889/12

Den 28. marts 2012 blev i sag nr. 81.179:

xxxxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Trekroner Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Trekroner Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for den forsikrede bil, der er blevet totalskadet i forbindelse med et færdselsuheld den 5/6 2011.

Selskabet har tilbudt klageren en erstatning på 35.000 kr. for den forsikrede bil. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har krav herpå.

Den forsikrede bil var en Mercedes-Benz E 300 D, årgang 1995.

Efter færdselsuheldet, hvor den omhandlede bil blev totalskadet, tilbød selskabet klageren en erstatning på 35.000 kr. Klageren var utilfreds hermed, hvorfor bilen efterfølgende blev vurderet af syns- og skønsmand udpeget af Dansk Automobilforhandler Forening. Syns- og skønsmanden vurderede bilen til 30.000 kr.

I klagerens brev af 12/7 2011 til selskabet hedder det:

> "Jeg vælger nu at klage over det tilbud, jeg har modtaget, på erstatning for min totalskadet Mercedes.
>
> Jeg er blevet tilbudt 30.000 kr. i erstatning, men kan ikke accepterer dette tilbud, da jeg ikke mener det på nogen måde afspejler den værdi min bil havde inden uheldet skete. Jeg vedlægger 3 stk. udskrifter på andre biler, som må komme tættest på min bil. Dog er der ingen

der præcis står som min bil gjorde inden ulykken og derfor har jeg endvidere skrevet et regnestykke på hver, for at komme frem til en pris på min.

Min bil stod og havde kun kørt 512.000 med en motor der var renoveret i 2005 og kun havde kørt 130.000 efter dette og med helt nye bøsninger, hjullejer og bremser, en bil der hverken havde mislyd i motor eller andre steder og hvor alt virkede som det skulle, den stod til at skulle have lavet rust og vores mekaniker skulle have 7000 for dette.

Følgende tilbud indhentet på rust arbejde.

Vores mekaniker : 7000 kr
… Bilværksted : 8000-10.000 kr
Mercedes værksted : 12.000-15.000 kr

Jeg har flere gange kontaktet Trekroners taksator …, men føler at jeg gang på gang bliver 'fejet af' uden at jeg får en forklaring jeg kan bruge til noget.

Nu er min tålmodighed brugt op. Jeg har forgæves forsøgt at få en uddybende forklaring af hvordan bilen er blevet prissat, samt hvorfor der skal trækkes 20.000 kr af i rustarbejde, når jeg som I også kan se tidligere har fremsendt de tilbud jeg har fået, for at få lavet det rust der var i bilen. Men ingen vil give mig de svar jeg spørger om, jeg bliver ved med blot at få af vide, at sådan er det bare.

Det er en behandling jeg ikke vil finde mig i, det kan godt være jeg ikke er taksator og ikke kan prissætte et tilbud på en bil, men jeg er sikker på jeg også kunne gå hen og kigge på en bil og sige, hmm mon ikke den skal koste 30.000 kr. og da jeg ingen forklaring kan få på opgørelse af bilen, føler jeg lidt det er det samme Trekroner gør med min bil, og det synes jeg ikke er fair. Jeg kunne også være urimelig og sige at jeg ønsker 200.000 kr. og sådan er det bare!

Jeg har endvidere skrevet til den syn og skøns mand der har været ude og taksere bilen, men han vender tilbage til mig og siger at jeg skal kontakte Trekroner for at få den opgørelse jeg ønsker. Dette har jeg gjort igen, men får stadig ikke noget svar blot at de tilbyder 30.000 kr. og så er der ikke mere at gøre ved det!!

Derfor har jeg nu valgt at klage over det tilbud og sagsbehandling jeg har modtaget fra Trekroners side i denne sag. I mine øjne er behandlingen af denne sag ikke acceptabel.

Jeg står som forsikringstager, og skal kæmpe en ulige kamp mod et stort forsikringsselskab, og idet jeg prøver at få en dialog igang, lukker selskabet af og ønsker ikke at give mig de oplysninger jeg beder om, og jeg får ingen forklaring på hvorfor. Jeg har været kunde i Trekroner i mange år, og har altid været glad for, men det kan ikke være rigtigt at man skal føle sig så dårligt behandlet, når nu man har brug for Jeres hjælp.

Jeg håber derfor at denne klage kan gøre at vi kan finde en løsning, så denne sag kan blive afsluttet, for mit overskud er i forvejen ikke ret stort ovenpå uheldet, hvor min datter blev hentet i ambulance og måtte på hospitalet."

Selskabet besvarede henvendelsen ved brev af 18/7 2011, hvoraf bl.a. fremgår:

"Jeg har vedlagt 3 salgstilbud som taksator har brugt i forbindelse med værdisættelsen af din bil. Bemærk at bilerne er alle 1-3 år nyere end din, hvorfor dette skal indkalkuleres i vurderin-

gen. Herudover skal der ligeledes tages højde for standen på din bil. Vi mener bilen er 35.000 kr. værd.

Da vi ikke kunne blive enige med dig, sendte vi sagen til syn og skøn via Danmarks Automobil Forhandlerforening jf. aftale med dig. Syn og skønsmanden har vurderet din bil til 30.000 kr.

Du ønsker ikke at oplyse os om dine bankoplysninger, hvorfor vi vil sende dig en check på 35.000 kr. til endelig afgørelse."

Af klagerens mail af 21/7 2011 til selskabet fremgår:

"Jeg skriver efter at have modtaget dit brev.

Jeg kan ikke se hvad de to kendelser du har sendt med, har af relevans for min bil, da de har indgået aftale om at godtage syn og skøn mandens bud, dette har jeg ikke og syn og skøn manden oplyste selv, at jeg kunne klage såfremt jeg var utilfreds med vurderingen.

At du sender en check og skriver til endelig afgørelse, ændre ikke på jeg har sagt beløbet ikke kan accepteres og derfor vil checken ikke blive hævet og der vil fortsat blive klaget, at du så ikke har styr på hvad rækkefølge der skal klages i, er lidt foruroligende.

Af de salgstilbud du siger I har brugt, at vurdere ud fra, så kommer frem til den pris, forstår jeg slet ikke medmindre det er fordi I ikke har en + knap på jeres regnemaskine i har kun villet trække negativt fra ikke plusse det, der faktisk er bedre på vores bil.

Vi har snakket med tre forskellige værksteder om rep af rust og gennemsnittet på det er 10.000 og vores egen mekaniker kan gøre det billigere end det, så at en mand mener det vil koste 20.000 kan jeg ikke bruge til noget.

Men lad os da så gå ud fra de biler, du skriver de er 1-3 år yngre end vores, dette vil jeg ikke bon'es stort for, for så må i sammenligne med biler der passer i alder, den ene af bilerne har kun airc. og stofsæder, de har alle kørt flere km end vores og der er ikke nogen der har fået renoveret motor og nok heller ikke nogen der står med helt nye bøsninger og hjullejre så alt i alt vil jeg sige det vist går op med det der skulle laves på vores bil og nok også mere end det.

Så regnestykket må jo så se sådan ud at gennemsnits prisen på de tre biler er 63333,33 kr så du kan sende en check på 65.000 kr og så kan vi kalde sagen for endeligt afgjort."

Der blev ikke efterfølgende opnået enighed mellem parterne.

Den 6/9 2011 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klagen fremgår bl.a.:

"Jeg skriver denne klage til jer, da jeg ikke har andre muligheder. Jeg vedlægger en kopi af alle de bilag jeg har i min sag med Trekroner forsikring. Jeg har fulgt deres klagevejledning, men det har desværre ikke bragt mig tættere på en afslutning af min sag, der omhandler erstatningen for min totalskadet Mercedes.

Jeg er fremkommet med mine synspunkter hvorfor jeg synes erstatningen for min bil skal være højere end de tilbyder, men jeg får ingen forklaring på hvorfor Trekroner kun vælger at

trække negativt fra i deres beregning og ikke vil adde de plusser der var på/i min bil, der giver den forhøjet værdi.

Den sidste klage jeg har sendt til deres klageafdeling, giver stadig ingen svar. I det svar jeg har modtaget, fastholder de blot deres tilbud, men igen er der ingen forklaring på hvorfor de kun trækker fra på det rust der skulle laves, og på ingen måde vil lægge til for de forbedringer jeg har fået foretaget på min bil.

Jeg vil derfor gerne have at I hjælper mig, da det ikke kan være rigtigt at der kun skal trækkes fra og ikke lægges til når bilen er blevet forbedret.

Endvidere kan jeg oplyse at jeg ikke har accepteret syn og skønsmandens tilbud som endeligt, selvom Trekroner har fremsendt en tidligere ankenævnskendelser der bliver afgjort ud fra syn og skønsmanden tilbud.

Som sagt vedlægger jeg alle de bilag jeg selv har skrevet, samt hvad jeg har modtaget fra Trekroner forsikring. Jeg har dog ikke fået kopieret de biler jeg har beregnet ud fra, men sendt dem direkte til Trekroner, hvorfor de må havde dem liggende i deres sag."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 26/9 2011 bl.a. anført:

"I forbindelse med nærværende klage har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at udbetale yderligere erstatning.

Vi har ved vores vurdering lagt vægt på, at der er tale om en bil fra 1995, at den har kørt 512.000 km, at der var massive rustangreb, og at den i øvrigt ikke fremtrådte i velvedligeholdt stand.

Denne vurdering er som anført blevet bekræftet af den uvildige skønsrapport.

Forsikringstageren henviser til, at der ikke er taget hensyn til forbedringer. I kommentar hertil skal vi bemærke, at det er korrekt, at forsikringstageren for 6 år siden fik renoveret motoren. Dette indgår i vurderingen, men øger ikke bilens værdi - det afgørende er karrosseriets stand.

Vi finder således, at vi med en erstatning på 35.000 kr. til fulde har erstattet bilens handelsværdi."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 25/10 2011 bl.a. bemærket:

"Ang det Trekroner skriver kan jeg slet ikke genkende min bil, ang rust var det panelerne i bilen der stod til udskiftning og så en lille smule helt nederst på fordøre der lige skulle laves samtidig, det var ikke en rustbunke sådan som Trekroner sætter det op, men det afspejler prisen vi har indhentet på rep af rust jo også.

Ang vedligehold er jeg heller ikke enig, vi kom fra en uge på dyrskue så nej bilen var ikke nyvasket og støvsuget og ja der er et lille hul i det ene førersæde, men det fungere som det skal og ikke noget man mærker, så derfor er det ikke blevet skiftet, da det ikke er så nemt at få et magen til, men bilen er altid passet og alt fungerede som det skulle.

Derudover har jeg fået lavet en rids langs den ene side på bilen, dette var ikke en dyb rids og den ville være blevet lavet uden de store omkostninger når panelerne var blevet skiftet, da meget af den sad på listen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos af den forsikrede bil.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Kaskodækning**
…
2 Hvordan fastsættes erstatningen?
…
2.3 Kontant erstatning
1. De får kontant erstatning,
   • hvis skaden er så stor, at reparation efter Trekroners skøn ikke kan betale sig
…
2. Erstatningen fastsættes til den kontante købspris for en tilsvarende bil, d.v.s. samme mærke, model, type, alder og stand."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at bilens værdi på skadetidspunktet oversteg det erstatningsbeløb, som selskabet har tilbudt. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale en større erstatning end den allerede tilbudte på 35.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson