Ankenævnet for Forsikring

Den 27. september 2017 blev i sag nr. 90676:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning i if Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet i forbindelse med en anmeldt kaskoskade ikke har erklæret bilen som totalskadet.

Klageren kræver i første række totalskadeerstatning for bilen og i anden række at selskabet ikke opkræver selvrisiko.

Selskabet har gjort gældende, at det har behandlet sagen i overensstemmelse med gældende regler og betingelser.

I klageskema af 29/3 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Jeg mener at selskabet har snydt mig for en totalskadeerstatning af min bil som det fremgår af vedlagte dokumenter. Jeg har via telefonisk kontakt med sagsbehandler hos if som også syntes det lød mærkeligt, blevet lovet at hun ville undersøge om min selvrisiko kunne slettes og at jeg så ikke ville gå videre med sagen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Vil have at if som det mindste sletter opkrævning på selvrisiko på 11.000 kr."

Selskabet har i brev af 4/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen vedrører et færdselsuheld sket den 3/8 2016, hvor fører af klagers bil svingede til venstre ind foran en modkørende. I den forbindelse blev klagers bil skadet og efterfølgende repareret.
>
> I forbindelse med klager modtog opkrævning på selvrisiko, kontaktede klager os, idet han ikke kunne forstå bilen ikke var erklæret totalskadet efter uheldet.
>
> Tvisten vedrører om klagers bil blev totalskadet ved uheldet.
>
> **Forløbet**
> Klager anmeldte pr. telefon den 3/8 2016, at hans ikke samboende kæreste havde lånt bilen og var kørt galt, idet hun havde overset en modkørende bil ved venstresving i et kryds.
>
> If arrangerer i den forbindelse bugsering af bilen til et værksted [værksted1].
> 5/8 2016 sender værkstedet opgørelse over reparationen og vores taksator godkender denne.
>
> Samme dag kontakter forsikringstager os, og klager over, at værkstedet først har tid til at foretage reparationen 3 uger senere. Vi undersøger med en række andre af vores samarbejdsværksteder, om de har tid til, at tage reparationen tidligere, men uden held.
> Kunden ønsker derfor at benytte andet værksted, og han meddeler os, at han vil flytte bilen til [værksted2] Det viser sig dog, at han ikke flytter bilen.
>
> 8/8 2016 godkender taksator et tillæg til reparationen med ændrede reservedelspriser. Reparationen hos [værksted1] bliver herefter foretaget og if betaler for reparationen med 71.403,64 kr. den 15/9 2016. Samme dato sender vi opkrævning på selvrisiko til klager.
>
> 18/10 2016 kontakter klager vores taksator, idet han nu klager over bilen ikke blev erklæret totalskadet ved uheldet.
> Cheftaksator [medarbejder1] besvarer denne klage og fastholder, at bilen ikke var totalskadet.
>
> Klager oplyser den 19/10 2016, at han vil indbringe sagen for ifs Kundeombud – dette sker imidlertid ikke, ligesom klager ikke indbetaler den opkrævede selvrisiko.
>
> Bilen blev omregistreret til ny ejer den 4/11 2016.
>
> 30/1 2017 overdrages sagen til Retslig inkasso.
>
> 8/3 2017 indgiver klager en indsigelse over inkassosagen, og gør opmærksom på, at hans klage over bilen ikke var erklæret totalskadet er ubesvaret (Bilag F).
>
> Cheftaksators mailkorrespondance med klager fra oktober 2016 var ikke lagt på sagen, hvorfor vi på daværende tidspunkt ikke kunne se, at klagen rent faktisk var besvaret.
>
> Vi tilbagekaldte derfor 9/3 2017 sagen fra vores inkassopartner og meddelte klager vi ville undersøge sagen på ny.

Den 10/3 2017 skrev klager til os, at hans turbo var defekt på skadetidspunktet, hvilket angiveligt skulle være konstateret af [værksted1].
Hverken værkstedet eller taksator er gjort opmærksom herpå, ligesom vi bemærker klager ifølge det oplyste ikke har ladet turboen udskifte efterfølgende.

22/3 2017 meddelte vi på ny klager svar på klagen over, at hans bil ikke blev erklæret totalskadet efter uheldet – den samlede mailkorrespondance i forbindelse med indsigelsen vedlagt som bilag G.

Opgørelsen af skaderne
Klagers bil er en … på gule plader indregistreret første gang 1.12.2009.

Reparationsgrænsen for en bil indregistreret til privat godstransport udgør 80 % af bilens handelsværdi.

Bilen blev fototakseret på værkstedet den 5/8 2016, hvor den havde kørt 200.525 km.

Reparationen blev indledningsvis af værkstedet opgjort til 62.566,25 kr., hvilket vores taksator godkendte – taksatorrapport nr. … vedlagt som bilag A.

På grund af tillæg til reservedelspriserne i forhold til den første opgørelse, endte reparationen med at koste 71.403,64 kr. jf. tillægsrapporten vedlagt som bilag B.

Ved accept af reparationen har taksator foretaget en hurtig vurdering af bilens handelsværdi og her fastslået, at bilen kunne laves indenfor toldgrænserne.

I forbindelse med at kunden den 18/10 2016 klager over, at bilen blev repareret, foretog cheftaksator [medarbejder1] en ny markedsanalyse. Denne viser at bilen på dette tidspunkt havde en handelsværdi på mellem 90-100.000 kr. + levering på 3.800 kr.
Handelsværdien udgjorde således i oktober 2016 mindst 93.800.

Reparationsgrænsen udgør derfor mindst 75.040 kr.

Mailkorrespondancen med klager er vedlagt som bilag C – markedsanalysen (der var medsendt som bilag til skrivelsen til klager) som bilag D, E, og G.

I forbindelse med klagers indsigelse over inkassosagen, foretog vores overtaksator [medarbejder2] en ny markedsanalyse den 22/3 2017. Denne er vedlagt som bilag H.

Som det fremgår ville handelsværdien selv 7-8 mdr. efter uheldet være så høj, at bilen ikke ville være totalskadet.

10/3 2017 gør klager yderligere gældende, at turboen på hans bil var defekt på skadetidspunktet.
Ved værkstedets opgørelse og taksators besigtigelse af bilen, blev der ikke konstateret en sådan fejl eller andre fejl, der kunne retfærdiggøre, at klagers bil var mindre vær end hvad markedsanalysen tilsagde.

Vi fastholder vores afgørelse
Samlet må vi fastholde, at reparationen ikke oversteg 80 % af bilens handelsværdi på skadetidspunktet, hvorfor bilen ikke var totalskadet efter uheldet.

Vi afventer jeres afgørelse
Vi mener, at sagen kan forelægges nævnet på det forhåndenværende grundlag og afventer nu jeres afgørelse af sagen."

Til dette har klageren fremsendt mail af 23/5 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Som forsikringen selv skriver har de på intet tidspunkt kontaktet mig angående hvor meget min bil er værd, hvor jeg så også havde kunne oplyse dem om defekt turbo, hvilket gjorde bilen mindre værd. Ydermere siger de at prisen på bilens reparation var langt fra totalskade, men det er jo ikke sandt! Reparationen kostede 71.403 kr. og grænsen ifølge if selv var 75.040 kr. Vi snakker altså en forskel i vurdering af min bil på sølle 3.637 kr. der skal afgøre om jeg skal have kontant erstatning for min skadet bil.

Det lugter lidt af at værkstedet har trukket reparation lige til grænsen og if har bare takket ja uden at undersøge sagen nærmere. Et værksted tjener jo ingen penge hvis bilen meldes totalskadet.

Jeg mener ikke at være berettiget til at betale min selvrisiko da forsikringsselskabet ikke har gjort sit job godt nok!"

Hertil har selskabet i mail af 6/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal præciseres, at den angivne reparationsgrænse på 75.040 kr. er udtryk for den absolut laveste handelsværdi, der kunne fastsættes på tidspunktet for klagers indsigelse.

Hvis vi skulle have fastsat en kontanterstatning på køretøjet på skadetidspunktet, er det mere sandsynligt, at handelsværdien havde været fastsat til et højere beløb end den absolutte mindsteværdi.

Ved reparationens igangsættelse, var den forventede reparationspris 62.566,25 kr., hvilket er langt fra den forventede reparationsgrænse.

Oplysningen om defekt turbo er ikke bekræftet fra værkstedet, og er først fremkommet ved 2. indsigelse til selvrisikoen den 10/3 2017.

Vi har i øvrigt ikke yderligere kommentarer, og anser sagen er klar til nævnsbehandling."

Efterfølgende har klageren fastholdt sine synspunkter i mail af 5/7 2017 til nævnet.

Medarbejder1 har i mail af 18/10 2016, kl. 19.16 til klageren redegjort nærmere for selskabets fastsættelse af bilens værdi forud for skaden. I mailen hedder det bl.a.:

"Jeg har spurgt mig for i markedet og det er den almindelige opfattelse at en bil som din vil stå til salg mellem kr. 90-100.000,- + leveringsomkostninger og som jeg ser det, er det også det billede som afspejler de vedhæftede biler fra markedet.

Hvis vi tager den laveste pris med tillæg af leveringsomkostninger, vil prisen være ca. kr. 93.000,- og reparationsgrænsen er 80 % altså kr. 74.400,-.

Det er sådan at bilens reparation omkostning ved behandling af skaden udgjorde kr. 62.566,- og der jo så slet var nogen problemer i at reparere bilen, det har så vist sig ved udmålingen at styretøjet IKKE kunne komme på fabriksmål, da der var et skævt fjerderben, hvilket ikke kan ses før udmåling og måling ikke kan foretages før bilens skader er udbedret og derfor umuligt for Taksator at tage højde for, men det gør stadigvæk ikke bilen er totalskadet.

Hvis bilen havde været skadet for kr. 100.000,- og dermed totalskadet, har jeg svært ved at tro du ville have accepteret en kontanterstatning på kr. 71.000,- som du har forlangt og ikke den reelle markedsværdi!"

Klageren har i mail af 18/10 2016, kl. 19.49 svaret på ovenstående mail. I klagers mail hedder det bl.a.:

"Tak for dit hurtige svar.
Må sige at det virker som en meget ringe markedsanalyse du har fremsendt og med denne siger du altså at en halv gammel dieselbil slet ikke har tabt værdi på 1 år da jeg selv gav 100.000 kr. da jeg købte den for et år siden? Og nej jeg ville på ingen måde være tilfreds med 71.000 kr. det har jeg ikke sagt på noget tidspunkt. Jeg sagde derimod til din kollega at jeg slet ikke kan forstå hvordan det kan betale sig for jer at betale 71.000 for reparation af bilen i stedet for at tilbyde mig en kontanterstatning og I beholder bilen. Det virker som rigtig dårlig forretning i mine øjne. Da jeg henter min bil hos [værksted1] går jeg ind til forhandleren og spørger om de vil købe den da jeg ikke vil køre rundt i en tidligere skadet bil. Han tilbyder mig 50.000 kr. og siger at han selv vil sælge den for 80.000 kr."

Af police af 29/12 2015 fremgår bl.a.:

"**Forsikring*:**	Lovpligtig ansvar	Ja
	Delkasko	Ja
	Kasko	Ja
	Kasko Plus	Nej
	Bil Super	Nej
	If Autohjælp	Inkluderet
Tilvalg*:	Ekstraudstyr ud over standard	Nej (Standardbeløb ekstraudstyr i alt 20.000 kr.)
Selvrisiko:	Ansvarsskade	10.000 kr.
	Kaskoskade	10.000 kr.
	Særlige selvrisici	Samt eventuelle vilkårsbestemte selvrisici

…

Særlige betingelser

…

B059 Ved enhver skade gælder den selvrisiko, der står på policens forside. Der er en ekstra selvrisiko på 1.000 kr., hvis føreren af køretøjet ikke er:

- Forsikringstageren
- Forsikringstagerens ægtefælle/samlever.
- Registreret bruger af køretøjet."

Af forsikringsbetingelserne (A-22) fremgår det bl.a.:

"**NÅR SKADEN ER SKET**

13. REPARATION ELLER KONTANT BELØB
Selskabet kan enten erstatte den skete skade med et kontant beløb eller lade køretøjet reparere.
…
15. REPARATION
…
15.2 REPARERES HVIS MULIGT
Køretøjet skal, i det omfang det er muligt, repareres.
…
15.4 FORRINGELSE AF HANDELSVÆRDI
En eventuel forringelse af køretøjets handelsværdi som følge af reparation erstattes ikke.
…
17. SELVRISIKO
Selvrisikoens størrelse fremgår af policen. Omfatter forsikringen totalskade og mekanisk skade mv., opkræves den selvrisiko som er gældende for kaskoforsikringen."

Nævnet udtaler:

Klagerens kaskoforsikrede bil var den 3/8 2016 impliceret i et færdselsuheld. Efter uheldet blev bilen repareret på et værksted som selskabet havde anvist.

Klageren kræver totalskadeerstatning for bilen. Han har anført, at selskabet vurderede bilens handelsværdi for højt, hvorved også reparationsgrænsen efter registreringsafgiftslovens § 7, stk. 1, jf. § 5, stk. 1, blev ansat for højt. Klageren gør i anden række gældende, at han i det mindste bør fritages for betaling af selvrisiko.

Selskabet har heroverfor bemærket, at det har behandlet sagen i overensstemmelse med gældende lovgivning og forsikringsbetingelser, og at værdifastsættelsen af bilens værdi forud for skaden er sket korrekt.

Det fremgår af sagen, at selskabet har vurderet bilens handelspris forud for skaden til mellem 90.000 og 100.000 kr., hvortil kommer leveringsudgifter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kunne kritisere selskabets vurdering af bilens handelspris forud for skaden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har undersøgt markedet for tilsvarende biler, og på baggrund heraf har vurderet bilens værdi forud for skaden. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har redegjort for eller på anden måde bevist, at bilens handelspris forud for skaden skulle vurderes lavere end opgjort af selskabet. Nævnet bemærker, at klagerens oplysninger om, at en defekt turbo først blev anført af klageren ca. 6 måneder efter bilen blev repareret. Nævnet finder, at oplysningen ikke beviser, at handelsværdien var for højt ansat af selskabet.

For så vidt angår selskabets opkrævning af selvrisiko, finder nævnet, at denne er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og policens vilkår. Nævnet har lagt til grund, at bilen på skadestidspunktet blev ført af klagerens ikke samboende kæreste, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selvrisikoen på 10.000 kr. er tillagt 1.000 kr., jf. punkt B059 i policens særlige betingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings