Værkfører … har ligeledes oplyst at de samme dag som selskabet kontakter dem, havde en Citroen C5 til reparation, hvor der ligeledes blev skiftet bærearme ved 100.000 km. Problemet med defekte bærearme er ikke ukendt ved dette kilometertal, og på denne model.

Grundet ovennævnte må vi fastholde vores afvisning af betaling af faktura kr. 22605.50 samt erstatning af to dæk, da vi mener at fejlen på bærearmene var tilstede da bilen blev påkørt.

Selskabet har tilbageført selvrisiko ved udskiftning af frontruden."

Hertil har klageren i brev af 21/9 2011 til nævnet bemærket:

"Efter at have modtaget Deres brev med svar fra GF-Forsikring var min underen meget stor med hensyn til 4.- og 5. afsnit i GF-Forsikrings svar Jeg har i den forbindelse været i kontakt med FDM v/…, der oprindelig bedømte
skaden/bilen, for at få en forklaring på den udtalelse, som han er citeret for i GF-Forsikring's brev.
Jeg må konstatere, at GF-Forsikring og FDM v/… har en meget forskellig opfattelse af indholdet af samtalen. Jeg har derfor på mail fået FDM v/Kenneth Hansen's udlægning af samtalen og ikke mindst, at han fastholder det han har noteret i den af ham udfærdiget rapport, hvor han bekræfter, at der er overensstemmelse mellem påkørslen og den konstaterede skade på bærearmene
dokumentation (gmail) vedlagt bilagt 1 (bilag 1-10 vedlagt klage af 1.08.2011)
I samme forbindelse er jeg noget forundret over, at man kan drøfte om bilen er skubbet i længde retning eller som anført i det fremsendte. Det fremgår tydeligt — selv for en lægmand - af det fremsendte billedmateriale at dette ikke er tilfældet, men at bilen som anført i mit brev er skubbet fra venstre mod højre.
Såfremt dette måtte ønskes kan billederne fremsendes digitalt, da disse har en højere kvalitet hvorfor det anførte ses tydeligere."

I den omtalte og vedlagte mail af 20/9 2011 fra FDM's medarbejder til klageren hedder det:

"Jeg kan bekræfte at jeg har talt med en medarbejder hos GF forsikring.

Jeg han ligeledes bekræfte at en bil der får en moderat påkørsel af bagparti, hvor bilen bliver skubbet i hjulenes løbsretning, næppe kan forårsage en defekt på bærearm .

Men det er jo ikke det der er tale om her da du har fin billeddokumentation på at bilen er blevet skubbet til højre (sidevers)

(Jeg spurgte flere gange under min samtale med forsikring om det ikke var den bil der var blevet skubbet sidevers af en lastbil hvilke han benægtede)

Det der står på Rapport … fastholder jeg."

Selskabet har herefter ved brev af 4/10 2011 meddelt nævnet, at det har anmodet klageren om at sende de omtalte bærearme til en nærmere undersøgelse hos "Automobil Teknisk Institut".

I forlængelse heraf har selskabet i brev af 25/11 2011 til nævnet anført:

"Vedlagt fremsendes resultatet af den tekniske undersøgelse af bærearmene til [klagers] Citroen C5. Som det fremgår af undersøgelsen, er lejerne i bærearmene opslidt på grund af vandindtrængen.

Der er ikke konstateret følgeskader på bærearmene, fra den påvirkning køretøjet har fået ved påkørslen.

Defekten ligger udelukkende i lejerne, og den må betragtes som almindelig slid og forringelse. Denne vurdering understøttes af at problemet er almindelig kendt på denne model.

Selskabet betaler udgiften til den tekniske undersøgelse kr. 3.485."

Af den omtalte og vedlagte undersøgelsesrapport, der er dateret 24/11 2011, fremgår:

"**Baggrund**
GF forsikring, ved … har rettet henvendelse til … for undersøgelse af 2 stk. bagerste svingarme tilhørende ovennævnte køretøj.

Formål
Formålet med undersøgelsen var, at klarlægge om årsagerne til skaderne i svingarmenes ophæng og lejer evt. kan henføres til tidligere færdselsuheld.

Bemærkninger
… har den 21-11 2011 modtaget 2 stk. bærearme til køretøjet (bilag ...) samt et stk. svingarm fra et andet tilsvarende køretøj som reference.

…'s undersøgelse
… har foretaget undersøgelse og adskillelse af svingarmenes lejeophæng (bilag …) Som det fremgår af (bilag ...) er akselen ukorrekt centeret hvilket har indflydelse på køretøjets hjulindstilling. Det var ej muligt frit at dreje lejeanslagene hvilket er typiske indikationer på defekte lejer (bilag ...)
Efter demontering af lejeanslagene (bilag ...) kunne det konstateres at lejerne var fyldt med rust, vand og snavs.

På (bilag ...) kan det ses at lejeakslen, lejer og pakdåse anslag er slidt op grundet vand og snavs. På bilag … kan ses det reparationssæt som er muligt at få som alternativ til udskiftningen af hele bærearmen.

Konklusion
Med baggrund i …'s undersøgelse, er det vores vurdering at lejerne i de indleverede svingarme er opslidt grundet vand, manglende fedt og snavs.
Det er ligeledes vores vurdering at sidepåvirkningen på køretøjet i forbindelse med skaden ikke har været større end f.eks. når hjulene mister kontakten sidevers i glat føre, for så at få kontakt igen. Et motorkøretøj er bygget til at kunne modstå disse påvirkninger. Da fejlen på svingarmene ikke er ukendt er der udviklet et reparationssæt til løsning af førnævnte. (bilag ...)."

Herefter har klageren i brev af 15/12 2011 til nævnet anført:

"I brev af 13. september 2011 fra GF Forsikring refereres en samtale mellem GF Forsikring og FDM i relation til den af FDM udarbejdede rapport af 8.2.2011. I denne rapport bekræfter FDM, at den deformering, der fremgår af bøsningerne på de 2 bærearme, passer med at bilen er blevet skubbet til højre. De i sagen beroende billeder dokumentere at bilen i forbindelse med påkørslen er skubbet i denne retning.

I brevet refererer GF til en samtale med FDM. Dette referat har FDM i mail af 20.9 afvist at være dækkende ligesom FDM fastholder indholdet af den tidligere udarbejdede rapport. Det kan derfor konkluderes, at den påførte skade på bærearmene iflg. FDM passer med den via

billederne dokumenterede påkørsel af bilen. Det er bekymrende, at GF kan referere samtalen på en måde, der ikke kan genkendes af den part af samtalen, samt hvilken betydning dette må have for vurderingen af GF's udlægning af samtale med Citroën/..., herunder værkfører ...

GF Forsikring har i brev af 4. oktober anmodet om indlevering af de omtalte bærearme til Citroën værkstedet, hvorefter de ville blive sendt til teknisk undersøgelse hos Automobil Teknisk Institut. Vi konkluderede ud fra brevet, at der var tale om en offentlig institution á la Teknologisk Institut. Bærearme blev indleveret den 10. november 2011 med anmodning om at de skulle tilbageleveres i uændret stand. Jeg har endnu ikke modtaget bærearmene, og må ud fra de fremsendte billeder konkludere, at bærearme ikke kan tilbageleveres i uændret stand.

Vi har via Ankenævnets brev af 29. november 2011 modtaget et brev fra noget, der kalder sig ATI 2009 v/... Jeg forstår ikke, at man kan anmode om at bærearme anmodes om udlevering til Automobil Teknisk Institut, der fremstår som en offentlig institution, og det så efterfølgende viser sig at bærearmene lander hos ATI 2009 v/... Hvem er dette og hvad er baggrunden for at en vurdering fra deres side kan anvendes som argumentation i sagen.

Umiddelbart 3 spørgsmål herudover:

1) Hvordan kan ATI 2009 udtale sig om sagen uden det billedmateriale, der belyser påkørslen, er stillet til rådighed?

2) Hvordan kan det konkluderes, at den manglende mulighed for frit at dreje lejerne er indikationer på at lejerne er defekte uden hensyntagen til at skaden er sket over 1 år tidligere, og bærearmene har ligget i en kasse i en fugtig garage? Hvilke bevægelige metaldele kan henlægge på denne måde uden det går ud over bevægeligheden ?

3) Hvilken baggrund har ATI 2009 for at vurdere kraften af den påvirkning bilen har været udsat for sammenholdt med den påvirkning der refereres til i brevet fra ATI 2009

Jeg må derfor fastholde, at beskadigelsen af bærearmene er en følge af påkørslen, og derfor skal dækkes af skadevolderens forsikring. Vær opmærksom på, at dette mig bekendt ikke er GF Forsikring, men at der åbenbart er en aftale mellem forsikringsselskaberne om håndtering af denne type spørgsmål. FDM, der må betragtes som en anerkendt og uafhængig organisation til belysning af denne type skade, har fastholdt deres oprindelig vurdering af, at der er sammenhæng mellem skaden på bærearmene og påkørslen. Risikoen for at reparationen måske har kunnet gennemføres på en anden og potentielt billigere måde - jvfr. henvisningen fra ATI 2009 til et reparationssæt, må bero på GF Forsikring, idet GF via taksatoren har haft dialogen med Citroën om skaden."

Efterfølgende har selskabet i brev af 29/12 2011 til nævnet anført:

"Med henvisning til AST's brev af 15. december, kan det oplyses, at ATI er et anerkendt videncenter med stor ekspertise i køretøjsundersøgelser for autobranchen og forsikringsselskaberne.

I det konkrete tilfælde, har selskabet valgt ATI for at få belyst om defekten skal relateres til forsikringsbegivenheden, eller om der er tale om almindeligt slid og forringelse.

Dette mener vi ikke er muligt ved blot at vurdere køretøjet visuelt.

Undersøgelsen af denne karakter, hvor enkelte komponenter på køretøjet adskilles og analyseres, er mere dybdegående end de tests som f. eks FDM foretager ved en udvendig kontrol af køretøjet.

Selskabet har ikke yderligere kommentarer til klagers indlæg af 15. december 2011."

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

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens omstændigheder. Da en sådan bevisførelse ikke kan ske for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson