Ankenævnet for Forsikring

922/13

Den 28. august 2013 blev i sag nr. 84.179:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for en anmeldt skade på den forsikrede bil, en VW Passat Variant 1.8T, årgang 1999.

Selskabets taksator har vurderet, at bilen er totalskadet. Selskabet har tilbudt klageren 32.000 kr. i kontanterstatning. Selskabet påpeger bl.a., at bilen inden skadetidspunktet var i dårlig stand.

I klageskema af 18/3 2013 har klageren bl.a. anført:

"1.Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Bilen indleveres på ALKAs samarbejdsværksted i …
I uge 4 meddeles vi at bilen er totalskadet og registreringsattest skal indleveres.
I uge 4 ønsker vi redegørelse for økonomisk erstatning og videre forløb i vores sag.

- Vurdering 20.000 - 23.500

Alkas værksted og egen mekaniker meddeler at dette ikke er en fair vurdering. Vi undersøger markedet og finder ingen tilsvarende bil i denne prisklasse.
Uge 5 - taksator kontaktes og nu tilbydes vi 28.000
Uge 6 - taksator meddeler at han nu har ringet til tre VW forhandlere, og at han nu tilbyder 32.000. Da hverken taksator eller de omtalte VW forhandlere har set bilen, vælger vi at kører bilen forbi VW i … for at høre hvad deres vurdering er for en genanskaffelsespris af en tilsvarende bil.

- Iht. bilag 1. vurderer VW sælger at bilen vil koste 49.000 om muligt lidt mere, da der er ilagt ny motor.

Taksator tilbyder 15.2.2013, at vi kan mødes hos VW i … til en endelig vurdering. Dette tilbud tager vi imod og VW i … byder os velkommen.

2. 84.179

- Herefter trækker taksator dette tilbud retur (se korrespondance bilag ...)

Taksator opfordrer os til at føre en klagesag.
For ikke at bruge unødig og ubegrundet tid på en klagesag, vælger vi at ringe til VW … og … motor … (brugtvognsforhandler) vi sætter dem ind i vores uheldige situation med bilen og de er villige til at se og vurdere bilen. (se venligst bilag . mail. Samt bilag …)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Iht. at vores bil, gennemsnitligt med et index 100 vurderes til 45.523.- (med dens 358.000 km) og med tanke på at motor er udskiftet med ny for 1 år siden (91.000 km) og totalrenovation af gearkasse, vil vi anmode om en pris på 49.900.- som VW også meddelelser. Samt dækning for ekstraudstyr som vi har tegnet ekstraforsikring på, samt stjålet autostol)"

Dertil har selskabet i brev af 10/4 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager anmeldte den 8. januar 2013 telefonisk, at der havde været indbrud i deres bil. Print af log vedlagt.

Taksator konstaterede ved besigtigelsen, at de samlede skader på bilen beløb sig til omkring 46.500,00 kr. Omfanget af skaderne på bilen medførte, at denne i henhold til lovgivningen måtte betragtes som totalskadet og taksator tilbød ud fra bilens alder, stand og kørte kilometer en totalskadeerstatning på 25.000 kr. Taksatorrapport vedlagt.

Bilen er en VW Passat, årgang 1999. Indregistreret første gang den 4. februar 1999. Bilen har kørt 358.000 kr. og der blev ved besigtigelsen konstateret en del skader, som ikke havde deres årsag i det annmeldte indbrud. Bilens bagklap var tæret og rustet, der var ridser og skrammer på både for- og bagkofanger og på bilens front, der manglede et gitter fortil, der var en bule i bagskærmen og den ene baglygte var revnet. Dertil kom, at bilens interiør generelt var meget slidt/snavset. Det vurderedes, at en udbedring af de, forud for den anmeldte skade, eksisterende skader på bilen (dvs. før man overhovedet gik i gang med at udbedre skaden efter indbruddet) ville koste omkring 25.600 kr.

Den 5. februar 2013 kontaktede klagerne på ny selskabet og meddelte deres utilfredshed med den pris taksator ville give for bilen, og ved klagers mail af samme dato fremgik det, at klagerne følte sig ufølsomt behandlet af taksator og var af den opfattelse, at den tilbudte erstatning var alt for lav i forhold til tilsvarende biler. Kopi vedlagt.

Selskabets taksator gennemgik sagen igen og tilbød klagerne 28.000 kr. i erstatning for bilen, hvilket beløb klagerne fortsat ikke kunne acceptere.

Alka Forsikrings cheftaksator gennemgik derfor sagen, og kontaktede herunder 3 forskellige VW forhandlere, og bad om en pris på en tilsvarende bil. De 3 forhandlere oplyste en pris på 32.000 kr. - dog uden hensyn til, eller fradrag for, de forud for indbruddet eksisterende skader.

Cheftaksator kontaktede endvidere værkstedet - som efter klagernes oplysning havde udtalt, at vurderingen var for lav - hvortil værkstedet oplyste, at de ikke havde udtalt sig om den foretagne vurdering.

Cheftaksator beklagede ved brev af 15. februar 2013, at klagerne havde følt sig ufølsomt behandlet (taksator havde dog på det bestemteste afvist, at have været uhøflig) og cheftaksator bekræftede, som det angiveligt var drøftet med en af klagerne i telefonen, at han var indstillet

på, at gå op til 32.000 kr. i totalskadeerstatning for bilen, for i alles interesse, at få sagen afsluttet. Kopi vedlagt.

Der pågik efterfølgende yderligere korrespondance mellem parterne, idet klagerne fortsat var utilfredse og ønskede bilen vurderet hos VW ... Da det ved cheftaksators kontakt til denne forhandler fremgik, at klagerne alene havde været forbi (uden bilen) og prøvekørt en anden bil konkluderede cheftaksator, at forhandleren ikke var uvildig, og tilbød i stedet for en uvildig vurdering hos firmet …, som var anerkendt af domstolene i sådanne vurderingssager.

Klagerne ønskede imidlertid ikke bilen vurderet hos … og fastholdt ved brev af 19. februar 2013 kravet om 49.900 kr. i erstatning for bilen under henvisning til udtalelser fra to nye VW forhandlere - dels VW … og brugtvognsforhandler …, ligeledes i ... Kopi vedlagt.

Sagen blev herefter indbragt for Fællesnævnt, som ved afgørelse af 18. marts 2013 gav Alka Forsikring medhold i den trufne afgørelse. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Erstatning fra kaskoforsikringen ved totalskade ansættes i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 3.5.2. til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling, med andre ord handelsværdien.

Bilen er besigtiget og vurderet af selskabets taksator, og på baggrund af klagernes fortsatte utilfredshed, efterfølgende genbesigtiget og revurderet af selskabets cheftaksator, som har fastsat bilens handelsværdi efter undersøgelse af markedspriserne for biler af tilsvarende alder og stand. Det vil sige biler af samme mærke, model, årgang og stand og biler der har kørt nogenlunde samme antal kilometer.

Alka Forsikrings autotaksatorer har lang og omfattende erfaring i vurdering og opgørelse af skader på biler og selskabet har ingen grund til at betvivle rigtigheden af taksators og cheftaksators vurdering, som er støttet på prisoplysninger fra flere autoriserede VW forhandlere.

Klagerne har fremsendt prisoplysning på 16 VW Passater (bilag 5). Priserne varierer fra 20.000 kr. til 80.000 kr. Alle bilerne har dog kørt væsentlig færre kilometer end klagernes. Hovedparten af de listede biler ligger i prisintervallet 20.000 kr. til 35.000 kr. og i sagens natur, er det de biler, der har kørt færrest kilometer, der er dyrest. De dyreste har kørt mellem 160.000 og 200.000 kilometer mindre end klagernes.

De biler klagerne sammenligner med har kørt mellem 80.000 og 125.000 kilometer mindre end klagernes bil.

I henhold til Forsikringsaftaleloven kan man ikke opnå en større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning. For en skade på kaskoforsikringen betyder det, at man ikke nødvendigvis kan gå ud og købe en ny bil for erstatningen, men at man alene får erstattet værdien af den skadede bil.

Forsikringers lovfæstede princip om, at man ikke må vinde på en forsikringsbegivenhed - dvs. blive bedre stillet end før skaden, f.eks. ved at få en genstand der holder flere år end den man havde - medfører derfor som hovedregel, at man ikke kan få noget nyere/bedre end det man havde i forvejen og således i den aktuelle sag ikke har krav på, at få erstatning svarende til prisen for en bil, der har kørt langt færre kilometer eller var i bedre stand, end den man havde.

Når markedsundersøgelserne (inklusive klagernes egne) sammenholdes med dels de forud for indbruddet eksisterende skader på bilen (tæret og rustet bagklap, ridser og skrammer på for- og bagkofanger og på bilens front, manglende gitter fortil, bule i bagskærmen og revnet baglygte), bilens stand (generelt meget slidt/snavset interiør) og antal kørte kilometer samt i øvrigt den manglende dokumentation for udskiftning af motoren og renovering af gearkassen, må vi fastholde den trufne afgørelse, idet vi ikke finder, at markedsundersøgelsen af prisen for tilsvarende biler giver anledning til udbetaling af yderligere erstatning.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at vi stiller os uforstående overfor, at klagerne har afvist en uvildig vurdering, som tilbudt af Alka Forsikrings cheftaksator."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. oplyst:

"Først og fremmest vil vi påpege påstanden om 'den manglende dokumentation' for udskiftning af motoren, som AIKA i deres skrivelse af 10. april beskriver ikke at have medtaget i deres erstatningsberegning da den ikke har kunne fremskaffet. Det skal hertil oplyses at taksator flere gange har udtalt, at de ikke behøvede denne dokumentation.
Vi fremsender således hermed dokumentation i bilag 1a og 1b. således at det nu skulle være muligt at tage i betragtning i erstatningssummen. (kvittering fra mekaniker kan fremskaffes)

Yderligere skal det oplyses at taksator på intet tidspunkt har medregnet erstatningsbeløb for ekstraudstyr i form af navigations /dvd anlæg samt forstærker monteret bag i bil. Hertil skal det oplyses at bilen var forsikret med en ekstra forsikring for ekstraudstyr på 50.000 kr. Ved anmeldelse af skaden til ALKA, oplyste ALKAS medarbejder at det var fint at vi lagde bruger manual på anlægget i bilen.

Dertil var fastgjort autostol dækket af bilens forsikring, som også blev stjålet.

Cheftaksator har afgivet erstatningstilbud på 32.000 - uden hensyn til udskiftning af ny motor - uden beregning af ekstraudstyr - uden beregning af autostol og UDEN AT HAVE SET BILEN. Billeder kan være taknemmelige eller utaknemmelige, vi sender igen nogle vi har taget (bilag …)
Dertil vil vi påtegne, at de tre forhandler taksator kontakter, ikke dækker vores lokalområde og at prisen alene derved på påtænkes at afvige. Endvidere har ingen af de tre forhandlere set bilen."

Hertil har selskabet i brev af 31/5 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal for god ordens skyld berigtige klagers bemærkninger om ekstraudstyr. Forsikringen er en fastprisforsikring med en automatisk dækning af ekstraudstyr for 15.000 kr. Klager har ikke tegnet tillægsdækning for ekstraudstyr, hverken for 50.000 kr. eller for et andet beløb.

For så vidt angår bilens motor har klager vedlagt udskrift af mailkorrespondance med en tysk mailadresse om betaling, betaling som angiveligt aldrig blev modtaget (21/2-11) og udskrift af en kontooverførsel af 11.170 kr. til en svensk bank (24/2-11). Referencen på de to bilag (overførslen og mailen) kunne ligne et motornummer, men er ikke den samme. Disse bilag er langt fra dokumentation for at bilens motor er udskiftet. Klager anfører, at kvittering fra mekaniker kan fremskaffes, hvortil vi må bemærke, at en kvittering der fremskaffes flere år efter arbejdets udførelse efter selskabets opfattelse ikke kan lægges til grund som dokumentation.

Såfremt det lægges til grund, at bilens motor i februar 2011 blev udskiftet med en nyere brugt motor skal det endvidere bemærkes, at det i den forbindelse ikke fremgår, hvor mange kilometer denne havde kørt forud for monteringen i klagers bil og uanset bilens motor måtte være en nyere brugt motor, ændrer det ikke det faktum, at bilen havde kørt 358.0000 km. på skadetidspunktet

Den nævnte autostol har taksator ved telefonsamtale med klager den 25. januar 2013 allerede tilbudt at betale udover totalskadeerstatningen for bilen.

Det af klager nævnte navigationsanlæg er integrereret i bilen og kan således ikke erstattes som ekstraudstyr, men indgår i erstatningen for bilen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.5.2. Totalskade / Tyveri
Er skaden så stor, at reparation efter Alkas skøn ikke kan betale sig, eller kommer bilen (udstyret) ved tyveri ikke til veje inden 4 uger efter tyveriets anmeldelse til politiet og Alka, ansættes erstatningen til det beløb, en tilsvarende bil (udstyr) af samme alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling.
Alka kan i stedet for kontanterstatning vælge at yde erstatning i form af tilsvarende bil eller udstyr."

Nævnet har gennemset sagens bilag – herunder de af klageren fremlagte brugtvognsprislister.

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den udbetalte erstatning ikke svarer til det beløb, som en tilsvarende bil – med integreret navigationsanlæg - af samme alder og stand ville kunne anskaffes for mod kontant betaling. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

6. 84.179

Herefter, og idet selskabet har oplyst, at klageren er tilbudt erstatning for autostolen,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund