Ankenævnet for Forsikring

938/14

Den 22. april 2014 blev i sag nr. 85.001:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har kaskoforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over erstatningsopgørelsen af hans bil, der blev beskadiget af anden bil, der er ansvarsforsikret i selskabet. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet har afvist at erstatte de udgifter, han har afholdt til leje af en bil. Den forsikrede bil er en Golf 1.9 Tdi, årgang 2005 med en kilometerstand på 162.998.

Selskabet overtog bilen og har udbetalt 113.419 kr. i erstatning til klageren. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at selskabet og klageren har indgået en bindende aftale om, at erstatningen for bilen skulle fastsættes til summen af rudera samt de anslåede reparationsomkostninger, og at den udbetalte erstatning svarer hertil. Selskabet henviser endvidere til, at forsikringsbetingelsernes regler om lånebil ikke finder anvendelse, da den forsikrede bil ikke blev repareret. Selskabet har henvist klageren til at rette sit eventuelle krav mod skadevolderens ansvarsforsikringsselskab.

I klageskema af 1/9 2013 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag

07.04.2013	påkørtes min parkerede bil på offentlig vej, med totalskade til følge.
08.04.2013	fragtedes min bil til VW … ih. regler for Tryg Vejhjælp.
08.04.2013	lånte jeg værkstedsbil iht. regler for Tryg Vejhjælp med lånebil.
10.04.2013	kvitterede Tryg for skadesanmeldelse.

2. 85.001

11.04.3013 besigtigedes bil af taksator.
12.04.2013 anerkendte Tryg erstatningsansvar.
12.04.2014 ringer Tryg taksator med tilbud om kontanterstatning iht. internt regelsæt.
18.04.2013 ringede taksator med besked om kontant afregning på … kr.
24.04.2013 udbetaltes erstatning ih. intern afregningsmodel efter 'lukket auktion'
30.04.2013 bestilte jeg ny bil.
06.05.2013 tilbageleverede jeg lånebil til VW …
06.05.2013 lejede jeg en erstatningsbil iht. Regel på forsikringsoplysningens hjemmeside.
24.06.2013 tager jeg levering af ny bil.

1.
Tryg oplyste at modpart var forsikret i Tryg og vedkendte sig fuldt erstatningsansvar.
Tryg oplyste at kontanterstatning fastsættes til det beløb, en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontantbetaling, jf. policens § 5.3. og § 5.3.4.
Tryg taksator oplyste efterfølgende at jeg havde muligheder for kontantafregning, iht. internt regelsæt, som ikke fremgår af policen. Jeg godtager tilbud under forudsætning af, at erstatning kan udgøre beløb som modsvarer hvad en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontantbetaling.
Taksator igangsætter 'lukket auktion' for salg til genopbygning. Først efter taksator modtager fast bud fra auktionskøber vil han oplyse mig om hvad jeg kan få udbetalt.
Jeg har ikke mulighed for at orientere mig om betingelser før eller efter auktionssalg idet regler ikke fremgår af police, og har i øvrigt ikke mulighed for at efterprøve salg.
Tryg har ikke dokumenteret værdifastsættelse af min bil i henhold til policens regler og nægtet at udbetale erstatning i henhold til markedsværdi, med henvisning til at jeg kunne have valgt at få min bil repareret.
Muligheder og regler for kontanterstatning fremgår ikke af police. Tryg fastholder at taksator fastsætter auktionssalgspris og begrænser erstatning til reparationsudgifter tillagt resternes værdi, uanset at dette stiller mig ringere, end hvad kontanterstatning vil udgøre iht. til police.
Jeg fastholder at Tryg skal yde erstatning som ikke stiller mig ringere end det beløb en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontantbetaling.
Jeg klagede over Tryg afgørelse med ønske om kompensation, men modtog et afslag.

2.
Tryg oplyste at jeg var berettiget til lånebil, ih. regler om Tryg Vejhjælp med lånebil.
På dato for modtagelse af lånebil forventede jeg at Tryg foretog reparation af min bil.
Efterfølgende ville Tryg ikke udbetale erstatning fordi min bil ikke blev repareret men derimod solgt på auktion til genopbygning.
Jeg klagede over Tryg afgørelse med ønske om kompensation men modtog et afslag.

3.
Tryg oplyste mig om i brev, at jeg var berettiget til en erstatningsbil iht. regler om afsavn.
På dato for leje af erstatningsbil forventede jeg, at Tryg ville dække udgifter til billeje.
Tryg har efterfølgende tilbudt mig 2.772 kr. til dækning af 14 dages leje og beregnet kompensation på baggrund af sats for værkstedslånebil af 198 kr. per dag, uanset at jeg har fremlagt faktura for leje af erstatningsbil fra Q8 i … på 5.000 kr.
Jeg klagede over Tryg afgørelse med ønske om kompensation men modtog et afslag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker fair erstatning for mine udlæg til henholdsvis lånebil og erstatningsbil. Låne- og lejebilsaftaler er indgået separat og på hinanden følgende tidsperioder i forventning om dæk-

ning af dokumenterede udgifter, iht. policens regler, samt regler om afsavn, jf. forsikringsoplysningens regler.

Jeg ønsker endvidere fair erstatning i henhold til polices regler for kontanterstatning."

Dertil har selskabet i brev af 26/9 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Ad 1. erstatningen for kundens bil**
Vores kundes bil var den 7. april 2013 impliceret i et færdselsuheld, og i den forbindelse har vores taksator foretaget en vurdering af skadens omfang samt bilens værdi.

Af de gældende forsikringsbetingelser punkt 5.3.4 fremgår: 'Kontanterstatning. Kontanterstatningen fastsættes til det beløb, en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling, hvis skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de af myndighederne fastsatte regler.' Endvidere fremgår: 'Bilen tilhører os, når der er udbetalt kontanterstatning' og 'Kontanterstatning forudsætter, at bilen afmeldes i Centralregisteret, og at gældende skatte- og afgiftsregler overholdes.'

Kundens bil var en …, 1. reg. dato 23. november 2005, og den havde kørt 162.998 km på skadetidspunktet. Vores taksator opgjorde reparationsudgiften til 58.648 kr.

Af gældende toldregler fremgår, at hvis skaden vurderes til mellem 55 og 65 procent af køretøjets værdi, skal forsikringsselskabet tilbyde en kontanterstatning. Man kan dog også vælge at få køretøjet repareret. Vi henviser til bekendtgørelse af lov om registreringsafgift af motorkøretøjer § 7.

Vores taksator vurderede, at skaden (opgjort til 58.648 kr.) på køretøjet, var tæt på reparationsgrænsen på de 55 % (svarende til at bilen havde en handelsværdi på ca. 110.000 kr.), men ikke over grænsen, og bilen skulle derfor repareres.

Kunden havde selv oplyst, at han mente, at bilen var totalskadet, men udgangspunktet var altså, at han ikke havde krav på kontanterstatning.

Grundet skadens omfang valgte vi alligevel at give kunden valget mellem 'kontanterstatning' eller en reparation. Dette kunne imødekommes ved at betale reparationsprisen for køretøjet 58.648 kr. + værdien af resterne ved salg 57.500 kr., fratrukket udgiften til adskillelse 2.730 kr., i alt 113.418 kr.

Efter dialog med kunden meddelte han os, at han ikke ønskede en reparation af bilen, men gerne ville have det kontante beløb udbetalt. Der blev herefter indgået en bindende aftale med vores taksator om erstatningen. Vi modtog registreringsattest og kontonr., hvorefter vi den 22. april 2013 udbetalte i alt 113.418 kr. til kunden. Den 30. april 2013 modtog vi 57.500 kr. for salget af resterne.

Kunden har efterfølgende rejst krav om en større erstatning for bilen. Ifølge kunden skulle bilens handelsværdi være på 122.500 kr. Kunden mener bl.a., at han havde krav på en kontanterstatning efter forsikringsaftalen.

Som det fremgår af det anførte var der tale om en konkret aftale med kunden, idet han ikke havde krav på en kontanterstatning. Vi fastholder, at der er indgået en klar aftale med kunden om en samlet erstatning, dels for skaden, dels for salg af bilen, på i alt 113.418 kr. Jeg

finder det ikke godtgjort af kunden, at aftalen skulle være indgået under sådanne omstændigheder, at den nu kan fraviges, fx pga. mangelfuld rådgivning fra vores side. Jeg bemærker i den forbindelse, at det er vores kunde, der har bevisbyrden herfor. Kunden har i øvrigt også bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, og det findes ikke godtgjort, at han har lidt et økonomisk tab ved aftalen.

Endelig skal det anføres, at såfremt det måtte lægges til grund, at bilens handelsværdi var 122.500 kr. ville det betyde, at bilen alene var skadet for ca. 48 %. I sådan et tilfælde ville vi have fastholdt, at bilen skulle repareres i overensstemmelse med gældende regler.

Herefter fastholder jeg, at der ikke kan udbetale yderligere erstatning i for bilen.

Ad 2. krav om dækning af udgift til lånebil
Der er i forsikringsaftalen beskrevet forskellige muligheder for dækning af 'lånebil', som kort skal alle kort skal omtales:

Ad 2.A) Tilvalgsdækning for bilsavn, forsikringsbetingelsernes punkt 9
Kunden har ikke købt denne dækning, hvorfor der ikke kan ydes dækning for under denne tilvalgsdækning.

Ad 2.B) Lånebil, jf. også betingelsernes punkt 11.5
Der er mulighed for lånebil - hvis betingelserne i øvrigt er opfyldt - enten ved en dækningsberettigende kaskoskade, jf. punkt 5.3.2, eller ved en mekanisk skade (driftstop), jf. punkt 11.5.1.

Da skaden er dækket af kundens kaskoforsikring, er der ikke dækning under punkt 11.5 b) driftstop eller skade, der ikke er dækket af en kaskoforsikring.

Det er således alene punkt 5.3.2, skade dækket under kaskoforsikringen, der er relevant.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2 fremgår: 'Tryg Reparation med lånebil. I forbindelse med, at din bil skal repareres, tilbyder vi dig, at du kan få reparationen udført på et Tryg Reparation værksted i dit nærområde. ... Vælger du at benytte dig af et Tryg Reparation værksted, vil værkstedet stille en lånebil til rådighed i den periode, som en almindelig vare efter vores autotaksators vurdering. Lånebilen udlånes under de for værkstedet til enhver tid gældende sædvanlige betingelser. Der gælder en selvrisiko, som du kan fravælge mod ekstra betaling. Lånebilen stilles til fri rådighed ved kørsel a op til 100 km pr. døgn. Kørsel derudover skal du betale direkte til værkstedet. Udgiften til brændstof skal du selv betale.'

Som anført ovenfor indgik kunden aftale med vores taksator om, at bilen ikke skulle repareres. Da skaden i overensstemmelse med den indgåede aftale blev afgjort med en kontant betaling, kunne vi ikke tilbyde kunden lånebil i henhold til forsikringsaftalen.

Det er korrekt, som kunden skriver i sin klage, at der har været dialog omkring bl.a. lånebil. Den 17. april 2013 noterede vi bl.a.: 'Talt med ft: Bilen er totalskadet, aftalt at han lejer bil og sender dette og de andre krav han mener at skulle have dækket (ekstra overnatning, forplejning m.v.) til modpartens skadenummer'. Som anført blev erstatning udbetalt til kunden den 22. april 2013.

Kunden gør gældende, at vil har oplyst, at han var 'berettiget' til lånebil. Vi har orienteret kunden om muligheden for lånebil, hvis bilen var blevet repareret, men jeg må bestride, at vi

skulle have givet tilsagn om dækning af lånebil, uden der skete reparation under 'Tryg Reparation'.

Herefter må jeg også fastholde, at kunden ikke har krav på dækning af lånebil under sin bilforsikring hos os.

Kunden kan rette sit krav vedr. afsavn til den ansvarlige skadevolder
Kravet omkring lånebil/erstatningsbil, skal behandles af modpartens motoransvarsforsikring, der også er tegnet i Tryg Forsikring."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 4/10 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Da Tryg v. [medarbejder] fastholder ikke at ville udbetale fair erstatning, er mit formål med dette svarbrev at fastholde mine fremsatte krav, og at korrigere faktuelle fejl i hans fremstilling af sagsforløbet.
1).
[Medarbejderen] skriver i sit svarbrev af 26.09, at: 'Kunden havde selv oplyst, at han mente, at bilen var totalskadet, men udgangspunktet var altså, at han ikke havde krav på kontanterstatning.' Citat slut.
Hans udsagn er ukorrekt. Jeg har ingen erindring om at have udtalt at bilen var totalskadet. Jeg har heller ikke skrevet, at bilen var totalskadet i min korrespondance med Tryg.
2).
[Medarbejderen] skriver i sit svarbrev af 26.09, at: 'Kunden mener bl.a. at han havde krav på en kontanterstatning efter forsikringsaftalen.' Citat slut.
Hans udsagn er ukorrekt. Jeg har ingen erindring om at have fremsat krav om kontantudbetaling. Jeg har heller ikke fremsat krav om kontanterstatning i min korrespondance med Tryg.
3).
[Medarbejderen] skriver i sit svarbrev af 26.09, at: 'Som anført i mit brev af 18. september 2013 henhører denne sag under Forsikringsoplysningen. Til nævnets orientering kan jeg dog oplyse, at vi har betalt for lånebil i 14 dage m.v.' Citat slut.
Hans udsagn er delvist ukorrekt. Jeg har modtaget erstatning for en mindre del af dokumenterede udgifter til erstatningsbilen, men jeg har ikke modtaget erstatning for mine dokumenterede udgifter til lånebil."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Hvordan beregnes erstatningen

Vi kan vælge at:
a. lade bilen reparere, se punkt 5.3.1
b. erstatte den skete skade med et kontant beløb, se punkt 5.3.4
c. yde erstatning in natura, se punkt 5.3.5

Vi kan forlange dokumentation for det rejste krav. Sådan dokumentation kan fx være original købekontrakt, købsnota, finansierings-/leasingaftale eller regning. Findes der ingen dokumentation, kan vi fastsætte beløbet skønsmæssigt.
…

5.3.2 Tryg Reparation med lånebil

6. 85.001

I forbindelse med, at din bil skal repareres, tilbyder vi dig, at du kan få reparationen udført på et Tryg Reparation værksted i dit nærområde. Vores Tryg Reparation værksted kontakter dig indenfor nogle få timer med henblik på at aftale en dato, hvor reparationen kan finde sted. Ved valg af et Tryg Reparation værksted, får du 3 års garanti på reparation af bilen, hvis den er max. 6 år gammel og 2 år, hvis den er ældre.

Vælger du at benytte dig af et Tryg Reparation værksted, vil værkstedet stille en lånebil til rådighed i den periode, som en almindelig reparation vil vare efter vores autotaksators vurdering. Lånebilen udlånes under de for værkstedet til enhver tid gældende sædvanlige betingelser. Der gælder en selvrisiko, som du kan fravælge mod ekstra betaling.

Lånebilen stilles til fri rådighed ved kørsel á op til 100 km pr. døgn. Kørsel derudover skal du betale direkte til værkstedet. Udgiften til brændstof skal du selv betale.
…

5.3.4 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 Centralregisteret, og at gældende skatte- og afgiftsregler overholdes.

Nævnet udtaler:

Udgifter til leje af bil

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2, at det er et krav for dækning af udgifter til lånebil, at den forsikrede bil bliver repareret. Da det som ubestridt kan lægges til grund, at den forsikrede bil ikke blev repareret, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for udgifterne til lånebil i henhold til forsikringsbetingelserne.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet endvidere ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

For så vidt angår det eventuelle krav, klageren har mod skadevolderen og dennes ansvarsforsikringsselskab, er det en tvist, som Ankenævnet for Forsikring ikke kan behandle, jf. nævnets vedtægter § 2, stk. 1.

Erstatningsopgørelsen

Selskabet gør gældende, at selskabet og klageren har indgået en bindende aftale om, at erstatningen for den forsikrede bil skal fastsættes til summen af rudera og de anslåede reparationsomkostninger. Klageren har overfor nævnet oplyst, at han accepterede taksatorens tilbud om kontanterstatning under den forudsætning:…" at erstatningen kan udgøre beløb som modsvarer hvad en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontantbetaling."

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet og klageren indgik en aftale om, at klageren skulle modtage en kontanterstatning for den beskadigede bil. Henset til at parterne er uenige om, hvordan de aftalte, at kontanterstatningen skulle fastsættes, er det på det foreliggende grundlag nævnets opfattelse, at kontanterstatningen bør fastsættes i henhold til forsikringsaftalens bestemmelser.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.4, at kontanterstatningen fastsættes til det beløb, en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling.

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 af samme alder og stand ville kunne anskaffes for mod kontant betaling. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

8. 85.001

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen for så vidt angår kravet mod skadevolderen og dennes ansvarsforsikringsselskab.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand