Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91608:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
V/Aon Denmark Insurance Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 21/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Sagens problemstilling:
> Jeg får lavet en skade på min … kassevogn på begge bagdøre og skydedør på højre side som er hærværk, begge bagdøre får rettet/spartlet buler op + males komplet og samme med skydedøren på højre side for rettet/spartlet buler op og males komplet hele døren.
>
> 2 uger efter konstaterer jeg malingen på højre skydedør som er blevet komplet nymalet, begynder at slippe rigtig mange ca. 10-15 cm oppe af døren starter det og over et bredt stykke og over håndtaget på skydedøren, ringer derefter til forsikringen og gør dem opmærksom på problemet som siger jeg skal tag kontant til værksted i første omgang for at gøre dem opmærksom på dette ellers måtte jeg vende tilbage hvis der blev problemer med det.
>
> Jeg retter herefter henvendelse til værkstedet den er blevet lavet hos den 2/1-2017 og kører derud for at vise det til deres pladeværksted der tog sig af sagen og får en ud fra pladeværkstedet/indskrivningen for at vise hvad der er sket/til at se på det og notere problemet, og de nævnte det kunne de da sagtens se hende der så på det, de ville derefter rette henvendelse tilbage til mig den 10/1-2017 da de havde ham der skulle tag stilling til det på ferie, da jeg var der og indtil den 10/1-2017 var han tilbage og lovet at ville kontakte mig, jeg hører intet den 10/1-2017 eller hele ugen og kontakter dem ugen efter uden held igen hvor jeg beder dem kontakte mig ang. den sag og intet sker og igen efter 2 måneder ringer jeg og kører derud og igen uden jeg for noget svar eller tilbagemelding. Jeg ringer derefter til forsikringen igen da værkstedet ignorere det komplet og jeg måtte ringe tilbage hvis der blev problemer og det gør jeg og forklar situationen og døren kun er blevet meget være og der går hul på malingen nu os og der ligger sig vand i der hvor malingen

slipper man kan mærke der vand indenunder og det kun spørgsmål om tid før døren bliver ødelagt mere.

Forsikringen vil derefter tag fat i taksator efter som jeg ikke selv kan eller må få nr. på ham og vi aftaler dag for besigtigelse og er desværre forhindret denne dag og ringer for at bede om en anden dag i stedet og dette er uden held, taksator ringer i stedet og lukker sagen alene over tlf. ved at sige at han har set på billeder fra bilen, da den stod på værksted da den blev gjort op og som taksator gjort den op efter og alene ud fra billeder inden bilen overhovedet er lavet melder han tilbage til forsikringen at dette ikke har noget med skaden at gøre og hvilket jeg ALDRIG kan forstå han kan udtale sig om når han aldrig har set bilen efter den var færdig og eftersom at han hverken har set bilen efter jeg bemærket dette da jeg skulle vise det eller set nogen form for billeder af det, så melder han der tilbage til forsikringen uden overhovedet at have set hvad det er da dette ikke var der inden og derfor ikke kan konkludere noget ud fra billeder inden udførelse af skade og malerarbejdet da det er dette jeg vender henvendelse om da de har slebet og malet hele døren komplet og da det ikke så sådan ud inden skaden der så er det efter de har malet og lavet skaden den ser sådan ud og der nok er sket fejl ved grundingen at den ikke er gjort ordentligt nok efter som jeg talte med flere autolakering steder at dette typisk sker hvis det ikke er gjort ordentligt nok så kan grunder og malingen slippe og vi prøvet endda at fjerne noget af den løse maling med hobbykniv og der var helt blank metal indenunder dog med vand der har ligget derinde i flere op stederne og gjort det kun er blevet værre og værre men der intet andet problem at se.

Jeg kontakter derefter forsikringen igen, da jeg nu har prøvet alle muligheder, og føler jeg bliver ladt i stikken som kunde, og siger de må lægge pres på dem det er ikke i orden med det resultat og i orden at lave en skade sådan de står for og har betalt fuld pris for 17.000 kt til værksted for den skulle stå 100 % i orden, og som den så ud inden og selv normalt med maling, der er i orden så jeg siger dermed os, at jeg synes ikke det i orden at jeg skal betale selv risikoen før dette minimum er løst da dette selv skal være i orden og dette jeg betaler for via min selvrisiko som er min del.

Hører derefter intet i flere måneder og tror når de har nok droppet kampen med værksted og taksator og eftergivet selvrisikoen i denne sag da jeg ikke hører mere før efter flere måneder er det eneste jeg modtager et brev alene med opkrævning at de beder om deres selvrisiko.

Derefter ringer jeg til forsikringen i om dette i august måned og siger det slet ikke er i orden at der intet er gjort og jeg står tilbage med dette problem og en bil der ikke er som før eller i orden så jeg siger jeg synes derfor det mig meget imod at skulle betale min selvrisiko når dette problem stadig ikke er løst og man betaler da kun hvis tingene er lavet og er de ikke, ellers skal jeg jo selv ud og ofre mellem 2.500 kr. for kun en opmaling af halvdelen af døren hvis den beskæres ved listen eller 4.000 kr. for hele døren og det er så ikke fair jeg skal ud og betale dette for at bilen bliver i orden og ikke tager mere skade og der kommer rust af dette så jeg snart ser mig nødsaget til det og så synes jeg derfor ikke det i orden jeg ofre dette beløb selv og selvrisiko for dette som skulle være i orden så nu skal jeg betale dette 2 gange og kommer til at koste mig dobbelt op så jeg angiver derefter klage til forsikringen som hedder MINFORIKRING og siger så må de droppe selvrisikoen at få den eller give det afslag som jeg har fået pris på fra en autolakerings firma om hvad dette koster så der modregnes i hvad jeg skal betale i selvrisiko.

Jeg derefter mail nogle dage efter fra en nu der ikke har været på sagen som bare sender taksator svar uden at sætte sig ind i det at han skriver. Dette ikke er noget med den skade at gøre de har

betalt for og det må man sige det er da det præcis er dette emne de har malet på og hører derefter ikke mere efter jeg sender min forklaring på hele sagen igen til en der hedder [medarbejder] den 10/8-2017 og 11/8-2017 som skrev dette svar efter jeg talte med hende også hører jeg intet IGEN før efter 3 måneder den 3/11-2017 hvor det en ny på sagen der skriver samme grund og man kan se der intet nyt er gjort eller fortaget og det præcis samme svar der kommer men her der siger de så at nu skal jeg betale selvrisikoen inden 14 dage som er den 17/11-2017 ellers sender de den til inkasso medmindre jeg er uenig i afgørelsen og jeg vælger at klage til forsikrings ankenævnet over afgørelsen så kan selvrisikoen holdes tilbageholdes indtil der kommer en afgørelse fra forsikrings ankenævnet.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Det jeg vil opnå er, at jeg ikke vil betale selvrisiko før malerarbejdet er 100 % i orden og udbedret så det det er som inden skaden og malerarbejdet er i orden som det var og ikke som nu hvor malingen alene ikke sidder fast og slipper på skydedøren som er den de har malet slebet og malet på komplet og har betalt til for at få lavet i takt med den skade og det jeg betaler selvrisiko for.

Ellers kan jeg se mig nødsaget til selv at må ud og have det udbedret hos en autolakering for at få det i orden så skaden ikke bliver større også og bliver dyrere og dette er der flere der har set på og dette vil koste 2.500 kr. hvis de kun beskære døren ved panelet og lave en halv løsning eller 4.000 kr. for hele døren.

Det ikke i orden. Jeg ender med at skulle betale dobbelt op både selv risiko og samme for at få det lavet selv når de ikke vil gøre det.

Derfor ser jeg gerne at selvrisikoen derfor fjernes i denne situation eller de giver de 2.500 kr. til 4.000 kr. i form af reduktion i selvrisiko.

Det er trods alt dem der står for skaden, og har betalt fuld pris 17.000 for skaden til værkstedet for det skal være i orden og de står os for taksator mm. og når jeg har prøvet alle muligheder og er kunde ved dem ser jeg gerne de beder om pengene fra værkstedet og derved kan give i form af reduktion i selvrisiko eller dropper den helt i dette specifikke tilfælde for jeg skal kun afregne hvis et arbejde er i orden og udført."

Selskabet har i brev af 22/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstageren har tegnet Bilforsikring i selskabet fra d. 20. januar 2016, med betingelser for Bilforsikring 001-2013. Police og betingelser vedlagt.

Sagen drejer sig om at kunden er utilfreds med reparationen af sit køretøj, og han har derfor ikke betalt den selvrisiko, der gælder på policen.

Vi har d. 14. oktober 2016 modtaget en taksatorrapport vedrørende skade på klagerens bil … Værkstedet, der har udført reparationen, har fået betaling 18. november 2016.

Den 19. oktober 2016 taler vi med kunden, som oplyser at en anmeldelse vil blive fremsendt til os.

Vi må herefter rykke for en anmeldelse 18. januar 2017, og vi får efterfølgende på telefonen oplyst, at skaden skyldes hærværk, og at hærværket er sket på kundens forældres adresse.

Det er muligt, at vi i denne forbindelse enten ikke får oplyst eller får notereret en korrekt skadedato, og da vi efterfølgende spørger ind til en anmeldelse, kan kunden ikke huske datoen.

I maj 2017 bliver vi informeret om, at kunden er utilfreds med den udførte reparation, og vi beder derfor vores taksator om at tage kontakt til kunden.

Kunden henvender sig igen til os 10. august 2017 og fremfører igen klager over reparationen. På baggrund af denne henvendelse tager vi kontakt til taksator, som oplyser, at der tidligere blev indgået en aftale mellem kunden og taksator om at mødes på værkstedet 22. maj 2017. Vi har fået oplyst at kunden ikke mødte op.

Taksator har overfor os meddelt, at kundens klage over reparationen intet har at gøre med reparationen, der er blevet udført i forbindelse med omhandlende skade.

Vi skal beklage, at der har været en lang ekspeditionstid fra vi modtager meddelelsen fra taksator, til vi opkræver selvrisiko i henhold til betingelserne 3.1.

Samtidig med at vi opkrævede selvrisikoen hos kunden, informerede vi kunden om, at taksator havde meddelt at reklamationen overfor værkstedet ikke kunne henføres til skaden og at der er derfor ikke var grundlag for, at kunden tilbageholdt selvrisiko beløbet.

I øvrigt har kunden, inden vi modtog anmeldelsen, efter eget valg taget kontakt til værkstedet.

<u>Konklusion:</u>
Skaden er dækket af forsikringen mod betaling af selvrisiko. Det er vores vurdering, at vi ikke kan være ansvarlige for det af værkstedet udførte arbejde, der er derfor heller ikke, efter vores opfattelse, grundlag for at reducere opkrævning af selvrisiko."

Af mail af 3/11 2017 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ved en gennemgang af sagen har vi konstateret, at du ikke har betalt selvrisiko og vi må derfor bede dig om at betale 3.000 kr. til konto …, hurtigst muligt og senest 17/11/2017.

Det fremgår af korrespondancen i sagen, at du har reklameret over reparationen af din bil. Vores taksator har på tidspunktet for reklamationen set på sagen og har meddelt os at reklamationen ikke kan henføres til skaden som vi har betalt for.

Derfor er der heller ikke grundlag for at selvrisikobeløbet tilbageholdes.

For god orden skyld sender vi de billeder som taksator har taget i forbindelse med besigtigelsen.

Såfremt du ikke er enig i vores vurdering af sagen, kan vi henvise dig til Ankenævnet for Forsikring. Man skal betale et mindre beløb, for at få sagen vurderet, som dog refunderes såfremt du få med hold.

Hører vi ikke fra Ankenævnet, eller modtager vi ikke din betaling af selvrisiko, sender vi sagen videre til inkasso."

Nævnet udtaler:

Klageren har bilforsikring i selskabet. Han klager over, at reparationen af en skade på den forsikrede bil, ikke er udbedret korrekt. Klager har anført, at han gerne ser "at selvrisikoen fjernes i denne situation eller de giver mig 2.500 kr. til 4.000 kr. i form af reduktion i selvrisiko".

Selskabet har afvist at yde yderligere dækning/reduktion i selvrisiko og henvist til, at selskabet "ikke kan være ansvarlige for det af værkstedet udførte arbejde, der er derfor heller ikke, efter vores opfattelse, grundlag for at reducere opkrævning af selvrisiko".

Det fremgår af mail af 3/11 2017 fra selskabet til klageren, at selskabets "taksator har på tidspunktet for reklamationen set på sagen og har meddelt os at reklamationen ikke kan henføres til skaden som vi har betalt for".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse, idet selskabet har ydet dækning for reparation af skaden. Nævnet bemærker, at det alene har kompetence til at behandle tvister mellem et forsikringsselskab og en forbruger. Nævnet har således ikke taget stilling til, om klageren har grundlag for at rette et krav mod reparatøren.

6. 91608

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels