Ankenævnet for Forsikring

898/12

Den 22. august 2012 blev i sag nr. 82.249:

xxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for skade på brændstofsystemet i hans bil.

Klageren anmeldte den 29/3 2011, at hans bil ikke kunne starte, og at en mekaniker havde konstateret, at det skyldtes, at der var hældt vand i bilens dieseltank. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker skade på bilens mekaniske dele, samt at klageren ikke har bevist, at skaden skyldes hærværk.

Klageren har i klageskemaet dateret den 13/3 2012 bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> …
> Selskabet (Tryg) giver helt klart udtryk for at ville dække skaden, da taksator afhenter dunke med dieselolie 2 stk . Efter jeg har afhentet bilen og selv betalt regningen, Hvis vi skal gøre mere ved sagen, som taksator siger. Se venligst vedlagte breve og korrespondance.
> Jeg kan ikke acceptere, at der sidder en dame og besvarer min mails, laver lodrette løgne, for at slippe for betaling af skaden. JEG ER SKUFFET.
> Det bekræfter mig kun i at jeg har ret. Det samme gør Trygs egen taksator, samt autoværkstedet..
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> At de udbetaler skadesbeløbet.
> Bemærk at leg hverken tjener eller vinder på denne sag da der er tale om en Mercedes ML 320 CDI, kun kørt 60.000 km. Tværtimod som mekaniker udtrykker det."

Selskabet har i brev af 21/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

2. 82.249

"**Sagsfremstilling:**
Kunden henvender sig den 29. marts 2011 telefonisk til selskabet og anmelder at hans bil ikke kunne starte og at hans mekaniker efter at have undersøgt bilen har meddelt, at der var hældt vand i tanken på bilen. Der er tale om en dieselbil. Skadebehandler har ved denne lejlighed gjort kunden opmærksom på, at det er selskabets taksator, der efter en snak med værkstedet, må tage stilling til om skaden er dækket.

Vi skriver samme dag til kunden, at vi tager forbehold for erstatningspligten, til vi hører fra vores taksator. Bilag …

Denne laver en rapport på kundens værksted og skriver samtidig følgende til sagen: Der er taget forbehold i autotaks-rapport …3H pga. nedstående:

Køretøj er skadet i motorens brændstof-system pga. vandlignende væske i brændstoffet/diesel. Der er ikke tegn på opbrud på køretøjet overhovedet nogle steder - derfor er der ikke tale om hærværk.

Tankdæksel kan ikke åbnes, når køretøjet er låst.

Værkstedet har aftappet ca. 60 liter væske af køretøjet, hvoraf ca. 20 liter er vandlignende væske. Den aftappet væske har værkstedet gemt på nær ca. 7½ liter. Brændstoffet/diesel ser underlig ud i Farven. Total tankindhold er ca. 90 liter.
…
Ftag kan have tanket ved tankstation og derved fået vandlignende væske i brændstofsystemet eller at ftag har tanket brændstof ved privat tank/olietank og derved fået vandlignende væske i brændstofsystemet.

Taksator har desuden haft en telefonsamtale med kunden, hvor taksator afviste skaden, da der ikke var tegn på opbrud og skaden således ikke kunne karakteriseres som hærværk.

I forbindelse med opgørelse af skaden på bilen er det korrekt, at taksator ledte i bilens handskerum efter en kvittering på den sidste påfyldning af diesel, da kunden eventuelt kunne henvende sig her og klage over den konstaterede væske, der var blevet hældt på bilen. Kunden har adspurgt oplyst, at han ikke kan huske, hvor han sidst har tanket.

Kunden har efterfølgende modtaget en afvisning af skaden, idet vi har henvist til forsikringsbetingelserne, hvor det af stk. 24.20 fremgår, at forsikringen ikke dækker skade, der alene opstår i og er begrænset til mekaniske dele. Bilag ...

Kunden klager efterfølgende over at taksator har sikret sig 2 dunke med noget af den væske, der blev tappet af bilen på værkstedet. Han mener desuden også, at taksator har anerkendt yderlige omkostninger i forbindelse med reparationen, hvilket ikke er tilfældet. Det er forklaret kunden ved brev af 12. maj 2011. Bilag ...

Kunden sender efterfølgende en mail, hvor han føler sig misinformeret af både Tryg og værkstedet. Reparationen er tilsyneladende sat i gang uden aftale med kunden. Vi sender kunden et brev af 26. juli 2011, hvor vi fastholder, at der ved opgørelse af skaden på bilen, blev taget forbehold for selskabets erstatningspligt, hvilket står anført på rapporten. Bilag ...

Kunden klager efterfølgende til Kvalitetsafdelingen hvor afvisningen bliver fastholdt ved vores brev af 7. oktober 2011. Bilag ...

3. 82.249

Konklusion
Som vi har skrevet i vores brev til kunden den 7. oktober, er det kunden, der skal føre det fornødne bevis for, at der er sket en erstatningsberettiget skade. Vores taksator har ved besigtigelsen konstateret, at der ikke er tegn ved brændstofdækslet på, at det har været udsat for hærværk. I forbindelse med opgørelsen på værkstedet er både værksted og kunden orienteret om, at skaden ikke er dækket af forsikringen.

Vi må således fastholde, at vi ikke kan betale erstatning for den mekaniske skade, der er sket på kundens bil.

Der kan henvises til 3 ankenævnskendelser AK 73.319, AK 76.115 og AK 78.000, der alle omhandler den samme problematik. Bilag ...

Klagen til Ankenævnet giver os ikke anledning til at ændre vores afgørelse."

Klageren har i brev af 2/4 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

1. "Jeg er ikke blevet underrettet af Værksted eller af Tryg forsikring om reparation af bilen, og om hvad det ville komme til at koste. Jeg forsøgte at ringe Tryg Skadeschef …, var ikke til sted, ville først komme mandag. Ringede om mandagen, men var nu på ferie. Han var den eneste på kontoret der kunne tage stilling, til sagen, fik jeg at vide. Skaden var gjort op af taksator uden bemærkninger fik jeg at vide af Værksted, ….

2. Jeg **sætter ikke** et arbejde i gang til kr. 66.000,00 uden videre, og uden selv at blive gjort opmærksom på hvad der skulle skiftes.
3. Skulle Taksator, da han var på værksted, ikke gøre det helt klart for Værksted, at de ikke måtte starte reparation af bilen før de havde endelig accept fra Tryg.
4. Det fremgår helt klart af mine mails til Tryg og Værksted at jeg bliver holdt helt udenfor indflydelse, indtil skaden skulle betales. Jeg havde med andre ord ikke en eneste chance, for selv at skaffe reservedelene, ja ikke engang at få skadet reservedele retur. Jeg vedlægger bevis for hvor jeg kan skaffe brugte reservedele, til en helt anden pris. Jeg gør opmærksom på at jeg ikke er en novice vedr. at skaffe reservedele, eller for den sags skyld for biler repareret i ... [udlandet]. Har kontakter i …, som har repareret biler for mig.
5. Nu begynder Tryg , Kvalitetskonsulent …, minsanten også at beskylde mig for at tanke ulovligt brændstof. Holder deres/hendes beskyldninger og løgnhistorier aldrig op. Hun må absolut have en dårlig samvittighed, og mangel på ærlighed, og reelle argumenter.. **Jf. mails bilag.**
6. Selvfølgelig har bilen været låst, men om der er nogen der har sat en genstand imellem ved tanklås, kan jeg ikke garantere for, men jf. indsendte politirapport, vedr. hærværk, så kunne det måske tænkes at en eller anden har gjort noget ikke.
7. ***Jeg fastholder at Forss. Tryg, anerkender erstatningspligten, da de helt klart giver mig det indtryk, når de 5 dage efter at bilen er udleveret, til mig, fra værksted, og jeg har betalt regningen, kommer Taksator endnu engang og henter de 2 dunke med diesel og vandlignende væske, med beslutsom bemærkning om at han skulle have begge dunke med, hvis han skulle have mere med sagen at gøre. Jvf bilag fra indsendte mails.***
8. Det er rigtigt at jeg kontakter Kvalitetsafdelingen, som efterfølgende sender mig nogle breve med nogle opdigtede løgnhistorier, om hvad Taksator skulle have sagt og fortalt mig, både pr. telefon og personligt. Disse opdigtede løgnhistorier kan hverken jeg eller Taksator nikke genkende til, **jf. tidligere fremsendte mails.**
9. Som det fremgår af nedennævnte, ville jeg selv have kunnet have fået skaden udbedret, på et værksted, til en helt anden pris, hvis jeg havde haft muligheden.

10. KONKLUSION.:
Jeg fastholder at Tryg skal betale skadens fulde beløb, ud fra deres håndtering, eller mangel på samme og god og kundevenlig håndtering af sagen, og ikke mindst på grund af at de genoptager sagen 5 dage senere.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at Taksator …, oplyste mig, ved tilbagelevering af dunkene med diesel og vandlignende væske, at det var Skadeschef …, der havde bedt ham afhente dunkene, på værkstedet 5 dage efter bilen var repareret/udleveret. **Jf. mine mails.**"

Selskabet har i brev af 1/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Som vi tidligere har skrevet, blev kunden allerede ved anmeldelse af skaden orienteret om, at det er taksator, der skulle tage stilling til, om skaden er omfattet af den tegnede kaskoforsikring. Samme dag sender vi et brev til kunden, hvor vi ligeledes meddeler denne, at der er taget forbehold for erstatningspligten, til vi har hørt fra vores taksator.

Denne laver den efterfølgende dag en rapport på værkstedet efter besigtigelse af bilen. Taksator har i denne forbindelse afvist skaden overfor kunden, idet der ikke var tegn på hærværk på bilen.

På rapporten gøres der opmærksom på, at der er forbehold og at værkstedet er oplyst herom. Der er ikke på noget tidspunkt ophævet noget forbehold fra vores side.

Med hensyn til kundens bemærkning om, at han kunne skaffe brugte reservedele, vedrører en sådan udtalelse alene værkstedet.

Kunden skriver desuden, at vi genoptager sagen 5 dage efter, at bilen er udleveret efter reparation, som kunden har betalt. Det udleder kunden af, at selskabets taksator henter de 2 dunke, der befinder sig på værkstedet og som indeholder den væske, der er tappet af bilens brændstoftank. Det sker alene for at sikre bevis for årsagen til skadens opståen.

Der er ikke fra kundens side fremkommet nye oplysninger om skadens opståen og a det er kunden, der skal bevise, at der er tale om en erstatningsberettiget årsag, hvilket han ikke har gjort, må vi fastholde vores tidligere afgørelse i sagen. Skaden er 5 gange afvist overfor kunden og der er ikke yderligere at tilføje."

Klageren har i brev af 15/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vedr. at gøre nogen ansvarlige for påbegyndt reparation af bilen, henviser jeg blot til mine tidlige skrevne breve, og vil derfor ikke kommentere mere på [medarbejderens] løgnhistorier.

Jeg har aldrig mødt taksator, før han afleverede de omtalte dunke på min privat adr. **Og IKKE på værkstedet. Jf. tidligere indsendte brev.**

Jeg har skrevet, at jeg har autoværksted til vidne på hændelsesforløbet, samt selskabets egen Taksator. Jf. tidligere indsendte brev.

Selvfølgelig genoptager selskabet sagen, når de 5 dage efter jeg har afhentet bilen og betalt regningen, henter dunkene, det er der vel ingen der kan være i tvivl om. Jf. tidligere indsendte breve.

Hvad er det for beviser Tryg skal have 5 dage efter.??? Nej, de genoptager sagen. Jeg forventer derfor at få faktura beløbet tilsendt, alt andet vil være, dybt useriøst.

Jeg UDLEDER ingenting. Jeg har beviserne. Og vidnerne.

Min udtalelse om brugte 'nye' reservedele handler udelukkende om: hvis jeg selv havde haft muligheden for at bestemme, hvordan reparationen skulle udbedres m.v., ***HVIS jeg selv skulle have betalt regningen.*** Det fik jeg ikke.

Jeg fastholder at Tryg skal betale den omtalte faktura + renter. De har genoptaget sagen 5 dage efter jeg har afhentet bilen og betalt regningen. Og anerkender dermed erstatningspligten. Hvad skulle jeg ellers tro."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke af klageren bevist, at den anmeldte skade skyldes hærværk. Skaden må derfor henføres til undtagelsen vedrørende ikke dækningsberettigende mekaniske skader. Da nævnet endvidere finder at måtte lægge til grund, at selskabet straks tog forbehold for erstatningspligten, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

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