Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 93035:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en bilforsikring. Klageren har i klageskema af 29/10 2018 til nævnet blandt andet anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> - Jeg sendte min bil på værksted med defekt radio.
> - De konstatere det er pga. vand i bunden.
> - Jeg melder det til forsikringen.
> - Efter skaden er fundet, godkender taksator alle reparationer og indkøb af reservedele. Jeg får aldrig selv mulighed for at tage stilling til hvad der skal ske.
> - Jeg høre først noget igen da værkstedet ringer og siger, at nu er bilen lavet.
> - Efterfølgende modtager jeg så et giro kort på 32000.-
> - Bilens værdi var omkring 50.000. - Uden at udbedre skaden kunne bilen have været eksporteret uden et væsentlig afslag i prisen.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> - Jeg vil gerne have selskabet til at eftergive regningen for reservedele og reparation.
> - Fejlfinding var jeg fra starten selv indstillet på at skulle betale. (værkstedet have fået frie tøjler op til 5.000.-"

Selskabet har i brev af 19/11 2018 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Det kunden reelt klager over er, at vi har lavet tilbagesøgning for den betaling, vi har foretaget til værkstedet.
>
> For forsikringen gælder forsikringsbetingelserne MOB-1308

2. 93035

Sagens forløb/grundlag for sagens behandling
FT ringer til KF og anmelder skaden d. 15.01.2018, hvor vi noteret følgende på sagen:

> *Note*
> der er konstateret vand i bunden af bil
> bilen har stået på værksted i ca 2 uger, og der har ikke været taksator på endnu
>
> jeg har informeret ft om at det bliver med forbehold for dækning, da vi skal have fundet årsag til vandet er kommet ind i bilen, før vi kan tage stilling til om det er noget der er dækket

FT oplyser også at der ikke er sket nogen kollision, samt at der ikke er skader på hans bil af nogen art, som kunne være årsag til at der er kommet vand ind i bunden af bilen.

Næste gang vi behandler på sagen, er da værkstedet ringer til os d. 06.03.2018 og rykker for betaling.

Vi konstaterer i den forbindelse at have modtaget taksatorrapport 08.02.2018 og tilhørende faktura fra værkstedet d. 20.02.2018, vedr. udbedring af skaden på bilen.

Da der ikke er taget forbehold på taksatorrapporten, er vi på dette tidspunkt forpligtet til at betale over for reparatøren.

Vi kontakter taksator, for at få hans vurdering af, hvad der er årsag til at vandet er kommet ind, og han forklarer, at årsagen skyldes manglende vedligeholdelse/blokering af drænrør under forruden, hvilket har medført at vandet er trængt ind via nogle gummilister.

Dette mener vi er en følge af vejrligets påvirkning, da det er en kendt ting, at drænrør med tiden kan blokeres af bl.a. blade og andet snavs.

Yderligere mener vi at vandet er trængt ind over en længere periode, som følge af den manglende vedligeholdelse, samt slid og ælde.
Dette har medført en forringelse af gummilisterne, hvilket har gjort det muligt for vandet, at trænge ind i bilens kabine.

Bilen er indregistreret første gang d. 14. 10.2005, og er således over 12 år gammel, da skaden bliver konstateret.

Det er et kendt problem i bilbranchen, og ikke ualmindeligt, at vand kan trænge ind i kabine og bagagerum, når drænrør bliver tilstoppet.
…
På dette grundlag, samt at der ikke er nogen skade på bilen, der er årsag til at vand trænger ind i kabinen, skriver til vi FT d. 06.03 .2018, kl. 10.03, og meddeler at skaden ikke er omfattet af forsikringen, hvorfor han vil blive opkrævet vores udgift i sagen.

I vores brev henviser vi til AK 83.555 og AK 87.482 (vi har skrevet 87.485 i brevet, men har vedhæftet 87.482)

Samme dag sender vi en opkrævning på 31.965,00 kr., svarende til det beløb vi har afregnet til værkstedet jf. taksatorrapport …

På side 9 i de gældende vilkår fremgår følgende:

> **Udbetalt på ufuldstændigt grundlag**
> Har Købstædernes Forsikring på et ufuldstændigt grundlag udbetalt erstatning eller på anden måde udlagt omkostninger og viser det sig efterfølgende, at erstatning eller udlæg ikke burde have fundet sted – for eksempel fordi skaden slet ikke var erstatningsberettiget – kan Købstædernes Forsikring kræve beløb refunderet.

Det er med udgangspunkt i dette, at vi sender opkrævning til FT, da vi ikke mener, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

FT ringer kort efter og taler med sagsbehandler, som fastholder afgørelsen. FT sender mail til os kl. 10:27, og gentager at han ikke acceptere vores afgørelse, og vi svarer kl. 16:17, hvor vi igen fastholder vores afgørelse.

FT sender mail d. 07.03 .2018, hvor han skriver at han stadig ikke accepterer vores afgørelse.
FT skriver at han ikke kan huske at have fået besked om nogle forbehold.

Vi får desværre ikke besvaret denne mail, før kunden ringer og rykker for svar d. 27.03.2018, hvor vi noterer følgende på sagen:

> *Note*
> tlf ft, som spørger hvordan han står stillet
>
> har forklaret ham at han ikke kommet med noget nyt i han seneste mail i forhold til det svar jeg har sendt ham tidligere
>
> han spørger så om dette kan betragtes som at vi har behandlet en klage, og det har jeg bekræftet – så vil han tage kontakt til ankenævnet

Herefter sender FT mail til KF's klagepostkasse, d. 27.03.2018.

Klage bliver besvaret d. 23.05.2018, med besked om at vi fastholder vores afgørelse.

Sammen med besvarelsen sender vi en fil med telefonsamtalen fra d. 15.01.2018, mellem FT og sagsbehandler, hvor det tydeligt fremgår at FT bliver informeret om forbeholdet for dækning, indtil årsagen til vandet i bilen er klarlagt.

Da klagen har opsættende virkning for den fremsendte opkrævning, har denne været sat i bero, indtil vi sendte svar til FT.

Da vi efterfølgende ikke modtager betaling, er der sendt rykker for betaling hhv. d. 14.07 og 12.08

I samme periode, har der været korrespondance mellem FT og KF's klagepostkasse, KF's skadechef i bilskade, samt bilskade, fra perioden 23.05.2018, frem til sagen bliver indbragt for ankenævnet.

Dette har ikke givet anledning til at ændre på vores afgørelse.

FT har ændret udtalelsen omkring at han ikke kan huske, at have fået besked om nogle forbehold, til at han ikke benægter at FT fik og vide at der var forbehold, og slutteligt til at han bekræfter at han godt nok fik at vide at der var forbehold i sagen.

FT's klage og argument for at han ikke skal betale det opkrævede beløb, ændrer sig fra at han ikke kunne huske noget om nogle forbehold til, at det ikke er ham, men taksator, der har sat reparationen i gang.

Det er hverken taksator eller KF, der har bestilt et stykke arbejde hos reparatøren, det er FT der gør dette, da han afleverer bilen på værkstedet.

Det skal i øvrigt bemærkes at bilen bliver afleveret på værksted, ca. 2 uger, før FT ringer til Købstædernes Forsikring, for at anmelde skaden.
…
Der går 9 dage fra anmeldelsen af skaden, til værkstedet tager kontakt til taksator, så der har været rigeligt med tid, til at FT kunne informere værkstedet om forbeholdet.

At taksator kommer ud på værkstedet, og gør en skade op, og efterfølgende godkender rapporten, er alene en indikation på, taksator har godkendt, hvad det skal koste at udbedre skaden.

Hvis FT havde givet værkstedet besked om, at de ikke skulle gå i gang, før der var en afklaring omkring forbeholdet, er det vores opfattelse at værkstedet ikke ville have påbegyndt arbejdet, før dette var sket.

Hvis værkstedet havde være i besiddelse af information omkring forbeholdet, må vi i øvrigt antage at de havde informeret taksator herom, hvorefter taksator ville have godkendt taksatorrapporten med et forbehold.

Der er indledningsvis tale om at kunden bestiller et stykke arbejde hos reparatøren, samt at det drejer sig om en skade, som kunden ønsker behandlet over sin forsikring.

Arbejdsgangen i forbindelse med forsikringsskader, er at værkstedet laver en værkstedsrapport og kontakter taksator.

Taksator gennemgår værkstedsrapporten, og tage stilling til om denne kan godkendes, som en fototaksering, eller om der skal foretages en fysisk besigtigelse af skaden.

Udgangspunktet for taksator, i forhold til at han skal opgøre en skade, er at der skal være en police i kraft.

Når han har fået dette bekræftet ved opslag i deres systemet, kan han gøre skaden op og udarbejde en taksatorrapport.

Med mindre der er andre oplysninger til sagen, vil taksatorrapporten bliver godkendt uden forbehold, når der er en police i kraft.

5. 93035

Når taksator godkender rapporten, uden forbehold, giver han værkstedet en garanti for, at de vil modtage betaling fra forsikringsselskabet, for det arbejde de udfører efterfølgende.

Det er ikke ensbetydende med, at der er givet dækningstilsagn.

Om der er dækning for en skade eller ej, er skadeafdelingens beslutning, og det sker forbindelse med skadebehandlingen.

Hvis FT mener, at værkstedet har udbedret skaden mod FT's vilje, er det alene et mellemværende mellem FT og værkstedet.

Opsummering

1. KF har taget forbehold for dækning, i forbindelse med telefonanmeldelsen.
2. FT har undladt at informere værkstedet om forbeholdet.
3. Der er ikke tale om en dækningsberettiget skade, men skade som følge af dårlig vedligeholdelse/ vejrligets påvirkning.
4. Bilen er over 12 år gammel på skadetidspunktet.
5. Det er et kendt problem, at vand trænger ind i en bils kabine eller bagagerum, når/hvis drænrør bliver tilstoppet.
6. Det er FT, der indgår aftale med værkstedet, ikke KF.
7. Hvis værkstedet har handlet i strid med den aftale FT havde med dem, omkring udbedring af skaden, er det et mellemværende mellem FT og reparatør.

Argumentation

Ved at KF informere FT om, at der er forbehold for dækning, fra start, ved anmeldelse af skaden, før reparationen var gennemført, mener vi ikke at FT har haft anledning til at tro, at skaden var omfattet af forsikringen, selv om taksator har godkendt en opgørelse (taksatorrapport) af skaden.

Subsidiært har KF adgang til regres, når /hvis det efterfølgende viser sig at skaden ikke er dækningsberettiget, jf. tekst på side 9 i de gældende vilkår.

Der er ikke sket et uheld, eller anden skade på bilen, som er årsag til, at vand kunne trænge ind i bunden af bilen.

Det er taksators vurdering, at skaden skyldes dårlig vedligeholdelse af drænrør, hvilket har medført en tilstoppelse, hvorefter vandet trænger ind via div. gummilister.

Årsagen til at drænrør er tilstoppet skyldes vejrligets påvirkning, hvilket er undtaget på policen, jf. dækningsskema på side 11

Vandet er efterfølgende trængt ind via gummilister, som ikke har holdt tæt pga. slid/ælde. Jf. dækningsskema på side 11, er skade som følge af slid/ælde, ligeledes undtaget på policen.

Der er tale om en 12 år gammel bil, så det er forventeligt at gummilister kan være påvirket af slid og ælde.

Det er et kendt problem, at vand kan trænge ind i en bil, når drænrør er tilstoppet.

Ud fra de oplysninger vi har i sagen, mener vi ikke at skaden er omfattet af forsikringen, og at KF derfor har krav på at FT betaler skadeudgiften.

Med henvisning til AK 83.555 og 87.482 er det vores opfattelse at sagen er behandlet iht. ankenævnspraksis."

Af klagerens brev af 14/12 2018 til nævnet fremgår det blandt andet:

"Vedr. min anmeldelse pr. tlf. den 15. januar.
Her har … noteret:
'jeg har informeret ft om at det bliver med forbehold for dækning, da vi skal have fundet årsag til vandet er kommet ind i bilen, før vi kan tage stilling til om det er noget der er dækket'

Så langt var jeg godt nok med.
Jeg høre bare ikke noget igen før taksator HAR godkendt alle reparationer og indkøb af reservedele og bilen ER lavet.

Vedr. min telefonsamtale med … den 27. marts.
Her har han noteret:
'han spørger om dette kan betragtes som at vi har behandlet en klage, og det har jeg bekræftet – så vil han tage kontakt til ankenævnet'

Det husker jeg ikke er helt korrekt.

Jeg mener at jeg spurgte om jeg havde andre muligheder for at klage, hvilket han afviste, og truede bare med inkasso.

Jeg kontakter efterfølgende en advokat, som informerer mig om, at første skridt inden ankenævnet, er at sende en klage til forsikrings selskabets klage afdeling.

Eksistensen af denne klage postkasse kunne … jo godt have informeret mig om, i stedet var et som om han prøvede at feje mig af.

KF skriver i svar 1:
'FT har ændret udtalelsen omkring at han ikke kan huske, at have fået besked om nogle forbehold, til at han ikke benægter at FT fik og vide at der var forbehold, og slutteligt til at han bekræfter at han godt nok fik at vide at der var forbehold'

Jeg har på intet tidspunkt benægtet, at skulle have fået og vide at der var forbehold. Men jeg benægter derimod at skulle have fået og vide at det var min pligt at sende den oplysning videre til værksted og taksator (som jeg aldrig har haft kontakt med).

Dette er for mig at se, ikke almen viden som almindelig borger.

Det tog jeg som en selvfølge at taksator burde vide, når han kommer som repræsentant for forsikrings selskabet. Værkstedet oplyser mig i øvrigt, at evt. forbehold også plejer at stå i deres system, når de finder sagen frem. Det var ikke tilfældet her.

KF skriver i svar 1:
'FT's klage og argument for at han ikke skal betale det opkrævede beløb, ændre sig fra at han ikke kunne huske noget om nogle forbehold til, at det ikke er ham, men taksator, der har sat reparationen i gang.

Det er hverken taksator eller KF, der har bestilt et stykke arbejde hos reparatøren, det er FT der gør dette da han afleverer bilen på værkstedet'

Det er ikke korrekt, at jeg har ændret klage og/eller argument for ikke at skulle betale.

Det er heller ikke korrekt, at det er mig der bestilt et stykke arbejde hos reparatøren.

Begge dele fremgår af den allerførste mail jeg sendte til KF den 6. marts:
'Det er jeres taksator og ikke mig der har sat gang i denne reparation, hvilket også er udmeldingen fra værkstedet. Bilen kunne godt have kørt videre uden reparation, hvis jeg selv skulle betale var det aldrig blevet sat i gang, hvilket værksted også er klar over. De har udelukkede handlet på ordre fra jeres taksator, som ikke har været i kontakt med mig'

KF skriver i svar 1:
'Det skal i øvrigt bemærkes at bilen bliver afleveret på værksted, ca. 2 uger, før FT ringer til Købstædernes Forsikring, for at anmelde skaden'

Korrekt. På daværende tidspunkt arbejdede jeg offshore. Der blev konstateret vand i bilen dagen før en offshore tur, da jeg ikke var interesseret i at betale en masse penge for at værkstedet skulle bruge tid på at tørre bilen, var der en fin mulighed for at bilen bare kunne 'står til tørre' på værkstedet i de 14 dage jeg var væk.

Hertil kan jeg i øvrigt bemærke, at KF i mail af 3. oktober bruger som argument for ikke at kunne have informeret værkstedet om forbehold: *'at Bilskade ikke vidste hvor bilen skulle på værksted'*

Det havde de altså alle muligheder for at finde ud af.

Jeg er fast kunde på det omtalte værksted og de kendte godt min holdning til den 12 år gamle [bil] der havde rundet de 500.000 km. Der skulle ikke bruges penge på den.

Rent praktisk var radioen, det eneste i bilen der ikke virkede. Det kunne jeg sagtens have kørt videre med, og så være kørt forbi en autoophugger en dag ved lejlighed, efter den nødvendige styre box. Men Taksator valgte at der skulle købes ny styre box, plus en masse andre dele, som slet ikke havde været nødvendigt for at bilen kunne køre sin tid ud.

Værkstedet informerer mig også om, at Taksator var på vippen til at totalskade bilen. Hvad hvis han havde gjort det, var den så blevet skrottet uden at jeg havde fået 1 krone, selvom bilen sagtens kunne have kørt videre uden væsentlig værdiforringelse.

Alt Dette vil værkstedet også kunne bekræfte."

Selskabet har i brev af 18/12 2018 til nævnet blandt andet bemærket:

> "Vi har følgende til FT's indlæg af 14.12.2018
> I mail af 07.03.2018 skriver FT:
> **From:** [Klageren]
> **Date:** 7 Mar 2018 07:45:48 +0100
> **To:** …
> **Subject:** SV: Brev fra Købstædernes Forsikring
>
> Det kan jeg stadig ikke acceptere.
>
> Jeg kan ikke huske Jeg har fået at vide i telefonen at der var nogle forbehold. Jeg kan heller Ikke huske at jeg har fået at vide i telefonen, der var noget så vigtig information jeg skulle sende videre til jeres taksator.
>
> Jeg sendte min bil på værksted for simpel fejlfinding med begrænset budget, alt herefter er jeres taksator der sætter gang i det. Her er værkstedet af samme opfatning,
> /[klageren]
>
> I mail af 23.07.2018, skriver FT:
> **Fra:** [Klageren]
> **Til:** …
> **Sendt:** 10:42 mandag den 23. juli 2018
> **Emne:** SV: … - bil
>
> Hej …,
>
> Jég fik godt nok at vide at der var forbehold i sagen.
> Men det har værkstedet ikke fået at vide. De har kun haft kontakt med jeres taksator, og der er ham der har godkendt alle reparationer, uden at nævne noget om forbehold. Hvordan kan det være mit ansvar?
>
> Derudover, er den endelig konklusion jo, at skaden var sket pga. manglende vedligeholdelse. Det er ikke værkstedet opfattelse, så hvor kommer den konklusion fra?
> …
> Vi skriver intet om at FT skulle have benægtet at have fået af vide at der var forbehold.
>
> Vi nævner med henvisning til ovenstående mails, at FT indledningsvist ikke kan huske at have fået besked om nogle forbehold, og ender med at bekræfte at han godt nok fik besked om forbeholdet.
>
> Uanset om FT kan huske det eller ej, er forbeholdet et faktum, hvilket vi har dokumenteret ved tidligere uploadet telefonsamtale.
>
> Af samme telefonsamtale, fremgår det at vi informerer FT om at en forudsætning for at vi kan tage stilling til om der er dækning på forsikringen, er at vi finder årsagen til, at der er vand i bilen.
>
> Vi har på intet tidspunkt påstået, at FT skulle være pligtig til at informere værkstedet.

Vi har pointeret at, hvis forsikringstager havde informeret værkstedet om forbeholdet, eller på anden måde havde meddelt værkstedet at de ikke skulle påbegynde en reparation, så ville reparatøren ikke have udført arbejdet, før de fik nærmere besked.

Det er FT selv, der vælger, hvilket reparatør han ønsker at gøre brug af.

Med henvisning til tidligere redegørelse, fastholder vi at det hverken er taksator eller Købstædernes Forsikring, der bestiller et stykke arbejde hos en reparatør, det er ene og alene FT, der i stand til at indgår en aftale med værkstedet, hvilket sker i tilknytning til at han indleverer sin bil til en reparatør.

Kaskoforsikringen er en frivilligt tegnet dækning, så det er ene og alene FT, der bestemmer om han ønsker at gøre brug af forsikringen i forbindelse med skade på det forsikrede køretøj.

Når FT informerer reparatøren om, at det er en forsikringsskade, eller at der skal en taksator på sagen, giver kunden derved besked om at han ønsker bilens skade udbedret – over sin forsikring."

Klageren har i brev af 18/1 2019 til nævnet blandt andet anført:

"KF skriver i svar 2:
'Vi skriver intet om at FT skulle have benægtet at have fået af vide der var forbehold.'

Det havde jeg muligvis misforstået.

De skriver også, at forbeholdet er et faktum og dokumenteret osv. osv. Det er jeg heller ikke uenig i, men pointen er stadig, at værkstedet ikke vidste der var forbehold.

KF skriver i svar 2:
'Vi har på intet tidspunkt påstået, at FT skulle være pligtig til at informere værkstedet.'

Hele problemet er jo, at værkstedet ikke var informeret. Og det var jeg bare ikke klar over, at den information skulle komme gennem mig.

Jeg var helt overbevist om, at jeg som forbruger trygt kunne regne med, at når taksator kommer ud som forsikringsselskabets repræsentant, så er han bekendt med alle sagens fakta. Og at han således ikke ville sætte gang i en masse indkøb og reparationer, før der var taget stilling til dette forbehold.

KF skriver i svar 2:
'Det er FT selv der, der vælger, hvilket reparatør han ønsker at gøre brug af.'

Det er korrekt, og som de selv har noteret, stod bilen allerede på værksted da jeg meldte skaden til KF den 15. januar 2018. Denne information har altså været let tilgængelig for KF, hvis det måtte være relevant for dem.

Jeg indleverede bilen på værkstedet for simple fejlfinding. Efter skaden blev meldt til KF, er det taksator der godkender alle indkøb og reparationer. Dette bekræfter værkstedet i vedhæftet udtalelse."

10. 93035

Af selskabets brev af 22/1 2019 til nævnet fremgår det blandt andet:

> "Værkstedet har ikke handlet forkert i forhold til Købstædernes forsikring, så deres udtalelse er som sådan korrekt.
>
> Det er af samme årsag at vi har afregnet til værkstedet.
>
> Fakta er, at Købstædernes Forsikring har meddelt FT at der var forbehold for dækning, i forbindelse med anmeldelse af skaden.
>
> Iht. de gældende vilkår, kan Købstædernes Forsikring kræve betaling refunderet, når der er udbetalt erstatning for noget, der ikke er erstatningsberettiget.
>
> Hvis ikke der kommer nye oplysninger til sagen, er vi indstillet på at sagen forlægges nævnet på det forhåndenværende grundlag."

I taksatorrapporten af 8/2 2018 er det blandt andet anført:

> "
>
Arbejdsløn		5170,00	kr.
Reservedele		20329,95	kr.
Miljøomkostning af arbejdsløn 1,4%		72,38	kr.
	Momspligtig	25572,33	kr.
	Moms 25,00%	6393,08	kr.
	Ialt incl. Moms	31965,41	kr.

> Faktura følger
> Reparationen skal udføres i overensstemmelse med taksatorrapporten.
> Enhver ændring skal godkendes af taksator."

Af mailkorrespondance mellem klageren og værkstedet fremgår det blandt andet:

> "Emne: Re: Vandskade [bil]
> Fra: [værksted]
> Til: [klageren]
> Dato: onsdag den 30. maj 2018 08.28 CEST
> Hej [klageren] det er … fra [taksationsfirma] vi har snakket med der sagde at vi skulle bestille en ny styreboks da vi ikke kunne finde brugt og at bilen var for god til at den kunne totalskades det var kun … vi havde kontakten med efter at skaden er meldt til forsikringen.
> …
> Den 24. maj 2018 kl. 10.09 skrev [klageren]:
> Hej …,
> Vedr. udbedring af vandskade på min [bil].
>
> Kan du bekræfte følgende?
> Det var taksator (købstædernes forsikring) der satte gang i omfattende undersøgelser, han godkendte også reparationer og indkøb af reservedele.
> Vh

[Klageren]"

Værkstedet har i brev af 14/1 2019 oplyst:

"Vi modtog [klagerens bil] for simple fejlfinding grundet vand i bunden. Vi var bekendt med, at [klageren] ikke ønskede at poste en masse penge i den gamle bil.

Efter skaden blev meldt til forsikringen, havde vi kun kontakt med taksator … Han godkendte alle indkøb og reparationer. Der stod ikke noget i vores system, om at der skulle være forbehold i sagen."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**9. Hvis skaden sker**
…
Anmeld skaden hurtigst muligt
Anmeld skaden hurtigst muligt. Du kan anmelde den elektronisk ved at sende en mail til skade@kfforsikring.dk eller ved at gå ind på vores hjemmeside kfforsikring.dk.
Du er også velkommen til at kontakte os telefonisk på 33 14 37 48.
…
Udbedring af skade
En skade må ikke udbedres, og beskadigede ting må ikke fjernes, medmindre det er aftalt med os. Skaden må dog godt udbedres midlertidigt, hvis det er nødvendigt for at afværge alvorligere følger.

Du må ikke uden accept fra Købstædernes Forsikring træffe aftale om erstatning eller udførelse af reparation. Mindre reparationer kan dog iværksættes, hvis det ville være ulovligt eller uforsvarligt at køre videre.
…
Garantier og lignende
…
I det omfang Købstædernes Forsikring i henhold til denne forsikring har udbetalt erstatning, indtræder Købstædernes Forsikring i den sikredes ret over for andre, der kan forpligtes.

Udbetalt på ufuldstændigt grundlag
Har Købstædernes Forsikring på et ufuldstændigt grundlag udbetalt erstatning eller på anden måde udlagt omkostninger og viser det sig efterfølgende, at erstatning eller udlæg ikke burde have fundet sted – for eksempel fordi skaden slet ikke var erstatningsberettiget – kan Købstædernes Forsikring kræve beløb refunderet.
…
18. Dækningsskema for personbiler
…
2. Kaskoforsikring – tilvalgsdækning – se policen
Hvad dækkes:
Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede personbil, herunder på fastmonteret tilbehør og ikke-monteret tilbehør og værktøj, når dette alene anvendes i forbindelse med den forsikrede bil samt tab af bilen ved tyveri og røveri (drivmidler er ikke omfattet)
…

Hvad dækkes ikke:
Skade, der opstår i bilens mekaniske dele, medmindre sådan skade er overgået bilen ved brand, eksplosion, kortslutning, lynnedslag, tyveri, røveri eller hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel. Medfører skaden beskadigelse på andre dele af bilen, er skaden på disse dele dog dækket
…
Skade, der er en følge af vejrligets påvirkning (eksempelvis tæring, rust og frostsprængning), eller den forringelse af bilen, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser og lignende.
…
2. Erstatningsregler
…
Reparation
…
Reparation af bilen finder ikke sted, hvis den af Skatteministeriet fastsatte udgiftsgrænse overskrides. Skaden afgøres i så fald med kontanterstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 15/1 2018, at der var konstateret vand i bunden af hans bil. Bilen havde stået på værksted på i 2 uger, og der havde endnu ikke været en taksator. Selskabet tog i forbindelse med telefonsamtalen forbehold for dækning, da der skulle findes en årsag til, at vandet var kommet ind i bilen.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har krævet tilbagebetaling af ca. 32.000 kr., som selskabet har betalt til værkstedet for omkostninger til reparationen. Klageren har henvist til, at det er taksatoren, der har godkendt alle reparationer og indkøb af reservedele, og at han ikke selv har taget stilling til reparationen. Han har oplyst, at han efter anmeldelsen først hørte noget, da værkstedet oplyste, at bilen var lavet. Klageren har anført, at bilens værdi var omkring 50.000 kr., og at han selv kun havde været indstillet på at betale for fejlfinding. Han har videre anført, at bilen kom på værksted grundet en defekt radio, hvilket han godt kunne have levet med.

Selskabet har anført, at klageren fra starten har været informeret om, at selskabet tog forbehold for dækningen, og at han ikke har haft anledning til at tro, at skaden var omfattet af forsikringen, selvom taksatoren godkendte opgørelsen. Selskabet har også anført, at årsagen til skaden er dårlig vedligeholdelse og vejrligets påvirkning, hvilket er undtaget i forsikringsbetingel-

serne. Selskabet har oplyst, at selskabet har betalt regningen for reparationen til værkstedet, da der ikke over for værkstedet har været taget forbehold for dækning.

Af taksatorrapporten den 8/2 2018 fremgår det blandt andet, at reparationsomkostningerne udgør i alt 31.965,41 kr. Det er efterfølgende angivet, at "REPARATIONEN SKAL UDFØRES I OVERENSSTEMMELSE MED TAKSATORRAPPORTEN. ENHVER ÆNDRING SKAL GODKENDES AF TAKSATOR".

Klagerens værksted har i en mail af 30/5 2018 til klageren oplyst, at det var selskabets taksator, der havde sagt, at der skulle bestilles en ny styreboks, da en brugt ikke kunne findes, og bilen var for god til totalskade. Det er videre anført, at det kun var taksatoren, som værkstedet havde kontakt med, efter at skaden var anmeldt til forsikringen. Værkstedet har i brev af 14/1 2019 udtalt, at bilen blev indleveret til værkstedet med henblik på simpel fejlfinding, og at værkstedet var bekendt med, at klageren ikke ønskede at poste en masse penge i den gamle bil. Det er videre anført, at værkstedet efter skaden blev anmeldt til selskabet kun havde kontakt til taksatoren, der godkendte alle indkøb og reparationer, og at der i værkstedets system ikke var angivet et forbehold i sagen.

Selskabet har henvist til, at det af forsikringsbetingelserne punkt 11 fremgår, at "Har Købstædernes Forsikring på et ufuldstændigt grundlag udbetalt erstatning eller på anden måde udlagt omkostninger og viser det sig efterfølgende, at erstatning eller udlæg ikke burde have fundet sted – for eksempel fordi skaden slet ikke var erstatningsberettiget – kan Købstædernes Forsikring kræve beløb refunderet".

Nævnet lægger til grund, at hverken taksatoren eller selskabet oplyste til værkstedet, at der var taget forbehold for dækning, ligesom klageren ikke blev kontaktet, før reparation af bilen blev iværksat.

14. 93035

Som sagen foreligger oplyst finder nævnet, at selskabets taksator overfor værkstedet ikke kun har godkendt omfanget af reparationen og omkostningerne forbundet hermed, men at taksatoren også har godkendt selve dækningen af skaden over for værkstedet.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabets krav om tilbagebetaling af reparationsomkostningerne ikke er berettiget.

Nævnet finder, at selskabet ikke kan anses for at have udbetalt erstatning for reparationsomkostningerne til værkstedet på et ufuldstændigt grundlag, således at selskabet har været i en vildfarelse om dækningspligten.

Nævnet har lagt vægt på, at der på tidspunktet for betalingen af værkstedsregningen forelå en taksatorrapport, ligesom taksatoren i forbindelse med takseringen af bilen må antages at have været bekendt med årsagen til, at der var vand i bunden af bilen, og at der desuagtet ikke blev taget forbehold for dækning i taksatorrapporten.

Nævnet finder, at selskabet i en situation som den foreliggende – hvor taksatoren opgør skaden, godkender skaden uden forbehold over for værkstedet og som følge heraf afregner med værkstedet - også må varetage klagerens interesser, og give ham oplysning om, at skaden ikke er forsikringsdækket, således at han har mulighed for at meddele værkstedet, om og hvordan skaden ønskes udbedret. Nævnet henviser til princippet i nævnets kendelse 89658.

Som sagen foreligger oplyst, kan nævnet ikke lægge til grund, at klageren ville have iværksat reparationen af bilen, såfremt han af selskabet var blevet oplyst om, at der ikke var forsikringsdækning. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på oplysningerne om reparationsomkostningerne og bilens alder.

Da klageren har anmeldt forholdet til forsikringen med henblik på at opnå mulig forsikringsdækning, har han dermed også accepteret at skulle betale den selvrisiko, som måtte fremgå af

aftalegrundlaget. Selskabet er derfor berettiget til at opkræve selvrisiko for den pågældende skadesudbedring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Købstædernes Forsikring GS, skal anerkende, at selskabet ikke er berettiget til at kæve tilbagebetaling af udgiften til værkstedet. Selskabet skal yde dækning for den anmeldte skade med fradrag af eventuel selvrisiko.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels