Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 92967:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring på en leasingbil. I klageskema af 11/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> D. 26/06-2018 påkøre en mand min … bil i sin firmabil, de 2 skader han laver på bilen, vedkender han. I den forbindelse anmelder jeg skaden og får at vide at jeg bare skal aflevere bilen med skader på, da der kun er 3 dage til jeg skal aflevere min bil, fordi jeg har opsagt den hos leasingselskabet, da skaden ville blive dækket. Jeg blev ikke oplyst om, at der var risiko for, at jeg kunne miste retten til dækning ved videresalg af bilen. Jeg mener derfor, at mit forsikringsselskab har vejledt mig forkert at de burde have oplyst dette, da det er almindelig praksis at bilen sælges videre. Jeg mener derfor, at jeg har handlet på forkert rådgivning, og derfor bærer IF ansvaret for mit tab.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil meget gerne have dækket de omkostninger som en anden mand har påført skade på min bil."

Selskabet har den 26/10 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen vedrører en skade på klagers leasingbil, der skete 3 dage før leasingkontraktens udløb. Skaden er forvoldt af en anden bilist, og modparten har anerkendt erstatningspligten.
>
> Klager afleverede bilen tilbage til leasinggiver (…) med skade, og leasingselskabet opkrævede kunden for skaden, for derefter at sælge bilen uden at lade den reparere.

Tvisten vedrører om klager er blevet rådgivet forkert i forbindelse med hendes anmeldelse af skaden til If, herunder om klager kan forlange af If, at udbetale erstatning for en ikke foretaget reparation i strid med Toldreglerne.

Toldreglerne (registreringsafgiftsloven)
…
Sagsfremstilling
Kunden anmelder 26/6 2018 at dennes parkerede leasingbil blev påkørt af en udlejningsbil/lånebil fra et værksted. Modparten har anerkendt erstatningspligten.

Under samtalen med kunden ved anmeldelsen fortæller kunden, at hun skal aflevere bilen tilbage og ikke kan nå at lade bilen reparere inden.

Ved samtalen fortalte vi klager, at hun skulle fortælle leasingselskabet, at hun havde meldt skaden til If under skadenummeret, så hun kunne give dette til Leasingselskabet. I samtalen fortalte sagsbehandleren flere gange, at klager skulle fortælle leasingselskabet, at skaden var anmeldt på forsikringen, og at vi ville afvente leasingselskabet satte bilen på værksted.

Ved mail 1/8 2018 har sagsbehandler lyttet samtalen igennem og orienterer klager om indholdet af samtalen/optagelsen.

29/6 afleverer kunden bilen tilbage – hvad hun fortalte leasingselskabet om skaden er vi uvidende om.

2/7 2018 taler vi med klager, og i den forbindelse noterer vi: 'FT sender en opgørelse med ind. Bilen er afleveret tilbage. Har oplyst vi kun betaler for reparation af skaden på højre side, som hører til denne sag'

11/7 2018 modtager vi tilstandsrapporten og sender den til godkendelse hos taksator.

Taksator godkender størrelsesmæssigt leasingselskabets opgørelse af reparationsprisen, men konstaterer, at skaden ikke er repareret.

12/7 2018 kontakter vi kunden, og beder klager kontakte Leasingselskabet for på ny at fortælle, at skaden er anmeldt og skal repareres.

Leasingselskabet meddeler imidlertid senere, at de ikke vil lade bilen reparere. Dette fordi bilen allerede er solgt uden reparation, og fordi [leasingselskabet] i henhold til deres kontrakter kræver bilen leveret tilbage med alle skader repareret. Leasingselskabet nægter os desuden, at foretage totalskadeblokering af bilen.

Da bilens ejer/leasinggiver nægter at lade bilen reparere eller totalskadeblokerer, kan vi ikke betale for reparationen eller foretage kontanterstatning for reparationen.

Leasingselskabets praksis
Leasingselskabet fortæller efter denne skade, at de aldrig lader skader konstateret ved tilbageelevering af en bil reparere under en kaskoforsikring – se bilag A. I stedet sælger de bilen, og opkræver leasingtager for skaderne som opgjort under tilbageleveringsforretningen.

Vi er ikke stødt på tilsvarende praksis fra andre leasingselskaber.

Det er vores erfaring, at man ved øvrige leasingselskaber kan fortælle ved aflevering af bilen, at en given skade ER anmeldt som kaskoskade, hvorefter leasingselskabet undlader at opkræve kunden for denne, men lader skaden reparere under kaskoforsikringen.

Rådgivning
Kunden blev ved anmeldelse af skaden rådgivet om, at fortælle leasingselskabet, at skaden var anmeldt til forsikringen. Under samtalen blev hun orienteret om, at bilen skulle på værksted.

Klager blev således rådgivet i overensstemmelse med normal praksis i forbindelse med skader på leasingbiler. Vi finder det besynderligt at leasingselskabet fuldkommen ignorerer klagers ønske om, at lade skaden udbedre under forsikringen, og dette ganske uden at orientere klager.

Denne manglende rådgivning fra leasingselskabet, kan imidlertid ikke medføre, at If skulle have et ansvar for, at fortælle om leasingselskabets atypiske praksis.

Selv hvis vi havde været bekendt med leasingselskabets praksis, ville vi ikke have mulighed for at rådgive kunden på en måde, så hun kunne undgå en udgift. Klagers muligheder var reelt: 1. At aflevere bilen tilbage, og betale for skaden til leasingselskabet uden mulighed for at benytte kaskoforsikringen eller kræve erstatning fra den ansvarlige skadevolder. 2. At forlænge leasingperioden, mens bilen afventede, at et værksted kunne reparere den.

Konklusion
Klager har anmeldt en skade på bilen, som principielt er dækket af forsikringen. Imidlertid har klagers leasingselskabs handlingsmåde gjort det umuligt lovligt at betale for den skete skade.

Klager har modtaget rådgivning i overensstemmelse med den normale praksis blandt leasingselskaber omkring reparation af kaskoskader, som leasingtager anmelder i forsikringstiden, men ikke lader reparere inden tilbagelevering.

Havde If været bekendt med, at det af klager valgte leasingselskab ikke har samme praksis, ville If ikke kunne foretage rådgivning, der ville begrænse klagers tab i forhold til det faktisk oplevede.

Samlet må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde at foretage kontanterstatning i strid med Toldreglerne.

Vi er fortsat parat til, at foretage udbetaling af det af [leasingselskabet] opkrævede beløb, hvis leasingselskabet eller køber af leasingbilen accepterer, at vi Totalskadeblokerer bilen, således kontrol med reparationen overgår til Staten."

Selskabet har den 8/11 2018 oplyst om fejl i deres svarskrift vedrørende toldreglerne, hvorfor selskabet den 12/11 2018 supplerende har anført:

"**Toldreglerne (registreringsafgiftsloven)**
For at et forsikringsselskab lovligt kan foretage udbetaling af en reparation, er selskabet pålagt, at sikre bilen repareres i overensstemmelse med taksators opgørelse, eller at bilen afmeldes og totalskadeblokeres og således ikke kan indregistreres igen, uden syn af bilen.

For biler, hvor der er betalt fuld afgift gælder en bagatelgrænse på 25.000 kr., der betyder man kan reparere en bil op til 25.000 kr. uanset bilens handelsværdi.

For biler med partiel afgift – herunder leasingbiler, gælder toldreglerne ikke, men det betyder ikke, at selskabet kan foretage kontanterstatning uden at følge reglerne i Skats vejledning til opgørelse af trafikskadede biler.

Dette medfører, at kontanterstatning for skader på biler, hvad enten der er betalt fuld afgift eller ej, uanset skadens størrelse, ikke kan finde sted, hvis bilen ikke afmeldes Motorregistreret og blokeres ved Skat.

Skats retningslinjer til opgørelse af trafikskadede biler omfattet af toldreglerne (REGAL§7) og biler med partiel afgift (REGAL §3b) fremgår af side 6 i Taksatorprocessor version 7.

Vedhæftet F&Ps taksatorprocessor version 7 som bilag C.

Vi henviser i øvrigt til vores skrivelse af 26/10."

Klageren har i den 12/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg holder stadig fast i jeg er blevet vejledt forkert. Jeg får at vide jeg skal aflevere bilen med skader på. Det er også vigtigt for mig at understrege at manden som kørte ind i mig vedkender sig skyldig og derfor burde hans forsikringsselskab stadig betale. Når bilen er afleveret burde jeg ikke skulle bekymre mig mere. Der står ingen steder eller der er ingen fra forsikringsselskabet som har oplyst mig om at skulle have sagt da jeg afleverede bilen hos … at den ikke måtte blive solgt. Forsikringsselskabet IF kendte udmærket til toldreglerne da jeg ringede og anmeldte min skade derfor burde jeg have været vejledt bedre."

Selskabet har den 2/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan bekræfte at modparten til uheldet har anerkendt erstatningspligten. Modpartens forsikring er imidlertid underlagt de samme regler fra Skat som kundens kaskoforsikring.

Det er derfor ikke tilladt for kundens kaskoforsikring eller modpartens ansvarsforsikring, at foretage kontanterstatning for en reparation, der ikke finder sted.

Som tidligere nævnt, blev klager ved anmeldelse af skaden vejledt om, at aflevere bilen tilbage med skaden på og understrege overfor leasinggiver, at skaden var anmeldt som kaskoskade. Dette i overensstemmelse med den praksis som de førende leasingselskaber følger og som vi var bekendt med på tidspunktet for klagers anmeldelse.

> Uanset denne vejledning har leasingselskabet valgt at sælge bilen uden kontakt til forsikringsselskabet, og uden at lade bilen reparere.
>
> Da leasingselskabet har solgt bilen uden at lade den reparere og modsætter sig at lade den reparere eller toldbehandle, kan selskabet ikke lovligt betale for skaden på bilen.
>
> Hvis klager har gjort som vi har anbefalet undrer det, at leasinggiver ikke overfor klager har fortalt, at de ikke tager imod anmeldelsen og vejleder hende om, hvordan hun i stedet må forholde sig. Denne eventuelle manglende rådgivning fra leasinggiver kan ikke komme forsikringsselskabet til last.
>
> Hvis klager ikke har fortalt [leasingselskabet], at skaden var anmeldt og skulle repareres under kaskoforsikringen, har klager ikke fulgt den vejledning, som vi gav ved anmeldelsen.
>
> Endelig må vi minde om, at klager alene kunne have undgået regning fra leasingselskabet, ved at lade bilen reparere inden tilbagelevering. En reparation, der ikke kunne nås inden leasingperiodens udløb.
>
> Altså ville hun i stedet have fået en regning for forlængelse af leasingperioden med formålet at undgå regning for kaskoskaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder leasingkontrakten, faktura fra leasingselskabet til klageren, opgørelse af skaderne på bilen, mail fra leasingselskabet til klageren af 12/7 2018, korrespondancen mellem parterne før sagen blev indbragt for nævnet, mail fra leasingselskabet til selskabet af 17/8 2018, referat af telefonsamtale mellem klageren og selskabets sagsbehandler og taksatorprocesser fra Forsikring og Pension. Af leasingaftalen fremgår det bl.a.:

> "**§ 15 – Tilbagelevering**
> Leasingbilen skal ved tilbageleveringen være i en stand, der minimum svarer til, hvad der er beskrevet i vedhæftede bilag 2.
>
> Efter gennemgang af bilen udarbejdes en opgørelse til leasingtager såfremt der er skyldigt beløb som følge af skade, som leasingtager hæfter for. Leasinggiver er berettiget til at sælge bilen med skader."

Af opgørelsen af skaderne på bilen ved aflevering til leasingselskabet fremgår det bl.a.:

6. 92967

Sværhedsgrad :	Komponent:	Reparationsmetode	Tilstand :	Timepris :	Timer :	Total :	Mat.Omk.. :	Dele :	Ialt :
K4	VENSTRE FORDØR	Touch in og polering	S RIDSE (MAX. 5CM)	695,00	0,00	0,00	216,00	0,00	216,00
K4	HØJRE FORDØR	Hos lokal reparatør	D BULE (MAX 10 CM)	695,00	3,20	2224,00	620,80	0,00	2844,80
K4	BAGSKÆRM HØJRE	Specialist reparation	S RIDSE (MAX. 10CM)	695,00	1,30	903,50	357,50	0,00	1261,00
K4	LAK	Fast Beløb	LAK OPSTARTSOMKOSTNING	695,00	2,30	1598,50	0,00	0,00	1598,50
K4	KOFANGER BAG	Specialist reparation	S RIDSE (MAX. 10CM)	695,00	2,10	1459,50	688,80	0,00	2148,30
K3	FRONTRUDE	Specialist reparation	C STENSLAG	695,00	0,00	0,00	432,00	0,00	432,00
K3	VENSTRE BAGDØR	Cold Metal Repair	D PRIK BULE (MAX. 5CM)	695,00	1,00	695,00	0,00	0,00	695,00
K3	HØJRE BAGDØR	Cold Metal Repair	D PRIK BULE (MAX. 5CM)	695,00	1,00	695,00	0,00	0,00	695,00
K2	FRONT	Skal gøres opmærksom på	STENSLAG (NOGLE)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
K2	TÆNDINGSNØGLE (R)	Skal gøres opmærksom på	2 TILSTEDE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
K2	SOMMERDÆK	Skal gøres opmærksom på	MANGLER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Forklaring
K5. Dele udskiftes/genanskaffes
K4. Repareres/rettes/lakeres
K3. Smart reparationsmetode kan anvendes
K2. Slitage kan ej fjernes v. alm. klargøring
K1. Slitage fjernes helt/devist v. alm klargøring

Dele:	**0,00**
Materialer:	**2315,10**
Arbejdsløn:	**7575,50**
Total momspligtig (+moms)	**9890,60**

Af selskabets gengivelse af telefonsamtale mellem klageren og selskabets sagsbehandler fremgår det bl.a.:

> "Jeg kan bekræfte at du d. 26-6-2018 kontakter os omkring kl. 13.44 for at anmelde en skade på din bil. Det er mig der tager imod den.
>
> Her er uddrag fra samtalen:
> [Klageren]: 'jeg står og skal aflevere min bil på fredag, bilen kan jo ikke nå at blive lavet inden da.'
>
> [Sagsbehandler] spørger 'om det er den skade du har ringet om tidligere jeg svare den 22-5' Kunden skal aflevere bilen retur til Leasing selskab og der er en lille bule i døren. Hun undersøger hvad det koster, at få lavet før hun vender retur'
>
> [Sagsbehandler] oplyser 'jeg kan ikke garantere den når at blive laver inden da, det kan den højst sandsynlig ikke',
>
> [Klageren] siger 'men det er jo hans forsikring der skal betale, men jeg kan ikke undvære min bil.'
>
> [Sagsbehandler] oplyser 'den kan helt sikkert ikke nå at blive lavet til på fredag'.
>
> [Sagsbehandler] oplyser 'du må aflevere bilen med skaden på og gøre leasingselskabet opmærksom på at du har anmeldt skaden til os, så får du et skade nr. af mig om lidt.'
>
> (så oprette vi selve uheldet.)
>
> Slutter af med at fortælle dig du, skal sige til leasingselskabet når du aflevere bilen at du har anmeldt skaden til IF forsikring.
>
> Du spørger om under kørte km, og jeg oplyser det skal du tale med leasing selskabet om"

Af mail fra leasingselskabet til selskabet dateret den 17/8 2018 fremgår det bl.a.:

> "Jeg skriver til dig, da vi flere gange har oplevet et problem omkring informationen, I giver vores fælles kunde.

> Når vores kunder tilbageleverer en leasingbil, skal evt. skader være udbedret inden, bilen afleveres. Dette gælder både skader relateret til ansvar og kasko.
>
> Vi er flere gange blevet informeret om, at If oplyser vores fælles kunde om, at de blot kan aflevere bilen med en udfyldt skadesanmeldelse liggende i bilen. Med baggrund i vilkårene for vores privatleasingkontrakt er dette ikke korrekt.
>
> Jeg håber, du vil bringe ovenstående op internt i jeres organisation, så vi fremadrettet undgår disse fejlinformationer."

Nævnet udtaler:

Den 26/6 2018 anmeldte klageren telefonisk, at en modpart havde påkørt hendes bil, og at modparten havde anerkendt ansvaret. Klageren oplyste, at bilen skulle afleveres til leasingselskabet tre dage senere. Selskabet rådgav klageren til at aflevere bilen hos leasingselskabet, oplyse om skaderne og oplyse om, at skaderne var anmeldt til selskabet. Leasingselskabet opgjorde herefter skaderne, videresolgte bilen med skaderne og opkrævede den anslåede reparationsudgift for skaderne hos klageren. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for det tab, hun har lidt ved at have fulgt selskabets rådgivning.

Selskabet har anerkendt, at skaden er omfattet af forsikringen, men har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at selskabet efter "Toldreglerne" ikke lovligt kan udbetale kontanterstatning for reparation af en bil, når bilen ikke er blevet repareret. Selskabet har anført, at leasingselskabet ikke vil lade bilen reparere, at leasingselskabets praksis var ukendt for selskabet, og at leasingselskabets praksis adskiller sig fra normal praksis i branchen. Selskabet har endvidere anført, at hvis selskabet havde været bekendt med leasingselskabets praksis, ville selskabet "ikke kunne foretage rådgivning, der ville begrænse klagers tab i forhold til det faktisk oplevede". Selskabet har videre anført, at man er "parat til, at foretage udbetaling af det af [leasingselskabet] opkrævede beløb, hvis leasingselskabet eller køber af leasingbilen accepterer, at vi Totalskadeblokerer bilen, således kontrol med reparationen overgår til Staten".

8. 92967

Nævnet lægger til grund, at skaden efter det oplyste har et begrænset omfang. Der er således ikke tale om en bil, som er totalskadet. De regler som selskabet henviser til i Registreringsafgiftsloven findes at vedrøre biler, som er skadede i meget større omfang end bilen i denne sag.

Nævnet finder, at selskabets forsikringsbetingelser - som angiver, hvornår der kan ske kontanterstatning - ikke udelukker, at der kan ske kontanterstatning i en sag som denne.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at der ikke kan afregnes kontanterstatning til klageren, hvorfor selskabet skal udbetale kontanterstatning til klageren for den pågældende skade på bilen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, If Skadeforsikring, skal udbetale kontanterstatning til klageren for den pågældende skade. Beløbet forrentes efter FAL § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand