Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2015 blev i sag nr. 85985:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko for en skade, som klageren ikke har ønsket udbedret, ligesom han fortsat ønsker at være kunde i FDM Forsikring.

Selskabet har i forbindelse med en anmeldt kaskoskade på siden af klagerens bil den 16/3 2012 anerkendt, at modparten havde den fulde skyld. Selskabet har derfor undladt at opkræve selvrisiko i forbindelse med denne skade. Klagerens bil er en Opel Vectra 1997.

Klageren er utilfreds med, at selskabet i forbindelse med hans anmeldelse af skaden den 16/3 2012 har opkrævet selvrisiko vedrørende en tidligere skade på bilen. Endvidere er klageren utilfreds med, at selskabet har varslet opsigelse af kaskoforsikringen, såfremt selvrisikoen vedrørende den tidligere skade ikke bliver betalt.

Selskabet henviser blandt andet til, at den tidligere skade var placeret i samme område og delvis overlappede skaden den 16/3 2012, hvorfor det ikke var muligt at udbedre den nye skade uden samtidig at udbedre den gamle skade.

I sin klage til nævnet af 21/3 2014 har klageren til støtte for sit synspunkt anført:

"Den 16.03-2012 bakker en person ind i siden af min bil. Personen erkender og påtager sig efterfølgende den fulde skyld. Hans forsikring betaler skaden og skaden står nu opgjort til at være afsluttet og at jeg er uden skyld.

Problemet er nu, at min forsikring vil have, at jeg betaler en selvrisiko for den skade, der i forvejen var på siden af min bil. Jeg har, da skaden skete, med vilje ikke meldt skaden til mit forsikringsselskab, da jeg vurderede, at det ville være billigere, for mig, at få skaden lavet på et senere tidspunkt og uden brug af min kaskoforsikring.

I forbindelse med den skade, der opstår, da personen bakkede ind i mig bliver hele siden af min bil nu lavet, uden at jeg har bedt om det. Jeg har blot anmeldt, at han er bakket ind i mig og det er det skadesanmeldelsen omhandler. Værkstedet laver hele siden af bilen og jeg bliver først bekendt med, at mit forsikringsselskab vil opkræve en selvrisiko, da de, den 05.10-2012, sender mig besked om, at jeg skal udfylde en skadesanmeldelse for skaden.

Det vækker undren hos mig, da skaden, som jeg tror skrivelsen omhandler, er anmeldt. En telefonopringning til selskabet afslører dog, at de mener, at der er tale om en anden skade og, at jeg også skal anmelde denne og tilmed betale en selvrisiko, hvilket indirekte kommer til at betyde, at jeg kommer til at lide et økonomisk tab, fordi jeg er blevet bakket ind i.

Jeg har, hver gang selskabet har henvendt sig, ringet til dem, for at forklare sagernes tilstand og har også flere gange fået at vide, at hvis jeg ikke hører mere, er sagen lukket. Efterfølgende går der så en tid, hvor jeg intet hører og finder så efterfølgende ud af, at sagen alligevel ikke er lukket.

Sagens kerne er nu, at de åbenbart ikke vil lukke sagen uden, at jeg anmelder skaden og betaler min selvrisiko eller betaler reparationens omkostninger.

Selvom det åbenlyst er billigst at betale selvrisikoen på 5.520 kr. frem for reparationsomkostningerne på 11.629,33 kr., vil jeg gerne understrege, at jeg ikke ønskede, at få skaden lavet, da den kun havde kosmetisk betydning og da jeg er studerende er nødsaget til at leve med det, frem for at få det lavet enten ved egen hjælp eller igennem mit forsikringsselskab."

Selskabet har over for nævnet i brev af 10/4 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Sagen omhandler, hvorvidt vi var berettigede til at opkræve skadeudgiften for en skade som følge af udbedring af to uafhængige overlappende skader, hvoraf kun den ene var forvoldt af en kendt skadevolder.

Vores medlems bil blev den 16. marts 2012 påkørt af en kendt ansvarlig skadevolder, hvilket vores medlem anmeldte den 18. marts 2012. Som følge af anmeldelse blev bilen afleveret på et værksted, hvor vores taksator besigtigede den. Under besigtigelsen kunne vores taksator konstatere, at vores medlems bil havde en gammel skade, der var overlappende med den nye påkørselsskade. Da det herefter ikke var muligt at udbedre den nye skade uden tillige at udbedre den gamle skade, forklarede vores taksator vores medlem, at bilen var så skadet, at den kunne anses som totalskadet, hvorefter vores medlem ville få udbetalt en erstatning svarende til handelsværdien opgjort under hensyntagen til den tidligere skade. Alternativt kunne bilen udbedres således, at begge de overlappende skader blev udbedret med opkrævning af selvrisiko for den selvforskyldte skade til følge. Efter et par dage kontaktede vores medlem vores taksator, og oplyste ham om, at han ønskede at få bilen udbedret. Dette uagtet, at han

var bekendt med, at alene den ene skade var forvoldt af en kendt skadevolder. Som følge heraf anførte vores taksator den 22. marts 2012 i en intern note 'FT ønsker bilen rep. Flere skader på samme. Rapport TR…98 & …09H.'

Da vores medlem ønskede både den nye og den gamle skade udbedret, kontaktede vi ham herefter, for at få ham til at indsende en skadeanmeldelse for den gamle skade. Da han, trods flere opfordringer hertil, ikke indsendte en sådan, valgte vi til sidst at opkræve den fulde skadeudgift for den gamle skade hos vores medlem. Årsagen hertil var, at vi uden en skadeanmeldelse ikke kan vurdere, hvorvidt en skade er dækningsberettigende.

Vores medlem klagede selv den 6. januar 2014 samt ved FDM den 11. februar 2014 over vores afgørelse. Det fremgik af klagerne, at der var enighed om, at vores taksator havde præciseret over for vores medlem, at udbedring af begge skader ville medføre opkrævning af selvrisiko for den skade, der ikke var forvoldt af en ansvarlig skadevolder. Vores medlem var derimod uenig i, at der var indgået en aftale om, at både den nye og den gamle skade skulle udbedres.

Efter vores medlems klager har vi ved en fejl alene opkrævet selvrisikobeløbet på 5.520 kr., uagtet at vores medlem fortsat ikke han anmeldt den første skade, hvorfor vi finder os berettigede til at opkræve den fulde skadeudgift på 11.629,33 kr. Vi fastholder herefter selvfølgelig, at vores medlem alene skal betale 5.520 kr. for den gamle skade.

Efter en fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde vores afgørelse, hvorefter vi er berettigede til at opkræve skadeudgiften/selvrisikobeløbet for den selvforskyldte gamle skade. De to skader, den nye og den gamle, var overlappende således, at det ikke var muligt at reparere den nye skade uden tillige at udbedre den gamle skade. Dette blev vores medlem oplyst om forud for udbedringen af skaderne. Vores taksator gav vores medlem valget imellem en totalskadeerstatning for bilen - med fradrag i erstatningen for den gamle skade eller en udbedring, der ville omfatte begge de overlappende skader. Da vores medlem, efter et par dages betænkningstid, valgte udbedringen, finder vi os herefter berettigede til at opkræve skadeudgiften/selvrisikobeløbet for den gamle skade. Den løsning som vores medlem nu angiver at ønske, er alene en udbedring af den nye skade, hvilket desværre ikke var muligt. Netop dette blev vores medlem oplyst om, da han fik valget imellem en totalskadeerstatning eller udbedring af begge skader.

Til støtte for vores afgørelse henviser vi blandt andet til AK81.542.

Afslutningsvis bemærkes det, at vi, på grund af den manglende betaling af skadeudgiften/selvrisikobeløbet, har varslet vores medlem, at hans kaskoforsikring vil blive opsagt, såfremt han ikke betaler vores tilgodehavende."

Klageren har efterfølgende i brev af 29/4 2014 til nævnet anført:

"Der er flere punkter i selskabets svar, som ikke helt stemmer overens med rigtigheden af sagens forløb.

1. De skriver, at taksator kunne konstatere, at bilen havde en skade, der var overlappende med den nye påkørselsskade. Dette er ikke rigtigt! I forbindelse med den nye skade blev min bil påkørt ved venstre bagdør. Den gamle skade var på venstre forskærm, samt venstre fordør. Selskabet henviser, i deres bilag, til billede af bilen, hvor det må være muligt at se, hvor den nye skade opstod, i forhold til den gamle skade.

Jeg har dog ikke set selskabets billede, men det må være muligt at se, at skaderne ikke en gang tilnærmelsesvis overlapper eller vedrører hinanden. Med dette er min påstand, at det naturligvis var muligt alene at udbedre den nye skade, uden at udbedre den gamle og at det kan dokumenteres, ud fra deres billede af bilen.

2. Selskabet skriver også, at jeg er blevet forklaret, at bilen skulle totalskades eller laves helt. Dette er heller ikke korrekt. Jeg fik tilbudt at få bilen totalskadet, men da jeg ikke var tilfreds med den pris, de ville give, pga. den gamle skade, afslog jeg det. Dermed blev det aftalt, at kun den nye skade skulle udbedres. Det blev på intet tidspunkt nævnt, at jeg skulle have lavet hele bilen og tilmed skulle betale en selvrisiko i den forbindelse. Det er korrekt, når de skriver, at jeg kontaktede taksator og ønskede den nye skade udbedret, men der var på intet tidspunkt tale om udbedring af den gamle skade. Det vækker desuden undren hos mig, at de i den forbindelse pludselig har en intern note, der vedrører sagen. Da min jurist og jeg henvendte os til deres egen klageansvarlige, havde de kun taksatorens udsagn som følge af, at han skulle kunne huske den konkrete sag. Konklusionen er altså, at jeg ikke var blevet oplyst, at de ikke kunne udbedre den ene skade uden også at udbedre den anden, hvilket også siger sig selv, da skaderne er to forskellige steder på bilen. De muligheder, selskabet stiller op, hvor jeg enten kunne vælge at totalskade eller udbedre begge skader stemmer ganske enkelt ikke overens med den opfattelse *jeg* har af sagens forløb.

Derudover henviser selskabet til, at jeg, trods deres henvendelser, ikke indsendte en skadesanmeldelse, for den gamle skade, hvilket er logisk, når jeg ikke hverken ville anmelde eller have udbedret den gamle skade på bilen. Til denne bemærkning skylder jeg også at sige, at jeg ikke forholdt mig passivt, men et utal af gange var i telefonisk kontakt med selskabet, for at få reddet trådene ud.

Udgangen på disse samtaler var oftest, at de ville få sagen lukket, fordi de pågældende medarbejdere godt kunne se, at der måtte være tale om en fejl. I den forbindelse stoppede selskabet med at opkræve mig i perioder og når opkrævningerne kom igen, kontaktede jeg selskabet på ny og med samme udfald. Det er også med henvisning hertil, at jeg først klager til deres klageansvarlige den 6. januar 2014. Sagen er derfor trukket i unødig langdrag, fordi jeg først på det tidspunkt får meddelt, at jeg skal klage skriftligt til deres klageansvarlige.

Afslutningsvis konkluderer jeg, at selskabet hævder, at der er indgået en bindende aftale mellem taksator og jeg om, at også den gamle skade skulle udbedres i forbindelse med, at den nye skade blev udbedret. Men det, bestrider jeg, er tilfældet, og på den baggrund mener jeg heller ikke, at selskabet er berettiget til at opkræve mig en selvrisiko for udbedring af den gamle skade, da udbedringen er sket i strid med mit ønske."

Afslutningsvis har selskabet med brev af 15/5 2014 til nævnet fremsendt taksatorens rapport af 8/5 2014, hvor den gamle skade er afmærket med sorte pile og den nye skade er afmærket med en rød cirkel. Om overlapningen af skaderne har selskabet anført:

"Det forholder sig således, at skadezoner på biler strækker sig ud over de direkte synlige skader. Ofte er de synlige skader fulgt af usynlige (indvendige) skader, ligesom man ved selve udbedringen f.eks. må lakere hele bildele, for at sikre, at udbedringsresultatet bliver jævnt og ensartet. Når vi taler om skader, refererer vi til hele den skade - skadezone - der skal udbedres og således ikke alene de direkte synlige skader.

Til støtte for vores tidligere anbringende om at de to skader var overlappende, vedlægges en supplerende redegørelse af 8. maj 2014 fra vores taksator.

Vores medlem stiller spørgsmålstegn ved den note, som vi henviste til i vores tidligere indlæg til ankenævnet. Vi undrer os over dette, da noten hele tiden har fremgået af taksatorrapporten, ligesom notens ordlyd blev sendt til vores medlems repræsentant den 19. februar 2014.

Slutteligt må vi fastholde, at vores medlem selv valgte, at han ønskede begge skader udbedret, da bilen i modsat fald måtte totalskades. Vi fastholder herudover, at vores medlem forud for udbedringen var bekendt med, at selvstændige skader medfører selvstændig opkrævning af selvrisiko, samt at alene den ene skade blev forvoldt af en ansvarlig modpart."

Af udtalelsen fra taksatoren af 8/5 2014 fremgår blandt andet:

"[Klageren] skriver: at den gamle skade kun var på venstre forskærm, samt venstre fordør og ikke engang tilnærmelsesvis overlapper eller vedrører hinanden.
Dette stemmer efter min overbevisning, ikke overens med fakta.
Som det tydeligt ses på dette billede, overlappede skaderne hinanden.
Den gl. skade (sorte pile) går fra v. forskærm og hen over v. fordør, v. bagdør og håndtag.
Skaden der er forvoldt af modparten (rød cirkel) bagdør trykket ind, over/under stødliste + indvendigt, med opretning/lakering til følge og skade på v bagskærm/fælg.
Det var ej muligt at reparere bagdøren, uden at skulle op i den gl. skade længere oppe på døren. Man kunne måske nok bare have ladet være med at gøre noget ved bagdørens øverst skade/bule og bare have lakeret henover det hele, men det er ikke fagligt korrekt, og det er ikke noget hverken, reparatøren, maleren, eller for den sags skyld, undertegnede, ville lægge navn til.
Ved reparation, som [klageren] ønskede, var der ikke andre muligheder end, enten at anmelde den gl. skade, eller selv at betale for udbedringen af dette, da det ikke kunne tilskrives modparten. Udbedringen af dette, ville igen medføre at, fordøren skulle lakeres med, for nødvendig farve tilpasning osv. osv.
Dette blev oplyst til [klageren], som udbad sig lidt betænkningstid, han vendte så tilbage senere, med det svar at han ønskede bilen lavet.
Oplyste ham igen om, at skaden kun kunne udbedres, med reparation af den gamle samtidigt.
Han var indforstået med dette, og ville anmelde den sidste/gamle skade, med opkrævning af selvrisiko til følge.
Oplyste ham om, at der ville blive opkrævet 2 stk. selvrisikoer, hvis modparten ikke anerkendte deres andel, det var han 100% sikker på at de ville.
Reparation igangsat efter denne samtale."

Af brev til klageren fra selskabets klageansvarlige af 19/2 2014 fremgår blandt andet:

"Tak for jeres brev af 11. februar 2014, hvori I påklager vores afgørelse på vegne af vores medlem og beder om bevis for, at vores medlem har accepteret, at reparationen blev igangsat.
Vi vedlægger til orientering udskrift fra vores skadessystem, hvor taksator har noteret:
'22-03-2012 FT ØNSKER BILEN REP: FLERE SKADER PÅ SAMME RAPPORT TR0160612298& 309H.'
Vores taksator ville ikke have noteret sådan, såfremt dette havde været i strid med vores medlems ønske. …"

Af mail fra taksatoren til selskabets hovedkontor af 14/2 2014 fremgår endvidere blandt andet:

> ”Tak, det hjalp på det, kan godt huske sagen.
> Blev rekvireret til denne på 2 stk. skader.
> Ringede til [klageren] efter besigtigelse af bilen, med henblik på en totalskadeerstatning.
> Han var ked af hvis bilen skulle totalskades, han havde ikke mulighed for at købe ny/anden bil på det tidspunkt.
> Forklarede han, at hvis han ønskede bilen lavet, kunne det godt lade sig gøre, men kun hvis begge skader skulle laves, da de overlappede hinanden.
> Oplyste ham om, at lige meget om han ønskede bilen lavet eller ej, var der stadig tale om 2 skader, enten fratræk for gl. skade i erstatningssummen eller nfg fradrag på skaden.
> Han oplyste mig om, at der var en skyldig modpart på den ene skade og at han ville overveje at anmelde den selvforskyldte skade med efterfølgende opkrævning af selvrisiko.
> Efter et par dages betænkningstid vendte han så tilbage med det svar, at han ønskede bilen lavet og at han ville gøre brug af sin kaskoforsikring på den selvforskyldte skade.
> Talte med ham om, konsekvensen af, at der ville være fratræk på 2 stk.
> selvrisiko, hvis modparten ikke dækkede.
> Han var 100 % sikker på modpartens anerkendelse og ønskede bilen lavet.
> Reparation igangsat.
> Hvad der efterfølgende er sket i sagen er for mig uvis, der er måske mulighed for at kigge på regres sagen igen.”

Nævnet har fået forevist de indsendte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "10. Selvrisiko (egenbetaling)
> Vi opkræver selvrisiko ved enhver skade og størrelsen fremgår af policen. Selvrisici indeks-reguleres i henhold til pkt. 15."

Nævnet udtaler:

Klageren har over for nævnet bestridt, at det mellem ham og taksatoren er blevet aftalt, at begge skader skulle repareres.

Selskabets taksator har på forespørgsel anført, at han over for klageren har oplyst, at der ville blive opkrævet selvrisiko for den gamle skade, og såfremt han ønskede bilen repareret, ville begge skader blive udbedret, da de overlappede hinanden. Taksatoren har herefter over for selskabet og værkstedet anført, at klageren ønskede bilen repareret.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at selskabet ikke har bevist, at der er indgået en bindende aftale mellem klageren og selskabets taksator om udbedring af begge skader.

Nævnet finder det ud fra det indsendte billede betænkeligt at lægge til grund, at der foreligger en sådan overlapning af skaderne, at det har nødvendiggjort udbedring af den tidligere skade og i hvert fald ikke en så omfattende udbedring som sket.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet derfor har været uberettiget til at opkræve selvrisiko for den gamle skade, da nævnet ikke finder det bevist af selskabet, at klageren på noget tidspunkt har givet udtryk for, at han ønskede den tidligere skade på sin 15 år gamle bil repareret.

Nævnet bemærker i denne forbindelse, at da selskabet ikke har været berettiget til at opkræve selvrisiko mv. hos klageren, har det heller ikke haft ret til at varsle kaskoforsikringen til ophør med henvisning til klagerens selvrisikorestance.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, LB Forsikring A/S skal anerkende, at det er uberettiget til at opkræve selvrisiko/skadeudgiften for den tidligere skade på bilen.

Svend Bjerg Hansen