Ankenævnet for Forsikring

918/13

Den 10. juni 2013 blev i sag nr. 83.740:

xxxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Lokal Forsikring G/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for den forsikrede bil, der er blevet stjålet den 22/10 2012.

Selskabet har tilbudt klageren en samlet erstatning på 48.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at hun har krav herpå.

Den forsikrede bil var en Ford Focus 1,6 Aut. Stc., årgang 1999.

Klageren har i mail af 4/12 2012 til selskabet bl.a. anført:

> "Jeg vil gerne klage over afgørelsen på min bil og hele forløbet. Jeg mener taksatoren har vurderet min bil for lavt. Jeg mener heller ikke vurderingen er blevet gjort rigtigt efter de oplysninger han har givet mig pr tlf mandag d. 3 dec og tirsdag d. 4 dec.
>
> … startede med at vurdere min bil efter lignende, dog uden automatgear, grundet at automatgear trækker ned i pris fordi ingen vil have det! Derefter har han vurderet den efter lignende ford'er fra 2004 og min er indregistreret d. 30.12.1999. Så der er forskellen for stor i årstal. Denne bil kan jeg heller ikke selv finde på nettet. Så tvivler på standen har været den samme da de ligger til helt andre priser, hvor man så end søger.
>
> Gav 90.000 for min da jeg købte bilen i februar 2010. Der havde den kørt 90.000 km og da den blev stjålet havde den ca kørt 135.000 - 140.000 af hvad jeg mindes.

2. 83.740

Jeg mener at … har burde lave sin vurderinger på biler der er ca samme årgang og stand, der har jeg selv fundet en ligne (htto://www.bilbasen.dic/brugt/biliford/focus/16-trend-aut/86610) som jeg mener burde være mere relevant at vurdere efter. Forhandler har dog tastet forkert, bilen er fra starten af 2001 men den er stadig den bil hvor I kommer tættest på min bil i tilstand osv. dog mangler den fælge og tonede ruder som der var på min bil. Bilen står til 60.000, så de 48.000 … har vurderet min til med det udstyr jeg har sat i bilen, mener jeg er et for lavt bud.

Den bil jeg har vedlagt er fra 2001 og har kørt 197.000. Dog samme stand og model, så den har … også skulle tage vurdering efter og dette er ikke sket.

Så ønsker at klage over afgørelsen."

Sagen har herefter været forelagt selskabets taksator (Taksatorringen), som i mail af 8/12 2012 til selskabet bl.a. har anført:

"Jeg har vurderet [klagers] bil til en værdi af 48.000 kr. og det er vurderet ud fra hvad der ligger til salg hos forhandlerne.

Det er helt rigtigt at der ikke findes så mange som [klagers], en Ford Focus 1,6 AUT STC., årg. 12/1999 og kørt ca. 135-140.000 km. ifølge udfyldte tyverierklæring.

Jeg har foretaget min vurdering ud fra mange biler, som ligger til salg, dog er de alle med manuelt gear, da der faktisk kun lige nu er 1 til salg, med automatgear som hendes. Hun henviste til denne bil (havde selv set denne også), og jeg har ringet til denne forhandler og spurgt ind til den bil. Han oplyser at den er fra 05/2001 og kørt 197.000 km. og i sølvmetal. Han var villig til at sælge den til 55.000 kr. da han har haft den til salg i snart 2 år. Han kan ikke komme af med den, da den er med automatgear, og uanset hvad han gør, så taber han penge på denne bil.
Så det med at jeg ikke har forholdt mig til hvad der ligger til salg som hendes, er ikke korrekt.

Jeg har dermed en masse udprint i denne sag omkring biler som ligger til salg, fra 1999 til 2005, samt en vurdering på bilpriser.dk som kun kan lave en vurdering fra 01/2000. Men man kan sagtens finde en bil som hendes, dog uden automatgear. Jeg har så gjort det at jeg har taget en fra 01/2000, kørt 135.000 km og tillagt for 20.000 kr i ekstraudstyr samt med metallak, og der kommer den med en pris på 40.300 kr. lev. i middel stand.

[Klager] har vedlagt en slutseddel, som er printet ud fra Den Blå Avis, (den ser ret ny ud) og af denne fremgår det at hun skulle have givet 90.000 kr. d. 22/2-2011. Det fremgår også af denne, at hun skulle have købt den af en som hedder … (en ven). Men i starten oplyste hun mig at den var købt af en ældre/gammel mand, så det kan jeg ikke lige få til at hænge sammen, da … ikke er en ældre mand.

Jeg har talt flere gange med [klager] de sidste 2 uger.
Tirsdag d. 4/12 snakker jeg med hende og siger at jeg mener at bilen skal koste omkring 40.000 kr plus lev. og siger at så kommer jeg frem til 45.000 kr. Men dette er hun slet ikke tilfreds med. Hun mener at hun skal have mellem 75-80.000 kr som minimum. Jeg orienterer hende om at jeg lige ville vende denne sag med mine kollegaer på kontoret, da jeg mener at dette slet ikke er realistisk.
Onsdag d. 5/12 kommer vi alle frem til at en sådan bil skal koste 48.000 kr. incl lev. Dette ringer jeg så, og orienterer [klager] om, og aftaler at jeg fremsender en erstatningsopgørelse pr.

mail., og så kan hun vælge at underskrive eller skrive hvorfor hun ikke vil underskrive. Samme dag omkring kl. 12.45 ringer [klager] til undertegnede og siger at hvis det er, kan vi lukke sagen på 55.000 kr.??, en pris som er meget under det som hun tidligere har holdt meget fast i. Jeg siger at jeg holder fast i de 48.000 kr. og dermed modtager du så denne klage.

Ifølge [klager] havde hun købt alufælge og mont. på sin bil (har vedlagt en kvittering dateret d. 18/2-2011), samt sat mørkt solfilm i ruderne, og så skulle der være aftageligt træktøj på også.

Ellers skulle alt andet være standartudstyr - elruder, sædevarme, ABS, dobbelt-airbag, servostyring, centrallås, tågelygter, startspærre osv.

Nu er jeg imellem tiden kommet i besiddelse af et billede af hendes bil (der er nr. plade på) og der kan jeg så se at hun ikke har solfilm i ruderne, der er ikke alufælge på bilen og der er godt nok træktøj på, men det er ikke muligt at tage træk-krogen af, som hun har oplyst.
Da jeg modtog sagen d. 19/11-12, fremsender jeg med det samme en tyverierklæring samt en følgeskrivelse, hvorpå jeg skriver at hvis hun evt. skulle have nogle billeder af sin bil, ville det være meget nemmere for mig at lave en præcis vurdering af denne, men det sagde hun at hun ikke havde/har!!. Men nu er det sådan at jeg har fået fat i et fra Facebook som hun selv har lagt på, og dermed kan jeg se tydeligt hendes bil, jeg vedhæfter et billede af bilen.
Tillige vedhæfter jeg også nogle andre billeder, hvori du kan se lidt hvad hun skriver på hendes 'væg' på facebook. Der bliver Lokal Forsikring og jeg svinet godt til, men bliver dog ikke nævnt ved navns nævnelse endnu, men kun som taksator, samt skriver at jeg har budt hende mellem 25-30.000 kr, hvilket jeg slet ikke har gjort, og ikke ved hvor hun har de beløb fra. Dette ved jeg godt ikke har nogen umiddelbart betydning for sagen, men syntes alligevel at du skulle se dette.
Alt dette med at jeg har fundet et billede af hendes bil, har jeg ikke konfronteret hende med, da jeg først i går eftermiddags d. 7/12., kom i besiddelse af dette. Men jeg mener bestemt at hun ikke taler helt sandt i denne sag.

Jeg mener at hun er blevet tilbudt den helt rigtige pris for hendes køretøj, nemlig 48.000 kr. alt incl."

Selskabet har i mail af 10/12 2012 til klageren anført:

"Jeg har nu fået en meget grundig og udførlig redegørelse fra vores autotaksator.

Han har grundigt undersøgt markedet og talt med flere forhandlere og andre eksperter.

Alle er enige om at en pris på 48.000 kroner er en rigtig pris/vurdering.

Imidlertid på grund af din situation og tidsforløb er vi villige til at tilbyde dig 53.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af din bils værdi og erstatning af samme.

Såfremt du accepterer vil vi afslutte sagen hurtigst muligt."

Af klagerens mail af 12/12 2012 til selskabet fremgår bl.a.:

"Der står en bil på nettet som har kørt en del længere end min, den er dog også lidt over et år yngre. Bilen på nettet står til 60.000 kr. Bilen har ikke samme udstyr og har kørt en del længere, så det lille aldersforskel og det at den ikke har tonede ruder eller fælge på, gør at min bil ligger til prisen lidt over da min bil har kørt en del mindre, end bilen på nettet.

Hvis I ikke er interesseret i at vurdere min bil efter den mest lignede på nettet, så vil jeg tage sagen videre til Ankenævnet for Forsikringen og klage over jeres afgørelse. Min bil er mere værd end 53.000 med det hele, og det er ikke i orden at min bil bliver vurderet efter en fra 2004 men ikke med samme udstyr. Den bil der er blevet vurderet efter, kan jeg heller ikke finde nogen steder så vil gerne se kopi af denne.

Afgørelsen er nu op til jer. Hvis ikke der kommer en bedre vurdering af min bil, går jeg videre med sagen til Ankenævnet for Forsikringen."

Selskabet har herefter i mail af 12/12 2012 til klageren anført:

"Vedrørende bilen var de 53.000 kroner til fuld og endelig afgørelse. - Da sagen ankes er det ikke endelig afgørelse.

Vi overfører derfor 48.000 kr. fratrukket eventuel selvrisiko og præmierestance til din nem konto."

Den 13/12 2012 har klageren indbragt sagen for nævnet med påstand om, at selskabet skal foretage "En ordentlig vurdering efter de rigtige forhold".

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet fra taksatoren modtaget mail af 25/1 2013 med nye oplysninger. Af denne mail fremgår:

"Hermed lidt oplysninger omkring udstyrsvarianten.

Ud fra bilens stel nr. har jeg fået oplyst at udstyrsvarianten er en 'Ambiente' og ikke 'Trend' som først oplyst.

'Ambiente' er den lavest udstyret model - den komplette udstyrsliste sendes i en anden mail!.

Bilen er ikke som standard udstyret med tågelygter og Aircondition, dog har den el-ruder i fordøre, samt varme i forsæderne og tillige er der et aftagelig overdække i bagagerummet som standard. Bilen er en ganske alm. rød, 2 lags uni-lak (Radiant red), og ikke en metallak som den der er henvist til. Dette er også bekræftet fra en autolakerer.

Den bil som hun selv henviser til, har ligget til salg i 570 dage, og første gang sat til salg d. 31. maj 2011, til en første udbudspris på 74.900 kr. og nu nede på 59.900 kr.
Men denne er sat til salg omkring 3 mdr. senere end der hvor forsikringstager køber sin bil til 90.000 kr. Dog er hendes en lavere udstyrsvariant og den bil hun henviser til, er ind.reg. første gang 25. maj. 2001, altså omkring halvandet år nyere!, og så er det en bil med metal-lak, tågeforlygter, Aircondition, hækspoiler."

I forlængelse heraf har selskabet i brev af 31/1 2013 til nævnet anført:

"Vi kan meddele at køretøjet … er meldt stjålet af forsikringstager og tyveriet anmeldt til politiet.

Vi har anerkendt skaden og tvisten består alene i uenighed om værdien af det stjålne køretøj.

5. 83.740

Lokal Forsikring anvender taksatorer fra den landsdækkende 'TAKSATORRINGEN A/S', hvor erfarne autotaksatorer behandler alle vore autoskader herunder vurderinger, opgørelser og reparationer.

Taksator har foretaget en meget grundig undersøgelse [af] priser for den pågældende bil. Se bilag …

Endvidere har taksator fundet frem til at den pågældende bil er af en type, der har langt mindre udstyr end nævnt af forsikringstager. Se bilag …

Ud fra vore eksperters vurdering er det den rigtige vurdering af køretøjet og vi fastholder derfor vor erstatningstilbud på kr. 48.000 alt incl."

Klageren har i brev af 14/2 2013 til nævnet anført:

"Jeg har den 7. februar modtaget et brev vedr. min klage sag hos jer. ...

I jeres brev skriver I en besvarelsesfrist på 10 dage, fra modtagelse af jeres brev. Hvis man da har nogen relevant kommentar til skrivelsen.

I nævner også nogle bilag. Dem ønsker jeg gerne at få tilsendt.

Der er også en besvarelse på klagen fra Lokal forsikring. I deres besvarelse påpeger de, at det stjålne køretøj ikke har den nævnte udstyr.

Der vil jeg gerne påpege, at i de første samtaler jeg havde med Taksatorringen A/S, kiggede de efter biler uden automatgear. De gav mig beskeden om automatgear trak ned i min bils værdi, da ingen ville have automatgear.

De spurgte også til hvilket udstyr der var i min bil. Da jeg selv var usikker på hvad tingene hed, og hvad der skulle nævnes, søgte jeg råd hos min kammerat/tidlige ejer af bilen ... … er uddannet mekaniker, og derfor bedre viden om hvilke udstyr der var i min bil. Kender derudover flere mekaniker, eller venner med interesse fra biler der kan bekræfte det nævnte udstyr. De alle har siddet eller set bilen.

Jeg vil gerne vide hvilke udstyr Lokal forsikring ikke mener er i bilen, og hvor deres mistanke stammer fra.

Flere mekaniker bekræfter det er standard udstyr i min bil. Udover fælge, tonede ruder og nyt anlæg, som jeg selv har lagt i bilen.

Ønskes der yderlig bekræftelse på udstyret, vil jeg med glæde gerne prøve at fremskaffe det, ved underskrifter på vidner der bekræfter udtalelserne."

Nævnets sekretariat har herefter fremsendt kopi af sagens bilag til klageren, hvorefter hun har anført følgende i brev af 1/3 2013 til nævnet:

"Jeg er meget overrasket og chokeret på sagens gang og hvorvidt de har holdt sagen professionelt.

6. 83.740

…, taksatoren mener jeg blandt andet er inhabil i selve sagen nu. Det samme gælder Taksatorringen.

[Taksator] nævner han har fundet oplysninger via min LUKKET facebook profil. Vil jeg meget gerne vide hvordan det kan lade sig gøre? Ikke engang det offentlige må bruge de oplysninger [taksator] har taget igennem en profil. Derudover har han set en status opdatering, hvor jeg får talt mindre pænt om ham. Hvilket ifølge loven burde gøre dem inhabil og give mig ret til en ny vurdering på den foreliggende, dog af en anonym taksator.

Jeg har selv haft kontakt med forhandleren med den grå Ford i ... Sågar to gange. Anden gang gik igennem en forhandler i mit bekendtskab.

Jeg fik også beskeden om to år, dog siger registreret noget andet. Den grå Ford har ikke engang været til salg i et år. Vi kunne heller ikke få prisen under 60.000 kr. da jeg faktisk prøvede at få den hjælp. Dog uden held.

Forhandleren der solgte den grå Ford, nævner også at prisen startede på 80.000 kr. Men ejerne ville bare af med den ny og derfor den lave pris. Hvor de får deres oplysninger fra, giver mig så en tvivl.

Bilpriser.dk er jeg blevet oplyst ikke er nok at kigge på, da de lever af at sætte priserne til fordel for forhandler. Mener derfor ikke prisen er korrekt ifølge Bilprisen.dk

Min slutseddel har ligget i et skab i en plast-lomme fra d. 22/2 2011 til taksatoren fik brug for den. Hvordan han forventer slutseddel ved jeg ikke, men alle mine papir står i mapper inde i et skab.

… (omkring de 40) har købt bilen. Solgt til … (kammerat) der har sat i stand og derefter solgt til mig.

Jeg vil gerne påpege at jeg aldrig har været enig med deres beløb. Holder fast ved at den tilsvarende bil trods aldersforskel på lidt over et år, stadig er i værre tilstand end min egen.

Første telefonsamtale jeg havde med [taksator nævner han at han kigger på biler omkring de 25.000 kr. Jeg nævner derfor at der er automatgear i min bil, men får beskeden det trækker ned i pris da ingen vil have det. Skal en forhandler sælge er der bare helt andre holdninger, sjovt nok. Følte mig ret til grin, da [taksator] kom med denne udtale.

[Taksator] har været mine private billeder igennem og fundet billeder fra da jeg næsten fik bilen. Jeg har derefter haft ca. halvandet år til at sætte det nævnte udstyr på bilen. Da min x er pladesmed/mekaniker med værksted, har mulighederne derfor også været fri for mig. Servicen har af denne grund også været overholdt og bilen stod uden fejl på nogen måde.

Vil også gerne påpege at der er to kvitteringer på fælge, da de blev betalt over to gange. Fik først fælgene efter sidste kvittering.

De oplyste udstyr i bilen er en uddannet mekanikers (som både har kørt, set og arbejdet med bil) udtalelser, da jeg selv var i tvivl om hvad der var i den. Mener derfor de bør være ret gældende i forhold til hvad en fremmed mener der aldrig har set bilen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

7. 83.740

"**20 ERSTATNINGSOPGØRELSE**
…
20.1.1 Erstatningsopgørelse ved kontant erstatning
Erstatningen fastsættes til det beløb, et køretøj af samme bilmærke, type, alder og stand kan anskaffes for mod kontant betaling.
Det skaderamte køretøj tilhører selskabet."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets værdiansættelse af den forsikrede bil. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end allerede sket.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen