Ankenævnet for Forsikring

896/12

Den 10. juli 2012 blev i sag nr. 81.803:

xxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

Runa Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring i Runa Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en totalskadet bil samt selskabets afvisning af dækning for advokatomkostninger.

Det fremgår af sagen, at klageren den 1/8 2011 kørte galt i sin bil, en Passat 1,9 TDI fra 1999, der efterfølgende blev erklæret totalskadet. Selskabet har opgjort erstatningen og udbetalt klageren 38.249,50 kr. med fradrag af selvrisiko.

I klageskemaet dateret den 2/1 2012 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Mandag den 1 august sent om aftenen kørte jeg galt i min bil i ... Uheldet skete således at jeg mistede kontrollen og kørte ind i en sidebro under selve broen.
>
> Jeg anmeldte skaden til forsikring selskabet elektronisk på deres hjemmeside dagen efter. Jeg blev kontaktet af en taksator angående bilen, han havde totalskadet bilen og vi blev enig om erstatningsopgørelsen på 62.000 kroner. Jeg skrev under på erstatningsopgørelsen og sendte den tilbage til taksatoren. Efter nogle uger, blev jeg kontaktet af … som er en skadekonsulent hos Runa. Han spurgte efter vejnavnet på uheldsstedet, fordi jeg ikke havde angivet vejnavnet i skadeanmeldelsen. Jeg sendte vejnavnet på uheldsstedet med en sms til ham.
>
> Efter et stykke tid igen (jeg ved ikke helt hvor mange dage det var), kontaktede … mig igen og spurgte om han kunne møde mig og snakke med mig. Vi aftalt at han skulle hjem til mig på en onsdag, men kan ikke huske den præcise dato.

Da han kom, spurgte han mig og hvordan uheldet skete, og jeg forklarede ham at jeg mistede kontrollen og ramte en sidebro.

Så spurgte han om hvad der har været galt med bilen før skaden og hvad jeg havde skiftet i bilen. Jeg fortalte ham at jeg havde skiftet luftfilter, oliefilter og olie i bilen da jeg købte den.

Også var der noget galt med blæseren, den virkede ikke stabilt, derfor kørte jeg bilen til VW forhandleren i …, for at teste hvad der var galt med blæseren. De havde brugt to timer på at undersøge fejlen, og det kostede mig ca. 1400 kr.

Og ca. en uge før skaden kørte jeg bilen til en mekaniker for at gøre bilen klar til synet, da den skulle synes en gang i august. Der fik jeg igen skiftet olie og oliefilter, udover det sagen mekanikeren at en bærearm også skulle skiftes.

Han spurgte om jeg kendte mekanikeren, jeg sagde at jeg kender ham på den måde at jeg har kørt min bil til ham også andre gange.

Så spurgte han om hvordan det kan være at det er første gang jeg lave en kasko forsikring også køre jeg galt. Jeg sagde til ham jeg har været involveret i bil uheld to andre gange udover den her gang uden at have haft kasko på bilen. Desuden var det efter Runa forsikringens egen anbefaling at jeg oprettede en kasko forsikring på bilen.

Så spurgte … om jeg havde noget imod hvis han snakkede med de værksteder bilen havde været i. Det havde jeg ikke noget imod, og jeg fik endda skrevet under på at han måtte spørge og snakke med hvem han ville

Så gik der et stykke tid, kontaktede … mig igen, og sagde at han ikke kunne forstå at jeg skiftede olie så tit og at det var tegn på at bilen havde en dårlig motor. Jeg sagde til ham at jeg altid har skiftet olie på alle de biler jeg har haft så tit så muligt, og skiftet oliefilter hver anden gang. Grunden til det er at jeg har hørt at det er meget godt for bilen at skifte olie tit, og at det alligevel ikke koster meget når der kommer tilbud på olie så tit for eksempel i Bilka.

Så gik det et stykke tid igen hvor han igen kontaktede mig og spurgte om jeg havde skiftet gløderør i bilen. Jeg sagde nej, jeg har ikke rørt ved gløderør. Så sagde han at han mener at jeg har skiftet gløderør på bilen, da han har haft en mekaniker på bilen hvor mekanikeren har kigget på gløderørene. Men da jeg aldrig havde rørt ved gløderør og vidste endda ikke hvordan gløderør så ud, sagde jeg at lige meget hvad jeres mekaniker siger, har jeg ikke skiftet gløderør.

Så gik det igen et stykke tid, hvor han igen ringede til mig og spurgt om hvem jeg havde købt bilen af. Jeg sagde at jeg havde købt bilen af en bilforhandler et sted omkring ... Han spurgte om jeg havde slutseddelen, jeg sagde jeg vil lede efter den og hvis jeg finder den, vil jeg sende den til ham. Men da jeg kun fandt servicehæftet på bilen og ikke kunne finde slutseddelen, ringede jeg tilbage til ham og fortalte at jeg ikke kunne finde slutseddelen men at jeg fandt servicehæftet hvis han ville havde det. Men han kunne ikke rigtigt forstå at jeg ikke gemte slutsedlen godt og at jeg ikke kunne finde den. Jeg sagde at efter at jeg havde købt bilen uden garanti og havde undersøgt at bilen var gældfri, hvad skulle jeg bruge en slutseddel til.

Så pressede han mig til at ringe til skat for at finde den forrige ejer af bilen, men da jeg ringede til skat, fik jeg ikke oplysninger om den forrige ejer. Derefter spurgte han mig om hvor meget jeg havde betalt for bilen, jeg sagde til ham at hvis jeg husker det rigtigt, var det om-

kring 40.000 kr. Så bad han mig om at scanne servicehæftet ind og sende til ham med en mail, som jeg fik gjort. Og til sidst sagde han til mig at han vil tage hensyn til sagen derfra, men jeg forstod ikke rigtigt hvad han mente med det, jeg sagde bare ok, da jeg virkelig var blevet træt af at høre på ham igen og igen.

Så ringede han til mig onsdag den 14. september, hvor han sagde at de ikke vil dække skade på bilen, fordi de mener at jeg havde skiftet gløderør i bilen. Han sagde at jeg vil få et brev om det. Jeg fik brevet i fredag den 16. september.
…
Den 28 september 2011, skrev advokaten klagen til Runa forsikring på vegne af mig. Den 24 oktober 2011, skrev Runa forsikring tilbage og denne gang medgav de at jeg var berettig til erstatning.

Den 17 november 2011, sendte Runa Forsikring et brev hvor de havde besluttet at give mig kun 40000 kroner tilbage og ikke 62000 kroner som jeg var blevet enig med taksatoren første gang. Og deres begrundelse var at bilen havde fejl og mangler.
…
Jeg siger ikke at min bil var helt ny, den var jo ca. 12 år gammel, men de fejl og mangler de skriver om bilen passer ikke. De beskylder mig for at have kendskab til de 'fejl og mangler' som de mener bilen har. Men hvis det var rigtig, hvordan ville jeg så skrive under på at de kunne kontakte hvem som helst de ville. Udover det har de også snakket med mekanikeren og telefonen, og mekanikeren har også bekræftet at han ikke har bemærket noget galt i motoren. Det lykkedes mig at finde frem til forhandleren jeg fik købt bilen af, han har også bekræftet at de fejl og mangler ikke fandtes i bilen som forsikringen skriver om. Udover det hvorfor sagde de at jeg ikke var berettig til erstatning men senere fortrød det og sagde at jeg var berettig til erstatning men gav alligevel ikke hele erstatningen.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

- Jeg vil gerne have den fulde erstatning som er på 62.000 Kr.
- Jeg vil gerne have at forsikringen refunderer de 4000 Kr. som jeg har betalt til advokaten.
- Og så vil jeg have en undskyldning fra Runa Forsikring for den måde de har behandlet mig."

Selskabet har i brev af 3/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Sagsfremstilling:
Den 2. august 2011 anmeldte vores medlem, at han dagen før var kørt ind i en bro.

Den 4. august 2011 meddelte vores bilskadeafdeling, at vores medlem kunne sætte køretøjet til reparation på et værksted, som i den anledning skulle kontakte Taksatorringen, der skulle opgøre skaden på vores vegne.

Medio august 2011 modtog vi taksatorrapporten, hvoraf det fremgik, at bilen var totalskadet, og at bilen - med forbehold for selskabets erstatningspligt - blev fastsat til 62.000 kr. inkl. moms.

Af taksatorrapporten dateret den 16. august 2011 fremgår det bl.a., at der var tale om kollisionsskade i venstre side (for, midt og bag), og at reservedele til reparation af denne kollisionsskade ville beløbe sig til 47.711,61 kr.

4. 81.803

I forbindelse med behandling af sagen konstaterede bilskadeafdelingen, at bilen var blevet indtegnet i marts 2010 uden kaskoforsikring. Først tre måneder før den anmeldte kollisionsskade, anmodede vores medlem om kasko- og friskadedækning. Som følge af dette atypiske indtegningsmønster, anmodede bilskadeafdelingen om, at sagen blev gennemgået af en af selskabets skadekonsulenter.

I forbindelse med sin undersøgelse af den anmeldte skade erfarede vores skadekonsulent, at bilen var indkaldt til syn den 2. august 2011, og at den ved periodisk syn den 5. august 2009 havde kørt 319.000 km. I forlængelse heraf rekvirerede skadekonsulenten en undersøgelse af bilens motor, herunder en 'TX Analyse' af motorolien.

Den 25. august 2011 fremsendte værkstedet en redegørelse for undersøgelsen af bilen, herunder af motoren. Heraf fremgår det, at motoren er slidt, at der er begyndende rustdannelse i venstre forskærm og at venstre forfjeder, øverste venstre bærearm samt skiver og klodser for/bag var defekte. Ifølge værkstedet ville bilen med de nævnte defekter være blevet kasseret til det forestående syn. Anslået vurderede værkstedet, at bilen - alene for at bestå det periodiske syn - skulle repareres for ca. 800 kr. [8000 kr.] inkl. moms, Dertil kom en mulig udskiftning af motoren, hvilket ifølge værkstedet ville koste 20-30.000 kr.

Ved skrivelse af 5. september 2011 fremsendte Uno X svaret på undersøgelse af motorolien.

Heraf fremgår det, at olien indeholder kølervæske, hvilket kunne stamme fra utætheder i motorens kølesystem, fx i form af en utæt toppakning. Endvidere fremgår det, at 'motorens driftstilstand er kritisk'.

Efter en vurdering af de samlede forhold vurderede skadekonsulenten, at vores medlem ikke havde sandsynliggjort, at skaden var sket som anmeldt. Ved skrivelse af 14. september 2011 meddelte skadekonsulenten som følge heraf vores medlem, at han ikke var berettiget til erstatning i anledning af den anmeldte skade.

Den 28. september 2011 modtog vi en klage over afgørelsen fra medlemmets advokat. Af klagen fremgik det, at det var advokatens primære påstand, at medlemmet var berettiget til 62.000 kr. i erstatning. Subsidiært gjorde advokaten gældende, at medlemmet var berettiget til en mindre værdi, hvis en sådan måtte kunne lægges til grund.

Efter fornyet gennemgang af sagen vurderede Juridisk afdeling, at medlemmet var berettiget til erstatning for bilen. Henset til de oplysninger om bilens stand, der var tilvejebragt efter taksering af bilen, ville erstatningen blive udbetalt på baggrund af en ny taksering af bilen.

Vi anmodede efterfølgende taksatoren om at foretage en ny værdifastsættelse af bilen. I sin rapport af 14. november fastsatte taksator - henset til bilens mekaniske stand samt skjulte fejl og mangler - erstatningen til 40.000 kr.

Ved skrivelse af 17. november 2011 meddelte bilskadeafdelingen, at erstatningen udgjorde 40.000 kr. Med tillæg af renter og efter fradrag af selvrisiko blev der overført 38.249,50 kr. til vores medlem.

Den 30. november 2011 modtog Juridisk afdeling en nu henvendelse fra vores medlem, hvori han gav udtryk for, at han ikke var tilfreds med den udbetalte erstatning.

Ved skrivelse af 15, december 2011 meddelte Juridisk afdeling, at erstatningsopgørelsen blev fastholdt.

Herefter modtog vi klagen fra nævnet.

Forsikringsbetingelser:
Det fremgår af vilkårenes pkt. 5.53 for den tegnede bilforsikring, nr. 10-9, at kontanterstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil med samme alder og stand ville koste mod kontant betaling, hvis skaden er så stor, at reparation efter de af myndighederne fastsatte regler ikke er tilladt.

Afgørelse:
Den anmeldte skade var en kollisionsskade med skade på bilens venstre side og blev af taksatoren opgjort som en sådan. Uagtet at vores medlem - som det fremgår at klagen til nævnet - af sit værksted bl.a. var informeret om en defekt bærearm, var hverken taksator eller bilskadeafdelingen gjort bekendt med disse forringelser.

Først efter modtagelse af taksatorrapporten blev vi - grundet vores undersøgelser af den anmeldte skade - opmærksomme på, at bilens motor og enkelte mekaniske dele, som ikke var blevet ødelagt i forbindelse med kollisionen, ikke var i overensstemmelse med bilens alder og øvrige stand og således ikke udgjorde den værdi, som de - henset til bilens alder og øvrige stand - var anslået til i forbindelse med værdifastsættelse af den totalskadede bil.

I forlængelse af vores konstatering af bilens faktiske tilstand, blev taksator anmodet om at foretage en korrekt værdifastsættelse, dvs. en værdifastsættelse, der tog højde for de konstaterede defekter.

Under henvisning til de ovenfor anførte forsikringsbetingelser, hvoraf det fremgår, at erstatningen skal modsvare, hvad en tilsvarende bil med samme alder og stand vil koste, er det vores vurdering, at vi med den fastsatte erstatning på 40.000 kr. til fulde har opfyldt vores erstatningsforpligtelse.

Det er fortsat vores vurdering, at advokatbistanden ikke har været nødvendig til varetagelse af medlemmets krav. Under henvisning til forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 må vi derfor afvise at yde erstatning for de anførte advokatomkostninger.

Konklusion:
Taksatorens oprindelige værdifastsættelse på 62.000 kr., som var med forbehold for selskabets erstatningspligt, vedrørte alene den kollisionsskade, som vores medlem havde anmeldt.

Den anmeldte skade - og vores medlems undladelse af at dele sin viden om, at den ene bærearm var defekt - gav ikke taksatoren anledning til at foretage en almindelig taksering af andet end kollisionsskaden.

Den værdifastsættelse, som blev gennemført, da vi var bekendt med bilens faktiske tilstand, afspejler bilen reelle handelsværdi, hvorfor det i medfør af vilkårenes pkt. 5.53 er den korrekte erstatning.

Vi finder, at advokatbistand ikke har været nødvendig i forbindelse med klagen til Juridisk afdeling hvorfor vi i medfør af forsikringsaftalelovens § 32. stk. 3 afviser at dække denne udgift."

Klageren har i brev af 14/2 2012 til nævnet heroverfor bemærket:

6. 81.803

"I brevet skriver de *'at bilen først var indtegnet uden kaskoforsikring'.* Det passer slet ikke, allerede første gang da jeg kontaktede Runa Forsikring for at indtegne forsikring, bad jeg om kaskoforsikring. Men da jeg senere modtog papir på forsikringen, bemærkede jeg at de ikke havde indtegnet en kaskoforsikring selvom jeg havde bedt om det. Og da jeg kontaktede dem pga. det, sagde de at det var fordi jeg ikke havde tilsendt billeder af bilen (selvom de ikke bad mig om det da jeg første gang snakkede med dem). Da jeg så tog nogle billeder af bilen og sendte billederne til dem, rettede de forsikringen til en kaskoforsikring.

Og faktisk grunden til jeg at indtegnede en kaskoforsikring, var fordi at Runa Forsikring selv anbefalede at jeg skulle indtegne en kaskoforsikring.

Også nævner de fejl og mangler i bilen, men det får mig faktisk til at grine af når jeg læser det. De er virkelig gode til at manipulere og opfinde på ting som ikke passer. Jeg har altså selv sagt til dem om fejlene på bilen. Den ene fejl var at blæseren ikke virkede og jeg brugte ca. 1400 Kr. på at finde fejlen nos VW forhandleren i ... Jeg har nemlig også sendt dem kvitteringen på det. Den anden fejl var at den ene bærearm skulle udskiftes, og denne gang var det en mekaniker der fik tjekket bilen, da bilen skulle gøres klar til syn. Mekanikeren havde også bekræftet overfor skadekonsulenten, at det eneste der var galt med bilen efter at han havde tjekket bilen, var at den ene bærearm skulle udskiftes. Udover det, har forhandleren jeg købte bilen af også sendt to skriftlige bekræftelser på at der ikke har været noget galt med bilen og slet ikke de ting som Runa Forsikring har opfundet på.

En anden ting som jeg undre mig over er at de ikke nævne noget om at jeg har skiftet gløderør i bilen, selvom skadekonsulenten beskyldte mig for det (og selvom jeg aldrig i mit liv har set hvordan et gløderør ser ud). Er det lige pludselig ikke så vigtigt, eller var det alligevel ikke en god løgn!

Et andet sted i brevet skriver de *'at vores medlem ikke havde sandsynliggjort, at skaden var sket som anmeldt'.* Hvorfor skriver de ikke hvad der er jeg ikke har sandsynliggjort?

Så skriver de *'vores medlems undladelse af at dele sin viden om, at den ene bærearm var defekt - gav ikke taksatoren...'.* Hvordan skulle jeg vide at jeg skulle have sagt det, når taksatoren aldrig fik spurgt om hvad der var galt med bilen?!

Med hensyn til advokatomkostninger, skriver de *at 'advokatbistand ikke har været nødvendig i forbindelse med klagen...'.* Jeg behøvede ikke betale 4000 kr. til en advokat, hvis ikke de havde nægtet mig erstatning på bilen i første omgang."

Selskabet har i brev af 1/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Selvom vores medlem måtte have ønsket at tegne kaskoforsikring i forbindelse med indtegningen i marts 10, kan det som ubestridt lægges til grund, at kaskoforsikringen først blev tegnet i maj 2011, og at det var dette atypiske tegningsmønster, der gav anledning til en nærmere undersøgelse af sagen.

Vores medlem undrer sig over, at vi ikke nævner udskiftningen af gløderør i vores besvarelse af klagen til ankenævnet. Vi er fortsat af den opfattelse, at der er skiftet gløderør, men da denne problemstilling alene var relevant i forbindelse med vurdering af, om det var sandsynliggjort, at skaden var sket som anmeldt, har vi ikke fundet det relevant at nævne udskiftning af glødepærer i forbindelse med klagen til nævnet, som vedrører erstatningens størrelse.

7. 81.803

Uanset om taksator har spurgt vores medlem om, hvilke mangler bilen havde, er vores medlem i medfør af forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1 forpligtet til bl.a. at give de oplysninger, der kan være af betydning for fastsættelse af det beløb, selskabet skal yde i erstatning. Sådanne oplysninger er bl.a. viden om defekter ved bilen, som nedsætter bilens værdi. Forsømmer vores medlem at give sådanne oplysninger, er vi ikke forpligtet til at udbetale en højere erstatning, end vi ville have været, såfremt vi havde modtaget oplysningerne, jf. forsikringsaftalelovens § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

Vi må fastholde, at det ikke var informationerne fra medlemmets advokat, der dannede grundlag for ændring af vores vurdering af, at medlemmet var berettiget til erstatning i anledning af den anmeldte skade. Under henvisning til forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 må vi derfor fastholde, at vi ikke kan være behjælpelige med at dække omkostningerne til advokatbistand."

Klageren har i brev af 12/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Som der kan ses i slutsedlen, har jeg købt bilen i 26.03.2011 dvs. i slutningen af marts måned i 2011. Og som bevis på at jeg allerede fra starten havde bedt om kasko
forsikring til min bil, vedlægger jeg dette svar et brev som bilag som jeg fik fra Runa forsikring i sin tid. Brevet har datoen 4/4-2011 også står der i brevet at det er et tilbudt på de forsikringer som jeg har ønsket. …
Også mener Runa Forsikring lige pludselig at gløderør emnet ikke er relevant i forbindelse erstatningens størrelse. Jeg kan ellers huske at jeres skadekonsulent sagde til mig over telefonen at, i ikke vil dække skaden fordi han mente at jeg havde skiftet gløderør!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.53 Kontanterstatning**
Kontanterstatning fastsættes til det beløb, en tilsvarende bil med samme alder og stand ville koste mod kontant betaling, hvis:

1)Skaden er så stor, at reparationsudgiften medfører, at der tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de af myndighederne fastsatte regler."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende bilens stand og værdi. Nævnet finder det rettest, at denne bevisførelse finder sted ved domstolene. Nævnet må derfor afvise sagen med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter.

8. 81.803

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