Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 86864:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets opgørelse af skaden på modpartens bil.

Selskabet har anerkendt erstatningspligten over for modpartens selskab og betalt den anmeldte skade på modpartens bil i overensstemmelse med opgørelsen i taksatorrapporten. Det er klagerens opfattelse, at selskabet har erstattet skader på modpartens bil, som hun ikke har forvoldt ved uheldet.

Af taksatorrapporten fremgår bl.a.:

"DIV. OPLYSNINGER : TYPE :KOLLISION
ZONE :VENSTRE SIDE MIDT VENSTRE SIDE BAG
KM-STAND 190.531
ÅRGANG 2002

VW LUPO (6E1) TDI 3 L 6 18 51
STELNR.: ...

ARBEJDSLØN.....			786,60 KR
ARB.LØN HULRUMSKONSERVERING	196,65		
DIVERSE IALT.....	196,65	-->	196,65 KR
RESERVEDELE.....			271,06 KR
LAK.....			2926,77 KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%			40,37 KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4% ...			11,01 KR
FRADRAG IFLG. AFTALE (9,6%)			-406,32 KR
MOMSPLIGTIG			3826,14 KR

MOMS 25,00% ..... 956,54 KR
IALT INCL. MOMS .... 4782,68 KR

G Æ L D E R S O M F A K T U R A

REPARATIONEN SKAL UDFØRES I OVERENSSTEMMELSE MED TAKSATOR-RAPPORTEN. ENHVER ÆNDRING SKAL GODKENDES AF TAKSATOR".

Selskabet anmodede klageren om at refundere selskabet hele skadeudgiften, da hendes selvrisiko på 6.323 kr. oversteg skadebeløbet. Da klageren var utilfreds med selskabets behandling af sagen, gennemgik selskabet sagen på ny og fastholdt afgørelsen.

Klageren har herefter den 22/10 2014 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og anført følgende:

> "Jeg, [klageren], kørte d. 21-07-2013 ind på Mac Donalds parkeringsplads i …. Her parkerer jeg ved siden af Skadeslidte … bil, og i det jeg stiger ud af min bil blæser døren fra mig og rammer skadeslidtes bil i dennes højre side (passagerside). Jeg kikkede på bilen for at finde evt. skader og den eneste skade der bliver forvoldt er en rød lakridse på dørhåndtaget af fordøren i højre side. Ridsen er ca. 2 cm lang og ca. 3 mm på det bredeste sted.
>
> Vi udveksler forsikrings oplysninger og telefonnummer. Jeg ringede til TRYG's hovedkontor d. 23-07-2013, og beskriver sagen med, hvad der er sket, hvor det er sket og hvornår det er sket.
>
> Den 14-03-2014 modtager jeg så regningen fra selvrisikoen på 4782,68,- kr. Og da jeg syntes at dette lyder helt vanvittigt for den forholdsvis 'lille' skade, retter jeg igen henvendelse til TRYG's hovedkontor, for at få en udspecificeret regning så jeg kan forsøge at forstå regningen.
> Dette sker d. 20-03-2014 og samme dag modtager jeg en mail med en taksatorrapport med følgende journal nr.:
>
> Rapport nr. …
> Vedrørende:
> WV Lupo (6E1) TDI 3 L 6 18 51
> Stelnr. …
> reg.nr. …
>
> Jeg læser rapporten i gennem og undrer mig over flere ting i den, blandt andet:
>
> Takseringsmetode : UBESIGTIGET ---- Skaden er altså ikke set af taksator????
>
> Skadetype: Kollision (på rapporten)
> Skadetype: Parkeringsskade (den virkelige skade)
>
> Zone: Venstre side midt (på rapporten)

Venstre side bag (på rapporten)
Zone: Dørhåndtag Højre side for (den virkelige skade)

Dør V reparation
Ingen skade på venstre dør i forbindelse med den skade jeg påfører dørhåndtaget i bilens højre side
Reservedele
Dækplade bagdør venstre
Ingen skade på venstre bagdør i forbindelse med den skade jeg påfører dørhåndtaget i bilens højre side Reparation af fælg
Ingen skade på fælge i forbindelse med den skade jeg påfører dørhåndtaget i bilens højre side

Antal skade positioner: 10
Det var kun tale om 1 enkelt skade, nemlig en lak ridse på højre dørs håndtag.
Med alle de uoverensstemmelser rapporten indeholder, har jeg (efter rådgivning fra den lokal advokat) valgt ikke sådan uden videre at betale denne regning. Han anbefalede mig at sende sagen videre til jer forsikringernes ankeklagenævn.

Den skade der er repareret på bilen er, for det første, ikke er den skade jeg har forvoldt, men en anden skade. Skaden på fakturaen er også langt mere omfattende end den skade jeg rent faktisk har forvoldte på den ovennævnte bil.

Ifølge rapporten er skaden jo heller ikke blevet beset af taksatoren, men reparationen er kun blevet godkendt af taksatoren.

Jeg har hele tiden fortalt at min førersidedør er blæst fra mig, og at den ramte bilen ved siden af mig i hans passagerside.

Da vi begge to holder med 'snuden' samme vej på parkeringspladsen, og min dør blæser fra mig, er der kun to muligheder:

1. At den rammer modpartens bil i højre side/passagersiden.

Eller

2. At den rammer en helt anden bil der er parkeret til venstre for min bil.

Jeg vil kun betale den skade jeg har forvoldt.
Jeg har hele tiden erkendt at jeg har ramt den [bilen], men at det var i hans højre side som er passagersiden.

Desuden er der adskillige buler der er blevet repareret, og som de forventer at jeg stiltiende skal betale. Og det vil jeg ikke.

Jeg gik derfor til min egen lokale mekaniker med billeder og skadesrapport.
Jeg spurgte han hvad han ville vurdere skaden til at koste hvis han skulle lave den, han kiggede på billederne godt og grundigt og sagde til mig at den ville nok komme til at koste mellem 1500 og 2000, han ville endda påstå at den kunne poleres væk da det bare var en afsmitning, og så viste jeg han skadesrapporten og sagde at jeg ikke kunne forstå at den var blevet så høj. Han kiggede gennem rapporten og grinede. Han sagde at han kunne ikke forstå at der var blevet lavet noget på en bagdør når det er en 3 døres bil.

Så her er min undring. Jeg kommer til at betale for...

Dækplade til bagdør. Hvordan kan der blive lavet noget på en dør der ikke er der. Og som min uheld ikke kan have forvoldt??

Af/på montering og afdækning af udvendig spejl. Som mit uheld ikke have forvoldt??

Hulrumskonservering. Jeg har ikke lavet nogen buler??

Reservedele. Jeg har ikke lavet nogen skader der kræver nye dele??

Pyntelister af/på montering. Mit uheld har ikke lavet noget skade på pyntelister??

Skrabelister af/på montering. Mit uheld har ikke lavet nogen skader på skrabelister??

Lak for næsten 3000 kr. Min lille lakridse på dørhåndtagen bruger ikke så meget lak??

Taksator har ikke set skaden, bare godkendt rapporten. Dette står jeg mig uforstående for??

Da de har af/på monteret dørhåndtagen bør det kun være den jeg skal betale for + lak men kun for dørhåndtagen.

Tryg skriver selv i deres e-mail til mig at jeg understreger at der ikke var nogen buler men hvorfor kommer jeg så til at betale for reparationer af buler??

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
at retfærdighed sker fyldest, så jeg kun skal betale for den skade jeg har forvoldt og ikke en masse andet som jeg ikke har været skyld i".

Hertil har selskabet i brev af 24/11 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Gennemgang af sagen
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 23. juli 2013 og noterede i den forbindelse følgende:
'FT havde parkeret bilen og åbnede dør for at tage sin taske, da vinden tog døren og slog den op i MP's bil'.

Vi noterede endvidere følgende:
'FT forklarer, at der kun kom en lille ridse i MP's dør i førersiden ved håndtaget, og der var ingen buler eller noget. Hun ville egentlig ikke have det over forsikringen, men MP ville gerne have det over forsikringen'.

I anmeldelseskvittering af 24. juli 2013 oplyste vi, at vi ville anerkende erstatningspligten over for modparten samt gjorde opmærksom på, at forsikringen var tegnet med en selvrisiko på 6.323 kr.

Ved EDI-regres d. 15. oktober 2013 modtog vi krav fra modpartens forsikringsselskab som også er Tryg. Vi anerkendte erstatningspligten samme dag.

Vi modtog dokumentation for modpartens krav d. 12. marts 2014 og udbetalte 4.782,68 kr. iht. Taksatorrapport 69 07046 14 4317 H. Da beløbet var mindre end vores kundes selvrisiko, blev der samme dag fremsendt et girokort på hele skadesudgiften.

Vores kundes hjemmevejleder kontaktede os telefonisk d. 20. marts 2014. Vejlederen oplyste, at vores kunde gerne ville se modpartens taksatorrapport og desuden gerne ville indgå en afdragsordning med os. Taksatorrapporten blev fremsendt på mail med det samme og vores inkassoafdeling, som også varetager afdragsordninger, blev informeret om, at vores kunde kunne betale 2.000 kr. 1. maj 2014 og derefter afdrage med 50 kr. pr. måned.

I brev af 24. marts 2014 gjorde vores kunde opmærksom på, at skaden skete i forbindelse med, at hun steg ud af sin egen bil og vinden tog fat i døren og derved ramte modpartens bil i højre side. Hun stillede derudover spørgsmålstegn ved taksatorrapporten, herunder at skaden ikke var besigtiget. Vores kundes hjemmevejleder kontaktede os telefonisk igen d. 27. marts 2014 og oplyste, at vores kunde ikke var enig i skadested og skadeomfang og henviste i øvrigt til brevet af 24. marts 2014.

I mail af 8. april 2014 gjorde vi vores kunde opmærksom på, at hun ved anmeldelsen selv havde oplyst, at døren ramte modpartens bil i førersiden hvilket svarer til venstre side. Modpartens krav stemte derfor overens med vores kundes forklaring, hvorfor vi havde anerkendt erstatningspligten.

Vores kunde klagede i mail af 13. april 2014 til skadeafdelingen over afgørelsen. Af klagen fremgik bl.a. at vores kunde var utilfreds med, at hun ikke havde fået en skriftlig anmeldelse, således at hun kunne have lavet en skitse, samt at der var udbedret skader på modpartens bil, som hun umuligt kunne have forvoldt.

I brev af 20. maj 2014 fastholdt skadeafdelingen afgørelsen. De lagde bl.a. vægt på at den første opgørelse fra værkstedet, havde indeholdt skader på venstre side bagerst, men vi havde udelukkende anerkendt skaden på venstre fordør. Af billederne fra taksatorrapporten fremgik det, at der var rød lak afsmitning på venstre fordør, hvilket stemte overens med farven på vores kundes bil.

Der blev lavet følgende forespørgsel til vores overtaksator:
'Min kunde … har åbnet bildør op i …. Hun klager over, at der er medtaget mere på rapport end den skade, hun har forvoldt. Som jeg ser fotos, og som jeg har vendt med en af kontorets taksatorer, så lader det til, at den skade der er efter døren (den bagerste skade) ikke er opstået ved dette uheld.
Vil du give din vurdering, og såfremt du er enig i betragtningen lave en rapport, som udelukkende omhandler den skade, min kunde har forvoldt ved åbning af bildør. Klager har selvrisiko på 6323 kr., og derfor har jeg brug for både den præcise skadesudgift, samt dokumentation herfor, da udgiften er under SR'.

Overtaksators svar på forespørgslen:
'Taksator modtager krav fra værksted på dør og bagskærm i alt 7552,-kr, men afviser bagskærm idet der ikke ses sammenhæng. Rapport ændres til KUN at omhandle dør, pris i alt 4728,-kr.
Så rapporten omhandler slet ikke den bagerste skade, som du omtaler'.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen i mail af 14. august 2014. I brev af 8. september 2014 blev afgørelsen endnu engang fastholdt bl.a. med henvisning til, at vores kunde ved anmeldelsen havde oplyst, at hun ramte modpartens bil i førersiden.

Konklusion
Jeg har talt med taksator endnu engang vedrørende opgørelsen af modpartens skade. Han oplyser, at der ikke er tale om en dækplade på venstre bag dør, men en dækplade bag dør i venstre side. Det har været nødvendigt, at afmontere dækpladen for at rette døren ud. Hulrumskonserveringen er en efterfølgende rustbeskyttelse af døren.
Vores kunde har ved den telefoniske anmeldelse oplyst, at hun rammer modpartens dør i venstre side. Vi har noteret venstre side flere gange i vores system og vi har derudover noteret, at skaden er sket på modpartens dør i førersiden.
Der er rød lak afsmitning på modpartens bil flere steder, hvilket stemmer overens med farven på vores kundes bil, hvorfor vi må fastholde, at de udbedrede skader er forvoldt af vores kunde.

Vores kunde skriver, at hendes lokale mekaniker kunne have repareret skaden for 1.500 - 2.000 kr. Det kan vi selvfølgelig ikke anfægte, men som vi også tidligere har henvist til over for vores kunde, så kan der være forskel på, hvordan skaden umiddelbart ser ud på et billede og hvordan opgørelse reelt bliver.

På baggrund af ovenstående må vi således fastholde, at opgørelsen modpartens skade er korrekt og stemmer overens med den skade vores kunde kan have forvoldt".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance der er foregået mellem selskabet og klageren før sagens indbringelse for nævnet, samt fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"3. Selvrisiko
3.1. Aftalt selvrisiko
Den aftalte selvrisiko fremgår af policen.

Selvrisikoen gælder for enhver skade.

…
3.4. tilbagebetaling af selvrisiko
Hvis vi i forbindelse med en skade har lagt selvrisikoen ud, har vi ret til at anmode forsikringstageren om straks at refundere beløbet".

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at selskabet i medfør af færdselslovens § 108 hæfter umiddelbart over for skadelidte og dennes forsikringsselskab. Det er derfor selskabet –

og ikke klageren – der har kompetence til at afgøre, om modpartens krav skal anerkendes eller afvises.
Det fremgår af sagen, at klageren – i forbindelse med en parkering den 21/3 2013 – påførte modpartens bil en skade, idet hendes bildør blev taget af vinden og ramte modpartens bil. Selskabet og klageren er imidlertid uenige om, hvorvidt skaden blev påført på bilens venstre eller højre fordør.

Nævnet har på basis af de tilvejebragte oplysninger ikke grund til at tro, at taksatoren har godkendt andre skader på bilen end dem, der efter taksatorens vurdering stammer fra uheldet, eller at taksatoren har anerkendt en mere omfattende reparationsmetode end nødvendigt.

Nævnet har lagt vægt på, at det i selskabets system flere gange er noteret, at klageren ramte modpartens venstre fordør, at dette stemmer overens med, hvad modparten har anmeldt, og at det af billederne fra taksatorrapporten fremgår, at der var rød lakafsmitning på venstre fordør, hvilket stemmer overens med farven på klagerens bil.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at taksator modtog et krav fra værkstedet på dør og bagskærm i alt 7.552 kr., men afviste skaden på bagskærmen, idet der ikke var sammenhæng, hvorved rapporten ændredes til kun at omhandle dør, pris i alt 4.782,68 kr. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at der ikke er tale om en dækplade på venstre bagdør, men om en dækplade bag dør i venstre side, og at det havde været nødvendigt at afmontere dækpladen for at rette døren ud. Hulrumskonserveringen er ifølge selskabet en efterfølgende rustbeskyttelse af døren. Nævnet har endelig lagt vægt på at selskabet – lige som andre kunder, der benytter en håndværker – må være berettiget til at acceptere et tilbud og betale den pris, der opkræves af håndværkeren, med mindre tilbuddet/prisen må anses for ubilligt/urimeligt, jf. principperne i købelovens §§ 5 og 6. Klageren er ikke fremkommet med oplysninger, der giver nævnet anledning til at fastslå, at et tilbud på 4.782,68 kr. er urimeligt.

Da reparationsudgiften er mindre end selvrisikobeløbet, har selskabet derfor været berettiget til at opkræve dette beløb hos klageren.

8. 86864

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand