Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2016 blev i sag nr. 88503:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring hos Danske Forsikring. Hun klager over, at selskabet har opkrævet 2 gange selvrisiko i forbindelse med et anmeldt færdselsuheld den 23/8 2015.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at skaderne på klagerens bil hidrører fra 2 selvstændige skader, og at det derfor er berettiget til at opkræve 2 gange selvrisiko.

I klageskema af 25/9 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”D. 23 August har jeg parkeret min bil i …, da min mor, venner og jeg ville ud og sejle med ... Inden jeg stiger ud af bilen, trækker jeg, som altid, håndbremsen. Inden jeg forlader bilen, bruger jeg tid på samtale angående hvilke ting, der er vigtige at medbringe af drikkevarer, tæppe, mad mm. Efter fem-syv minutter går vi fra parkeringspladsen med vores oppakning.
>
> Turen med … tager ca. tre timer, og herefter vender jeg tilbage til min bil, hvor jeg til min store forskrækkelse ser, at den er blevet skubbet ind i en hæk over et stengærde. Det resulterede i en beskadiget bagkofanger, uduelig vinduesvisker og buler i bilen. Jeg ringer til Politiet med det samme, men de kommer ikke ud til den slags hærværk, får jeg at vide. Jeg ringer derefter til mit forsikringsselskab, Danske forsikring, og forhører mig om, hvordan jeg skal forholde mig til situationen. De fortæller, at jeg blot skal lave en skadesanmeldelse og det vil køre indover min selvrisiko.
> Da der er frit værkstedsvalg, vælger jeg at køre min bil ud til det værksted, der netop har foretaget stort bileftersyn på bilen samt synet den. … Automobiler i …, som modtager min bil den 02 september efter aftale.
>
> Efter nogle dage bliver jeg ringet op af værkstedet og får at vide, at min bil er ved maleren, men at taksator ikke vil godkende bulerne, der er opstået under ovennævnte hær-

værk. Da jeg er på arbejde, må jeg finde tid i arbejdstiden til at ringe til denne taksator ved navn ... Han siger, at bulerne må stamme fra en tidligere skade!! Og at han gerne vil have mig til at oprette en separat sag på bulerne. Jeg bliver helt paf og forklarer ham, at det er det samme som at blive voldtaget, melde det, og få at vide at man selv har lavet sine blå mærker.

Samtidig informerer jeg ham om, at min bil ingen buler havde før dette hærværk. Dette har jeg vidner på. Selv værkstedet kan bevidne min bils tilstand, før hærværket, idet de lige har gennemført stort serviceeftersyn og syn. Han siger, at han fastholder sin vurdering. Herefter ringer jeg til værkstedet og siger, at jeg ikke aner, hvad jeg skal stille op. De oplyser mig om, at det virkelig er dårlig behandling og at jeg bare skal klø på, da de ved at disse buler ikke var der før hændelsen.

Jeg kontakter Danske forsikring igen og de siger, at de vil tage dette videre til en overtaksator. Efter nogle dage får jeg besked om, at overtaksator fastholder det, som taksator … har sagt.

Jeg forstår ikke, hvordan et forsikringsselskab kan være så korrupt. Og hvordan når de frem til deres afgørelse? Jeg har ikke fået anden forklaring, end at det er dette, de vurderer.

Hvis min bil havde buler inden hærværket, ville jeg naturligvis have lavet en sag på dette overfor min forsikring. Danske forsikring siger, at det næste jeg kan foretage mig, er at klage til Ankenævnet.

Jeg har ved Ankenævnet snakket med en meget sød og behjælpelig Jurist: …, som bl.a. har henvist mig til at læse kendelse nr. 79763, som er en sag med udgangspunkt i akkurat samme behandling, som denne. Den 23 september gjorde jeg Danske forsikring opmærksom på at det ikke er i Ankenævnets praksis, ikke at informere mig om taksators vurdering, inden bilen bliver sendt til malerireparation mm. Jeg har herudover også gjort Danske forsikring opmærksom på ovennævnte kendelsesnummer.

I mine øjne er den helt gal og dette er en korrupt handling fra taksator og forsikringsselskabs side. Det er virkelig uretfærdigt at behandle sine medlemmer på sådan en måde.
I dag d. 25 September snakkede jeg igen med …, da jeg ikke er klar over hvordan jeg skal forholde mig overfor en modtaget værkstedsregning, som er indlysende at mit forsikringsselskab skal betale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne opnå en undskyldning fra forsikringsselskabets side over behandling af min sag. Samt, betaling af regning til værkstedet. I og med jeg til forsikringsselskabet én gang for denne sag har betalt min selvrisiko".

Hertil har selskabet i brev af 14/10 2015 bl.a. bemærket:

"Klager har købt en ansvars- og kaskoforsikring for sin bil med fast præmie, men med en selvrisiko på 3.671 kr. for skader, der ikke har en kendt skadevolder eller er omfattet at undtagelserne for selvrisiko jf. vilkårene punkt 9 H

Klager anmeldte pr. telefon d. 23. august 2015, at hun havde parkeret sin bil på en p-plads med håndbremsen trukket. Da hun kom tilbage til bilen, var den blevet skubbet til-

bage i den hæk, den havde været parkeret ved og bilens kofanger var revet af. Klager mente i øvrigt, at det meste af bagenden skulle skiftes.

Vores skadebehandler spurgte, om der var skader på fronten af bilen, der kunne vidne om, at en anden bil havde påkørt klagers bil. Klager mente imidlertid, at en eller anden havde skubbet bilen med hænderne.

Vores taksator modtog et værkstedstilbud elektronisk via forsi.dk fra reparatøren den 03. september 2015 kl. 08.26.32. Forsi.dk er forsikringsselskabernes integrererede skadeopgørelses system som værksted og selskab benytter til henholdsvis tilbud og godkendte taksatorrapporter.

Vores taksator bearbejdede værkstedstilbuddet samme dag og den 03. september 2015 kl. 12.36 fremsendte han en taksatorrapport med besked til værkstedet, om at skaden der var anmeldt til os, var på bagpartiet, hvorfor skaden på taget var fratrukket værkstedstilbuddet. Taksatorrapporten blev derfor reguleret ind efter dette, hvilket er noteret på rapporten som besked til værkstedet.

Taksator ringede i umiddelbar forlængelse af, at rapporten blev fremsendt til værkstedet, men herfra oplyste man, at bulerne i taget efter oplysninger fra kunden skulle medtages under skaden. Reparationen var på dette tidspunkt så langt fremme at bilen var sendt til autolakereren og reparationen kunne derfor ikke stoppes.

Taksator oplyste værkføreren om, at han ville kontakte klager for at oplyse, at skaden på bilens tag ikke var anmeldt til selskabet.

Inden taksator nåede at ringe til klager, ringede hun selv til taksator, og oplyste at skaden skulle medtages i samme skade som bilens bagparti. Taksator oplyste, at der ikke kunne konstateres en sammenhæng mellem skaden på bilens bagparti og skaden på bilens tag, og opfordrede derfor klager til at anmelde skaden på bilens tag, hvilket klager ikke ønskede.

Det bemærkes, at det i vores samarbejdsaftale med værkstedet tydligt fremgår, at reparationer ikke må påbegyndes, før vi har godkendt rapporten. Det fremgår endvidere af de gældende vilkår punkt 17 C, at reparationer kun må ske efter aftale med Topdanmark.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan konstatere en sammenhæng mellem skaderne på bilens tag og bilens bagparti og såfremt klager ønsker at anmelde skaden på bilens tag, vil der blive opkrævet 3.671 kr. yderligere i selvrisiko for denne skade.

De vedlagte ankenævnskendelser omhandler begge spørgsmålet om en eller flere skader".

Heroverfor har klageren i mail af 23/10 2015 bl.a. anført:

"Jeg har modtaget forsikringsselskabets svar vedrørende min klage og har tilføjelser til deres indlæg.

I afsnittet som begynder med: Vores skades behandler spurgte....

Kan jeg tilføje at forsikringsselskabet spurgte om jeg kunne se nogle buler på fronten, hvortil jeg svarede: NEJ UMIDDELBART ikke, grundet snavs og insekter. Men at jeg ville køre den på værksted så de kunne tjekke. Det blev der ikke gjort nogle indsigelser imod fra forsikringsselskabet side, ej heller blev jeg oplyst om den videre proces. Blot at jeg på daværende tidspunkt nu havde angivet hærværket til forsikringen.

Jeg var rystet over at finde min bil på denne måde og oplyste på samme tid forsikringen om at jeg ikke havde mulighed for at se hvad der var af eventuelle skader på underdelen af bilen, efter denne hændelse.

I afsnittet som starte med: Inden taksator nåede

Kan jeg tilføje at det er taksators ansvar at ringe til forsikrings kunden og ikke omvendt. Taksator havde haft tid nok til at kontakte mig. Inden jeg selv kontaktede taksator, på baggrund af besked fra værkstedet.

Hvordan kan en taksator træffe en beslutning om at skader udført i hærværk på en bil, ikke er udført i sammenhæng?

Hertil vil jeg igen tilføje, at jeg har vidner på, at min bil forinden ikke havde buler, ej heller i taget.

Af værksteds rapporter, syn, og stort serviceeftersyn ville dette have fremgået som punkt hvis det var tilfældet, hvilket det ikke er.

Kendelse : 81.542, som forsikringsselskabet henviser til, mener jeg ikke kan benyttes som sammenligning i denne sag, da der hverken er farvemærkning eller lignende.
Herudover står der i ovennævnte kendelse at: Hvad taksator vurderer, er korrekt! Hvilket jeg opfatter, som et Umenneskeligt udsagn overfor sine kunder, som troligt betaler deres præmiesum, og bliver behandlet som skidt når man har allermest brug for dem.

I ønskes fra mig en god arbejdslyst og jeg ser frem til at høre Jeres afgørelse".

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

Af samarbejdsaftalen med værkstedet fremgår det bl.a.:

"Reparationen må ikke påbegyndes, før Topdanmark har godkendt rapporten.

Kan Topdanmarks taksator ikke godkende rapporten, vil han tage kontakt til reparatøren for evt. rettelser i reparationsomfang".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17. Hvis skaden sker
A. En skade skal anmeldes hurtigt
1. Sker der en skade, skal Danske Forsikring have besked hurtigst muligt.

…
B. Hvordan kan en skade anmeldes?
1. En skade kan anmeldes til Danske Forsikring enten telefonisk eller via www.danskeforsikring.dk.

…
C. Udbedring af skade skal ske efter aftale med Danske Forsikring
1. Reparationer må kun ske efter aftale med Danske Forsikring. Forsikringstageren kan på egen hånd få udført mindre reparationer, hvis det er ulovligt eller uforsvarligt at køre videre med bilen, og kørslen ikke kan udsættes.
2. Danske Forsikring har ret til at anvise reparatør.
3. Når bilen bliver afleveret på værkstedet, vil værkstedet kontakte taksator".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/8 2015 telefonisk til selskabet, at hun havde parkeret sin bil på en p-plads med håndbremsen trukket. Da hun kom tilbage til bilen, konstaterede klageren, at bilen var kørt ind i en hæk, som den var parkeret ved, og at dens kofanger var revet af. Klageren oplyste i den forbindelse ikke om skader på bilens tag.

Selskabets taksator modtog den 3/9 2015 elektronisk et værkstedstilbud fra værkstedet, hvor klagerens bil var indbragt. Det fremgik af tilbuddet, at dette omfattede både skaden på bilens bagparti samt en skade på bilens tag. Selskabets taksator bearbejdede samme dag tilbuddet og fremsendte en besked til værkstedet om, at det alene var skaden på bilens bagparti, der kunne godkendes, da det var den eneste skade, klageren havde anmeldt, og at skaden på taget derfor var fratrukket værkstedstilbuddet. Taksatorrapporten blev derfor reguleret ind efter dette, hvilket blev noteret på rapporten. Taksator ringede herefter til værkstedet, der oplyste, at skaden på bilens tag – efter oplysninger fra klageren – skulle medtages under den allerede anmeldte skade. Reparationen af bilen var på dette tidspunkt allerede så langt fremme, at bilen var sendt til autolakerer, og reparationen kunne derfor ikke stoppes.

Klageren har anført, at begge skader er opstået i forbindelse med den anmeldte skade, og at hun derfor kun er forpligtet til at betale én selvrisiko. Hun henviser endvidere til nævnets kendelse nr. 79763, hvorefter selskabet er forpligtet til at informere forsikringstageren om taksators vurdering, inden reparationen foretages.

Selskabet har anført, at der ikke er sammenhæng mellem skaderne på bilens tag og skaderne på bilens bagparti, og at klageren – såfremt hun ønsker at anmelde skaden på bilens tag – vil blive opkrævet selvrisiko, i alt 3.671 kr. for denne skade.

For så vidt angår klagerens henvisning til kendelse nr. 79763 har selskabet anført, at taksatoren i den konkrete sag havde takseret skaden og sendt bilen til reparation uden at kontakte kunden. I den aktuelle sag var bilen repareret, inden taksator fik lejlighed til at taksere skaden. Selskabet henviser endvidere til samarbejdsaftalen mellem selskabet og værkstedet, hvoraf det fremgår, at reparationer ikke må påbegyndes, før selskabet har godkendt rapporten samt til forsikringsbetingelsernes punkt 17 C, hvorefter reparationer kun må ske efter aftale med selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anset skaderne for forvoldt ved to selvstændige forsikringsbegivenheder, hvorfor det som udgangspunkt er berettiget til at opkræve to gange selvrisiko hos klageren.

Nævnet lægger til grund, at reparatøren iværksatte reparationen, før selskabet oplyste, at reparationen af skaderne på bilens tag ville blive anset som en selvstændig skade, der medførte yderligere opkrævning af selvrisiko. Under disse omstændigheder finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets krav om betaling af to gange selvrisiko.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til andet resultat.

7. 88503

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels