Ankenævnet for Forsikring

902/12

Den 24. oktober 2012 blev i sag nr. 82.619:

xxxxxxxx xx xxxx xxxxxxxx
xxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. De klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på den forsikrede bil.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 23/5 2012, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Se vedlagte!
…
Bemærk venligst bilen har været til reparation 1 år + 9 dage.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning
Top D. skulle have forudset, at det pågældende værksted ikke kunne udføre reparationen rettidigt!"

I en vedlagt supplerende redegørelse har klagerne anført:

"Klage over forsikringsselskabet Top Danmark Og Bilhandler … i ...

Den omhandlede bil Mercedes 500 Gelende Wagen, årg. 1999, bliver skadet, Påkørt 7.2.10. Skadevolderen er ansvarlig.

Kort beskrivelse af forløbet med ovennævnte selskaber:

Jeg har på anbefaling af en ven henvendt mig til … Biler.

Der bliver aftalt et møde med ovennævnte selskaber på adressen … pladeværksted for … biler, repræsenteret ved pladesmed ...

2. 82.619

Ved dette møde spørger jeg venligst, om værkstedet er i stand til at udføre et større reparationsarbejde. Jeg får at vide at værkstedet er særdeles godt. Reparationen har taget 1 år og 9 dage. - Den var fastsat til at tage 17 dage. Bilen er afleveret 4 - 5 gange som værende færdig. Men er hver gang kørt tilbage af Falck, da bilen ikke kunne køre.
Fra 11.7 - 21.9 har bilen været hos … biler og Mercedes … mindst 6 gange.
9.8. aftales det med taksator ... at el arbejdet på bilen skulle udføres af Mercedes … Denne aftale bliver ikke overholdt, da taksator dagen efter giver besked til pladesmeden …, at han skal udbedre alle skader - også el.
Jeg har haft fornøjelsen af at have kontakt med 7 personer fra Top Danmark.

Jeg har en omfattende korrespondance med ovennævnte selskaber, som jeg tillader mig at vedlægge.

Jeg mener at begge ovennævnte firmaer er ansvarlige og erstatningspligtige. Et reparationsforløb på 1 år og 9 dage, som er nomineret til 17 dage - er indlysende uacceptabelt."

Heroverfor har selskabet i brev af 25/6 2012 til nævnet anført:

"Klagers bil af mærket Mercedes G500 årg. 1999 blev skadet partielt ved et færdselsuheld d. 7. februar 2010, og klagen er opstået, fordi klager ikke er tilfreds med reparationsforløbet på værkstedet ...

Vi medgiver, at forløbet har været langvarigt, men klagers bil er en speciel model, hvor reservedele ikke er lagervare i Danmark og delene skal derfor bestilles fra Mercedes i Tyskland. Ud over dette faktum måtte chassisrammen afmonteres og sendes til … i …, som er specialist og er eneste værksted i Danmark, som kan foretage en sådan opretningen.

Havde klager valgt at få bilen repareret på et Mercedes værksted, havde dette værksted også måtte fremsende chassisrammen til specialisten.

Chassisrammen kom retur 6. april 2010, og bilen blev samlet og afleveret til klager. Bilen kom retur til værkstedet d. 28. juni 2010 med et elektrisk problem og blev sendt til Mercedes i … d. 30. juni 2010, hvor el-problemet blev udbedret.

D. 4. juli 2010 blev bilen på ny indsat på værkstedet på grund af et problem med en servoslange og noget el igen.

Klager meddelte taksator, at der fortsat var en række problemer med bilen og det blev aftalt, at klager skulle udfærdige en liste, som klager afleverede til taksator d. 9. august 2010.

Herefter blev det aftalt, at el-arbejdet på bilen skal udbedres hos Mercedes i … og resten skulle udbedres hos …, hvorefter vi tilbød en FDM attest som kontrol på reparationen.

Hos FDM konstaterede man, at bilen var i orden bortset fra en påtegning om en defekt lygtejustering. Efter aftale med [værkstedet] blev bilen igen indsat hos Mercedes og her måtte man vente på reservedele i ca. 14 dage. Reparationen var vanskelig og Mercedes var under forløbet i kontakt med Mercedes i Tyskland.

Bilen blev udleveret til klager omkring 29. september 2010.

3. 82.619

Efterfølgende har klager i 2011 henvendt sig til vores cheftaksator over en konsol på instrumentbordet, der ikke var monteret korrekt og blev af vores cheftaksator henvist til værkstedet.

Ifølge vores oplysninger har værkstedet under hele forløbet stillet en bil til rådighed for klager, som klager dog ikke har ønsket at benytte sig af, og vi har ikke modtaget dokumentation for, at klager har haft udgifter til udlejningsbil, men da klager er uden skyld i uheldet, er klager vejledt om de generelle regler for afsavnserstatning, der kan rejses som krav overfor den ansvarlige modpart der er forsikret i Alka.

Det er vores opfattelse, at værkstedet, som klager i øvrigt selv har valgt, er i stand til at foretage en reparation af den omhandlende art, men at der under forløbet er opstået nogle uforudsete problemer, bl.a. på grund af bilens model, som også kunne være opstået hos et af Mercedes eget værksteder.

Som vi tidligere har medgivet klager, har forløbet været uheldigt, men vi må afvise, at vi i vores egenskab af kaskoforsikringsselskab for klager, har pådraget os et erstatningsansvar på grund af reparationens længde."

Hertil har klagerne i brev modtaget af nævnet den 11/7 2012 bemærket:

"Ved første møde på værksted m/ taksator, spørger jeg om værkstedet er i stand til at udføre den pågældende rep. taksator siger at det er et godt værksted, som kan udføre denne reparation.

Vi har en ganske anden udlægning af sagen end Topdanmark."

Nævnet har fået forelagt de bilag, der er vedlagt sagen.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at forløbet af reparationen ikke har været optimalt, hvilket selskabet da også tidligere har beklaget.

Efter det oplyste finder nævnet det imidlertid ikke godtgjort, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar pga. reparationens længde. Det, som klagerne i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson