Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 89526:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over reparationen af en anmeldt skade på det forsikrede køretøj.

Selskabet har afvist at yde dækning for en støjende klimakompressor med henvisning til, at den ikke blev skadet ved det anmeldte uheld, og at det ikke er sandsynliggjort, at støjen er opstået ved reparation af bilen. Selskabet har afvist at yde dækning for en bule på venstre bagskærm med henvisning til, at den ikke er forårsaget af værkstedet.

I klage modtaget 14/6 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Start uheld 27 marts 2015
> Bilen kører med besvær fra uheldssted til bopæl hvorefter bilen bliver afhentet. Kørt til [værksted 1]
> Efter endt reparation modtager vi bilen og kan konstatere at nummerpladen blot er udbanket. Der er slibemærker/lakskade ved toppen af motorhjelmen (har intet med uheldet at gøre), som ikke var der før ulykken. Motorhjelmen sidder skævt.
> Vi gør indsigelse
> Det var aftalen mellem taksator og værkstedet at nummerpladen skulle skiftes. Det bliver den efter indsigelsen...
> Hvad angår lakskaden, som aldrig er sket før hos autolakeren, bliver også udbedret nu efter indsigelse.
> Hvad angår motorhjelmen får vi den besked at værkstedet ikke har arbejdet på den del, men fakta er at hjelmen ikke sad skævt inden uheldet.
> Motorhjelmen bliver nu også rettet efter indsigelse

Efter 2. tur hos værkstedet har bilen nu en bule i venstre bagskærm. Ingen vil vedkende sig ansvar for denne.
Vigtigst af alt; da vi modtager bilen første gang fra værkstedet, er der decideret larm fra klima kompressoren (det bliver konstateret på et andet værksted [værksted 2], at støjen kommer herfra)
Påstanden om at hverken taksator eller værksted har kunnet høre mislyden er ikke korrekt. [Medarbejder] fra [værksted 1] kunne høre 'noget mislyd' og taksatoren kunne intet høre.
En mekaniker fra [værksted 2] har i privat regi udtalt at det er helt galt og at den skal skiftes. Han sagde at der i forbindelse med uheldet sagtens kunne komme skidt fra kondensator med rundt i klima anlægget. Bilen har trods alt kørt fra uheldsstedet til bopæl
Taksator påstår at larmen kommer pga slitage.
Vi har forhørt os hos flere [bilmærke]værksteder … som finder det usandsynligt at klimakompressoren larmer pga slitage ved en bil fra 2011, som har kørt 80.000 km. Det er langt mere sandsynligt at det er en følgeskade fra ulykken.
Vedhæftet er en udtalelse fra [bilimportøren]
Hvis vi antager at det skulle være pga slitage, burde den larme mere nu end sidste år. Det gør den ikke. Det er den samme konstante larm som lige efter ulykken.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Udskiftning af klima kompressor og en udskylning af klima system, så vi får et lydløst klima anlæg som før ulykken. Bulen i venstre bagskærm forventes udbedret."

Selskabet har i brev af 4/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 30. marts 2015 og noterede i den forbindelse følgende:
'FT påkører forankørende. Ved ikke om de er kørt sammen først'.

Vores kunde oplyste endvidere, at der var skade på køleren.

Vi henviste vores kunde til et af vores samarbejdsværksteder, [værksted 1], og skaderne på vores kundes bil blev opgjort til 44.719,04 kr. iht. Taksatorrapport … Der blev i forbindelse med reparationen udskiftet en kondensor til klimaanlægget, men dette har ikke umiddelbart forbindelse til kompressoren

Vores kunde kontaktede vores taksator telefonisk d. 10. juni 2016 og oplyste, at der efter reparationen var konstateret støj/mislyd fra klimakompressoren, som han mente kunne henføres til reparationen. Vores taksator mente ikke, at dette var muligt, idet kompressoren var placeret således, at den ikke blev påvirket udefra ved fx stød. Bilen blev efterfølgende undersøgt hos [værksted 2] for at fastslå, om reparationen kunne have forårsaget støjen/mislyden. Dette blev afvist hos [værksted 2].

D. 30. juni 2015 talte vores taksator igen med vores kunde angående støjen fra klimakompressoren. Han oplyste, at sagen havde være vendt med en overtaksator og at man ligeledes havde kontaktet firmaet … ApS, som er specialiseret i klimaanlæg. [Klimaanlægsfirma] gennemgik reparationen med førstnævnte værksted og oplyste efterfølgende, at den udførte reparation ikke havde relation til støjen fra kompressoren.

Vores kunde rettede henvendelse direkte til vores overtaksator d. 28. juli 2015. Han gennemgik igen reparationen sammen med vores kunde og oplyste, at der ikke var relation

mellem reparationen og udskiftningen af kondensoren og mislyden/støjen fra kompressoren. Der var ikke skade på kompressoren og vi henviste til, at mislyden muligvis kunne skyldes slitage.

Ved mail af 11. august 2015 klagede vores kunde til Kvalitetsafdelingen. Af klagen fremgik det, at han var utilfreds med at vi ikke ville anerkende mislyden fra kompressoren som en følgeskade, og derudover var der konstateret en skade på venstre bagskærm, som værkstedet ikke ville anerkende.

Klagen blev besvaret d. 25. august 2015, hvor afgørelsen vedrørende mislyden blev fastholdt. For så vidt angik bulen i venstre bagskærm oplyste vi, at vi ville indhente en redegørelse fra værkstedet.

Denne blev modtaget 15. september 2015 og indeholdt både udtalelse vedrørende bulen og mislyden. Ligeledes modtog vi en udtalelse fra det andet værksted vedrørende mislyden. Begge oplyste, at de ikke mente, at mislyden stammede fra reparationen.

Konklusion
På det foreliggende grundlag finder vi det ikke sandsynligt, at mislyden fra kompressoren stammer for reparationen og/eller udskiftningen af kondensoren.

Det er vores opfattelse, at dette til fulde er bevidst ved udtalelserne fra de to værksteder, samt konklusionen fra [klimaanlægsfirma].

Jeg har gennemgået den tilsendte udtalelse fra [bilimportør]. Jeg mener dog ikke, at den kommer til en anden konklusion end de udtalelser vi har forelagt vores kunde.

Det fremgår af klagen, at vores kunde har fået udtalelse fra [bilmærke]værksteder flere steder i Danmark og i … Jeg skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi allerede i forbindelse med Kvalitetsklagen fortalte vores kunde, at vi naturligvis gerne ville se udtalelserne og genoptage sagen, såfremt udtalelserne ville give anledning til dette. Vi har dog aldrig modtaget udtalelserne.
…
På baggrund af ovenstående fastholder jeg således vores afgørelse."

Klageren har i mail af 14/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget udtalelse fra [værksted 3], som bliver sendt i en separat mail herefter.

Vil blot kommentere på udtalelse … fra Tryg:
Værkføreren fra [værksted 1] kan høre der er støj fra klimakompressor og rislen i klimarør.
Taksator … kan ikke høre noget pga, efter egen udtalelse, dårlig hørelse.
I mellemtiden har jeg talt privat med …, som er mekaniker hos [værksted 2]. Han siger den er helt gal med klimakompressor; den bør udskiftes og systemet skylles igennem for urenheder, da der iflg. hans udsagn sagtens kan komme skidt fragmenter fra den indvendige del af klimakompressor ved kollision.
Han siger 'kom ud til [værksted 2], vi kan lave den'.
[Tryg] skriver bilen kom til [værksted 2] for at fastslå om reparation var korrekt udført. Dette er ikke korrekt.
Den kom derud for at få lavet klimakompressoren.
I første omgang konstaterer [værksted 2] at det er klimakompressoren, der larmer. De siger den skal sendes ind til rep. og at den reparation kan koste 20-30.000,-

Jeg aftaler med taksator … at hvis larmen kommer pga slitage, er det os, der skal betale og hvis det er en følgeskade af ulykken, skal forsikringen betale.
Jeg understreger at det er tåbeligt at bruge 20-30.000 kr. på dette, da en ny kun koster kr. 10.000,-
Kort tid senere kan vi hente bilen uden rep af klimakompressor, da vi får den besked fra [taksator], at han ikke vil bruge mere tid på denne sag?!
Vi kan ikke bevise at klimakompressoren ikke larmede lige før ulykken, ligesom udtalelsen fra [klimaanlægsfirma] heller ej beviser noget i den retning, men efter udsagn fra [værksted 3] var der INGEN larm 1 måned før ulykken."

Selskabet har i brev af 26/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende udtalelse fra [værksted 3] er det min opfattelse, at den ikke kan lægges til grund for sagens afgørelse. Udtalelse kommer på baggrund af et serviceeftersyn foretaget for 18 måneder siden og løfter ikke bevisbyrden for, om mislydene ved kompressoren stammer fra uheldet d. 27. marts 2015 eller ej."

Klageren har i mail af 17/10 2016 bl.a. anført:

"Hermed følger 2 supplerende/nye udtalelser fra hhv. … Køleteknik samt [værksted 3].
Dette burde nok have været nævnt noget før, da det er til vores fordel. … fra [værksted 3] har besigtiget bilen umiddelbart efter ulykken, da hans værksted ligger 1,5 km fra vores bopæl. Han kommer dog først senere med den udtalelse, at han hele tiden har været af den opfattelse, at der gik hul på klima anlægget ved ulykken. Dog er hans udtalelse på skrift meget kort efter at han har haft en telefonisk samtale med taksator …, for som han selv siger uofficielt, frygter han at miste forsikringsreperationer for Tryg, hvis han udtaler sig for meget.
Vi henviser også til [værksted 3]s første udtalelse, hvoraf det fremgår at klimaanlægget fungerede støj og fejlfrit en måned før ulykken.
Ligeledes har vi udtalelsen fra … Køleteknik, der bekræfter at dette ikke er usædvanligt ved en front ulykke.
…
[Tryg] undrer sig over ikke at have modtaget udtalelser fra en håndfuld [bilmærke]værksteder, vi har talt med. Vi valgte derfor at fremsende udtalelse fra den store organisation … , der bekræfter det er højst usædvanligt at en [biltype] fra den årgang samt kilometertal allerede har defekt kompressor, hvilket alle også har bekræftet mig i. (undtaget de værksteder Taksator … samarbejder med)"

Selskabet har i brev af 4/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

"…Ligeledes må jeg påpege, at … Køleteknik er specialiseret i varmeanlæg til huse, hvorfor jeg stiller mig uforstående ovenfor, at vores kunde har indhentet en udtalelse derfra.

Det er dog korrekt som … Køleteknik skriver, at ved en frontskade er der stor sandsynlighed for, at kondensoren tager skade, da denne sidder foran køleren. I det konkrete tilfælde, er der dog ikke gået hul på kondensoren og der er derfor heller ikke løbet væske ud. Der er naturligvis fyldt væske på i forbindelse med udskiftningen af kondensoren og jeg kan oplyse, at både [værksted 1] og [værksted 2] er autoriserede klimaanlæg reparatører og derfor har det fornødne udstyr til denne udskiftning, samt efterfølgende påfyldning af de fornødne væsker.

> Vi kan ikke genkende vores kundes udtalelse om, at vores taksator skulle have sagt til [værksted 3], at de ville miste reparationer på vores kunders biler, såfremt de udtalte sig for meget. Endvidere er vi ikke enige i [værksted 3]s udtalelse omkring, at der ved et kraftigt slag kan løsne sig fragmenter fra kondensoren, som kan føres rundt i systemet og derved forårsage skade på klimakompressoren.
>
> Afslutningsvis skal jeg oplyse, at vi flere gange har informeret vores kunde om, at såfremt de kan dokumentere, at støjen fra klimakompressoren stammer fra uheldet og skaden d. 27. marts 2015, så vil vi naturligvis genoptage sagen. Vi har dog ikke modtaget den fornødne dokumentation og vores undersøgelse har alle vist, at det ikke har relation til skaden på kondensoren."

Klageren har i mail af 19/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "KA [Kvalitetsafdelingen hos Tryg] undrer sig over udtalelsen fra …Køleteknik. Måske KA undrer sig over MANGE ting. Kan oplyse, at teknikken i varmepumper er det samme, som vi har i vores aircondition på arbejde eller i biler. Derfor bad jeg … om udtalelse. Han er uvildig, ikke 'smurt' af nogen. Han har om nogen indsigt i klimaanlæg, eftersom firmaet ikke laver andet.
> …
> Ka har fuld tillid til værkstedets arbejde omkring reparationen, fordi [værksted 1] jo er autoriserede i klimaanlæg. Gad vide, om [værksted 1] ligeledes har autorisation indenfor nummerpladeudbankning, hvilket blot er een blandt flere mangler og sjuskerier i forbindelse med reparationen. Tillid? Nej, det er langt fra følelsen man står med nu. Her skal nævnes forsikringselskabets bemærkning om, at de nu har udført rep. for over kr. 60.000 og det må være nok. Sikken kundevenlighed.
>
> Det fremhæves iøvrigt fra KA, de ikke har modtaget den fornødne dokumentation omkring larmen fra klimakompressoren. Jeg formoder det er dokumentation iform af lydoptagelser KA længes efter og hvor gamle må de 'beviser' i så fald være- 1 time, 1 dag, 1 uge eller skal optagelsen foregå inden bilen kører ud af indkørslen?
>
> Trods flere henvendelser, vil [værksted 1] ikke dokumentere hvorvidt kondensoren var utæt eller ej efter ulykken. Desuden har deres undersøgelse ikke vist noget, for der er ikke foretaget nogen undersøgelse."

Selskabet og klageren er kommet med yderligere bemærkninger i henholdsvis brev af 6/1 2017 og mail af 11/1 2017.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af mail fra værksted 1 til selskabets taksator og modtaget af selskabets klageafdeling den 15/9 2015 fremgår bl.a.:

> "Hermed en mail der beskriver mit handlingsforløb med overstående kunde I uge 35.

> [Klageren] kom ud til mig I midten af ugen, og spurgte til en prik bule på venstre bagskærm, som skulle være kommet under reparationen af skaden. Jeg afviste at bulen er kommet hos os, da vi ikke har arbejdet på denne del af bilen.
> [Klageren] spurgte samtidig ind til, om jeg var blevet ringet op af en fra ankenævnet / anklagenævnet. Jeg forklarede ham, at de eneste jeg har drøftet sagen med, er [taksator] samt direktøren fra [køleanlægsfirma]. Herefter fortalte han mig, at han stadig følte sig uretfærdigt behandlet, og at han stadig var vred over hans klimakompressor larmer. Jeg forklarede ham endnu engang, at bilens kompressor efter min vurdering ikke larmer mere end normalt. Jeg fortalte ham yderligere, at alle klimakompressorer giver en lyd fra sig, når de er aktiveret. Det er ikke muligt at gøre den lydløs, da den kører med stempel opbygning, og der derved fremkommer mekanisk lyd. Udover det er den også remtrukket, som også giver en lyd fra sig. Jeg spurgte om han ville høre det på andre biler, for så kunne jeg jo starte et par stykker op, men det ville han ikke. Han mente bare at hans er defekt. [Klageren] spurgte om jeg ville underskrive et dokument, hvorpå der skulle stå at hans kompressor støjer, men det afviste jeg, da jeg fra starten har ment, og stadig mener at hans kompressor efter kilometer samt timeantal taget i betragtning ikke støjer mere end serielt. Jeg fik en lang snak med direktøren fra [klimaanlægsfirma] ang. Klimaanlæg, de olier man påfylder samt den R134A væske der bliver påfyldt, og alle de væsker vi har brugt er godkendt til bilen. Det fremgår også på mærkatet som sidder i motorrummet, og som jeg har gjort kunden opmærksom på.
>
> Min endelige konklusion er at [klagerens] [bil] ikke har lidt nogen skade på klimakompressoren under ulykken. Hans klimakompressor har på ingen måde været udsat for stød, slag eller lign. Under påkørslen, og vi har ikke gjort noget forkert i arbejdet fra vores side. Den støj han kan høre er almen slitage, kilometer samt timeantal taget i betragtning."

Af mail fra værksted 2 til selskabets taksator og modtaget af selskabets klageafdeling den 15/9 2015 fremgår bl.a.:

> "Vi har den 08.06.2015 gennemgået klimaanlægget på [klagerens bil], med henblik på konstatering af hvorvidt støj kan henføres til tidligere skade på bilen.
>
> Vi kunne ved gennemgangen konstatere en lyd fra anlægget. Hvorvidt lyden kan henføres til tidligere skade eller den fremkommer af slitage, kan efter vores overbevisning ikke konstateres uden en komplet demontering og analyse af anlægget. Der er dog efter vores overbevisning en meget lille sandsynlighed for at kompressoren skulle have taget skade i forbindelse med en udskiftning af kondensoren.
>
> Vi har foretaget en trykafprøvning af anlægget, og konstateret at, ud over den påpegede mislyd, er anlægget fuldt funktionsdygtigt."

Af mail af 26/10 2015 fra bilimportøren til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi har svært ved at kommentere på reparationer udført af andre værksteder end [bilmærke]s egne.
>
> Ikke fordi, at der ikke findes dygtige værksteder udenfor vores …verden; men fordi vi ingen mulighed har for at vide hvilke metoder og reservedele de pågældende værksteder anvender.
>
> …

> Det er naturligvis vigtigt, at reparationer udføres korrekt således [bilmærket] forbliver en [bilmærke] med den sikkerhed og de kvaliteter, som mærket står for. Det er i princippet dig som kunde, der vælger reparatør. Forsikringsselskabet har åbenbart henvist til [andet bilmærke værksted], hvorfor det er her du bør fortsætte diskussionen.
> I jeres tilfælde, hvor klimaanlægget begynder at larme KAN årsagen være slitage; men det kan naturligvis også være en følgevirkning af uheldet, hvor man fra start ikke har takseret skaden korrekt.
>
> Vi kan desværre ikke give et bedre bud på årsagen."

Af mail af 12/8 2016 fra værksted 3 til klageren fremgår bl.a.:

> "I forbindelse med et serviceeftersyn d. 25/02-2015 af [klagerens] [bil] blev climaanlægget kontrolleret, der blev foretaget en visuel kontrol for evt. utætheder (uv lys) samt effekt målt ved indblæsningskanal (temperatur) der blev ved eftersynet ikke konstateret nogen fejl eller mangler, ej heller mislyde fra kompressor eller 'hvislelyde' fra anlægget"

Af mail af 14/10 2016 fra værksted 3 til klageren fremgår bl.a.:

> "Hvis f.eks. en kondenser bliver udsat for et kraftigt slag, kan der løsne sig fragmenter, disse kan blive ført med rundt i systemet og kan derved skade climakompressor"

Af mail af 13/9 2016 fra … Køleteknik til klageren fremgår bl.a.:

> "Som vi talte om i telefonen er der en stor sandsynlighed for at klimaanlægget bliver beskadiget ved en frontskade da kondensatoren sider foran køleren og er meget udsat. Er det sket og kølemiddel et er undsluppen samtidig med anlægget var i drift vil der samtidig forsvinde en del af olie som cirkulerer med rundt i systemet og bliver der ikke efterfyldt olie når man udskifter kondensatoren og påfylder kølemiddel kan det forsage støj eller havari af kompressoren. Der SKAL efterfyldes olie ved udskiftning af komponenter.
>
> Umiddelbart er det tidligt at kompressoren er færdig og det er sjældent det kommer fra dag til dag det udvikler sig normalt gradvist mht. Støj
>
> Hvis anlægget suser eller risler mangler det med stor sandsynlighed kølemiddel. Og man kan ved en fejl komme til at fylde for lidt kølemiddel på ved service/rep.
>
> [Klimaanlægsfirma] Er leverandør til værkstederne så set udefra har de ingen interesse i ikke at understøtte værkstedets udtalelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**5.3.1 Reparation**
> Bilen skal ved reparation sættes i samme stand som før skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren var involveret i et færdselsuheld den 27/3 2015, hvor hans bil blev skadet på fronten. Bilen blev repareret på et værksted, som selskabet anviste, og blandt andet blev kondensoren til bilens klimaanlæg udskiftet. Da klageren modtog bilen efter endt reparation konstaterede han mangler ved den udførte reparation, og at klimaanlægget larmede. Selskabet dækkede herefter udbedring af en skæv motorhjelm, en lakskade på motorhjelmen og udskiftning af en nummerplade. Efter anden tur hos værkstedet har bilen ifølge klageren fået en "prikbule" i venstre bagskærm.

Klageren ønsker, at selskabet betaler for udskiftning af en klimakompressor og en udskylning af klimasystemet, så han får et lydløst klimaanlæg som før ulykken. Han forventer endvidere, at bulen i venstre bagskærm udbedres.

Selskabet har afvist at dække klagerens krav. Selskabet har anført, at klimakompressoren er placeret således, at den ikke blev påvirket udefra ved fx stød, og selskabet finder det ikke sandsynligt, at mislyden fra klimakompressoren stammer fra reparationen og/eller udskiftningen af kondensoren. Selskabet har med hensyn til bulen i venstre bagskærm henvist til, at værkstedet har afvist at have forårsaget den, da det ikke har arbejdet på denne del af bilen.

Klageren og selskabet har indhentet udtalelser fra værksteder, køleanlægsfirmaer og bilimportør. Disse udtalelser er gengivet ovenfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at lyden fra klimakompressoren er opstået som følge af påkørselsskaden den 27/3 2015 eller som følge af reparationen af skaden, herunder udskiftningen af kondensoren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at klimakompressoren er placeret således, at den ikke påvirkes udefra ved stød, og at det ikke er sandsynligt, at den beskadiges ved udskiftning af kondensoren, samt at tømning og påfyldning af kølemiddel ifølge et køleanlægsfirma er foregået efter forskrifterne. Nævnet har endvidere lagt vægt på bilimportørens udtalelse om, at årsagen til at klimaanlægget begynder at larme kan være slitage, og at det værksted, som efter reparationen foretog en trykprøvning af

anlægget, konstaterede, at det ud over den påpegede mislyd var fuldt funktionsdygtigt, samt vurderede, at der var en meget lille sandsynlighed for, at kompressoren skulle have taget skade i forbindelse med en udskiftning af kondensoren.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at bulen på venstre bagskærm er forårsaget af værkstedet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen ved påkørselsskaden den 27/3 2015 blev skadet på fronten, og at værkstedet ikke har arbejdet på bilens bagende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings