Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. september 2019 blev i sag nr. 93552:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har motorkøretøjsforsikring. I klageskema af 15/3 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> 13/7 skadesmelder vi styretøjet på vores [bil] og får den 13/7 brev fra forsikringen om at vi blot skal få repareret bilen, da de betaler og at vi naturligvis skal betale selvrisikoen. (begge dokumenter er vedlagt)
>
> Vi får repareret bilen, men modtager aldrig erstatning. Vi rykker for status på sagen flere gange i løbet af efteråret – men intet svar.
>
> Den 5. marts 2019 – altså 170 dage senere, får vi så vedlagte brev med information om at skaden ikke dækkes, da det vurderes at der er tale om en mekanisk skade.
>
> For det første har selskabet indledningsvis sagt de dækker skaden og vi handler i god tro. Dernæst får vi et afslag mere end 6 måneder efter skadesanmeldelsen og efter vi har fået besked om at vi blot skal få bilen repareret.
>
> Det er ikke acceptabelt at blive behandlet på denne måde.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Dækning af skaden på bilen som først lovet."

Selskabet har i brev af 27/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Anken går på at KF har meddelt LT [leasingtager] at den anmeldte skade, ikke er dækket af kasko-forsikringen.

Det forsikrede køretøj er en [bil] med registreringsnummer …

Bilen ejes af [leasingfirma], der også står noteret som forsikringstager på policen.

For forsikringen gælder forsikringsbetingelserne MOB-1308

Sagens forløb
Sagen er oprettet d. 20.07.2018 på baggrund af en online-skadeanmeldelse fra LT.

Vi kvitterer for modtagelsen af anmeldelsen i mail til LT samme dag.

D. 23.07.2018 besigtiger taksator bilen på værkstedet, og opgøre skaden med forbehold.

Taksator informerer værkstedet om at skaden ikke er dækket af forsikringen, og værkstedet giver beskeden videre til LT.

Vi modtager mail fra LT d. 13.08.2018

D. 05.03.2019 sender vi en skriftlig redegørelse for årsagen til at skaden ikke er omfattet af kasko-forsikringen.

Dagen efter, modtager vi mail fra LT, som vi ikke når at besvarer inden at vi modtager en ny mail d. 15.03.2019, med besked om at LT har rettet henvendelse til Ankenævnet for Forsikring.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Grundlag for sagens behandling
LT anmelder en skade på bilen, hvor følgende beskrivelse fremgår:
…
I forbindelse med at bilen kommer på værksted, bliver der udarbejdet en taksatorrapport der er godkendt af taksator d. 24.07.2018.

I forbindelse med opgørelsen af skaden, kontakter taksator sagsbehandler hos KF, hvor det besluttes at taksatorrapporten bliver godkendt med et forbehold.

Taksator noterer følgende i forbindelse med besigtigelsen:
'Det er værkstedet som siger at ft. må have kørt i et hul eller lign. Der er bare overhovedet ingen skader på dæk og fælge, styrtøjet. Hvis denne fejl på servostyringen skulle stamme fra en kollision som et hul i vejen, vejbump eller lign., så ville man overhovedet ikke være i tvivl om at der var sket et eller andet. Der er overhovedet ingen skævhed på fælgene. Der er nogle småskrammer på nogle af bundpladerne, men der er ingen på udstødningen, som også ville have haft nogle skader hvis dette skulle være et så stort vejbump/kant man er kørt ud over.
Denne skade ses kun som en mekanisk skade.'

Der er taget foto i forbindelse med opgørelse af skaden.

Af foto 1, kan man se de skrammer som taksator nævner på bundpladerne.

Foto 2 viser servostyrehuset, der sidder oppe under bundpladen. Der ses ingen skader eller øvrige tegn på at denne enhed har fået skade.

Der er luft mellem bundpladen og servostyrehuset, så hvis der skulle være sket skade på servostyringshuset som følge af en påvirkning nedefra, ville der ud over skade på bundpladen også være sket skade på det tværbeslag, hvor bundpladen er monteret.

På foto 2 og 3 ses der ingen skade på tværbeslaget.

LT oplyser i sin skadeanmeldelse at det er bilens tangstang (formoder at der menes tandstang) der er ødelagt.

I forbindelse med opgørelsen af skaden er det konstateret, at der er tale om et ødelagt servostyrehus, som er en mekanisk enhed, der hjælper med at dreje forhjulene, når man drejer på bilens rat.

Der er ikke konstateret andre fejl eller skader på hverken styrtøj eller hjul, der kunne medfører en skade på servostyrehuset.

Hvis der skulle ske skade på servostyrehuset som følge af et hul i vejen, eller et vejbump, ville fører af bilen ikke være i tvivl om, at der var sket et eller andet.

På side 12 i de gældende vilkår, står der følgende:
…
Ud fra de oplysninger vi har i sagen, mener vi at der alene er tale om en skade, der er opstået i bilens mekaniske dele.

Det er med henvisning til punkt 2.2, at vi i brev d. 05.03.2019 informerer LT, at skaden ikke er omfattet af bilens kaskoforsikring.

Forsikringen dækker endvidere ikke skade som følge af brug, herunder slitage, som beskrevet i punkt 2.4
…
Ad. påstand om at vi indledningsvis har sagt at vi dækker skaden.

Det er korrekt at vi kvitterer for modtagelsen af skadeanmeldelse, og informerer kunden om at bilen skal på værksted, samt vi betaler direkte til værkstedet.

Dette skriver vi med udgangspunkt i den forklaring LT har afgivet i skadeanmeldelsen.

Brevets overskrift er: Vi har modtaget din anmeldelse

Da det efterfølgende viser sig, at der ikke er tale om skade som følge af påkørsel af en genstand, bump eller lignende, som anmeldt, tager taksator forbehold over for værkstedet, i forbindelse med opgørelse af skaden.

Skulle det være sket, at der ikke var taget forbehold på taksator opgørelse, og vi havde afregnet til værkstedet, ville dette ikke være ensbetydende med skaden var dækket af bilens kaskoforsikring.

På side 9 i de gældende vilkår står der:
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 betyder i praksis, at KF kræver udgifter retur fra en forsikringstager, hvis det viser sig, at der er afregnet for en skade, der ikke er erstatningsberettiget.

Argumentation
Det påhviler som udgangspunkt LT at sandsynliggøre at skaden på servostyrehuset, er opstået i forbindelse med en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed

Det er værkstedet og ikke LT selv, der opfordrer til at der skal ske en anmeldelse af skaden til KF, da værkstedet har en teori om at bilen skulle have ramt et eller andet under kørsel.

LT forklarer at han ikke selv har været opmærksom på og have oplevet noget suspekt i bilens evne til at manøvrere før alarm-ikonet for defekt styrtøj begyndte at lyse.

Der er ingen fysiske skader på køretøjet, eller dele af køretøjet, der indikerer at køretøjets styretøj skulle være blevet påvirket på en måde, som kan medfører skade på servostyrehuset.

Ud fra de oplysninger vi har i sagen, mener vi ikke at LT har sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, med skade på servostyrehuset til følge.

Vi fastholder vores afgørelse om at skaden på servostyrehuset, ikke er omfattet af kaskoforsikringen.

Det er vores opfattelse at vores behandling af sagen stemmer med ankenævnspraksis, og vi henviser i den forbindelse til AK 90.731."

Klageren har i kommentar af 2/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Endnu en note i forhold til KF's redegørelse/svar på min anke er, at de skriver at værkstedet informerer mig om at skaden ikke dækkes. Den information har jeg aldrig modtaget. Det virker umiddelbart også underligt at værkstedet skulle informere mig om dette og ikke KF."

Klageren har i kommentar af 2/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har netop gennemlæst KF's svar på min anke. Vær venligst opmærksom på at jeg for så vidt ikke er fagligt i stand til at vurdere om en given skade er dækket eller ikke dækket af vores forsikring. Det jeg derimod anfægter er KF's kommunikation i sagen der efterlader mig som forsikrings-

tager fuldstændig uden handlekraft. Først får vi at vide at skaden er dækket. 7 måneder senere får vi at vide at det er den ikke alligevel.
Det kan simpelthen ikke være rigtigt at vi som forbrugere skal få foretaget en reparation til 25.000kr i god tro og så først 7 måneder senere få at vide at skaden ikke dækkes."

Selskabet har i brev af 8/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I mail fra LT d. 13.08.2018, bekræfter LT at værkstedet har informeret ham om forbeholdet på taksatorrapporten, og at han så selv skulle betale."

Klageren har i kommentar af 15/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kommentar til vores mail til KF om det såkaldte 'forbehold' fra taksator:
Jeg havde en timelang dialog med taksator telefonisk inden jeg sendte denne mail. Her oplyste taksator at han havde oplyst til KF at han havde markeret sagen som værende med 'forbehold'. Herefter får jeg brev fra KF om at jeg blot skal vælge værksted. På værkstedet siger de som taksator at der er angivet 'forbehold' – men ingen siger at forbehold = ingen dækning. Men de giver udtryk for at der er risiko for at vi ikke er dækket. Derfor denne mail til KF med ønske om uddybelse. Herefter går der 7 måneder før vi hører fra KF igen. Kort fortalt har den eneste kommunikation vi har modtaget direkte fra KF indtil marts 2019, til trods for gentagne forsøg på kontakt, udelukkende bekræftet at KF dækkede skaden. Det er vel ikke underligt, at vi forventer at få den endelige afklaring direkte fra KF – særligt når vi direkte spørger via omtalte mail og beder om konkret svar. Vi ville jo aldrig stille disse spørgsmål til KF, hvis forklaring fra værksted/taksator havde været entydig eller dokumenteret/stemplet af KF."

Sekretariatet har ved brev af 4/6 2019 anmodet selskabet og klageren om yderligere oplysninger. Selskabet har i brev af 4/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

" - Værkstedet bliver informeret om forbeholdet i forbindelse med at opgørelsen bliver godkendt med forbehold af taksator d. 24.07.2018 – se uploadet taksatorrapport … sammen med vores svar d. 27.03.2019
- KF har ikke informeret LT direkte, da forbeholdet er taget fra opgørelsestidspunktet.
- Vi er ikke bekendt med, hvornår værkstedet informerer LT, men det er sket seneste d. 13.08.2018, da LT selv nævner dette, i mail af samme dato – se uploadet dokument samme med vores svar d. 08.04.2019.
- KF er ikke bekendt med om værkstedet har udbedret skaden, og i givet fald, hvornår dette skulle have fundet sted.
- KF er ikke bekendt med om værkstedet har informeret LT, før værkstedet i givet fald har udbedret skaden".

Klageren har i kommentar af 13/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"1. Hvornår selskabet meddelte dig, at selskabet ikke dækkede skaden?
Det bliver vi oplyst om pr. brev den 5. marts 2019 (er allerede et bilag i denne sag)

2. Hvornår værkstedet meddelte dig, at selskabet ikke dækkede skaden?

Mandag den 13. august (og årsagen til at der går fra 20 juli - 13 august er at jeg er på konference + ferie i udlandet) møder jeg op på værkstedet og taler med værkføreren der fortæller at taksator har forbehold (som beskrevet tidligere). Jeg har brevet med fra KF (modtaget 20/7/2019) hvori der står at skaden dækkes. Værkfører undrer sig over disse modsatrettede meddelelser og vi aftaler at jeg skal afklare med KF for at få endelig besked. Herefter ringer jeg samme dag + sender mail til KF (kl. 16.37 - er allerede et bilag i sagen) med forespørgsel på skaden og søger afklaring på om KF dækker som angivet eller om forbeholdet betyder at jeg selv skal betale. Denne henvendelse får vi først svar på 5. marts 2019.

3. Hvornår værkstedet reparerede bilen?
Bilen blev ikke repareret på det værksted hvor vi indleverede den, da vi får bilen med hjem mens vi venter på afklaringen beskrevet i punkt 2.

4. Om værkstedet oplyste dig om selskabets forbehold, forinden værkstedet reparerede bilen
Den sidste dialog med værkstedet ift. forbehold og reparation var som beskrevet i punkt nr. 2.

Et par ekstra kommentarer:

KF skriver i deres argumentation, at vi (LT) kun anmelder skaden på værkstedets opfordring. Det er faktuelt et fejlpostulat. Jeg ringer først til KF og anmelder skaden før jeg overhovedet ender hos [værksted].

KF/Taksator beskriver i deres vurdering af skaden, at jeg som fører 'Ikke ville være i tvivl' om det, hvis sådan en skade skulle optræde som et uheld. Det vil jeg gerne anfægte da jeg dels synes at dette er en meget subjektiv vurdering og dels kan oplyse at flere biler har 'ridset' undervognen når de kører ud af vores indkørsel (nybyggeri). Når det er sagt, så vil jeg gentage, at vi bestemt ikke kan anfægte en afgørelse om at KF ikke finder sig forpligtet til at dække skaden jf. taksator og gældende regler. Vi er helt indforstået med at KF er eksperter på dette punkt. Det vi anfægter i denne sag er, at vi som usagkyndige kunder, finder det ekstremt uretfærdigt og uhensigtsmæssigt at have en sagshåndteringsproces der på relativt simple spørgsmål såsom: 'Er det rigtigt eller forkert at i dækker den pågældende skade til 26.000 kr.', skal vente i 7 måneder på svar. Der har i den mellemliggende periode ikke været dialog, taksatorbesøg eller anden form for 'sagsbehandling' der retfærdiggør så lemfældig håndtering af konkrete henvendelser".

Selskabet har i brev af 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. anmeldelse af skaden.

KF kan ikke bekræfte at LT har anmeldt skaden pr. telefon.

Vi vil dog ikke udelukke at LT har ringet til os, hvor vi så har vejledt om, at anmeldelse af skader sker ved at udfylder en skadeanmeldelse via vores hjemmeside.

Som nævnt i vores første svar af 27.03.2019, er sagen oprettet på baggrund af onlineskadeanmeldelse fra LT, hvor det fremgår at LT iflg. værkstedet, der har tilset bilen, har ramt et eller andet under kørsel …

> Ud fra bemærkningerne i skadeanmeldelse, tillader vi os at antage at bilen allerede står på værkstedet, da LT udfylder anmeldelsen online:
> …
> Det med udgangspunkt i forklaringen i skadeanmeldelsen samt taksators kommentar på taksatorrapporten, at vi formoder at det er på værkstedets opfordring, at LT anmelder skaden.
>
> Dette understøtter vi med LT videre forklaring i skadeanmeldelsen: …"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 19/7 2018 fremgår bl.a.:

> "Beskrivelse af situationen:
> Iflg. værkstedet der har tilset vores bil, har vi ramt et eller andet under kørsel (bump eller lignende) som efterfølgende har ødelagt bilens tangstang. Der er ikke tale om slitage, men et uheld (iflg. værkstedet). Da der ikke er andre end forsikringstager der benytter bilen, er det 100 % sikkert at det er sket mens jeg kørte. Dog har jeg ikke været opmærksom på dette eller oplevet noget suspekt i bilens evne til at manøvrere før alarm-ikonet for defekt styretøj lyste og jeg tog kontakt til både forsikringsselskab (jer) og værksted (…)
> …
> Er der sket øvrige skader?:
> Det er styretøjet der er defekt (tangstang)
> …
> Bemærkninger:
> Vi har ikke noget dokumentation – men ønsker blot at taksator hurtigst muligt etablerer dialog med [værksted] …, så vi kan få repareret bilen."

Af brev af 20/7 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi har modtaget din anmeldelse
> …
> **Du kan selv vælge værksted**
> Du kan altid vælge dit eget faste værksted, når din bil skal repareres. Har du ikke et foretrukket værksted, kan du også vælge et af vores fordelsværksteder. Et fordelsværksted stiller en gratis lånebil til rådighed, tilbyder rengøring af din bil og giver et års ekstra garanti på reparationen.
>
> På dit faste værksted kan der være lignende fordele, som du aftaler direkte med værkstedet.
>
> Hvis du ønsker at benytte et af vores fordelsværksteder, skal du bare ringe til os, så kan vi finde et værksted i nærheden af dig.
>
> Uanset hvilken løsning du vælger, sender værkstedet regningen til os, og vi betaler direkte til værkstedet.
>
> Når vi har betalt for udbedring af skaden, sender vi dig et girokort med opkrævning af din selvrisiko på 5.172 kr."

8. 93552

Af taksatorrapport af 23/7 2018 fremgår bl.a.:

"Arbejdsløn		2753,40 kr.
Reservedele		20207,20 kr.
Miljøomkostning af arbejdsløn 1,4%		38,55 kr.
Fradrag iflg. Aftale (10,0%)		-2299,92 kr.
	Momspligtig	20699,23 kr.
	Moms 25,00%	5174,81 kr.
	Ialt incl. Moms	25874,04 kr.

- Forbehold -
Skaden er opgjort med forbehold for forsikringsselskabets erstatningspligt.

Reparationen skal udføres i overensstemmelse med taksatorrapporten.
Enhver ændring skal på forhånd godkendes af taksator."

Af mail af 13/8 2018 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"I dit brev skriver du at i betaler værkstedet direkte, men værkstedet oplyser at taksator har haft forbehold så jeg selv skal betale 26.000 kr.

Jeg har vist dem brevet, så nu er de meget forvirrede og har bedt mig tage kontakt til dig for at få bekræftet det du skriver før de vil udlevere bilen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvad dækkes**
2.1 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
2.2 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.
…
2.4 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."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 19/7 2018 anmeldt skade på bilens styretøj, idet han oplyste, at værkstedet, der har tilset bilen, mener, at han har ramt et eller andet under kørsel (bump eller lignende),

som efterfølgende har ødelagt bilens tandstang. Klageren har anført, at der ikke er tale om slitage, men et uheld. Klageren er utilfreds med, dels at selskabet har afvist dækning, dels at selskabet først meddeler ham dette ved brev af 5/3 2019.

I brev af 20/7 2018 har selskabet blandt andet anført, at "du kan altid vælge dit eget faste værksted, når din bil skal repareres. Har du ikke et foretrukket værksted, kan du også vælge et af vores fordelsværksteder. Et fordelsværksted .... Uanset hvilken løsning du vælger, sender værkstedet regningen til os, og vi betaler direkte til værkstedet. Når vi har betalt for udbedring af skaden, sender vi dig et girokort med opkrævning af din selvrisiko på 5.172 kr.".

Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed med skade på servostyrehuset til følge, og at forsikringen ikke dækker "skade, der er opstået i bilens mekaniske dele", jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.2., samt at forsikringen ikke dækker skade som følge af brug, herunder slitage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.4. Selskabet har oplyst, at "der er tale om et ødelagt servostyrehus, som er en mekanisk enhed, der hjælper med at dreje forhjulene, når man drejer på bilens rat. Der er ikke konstateret andre fejl eller skader på hverken styretøj eller hjul, der kan medføre en skade på servostyrehuset".

Den 23/7 2018 takserede selskabet bilen og opgjorde skaden med forbehold. Selskabet har oplyst, at selskabets taksator informerede værkstedet om, at skaden ikke var dækket af forsikringen, og at værkstedet gav beskeden videre til klageren.

Af mail af 13/8 2018 fra klageren til selskabet fremgår det blandt andet, at "i dit brev skriver du at i betaler værkstedet direkte, men værkstedet oplyser at taksator har haft forbehold så jeg selv skal betale 26.000 kr. Jeg har vist dem brevet, så nu er de meget forvirrede og har bedt mig tage kontakt til dig for at få bekræftet det du skriver før de vil udlevere bilen".

10. 93552

Nævnet finder, at selskabets brev af 20/7 2018 burde have indeholdt et forbehold for selskabets erstatningspligt. Nævnet bemærker, at det er selskabets ansvar, at klageren bliver informeret om – enten via værkstedet eller direkte fra selskabet – at selskabet ikke vil dække en anmeldt skade. Nævnet finder også, at selskabet burde have besvaret klagerens mail af 13/8 2018 meget hurtigere end sket.

Nævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering, at disse forhold i den konkrete sag ikke i sig selv kan give klageren en bedre retsstilling end det, der følger af aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets taksator informerede værkstedet om, at der var taget forbehold for selskabets erstatningspligt, at værkstedet informerede klageren om forbeholdet forinden reparation af bilen, og at klageren til nævnet har oplyst, at "bilen blev ikke repareret på det værksted hvor vi indleverede den, da vi får bilen med hjem mens vi venter på afklaringen".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet – på baggrund af aftalegrundlaget – har afvist at yde forsikringsdækning, idet forsikringen ikke dækker "skade, der er opstået i bilens mekaniske dele", jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.2.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at taksatoren i forbindelse med opgørelsen har noteret, at "det er værkstedet som siger at ft. må have kørt i et hul eller lign. Der er bare overhovedet ingen skader på dæk og fælge, styretøjet. Hvis denne fejl på servostyringen skulle stamme fra en kollision som et hul i vejen, vejbump eller lign., så ville man overhovedet ikke være i tvivl om at der var sket et eller andet. Der er overhovedet ingen skævhed på fælgene. Der er nogle småskrammer på nogle af bundpladerne, men der er ingen på udstødningen, som også ville have haft nogle skader hvis dette skulle være et så stort vejbump/kant man er kørt ud over. Denne skade ses kun som en mekanisk skade".

11. 93552

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand