Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. juni 2018 blev i sag nr. 91657:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Sønderjysk Forsikring G/S

Jens Terp-Nielsens Vej 13

6200 Aabenraa

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning i Sønderjysk Forsikring G/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse en anmeldt færdselsulykke den 19/10 2017, hvor hans bil blev totalskadet. I klageskema af 5/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg har haft en trafikulykke i [land1] d. 19.10.17. Jeg havde en [bil] edition model, som har kørt ca. 204.000 km. Bilen var fuld udstyret og er importeret fra [land2]. Jeg har betalt bilen 80.000 kr ekstra ift. markedsprisen pga. ekstraudstyr. Bilen er købt for 320.000 kr. i juni 2015.
>
> Efter trafikulykken blev bilen er transporteret til Danmark hos [bilforhandler]. Bilen er vurderet totalskadet. Sønderjysk forsikring har engageret taksatorringen til at vurderer erstatningsprisen. Jeg blev ringet af en taksator ifm. erstatningsprisen. Vedkommende havde slet ikke set sig ind i sagen, idet taksatoren havde tilbud mig en erstatningspris efter en standard [bil]. Jeg havde bedt vedkommende om at se min bil og det udstyr jeg har. Jeg har sendt købsprisen og oplyst vedkommende at min bil er en sjælden bil med topudstyr.

Vedkommende kunne ikke finde en bil på bilmarkedet der kan sammenlignes. Han fandt en [bil] edition model, men denne bil kunne ikke sammenlignes med min. Forskellen var stor. Bilen havde kørt 30.000 km mere end min bil. Den havde kun dellæder, havde en lille skærm og fælgene var ikke 17 tommer og kunne ikke sammenlignes med mine 19 tommer Vossen fælge, som var kopi. Bilens pris var 229.000 kr. taksatoren havde tilbudt mig 229.000 kr.

Jeg havde afslået, da hans vurdering var ikke efter forsikringens betingelser, idet han havde sammenlignet min bil med en der er ikke tilsvarende med min bil. Han havde henvist til overtaksatoren. Efter en snak med overtaksatoren, blev erstatningsprisen blev øget til 239.000 kr.

Jeg var stadig utilfreds idet jeg fik kun 10.000 kr. ekstra for 30.000 ekstra kørte km., dellæder lille skærm og betydelige ringere fælge end dem som jeg havde. Min erstatningspris var på 270.000, idet jeg havde også nogle regninger ifm. vedligeholdelse af bilen. Jeg havde bl.a. skiftet 2 bageste dæk, lavet gearkasse olieskift, har udskiftet en termostat og har udskiftet diesel partikel filter. Jeg havde regninger for 15.000 kr. Jeg vurderede at 255.000 for bilen og plus 15.000 for regninger og nået frem til 270.000. Taksatoren var uenig og han havde stadfæstet sit tilbud. Efter en stor diskussion havde taksatoren tilbudt en at en skønsmand fra autobranchen skulle vurderer erstatningsprisen. Taksatoren oplyste at jeg kunne få mere end 239.000 men også mindre. Jeg skulle accepterer skønsmandens afgørelse. Jeg ville ikke risikere at få mindre end 239.000 kr. i erstatningsprisen og jeg besluttede ikke at involvere en skønsmand fra autobranchen.

Jeg havde selvfølgelig klaget til Sønderjysk forsikring. Jeg havde talt med skadesbehandler fra Sønderjysk forsikringen. Vedkommende havde ingen forståelse for mig. Han havde fastholdt taksatorens vurdering selvom jeg flere gange har påpeget at vurderingen er ikke real, idet der er meget stort forskel på min bil og den bil der er inddraget i vurderingen. Skadesbehandler havde anbefalet at jeg skulle kontakte en bilforhandler der sælger sådanne topudstyrede biler og indhente en vurdering. Jeg havde kontaktet [bilforhandler2] hvor jeg har købt min bil. Jeg fik bilen vurderet til salgspris på 249.000 kr. [Bilorhandler2] havde foretaget en vurdering pga. en [bil] med fuldstændig det samme udstyr som min bil havde. Prisen på den [bil] var 300.000 kr. [Forhandler2] har fratrukket 50.000 kr. idet der er tale om en [bil] og bilforhandleren nåede frem til 249.000. [Bilforhandler2s] vurdering har jeg sendt til taksatoren og skadesbehandler. Jeg havde ligeledes tilbudt 260.000 kr. idet jeg vil afslutte sagen.

Sønderjysk forsikringen havde ikke taget i betragtning [bilforhandler2s] vurdering og de havde stedfæstet vurderingen fra deres taksator på 239.000 kr.

Jeg havde kontaktet skadeschefen og direktøren for Sønderjysk forsikring. Jeg talte i telefon og vi havde mail korrespondance med dem. Det hjalp ikke. De havde stedfæstet deres afgørelse om erstatningsopgørelse.

Jeg kunne ikke længere holde ud idet jeg blev presset og følte mig ikke imødekommet selvom jeg foreslår at jeg få 249.000 som [bilforhandler2] har vurderet bilen. Jeg skulle ikke have noget for de reparationer og vedligeholdelse som jeg har foretaget lige 2 uger før ulykken skete. Jeg skulle bare have en fair erstatningspris og den var på 249.000.

Jeg har accepteret erstatningsopgørelsen med den forbehold at jeg vil gerne klage til ankestyrelsen for forsikringer, som Sønderjysk forsikring har accepteret.

Jeg klager nu over Sønderjysk forsikrings erstatningsopgørelse, idet deres vurdering ikke er rimelig og de prøvede på ingen møde at finde en kompromis med mig i bil skadessag. Igennem forløbes med Sønderjysk forsikring har jeg kun mødt deres stædighed, kompromisløshed og manglende forståelse for mig. Det handler ikke om deres forståelse for mig som kunde, men det handler om deres urimelige vurdering ift. min sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne, at Sønderjysk forsikring imødekommer mit erstatningstilbud som oprindelig var på 270.000 kr. og efterhånden var nedsat til 249.000 kr., idet jeg synes at [bilforhandler2s] vurdering er balanceret og egnet ift. mit skadessag. Jeg håber ligeledes at Sønderjysk forsikring burde have forståelse for de 15.000 kr. udgifter jeg havde inden trafikulykken.

Jeg havde dokumenteret alle udgifter overfor Sønderjysk forsikring."

Selskabet har i mail af 21/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"I det store og hele er vi enige i beskrivelsen af hændelsesforløbet jf. klagen. Dog mener vi, at vi har tilbudt og betalt den korrekte erstatning for bilen. Vi er ikke enige i [klagerens] krav.

Vi har gennemgået sagen, og har følgende bemærkninger til sagen. Forsikringen er en bilforsikring med dækning i henhold til forsikringsbetingelserne for 'Bilforsikring' som vedhæftes denne skrivelse som bilag.

Forsikringstager [klageren] havde den 19.10.2017 et uheld i [land1]. Bilen, … Bilen vurderes totalskadet og erstatningstilbud opgøres af taksator. Kunden er ikke tilfreds med taksators opgørelse, hvorfor der rekvireres overtaksator til opgørelse af totalskaden.

[Klageren] klager over, at overtaksator har tilbudt kr. 239.000,- for bilen idet han mener, at bilen er kr. 255.000,- værd. Herudover mener [klageren], at han skal have kompensation for en vedligeholdelsesregning på kr. 15.000,- i forbindelse med vedligeholdelse og reparation af bilen, således at den samlede værdi skulle være kr. 270.000,-.

[Klageren] oplyser til os, at den bil der er lagt til grund for vores vurdering ikke er sammenlignelig med hans bil. Vores taksator oplyser, at det er korrekt at bilen kun har dellæder og at den har kørt 30.000 km mere end [klagerens] bil. Der er dog tale om en touring model der har en højere nypris og som ligeledes har en højere pris på brugtvognsmarkedet.

[Klageren] rettede efterfølgende selv henvendelse til [bilforhandler2]. [Bilforhandler2] oplyste at en tilsvarende bil ville have en salgspris på kr. 249.800,-.

Vores taksator har efterfølgende henvendt sig til [bilforhandler2], der overfor ham oplyser, at denne pris ville være en pris hvor bilen stod salgsklar – dvs. uden stenstag eller andre kosmetiske skader. På [klagerens] bil var der forudbestående stenslag i forrude og en mindre bule i bagkofangeren. Vores taksator vurderer, at udbedringen af disse skader vil beløbe sig til over kr. 10.000,- (vedlagt billeder).

Det er ud fra denne betragtning, at vi har tilbudt [klageren] kr. 239.000,- i erstatning for bilen. Bilen stod ved [bilforhandler1] og her har vurderingen af bilens pris været på kr. 219.000,-.

Vi mener, at vi har tilbudt og betalt den korrekte erstatning på kr. 239.000,-.

Da [klageren] ikke var tilfreds med vores forklaring til hvordan vi havde fastsat vurderingen, tilbød vi ham ekstraordinært et uvildigt syn og skøn foretaget af Autobranchen Danmark, hvor vi helt særligt ville dække de omkostninger der var til dette syn og skøn. Ved syn og skøn ville vi acceptere vurderingen og udbetale erstatning jf. vurderingen. [Klageren] meddelte os dog, at han ikke ønskede dette.

Den 16.11.2017 modtog vi [klagerens] accept af vores tilbud pr. mail. (Vedlagt som bilag). Vi har udbetalt kr. 239.000,- til [klagerens] panthaver, fratrukket selvrisikoen."

Klageren har i mail af 26/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"[Sønderjysk Forsikring herefter kaldet] S.F er enig i min beskrivelse af hændelsesforløbet ang. skadeserstatningen vedr. min bil. S.F erkænder at deres taksator har sammenlignet min bil, med en køretøj som ikke er tilsvarende. Jf. forsikringsregler, er S.F forpligtet til at finde en bil der er ment min bil.

S.F bekræfter at bilen som de har taget i betragtning ifm. deres erstatningsopgørelse havde dellæder og har kørt 30.000 km mere end min bil. De mangler også at nævne, at den bil havde en lille skærm.

Jeg vil gerne lige påpege at 30.000 ekstra kørte km. kan opgøres med 30.000 kr. ift. vurdering af skadeserstatningen på min bil. Dellæder og lille skærm kan opgøres med 20.000 kr. ekstra og dette kan betyde at forskellen er i alt 50.000 kr.

Jeg vurderer at dette ikke er ok. Men S.F fokus er kun på deres interesse og ikke kundens.

Touring model er smag og behag og er ikke rangeret højere en sedan biler på bilmarkedet. Min bil var en special udstyret køretøj og den kunne de ikke bare finde på bilmarkedet.

S.F skriver i deres brev, at [bilforhandler2] oplyste overfor deres taksator at hvis [bilforhandler2] havde en bil som min til salg, så vil bilens salgspris være 249.800. og det forudsætter at bilen er salgsklar.

Jeg vil oplyse at [bilforhandler2] havde foretaget en vurdering af min bil. [Bilforhandler2] havde kommet med en vurderingspris og deres vurdering er vedhæftet i sagen. S.F taler om en salgsvurdering og tilføjer, at min bil havde stenslag og mindre bule i bagkofangeren og deres vurdering er at dette vil koste 10.000 at udbede. Dermed har de nedsat erstatningsopgørelsen med 10.000 kr. ned og er nået frem til 239.800 kr.

Jeg undrer mig over at de kan henvise til stenslag og bulen i bagkofangeren, idet min bil havde ikke et stens slag og en bule i kofangeren. Disse skader kunne have opstået i selve kollisionen/trafikulykken eller under transporten af bilen fra [land1] til Danmark.

Min bil havde været ved en [forhandler] i [land1] i 2-3 uger og jeg havde ingen opsyn med bilen. Den holdt også ved [bilforhandler1] i yderligere 2 uger inden erstatningsopgørelsen fandt sted.

Jeg havde afslået en vurdering fra Autobranchen, idet S.F oplyste at jeg måtte acceptere den vurdering fra skønsmanden. Dette kunne jeg ikke acceptere idet jf. S.F var jeg i risiko til at få en væsentlig ringere vurdering af erstatningsprisen. Dette var efter min vurdering ikke til min gunst.

Afslutningsvis vil jeg henvise til min søgen efter en kompromis med S.F i denne sag. S.F var på ingen tidspunkt kompromissøgende. De holdt fast i sin vurdering og ville slet ikke indgår i kompromis med mig ift. at afslutte sagen hvor både parter kan være tilfredse.

Jeg har oplevet en dårligt behandling af S.F og derfor har jeg valgt at klage til ankenævnet for forsikringer.

Jeg vil også oplyse at S.F har valgt at opsige samtlige mine forsikringer, idet jeg har valgt at klage til ankenævnet for forsikringer. Dette beviser at de er kompromisløse og deres handlinger baseres kun til deres interesse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 10/11 2017 fra bilforhandler2 fremgår bl.a.:

"Hermed vores vurdering af din [bil] limo med M-sportspakke.

Det eneste der er at sammenligne på det danske marked er denne nedenstående [bil].

Udstyret er stort set ens.

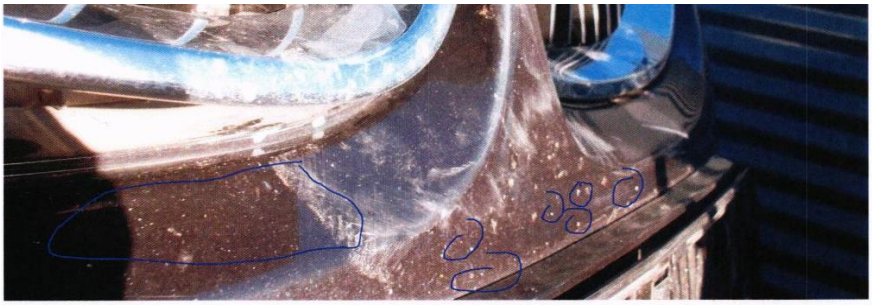
Dog vil vi fratrække 50.000, da din 'kun' er en …

Så 249.800 er en realistisk udsalgspris for din bil."

Der er taget billeder af klagerens bil efter uheldet (formentlig af selskabets taksator). Nogle af disse billeder med selskabets bemærkninger gengives herunder:



Herover foto af nederste del af forkofanger. Voldsomt mange stenslag.



Herover på samme måde stenslag på øverste del af forkofanger.



Herover højre bagfælg med gammelt skrab. Muligvis møde med kantsten.



Herover mindre skade på højre bagkofanger hjørne.

Af forsikringsbetingelserne (M10-122015) fremgår bl.a.:

"**17. Hvordan fastsættes erstatningen**
17.1 Erstatningsmuligheder
Sønderjysk Forsikring kan vælge at erstatte en skade ved at lade bilen reparere eller at udbetale kontant erstatning.
…
17.4 Kontant erstatning
Du får kontant erstatning:

17.4.1 Hvis skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de regler, myndighederne har fastsat.
…
17.4.3 Hvis skaden er så stor, at reparation efter Sønderjysk Forsikrings skøn ikke kan betale sig."

Nævnet udtaler:

Klagerens bilen blev totalskadet. Selskabet har anerkendt, at der er tale om en dækningsberettigende skade, og har udbetalt 239.000 kr. i erstatning for bilen. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og har blandt andet henvist til, at forhandler2, hvor klageren har købt bilen, til klageren havde vurderet salgsprisen til 249.800 kr., men at der fra dette skal fratrækkes ca. 10.000 kr. for stenslag og andre kosmetiske skader.

Klageren har anført, at "mit erstatningstilbud som oprindelig var på 270.000 kr. og efterhånden var nedsat til 249.000 kr., idet jeg synes at [bilforhandler2s] vurdering er balanceret og egnet ift. mit skadessag. Jeg håber ligeledes at Sønderjysk forsikring burde have forståelse for de 15.000 kr. udgifter jeg havde inden trafikulykken".

Det fremgår af sagen, at selskabet i første omgang tilbød klageren en erstatning på 229.000 kr. efter Taksatorringens vurdering. Klageren rettede derefter henvendelse til bilforhandler2, hvor han havde købt bilen, der vurdere bilens værdi til 249.800 kr. Selskabet har oplyst, at deres taksator herefter tog kontakt til bilforhandler2, og at denne skulle have vurderet bilens værdi til 249.800 kr., under forudsætning af, at bilen stod salgsklar. Selskabet har herefter vurderet, at der var stenslag og andre kosmetiske skader, hvilket ville koste ca. 10.000 kr. at få udbedret, således, at bilen ville fremstå salgsklar.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige, forsikringsretlige principper, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

8. 91657

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilens værdi på skadestidspunktet oversteg 239.000 kr. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den bilforhandler, hvor klageren har købt bilen, har vurderet dennes værdi – i salgsklar stand – til 249.8000 kr., og at bilen ved selskabets besigtigelse fremstod med stenslag og andre kosmetiske skader, som ikke umiddelbart kan henføres til uheldet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at bilen ved bilforhandler1 er var vurderet til en værdi på 219.000 kr., og at klageren er blevet tilbudt afgørelse ved syn og skøn, hvilket han har afvist.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at han i ugerne op til skaden havde brugt ca. 15.000 kr. på reparationer og vedligeholdelse af bilen, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings