Ankenævnet for Forsikring

918/13

Den 10. juni 2013 blev i sag nr. 83.776:

xxxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har kaskoforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for en anmeldt totalskade af den forsikrede bil. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets klagevejledning.

Selskabet har tilbudt klageren 210.000 kr. i erstatning. Selskabet har afvist yderligere erstatning med henvisning til, at det tilbudte erstatningsbeløb svarer til det beløb, en bil af tilsvarende alder og stand ville kunne anskaffes for mod kontantbetaling.

Det fremgår af sagen, at selskabets taksator oprindeligt tilbød klageren 195.000 kr. i erstatning. Klageren var utilfreds med dette tilbud, og taksatoren henviste derfor klageren til at kontakte overtaksatoren. Overtaksatoren har i brev af 29/8 2012 til klageren bl.a. oplyst:

> "Du har krav på en kontanterstatning, idet reparationsbeløbet overstiger 55 % af bilens handelsværdi, jf. gældende lovgivning. Og du har fravalgt at få bilen repareret, dette er muligt da den samlede reparations omkostning ikke overstiger 65% af bilens handelsværdi.
>
> Du har derfor krav på en kontanterstatning, svarende til det beløb, som en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling. Det vil sige, at det er bilens handelsværdi, der er afgørende for erstatningens størrelse. Dette fremgår af dine forsikringsbetingelser for kaskoforsikringen, jf. pkt. 5.3.2. (05N1)
>
> Vi har ved vores vurdering af bilens handelsværdi lagt til grund, at din bil er en:
> Volvo S60 T5 Momentum Aut. Tiptronic, 1. reg.dato 21-09-2005 (model 2006), og har kørt 95.334 km.

2. 83.776

Endvidere er bilen forsynet med ekstraudstyr i form af:
Xenon-forlygter,-regnsensor,- fartpilot,-EL-forsæder m memory,-dellæder,-tågelygter,-El-vippespejle,- baksensor,-aftagelig træk,- metallak,- ALU-fælge,-bundplader, samt at bilen er fuldt serviceret og rustbehandlet.
Bilen er sidst synet 04-04-2011,

Bilens handelsværdi har vi fastsat til 207.500 kr. excl. leveringsomkostninger på 2.500 kr. eller i alt 210.000 kr. incl. levering.

Prisen er fastsat ud fra følgende oplysninger:

•	Bilpriser:	prisvurdering middel stand, årgang 2006,	Kr. 207.800,-
•	Bilinfo:	salgsklar stand årgang2006, samme km-tal	Kr. 222.120,-
•	Bilforhandlere:		
•	[VP]	175-180.000,-	Kr. 180.000,-
•	Bilia Nærum	155-160.000,-	Kr. 160.000,-
•	Bilia Tåstrup	190-200.000,-	Kr. 200.000,-
•	Volvo Herning	205-215.000,-	Kr. 210.000,-
•	Volvo Århus	200-210.000,-	Kr. 205.000,-
•	[AHD]	210-215.000,-	Kr. 215.000,-

Som aftalt er den tilbudte erstatning på vej til dig, og når vi udbetaler kontanterstatningen tilfalder bilen os, og du bedes derfor aflevere bilens registreringsattest sammen med din accept.

Selvom du ikke kan godkende vores erstatningstilbud, skal vi alligevel bede dig aflevere bilens registreringsattest, således at vi kan afmelde bilen. Du kan eventuelt også selv forestå afmelding på motorkontoret. For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at såfremt bilen ikke afmeldes, er du forpligtet til fortsat at betale både vægtafgift og forsikring på bilen.

Klagevejledning
Hvis du ikke er enige i den af os fastsatte værdi af din bil, kan vi oplyse dig, om dine muligheder for at klage over vores afgørelse.

Du kan lade bilens værdi blive fastsat ved et syn- og skøn, jf. dine forsikringsbetingelser (08N1).

Hvis du vælger et syn- og skøn, vil vi bede automobilforhandlernes brancheforening (DAF) om at udpege en syn- og skønsmand, der så vil vurdere bilens værdi. Du skal selv afholde omkostningerne hertil, men kommer skønsmanden frem til en højere værdi på bilen, end vi har tilbudt, vil vi betale alle omkostningerne.

Ønsker du et syn- og skøn iværksat, vil dette erfaringsmæssigt tage ca. 3 uger. Du bedes i givet fald returnere kopien af dette brev til mig - forsynet med din underskrift for accept, hvorefter vi vil rekvirere syn- og skøn.

Du har naturligvis også mulighed for klage over vores afgørelse til Kvalitetsafdelingen …"

I klageskema af 20/12 2012 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**

3. 83.776

Jeg har vedlagt den korrespondance, der har været ført med TJM om selve skaden og den efterfølgende sagsbehandling. I korte træk kan sagen opsummeres således. Fredag den 10.8.2012 blev vores Volvo S60 2.5T automatic totalskadet ved en påkørsel bagfra. Vi holdt stille i kø og den bagfra kommende bilist var uopmærksom og påkørte os. Vi var uden skyld i skaden. TJM har i den efterfølgende proces tilbudt os erstatningsbeløb beregnet ud fra biler, der havde væsentlig flere km. bag sig og som ikke havde alt det udstyr, der er i en svensk-solgt volvo. Et beløb i størrelsesordenen 50-55 t.kr. Vi havde selv importeret bilen fra Sverige. **Stridens kerne består i, at TJM i deres værdifastsættelse sidestiller en dansk-udbudt Volvo med en svensk-udbudt Volvo.** Forskellen udgøres af udstyr som parkeringssensor, forstole og sidespejle, der automatisk tilpasser sig føreren (tændingsnøglestyret), automatisk nedblændingsbakspejl, xenon-lygter, sidespejle, der elektrisk kan klappes ind, tågelygter, indkøbsposeholder i bagagerum osv.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Erstatningen for en totalskadet bil skal beregnes for en bil helt magen til den stjålne eller beskadigede bil. Den erstatningssum som TJM har villet udrede har taget udgangspunkt i prisniveauet for en Volvo s 60 således som den blev udbudt i Danmark. - uden den mængde udstyr, der er i en svensk-solgt Volvo S60. Den skadede Volvo havde vi selv importeret fra Sverige - og havde betalt høj skat af - jf. vedlagte dokumentationer. De biler, som taksator fandt frem, manglede typisk samlet udstyr i størrelsesordenen 55.000 kr. Jeg erkender, at det kan være svært at finde en bil nøjagtig magen til i Danmark, men det skal jo ikke medføre, at vi lider et økonomisk tab som følge af en forsikringsbegivenhed vi ikke er ansvarlige for. Vi har således måttet anskaffe en erstatning for den skadede bil, der mangler hovedparten af det udstyr, der var i den forrige. Dette har kostet os over 30.000 kr. - til gengæld er bilen lidt nyere. Derfor mener jeg en korrekt erstatning bør ligge omkring 235 t.kr. - vi har måttet give afkald på meget ekstraudstyr men har til gengæld fået en lidt nyere bil. For en Volvo S60 er alder dog ikke en faktor med stor betydning. Den skadede Volvo var fuldt Volvo-serviceret og supplerende rustbeskyttet.
Jeg finder det derfor ikke korrekt, at TJM i deres værdifastsættelse ser bort fra faktiske forhold ved den beskadigede bil og henholder sig til biler, som de udbydes i Danmark.

Derudover finder jeg det kritisabelt, at TJM i sagsforløbet har givet mangelfuld klagevejledning: Man har hele tiden prøvet at få mig manøvreret over til at begære en partsbetalt syn- og skønsforretning - og er først på et meget sent tidspunkt kommet på banen med oplysning om muligheden for at afgørelsen kan viderebringes til Ankenævnet for Forsikring."

Dertil har selskabet i brev af 14/1 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Kunden klager over den erstatning, kr. 210.000 kr. vi har tilbudt og udbetalt i forbindelse med en kontanterstatning for hans bil efter et færdselsuheld den 10. august 2012. Han er af den opfattelse, at vi ikke har betalt ham erstatning for det udstyr bilen var påmonteret, da han købte den brugt i Sverige.

Der er tale om en Volvo S60 T5 Momentum Aut. Tiptronic, registreret 1. gang den 21. september 2005, (model 2006). Den havde ved uheldet kørt 95.334 km.

Vi har ved brev af 24. oktober 2012 fremsendt kunden et brev, hvor vi forklarer, hvorledes vi er kommet frem til den pågældende erstatning.(bilag …)

Kunden henviser i sin klage til et bilag, han har indsendt fra [forhandler], hvor der er tale om en bil af tilsvarende mærke og model, men en årgang 6/2008 og med et mindre kilometertal,

4. 83.776

78.000 km. (Bilag …). Da den pågældende årgang er 2'/2 år yngre og den har kørt mindre, er den ikke sammenlignelig med kundens bil.

Kunden mener desuden, at han, udover værdifastsættelsen af et køretøj af tilsvarende alder og stand, desuden har krav på de udgifter, det vil koste, at montere bilen med det tilsvarende udstyr, den var påmonteret ved uheldet.

Vi har i vores brev af 24. oktober 2012 gjort ham opmærksom på, at værdien af det påmonterede udstyr ikke påvirker prisen tilnærmelsesvis så meget, som udstyret koster.

Vi har desuden henvist ham til Ankenævnets hjemmeside, hvor det fremgår, at et er den pris bilen bliver sat til salg for og et andet er den pris, den rent faktisk bliver solgt for.

Desuden vil en bil, der er sat til salg hos en bilforhandler være gennemgået og klargjort og sælges med en vis garanti. Jo ældre en bil er, jo mere kan en garanti koste forhandleren, hvilket afspejler sig i prisen.

Kunden klager desuden over, at han først på et meget sent tidspunkt bliver informeret om hans klagemuligheder.

Det stiller vi os uforstående overfor, idet han den 29. august 2012, 19 dage efter uheldet får et brev fra vores overtaksator, der henviser ham til hans mulighed for at klage over afgørelsen til Kvalitetsafdelingen. Vi henviser ikke til at klage direkte til Ankenævnet for Forsikring, før denne mulighed er prøvet.(bilag …)

Da vi så i Kvalitet fastholder vores afgørelse ved brev af 24. oktober 2012, oplyser vi ham om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Konklusion:
Vi har tilbudt kunden at få syn og skøn på bilen, men selvfølgelig gjort ham opmærksom på, at han selv skal betale udgifterne hertil, medmindre skønsmanden kommer frem til en højere værdi på bilen, end vi har tilbudt ham.

Vi skal gøre Nævnet opmærksom på, at bilen er til stede og kan besigtiges, hvis det ønskes.
Da kunden ikke har kunnet tilføre sagen yderligere oplysninger, må vi fastholde, at den tilbudte erstatning er vores endelige tilbud."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 24/1 og 12/2 2013 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.3.2 Kontanterstatning**
Kontanterstatningen fastsættes til det beløb, en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling, hvis:

a) skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de af myndighederne fastsatte regler
b) bilen efter tyveri ikke er fundet inden 28 dage efter anmeldelse til politiet og til os.
Bilen tilhører os, når der er udbetalt kontanterstatning. Kontanterstatning forudsætter, at bilen afmeldes i Centralregistret, og at gældende skatte- og afgiftsregler overholdes."

5. 83.776

Nævnet har gennemset de fremlagte bilag.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det forhold, at der er tale om en svensk importeret Volvo med særligt udstyr, ikke kan begrunde en højere erstatning.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren oplyste taksatoren om, at han var utilfreds med størrelsen af den tilbudte erstatning, og at taksatoren på denne baggrund henviste klageren til at kontakte overtaksatoren. Overtaksatoren tilbød klageren en højere erstatning. Da klageren stadig var utilfreds med erstatningens størrelse, henviste overtaksatoren klageren til at kontakte selskabets kvalitetsafdeling. Kvalitetsafdelingen fastholdt overtaksatorens afgørelse, hvilket blev meddelt klageren ved brev af 24/10 2012. På det foreliggende grundlag finder nævnet herefter ikke anledning til at kritisere, at kvalitetsafdelingen først ved sit brev af 24/10 2012 henviste klageren til Ankenævnet for Forsikring.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen