900/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.832:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med en anmeldt skade på hans bil af mærket Ford Sierra, årgang 1992.

Det fremgår af sagen, at klagers bil blev stjålet den 18/11 2011. Tre dage senere blev den fundet med skade på ratlås og startspærre. Desuden var musikanlæg og diverse løsøre stjålet. Selskabet afholdt efterfølgende udgifterne til udbedring af skaderne på 13.991,34 kr. og opkrævede selvrisiko.

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og har i klageskema dateret den 2/1 2012 bl.a. anført:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Ønsker kompensation for totalt vildledende sagsbehandling på 15.000 kroner.

Mener stadig at jeg som bruger skulle være kontaktet inden reparationen!"

Selskabet har i brev af 12/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Vor påstand og anbringende**

Klagen kan ikke tages til følge.

Klager kontakter selskabet den 21. november 2011 og anmelder et tyveri/indbrud i sin bil [reg nr] der ifølge kundens police er omfattet af delkaskoforsikringen.

Vores taksator kontaktes af værkstedet og skaden opgøres til 13.991,34 kr. og på grund af bilens flotte stand og lave km-stand, giver taksator ok for at reparationen kan påbegyndes. Klager har ifølge taksator og værkstedet, ikke ytret ønske om, at få reparationsbeløbet udbetalt, i stedet for en reparation.

Ifølge de nye toldregler er bagatelgrænsen flyttet op til 25.000 kr. hvorfor der ikke er noget til hindre for, at reparationen udføres i dette tilfælde, da den opgjorte skade ikke overstiger dette beløb.

Ifølge Forsikringsvilkår afsnit 22 kan selskabet *enten* erstatte den skete skade med et kontant beløb *eller* lade køretøjet reparere.

Selskabet ville selvfølgelig have imødekommet et ønske fra klageren om at få udbetalt reparationsbeløbet, såfremt klageren have fremsat ønsket i forbindelse med bilens aflevering til værkstedet. I tilfælde heraf skal køretøjet afmeldes på motorkontoret og en reparation udføres ikke.

Nu er reparationen udført og vi må afvise, at der er sket fejl fra selskabets side vedrørende sagsbehandlingen og må derfor også afvise at betale en kompensation overfor klageren."

Klageren har i brev af 19/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Til sagens fortsatte udvikling vil jeg specielt kommentere følgende to afsnit i fremstillingen fra IF dateret den 12 januar 2012:

'Ifølge de nye toldregler er bagatelgrænsen flyttet op til 25.000 kr. hvorfor der ikke er noget til hindre for, at reparationen udføres i dette tilfælde, da den opgjorte skade ikke overstiger dette beløb'

og

'Selskabet ville selvfølgelig have imødekommet et ønske fra klageren om at få udbetalt reparationsbeløbet såfremt klageren havde fremsat ønsket i forbindelse med bilens aflevering til værkstedet. I tilfælde heraf skal køretøjet afmeldes på motorkontoret og en reparation udføres ikke'.
Jeg finder det forkasteligt at intern viden skal kendes af en kunde NÅR DETTE ALDRIG ER BLEVET MIG FORTALT HVERKEN MUNDTLIGT ELLER SKRIFTLIGT (før nu!) og dermed vil jeg naturligvis fastholde mit krav om en kompensation om 150000 kroner og udleverer gerne bilen til IF for 'handelen'. Ydermere forventer jeg naturligvis at få tilbagebetalt for præmie med 433kroner pr løbende måned (startende med december 2011)."

Selskabet har i brev af 23/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Da selskabet følger de regler som lovgiverne udsteder, er der ikke tale om interne regler, men reglerne fremgår af 'Bekendtgørelse af lov om registreringsafgift af motorkøretøjer m.v.(registreringsafgiftsloven)'. Disse har alle en mulighed for at læse.

Da køretøjet, endnu ikke er afmeldt på Centralregistret For Motorkøretøjer, skal der fortsat betales forsikringspræmie, indtil køretøjet bliver afmeldt på motorkontoret.

Vi kan ikke tilbyde kunden en kompensation i dette tilfælde da if ikke har begået nogen fejl."

Klageren har i brev af 27/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Bilen blev oprindeligt oprettet med undertegnede som bruger og en smule underligt at ejeren tilsendes et girokort over manglende betaling af selvrisiko. Brevet fra IF indeholder dato for betaling (den 4 januar 2012) og dateringen af brevet er den 11 januar 2012."

Selskabet har i brev af 8/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi kan oplyse at det er korrekt at klageren står som bruger på policen, ligesom det er korrekt at selvrisiko opkræves hos forsikringstageren.
Som følge heraf sender vi også eventuelle rykkere til forsikringstager. Forsikringstager er: ...

Vi kan i øvrigt bekræfte, at selvrisikoopkrævning **er** sat i henstand indtil den 1. juni 2012 eller sagen i Ankenævnet er færdigbehandlet, hvorfor forsikringstageren ikke vil modtage flere rykkere på selvrisiko i denne sag."

Klageren har i brev af 25/4 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Finder efterhånden at hele sagen er noget kaotisk og vil henlede opmærksomheden på at Ifs ansvar ligeledes ligger i at jeg har kørt rundt i et køretøj i perioden fra den 1 december 2011 uden nogen form for forsikring."

Ved brev af 11/5 2012 til selskabet har nævnets sekretariat anført:

"Til brug for behandling af ovennævnte sag fremsender vi til Deres orientering kopi af e-mails af 28/11 2011 mellem klageren og en medarbejder i selskabet.

Ifølge taksatorrapporten, var bilen den 28/11 2011 så vidt ses endnu ikke repareret. Det blev den ifølge rapporten først den 29/11 2011. Ifølge værkstedsfakturaen synes det at fremgår at reparationen først fandt sted den 30/11 2011 jf. værkstedsfakturaen.

Det fremgår af selskabets brev til nævnet af 12/1 2012, at 'selskabet selvfølgelig ville have efterkommet et ønske fra klageren om at få udbetalt reparationsbeløbet, såfremt klageren havde fremsat ønsket i forbindelse med bilens aflevering til værkstedet'.

Af de vedlagte mails synes det at fremgå, at klageren modsatte sig reparation af bilen forud for, at den blev udført, bl.a. med henvisning til, at han fandt, at bonusbelastningen og selvrisikokonsekvenserne ikke stod i rimeligt forhold til bilens værdi.

Vi beder Dem venligst om Deres kommentarer hertil, idet vi samtidig henviser til finanstilsynets vejledning nr. 9555 af 01/10 2004 om vejledning om forsikringsselskabers orientering til forsikringstager i forbindelse med autoskade, samt hertil bl.a. det princip der kommer til udtryk i bl.a. AK 75.156 om selskabets manglende forudgående oplysninger om præmiemæssige konsekvenser af en skade."

I brev af 14/6 2012 til nævnet har selskabet hertil svaret:

"Vi har modtaget deres brev fra den 12. juni 2012 hvor der rykkes for svar på brev fra den 11. maj 2012.

4. 81.832

Vi skal indledningsvis beklage at pågældende brev ikke er blevet besvaret, men det skyldes desværre at sagen fejlagtigt var blevet arkiveret.

Vi har nu gennemgået sagen på ny og vi fastholder at selskabet ifølge forsikringsvilkår afsnit 22 kan bestemme om der skal ydes en kontant erstatning eller om køretøjet skal repareres.

Såfremt kunden ved indleveringen af bilen til værkstedet havde gjort værkstedet opmærksom på at han ønskede en kontant erstatning ville taksatoren have haft den information *før* værkstedet bestilte reservedele til reparationen og taksator godkendte reparationsoverslaget.

Rapporten er oprettet den 23. november 2011 og godkendt overfor værkstedet den 24. november 2011. Som følge af godkendelsen har værkstedet sat reparationen i gang.

Kunden kontakter taksator den 28. november 2011 eller dagen *før reparationen er færdig* og derfor fastholder taksatoren overfor kunden, at reparationen skal/kan foretages, hvilket beløbsmæssigt er i overensstemmelse med 'Bekendtgørelse af lov om registreringsafgift af motorkøretøjer m.v.'

Uanset om der blev aftalt en kontanterstatning eller reparation, skal kunden betale selvrisikobeløbet, ligesom skaden medfører bonustab.

Selskabet sender et bonusbrev til kunderne, i forbindelse med sagen afslutning ligesom medarbejderen, der modtager en kundes telefoniske anmeldelser oplyser konsekvensen ved at melde skaden til if.

På baggrund af klagerens henvendelse til Ankenævnet, er denne sag endnu ikke afsluttet og kunden har derfor ikke fået et bonusbrev. Det vil ske ved afslutningen af denne sag. Der giver vi kunden en mulighed for at tilbagekøbe skadesudgifterne og derved undgå at rykke i bonus."

Af e-mail korrespondance mellem selskabet og klageren 28/11 2011 fremgår bl.a.:

"Hej [taksator] jeg har et par kommentarer i reparationen af ovennævnte køretøj der efter de oplysninger jeg fik koster små 15000 kroner.
På nettet bliver biler normalt handlet til mellem 3500 og 5000 og ved anmeldelsen til IF hvor jeg talte med en gut ved navn … fik jeg det indtryk at jeg ville få et valg idet jeg finder vurderingen af bilen skal sættes i stand igen for besynderlig og ude af trit med virkeligheden.

Forstår det ikke!

Såfremt du har en god forklaring hører jeg gerne fra dig.
…
Hej [klager]

Din bil er skadet for 13.991 kr.

Din bil skal derfor rep. da den efter min vurdering er pengene værd.
…
Til: [taksator]
Forstår da udmærket at du fastholder hvad du har besluttet, føler mig som gidsel idet jeg skal betale 3000 i selvrisiko samt 6000 fordelt over 3 år alt sammen for en bil som jeg ikke længere ønsker, men fatter stadigvæk ikke logikken i at bilen bliver lavet."

5. 81.832

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**22. reparation eller kontant køb**
Selskabet kan enten erstatte den skete skade med et kontant beløb eller lade køretøjet reparere"

Nævnet udtaler:

Som sagen er oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets behandling af sagen. Nævnet kan allerede derfor ikke pålægge selskabet at udbetale kompensation til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen