Ankenævnet for Forsikring

936/14

Den 31. marts 2014 blev i sag nr. 84.885:

xxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Elitebilist forsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets sagsbehandling vedrørende et færdselsuheld, hvori det forsikrede køretøj var involveret.

Klagerens hustru påkørte modparten den 12/1 2013. Klageren har ikke bestridt, at hans hustru er ansvarlig for færdselsuheldet, men han mener, at uheldet ikke har medført den anmeldte og nu udbedrede skade på modpartens bil, der beløber sig til 18.225,50 kr.

Selskabet har anerkendt erstatningspligten over for modpartens selskab og betalt for de anmeldte skader på modpartens bil i overensstemmelse med opgørelsen i taksatorrapporten. Af taksatorrapporten fremgår bl.a.:

"

TYPE:KOLLISION ZONE: BAGPARTI

ARBEJDSLØN	3960,50 KR
DIVERSE	208,50 KR
RESERVEDELE	5752,70 KR
LAK	4511,45 KR
MILJØOMKOSTNING	147,25 KR
MOMSPLIGTIG	14580,40 KR
MOMS 25,00%	3645,10 KR
IALT INCL. MOMS	18225,50 KR

REPARATIONENS VARIGHED ER VEJLEDENDE BEREGNET TIL 4 DAGE

2. 84.885

A R B E J D E - VÆRKSTED: ...

KARROSSERIDEL HULRUMSKONSERVERING
BAGPANEL HULRUMSKONSERVERING
PLASTINDERSKÆRM V BAG AF-/PÅMONTERING
ENDETVÆRSTIVER DELE AFMONTERING
ENDETVÆRSTIVER UDSKIFTNING
ENDETVÆRSTIVER DELE MONTERING
BAGPANEL UDSKIFTNING
AFDÆKNING BAGKOFANGER UDSKIFTNING
BAGHJUL AF-/PÅMONTERING
BAGPANEL HULR KONSERVERING
TVÆRSTIVER BAGPANEL HULR KONSERVERING

R E S E R V E D E L E

\+ BAGKOFANGER GRUNDET
FØRING BAGKOFANGER V
FØRING BAGKOFANGER H
BAGKOFANGERSTIVER
MONT-LISTE BAGKOFANG
BAGPANEL
TVÆRSTIVER BAGPANEL
BAGLYGTE V
PAKN BAGLYGTE V
NR.PLADELYGTE VENST.
HJULKASSEDEL B V

L A K E R I N G

BAGPANEL
AFDÆKNING KOFANGER B
BAGKLAP

"

Selskabet anmodede den 29/6 2013 klageren om at refundere selskabet hele skadeudgiften, da hans selvrisiko på 20.481 kr. oversteg skadebeløbet.

Klageren var utilfreds med selskabets behandling af sagen. Selskabet gennemgik sagen på ny og anførte herefter til klageren:

> "Jeg vurderer, at vi har behandlet skaden korrekt på det foreliggende grundlag.
>
> Vores behandling begynder den 16.01.2013, hvor vi får underretning fra Topdanmark om, at deres kundes bil er blevet påkørt bagfra den 12.01.2013 af [reg. nr.].
> Den 18.01.2013 beder vi om, at I anmelder uheldet, og vi modtager jeres anmeldelse den 31.01.2013.
> På dette grundlag anerkender vi over for modpartens selskab og sender et brev til jer om, at vi anerkender og senere vil opkræve selvrisiko.

3. 84.885

Den 01.02.2013 skriver I til os, at jeres bil ikke skal repareres, og den 06.02.2013 at din kone, som ikke kunne se synlige skader på modpartens bil.

Først den 27.06.2013 modtager vi erstatningskravet fra Topdanmark, og vi kan se, at Topdanmarks taksator allerede den 18.01.2013 har aftalt en reparation af skaden med værkstedet. Ud fra billederne af skaden ser det sandsynligt ud, at skaden er sket ved færdselsuheldet, og at de væsentlige skader var skjult under kofangeren.

Vi har intet bevis for, at Topdanmark ikke har opgjort den skete skade korrekt, og dækket den efter betingelserne for den tegnede kaskoforsikring.

Jeg ved ikke, om det har været muligt at anvende brugte dele, men jeg er sikker på, at Topdanmarks taksator har vurderet, at den aftalte reparationen var i overensstemmelse med deres politik for opgørelse af skader.

Hvis bilens handelsværdi havde været mindre end udgiften til reparationen, ville Topdanmark og alle andre selskaber havde ydet en kontant erstatning svarende til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende bil.
Hvis modpartens bil ikke havde haft kaskoforsikring, ville vi have opgjort skaden, og jeg ved af erfaring at vores taksator ville have lavet en nogenlunde tilsvarende opgørelse af skaden med værkstedet.

Jeg ved ikke hvorfor Topdanmark først sendte deres krav frem 5 måneder efter opgørelsen, og at dette kan virke urimeligt, når vi sender en opkrævning af selvrisiko med vores almindelige betalingsfrist på 14 dage uanset størrelsen af den aftalte selvrisiko.
Det er muligt at aftale en betalingsordning med os eller at forlænge betalingsfristen.
Jeg kan se, at vi har modtaget beløbet den 11.07.2013.

Så jeg må vurder, at vi har behandlet sagen korrekt, og at vi ikke har noget bevis for, at den skade, som sandsynligvis allerede blev udbedret sidst i januar måned, ikke var sket ved færdselsuheldet den 12.01.2013."

Klageren indbragte herefter den 12/8 2013 sagen for Ankenævnet for Forsikring og anførte hertil:

Mine klagepunkter er følgende:
1 Erstatningskravet på 18.225,50 kr. til dækning af reparation er uforholdsmæssigt højt set i forhold til den angivne skade.
2..Erstatningskravet er uforholdsmæssigt højt set i forhold til den sandsynlige værdi af mod partens bil - en VW Golf fra 1999.
3 Der er ikke foretaget nogen vurdering af, hvorvidt skaden er forårsaget af vores bil.
4 Sagsforløbet er kritisabelt: Efter 5 måneder, hvor vi intet hører, modtager vi pludseligt et krav den 29. juni på 18.225,50 kr., som skal betales senest den 12. juli.

Disse punkter vil jeg uddybe nedenfor, men først vil jeg gøre nogle indledende bemærkninger.

Jeg forventer naturligvis som kunde, at Codan varetager mine interesser. Sagsbehandler … har skrevet således til mig: 'Den 27. juni modtager vi kravet i kr. og øre fra Topdanmark. Den 28. sender jeg et afslutnings brev til jer.' Det vil sige, at Codan ikke synes at have gjort meget for at kontrollere validiteten af modpartens krav. Det betyder, at jeg som forsikringstager må

se mig dårligere stillet, end hvis mellemværendet havde vedrørt en sag, der ikke var dækket af en ansvarsforsikring, for så kunne jeg have haft en dialog med skadelidte. Det følger af almindelige erstatningsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der har bevisbyrden, og som derfor skal bevise berettigelsen og størrelsen af kravet. I nærværende tilfælde er der kun konstateringen af nogle skader.
Jeg forventer endvidere, at vurderingen af skader ikke sker under hensyn til, om den dækkes af henholdsvis kasko- eller ansvarsforsikring, og om der er selvrisiko eller ej.

Bemærkninger til de enkelte punkter:

Ad 1)
Erstatningskravet på 18.225,50 kr. til dækning af reparation er uforholdsmæssigt højt set i forhold til den angivne skade.
Af de almindelige forsikringsbetingelser fremgår det, at en bil ved reparation sættes i samme stand som før skaden, og at der ikke ydes erstatning for forbedringer fx som følge af udskiftning af slidte eller tærede reservedele. I dette tilfælde har modparten fx fået foretaget lakering af hele bagklappen, men af det tilsendte fotografi ses ingen skader på bagklappen andet end misfarvninger som følge af rust. Udgiften til reservedele alene beløber sig til 5.752,70 kr., hvor den største enkeltdel er en bagkofangerstiver. Ved forespørgsel på www.ditonet.dk har jeg fået oplyst, at en brugt bagkofangerstiver til en Golf af samme model og alder kan fås for 350 kr. Det fremgår desuden af samme hjemmeside, at der udbydes et stort tal kofangerstivere til denne model. De øvrige dele må formodes at kunne købes for endnu mindre beløb. Af det tilsendte fotografi ses ingen skader på lygter, hvor der også er sket udskiftninger.

Der er med andre ord grund til at tro, at reparationen har været langt dyrere, end hvad der ville have været nødvendigt for at sætte bilen i samme stand som før, idet der ser ud til at være brugt nye dele til reparationen, og der muligvis er foretaget reparationer, der ikke har sammenhæng med den skade, der skete ved uheldet. Om de anvendte dele har været nye eller brugte vil kunne afklares gennem en detaljeret afregning af reparationen.

Af Forsikringsankenævnets afgørelse nr. 46.126 fremgår det, at skadelidte måtte acceptere reparation med brugte dele. Af forsikringsankenævnets afgørelser nr. 36.581 og nr. 57.517 fremgår det, at udskiftninger ikke kunne erstattes, da skaderne delvist skyldtes tæring.

Ad 2)
Erstatningskravet er uforholdsmæssigt højt set i forhold til den sandsynlige værdi af modpartens bil - en VW Golf fra 1999.

Et opslag på modpartens registreringsnummer på biltorvet.dk indikerer, at 'værdien af en bil af denne model og alder vurderes at være meget lav'. Bilens kilometertæller havde på uheldstidspunktet passeret 208.000 km. Fotos af bilen viser, at den har rustpletter.

Af forsikringsankenævnets afgørelse nr. 83.209 fremgår, at forsikringsselskaber tager højde for en bils handelsværdi ved udmåling af erstatning.

Af forsikringsankenævnets afgørelse nr. 78.102 fremgår, at forsikringsselskabet havde ret til kun at give erstatning svarende til bilens handelsværdi, hvilket var langt under hvad en udbedring af skaden ville have beløbet sig til.

Det havde med andre ord været relevant, om bilens handelsværdi havde været vurderet, inden reparationen var blevet foretaget, og at udmålingen af erstatningen havde taget højde for handelsværdien.

Ad 3)
Der er ikke foretaget nogen vurdering af, hvorvidt skaden er forårsaget af vores bil.
Der var ikke synlige skader på modpartens bil efter uheldet. Min kone kunne intet konstatere. Af de fotos, der er taget af modpartens bagparti, fremgår umiddelbart kun, at kofangerskærmen er gået op i den ene side.

Det var ikke muligt for modparten at få andre bilister til at vidne. Hun spurgte de bagvedkørende som afslog, idet de henviste til omstændighederne, som var, at nogle unge mennesker, der havde kørt i den venstre vejbane, havde chikaneret min kone med obskøne fagter og grimasser, hvilket var den direkte årsag til hendes uopmærksomhed, og dermed til uheldet.

Vores bils skade og skadeszoner er ikke blevet bedømt af en taksator. Uden en vurdering af begge biler, er det ikke muligt med rimelig sikkerhed at fastslå årsag og skyld.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at den, der rejser et krav, skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet, hvilket fx fremgår af Forsikringsankenævnets afgørelse nr. 82.278. Af Forsikringsankenævnets afgørelse nr. 81.147 kunne klageren ikke påvise, at skaderne stammede fra den konkrete påkørsel.

Der er altså hverken foretaget en vurdering af størrelsen eller af berettigelsen af kravet. [Forsikringsmedarbejderen] har skrevet til mig, at der er foretaget de normale kontroller (men ikke hvilke), og at forsikringsselskaberne kan stole på hinandens opgørelser, medmindre der direkte kan bevises svindel. Af Forsikringsankenævnets afgørelser fremgår det imidlertid, at der kan opstå usikkerhed om dateringen af skader, som først bliver afsløret i forbindelse med et senere uheld. Fejl behøver altså ikke nødvendigvis at bero på svindel.

Ad 4)
Sagsforløbet er kritisabelt: Efter 5 måneder, hvor vi intet hører, modtager vi pludseligt et krav den 29. juni på 18.225,50 kr., som skal betales senest den 12. juli.

Som kunde finder jeg det overordentligt kritisabelt, at jeg uden varsel lige op til sommerferien, præsenteres for et erstatningskrav af så betydelig størrelse.

Det er urimeligt og respektløst, at man kun giver kunden 14 dages frist efter 5 måneders passivitet fra selskabernes side. Jeg forespurgte, om det var muligt at dele beløbet op, og svaret var bekræftende, men Codan tager en høj pris for at hjælpe kunder, der ikke ligger ind med et femcifret beløb på bankbogen. Codan burde i et sådant tilfælde som en selvfølge tilbyde kunden en afbetalingsordning, der kan imødekomme kundens behov for økonomisk sikkerhed.

Som svar på vores redegørelse for forløbet den 30. januar 2013, fik jeg et svar fra Codan, hvor der stod: 'Din skadeanmeldelse bliver nu behandlet, ud fra de oplysninger du har sendt, og vi kontakter dig hurtigst muligt.' Da vi ikke havde hørt fra Codan et par måneder efter uheldet, gik jeg ud fra, at der ikke var nogen sag. Min kone havde jo ikke kunnet konstatere nogen skade. Det havde været rimeligt, om Codan, der har bedre forudsætninger end os for at vide, hvad man kan vente sig af forsikringsselskaber, havde fulgt op i forhold til modpartens forsikringsselskab og orienteret os om, hvad der skete i sagen.

At erstatningskravet nedsættes, idet der tages højde for skadens karakter og modpartens bils handelsværdi.

6. 84.885

At der på baggrund af en undersøgelse af skaderne på vores bil vurderes, hvilke skader den ved sammenstødet måtte have forårsaget på modpartens bil.
At vi kompenseres for det dårlige sagsbehandlingsforløb."

Selskabet har i svarbrev af 5/9 2013 til nævnet anført:

"Codan modtager et regreskrav af den 16.01.2013 fra Topdanmark, idet klager angiveligt har kørt ind i en i Topdanmark kaskoforsikret bil den 12.01.2013.

Klager ønsker ikke sin egen skade udbedret, og klager oplyser, at hans kone ikke kunne konstatere nogen skade på den i Topdanmark forsikrede bil, men skaden er imidlertid opgjort den 28.01.2013 til kr. 18.225,50, idet der var en skade inde under kofangeren på modpartens bil.

Idet klager har en selvrisiko på kr. 20.481,- i henhold til hans ansvarsforsikring hos Codan, har Codan anmodet klager om at refundere hele skadeudgiften på kr. 18,225,50.

Til støtte for Codans standpunkt i sagen gøres det gældende:

At der rent faktisk har været en skade på den i Topdanmark forsikrede bil

At skaden er opgjort på sædvanlig måde

At der ikke er belæg for, at skaden kunne udbedres billigere

At der efter omstændighederne ikke er nogen holdepunkter for, at der kunne have været benyttet brugte dele, eller at reparationen kunne være udført anderledes

At Codan har fulgt de gængse retningslinjer på området

At Codan ville have vurderet skaden på samme måde, hvis der ikke havde været nogen kaskoforsikring."

Nævnet er forelagt de i sagen vedlagte fotos af modpartens bil.

Af klagerens police fremgår:

"

Selvrisiko:	Ved enhver ansvars- og kaskoskade:	20.108 kr.
	Selvrisiko hvis føreren er under 26 år:	21.166 kr.
	Retshjælp: Ved retshjælp gælder de selvrisikobeløb, der er nævnt i forsikringsbetingelserne ved kaskodækningen.	

"

7. 84.885

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen kan nævnet som ubestridt lægge til grund, at klagerens hustru påkørte modparten bagfra.

Det indklagede selskab hæfter i henhold til færdselslovens § 108 umiddelbart i forhold til skadelidte og dennes forsikringsselskab. Selskabet har i overensstemmelse med sædvanlig praksis udbetalt erstatning på basis af en taksering foretaget af en taksator, og nævnet har, på basis af de tilvejebragte oplysninger, ikke grund til at antage, at denne taksering omfatter skader, der ikke kan henføres til færdselsuheldet, eller at taksatoren i øvrigt har valgt en dyrere reparationsmåde end nødvendigt, eller at der ved reparationen er sket en forbedring af modpartens bil. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det af fotografierne af modpartens bil fremgår, at de væsentligste skader var skjult under kofangeren og dermed var vanskelige at se.

Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med den af taksatoren foretagne taksering og på dette grundlag har opkrævet selvrisiko i henhold til policen.

Modpartens forsikringsselskab har først fremsendt regreskravet 5 måneder efter taksatorens opgørelse af skaderne. Det indklagede selskab har umiddelbar efter modtagelsen videresendt kravet til klageren. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere det indklagede selskabs sagsbehandlingstid.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan føre til et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

8. 84.885

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen