Ankenævnet for Forsikring

942/14

Den 10. juni 2014 blev i sag nr. 85668:

xxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxx xxx xxx
xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Den forsikrede bil var den 5/9 2013 impliceret i et færdselsuheld. Forsikringstageren klager over, at selskabet har anerkendt ansvaret for og opgørelsen af skaden på modpartens bil, og at selskabet som følge heraf har opkrævet selvrisiko hos hende.

Selskabet henviser til, at føreren af klagerens bil bærer det fulde ansvar for færdselsuheldet, og har på baggrund af en taksatorrapport afregnet en erstatning på 6.265,86 kr. for skaderne på modpartens bil. Selskabet har som konsekvens heraf opkrævet policemæssig selvrisiko på 3.165 kr. hos klageren.

I umiddelbar forbindelse med, at klagerens bil kørte ud fra en parkeringsbås i vejens højre side påkørte klagerens bil modpartens bil, der kom kørende forbi. Modpartens bil blev herved beskadiget bagerst på højre side af bilen.

Af vidneerklæring og skitse over uheldet af 13/9 2013 fremgår det bl.a.:

> ”Hvordan oplevede du uheldet?
> Sidder og har teoriundervisning hos …Køreskole. Betragter sort/mørk Renault gennem det store vindue i lokalet. Bilen prøver at komme ud fra parkeringslomme og kører pludselig lige ind i siden på en rød forbikørende bil i forsøget på at igangsætte fra parkeringslomme.
>
> Hvor var du, da uheldet skete?

Sad ca. 5 m. fra parkeret og havde fuldt udsyn til uheld.
….

c. Andre kendetegn på bilerne Mørk bil skade venstre front
Rød bil skade højre side før baghjul"

Selskabet modtog taksatorrapport af 25/10 2013, hvor det bl.a. fremgår, at skaden på modpartens bil var opgjort som følgende:

"

ARBEJDSLØN.....		2862,00 KR
RESERVEDELE.....		100,17 KR
LAK.....		2774,28 KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%.....		39,74 KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%.....		40,07 KR
FRADRAG IFLG. AFTALE (10,0%).....		-581,63 KR
NFG-LAK (8,0%)	-221,94	
MOMSPLIGTIG.....		5012,69 KR
MOMS 25,00%.....		1253,17 KR
IALT INCL. MOMS.....		6265,86 KR

G Æ L D E R S O M F A K T U R A "

På baggrund af taksatorrapporten sendte selskabet den 5/11 2013 en mail til klageren, hvor det bl.a. blev oplyst:

"Jeg har modtaget opgørelse fra vores taksator over modpartens skade.
Skaden matcher uheldet og vidnets beskrivelse.
(Bemærk på billeder har man 'pudset' ridserne op, for at kunne se hvor meget der skal laves)

Da modpartens skade bliver dyrere end din selvrisiko 3.161,00 kr. bliver du opkrævet selvrisiko.
Vil du have udbedret din egen skade på venstre forhjørne?"

Ved brev af 5/12 2013 til selskabet sendte klageren en klage til selskabet, og hun gjorde bl.a. gældende:

"Med henvisning til taksatorrapport, er jeg nød til at gøre indsigelser;
….
2) Området for skaden er afmærket med kridtpulver og streger på modpartens røde bil:

Det undrer mig, at man kan udarbejde en taksatorrapport på baggrund af, at takseringsmetoden er; UBESIGTIGET. Betyder det, at værkstedet selv, har taget fotos og afmærket området med kridtstreger, på trods af, at deri bemærkninger står, at skade er takseret af … og dennes telefonnummer. Ydermere står, at taksator er … — …. For mig er forvirring nærliggende.

Den skade hvor man har forbrugt kr. 100,17 til forbrugsmaterialer/reservedele, formår at ende op i et totalbeløb på kr. 6.265,86? Er der ikke nogen som stiller spørgsmål ved værkstedets faktureringsmetode?!

1) Man er på værkstedet 50 minutter om at af- og påmonterer diverse af bilens dele, hvilket tyder på, at det er en mekaniker som kan sit arbejde, hvilket vel svarer til 25 minutters afmontering og 25 minutters påmontering. Og her er også på-/og afmontering af baglygter inkluderet i tidsforbruget. Så det er da et værksted som har en vis effektivitet indopereret i deres arbejdspolitikker.

2) Så når man til ***reparation af dør og bagskærm,*** hvor det jo er tydeligt jvf. billederne, at der ikke er tale om en totalskadet bil, blot en bule mindre end/ lig med benzindæksel. Her bruger man **4 ½ *time*** på reparation. Det kan ikke være første gang, at dette værksted har småbuler i opgavebogen og 4 ½ time er lang tid.

3) Nu skal modparts bil så til lakering, som stadig udføres af Autonorden A/S i Kastrup. Her forbruger man **2 ½ *time*** i arbejdstid på lakarbejde. Hvilket der kan være rimelighed i, såfremt de aftagne emner skal slibes/pudses, spartles op og lakeres. Og da man jo i dag har temmelig moderne maskiner og lakeringshaller til at udføre dette arbejde, lyder **2 ½** time fornuftigt. MEN dertil bliver der umotiveret lagt **2,3 *time "Starttid metaldele"*** på, hvilket ikke giver nogen som helst mening — og vupti, så er der pludselig 4,8 timer i arbejdsløn, som skal faktureres! Således har man brugt mere end en 1/2 arbejdsdag på denne beskedne opgave.

4) Men ikke nok med det — ***metallakken*** skal naturligvis også betales — forståeligt — med kr. 369,24 — og lige et ***grundbeløb*** oveni **kr. 125,- *uden en forklaring.*** Men tro mig, om ikke også Autonorden skal have fortjeneste på *134 %* hvilket beløber sig til **kr. 168 28.**

5) Så summar sumarum er, at der bruget for kr. 100,17 til materialer og kr. 369,24 på metallak, hvilket fortæller mig om et meget lille materialeforbrug og derfor også en meget lille skade, som alligevel ender op med, at koste kr. mere end 6.000,-. Er der slet ikke nogen alarmklokker der ringer?"

Ved brev af 13/12 2013 til klageren oplyste selskabet bl.a.:

"**Ad 2 — 4 ½ time til reparation af dør og bagskærm**
Overtaksator oplyser, at når der skal rettes en bule ud i en bil, er det ikke nogen eksakt videnskab og ikke noget, som man kan få en maskine til at gøre. Det er et håndværk, og han tilføjer, at det tager 4 år at blive uddannet professionel buleopretter. Det gør desuden hele opretningen mere tidskrævende, når det er en del af bilen, som man ikke kan tage af, hvilket er tilfældet ved bagskærmen. Overtaksator siger, at 4 ½ time til opretningen af disse buler er, hvad den tid det tager.

Ad 3 — 2 ½ time til lakering men derudover også 2,3 time til starttid metaldele
Når en bil skal til maler, så er der sat tid af til at køre den fra værkstedet til autolakereren og tilbage igen. Dernæst skal der blandes den eksakte farve, som skal benyttes til bilen. Det er ofte mere end en farve, da bilen er lakeret i flere lag i forskellige nuancer. Det går der rask væk 2,3 timer med.

Inden bilen skal lakeres, skal den pakkes ind alle de steder, hvor den ikke skal lakeres. Der hvor den skal lakeres, skal den også slibes. Så køres bilen i sprøjtekabinen, hvor den bliver sprøjtelakeret. Den skål stå og hærde i 1-1 ½ time derefter. En bil bliver typisk lakeret med 3-4 lag før den når den farve, som den skal have. Når den er færdig i sprøjtekabinen, så skal der også bruges tid på at fjerne alt afdækningen samt lim fra tapen og shine den op på det nylakerede dele. Dertil går de 2 ½ time.

Overtaksator oplyser, at tiden sat af til dette i denne sag svarer til, hvad der skal bruges på

en sådan type skade.

Ad 4 — metallak til 369,24 kr. + et grundbeløb på 125,00 uden forklaring + fortjeneste på 134 % svarende til 168,28 kr.
Prisen på 369,24 kr. er for baselak og farvelak. De 125,00 kr, er for sandpapir og afdækning etc altså de materialer, som maleren skal benytte for at kunne klargøre den plet, som skal lakeres.
Beløbet på 168,28 kr. svarende til 134% er en avance på 34% som værkstedet ifølge Malernes Forening … har ret til at tage, da de to andre beløb er værkstedets indkøbspris og derfor uden nogen form for fortjeneste for værkstedet.

Ad 5 — 100,17 til reservedele og 369,24 kr. til metallak men alligevel ender den samlede reparation på mere end 6.000 kr. er der ikke nogen alarmklokker, der ringer.
Overtaksator har set hele rapporten på modpartens bil igennem. Han oplyser, at der bestemt ikke er nogen alarmklokker, der ringer. Og det er ikke fordi, at taksator ikke har set rapporten ordentligt igennem eller værkstedet ikke er blevet tjekket. Men simpelthen fordi, at det er prisen for at få ordnet den type skade, som modparten har fået på sin bil."

Ved brev af 14/12 2013 til selskabet fremsendte klageren sine bemærkninger til selskabets seneste svar, idet klageren fastholdt sin klage over selskabets vurdering af sagen.

Selskabet fastholdt sin vurdering af sagen ved brev af 7/1 2014 til klageren.

Herefter fremsendte klageren klageskema af 20/1 2014 til nævnet, og hun gjorde bl.a. gældende:

"Vurdering af skyldsspørgsmål:
…, som er føreren af bilen ved uheldet, har orienteret sig flere gange i bilens spejle og drejet hovedet for orientering over skulderen. Blinklys er tilsluttet og vejen fri, førend han kørte ud fra bås. Inden da har han ladet 2 biler passerer.

Han er af den opfattelse, at modpart må være trukket ud fra p-bås bag ham, lige ud for …, og ikke orienteret sig om, at han var på vej ud. Modpart havde barn i bilen, som også vidnet fra køreskolen bemærker.

Der er tale om en vej med forhøjet midterrabat, hvor der er ensrettet i denne side af vejen. Modpart, som befinder sig bagved undertegnedes bil, må nødvendigvis ud fra sin position, have højre vigepligt og har pligt til at vente på … udkørsel som er anvist ved blinklys.

Vidnet er fra køreskolen, der ligger på modsatte side af vejen hvor… har bopæl. Disse 2 parter (Køreskolen og …) har en mangeårig fejde mellem sig. Jeg gør opmærksom på dette over for forsikringsselskabet og fortæller også, at der efter uheldet opstår en lyns-stemning, og det er bemærkelsesværdigt, at modpart blot tager fotos af bilens nummerplade og ikke af skaderne.

Vidnet beskriver at … 'kører pludseligt ind i siden på modpart' hvilket ikke er korrekt, idet han forbliver inde i parkeringslommen, for at lade 2 biler passerer forbi. Han orienterer sig igen og da der er fri bane kører han ud. Derfra hvor vidnet har siddet, er det ikke muligt for ham at se

hvad der foregår længere tilbage i de øvrige parkerings båse og ved de parkerede biler ud for ….

Taksering og værksteds regning;
Jeg finder det meget kritisabelt, at mit forsikringsselskab;

a. Ikke lytter til mig, når jeg pointerer at skylden ligger et andet sted.

b. Pålægger mig at betale for en skade via min selvrisiko, inden nogen af skaderne er besigtiget.

Jeg kan af papirerne se, at takseringsmetoden er: Ubesigtiget og at der kan besigtiges den 25.10.2013. Altså den dag bilen er færdig på værksted. Taksator som er påført sagen er … - tlf.; …
Besigtigelse sker efter udført arbejde af det pladeværksted, som tager billeder af køretøjet for, derefter at udskrive en regning til sig selv. Når jeg "Googler" taksator … telefonnummer, fremtræder navnet; Pladeværksted ….

c. Jeg stiller spørgsmålstegn til hvordan en regning, hvor der kun er forbrugt kr. 100,17 til reservedele, kan ende op med at koste kr. 6.265,86, og finder afregningen overdrevet høj og urealistisk. Der forekommer poster på regningen, der ikke er en rimelig forklaring på og jeg har i min klage til TRYG Forsikring - under pkt. 2 - pointeret dette samt bedt om en forklaring, hvilket jeg ikke har modtaget et klart svar på endnu.

Jeg har ikke et problem med at betale for skader eller selvrisiko, såfremt det er berettiget og reelt. Men jeg betaler allerede min police hver måned og vil ikke være en del af denne kreative faktureringsmodel, blot fordi værkstedet ligger lunt i forsikringssvinget."

Som svar på klageskemaet fremsendte selskabet brev af 4/2 2014 til nævnet, hvoraf det bl.a. fremgår:

"**Kort sagsfremstilling**
Den 6. september 2013 modtager vi en henvendelse fra modpartens forsikringsselskab. De oplyser, at vores kunde svinger ud fra parkering og rammer deres parts bil.

Den 10. september 2013 modtager vi en telefonisk anmeldelse fra vores kunde. Hun mener, at skaderne på både egen og modpartens bil kan repareres for under 3.161 kr. svarende til hendes selvrisiko.

Vi forklarer hende, at til trods for små skader på begge biler, så kan reparationerne nemt løbe op over selvrisiko beløbet.
….
Vi sender vidneforklaringen til vores kunde den 4. oktober 2013 og oplyser, at vidnet bekræfter modpartens forklaring. Vi anerkender derfor erstatningspligten overfor modparten.

Den 7. oktober 2013 modtager vi yderligere kommentarer fra vores kunde (bilag …). Vores kunde mener ikke, at vidnets forklaring og tegning stemmer overens. Endvidere henviser hun til, at der er et meget negativt forhold mellem køreskolen og føreren af vores kundes bil.

Vi beder samme dag om en skitse over uheldstedet med bilernes placeringer og markering af, hvor vores kunde rammer modpartens bil (bilag …). Vi gør opmærksom på, at vi gerne vil have ovenstående fra føreren af vores kundes bil. Skitsen er aldrig blevet modtaget.

….

Konklusion

Modpartens skade er opgjort på værkstedet, som sender billeder og rapport til taksator. Taksatoren vurdere om der er behov for en visuel besigtigelse eller om den kan godkendes ud fra det fremsendte. Dette er normal praksis og skaderne er godkendt på baggrund af billederne og taksatorrapporten.

Vi har endvidere fået en overtaksator til at vurdere billederne og taksatorrapporten. Han har ligeledes anerkendt både omfanget og timeforbruget.

Skaderne stemmer overens med uheldet og vidnets forklaring. Vi finder det derfor ikke nødvendigt, at stille yderligere spørgsmålstegn ved opgørelse og omfanget af modpartens skade."

Ved brev af 15/2 2014 til nævnet fremsendte klageren sine supplerende bemærkninger til sagen, hvor hun bl.a. fastholdt, at hun var uenig i, at det var førerens af hendes bil, der var skyld i færdselsuheldet, og om vidnet i sagen anførte hun bl.a. "Denne sidder i en sådan position, hvorfra han ikke har udsyn til kørslen bagved ham og ikke er vidne om, hvorledes modpart har ageret i denne sag."

Selskabet fremsendte ved brev af 20/2 2014 til nævnet sine supplerende bemærkninger, hvor det bl.a. blev anført:

"Vi finder ikke anledning til at stille spørgsmålstegn ved vidnets kyndighed eller uvildighed. Så vidt vi er orienteret, så har vores kunde ikke været til stede ved selve uheldet, og vi står derfor uforstående overfor, hvordan hun kan udtale sig om vidnets udsyn.

Selv om vores kunde henviser til at føreren af hendes bil har orienteret sig korrekt og blinket retmæssigt ud, så har han en skærpet vigepligt ved udsving fra parkering i vejsiden. Han skal derfor sikre sig, at der er fuldstændig fri bane, inden han svinger ud, og at udsvingning kan ske uden at være til gene for andre bilister."

Ved brev af 28/2 2014 til nævnet oplyste klageren, at hun ikke var til stede på ved uheldet, men hun fastholdt sin opfattelse af sagen.

Nævnet er blevet forelagt billeder af skaden på modpartens bil.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

"**3. Selvrisiko**

3.1 Aftalt selvrisiko

Den aftalte selvrisiko fremgår af policen. Selvrisikoen gælder for enhver skade.
Hvis der ved den samme begivenhed forvoldes både ansvars- og kaskoskade, beregnes der selvrisiko som for én skade.

4. Ansvarsforsikring
Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af policen.

4.1 Hvad dækker forsikringen
Ansvarsforsikringen dækker ansvar for skade, der sker ved bilens brug som køretøj, når den bruges af den personkreds, der er dækket efter punkt 1.1."

Nævnet udtaler

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerens bil den 5/9 2013 påkørte modpartens bil fra siden, da føreren af klagerens bil forlod en parkeringsbås i den side af vejen, hvor modpartens bil kom kørende ligeud. Efter praksis er udgangspunktet, at ansvaret for en kollision ved udsving fra parkering påhviler den svingende part. Herefter og med henvisning til vidneerklæringen, som nævnet ikke finder grundlag for at tilsidesætte, er der efter nævnets vurdering ikke omstændigheder i sagen, der kan begrunde en anden skyldfordeling.

Det indklagede selskab hæfter i henhold til færdselslovens § 108 umiddelbart i forhold til modparten og dennes forsikringsselskab. Selskabet har i overensstemmelse med sædvanlig praksis udbetalt erstatning på baggrund af en taksering foretaget af en taksator.
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at taksatoren har godkendt en dyrere reparation af modpartens bil end, hvad der var nødvendigt for at udbedre skaden. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har anerkendt skaden og skadeomfanget, og at selskabet som konsekvens heraf har opkrævet policemæssig selvrisiko. Klagerens oplysninger findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

8. 85668

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels