

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93929:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har autoforsikring. Af klageskema af 4/7 2019 fremgår bl.a.:

**"Kort redegørelse for sagen**

Jeg havde indleveret min bil i sidste uge, for udbedring af to skader, til Peugeot i ...

Den ene skade, en påkørsel på S-tog-stationens p-plads i ..., samt en donkraft skade som jeg selv har gjort.

Da jeg hentede min bil efter skaderne skulle være ordnet, er kun den ene skade udført som jeg forventet. Den anden skade på bagdøren og bagskærmen, er bagdøren kun repareret og malet, men ridserne på bagskærmen, er ikke blevet udbedret. Derudover er bilen overhovedet ikke rengjort, hverken udvendig eller indvendig. Selv sæderne må tørres af for støv, før man kunne sætte sig. Måtte skifte batteri efterfølgende til et nyt, da det gamle er falde samme efter rep. Batteriet sidder i bagskærmen venstre side og ikke i motor rummet.

Da jeg skulle skifte til sommer hjul og ser at løfte beslaget ikke er rette ud, men løfter bilen alligevel på løfte beslaget, da jeg sænker bilen igen, går døren på og jeg se at undervogne ikke er blevet lavet, Jeg aftaler de skal lave det, men få en besked på at det er en ny skade. Se mail frem og tilbage.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Af de laver donkraft skade en gang for alle og min bil bliver rengjort udvendig og indvendig, samt den uforskammet attitude over for kunderne, må stope, jeg ar aldrig blive behandlet så dårlig før"

# Ankenævnet for Forsikring

2.

93929

Selskabet har i brev af 19/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

## "Gennemgang af sagen

Vores kunde anmeldte i februar 2019, at han var blevet påkørt af en ukendt modpart på en parkeringsplads og at han havde været ved at skifte hjul, hvorefter bilen var røget ned af donkraften og der derved var sket skade på løftepanelet i højre side af bilen.

Vi henviste vores kunde til [bilmærke, by], som er vores samarbejdspartner. Begge skader blev repareret, men vores kunde vendte efterfølgende tilbage og oplyste, at der var ridser på den ene bagskærm og at bilen ikke var rengjort.

Vi beklagede naturligvis, at bilen ikke var rengjort og bad ham kontakte værkstedet igen vedrørende ridserne på bagskærmen. Overtaksator, ..., blev koblet på sagen og gennemgik bilen på værkstedet.

Ridserne på bagskærmen havde ikke relation til de øvrige anmeldte skader, hvorfor vi ikke kunne gå nærmere ind i dette, medmindre vores kunde ønskede at anmelde det som en ny skade. Dette accepterede vores kunde og oplyste samtidig, at skaden på løftepanelet ikke var lavet korrekt.

Bilen kom derfor på værksted igen og blev gennemgået af vores taksator. Det viste sig imidlertid, at vores kunde igen havde haft bilen oppe på en donkraft og at bilen igen var faldet ned med ny skade til følge.

Dette sås bl.a. da der var skiftet en inderskærm, som ikke havde været en del af den tidligere taksatorrapport. Endvidere havde plastpanelet været skiftet tidligere og dette var skadet igen.

Vi meddelte således vores kunde, at vi ikke kunne dække skaden. Dels kunne den ikke henføres til den tidligere skade og dels er der tale om behandling og bearbejdning, som ikke er dækket af kaskoforsikringen. Vi havde ikke været opmærksomme på det ved den første skade, hvorfor vi havde givet dækningstilsagn til den.

## Vores afgørelse

Indledningsvis skal jeg oplyse, at følgende fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 4.4 – Forsikringen dækker ikke:

*Skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling og bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand. Kaskoforsikringen dækker dog skader sket i selvbetjent vaskehal.*

Behandling og bearbejdning dækker bl.a. over skift af sommer/vinterhjul, når man selv gør det, så i princippet skulle den første skade ikke have været dækket af forsikringen. Vi står naturligvis ved det dækningstilsagn, vi har givet og havde det kunne henføres til den anmeldelse, så havde vi selvfølgelig også betalt for det.

Vores gennemgang af bilen har imidlertid vist, at der er tale om en nyopstået skade, hvilket vi ikke kan dække i henhold til ovenstående undtagelse i forsikringsbetingelserne. Af de vedlagte billeder fremgår det bl.a., at der er skiftet en inderskærm og at sidepanelet igen er ødelagt. Vores værksted har ikke skiftet inderskærmen og den har ikke fremgået af taksatorrapporten. Derimod er

sidepanelet skiftet i henhold rapporten og det fremgår også, at panelet er skadet på en anden måde, da den kommer på værksted igen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan betale erstatning for den senest skete skade."

Klageren har i mail af 17/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan sige det ganske kort, jeg har IKKE lavet en ny donkraft skade (jo, skade på det nye plast-panel), da skade overhoved ikke var udført først gang, kun lidt reparation ved dør og et nyt plast-panel, ikke løfte beslag og undervogn. Grunden til det nye plastpanel blev skadet, er fordi løfte beslag IKKE var blevet lavet.

...

Der er ikke nået billedet af skaden, hvor værkstedet har udført/lavet skaden (færdige billeder), kun billeder af skade først gang og efter at jeg har klaget. Det er korrekt, at jeg har monteret en ny bundplade i forbindelse med reparation på hydraklikpumpen, men det var faktisk i den forbindelse, at jeg så, at løfte beslag og undervogn overhoved ikke var blevet rørt ved, og overhovedet ikke lavet.

...

Førte klage-brev ved reparation af Parkeringsskade [bilmærke, by] fuldstændig uacceptabelt behandling af mig, som privat kunde og hvad man må kunne forvente i hænderne på et professionelt værksted. Hvis der er ridser i nærhed af en skade (indenfor 5-10 cm) af anmeldte skade sted, så vil jeg som minimum forvente et opkald, 'hvad gør vi' Rengøring af bil efter reparation, må være en selvfølge (sæderne var vidt støvet)

...

Det svarbrev jeg fik, efter jeg har klaget til Tryk intern forsikring. Ikke nået opkald overhoved. Ikke nogen forklaring til svarbrevet. Det var min fornemmelse i hele klage forløbet hos forsikring intern, at ligegyldig hvad jeg augmenteret med, så var beslutningen fra forsikringen i samråd med værkstedet taget på forhånd.

...

Min bil forsikring police, må være identisk med den police, som den var fra starten.

Donkraft skaden er jo kun en lille del af en total fuldstændig uacceptabelt behandling af en privat kunde, som ikke forholdsvis behøves, at have nået kendskab til pladearbejdet overhovedet. Det startede med værkstedets arrogante holdning til mig som privat kunde. Manglende kontakt vedr. skade ved siden af den anmeldte skade (5-10 cm), manglende rengøring m.m.

Eksempel på værkstedets arrogante kommentar;

...

Så døde mit batteri dagen efter at jeg har været på værkstedet. Jeg har på fornemmelsen, at værkstedet har svejset på bilen uden at afmontere – polen fra batteriet, da de ikke har kunne finde batteriet. Det sidder i bagage rummet.

Forsikringen kommenter til det var: Du havde nok et dårligt batteri og det er tilfældigt, at det døde, lige efter et værksted besøg.

Sidst er donkraft skaden, hvor jeg blive beskyldt for, at have gjort en donkraft skade to gange. Jeg er fuldstændig måbende, mega sur, vanvittig irriteret for, at blive beskyldt for at have forsøgt, at få en ny skade ind under en gammel skade."

Selskabet har i brev af 11/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det følger af de forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er dækningsberettiget.

I den aktuelle sag må vi henvise til, at den første skade blev repareret på værkstedet og da den kom tilbage til værkstedet, kunne det konstateres, at der var lavet en ny skade. Dette sås bl.a. ved, at der var monteret en ny inderskærm. Derfor mener vi ikke, at der er sammenhæng mellem de to skader, eller at de kan relateres til hinanden.

Vi er selvfølgelig kede af, at vores kunde har haft en dårlig oplevelse med værkstedet, herunder at bilen fx ikke blev tilbageleveret rengjort. Det har vi haft en snak med værkstedet om og vi har beklaget forløbet overfor kunden. Jeg skal ligeledes beklage taksators kommentar om, at man ikke kan forvente at få rengjort bilen, når man forsøger at få en skade dækket under en anden.

Hvorom alting er så kan vi ikke se sammenhæng mellem de to skader, hvorfor vi må konstatere, at der er tale om en ny sag.

Når man selv skifter dæk eller laver andet på sin bil, så betragtes det som behandling og bearbejdning, hvilket ikke er omfattet af forsikringen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.4 Forsikringen dækker ikke 2. bullet.

Det faktum at vi én gang fejlagtigt har dækket en skade under behandling og bearbejdning, gør ikke at vi fremadrettet er bundet af denne fejl."

Til dette har klageren fremsendt mail modtaget af nævnet 15/10 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Denne skrivelse fra Tryk forsikring, giver et rigtig god indtryk af, hvor arrogant hele sagen har været fra [bilmærke, by] og Tryk forsikring side.

Alt synes, at været besluttet på forhånd fra forsikringen og værkstedet siden, man har overhoved ikke hørt, hvad jeg har sagt eller hørte efter mine augmenten.

Man tro mere på værkstedet end mig, selv om der ikke er nogen billeder af 'færdig arbejdet': At sige, at bevisbyrden er på min side???, da jeg opdaget, at skaden ikke er udført korrekt, kontakt jeg forsikring selskabet og siger det som det er, skaden er ikke gjort færdig.

Man kan jo ikke som privat person, se bilen efter på lift ved afhentning, og de fleste har ikke kompetence til at vunder om, er arbejdet udført korrekt, man må stole på værkstedet, ved afhentning.

Der er skifte bundplade og ikke inder skærm.

At forsikring skabet siger, at de ikke vil gøre skaden færdig, bare fordi at de ikke skulle have dækket skaden i første omgang, giver overhoved ikke nogen mening."

# Ankenævnet for Forsikring

5.

93929

Hertil har selskabet i brev af 8/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal oplyse, at det ikke handler om, at vi ikke vil gøre skaden færdig, men derimod at der er tale om en ny skade, hvor vores kunde har haft bilen oppe på nogle ramper/donkraft og så vælter den ned.

Dette betragtes som behandling/bearbejdning, hvilket ikke er omfattet af kaskoforsikringen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.4.

Vi har dækket den første skade, fordi der er givet dækningstilsagn til denne, men fordi vi fejlagtigt får givet dækningstilsagn i en sag, er det ikke ensbetydende med, at vi er bundet af dette ved fremtidige skader af samme karakter."

Heroverfor har klageren i mail af 21/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ved ikke helt hvordan, at jeg skal forklare mig(igen) at jeg ikke har lavet den samme skade to gange?

Ja, det kan godt være, at plastpanel, er blevet ødelagt (igen), men det er sådanne set helt naturlig, da løftebeslaget ikke er, bliver rette ud i første omgang.

...

'hvordan donkraft skaden er opstået':

Jeg havde kørt billen op på nogen køre ramper foran, for at skifte automatgear olie, så skulle jeg løfte bilen med donkraften, men på denne [bilmærke + model] fra 2010+ virker håndbremsen ikke på forhjulene, men på baghjulen ([bilmærke + modeller] virker håndbremsen på forhjulene) Så da jeg løfter bil, løfter den baghjulen og triller ned fra ramperne, men det resultat, at donkraften vælter og bilen triller ned på donkraften, jeg tænker 'det var satans', Jeg se ikke under bilen, men tænker, at donkraft skaden og bag døren skaden, må jeg køre overforsikringen, og så bare betale min selvrisiko, uden at tænke videre over det."

Selskabet har i mail af 10/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har netop uploadet fotos af begge donkraft-skader og forskellen i disse. De er begge taget i forbindelse med at bilen kommer på værksted hhv. d. 18/3 og 25/4 2019. Vores taksator lavede ligeledes en kontrolberegning på donkraftskade nr. 2, men der er ikke lavet en decideret taksator-rapport."

Klageren har i mail af 29/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ved simpelthen ikke hvordan, at jeg skal forklar, at jeg ikke har monteret ny inder skærm, jeg har monteret ny bundplade, da den gamle var defekt.

Billeder er taget fra to forskellige vinkler?

Jeg kan ikke se nået ud fra de billeder, om hvordan under vogn/vangen, se ud på de første billeder.

# Ankenævnet for Forsikring

6.

93929

Jeg kunne bare konstatere, da jeg skulle skifter fra vinter hjul til sommer hjul, så var undervognen/vangen overhovedet ikke lavet, ja der var skifte plastpanel udvendig, som jeg ødelagde pga. løftebeslag heller ikke var lavet.

Som sagt før, så er der ikke nogle efter arbejder er lavet "færdig billeder".

Det så pænt ud udefra, jeg opdagede det kun, fordi at jeg skulle skifte hjul og døren gik på efter hjulskift"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder taksatorrapport, kontrolberegning og fotos af bilen, da den blev indleveret på værkstedet første samt anden gang. Af taksatorrapport af 18/3 2019 fremgår bl.a.:

|                                                          |                                  |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| -----                                                    |                                  |
| TYPE:KOLLISION                                           | ZONE: HØJRE SIDE MIDT            |
| -----                                                    |                                  |
| ARBEJDSLØN.....                                          | 5546,00 KR                       |
| DIVERSE.....                                             | 120,00 KR                        |
| RESERVEDELE .....                                        | 1319,00 KR                       |
| LAK.....                                                 | 2547,36 KR                       |
| MILJØOMKOSTNING.....                                     | 132,80 KR                        |
| FRADrag.....                                             | -966,52 KR                       |
|                                                          | MOMSPLIGTIG..... 8698,64 KR      |
|                                                          | MOMS 25,00%..... 2174,66 KR      |
|                                                          | IALT INCL. MOMS..... 10873,30 KR |
| -----                                                    |                                  |
| REPARATIONENS VARIGHED ER VEJLEDENDE BEREGNET TIL 4 DAGE |                                  |
| -----                                                    |                                  |
| A R B E J D E - VÆRKSTED: [REDACTED]                     |                                  |
| -----                                                    |                                  |
| FORLYGTE H AF-/PÅMONTERING                               |                                  |
| DØRBEKLÆDNING H FOR AF-/PÅMONTERING                      |                                  |
| TÆTNINGSFOLIE FORDØR H UDskIFTNING                       |                                  |
| SKRABELISTE H UDv FOR AF-/PÅMONTERING                    |                                  |
| BESKYT-LISTE FORDØR H AF-/PÅMONTERING                    |                                  |
| UDV HÅNDTAG FORDØR H AF-/PÅMONTERING                     |                                  |
| UDV SPEJL H AF-/PÅMONTERING                              |                                  |
| PYNTELISTE DØRPANEL H AF-/PÅMONTERING                    |                                  |
| PYNTELISTE DØRPANEL H UDskIFTNING (AFM)                  |                                  |
| * KOFANGER F                                             | AF-/PÅMONTERING                  |
| * FORSKÆRM HØJRE                                         | REPARATION                       |
| * FORDØR H U RUDERAMMEREPARATION                         |                                  |
| * DØRPANEL H M                                           | REPARATION                       |
| -----                                                    |                                  |
| R E S E R V E D E L E                                    |                                  |
| -----                                                    |                                  |
| H PANELPYNTELISTE                                        |                                  |

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring (Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

...

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4

#### **4.4 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring**

...

##### **Forsikringen dækker ikke**

...

- Skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand. Kaskoforsikringen dækker dog skader sket i selvbetjent vaskehal."

#### **Nævnet udtaler:**

Klageren har i februar 2019 anmeldt, at hans bil var påkørt af en ukendt modpart på en parkeringsplads, og at der var skade på løftepanelet i højre side af bilen, da den røg ned fra en donkraft, da han var ved at udskifte automatgearolie på bilen.

Selskabet henviste klageren til en af selskabets samarbejdspartnere for udbedring af skaderne. Selskabet har anført, at selskabet ved en fejl kom til at anerkende at dække skaden på løftebeslaget, da forsikringen undtager skader, der sker under behandling og bearbejdning af bilen.

Klageren har oplyst, at han – efter at han fik bilen retur fra værkstedet og i forbindelse med, at han skulle skifte fra vinter-hjul til sommer-hjul – konstaterede, at skaden på løftebeslaget ikke var rettet ud. Klager kræver, at selskabet udbedrer skaden på bilen i henhold til selskabets tidligere dækningstilsagn.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at skaden på løftebeslaget blev repareret på værkstedet, og at der er tale om en ny skade på bilens undervogn. Selskabet har begrundet afvisningen af skaden med, at forsikringen ikke dækker skader, der sker i forbindelse med behandling og bearbejdning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.

Selskabet har anført, at det fremgår af fotos taget af selskabets taksator, at der efter reparationen af bilen på værkstedet er blevet skiftet en inderskærm, som selskabets værksted derfor

ikke kan have skiftet, og at sidepanelet – som selskabet har anført blev skiftet ved reparationen på værkstedet – er blevet skadet igen, hvorfor der er tale om en ny skade.

Klageren har anført, at der ikke er nogle billeder af, at skaden er blevet udbedret. Han har anført, at det så pænt ud udefra. Klageren har anført, at det er naturligt, at plastpanelet er blevet ødelagt igen, da løftebeslaget ikke er blevet repareret. Klageren har endvidere anført, at han er utilfreds med, at bilen ikke var rengjort, da han hentede den på værkstedet. Klageren har fremsat krav om, at bilen bliver rengjort indvendigt og udvendigt. Selskabet har anført, at det over for kunden har beklaget, at bilen ikke var rengjort.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen at måtte lægge til grund, at den omtvistede skade på løftebeslaget mv. er en ny skade opstået efter den forsikringsdækkede reparation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på de fremlagte fotos af skadernes placering, og at selskabets overtaksator har vurderet, at der er tale om en ny skade.

Selskabet har afvist at dække skaden under henvisning til, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4, at forsikringen ikke dækker ”skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand.”

Nævnet finder, at udtrykket ”behandling og bearbejdning” – der som anført fremgår af en undtagelsesbestemmelse i forsikringsbetingelsernes punkt 4.4 – må forudsætte, at der sker en handling, som i relation til bilen rækker ud over rent bagatelagtige foranstaltninger, som en bilist i almindelighed selv kan foretage på sin bil – eksempelvis at skifte en pære eller at hælde olie eller sprinklervæske på bilen.

## Nævnets flertal udtaler:

Flertallet finder, at klagerens skifte af bilens 4 hjul fra hjul med vinterdæk til hjul med sommerdæk samlet set har en karakter, som rækker ud over det rent bagatelagtige, og udgør en relativt

# Ankenævnet for Forsikring

9.

93929

omfattende og krævende planlagt arbejdsproces – i modsætning til et akut skifte af et punkteret hjul, jf. nævnets sag 90170. Flertallet finder på denne baggrund, at skaden må anses for påført bilen under behandling eller bearbejdning, og derfor undtaget fra dækning, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.4.

## Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at skifte fra hjul med vinterdæk til hjul med sommerdæk under benyttelse af donkraft er en sådan almindelig og bagatelagtig handling, at denne handling ikke falder ind under begrebet ”behandling og bearbejdning” i forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelse i punkt 4.4. Mindretallet henviser til sin afgørelse i sag 90170.

Selskabet skal derfor anerkende, at skaden er omfattet af forsikringsdækningen. Selskabet vil være berettiget til at opkræve selvrisko.

Hvad angår klagerens krav om rengøring af bilen, har mindretallet noteret sig, at selskabet har beklaget, at bilen ikke var rengjort. Mindretallet lægger til grund, at bilen bliver behørigt rengjort i forbindelse med udbedringen af den aktuelle skade på løftebeslaget mv.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings