Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89692:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet campingvognsforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for en fugtskade som følge af mangelfuld reparation af en forsikringsdækket skade.

Selskabet har henvist til, at det ikke har valgt reparatør og ikke hæfter for værkstedets mangelfulde reparation.

I klage af 4/8 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Historik:
> Efter anmeldelse til Tryg af skade på vores campingvogn i 2009 lader Tryg en reparation udføre hos [værksted A]. Denne reparation påklager vi, da vi opdager at campingvognen, da vi får den hjem, har fået en bule og ligeledes at reparationen er udført mangelfuldt.
>
> Tryg vælger herefter (uden vores vidende, dette er vi først blevet bekendt med nu i forbindelse med at sagen er genoptaget) at betale for endnu en reparation samt lakering på trods af at det er reparatøren der har forårsaget denne bule og ikke har udført lakering og fugning tilfredsstillende.
>
> Vi finder det højst betænkeligt, at vores forsikring belastes med en dobbelt udbetaling til samme reparatør for utilfredsstillende arbejde og uden vores vidende.
>
> Tryg skriver desuden i deres afslag af 7.7.2016, at den mangelfulde lakering efter første reparation er udført på værkstedets regning, hvilket ikke er korrekt, da der på taksatorrapport nr. [1] er udbetalt kr. 22.000 incl. moms til lakering og på taksatorrapport nr. [2] er udbetalt kr. 15.000 excl. moms til lakering.

Klagen:
Der er således udført to lak-reparationer i 2009 på campingvognen og i begge tilfælde har reparatøren afmonteret kant- og sidelister og monteret dem igen. Det er netop dette forhold der nu viser sig også at være udført mangelfuldt og dermed har forårsaget den følgeskade vi har opdaget nu. Efter [værksted B's] udtalelse er dette arbejde uden tvivl udført mangelfuldt/manglende fugemasse under kantskinnen, hvorved der har kunnet trænge fugt ind i væggen og følgeskaden er opstået.

Dette er først opdaget i foråret 2016, da det første og eneste tegn på fugt viser sig ved at der kom 2 små runde mærker på størrelse med en 2 og 5 kr. i lakken på ydersiden af væggen.

Vognen har stået opmagasineret indendørs i vinterhalvåret i alle årene og har aldrig haft fugt eller lugt problemer indvendigt og har det stadig ikke, hvorfor vi på ingen måde har kunnet opdage fugten/den mangelfulde reparation tidligere. Vognen fremstår således (både ifølge [to forhandlere]) som ny og i usædvanlig god stand og skønnes at have en værdi af ca. kr. 75.000-80.000. Billeddokumentation kan fremlægges, hvis dette findes relevant.

På baggrund af ovenstående er der derfor tale om en rettidig reklamation over udførelse af det arbejde som forsikringen har ladet udføre på campingvognen efter skaden i 2009 i.h.t. at forældelsesfristen på 3 år først træder i kraft, efter fejlen er opdaget. Og som historikken fortæller er arbejdet allerede en gang udbedret pga. mangler ved arbejdet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Tryg anerkender deres ansvar for ovennævnte mangelfulde udførelse af reparationen af vores campingvogn i 2009, som nu viser sig at have katastrofale følger for os og følgeskaden behandles under det gamle skadesnr. fra 2009.

At Tryg lader følgeskaden/fugtskaden udbedre for deres regning eller erklærer vognen totalskadet og udbetaler værdien til os, en værdi der p.t. anslås til ca. kr. 75.000-80.000."

I mail af 28/8 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vores advokat har gjort os opmærksom på vigtigheden af at fastslå, at vi ikke har valgt den pågældende reparatør til reparation af skaden på vores campingvogn i 2009 for at stadfæste Trygs ansvar overfor reparatøren.

Vi mener klart, at Tryg har et ansvar ved godkendelse af fakturaer for et arbejde som vi allerede 1 gang har klaget over og som nu viser sig at være så mangelfuldt, at vi nu står i den situation, at vores campingvogn er totalskadet og ubrugelig.

Vi har som tidligere beskrevet aldrig set hverken tilbud eller fakturaer og ej heller godkendt eller betalt disse. Ligesom vi ikke har modtaget penge direkte fra Tryg i forbindelse med sagen.

Det er således Tryg, der har kørt hele sagen og haft al korrespondance med reparatøren. De har haft 2 forskellige taksatorer ude og besigtige skaden, indhentet tilbud fra reparatør, godkendt tilbud og betalt regningerne direkte til reparatøren uden om os.

I forbindelse med at vi nu i 2016 modtager de 2 taksatorrapporter/fakturaer har vi jo som tidligere oplyst konstateret, at Tryg har betalt for arbejdet 2 gange efter at vi klager over

arbejdets udførelse mm, men de har også begået den fejl, at de har udbetalt beløbet til en reparatør med et CVR-nr. der er lukket i 2007, altså 2 år før vores skadesdato.
Sagen omkring CVR-nr. vil vi undlade at gå yderligere ind i, men blot medtage for at belyse, at Tryg har begået mange fejl i denne sag og at Tryg før vores skade/reparation var bekendt med den pågældende reparatør."

Selskabet har i brev af 30/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 4. august 2009 og noterede i den forbindelse, at vores kunde havde påkørt et træ og at campingvognen var blevet beskadiget på venstre side.

Vi modtog taksatorrapport [nr. 1] d. 14. august 2009 og d. 15. september 2009 modtog vi faktura fra [værksted A] på 35.157,01 kr. iht. taksatorrapporten. Fakturaen blev betalt og vi opkrævede efterfølgende selvrisiko på 500 kr. hos vores kunde.

Den 13. oktober 2009 kontaktede vores kunde os telefonisk og oplyste, at reparationen var mangelfuld og at campingvognen havde fået påført en skade, mens den havde været på værksted.

Vi bad samme dag vores taksator kontakte værkstedet og dagen efter, d. 14. oktober 2009, oplyste han, at værkstedet ville omgøre den mangelfulde reparation for egen regning, og at der var lavet aftale om, at den nyopståede skade blev repareret til nettopriser og uden konsekvens for kunden. Skaden blev opgjort til 16.411,30 kr. iht. taksatorrapport [nr. 2].

Dette blev ifølge vores system meddelt kunden over telefonen, evt. som en indtalt besked på telefonsvareren.

Den 21. juni 2016 eller næsten 7 år efter kontaktede vores kunde os telefonisk og bad om en kopi af taksatorrapporterne fra 2009. De havde konstateret fugt i campingvognen og mente, at det stammede fra reparationerne i 2009.

Vi modtog endnu en taksatorrapport [nr. 3] d. 28. juni 2016 og vores taksator… blev i den forbindelse kontaktet af [værksted B]. Campingvognen fremstod med fugtskader i venstre side og årsagen til dette var, at [værksted A] tilbage i 2009 havde glemt at fuge kantlisten efter endt reparation.

Vores kunde mente, at vi bar ansvaret for denne følgeskade, fordi vi havde forestået reparationen i 2009.

Dette blev afvist først af taksator og dernæst af Kvalitetsafdelingen.

Konklusion
Det fremgår af ovennævnte, at vores kunde er af den opfattelse, at vi hæfter for værkstedets mangelfulde reparation.

Jeg må i den forbindelse henvise til Dansk Forsikringsret 9. udgave s. 504, afsnit 22.6 Mangelfuld reparation, hvori følgende fremgår:
'Mens den sikrede kan kræve erstatning for, hvad det koster at færdigreparere tingen, kan han som hovedregel ikke kræve erstatning for, hvad det koster at efterreparere tingen,

dvs. erstatning for det tab han lider som følge af, at en reparation er mangelfuld. Dette tab må han kræve erstattet af den, der har udført den mangelfulde reparation.

Fra hovedreglen om, at forsikringsselskabet ikke hæfter for en mangelfuld reparation, gøres der undtagelser, hvis det er selskabet, der har valgt reparatøren'.

Vi har ikke valgt eller pålagt vores kunde at vælge værkstedet. Vores kunde skriver i klageskemaet, at vi lod reparationen udføre hos [værksted A]. Dette er ikke korrekt, idet vi på daværende tidspunkt ikke havde samarbejdsaftaler med forskellige campingvognsreparatører og derfor ikke har haft indflydelse på vores kundes valg af reparatør. Jeg skal ikke afvise, at vi kan have foreslået [værksted A] som en mulig reparatør, men dette kan ikke sidestilles med, at vi har valgt reparatøren og derved ladet reparationen udføre hos [værksted A].

Vores kunde har givet udtryk for, at deres advokat har oplyst, at fordi der kun har været penge imellem os og værkstedet, så hæfter vi for de fejl og mangler værkstedet har udført. Med henvisning til ovennævnte uddrag af Dansk Forsikringsret 9. udg., så er vi heller ikke enige i denne udtalelse.

For så vidt angår de to reparationer, så er det min opfattelse, at vores kunde er informeret om årsagen til dette. Det er lidt atypisk, at vi går ind og betaler for den efterfølgende skade/bule, men idet det åbenbart ikke har været muligt, at løfte bevisbyrden for, at værkstedet har forvoldt skaden, så har man lavet aftale om, at opgøre reparationen til nettopriser og betale den uden konsekvens for vores kunde.

Der har således været tale om en reklamationssag med mangelfuldt malerarbejde, som værkstedet udførte for egen regning og reparation af en bule, som muligvis var opstået mens campingvognen havde opholdt sig på værkstedet.

Den aktuelle følgeskade er sket, fordi værkstedet i forbindelse med reparationen ikke får fuget kantlisten og der er således igen tale om en mangelfuld reparation.

Med henvisning til ovenstående må jeg fastholde, at vi ikke hæfter for følgeskaden på vores kundes campingvogn."

Selskabet har i brev af 20/9 2016 endvidere anført:

"Det er fast praksis i branchen, at når man har indleveret sit køretøj på et værksted, så sørger værkstedet for opgørelse af skaderne. Dette kan ske enten ved en fototaksering, hvor værkstedet sender fotos af skaderne til forsikringsselskabet eller ved en fysisk besigtigelse af forsikringsselskabets taksator.

Taksator tager herefter stilling til, om der er overensstemmelse mellem skaderne og den anmeldelse, der er indgivet til selskabet. Hvis de gør det, godkender taksator reparationen overfor værkstedet og selskabet betaler reparationen når denne er udført. I langt de fleste tilfælde, og også i dette, gælder taksatorrapporten som faktura, hvorfor der ikke nødvendigvis skal fremsendes en faktura til forsikringsselskabet.

…

Vedrørende cvr.nr på taksatorrapporterne og vores kundes henvisning til, at det er lukket ned 2 år før den skete skade, kan jeg oplyse, at vi har kontaktet Forsikring & Pension.

Årsagen til dette er, at for at kunne lave skadesopgørelser i Forsi - Forsikringsselskabernes Integrerede Skadeopgørelsessystem - så kræver det et reparatørnummer. Forsikringsselskaberne kan oprette og udlevere et reparatørnummer til en reparatør, men alt vedrørende cvr.nr, kontonummer osv. varetages af F&P.
F&P oplyser, at de ikke får besked hvis et cvr.nr lukker, men hvis et reparatørnummer ikke har været i brug i 1 år, så lukkes det automatisk ned. Det er dog muligt at overtage et reparatør-nummer, hvor man så blot ændre kontooplysningerne på den aktuelle reparatør.

Det er desværre ikke muligt at se, hvad der er sket i forbindelse med reparatørnummeret og det cvr.nr som er lukket i 2007. Jeg kan oplyse, at der på rapporten er anført at faktura følger, hvorfor vi først har udbetalt 15. september 2009, da fakturaen blev modtaget.

Jeg henviser i den forbindelse til vores skadesystem:
…
Modtaget faktura nr. … fra [værksted A] kr. 35.157,01.

Der er således ikke tale om, at vi har lavet fejl eller har udbetalt til forkert reparatør. "

Klageren har i mail af 14/9 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

"1. Tryg meddeler, at de ikke har valgt det pågældende værksted, hvilket ikke er korrekt. (Dog indrømmer de, at de muligvis har foreslået det).
Vi gør gældende, at vi aldrig har valgt den pågældende reparatør, denne er anvist af Tryg, som ligeledes har haft den fulde dialog og al pengeudveksling er foregået direkte mellem Tryg og reparatøren.

2. Tryg oplyser, at de telefonisk, evt. som indtalt besked på telefonsvarer, har meddelt os, at de har lavet aftale med reparatøren om at den mangelfulde reparation udbedres for reparatørens regning og at den nyopståede skade opstået hos reparatøren i 2009 blev repareret til nettopriser uden konsekvens for os.
Dette er ikke korrekt. Vi bliver først, her i foråret 2016, i forbindelse med den nuværende følgeskade opmærksom på, at Tryg har betalt for den følgeskade campingvognen fik ved ophold hos reparatøren i 2009. Vi har indtil nu været i den tro, at Tryg naturligvis har klaget over den mangelfulde reparation og samtidig gjort indsigelse mod den nyopståede skade i 2009, men absolut ikke har udbetalt yderligere til reparatøren for udbedring af en skade, der er opstået, mens vognen var i reparatørens varetægt.
Ligeledes oplyser de, at følgeskaden fra reparatøren repareres uden konsekvens for kunden/os, hvilket heller ikke er korrekt, da skaden er anført på vores policenr. med belastning for vores skadesstatistik.

3. Da Tryg nævner, at det er næsten 7 år siden den mangelfulde reparation har fundet sted, medsendes 2 billeder, hvoraf fremgår de 2 små bobler/ringe på campingvognens ydersider, som vi konstaterede i foråret 2016, blot for at stadfæste, at vi ingen mulighed har haft for at opdage den nuværende følgeskade tidligere."

Nævnet har fået forelagt korrespondance, taksatorrapporter og fotos fra sagen. Et udrag gengives i det følgende.

Af mail af 13/10 2009 fra selskabets skadebehandler til selskabets taksator fremgår bl.a:

> "da ftg kom for at hente vognen efter reparation, var reparationen meget dårligt lavet så dårligt, at ftg ikke tog c-vognen med fra værkstedet – vil ikke have den før den er helt ordnet værkstedet er nu i gang med 'maleren'?? mente jeg ftg sagde….
>
> MEN DERUDOVER
>
> er de påført c-vognen en skade, mens den har været under reparation ..
> placeret venstre side – foran på nederste halvdel .. en rund afmærkning ..
>
> DEN SKAL OGSÅ LAVES NU
>
> og det er i forbindelse med hele situationen, jeg vil bede dig følge denne sag helt til dørs og informere ftg om udviklingen"

Af mail af 14/10 2009 fra selskabets taksator til selskabets skadebehandler fremgår bl.a.:

> "Vognen besigtiget 14/10 hos rept.
>
> Han er enig i at reparationen ikke er udført godt nok. Det specifikt malerarbejdet den er gal med. Det laver han om for egen regning.
>
> Den ny skade, v. side for, kan ingen sige hvornår er sket. Det drejer sig om en minibule på 3x3 milimeter. Den skal spartles ud og v. u.del af siden skal males med hvad det betyder af afmontering af div. lemme, lygter og lister.
> Rept. laver en opgørelse og fremsender denne. Han kommer så til at lave skaden til nettopris excl. moms."

Af notering den 14/10 2009 i selskabets skadesystem fremgår:

> "meddelt ftg følgende på mobil … :
> - gl skade omgøres for rep. egen regning
> - ny skade ordnes uden belastning for ftg.
>
> [skadebehandler] 14102009 kl 1340"

Af mail af 1/7 2016 fra [værksted B] til klageren fremgår bl.a.:

> "Fugt skaden på vognen skyldes uden tvivl manglende / utilstrækkelig tætning med tætnings masse mellem karosseriplade og kantskinne."

Klageren har fremlagt en autotaks-rapport af 1/7 2016 udarbejdet af [værksted B], hvor fremgår, at reparation af fugtskaden beløber sig til 86.627,85 kr. inkl. moms.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "2.2. Undtagelser
> Kaskoforsikringen omfatter ikke:
> …
> b) skade, der påføres køretøjet eller dele heraf under og i forbindelse med bearbejdning eller behandling, medmindre skaden skyldes kørsel eller brand.
> c) skade, der er en følge af vejrligets påvirkning, (f.eks. fugt, råd og svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller den forringelse af køretøjet, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser o.l.,
> …
> **6.5.1 Reparation**
> Køretøjet skal ved reparation sættes i samme stand som før skaden. Kan skade på køretøjets ruder lovligt og forsvarligt repareres, kan Tryg kræve reparation fremfor udskiftning af ruden.
>
> Tryg er berettiget til at anvise reparatør, og leverandør af reservedele. Forøgede udgifter ved reparation foretaget uden for normal arbejdstid samt eventuel forringelse af køretøjets handelsværdi som følge af reparation erstattes ikke.
>
> Er skaden opstået, medens køretøjet var overladt eller solgt til reparatør eller forhandler, jfr. forsikringsbetingelsernes §1, stk. 1.1., 2. og 3. afsnit, skal reparationer, som kan udføres på den pågældendes eget værksted, udføres til nettopriser. Er forsikringen tegnet med selvrisiko hæfter værkstedet for denne.
>
> Skader, som udbedres på andre værksteder, erstattes med det beløb, som reparatøren normalt betaler for sådan reparation."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/8 2009, at hans campingvogn var blevet beskadiget på venstre side efter påkørsel af et træ. Skaden blev repareret af værksted A, og den 13/10 2009 anmeldte klageren til selskabet, at malerarbejdet ikke var udført godt nok, og at campingvognen havde fået en ny bule i venstre side, mens den var til reparation. Selskabets taksator aftalte med værkstedet, at det omgjorde malerarbejdet for egen regning, og at den nye skade inkl. lakering af det skadede område blev dækket af forsikringen til nettopriser excl. moms. Denne skade blev ordnet uden belastning for klageren.

I foråret 2016 opdagede klageren 2 små bobler/ringe på campingvognens venstre side, som ifølge værksted B skyldtes fugt på grund af manglende eller utilstrækkelig tætning med tætningsmasse mellem karosseriplade og kantskinne. Udgifterne til udbedring af skaden er opgjort til 86.627,85 kr. Ifølge klageren er fugtskaden en følge af mangelfuld

reparation hos værksted A, som ved de to udførte lakreparationer i 2009 på campingvognen har afmonteret kant- og sidelister og monteret dem igen.

Klageren har fremsat krav om, at selskabet lader fugtskaden udbedre for dets regning eller erklærer vognen for totalskadet og udbetaler værdien på ca. 75.000-80.000 kr.

Klageren har anført, at han ikke har valgt den pågældende reparatør til reparation af skaden i 2009, og at selskabet har et ansvar ved godkendelse af fakturaer for et arbejde, som han allerede en gang havde klaget over, og som nu viser sig at være så mangelfuldt, at campingvognen er totalskadet og ubrugelig.

Selskabet har afvist at hæfte for følgeskaden på klagerens campingvogn, fordi selskabet ikke har valgt eller pålagt klageren at vælge værkstedet. Selskabet havde ikke i 2009 samarbejdsaftaler med forskellige campingvognsreparatører. Selskabet vil ikke afvise, at det kan have foreslået værkstedet som en mulig reparatør, men at dette ikke kan sidestilles med, at selskabet har valgt reparatør. Endvidere har selskabet anført, at taksering af skaderne og betaling til reparatøren har fulgt fast praksis i branchen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter nævnets opfattelse ikke er godtgjort, at fugt/rustskaden isoleret set er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det fremgår herved af forsikringsbetingelsernes punkt 2.2 b og c, at forsikringen ikke dækker fugt og rustskader, der er en følge af vejrligets påvirkning, samt skader der påføres køretøjet eller dele heraf under og i forbindelse med bearbejdning eller behandling

Som anført af selskabet er det fast praksis ved skader på motorkøretøjer og påhængskøretøjer, at forsikringstageren stiller køretøjet på værksted, og at værkstedet sørger for kontakten til forsikringsselskabets taksator og for taksering af skaden. Det er ligeledes fast praksis, at betaling for reparation finder sted direkte mellem værksted og selskab. Selskabet opgør og udbetaler en erstatning, men hæfter efter nævnets opfattelse som udgangspunkt ikke for eventuelle mangler ved reparationen. Har selskabet valgt reparatøren, kan selskabet dog efter omstændighederne ifalde ansvar for reparatørens fejl.

9. 89692

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har valgt reparatøren.

Nævnet finder endvidere, at det ikke er godtgjort, at selskabet på andet grundlag er ansvarlig for værkstedets udførelse af reparationen. Nævnet bemærker herved, at selskabet efter nævnets opfattelse ved at anmode dets taksator tage kontakt til værkstedet efter klagerens første henvendelse i 2009 om mangelfuldt udført arbejde ikke har påtaget sig et videregående ansvar for udbedring af mangler i øvrigt.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at erstatte fugtskaden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels