Ankenævnet for Forsikring

Den 14. september 2016 blev i sag nr. 89186:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin rådgiver over selskabets erstatningsopgørelse for en skade på den forsikrede cykels carbonstel. Det er klagerens vurdering, at stellet ikke kan repareres, og at det skal erklæres totalskadet.

Selskabet har afvist klagerens krav og henvist til, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til at lade cyklen reparere, og at reparationen vil sætte cyklen i væsentligt samme stand som før skaden.

I brev af 9/3 2016 til nævnet fra klagerens rådgiver hedder det:

> "[Klageren] styrtede den 12. oktober 2015 på sin cykel, som er en særlig carboncykel. Cyklen led ved styrtet flere skader, heriblandt et brud på cyklens helstøbte carbonramme af mærket … . Cyklen er særligt forsikret ved Tryg Forsikring jf. vedlagte forsikringspolice (bilag 2). Der er i sagen alene tvist angående erstatning af carbonrammen og ikke cyklens øvrige beskadigede dele.
>
> [Klageren] anmelder skaden til Tryg Forsikring den 14. oktober 2015. Tryg anerkender fuld erstatning for flere af cyklens beskadigede dele men mener, at skaden på carbonrammen kan udbedres af firmaet … Tryg Forsikring henviser i denne forbindelse til forsikringspolicens betingelser, hvorefter forsikringsselskabet har ret til at lade de beskadigede genstande reparere for at sætte dem i væsentligt samme stand som før skaden. Herved forstås ifølge policen, at genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden.

Efter kontakt med førende eksperter på området, herunder stellets importør, …, samt cykelmekaniker …, viser det sig dog, at en reparation af bruddet på en helstøbt carbonramme hverken er sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og i øvrigt ikke er ydelsesmæssigt acceptabelt (korrespondancen vedlægges som bilag 3 og 4).

[Klageren] foreviser disse udtalelser til Tryg Forsikring, som til trods for dette fastholder deres tidligere trufne afgørelse.

Retshjælpen skal desuden henlede ankenævnets opmærksomhed på nævnets egen afgørelse AK 86.741, hvor der var tale om en lignende situation. Klager havde i denne afgørelse ikke godtgjort, at reparationen var utilstrækkelig, hvilket klager i denne sag netop har godtgjort på baggrund af ekspertudtalelserne. Desuden er forskellen på sagerne antal af brud på rammen, da [klageren] har to brud, som er gennemgående, hvilket er et større problem end blot det enkelte brud i AK 86.741.

På baggrund af disse udtalelser fra [importøren] og [cykelmekanikeren], er det [klagerens] opfattelse, at Tryg Forsikring ved at lade cyklen reparere ved … [reparatør] ikke opfylder den i policen angivne pligt i forbindelse med reparation. Tryg Forsikring kan således ikke ved at lade rammen reparere, sætte cyklen i 'væsentligt samme stand', da en reparation ikke er tilstrækkelig grundet carbonrammens særegne karakter, men der bør i stedet ske en fuldstændig udskiftning af rammen. Rammen er således så ødelagt, at der ikke bør herske tvivl om, at der skal en ny ramme til."

Dertil har selskabet i brev af 6/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Af kundens police fremgår under særlige betingelser følgende:

Tryg har ret til at yde erstatning ved

b. at lade beskadigede genstande reparere, for derved at sætte dem i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstås, at genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Ønsker sikrede ikke reparation, udbetales erstatnings svarende til den pris, Tryg kan få udført reparationen til.

Der ydes ikke erstatning for skader, som alene er af kosmetisk art, fx ridser og skrammer.

…

Vores vurdering af ankenævnssagen

Efter skaden har fotos af cyklen været sendt til et anerkendt værksted … [reparatør], der kan reparere cykelrammen således, at den vil have samme stabilitet, symmetri, styrke og holdbarhed som før skaden. Profilen bliver bygget op, så de ødelagte fibre bliver fjernet og reparationsområdet får optimal styrke. Der vil derfor ikke være nogen målbar øget eller svækket stivhed i reparationsområdet.

M.h.t. hjulet har værkstedet oplyst, at hjulet er så skadet, at det ikke kan repareres.

Det er almindeligt og fuldt ud forsvarligt at reparere cyklen, og reparationsmetoden benyttes af såvel mange cykelklubber og af Dansk Cykelunion, der også får deres egne cykelrammer og hjul repareret hos [reparatøren]. Det gælder også cykler, der deltager i UCI løb. Endvidere har reparatøren en skadesaftale med … under Dansk Cykelunion ...

Af [reparatørens] mail af 21. oktober 2015 til kunden (Bilag 5) fremgår det, at firmaet yder garanti på reparation af carbonskader.

Endvidere fremgår, at [reparatøren] tester alle reparationer før overfladebehandling og udlevering, og at emnerne som minimum skal leve op til samme krav, som emnet havde oprindeligt, med mindre der specifikt er taget forbehold for andet i skriftligt tilbud.

Tests bliver udført efter løbende samarbejde med Teknologisk Institut …

Af tidligere test fra Teknologisk Institut … fremgår på side 1, at test proceduren er i overensstemmelse med DIN EN 14764, som er de internationale standarder, der er gældende i hele Europa.

I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at det er samme test, som cykelfabrikkerne skal leve op til, inden de sælger cyklerne videre.

Testresultater viser, at reparationer af carbonrammer er intakte og ligger langt inden for det påkrævede i henhold til de internationale standarder.

Vores kunde har fremsendt en udtalelse fra en cykelmekaniker og fra distributøren af cyklerne.

Det kommer ikke bag på os, at firmaet, der producerer carboncyklerne, afviser, at disse kan repareres, men der foreligger ingen dokumentation for, at dette ikke kan lade sig gøre.

Cykelmekanikeren oplyser, at han ikke ville sende nogle af hans ryttere ud på en ramme, der havde været knækket.

Dette dokumenterer imidlertid på ingen måde, at reparationen ikke kan lave forsvarligt.

Ifølge policens særlige betingelser omkring erstatningsopgørelsen forstås ved væsentlig samme stand, at genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden.

Det mener vi fuldt ud vi opfylder ved den af [reparatøren] foreslåede reparation, der efterfølgende testes efter de internationale standarder, som også cykelfabrikkerne skal overholde inden de sender en cykel på gaden.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klagerens rådgiver i mail af 20/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"[Klageren] stiller sig uforstående over for, at [reparatøren] i sine vilkår skriver, at garantien bortfalder ved videresalg. Det er [klagerens] overbevisning, at et sådan vilkår, foruden den allerede indsendte dokumentation, skaber et indtryk af, at reparationen har en så ringe holdbarhed, at man fra reparatørens side ikke ønsker at bibeholde en garantiforpligtelse ved videresalg."

Heroverfor har selskabet i brev af 9/5 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Det at garantien bortfalder ved videresalg af cyklen er et ganske almindeligt vilkår, der lægger sig op af producenten …'s egne vilkår. Af [producentens] egne vilkår fremgår, at fabriksgarantien kun dækker 1. ejer.
>
> Det har således intet med reparationens holdbarhed at gøre."

Klagerens rådgiver har ved mail af 25/5 2016 til nævnet sendt en mail af 15/5 2016 fra en producent af stel, der ikke er magen til klagerens, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Da vi lige som mange andre producenter af high end carbon cykelstel, benytter os af gennemgående carbonfibre, kan reparationer af disse gennemgående fibre kun laves ved at udskifte hele de brudte fibre og det kan kun gøres ved at skifte hele lag og eller hele fibre. Derfor vil carbon reparation, hvor **kun** det knækkede/revnede område udbedres, ikke være fyldestgørende. Med andre ord, vi kunne ALDRIG selv finde på at udføre carbon reparationer af gennemgående carbon fibre, da det ganske enkelt vil udgøre sikkerhedsfare, da stellet er svækket betydeligt.
>
> Hvis dit forsikringsselskab insistere på at udføre denne carbo reparation, skal du kræve at få en skriftlig garanti på at de dækker personskade, ved styrt osv hvis stellet knækker igen."

Selskabet har heroverfor i mail af 6/6 2016 til nævnet bemærket:

> "Vores kunde fremsender kommentarer fra en salgsansvarlig for cykelproducenten … [En anden producent]. Der er imidlertid ikke tale om et cykelstel fra [den anden producent], men om et cykelstel fra producenten … [producenten af klagerens cykelstel].
>
> Når [reparatøren] reparerer stel, benytter de samme metoder som fabrikanten.
>
> Der er ingen rammer, der består af gennemgående fibre hele vejen. I den forbindelse vedhæftes artikel omkring carbonrammer, hvor man på side 7-8 kan se, hvordan et stel er bygget op af fibre."

Af den ovenfor omtalte artikel, der er skrevet af reparatøren, fremgår bl.a.:

> "Det helt unikke ved materialet er, at strukturen med den rette teknik kan genskabes efter skader. Ved reparation af flækkede, knækkede eller sågar knuste emner, kan forholdet mellem styrke, fleksibilitet og vægt således reetableres. Afhængig af hvor på emnet skaden er opstået, sker dette i nogle tilfælde ved at vælge andre vævninger, eller sågar en stokastisk struktur, for at kunne kombinere fiberretningerne i brudfladen.
> **…**
> **Layup - måden at få fibrene til at arbejde sammen på**
> Dette er et eksempel på et teknisk layup med placering, kulfiber kvalitet og orientering (f.eks. 0 grader, 45 grader, 90 grader). Der er otte lag i alt ved hjælp af tre forskellige typer af carbonfibre. Denne kombination er optimeret til at håndtere specifikke retningsbestemte belastninger, der virker på rammen.
>
> Ud fra den foregående forklaring, burde det være ligetil: 'Flere lag med hver sin fiberretning giver den optimale styrke', men så simpelt er det desværre ikke, for så vil der visse steder i

konstruktionen være fibre, der ikke påvirkes i den rigtige retning. Derfor kombineres disse med uni-directionale fibre, altså 'måtter' hvor der kun er enkelte tråde der styrer langsgående fiberkoncentrationer. Lidt ligesom vores egne muskler. Disse strukturer (f.eks. 1 k, 3k, 12k) skaber stærkere rammer.

Ud over at få større koncentrationer af fibre i samme retning, undgår man også at fibrene bøjer ind over hinanden. Ved mange konstruktioner er de vævede fibre kun anvendt i top-laget, for at få en ensartet og sammenhængende struktur og udseende. Alle indre vævninger er primært langsgående.

I visse vridningszoner kan det yderligere være fordelagtigt, at tilføje stokastiske strukturer, hvor fiberretningerne danner en slags uensartet gitterkonstruktion, ligesom kernen i vores egne knogler.
Den synlige struktur er altså ikke nødvendigvis lig med den generelle fibertype i konstruktionen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Mail af 21/10 2015 til selskabet fra reparatøren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Reparation af højre sadelstræber og højre bagstræber jfr. tilsendte billeder er inkl. lakarbejde **kr. 5.800,-**
…
Reparationstiden er pt. ca. 3 uger efter modtagelse. Alt reparationsarbejde på værkstedet er 100% håndarbejde, så den forventede arbejdstid er en vurdering ud fra, hvad der i forvejen ligger af opgaver når vi modtager det nye emne.
De fleste opgaver bliver leveret hurtigere end anslået, men det kan i sagens natur gå begge veje.
Resultatet kommer så tæt på originalen som muligt - variationer kan forekomme.
…
Garanti på reparation af carbon-skader.
… [reparatøren] tester in-house alle reparationer før overfladebehandling og udlevering. Emnerne skal minimum leve op til samme krav som emnet havde oprindeligt, med mindre der specifikt er taget forbehold for andet i skriftligt tilbud.
Vores test bliver udført efter løbende samarbejde med Teknologisk Institut ...
Garantiens omfang:
[Reparatøren] yder op til 12 måneders garanti på carbon-reparationer, afhængig af skadetype, og er gældende fra fakturadato.
Garantien dækker re-reparation af samme emne og kan ikke ændres til kontant betaling/økonomisk erstatning.
Garantien bortfalder ved videresalg.
Dokumentation:
Garantireparationer udføres kun mod forevisning af faktura med påført garantiperiode - alternativt faktura og skriftligt tilbud omfattende garantibetingelser og periode.
Hvad er omfattet af garantien:
Garantien omfatter selve carbon-reparationen og kun denne.
Garantien er gældende ved korrekt brug og vedligehold.
Vi forbeholder os ret til at re-reparere defekte rammer og gafler.
Hvad dækker garantien ikke:
Garantien dækker ikke ved pludseligt opståede ydre påvirkninger, fx slag, slid og tryk, samt ved eventuelle følgeskader i forbindelse med andre fremtidige skader på samme emne.
Skader forårsaget af ukorrekt brug, manglende vedligehold osv, styrt og overbelastinger, overspænding, modificering af forgaffel eller påmontering af yderligere produkter er alle undtaget af garantien.

Lakskader samt skader efter hop eller overbelastninger er ligeledes ikke dækket af garantien. [Reparatøren] udfører reparationer, modifikationer og unika opbygninger efter ønske og tilbud, og kan ikke drages til ansvar for eventuel frafald af anden garanti på de bearbejdede emner. Yderligere omkostninger såsom samling, transport osv. er ikke omfattet af garantien."

Mail af 26/10 2015 til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"Vi har nu modtaget svar fra [reparatøren] som har vurderet skaden på din cykel.

Som det fremgår af vedhæftede mail kan den skete skade på din ramme godt udbedres. Det vil koste 5.800kr.

Cyklen skal derfor indleveres til … [reparatøren] ...
Åbningstider fremgår af [reparatørens] hjemmeside. Vi betaler for evt. fragtudgift med GLS.

Du bedes inden cyklen indleveres sørge for at denne er afmonteret. Hvis du selv kan gøre dette betaler vi 100 kr. pr. time (anslået 2 timer). Ellers kan du indlevere den hos en cykelhandler som kan afmontere delene, og indsende regningen til os.
Der gælder en selvrisiko på 2.000 kr. som fratrækkes."

Mail af 28/10 2015 fra en cykelmekaniker, hvoraf fremgår:

"Jeg kan se at de siger at den kan laves, men efter min erfaring ville jeg aldrig sende nogle af mine rytter ud på en ramme der havde være knækket.
Jeg har arbejdet med [diverse] store cykelhold, … med mere, og finder løsningen ikke til arp. på sådan en top ramme, da rammen produceres i et stykke og monoqe støbning. Men uacceptabelt og laver den."

Mail af 29/10 2015 fra distributøren af klagerens stel, hvoraf fremgår:

"Til gengæld har vi et stort kendskab til carbon cykler, og indblik i carbon produktionen hos [producenten af klagerens stel] som bygger monoque carbon rammer i den fineste kvalitet, og benytter sig af den bedste carbonfiber og teknologi.

I følge [producenten] kan en carbon ramme fint udbedres, såfremt der er tale om et minimalt brud på et ubetydeligt sted på rammen.

I det konkrete tilfælde er der tale om et væsentligt større brud på bagstagen, som den vigtigste del af rammen som får kraften fra pedalerne ud i hjulene, og samtidig absobere ujævnheder og stød, så den fortsat opnås en minimal rullemodstand.

Vi ved at der benyttes mange forskellige carbonfiber til netop bagstagen, og brudte fibre naturligvis ikke kan repareres uden der gåes på kompromis med kvaliteten med stivhed, stabilitet og balance i rammen.

Vi har tidligere forsøgt at få [producenten] til at reparere en tilsvarende skade, hvilke blev afvist med den begrundelse at det måtte betragtes som uansvarligt, og direkte farligt, hvis rammen på et senere tidspunkt knækkede på eksempelvis på en stejl nedkørsel."

Mail af 6/1 2016 fra distributøren af klagerens stel, hvoraf fremgår:

"Carbon rammer kan godt repareres, men det vil aldrig blive som en ny ramme hvor fibrene er lagt på bestemte måder som at opnå præcis den vridningsstabilitet ønskes fra fabrikken.
Det er her tale om en meget dyr ramme, hvor reparatøren jo ikke kender den fiber som er benyttet, og derved ikke kan genskabe samme funktion – jf., mit tidligere skriv.
[Producenten af klagerens stel] er en af verdens bedste på sit område, og vi ved de ikke selv reparere carbon rammer af samme årsag."

Af policen fremgår bl.a.:

"**Særlige Betingelser:**
…
Tryg har ret til at yde erstatning ved
…
b. at lade beskadigede genstande reparere, for derved at sætte dem i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentligt samme stand forstås, at genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Ønsker sikrede ikke reparation, udbetales erstatning svarende til den pris, Tryg kan få udført reparationen til."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Skadeanmeldelse og – opgørelse**
…
Erstatningen opgøres på grundlag af genanskaffelsesprisen umiddelbart før en forsikringsbegivenheds indtræden med rimelige fradrag for alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Såfremt et forsikret objekt består af to eller flere dele, ydes erstatning kun i forhold til værdien af den tabte eller beskadigede del."

Nævnet udtaler:

Klagerens rådgiver har i sit brev af 9/3 2016 anført, at klageren kræver erstatning for udgifterne til et nyt cykelstel, idet stellet er "så ødelagt, at der ikke bør herske tvivl om, at der skal [et nyt stel til]". Til støtte herfor har klagerens rådgiver henvist til mails fra distributøren af stellet, en cykelmekaniker, og en producent af stel.

Distributøren har i sin mail af 29/10 2015 anført, at klagerens stel har et større brud på bagstagen, som er den vigtigste del af rammen som får kraften fra pedalerne ud i hjulene, og samtidig absorberer ujævnheder og stød, så der opnås en minimal rullemodstand. En reparation kan ifølge distributøren ikke foretages uden at gå på kompromis med stivhed, stabilitet og balance i stellet. Det er desuden anført, at producenten af klagerens stel tidligere har afvist at reparere en tilsvarende skade. Distributøren har i sin

senere mail anført, at en reparatør ikke kan genskabe samme "funktion", da reparatøren ikke kender den fiber, der oprindeligt blev benyttet. Cykelmekanikeren har i sin mail af 28/10 2015 anført, at det er uacceptabelt at reparere et stel som klagerens. Producenten af de stel, der ikke er magen til klagerens, har i sin mail af 15/5 2016 anført, at reparationer af gennemgående fibre kun kan laves ved at udskifte "hele de brudte fibre og det kan kun gøres ved at skifte hele lag og eller hele fibre. Derfor vil carbon reparationer, hvor kun det knækkede/revnede område udbedres, ikke være fyldestgørende."

Selskabet har heroverfor i sit brev af 6/4 2016 anført, at selskabet kan opfylde sin erstatningsforpligtigelse ved "at reparere genstanden". Desuden er det anført, stellet kan repareres således, at det vil have samme stabilitet, symmetri, styrke og holdbarhed som før skaden. Herudover har selskabet anført, at reparatøren anvendes af mange cykelklubber og Dansk Cykelunion samt licensryttere. Reparatøren giver ifølge selskabet garanti på reparationen. Ifølge selskabets mail af 21/10 2015 er erstatningen for reparationen opgjort i henhold til et udbedringsforslag fra reparatøren.

Det fremgår af policens særlige betingelser, at selskabet har "ret til at yde erstatning ved at lade den beskadigede genstand reparere for derved at sætte i væsentlig samme stand som før skaden". "Væsentlig samme stand" er i samme betingelse defineret som, "at genstanden i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet foreslåede udbedringsmetode er utilstrækkelig. Nævnet lægger derfor til grund, at den af selskabet foreslåede reparation vil sætte cyklen i væsentligt samme stand som før skaden. Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning.

Nævnet bemærker, at det fremgår af policen, at selskabet har ret til at yde erstatning ved at lade beskadigede genstande reparere. På den baggrund og da det er selskabet, der anviste klageren til reparatøren, jf. selskabets mail af 26/10 2015, er det nævnets opfattelse, at selskabet har påtaget sig at forestå udførelsen af reparationsarbejdet.

Klageren vil herefter ved eventuelle senere reklamationer over reparationen have mulighed for at rette et krav mod selskabet.

Nævnet bemærker endvidere, at såfremt klageren ikke ønsker reparation, har han efter policen ret til at få udbetalt erstatning svarende til den pris, som selskabet kan få udført reparationen til.

Med disse bemærkninger

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels