Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90486:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en totalskade af den forsikrede bil.

Selskabet har udbetalt 260.000 kr. i nyværdierstatning for den beskadigede bil med henvisning til et tilbud, som selskabet har indhentet hos en bilforhandler.

I klageskema af 9/2 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
> Påstand: 8.483 kr. + renter
>
> Argumentation:
>
> Det følger af forsikringsbetingelserne i TRYG bilforsikring, pkt. 5.3.4, at forsikringstageren har ret til en
>
> 'erstatning, der svarer til prisen for en tilsvarende fabriksny bil af samme fabrikat, model og årgang som den skadede, hvis:
>
> a) personbilen, bortset fra en leaset bil, er registreret til privat personkørsel, og
> b) skaden er sket indenfor det første år efter registreringen, og
> c) den skadede bil var fabriksny, da forsikringen blev tegnet eller ændret, og

d) reparationsomkostningerne overstiger 50 % af bilens nyværdi (inkl. leveringsomkostninger og fastmonteret tilbehør) på skadetidspunktet.

Forsikringen erstatter endvidere værdien af fastmonteret tilbehør, der er monteret efter registreringen'.

Sikrede er således omfattet af reglen om nyværdierstatning.

Bilen, [model], blev købt den 14. februar 2016 til en samlet pris på 263.052,00 kr., inkl. attraction-pakke.

Hertil kommer ekstraudstyr i form af baggagerumsbakke, fuelsafe og undervognsbehandling, som i alt er fastsat til 5.000 kr.

Som følge af hærværk udbrændte bilen den 18. juli 2016.

TRYG har tilbudt og udbetalt 260.000 kr., som følge af taksators vurdering.
Overtaksator og TRYGs Kvalitetsafdeling har fastholdt denne pris, uanset de af sikrede fremsatte klager over prisfastsættelsen.

Prisen er af taksator, angiveligt, fastsat ud fra tilbud indhentet hos 3 forskellige forhandlere:

[Bilforhandler 1]: 260.000 kr.
[Bilforhandler 2]: 248.000 kr.
[Bilforhandler 3]: 245.000 kr.

Alle priser er inklusiv metallak, undervognsbehandling, baggagerumsbakke og fuelsafe.
TRYGs taksator har ikke fremlagt dokumentation på de indhentede tilbud og såfremt deres rigtighed kan dokumenteres, synes de fremsat under den forudsætning at priserne er fremsat over for en erhvervsdrivende og ikke en privatperson, eller at prisen skal bruges i en forsikringssag.

Det følger af Ankenævnet for Forsikrings sag nr. 86775, at priserne skal tilsvare priser som fremsættes over for en privatperson. Dokumentation vedlægges (Bilag 1).

Sikrede har selv indhentet tilbud på en tilsvarende bil hos [bilforhandler 1], lydende på 268.248,00 kr. Dokumentation vedlægges (Bilag 2).

FDM har ligeledes indhentet tilbud på køb af en tilsvarende bil hos [bilforhandler 2], lydende på 268.483,00 kr. Dokumentations vedlægges (Bilag 3).

Også disse priser er inklusiv metallak, undervognsbehandling, baggagerums-bakke og fuelsafe.

Under henvisning til ovenstående, er det sikredes vurdering, at udbetalingen på 260.000 kr. er fastsat mere end 8.000 kr. for lavt i forhold til den reelle nyværdi – uanset om denne fastsættes til skadestidspunktet eller d.d.

Beløbet forrentes fra 30 dage efter første klage eller et af retten/ankenævnet fastsat senere tidspunkt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Selskabet skal udbetale differencen på 8.483 kr. + renter for bilens reelle nyværdi."

Selskabet har i brev af 20/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Af klagen fremgår det, at vores kunde er utilfreds med den nyværdierstatning, vi har tilbudt i forbindelse med at bilen blev totalskadet d. 18. juli 2016.

Vores kunde har tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med betingelser AI09. Den omhandlende bil – [model] – blev indtegnet d. 19. februar 2016 og var fabriksny ved indtegningen.

Gennemgang af sagen
Vores kundes bil blev totalskadet d. 18. juli 2016 i forbindelse med en påsat brand.

Bilen var på det tidspunkt under et år gammel og opfyldte i øvrigt betingelserne jf. forsikringsbetingelserne AI09 pkt. 5.3.4, hvorfor vores kunde var berettiget til nyværdierstatning, svarende til den seneste kendte pris for en tilsvarende model.

Vores taksator indhentede priser på en tilsvarende bil hos 3 forskellige forhandlere. Dette som led i en fast procedure, når vi skal erstatte til nyværdi. Vi fik følgende priser oplyst:

[Bilforhandler 1]	260.000 kr.
[Bilforhandler 2]	248.000 kr.
[Bilforhandler 3]	245.000 kr.

Vores kunde fik i første omgang tilbudt 248.000 kr. i henhold til tilbuddet fra [bilforhandler 2], men da de pludselig ikke kunne levere bilen alligevel, fik vores kunde tilbudt 260.000 kr.

Denne pris var i henhold til mail af 4. august 2016 fra [bilforhandler 1], hvoraf følgende fremgik:

'Listepris	*253.820 kr.*
Levering	*3.880 kr.*
Lakering	*5.353 kr.*
Ekstraudstyr	*5.000 kr.*
I alt	*268.053 kr.*

Tilbud 260.000 kr.'

Vores kunde ville fortsat ikke acceptere afgørelsen og henviste bl.a. til, at [bilforhandler 1] ikke havde den samme farve, men kun en sølvgrå og at farven alene gjorde, at de kunne tilbyde den til en lavere pris.

Vi var ikke enige i den opfattelse og henviste igen til, at [bilproducent] på daværende tidspunkt kørte en kampagne på netop denne model og at det var sidste eksemplar i landet, hvilket var årsagen til prisen. Vi henviste endvidere til, at vi alene var forpligtet til at betale den seneste kendte pris på en tilsvarende model, hvilket vi på det foreliggende grundlag havde gjort.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen og i den forbindelse kontaktede vi igen [bilforhandler 1] og spurgte, om de stadig ville levere i henhold til ovenstående tilbud. [Bilforhandler 1] oplyste i mail af 23. august 2016, at bilen i mellemtiden var blevet solgt, men at de kunne tilbyde forskellige andre løsninger.

Der blev derfor ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse eller betale yderligere erstatning.

Vores afgørelse
I klageskemaet skriver vores kunde, at vi ikke har dokumenteret de indhentede tilbud og at de ikke er givet med henblik på en privat handel. Det er ikke korrekt. Vores kunde har modtaget en bekræftelse både fra overtaksator og fra Kvalitetsafdelingen på, at [bilforhandler 1] kunne levere en tilsvarende bil til 260.000 kr. umiddelbart efter skaden.

Jeg må henlede nævnets opmærksomhed på, at vores kunde selv har valgt ikke at tage imod tilbuddet fra [bilforhandler 1] og det kan derfor ikke bebrejdes os, at den valgte model ikke længere var tilgængelig.

Ligeledes skal jeg henlede nævnets opmærksomhed på, at det er den pris, som en tilsvarende bil kan erhverves til på skadestidspunktet, som vi skal erstatte. Dette ligger implicit i den seneste kendte pris. Priserne på biler ændrer sig hele tiden og tit sker der en ændring eller forbedring af eksisterende modeller som gør, at de 'gamle' modeller sælges billigere eller at prisen på den opdaterede model stiger. Nyværdierstatningen tager udgangspunkt i den pris som er nøjagtig magen til den skadede og såfremt den ikke findes mere, så er det den sidst kendte pris på denne model, vi skal erstatte.

I starten af 2016 kørte [bilproducent] et kampagnetilbud på netop denne model og der var meget få modeller tilbage i landet. Årsagen til dette var, at der ville komme et facelift af modellen, hvorfor de gamle modeller blev solgt til en favorabel pris.

På skadestidspunktet var der kun enkelte modeller tilbage rundt omkring i landet, men det ændrer dog ikke på, at den kunne købes til 260.000 kr. og at vi har dokumenteret dette. Det har ikke indflydelse på erstatningen, at bilen ikke findes i den farve som vores kunde ønsker og der er ikke noget belæg eller dokumentation for, at farven alene kan have indflydelse på prisen – i hvert fald ikke når vi taler en lysegrå contra en mørkegrå bil.

På baggrund af ovenstående må jeg fastholde, at vi har opfyldt vores forpligtelser for så vidt angår nyværdierstatningen og vi finder ikke anledning til at udbetale yderligere erstatning til vores kunde."

Klageren har i mail af 29/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Til Trygs svar har jeg følgende kommentar:

1. Tryg har ikke kunnet præstere dokumentation for deres påstand i form af et forpligtende tilbud som de ellers havde påstået overfor mig per telefon. Den e-mail udveksling som

Tryg præsenterer som dokumentation tager ikke hensyn til flere væsentlige elementer som for eksempel bilens tilstand, om der er tale om privat salg osv.. Selve e-maildelen med bilens pris er tydeligvis klippet ud fra kontekst og resten af e-mailen indebærer en del indforstået mundtlig forklaring ved siden af det tilbudte. Det fremgår også af de pågældende e-mails:
'Hvis nedenstående er for rodet til at forstå må du endelig ringe til mig.'

Efter taksatorens henvisning har jeg henvendt mig til bilforhandleren og fik at vide at bilen var tilgængelig til normalprisen som var en kampagne-pris og et tilbud i sig selv og 30.000,-billigere end listeprisen på den bil. Normalprisen var 8.000,-dyrere end prisen fastlagt af taksator. Da der var tale om nøjagtig den samme person som taksatoren udvekslede e-mails med fik jeg følgende forklaring om hvorfor bilens pris var 8.000,- dyrere hos mig:
a. Den e-mail som taksatoren havde fået var ikke et forpligtende tilbud som en bilsælger hverken skal eller kan forholde sig til i en reel bilsalg.
b. Ud over e-mailen var der andre forhold aftalt per telefon. Det er ikke helt klar i emailen om der var tale om en hel ny eller en demo model eller om der er tale om et forbrugerkøb eller ej.

Nøjagtig det samme bilsælger som blev henvist af taksator har sendt mig et forpligtende tilbud for den samme bil og det forpligtende tilbud var 8.000,- dyrere end taksatorens påstand. Det forpligtende tilbud jeg fik af den samme sælger blev vedhæftet min klage som Argumentation_Bilag_2. pdf

2. I Trygs svar på min klage til Ankenævnet blev der ukorrekt og misvisende fremført at:
'Vores kunde ville forsat ikke acceptere og henviste bl.a. til, at [bilforhandler 1] ikke havde den samme farve... osv.'
I min klage til Tryg skrev jeg at farven ikke var i orden men det står også meget tydelig at bilen ikke kunne leveres til den pris anført af taksatoren som var 8.000,- under den pris jeg fik:

'Prisen for den sidste bil til kampagnepris og som er i den usælgelige farve SPARKING SILVER er 263.000,- (plus 5.000 for yderligere undervognbehandling, bagagerumsbakke og safe fuel) jf tilbud fra 2 bilforhandlere inkl. fra forhandleren henvist af taksator. Taksator tilbud: 255.000,- Difference: 8.000,-'

Der er ingen grund til at hentyde eller påstå at jeg fik afvist bilen på grund af farven når det står klart at bilen ikke kunne fremskaffes til den henviste pris af Tryg selvom det var i den forkerte farve efter min mening.
Det er forkert af Tryg at begynde nu at antyde at jeg afviste bilen på grund af farven når i deres e-mail dokumentation spørgers bilforhandleren om han kan sælge en bil til en bestemt pris uden at sige noget som helst om farven. Det beviser at Tryg havde fået min klage på det tidspunkt og at de også vidste godt at min klage gik på prisen og ikke på farven som det nu ellers påstås.

3. I deres fremstilling af sagen skriver Tryg at de har tilbudt kunden den samme bil flere gange og til forskellige priser, således:

Første gang til 245.000,-
anden gang til 248.000,-
og tredje gang til 255.000,-
(plus de reservedele som ikke er disputerede til 5.000,-)

Tryg selv anerkender i deres skrivelse til Ankenævnet (først nu) at bilen alligevel ikke kunne leveres af forhandleren til 248.000,- prisen, hvilket er korrekt. Man kan spørge sig selv hvad der er sket med 245.000 prisen og sandheden er at bilen heller ikke kunne leveres til den pris. Men hvad betyder så når Tryg siger: 'Vores kunde fik i første omgang tilbudt 248.000,- kr. i henhold til tilbuddet fra [bilforhandler 2], men da de pludselig ikke kunne levere bilen alligevel, fik vores kunde tilbudt 260.000,-' Det betyder at kunden har sagt ja til bilen tilbudt for 248.000 (selvom den var i den samme forkerte farve!) men at de 'pludselig ikke kunne levere bilen' -til den pris, alligevel. Men hvis kunden har sagt ja og prøvet at fremskaffe bilen til 245.000 og bilen ikke kunne leveres til den pris, og hvis kunden har sagt ja og prøvet at fremskaffe bilen til 248.000 og bilen 'pludselig ikke kunne leveres alligevel' hvorfor skulle kunden have sagt 'pludselig' nej til en bedre pris for nøjagtig den samme bil, alligevel?! Det er ikke logisk og der er heller ikke noget grund til det i Trygs argumentation. Endvidere ligger der ingen dokumentation for 'tilbuddet fra [bilforhandler 2]' men alt tyder på at den også var en uforpligtende og dermed ligegyldigt e-mail. Men hvis tilbuddet fra [bilforhandler 2] var et forpligtende tilbud hvorfor blev det ikke krævet kompensation for det? Hvis Tryg har ret i deres påstande burde de kunne bevise det forpligtende tilbud fra [bilforhandler 2] og den tilsvarende kompensation for det 'da de pludselig ikke kunne levere bilen alligevel'.

4. Den virkelig forløb af sagen som Tryg selv først nu indrømmer (selvom kun delvis) er:
I første omgang fik jeg tilbudt 245.000,- af Trygs taksator og ved henvendelse til bilforhandleren viste det sig at bilen ikke kunne leveres til den pris. Jeg fik tilbudt bilen af samme forhandler med et forpligtende tilbud til 263.000,-

I anden omgang fik jeg tilbudt af Tryg 248.000 og ved at henvende mig til bilforhandleren viste det sig at prisen i virkeligheden var 263.000,- og jeg fik igen et forpligtede tilbud med den pris.

I tredje omgang fik jeg tilbudt 255.000,- af Trygs taksator og ved at henvende mig til nøjagtig den samme bilsælger fik at vide at bilens pris i virkeligheden var 263.000,- og den omdiskuterede e-mail til taksatoren var 'et taksator tilbud' hvor der var andre ting gældende og bilen vil ikke kunne sælges til den pris til mig i hvert faldt. Jeg fik et forpligtende tilbud på 263.000 også fra denne sælger.

Alle disse tilbud blev sendt til Tryg som dokumentation at jeg ikke kunne få bilen til de priser anvist af deres taksator gradvist.

Efter min sidste klage til Tryg fik jeg at vide at denne bil har været den sidste bil i Danmark og at de ikke vil prøve at fremskaffe bilen andre steder da deres pris var 'den sidste kendt pris' til en udgående model.

Da bilmodellen fortsat var reklameret i radio henvendte jeg mig til FDM for en uvildig undersøgelse da jeg ikke kunne tro på at den bil var den sidste i verden som påstået af Tryg. FDM undersøgelsen vidste at den samme bilmodel fortsat kunne fremskaffes fra [bilforhandler 2] og at prisen på bilen var 263.000,-

Tryg har prøvet at sælge en bil til mig til forskellige priser som gang på gang var for lave til at kunne skaffe bilen til den pris.

Det endte med at Tryg fastsatte en pris som er 8.000,- mindre end bilens reel pris under påstand at bilen kan købes til den pris men uden at kunne bevise det med et forpligtende tilbud som dokumentation.

Ved at henvende mig til alle bilforhandlerne henvist af Tryg fik jeg gang på gang det samme pris som er 263.000,-. FDM som er uvildig part i processen fik den samme pris som mig, 263.000. Til denne pris tilføjes 5.000,- som er prisen på reservedele og som ikke er disputeret og total prisen er 268.000. Tryg har betalt indtil nu kun 260.000 og jeg mener at Tryg skylder at betale 8.000,- plus renter."

Selskabet har i brev af 6/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Umiddelbart er det min opfattelse, at kommentarerne ikke indeholder nye oplysninger til sagen og at vores kunde blot gentager det, han har fremført i den oprindelige klage.

Faktum er, at [bilproducent] i 2016 kørte en kampagne på netop den omtalte bil og på skadestidspunktet i juli 2016, var der ganske få eksemplarer tilbage på det danske marked.

Som vi tidligere har oplyst, har vi opfyldt vores forpligtelser i henhold til betingelser og udbetalt erstatning svarende til den senest kendte pris for en tilsvarende model.

Den senest kendte pris er 260.000 kr. i henhold til tidligere fremsendte mail fra [bilforhandler 1] og jeg må i den forbindelse oplyse, at vores kunde ikke har dokumenteret, at [bilforhandler 1] skulle have afvist denne pris har. Det på trods af, at vi har opfordret vores kunde til dette flere gange.

Salgsslutsedlen dateret d. 10. august 2016 kan ikke anses som dokumentation for afvisning af ovennævnte tilbud, da der ikke fremgår oplysninger om den bagvedliggende korrespondance.

Afslutningsvis skal jeg oplyse, at det er min opfattelse, at ankenævnskendelse 86775, som vores kunde henviser til i det oprindelige klageskema, ikke er sammenlignelig med nærværende sag. Der er stor forskel på handelsværdi og nyværdi og vi kan i stedet henvise til ankenævns-kendelse 89221, hvor det fremgår, at værdien fastsættes på skadetidspunktet."

Klageren har i brev af 31/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Efter min opfattelse indeholder svaret ikke nye oplysninger til sagen men lejlighedsvis drejes tingene væk fra det væsentlige. Derfor vil jeg tillade mig at kommentere kort på det ~~med den risiko at ikke kunne tilføje nye væsentlige argumenter eller juridiske vinkler til sagen~~.

Tryg henviser til en ~~anden~~ afgørelse, hvor det bliver slået fast, at opgørelsen ved nyværdierstatning, skal foretages på skadestidspunktet. Dette er ikke bestridt, hvorfor det er helt irrelevant at bringe dette spørgsmål op. Tvisten i sagen går ud på, ~~men jeg mener at 'det afgørende i min sag er ikke om erstatningen skal beregnes på tidspunktet for skaden eller opgørelsen men om~~om Tryg 'de facto' har udregnet den korrekte (nyværdi) pris – baseret på tilbud på en ny bil indhentet hos forhandlere – og ikke hvornår denne beregning skulle foretages.-

Den seneste pris på en tilsvarende ny bil tilbudt af Tryg var 255.000,- (+ 5.000.- for ekstraudstyr som ikke er disputeret). Jeg henvendte mig med det samme til forhandleren henvist af Tryg men fik at vide at bilen reelt kostede 263.000,- (+ 5.000,- ekstraudstyr) og kunne ikke sælges for mindre. Som følge heraf bad jeg forhandleren om et forpligtende tilbud på bilen og fik tilbuddet sendt med e-mail i form af en salgsslutseddel, som var den eneste form for forpligtende tilbud ~~efter~~ forhandleren~~s~~ kunne give ~~mening~~.

Det samme er der sket gang på gang da Tryg havde tilbudt en nyværdierstatning på ~~bilen til~~ 245.000 kr., bagefter til 248.000 og endelig 255.000,- når jeg bad for et forpligtende tilbud fik jeg den i form af en salgsslutseddel og den var på 263.000. Hver eneste gang sendte jeg disse forpligtende tilbud til Tryg som hver eneste gang godkendte dem som dokumentation at jeg kontaktede de henviste forhandlere af Tryg. Hver eneste gang måtte Tryg erfare at billen ikke kunne købes for den pris som de selv tidligere påstående at det kan. Det samme er sket også sidste gang da jeg henvendte mig skriftlig til Tryg fordi bilen ikke kunne købes for 255.000,- blev tilbuddet på 263.000,- som jeg fik i stedet, accepteret som dokumentation til det. Det blev i hvert fald ikke stillet spørgsmålstegn ved det på grund af at der manglede oplysninger om den bagvedliggende korrespondance eller lignede, som det kræves først nu umiddelbart. Min klage og det forpligtende tilbud jeg fik fra bilforhandleren blev accepteret af Tryg også sidste gang, lige som det har været tilfældet de andre 2 gange før. Men i stedet for at kontakte forhandleren forholdsvis hurtigt som før, har Tryg sidste gang ventet flere uger med at kontakte forhandleren sådan at bilen i mellemtiden blev solgt. Det gjorde Tryg til at påstå at deres udokumenterede pris på 255.000,- var den seneste kendte pris for en tilsvarende ny bil, som om denne var den sidste bil af denne model.

Dette blev igen afkræftet af virkeligheden da en uvildig organisation som FDM kunne indhente ~~afhentede~~ tilbud på ~~en~~ nøjagtig samme bil flere uger efter Trygs påstand om 'den sidste bil' og 'den sidste kendte pris'.

I~~men i~~ modsætning til Tryg ~~s overheldige taksatorer~~ kunne FDMs eksperter kunne ikke få et tilbud på bilen, som lå under ~~reelt tilbudt for mindre end~~ 263.000,- og de mener heller ikke nogen almindelig køber kan.

Afslutningsvis vil jeg sige at det er ~~beklageligt at Tryg måtte vente så længe med at tjekke min sidste at bilen belejligvis blev solgt i den tid. Det er ikke min skyld for det da jeg har reageret med det samme og informerede at bilen ikke kunne købes til den påståede pris. Endvidere er det~~ både beklageligt og usagligt at de mange forpligtende tilbud jeg måtte indhente fra de forskellige (af Tryg~~s~~ henviste) bilforhandlere, nu ikke anses som dokumentation af Tryg ~~nu~~, selvom disse tidligere blev accepteret som dokumentation.~~gang på gang~~.

Min opfattelse er, at Tryg~~RYG~~ har fået en fordelagtig pris (ca. 8.000 kr. under handelsværdien), som ikke står mål med den pris en almindelig forbruger ville skulle betale i fri handel. ~~Det kan måske forklares med at Tryg er involveret part i sagen og yder økonomisk gevinst fra det men FDM er en uvildig organisation og deres eksperter fandt ud af at den reelle pris på bilen er 8.000,- mere end den pris skønnet af Tryg.~~"

Selskabet har i brev af 28/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Umiddelbart er det vores opfattelse, at det fremsendte ikke indeholder nye oplysninger til sagen, hvorfor vi ikke har yderligere kommentarer.

Vi vil blot gøre nævnet opmærksomme på følgende fakta i sagen:

- Det fremgår klart af forsikringsbetingelserne pkt. 5.3.4 at vi udelukkende er forpligtet til at betale nyværdierstatning i henhold til den senest kendte pris.
- Vi er ikke forpligtet til at levere en bil i en bestemt farve og det har ikke indflydelse på erstatningen, at der ikke findes en tilsvarende bil i nøjagtig samme farve.
- Tilbuddet fra [bilforhandler 1] på 260.000 kr. blev fremsendt til vores kunde d. 4. august 2016, men vores kunde afslog dette udelukkende på grund af farven på bilen.
- Da vi henvendte os til [bilforhandler] igen d. 23. august 2016, var bilen i mellemtiden blevet solgt.

Vi stiller os meget uforstående overfor, at vores kunde mener, at vi har bevidst har forhalet sagen, idet vi har forsøgt forskellige løsninger for at hjælpe vores kunde."

Klageren har i brev af 12/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"I deres sagsfremstilling lægger Tryg vægt på en hypotetisk afvisning af et tilbud fra [bilforhandler 1] 'udelukkede på grund af farven på bilen'. Dette er imidlertid afkræftet af både min skriftlig reklamation til Tryg (sendt også til Ankenævnet som bilag med filnavnet Klage_til_Selskabet.pdf) og Trygs egen efterfølgende henvendelse til bilforhandleren.
Det er rigtigt at jeg blev opfordret af Tryg at tilføje i min skriftlig reklamation eventuelle andre ting, som jeg fandt upassende på det tidspunkt, såsom bilfarven og dækning af finansieringsomkostninger. Men i min reklamation står ellers klar at jeg ikke kunne købe bilen af forhandleren til den henviste pris af Trygtaksatoren: 'Prisen for den sidste bil til kampagniepris og som er i den usælgelige farve SPARKING SILVER er 263.000,- (plus 5.000 for yderligere undervognbehandling, bagajerumsbakke og safefuel) jf. tilbud fra 2 bilforhandlere inkl. fra forhandleren henvist af taksator. Taksator tilbud: 255.000,- Difference: 8.000,-'
Det kan i hvert fald ikke siges, at man ikke vidste at taksatortilbuddet var 8.000,- kr. under prisen som en almindelig forbruger som mig fik stort set fra alle bilforhandlere inklusiv den sidste forhandler henvist af Tryg.
Det kan heller ikke være tale om en misforståelse, fordi Tryg spurgte kun om taksatortilbuddet, uden at sige noget om farven, når de efterfølgende henvendte sig til bilforhandleren. Virkeligheden er at Tryg havde afvist spørgsmålene om finansiering og farve fra min skriftlig reklamation alene på principielt grundlag – som det også fremgår af deres svar. Men når Tryg efterfølgende henvendte sig til bilforhandleren igen aligevel, var det som følge af min reklamation om den uopnåelig bilpris, som ellers Tryg allerede havde oplevet flere gange for.

En anden ting som Tryg lægger vægt på under forløbet er bilens så kaldte 'senest kendte pris' med den konsekvens at Tryg ikke vil kompensere for mere end det, som de selv mener at være den 'senest kendte pris'. I Trygs oprindelig svar (sendt til Ankenævnet som bilag med filnavnet Selskabets_Svar_til_Klage.pdf') står at: 'Desværre er bilen ikke tilgængelig mere og ifølge vores oplysninger, er det ikke muligt at skaffe den samme model mere.' Det lyder rimelig belejligt bortset fra at Tryg ikke har produceret nogen form for dokumentation for at det reelt ikke var muligt at anskaffe den samme model mere. Og ikke alene at det ikke er dokumentation for det, men en uvildig organisation som FDM ville tværtimod kunne få tilbudt en nøjagtig samme bil (dokumentation for det sendt til Anke-

nævnet som bilag med filnavn 'Argumentation_Bilag_3.pdf') nogen tid efter Tryg decide-rede at få den 'senest kendte pris' på den 'sidste bil' udråbt.

Trygs henvisning til den 'senest kendte pris' virker arbitrært i dette tilfælde, da Tryg altid vil kunne fastsætte prisen på en bil under handelsværdien, ved at pege på den samme bil flere gange og vente indtil bilen bliver solgt til den anden part. En enestående gunstigpris på en enkelt bil repræsenterer i bedste fald et eksempel på salgs-/købsteknik end det er il-lustrativ for den reelle pris. Især når gang på gang de gunstige priser har været afkræftet af virkeligheden og når det viste sig at disse priser ikke har været baseret på et forpligten-de tilbud en eneste gang.

Derfor holder jeg fast i min opfattelse, at Tryg har fået en fordelagtig pris (ca. 8.000 kr. under handelsværdien), som ikke står mål med den pris en almindelig forbruger ville skul-le betale i fri handel."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af mail af 4/8 2016 fra [bilforhandler 1] til selskabet fremgår bl.a.:

"Listepris 253820
Lev 3880
Lak 5353
Bagagerumsbakke, undervognsbehandling og tanksafe 5000

Total 268053

Tilbud 260000"

Af salgsslutseddel af 10/8 2016 fra [bilforhandler 1] til klageren fremgår bl.a.:

"…

Afgiftspligtigt ekstraudstyr:		
Farvetillæg		
Afgiftsfrit ekstraudstyr:		
baagerumsbakke	800,00	
tank safe	160,00	
undervognsbehandling	3.196,00	
…		
Samlet pris		**268.248 00**"

Af mail af 23/8 2016 fra [bilforhandler 1] til selskabet fremgår bl.a.:

"Det ser ud til at bilen er blevet solgt for næsten af os.

Det jeg kan klare som alternativ er en magen til, men som [ældre] version i stedet for [ny version].

Den [ældre] Version er 8.000 kr. billigere, der er to i landet i hhv. 'Sand Track' eller Sirius Silver

Farverne kan ses hos mig eller på [producents] hjemmeside

Alternativt kan vi være behjælpelige med en stationcar
Som stationcar kan jeg klare en fabriksny [ny version]. Til 15.000 mere end det første tilbud.

Alternativt har jeg en demobil stationcar, endda i den farve kunden ønsker sig, den vil jeg godt lave til jer for 260.000 kr. lige som tilbuddet på en ny 5 dørs"

Af mail af 3/11 2016 fra en medarbejder i FDM fremgår bl.a.:

"Jeg har været hos [bilforhandler 2] og fået oplyst priser på en ny bil der til svarer vores medlems bil.
[Model] 253.820 kr. Se billag.

Bilens pris	253.820 kr.
Levering	3.340 kr.
Farvetillæg	5.353 kr.
Dinitrol dobbelt behandling	5.125 kr.
Kilde Autocenter …	
Bagagerumsbakke	495 kr.
Tank Safe FDM butik	350 kr.
Samlet pris	268.483 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.3 Hvordan beregnes erstatningen**

…

5.3.4 Nyværdierstatning

Forsikringstageren har ret til en erstatning, der svarer til prisen for en tilsvarende fabriksny bil af samme fabrikat, model og årgang som den skadede, hvis:

a) personbilen, bortset fra en leaset bil, er registreret til privat personkørsel og
b) skaden er sket indenfor det første år efter registreringen og
c) den skadede bil var fabriksny, da forsikringen blev tegnet eller ændret og
d) reparationsomkostningerne overstiger 50 % af bilens nyværdi (inkl. leveringsomkostninger og fastmonteret tilbehør) på skadetidspunktet

Endvidere erstattes værdien af det fastmonterede tilbehør, der er monteret efter registreringen. Ved modelskifte udgør nyværdierstatningen den seneste kendte pris for en model svarende til den forsikrede bil med tillæg af markedets gennemsnitlige prisstigning efter købet indtil skadedatoen."

12. 90486

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev totalskadet den 18/7 2016 i forbindelse med en påsat brand. Erstatningen er opgjort som nyværdierstatning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.4. Selskabet har udbetalt 260.000 kr. i erstatning.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse og kræver, at selskabet betaler yderligere 8.483 kr. plus renter.

Selskabet har anført, at det har indhentet tilbud på en tilsvarende bil som den omhandlede hos 3 forskellige forhandlere lydende på henholdsvis 260.000 kr. (bilforhandler 1), 248.000 kr. (bilforhandler 2) og 245.000 kr. (bilforhandler 3).

Selskabet har anført, at det er den pris, som en tilsvarende bil kan erhverves til på skadetidspunktet, som selskabet skal erstatte. Det er selskabets opfattelse, at det ikke er forpligtet til at levere bilen i en bestemt farve, og at det ikke har indflydelse på erstatningen, at der ikke findes en tilsvarende bil i nøjagtig samme farve. Tilbuddet fra bilforhandler 1 blev sendt til klageren den 4/8 2016, men klageren afslog ifølge selskabet tilbuddet udelukkende på grund af farven på bilen. Da selskabet henvendte sig til bilforhandler 1 den 23/8 2016, var bilen i mellemtiden blevet solgt. Selskabet har anført, at klageren selv valgte ikke at tage imod tilbuddet fra bilforhandler 1, hvorfor det ikke kan bebrejdes selskabet, at den valgte model ikke længere var tilgængelig.

Klageren har anført, at han kontaktede bilforhandler 1 og fik at vide, at bilen kostede 263.000 kr. plus 5.000 kr. for ekstraudstyr, og at bilen ikke kunne sælges for mindre. Som følge heraf bad klageren forhandleren om et forpligtende tilbud, som han fik i form af en salgsslutseddel. Af salgsslutseddel af 10/8 2016 fra bilforhandler 1 fremgår det, at klageren fik et tilbud på en tilsvarende bil som den af selskabet tilbudte lydende på 268.248 kr. Klageren har anført, at han sendte tilbuddet til selskabet, og at selskabet ventede flere uger med at kontakte forhandleren, hvilket resulterede i, at bilen i mellemtiden blev solgt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.4, at "forsikringstageren har ret til en erstatning, der svarer til prisen for en tilsvarende fabriksny bil af samme fabrikat, model og årgang som den skadede, hvis: …" og "ved modelskifte udgør nyværdierstatningen den seneste kendte pris for en model svarende til den forsikrede bil med tillæg af markedets gennemsnitlige prisstigning efter købet indtil skadedatoen".

Nævnet bemærker indledningsvist, at udgangspunktet er, at klageren kun kan kræve det beløb, som en identisk bil vil kunne anskaffes for. Ved opgørelsen af nyværdierstatningen er selskabet derfor som udgangspunkt berettiget til at lægge det lavest tilbud til grund, som modtages fra en forhandler. Dette udgangspunkt forudsætter imidlertid, at den erstatningsberettigede – dvs. klageren – både praktisk og tidsmæssigt har reel mulighed for at gøre brug af det tilbud, som selskabet har henvist til som værende det billigste.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at klageren havde reel mulighed for at købe en identisk bil til 260.000 kr., som var bilforhandler 1's tilbud. På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal lægge til grund, at prisen på en identisk bil er 268.248 kr., således som bilforhandler 1 har meddelt klageren, idet nævnet bemærker, at denne pris passer med de øvrige oplysninger i sagen om bilens genanskaffelsespris. Selskabet skal derfor udbetale yderligere 8.248 kr. til klageren i nyværdierstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kontaktede bilforhandler 1 umiddelbart efter, at selskabet havde fået et tilbud fra denne forhandler, og at klageren ved salgsslutseddel af 10/8 2016 fik et tilbud fra forhandler 1, som lød på 268.248 kr. for en tilsvarende bil, som den selskabet fik tilbudt til 260.000 kr.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren gjorde selskabet opmærksom på denne uoverensstemmelse, og at selskabet ikke har sandsynliggjort, at selskabet inden for rimelig tid har søgt at løse den uoverensstemmelse, der var mellem de to tilbud fra forhandler 1. Nævnet finder på den baggrund, at det ikke i det væsentligste må tilskrives klagerens adfærd, at der ikke blev indgået en aftale med forhandler 1, mens forhandler

14. 90486

1 var i besiddelse af den pågældende bil. Nævnet bemærker, at begge parter var vidende om, at modellen var ved at udgå af markedet til fordel for en ny (faceliftet) model.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at det skal betale yderligere 8.248 kr. i nyværdierstatning til klageren. Erstatningen skal forrentes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt