

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93785:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 22/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Codans bilkasko dækkende privatkørsel i min [bil] havde godkendt udbedring af en skade med modpart (...), bilag 1:taksatorrapport). Skaden krævede dels bule udretning/ lakering samt reetablering af den lakbeskyttende folie som bilen fra fabrikken var leveret med.

Codan foreslog telefonisk ved skadesanmeldelse d 14/7-17 (bilag 2:opkaldsliste) hvilket fordelsværksted jeg skulle anvende til skadesudbedringen og bad mig om at skrive dette i onlineanmeldelsen (Bilag 3:anmeldelse). I maj 2018 blev bilen afleveret hos dette værksted som derefter alene stod for taksering, udbedring og foliering.

Under reparationen sommer 2018 kommer Codans underleverandørs (fordelsværkstedet) underleverandør (som står for folieringen) uheldigvis til at fjerne folien på HELE bilen og ikke kun på de områder der vedrører skaden. Codans underleverandør bekræfter at hele bilens folie er fejlagtigt (bilag 4:UnderleverandørMail) af deres underleverandør og henviser til Codan som jeg alene har en aftale relation med i den anmeldte skade.

Jeg beder i første omgang [forening] om hjælp til at rette henvendelse til Codan. Codan nægter imidlertid at have et dækningsansvar for skaden opstået hos deres underleverandør under henvisning til at jeg selv har valgt værksted (bilag 5:CodanSvar). Dette er ikke korrekt idet jeg blev instrueret af Codan til at skrive det værksted Codan foreslog mig telefoniske ved min anmeldelse. Codan nægter at jeg skulle have fået dette oplyst og påstår at de ikke har optagelser af min telefoniske kontakt under anmeldelsen (bilag 5, side2).

Efterfølgende kontaktede jeg Codan pr mail og forespurgte hvilket fordelsværksted jeg kunne bruge til udbedring og taksering af en skade på min bil. På mail nævnte Codan et par godkendte værksteder og skrev at jeg skulle skrive tilbage til Codan med hvilket værksted jeg ville bruge (bilag6:opfordret valg).

Denne opfordring til at angive værksted er helt parallelt til ved min telefon anmeldelse af skaden 14/7-17 hvor jeg ligeledes blev bedt om at angive hvilket af Codans foreslåede værkstedet der skulle anvendes.

Jeg mener at dette på INGEN måde kvalificerer til et aktivt valg som skulle fritage Codan fra sit skadesansvar når bilen er til reparation hos deres godkendte og udpegede underleverandør. I så fald er dette ren bondefangeri idet kunde bliver kraftigt lokket til at pege på et af de værksteder Codan foreslår.

Slutteligt genklager jeg d.3/4-19 forløbet samlet til Codan med afsæt i en kritisk trustpilot anmeldelse der resulterer i at Codan ønsker at genoptage sagen. [Codan] afviser senere d. 3 april 2019 at Codan har noget ansvar med henvisning til at jeg aktivt skulle have valgt værksted, fremlagte dokumentation til trods (bilag 7: endeligt Afslag).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have Codan til at tiltræde sit ansvar for folieringsskaden opstået hos deres underleverandør idet Codan alene har aftale relation og ansvaret for underleverandørens skader.

Derfor skal Codan dække re-foliering af hele bilen."

Selskabet har i brev af 6/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens faktiske omstændigheder

Forsikringstageren har tegnet erhvervsbilforsikring for sin bil, ...

Han forsøgte efter det oplyste at kontakte os telefonisk den 14. juli 2017 kl. 18.36, da den forsikrede bil havde fået en skade dagen forinden. Da det var uden for Codans åbningstider, blev opkaldet besvaret af [skadeservicefirma], der henviste forsikringstageren til at sende en skriftlig skadesanmeldelse til Codan.

Umiddelbart efter opkaldet sendte forsikringstageren en skriftlig skadesanmeldelse til Codan den 14. juli kl. 18.40. I skadesanmeldelse anførte forsikringstageren 'Jeg vil foretrække at [værksted] foretager reparation og maling af bilen. Når deres maler er hjemme efter sommerferie indenfor 1 til 2 uger'.

Vi modtog den 8. maj 2018 taksatorrapport fra [værksted], hvor reparationen efter skaden var opgjort til 24.894 kr., herunder 5.580 kr. for folie til kofangeren foran på bilen og 800 kr. til folie til kofangeren bagtil på bilen. Vi godkendte samme dag beløbet.

Bilen blev herefter søgt repareret. Bilen var beklædt med gennemsigtig folie visse steder, hvor bilen er særligt udsat for stenslag mv. [Værksted] rekvirerede [underleverandør] til at påføre folie efter reparationen. Forsikringstageren var efterfølgende utilfreds med den måde, folien var blevet påført, idet der efter det oplyste var små 'luftknopper' under folien, der gjorde denne synlig. Der blev derfor lavet en aftale om, at [underleverandør] skulle afmontere den monterede folie og kreditere det fakturerede beløb, hvorefter forsikringstager skulle finde et andet sted at få folien monteret. Forsikringstageren/[værksted] var efterfølgende af den opfattelse, at [underleverandør] havde fjernet mere folie end aftalt, hvilket [underleverandør] bestred.

Da [værksted] ikke mente, at de kunne remontere folien på for- og bagkofanger efter skaden til forsikringstagerens tilfredshed, har [værksted] ikke taget betaling for den del af den opgjorte ska-

desudgift, der vedrørte folien. For så vidt angår den yderligere folie andre steder på bilen, som [underleverandør] ifølge forsikringstagerens oplysninger skulle have fjernet, har såvel [underleverandør] som [værksted] afvist dette.

Forsikringstageren har herefter rettet krav mod Codan. Vi har tilbudt forsikringstageren en kon-
tanterstatning svarende til den takserede udgift til at remontere folie på for- og bagkofanger, som
[værksted] har afstået fra at foretage, hvilket er det eneste udestående i forhold til udbedring af
skaden den 13. juli 2017. Vi har afvist at yde dækning for den folie, der angiveligt skulle være fjer-
net andre steder på bilen med henvisning til, at vi ikke kan gøres erstatningsansvarlige for eventu-
elle fejl ved værkstedets arbejde. Dette er senest fastholdt ved e-mails af 2. og 3. april 2019.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag
for at ændre vores afgørelse.

Codan hæfter ikke for eventuelle mangler ved reparationen af den forsikrede bil. Det klare ud-
gangspunkt er således, at et selskab ikke hæfter for eventuelle mangler i forbindelse med udbed-
ringen af en skade, da dette er en sag mellem kontraktsparterne – forsikringstager og reparatør.
Kun hvis selskabet direkte eller indirekte påtager sig rollen som den, der indgår aftalen med repa-
ratøren, kan selskabet pålægges et hæftelsesansvar. Således kan selskabet efter omstændighe-
derne ifalde ansvar for reparatørens fejl, såfremt selskabet har udvalgt reparatøren. Det forhold,
at selskabet bringer reparatører i forslag, kan ikke sidestilles med, at selskabet har valgt en repa-
ratør. Vi henviser til kendelserne 42.551 og 89.692.

Codan har ikke valgt, at bilen skulle repareres af [værksted]. Således fremgår det klart af skade-
anmeldelsen, at forsikringstageren selv ønskede at få bilen repareret det pågældende sted. For-
sikringstageren anfører, at Codan ved telefonsamtalen den 14. juli 2017 foreslog fordelsværkste-
det og instruerede ham i at skrive dette i den skriftlige skadesanmeldelse. Hertil skal vi oplyste, at
det var [skadeservicefirma], der besvarede opkaldet, da forsikringstageren henvendte sig uden for
Codans almindelige åbningstider. Vi har spurgt [skadeservicefirma], der afviser at have henvist
forsikringstageren til at skulle anvende [værksted]. Således er det altid op til forsikringstageren
selv at vælge, hvor bilen ønskes repareres, og [skadeservicefirma] har oplyst i overensstemmelse
hermed. [Skadeservicefirma] har muligt orienteret om, at der findes fordelsværksteder – herun-
der [værksted]. Dette svarer dog naturligvis ikke til, at vi har pålagt forsikringstageren at vælge
dette værksted.

Vi skal i den forbindelse endvidere henvise til ordlyden i skadesanmeldelsen, hvor det er anført, at
forsikringstageren 'vil foretrække', at det er [værksted], der udfører arbejdet. Endvidere har for-
sikringstageren flere gange tidligere har fået repareret bilen det pågældende sted.

Hertil kommer, at forsikringstageren i skadesanmeldelsen anfører, at [værksted] maler først ville
være tilbage 1-2 uger senere. Opkaldet den 14. juli 2017 blev ifølge opkaldslisten foretaget kl.
18.36.33 og varede tre minutter, det vil sige til 18.39.33. Skadesanmeldelsen blev sendt til os kl.
18.40. Vi finder det helt umuligt, at forsikringstageren efter telefonsamtalen skulle have nået at
ringe op til [værksted] og aftale reparation af bilen og herunder få kendskab til autolakerers fe-

rieplaner for herefter at kunne nå at udfylde og sende skadesanmeldelsen til os kl. 18.40. Vi bemærker i den forbindelse også, at [værksted] almindeligvis lukker kl. 16.30.

På baggrund af ovenstående finder vi, at forsikringstageren på ingen måde har dokumenteret, at vi skulle have pålagt ham at få bilen repareret hos [værksted].

Forsikringstagerens tidligere repræsentant [forening] har i en e-mail også henvist til et opkald den 18. juli 2017, hvor forsikringstageren kontaktede Codan. Den medarbejder, forsikringstageren talte med, er ikke længere ansat. Vi finder det dog umuligt, at forsikringstagerens valg af [værksted] som værksted skulle være en følge af denne samtale. For det første er det som anført helt fast, at medarbejderne efter omstændighederne oplyser om muligheden for fordelsværksted, der f.eks. kan stille en lånebil til rådighed, men at medarbejderne oplyser, at det naturligvis er op til kunderne selv at vælge, hvor de vil have bilen repareret. Endvidere fandt samtalen sted fire dage efter, at forsikringstageren i skadesanmeldelsen havde angivet, at han ønskede bilen repareret hos [værksted].

Forsikringstageren henviser også til e-mailkorrespondance med Codan, hvor Codan angav, at forsikringstageren skulle skrive, hvilket værksted han ville vælge, jf. forsikringstagerens bilag 6.

Den vedlagte e-mailkorrespondance består af en mail, hvor forsikringstageren direkte beder Codanmedarbejderen om 'listen over fordelsværksteder i [område]'. Hertil anfører medarbejderen – som udbedt – nogle fordelsværksteder, idet hun nævner dem, der er tættest på forsikringstageren. Endvidere anføres det, at forsikringstageren bedes melde tilbage, om han ønsker at benytte nogen af de nævnte værksteder. Der er således selvsagt ikke tale om, at Codan pålægger forsikringstageren at anvende et givent værksted.

Som tidligere anført har vi forud for ankenævns sagen tilbudt forsikringstageren en kontanterstatning svarende til udgiften til at få monteret folien ved kofangerne igen, således at skaden er færdigt udbedret. Det bemærkes, at beløbsangivelsen inkl. moms er en fejl, da der er tale om en erhvervsbilforsikring, hvorfor vi går ud fra, at forsikringstageren er momsregistreret, jf. den præceptive regel i FAL § 39, stk. 1."

Klageren har i indlæg af 21/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Codan skriver i sit svar:

'Det bemærkes, at beløbsangivelsen inkl. moms er en fejl, da der er tale om en erhvervsbilforsikring, hvorfor vi går ud fra, at forsikringstageren er momsregistreret, jf. den præceptive regel i FAL § 39, stk. 1.'

Dette er ikke korrekt idet det tydeligt fremgår af policen at denne alene dækker en privat personbil til privat kørsel (Bilag 8, police). Ligeledes står der intet cvr nummer anført på hverken policen eller taksator rapporten vedr. denne skade (bilag 1, taksatorrapport) eller tidligere skader.

Denne private 2 persons personbil (...) indgår ikke eller har indgået i noget momsregnskab og der er ingen moms der fratrækkes eller er blevet fratrullet ved hverken ved køb eller brug af bilen. Alle tidligere skader på bilen forsikret med denne police er ligeledes blevet erstattet med det fulde beløb inklusive moms, hvilket fremgår af taksatorrapporten og tidligere taksatorrapporter. Ligesom forsikringsmægleren der solgte bilforsikringen på intet tidspunkt, oplyste det var en moms-

fri erhvervsforsikring. At Codan tilføjer ordet '[titel]' til klagers navn gør ikke denne police momsfri eller bilen til en erhvervsbil.

Codan skriver i sit svar:

'Forsikringstageren var efterfølgende utilfreds med den måde, folien var blevet påført, idet der efter det oplyste var små 'luftknopper' under folien, der gjorde denne synlig. Der blev derfor lavet en aftale om, at [underleverandør] skulle afmontere den monterede folie og kreditere det fakturerede beløb, hvorefter forsikringstager skulle finde et andet sted at få folien monteret.'

Dette forløb er IKKE korrekt beskrevet og direkte usandt.

Forsikringstager var ikke indblandet i bestilling, instruktion eller koordinering af foliering med [underleverandør], hverken før eller efter skaden blev påført af [værksted]s [underleverandør].

[Værksted] havde alene booket og instrueret underleverandøren [underleverandør]. [Værksted] havde ultimo juli 2018 gjort [underleverandør] opmærksom på det dårlige folie arbejde (bilag 9, [underleverandør] Reklamation) og booket en ny tid hvor [underleverandør] skulle fjerne folien (Bilag 10, [underleverandør] Book). [Værksted] bad forsikringstager om at køre bilen ud til [underleverandør] den 13/11-18 for at få fjernet [underleverandør]s folie idet [værksted] ikke selv kunne afsætte tid til dette.

[Værksted] havde allerede den 14/11-18 booket en tid hos en anden underleverandør (bilag 11, [værksted] Reklamation). Imidlertid påførte [underleverandør] bilen en folieringsskade ved at fjerne hele bilens folie den 13/11-18.

[Værksted] stod alene for reklamationskorrespondancen med [underleverandør] efter folieringsskadens opståen (13/11-2018, bilag 11 [værksted] reklamation) hvori [værksted] også understreger at de alene har stået for kommunikation med og instruktion af [underleverandør] under folieringsprocessen (bilag 12, [værksted]s instruktion).

[Værksted] (og ikke forsikringstager) foresatte ligeledes alene reklamationskorrespondancen med [underleverandør] efter skadens opståen frem til 9/12-2018 (bilag 13, [underleverandør] Kompensation). Herefter bliver det klart for [værksted] at [underleverandør] ikke vil erstatte hele folieringsskaden hvorefter [værksted] kontakter Codans taksator og får 'skrevet sig ud' af taksatorrapporten uden at orientere forsikringstager.

Leverandør/underleverandør forhold imellem [værksted] som forsikringstager ikke var en del af understreges af at [underleverandør] d. 5/12-2018, efter længere mailkorrespondance tilbyder [værksted] delvis kompensation (kun af kølerfolie) for den fejlagtige fjernelse af hele bilens folie (bilag 13, [underleverandør] Kompensation). [Underleverandør] ville dog ikke vedgå sig yderligere ansvar og give erstatning for den resterende del af hele bilens folie som de fejlagtigt havde fjernet.

Det er derfor IKKE korrekt når Codan påstår at det var blevet aftalt med forsikringstager at [underleverandør] skulle afmontere folien og forsikringstager derefter selv skulle finde et andet sted at få folien monteret.

Codan skriver i sit svar:

'Forsikringstagerens tidligere repræsentant [forening] har i en e-mail også henvist til et opkald den 18. juli 2017, hvor forsikringstageren kontaktede Codan. Den medarbejder, forsikringstageren talte med, er ikke længere ansat. Vi finder det dog umuligt, at forsikringstagerens valg af [værksted] som værksted skulle være en følge af denne samtale.'

Den 18/7 2017 modtager forsikringstager en mail kvittering fra Codan for modtagelse på skadesanmeldelsen. Forsikringstager ringer for at sikre at anmeldelsen og det videre forløb er i orden. Også denne gang bliver forsikringstager telefonisk instrueret af Codan at det er fint hvis skadesanmeldelsen er påført det fordelsværksted som Codan telefonisk udvalgte til forsikringstager den 14/7-17.

Samtidigt nævnes det på intet tidspunkt af Codan at de har fraskrevet sig ansvar for bilen under reparation når forsikringstager har anført et værksted foreslået af Codan i skadesanmeldelsen."

Selskabet har i brev af 10/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I relation til forsikringstagerens bemærkninger vedrørende moms har vi taget disse til efterretning.

Vi er derfor indstillet på at udbetale den takserede udgift til remontering af folie på for- og bagkofanger inkl. moms. Som ligeledes anført i vores e-mail af 2. april 2019 skal værkstedet, som forsikringstager vælger til at montere folien, kontakte taksator, såfremt værkstedet ikke mener, at det takserede beløb er tilstrækkeligt.

For så vidt angår forsikringstagerens øvrige bemærkninger vedrørende aftaleindgåelsen med [underleverandør] skal vi bemærke, at vi ikke har anført, at forsikringstageren (og ikke [værksted]) bestilte [underleverandør]. Vi har blot anført, at der blev 'lavet en aftale om, at [underleverandør] skulle afmontere den monterede folie og kreditere det fakturerede beløb, hvorefter forsikringstager skulle finde et andet sted at få folien monteret'. Det er Codan helt underordnet, om det var forsikringstageren eller [værksted], der indgik 'underleverandøraftalen' med [underleverandør]. Afgørende er blot, at det ikke var Codan, der udvalgte og indgik aftale med hverken [underleverandør] eller [værksted], hvorfor Codan ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved udbedringsarbejdet.

For så vidt angår forsikringstagerens afsluttende bemærkninger skal vi igen understrege, at Codan ikke har pålagt forsikringstageren at indgå aftale med [værksted], som forsikringstageren i øvrigt havde anvendt mange gange tidligere. Som anført skrev forsikringstageren selv i skadesanmeldelsen den 14. juli 2017, at han ønskede bilen repareret på [værksted], og som redegjort for er det allerede ved det tidsmæssige forløb dokumenteret, at dette umuligt kan være sket efter instruktion fra Codan. Vi henviser herved til bemærkningerne i vores sidste indlæg til ankenævnet."

Hertil har klageren i indlæg af 7/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Codans afsluttende bemærkning er usand og manipulerende.

Forsikringstager anførte som tidligere nævnt i den oprindelige klage efter Codans anvisning det specifikke fordelsværksted hvorefter bilen blev afleveret på Codans fordelsværksted. Skade udbedrings specifikation og arbejdets udførelse blev derefter alene aftalt imellem Codan, Codans taksator og Codans fordelsværksted.

Ligeledes fremgår det af de generelle retningslinjer for forsikringsbranchen at denne type skadesudbedring alene er en aftalerelation imellem forsikringsselskab og forsikringsværksted og Codan er derfor kunden i denne relation. Derfor hæfter Codan for værkstedsskaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af klagerens skadeanmeldelse af 14/7 2017 fremgår bl.a.:

"Skal køretøjet repareres?

Ja

Hvor og hvornår?

Jeg vil foretrække at [værksted] foretager reparation og maling af bilen. Når deres maler er hjemme efter sommerferie indenfor 1 til 2 uger."

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev påkørt den 13/7 2017. Klageren indsendte en skadesanmeldelse til selskabet den 14/7 2017 og havde forinden rettet telefonisk henvendelse til selskabet. Selskabet dækkede skaderne, herunder at der blev monteret nyt stenslagsfolie på for- og bagkofangeren. Foliearbejdet blev udført af værkstedets underleverandør. Klageren reklamerede til værkstedet over foliearbejdet, og underleverandøren fjernede folien. Klageren har herefter reklameret over, at underleverandøren har fjernet folie på hele bilen og ikke kun de områder, der vedrørte skaden.

Klageren har rettet sit krav om refoliering af bilen mod selskabet med henvisning til, at reparationen er sket hos et af selskabet udpeget værksted. Klageren har i klageskemaet bl.a. anført, at selskabet "foreslog telefonisk ved skadesanmeldelse d 14/7-17 (bilag 2:opkaldsliste) hvilket fordelsværksted jeg skulle anvende til skadesudbedringen og bad mig skrive dette i onlineanmeldelsen ... Jeg mener, at dette på ingen måde kvalificerer til et aktivt valg som skulle fritage Codan fra sit skadesansvar når bilen er til reparation hos deres godkendte og udpegede underleverandør. I så fald er dette ren bondefangeri idet kunde bliver kraftigt lokket til at pege på et af de værksteder Codan foreslår".

Selskabet har afvist at hæfte for eventuelle fejl og mangler ved reparationen. Selskabet har anført, at det ikke har valgt, at bilen skulle repareres af det pågældende værksted. Selskabet har endvidere anført, at det fremgår klart af skadesanmeldelsen, at klageren selv ønskede at få bilen repareret det pågældende sted, hvor klageren i øvrigt flere gange tidligere har fået repareret bilen. Selskabet har også anført, at det altid er op til forsikringstageren selv at vælge, hvor bilen ønskes repareret, og at selskabets mulige orientering om, at der findes fordelsværksteder, ikke svarer til, at forsikringstageren pålægges at vælge dette værksted.

I skadesanmeldelsen har klageren på spørgsmålet "Skal køretøjet repareres? Hvor og hvornår?" svaret: "Ja Jeg vil foretrække at [værksted] foretager reparation og maling af bilen. Når deres maler er hjemme efter sommerferie indenfor 1 til 2 uger".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er fast praksis ved skader på motorkøretøjer, at forsikringstageren stiller køretøjet på værksted, og at værkstedet sørger for kontakten til forsikringsselskabets taksator og taksering af skaden. Det er ligeledes fast praksis, at betaling for reparation finder sted direkte mellem værksted og selskab. Selskabet opgør og udbetaler en erstatning, men hæfter efter nævnets opfattelse som udgangspunkt ikke for eventuelle mangler ved reparationen. Har selskabet valgt reparatøren, kan selskabet dog efter omstændighederne ifalde ansvar for reparatørens og dennes underleverandørers fejl. Nævnet henviser til sag 89.692.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har valgt reparatøren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ifølge skadesanmeldelsen har vidst, at værkstedets maler var på sommerferie, og at klageren dermed må haft kontakt med værkstedet, inden hans opringning til selskabet den 14/7 2017 og afsendelse af online skadesanmeldelsen umiddelbart derefter.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke kan anses for at have valgt værkstedet, fordi selskabet bringer særlige fordelsværksteder i forslag over for forsikringstageren.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

93785

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen