

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2020 blev i sag nr. 93978:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 22/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min bil bliver skadet d. 20/11-18, en skade jeg er helt uden skyld i. Jeg har ikke selv mulighed for at vælge værksted, det skal jf. Tryk, være et Tryk fordels-værksted. Efter sammenlagt 7 måneder og adskillige om reparationer er bilen nu repareret.

I en af de første forsøg på at udlevere bilen, blev det konstateret at det ikke var muligt at få en 4 hjuls udmåling inden for tolerance, efterfølgende blev bagbroen udskiftet.

Den meget omfattende reparation har gjort at jeg ved to af hinanden uafhængige [fabrikant] forhandlere har fået oplyst at de ikke vil købe min bil. Det betyder selvfølgelig ikke at den er nul kroner værd, men den er væsentlig mindre værd end den værdiforringelse jeg har fået.

Forhandlerne er: ... samt ..., begge kan kontaktes for en uddybning.

Udsnit af mail korrespondance vedr. erstatning er vedhæftet som word fil.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Taksatoren fejltaksere bilen, skaden er meget større end først opgjort, ved en korrekt taksering ville bilen have været totalskadet, dette gør at den er væsentlig mindre værd end den værdiforringelse jeg har fået. Jeg ønsker en erstatning svarende til det tab jeg får når jeg sælger bilen. En så ny bil (4 måneder på skadestidspunktet) vil være minimum 50.000 kr. mindre værd, sammenlignet med en tilsvarende der ikke har været skadet. Jeg har pt. modtaget 22.238,88 i værdiforringelse + 7.702,40 for det meget lange sagsforløb.

Jeg ønsker forskellen i værdiforringelse som yderligere erstatning."

Selskabet har i brev af 6/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med betingelser 15T2. Der er tegnet tilvalgsdækningen 'værdiforringelse'. Bilen er en ... med reg. nr. ..., som er indregistreret første gang 5. juli 2018.

Bilen blev udsat for en større skade i november 2018, men var ikke i nærheden af at være total-skadet. Vores kunder mente efterfølgende, at bilen var usælgelig og ville have, at vi enten skulle overtage bilen eller betale 100.000 kr. i værdiforringelse. Vi har noteret os, at kravet for værdiforringelse er halveret, efter vores kunde har indbragt den for nævnet.

Gennemgang af sagen

Vi modtog en telefonisk anmeldelse fra vores kundes [barn] d. 21. november 2018 og noterede i den forbindelse følgende:

'FTs [barn] kommer kørende ligeud, da mp kommer fra sidevej, med vigepligt, og kører ind i siden på FTs bil'.

Vi henviser til vores samarbejdsværksted, ..., men det er vores kunde selv der vælger, hvor bilen skal repareres. Vi stiller således ikke krav om, at reparationen skal foretages på vores fordelsværksteder.

Bilen blev takseret 22. november 2018 – 2 dage efter uheldet – og skaderne opgjort til 67.411,61 kr. Da bilen var under et år gammel på skadestidspunktet, kunne vores kunde have fået nyværdierstatning, hvis reparationen udgjorde minimum 50% af bilens nyværdi, som på skadestidspunktet var 210.000,00 kr. Idet skaden var opgjort til 67.411,61 kr. og således ikke oversteg 50% af nyværdien, kunne der ikke betales nyværdierstatning.

Som nævnt tidligere omfattede forsikringen tilvalgsdækningen, værdiforringelse, og der fremgår følgende af forsikringsbetingelserne vedrørende denne dækning:

...

Vi udbetalte herefter 6.741,16 kr. i værdiforringelse direkte til vores kunde. 28. januar 2019 kontaktede vores kunde overtaksator, idet han var utilfreds med at reparationen af bilen trak ud. Han var endvidere bekymret for, om [fabrikant] ville opretholde garantien på bilen, når den var repareret på et andet værksted. Overtaksator forklarede ham, at det selvfølgelig var beklageligt, at reparationen ikke var afsluttet endnu, men at det skyldtes at B-stolpen havde været i restordre, fordi bilen var så ny. Endvidere oplyste han, at vores fordelsværksteder naturligvis reparerede efter fabrikkens forskrifter, hvorfor det ikke havde indflydelse på [fabrikants] garanti og desuden gav vores fordelsværksteder også garanti på selve reparationen.

21. marts 2019 fremsendte vores kunde en klage til Tjenestemændenes Forsikring, hvor han bl.a. udtrykte utilfredshed med reparationen og reparationstiden. Bl.a. havde vores kunden oplevet, da hun skulle hente bilen primo marts 2019, at malerarbejdet ikke var i orden, at bilen var støvet og at en dørbolt sad løst. Endvidere var der ikke udført en 4-hjulsmåling, som vores kunde var blevet lovet.

Vores kunde ønskede derfor ikke at tage bilen med og værkstedet udførte herefter 4-hjulsmålingen, som viste, at bagbroen skulle skiftes. Bagbroen blev bestilt hos [fabrikant] i [udlandet], hvilket betød, at vores kunde uheldigvis skulle vente længere tid, før bilen kunne udleveres. Der blev lavet en tillægsrapport på 9.612,42 kr., således at den samlede reparation udgjorde 77.024,03 kr.

30. april 2019 klagede vores kunde til Kvalitetsafdelingen i Tryg og bad os bl.a. tage stilling til, at bilen var usælgelig og at han mente, at vi skulle overtage bilen og udbetale nyværdierstatning til ham.

Der var allerede her blevet lavet en fuldstændig FDM-test og værkstedet var i gang med at udbedre, de fejl og mangler som den efterfølgende rapport havde vist. Når værkstedet var færdigt, ville der blive foretaget endnu en FDM-test.

Vi beklagede, at forløbet havde været så langstrakt og udviste forståelse for, at det havde været en frustrerende oplevelse. Vi kunne se, at vores kunde havde fået værdiforringelse på 12.500 kr. fra modpartens ansvarsforsikring, men at han manglede at få udbetalt værdiforringelseserstatning for tillægsrapporten. Vi udbetalte derfor 961,24 kr. og bad endvidere modpartens ansvarsforsikring udbetale deres andel svarende til 1.750,00 kr.

23. maj 2019 skrev vores kunde tilbage og oplyste, at sagen stadig ikke var afsluttet og at han endnu ikke havde modtaget bilen retur. Vi svarede samme dag og beklagede endnu engang og oplyste, at vi var indstillet på at betale yderligere 10% i værdiforringelse som undskyldning for denne lange reparationstid. Der blev samtidig udbetalt yderligere 7.702,40 kr. til vores kunde. 17. juni 2019 skrev vores kunde, at han havde modtaget en fejlfri rapport fra FDM og at han afventede en udmåling af bilen fra værkstedet. Endvidere oplyste han, at han ikke mente, at den udbetalte værdiforringelseserstatning stod mål med det værditab, han havde lidt og han bad os komme med et realistisk bud. Telefonisk oplyste han efterfølgende, at han ville acceptere en samlet værdiforringelseserstatning på 100.000 kr., hvilket vi på ingen måde kunne imødekomme. Det fremgår nu efter sagen er indbragt for Ankenævnet, at vores kunde har halveret det krav.

Vi svarede retur 19. juni 2019 at det var vores opfattelse, at han var blevet kompenseret for det værditab, han havde lidt i forbindelse med skaden.

21. juni 2019 fremsendte værkstedet dokumentation for de forskellige udmålinger, som vores kunde har ytret ønske om. Endvidere var der en mindre reparation på 1.432,41 kr. jf. T2- rapporten, som vi naturligvis også betalte 20% værdiforringelseserstatning af.

Vores afgørelse

Som tidligere nævnt og som vi også har beklaget overfor vores kunde, så er vi godt klar over, at det har været et meget langstrakt forløb. Vi er desværre ikke herre over reservedele, der er i restordre og det er således ved større skader, at det ikke er usandsynligt, at der dukker mere op, når værkstedet får adskilt bilen og går i gang med reparationen.

Vores kunde har tidligere udtalt, at [fabrikant] kunne have lavet bilen hurtigere og at de har oplyst til vores kunde, at B-stolpen ikke var i restordre. Det er vi ikke enige i, da reservedelen bliver leveret samlet til Danmark og distribueret til de forskellige værksteder.

Bilen er repareret efter fabrikkens forskrifter og der er endvidere givet garanti på selve reparationen. Idet reparationen er foretaget efter fabrikkens forskrifter, så er der naturligvis også stadig den almindelig garanti fra [fabrikant].

I forhold til opgørelse af erstatningen og totalskade, så er bilen ikke i nærheden af at være total-skade, heller ikke selvom bilen er så ny, at det kun kræver 50% af nyværdien svarende til 105.000 kr. Selv med de to efterfølgende reparationer løber den samlede reparationsudgift op i 78.456,44 kr. svarende til ca. 37% af bilens nyværdi.

Ifølge forsikringsbetingelserne er vores kunde berettiget til en værdiforringelseserstatning på 10% af reparationsudgiften og på grund af det langstrakte forløb, har vi indvilget i at betale yderligere 10%. Vores kunde har således fået udbetalt 15.691,28 kr. fra kaskoforsikringen og 14.250 kr. fra ansvarsforsikringen. Jeg kan se, at kravet for T2-rapporten ikke er blevet sendt til modpartens ansvarsforsikringen og at vores kunde derfor ikke har modtaget værdiforringelseserstatning i henhold til denne. Jeg kan oplyse, at rapporten er sendt dertil i dag og at vores kunde vil modtage den sidste del af værdiforringelseserstatningen snarest muligt.

Den samlede værdiforringelseserstatning udgør således ca. 32.000 kr.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vores kunde har modtaget en passende kompensation i forhold til det værditab han har lidt og vi mener ikke, at han med rette har kunne forvente at få hverken 100.000 kr. eller 50.000 kr. i værditab nogen steder. Vi er heller ikke enige i, at bilen har lidt så stort et tab."

Klageren har i kommentar af 17/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Når jeg nu alligevel skal kommentere på det, så er der et par ting jeg vil nævne:

1. Forsikringsselskabet opgøre den samlede værdiforringelseserstatning, men heri regner de ca. kr. 7.200. - som jeg fik pga. af den meget lange reparations tid, og som kompensation for den ringe og mangelfulde sagsbehandling.

2. Jeg er uforstående overfor at forsikringsselskabet ikke kommentere på, at bilen af to af hinanden uafhængige autoriserede [fabrikant] forhandlere, er erklæret usælgelig. Det er den selvfølgelig ikke, det er et spørgsmål om pris, men her vil jeg godt nævne at hvis jeg sælger bilen, også til 3. mand, vil mit tab bile væsentlig større end det jeg har modtaget, da jeg ved salg selvfølgelig er nødt til at oplyse skadens omfang."

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

"Det er korrekt, at vi har udbetalt en kompensation for den lange reparationstid på værkstedet. Jeg er dog ikke enig i, at vores sagsbehandling har været hverken ringe eller mangelfuld. Vi har informeret vores kunde gennem hele forløbet og det er selvfølgelig beklageligt, at reservedele har været i restordre, men det er ikke noget, der kan ligges os til last.

Vores kunde har tegnet forsikringsdækning for værdiforringelse, hvilket giver ham en erstatning på 10% af reparationsbeløbet og det har vi valgt at fordoble. Derudover har han, som tidligere nævnt, også modtaget værdiforringelse fra modpartens forsikring, således at der i alt er udbetalt 40% af reparationsbeløbet i værdiforringelse.

Det er svært for os at kommentere på, vores kundes påstand om, at to [fabrikant] forhandlere har erklæret bilen usælgelig, idet vi ikke er enige i dette. Det er korrekt, at vores kunde skal oplyse om

Ankenævnet for Forsikring

5.

93978

skaden i en salgssituation, men helt overordnet set mener vi ikke, at det vil have større indflydelse på salgsprisen end det, som vores kunde er kompenseret for.

Vores afgørelse fastholdes således."

Klageren har i kommentar af 12/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst Tryg's svar på min sidste mail jeg er stadig ikke enig i kommentaren om behandlingen af min skade godt nok var B stolpen i rest ordre men den mangelfulde udførelse af arbejdet på fordels værkstedet gjorde at bilen stod der i ca. 7 mdr. Omkring evt. salg kan jeg kun oplyse hvad de [fabrikant] forhandler jeg har henvendt mig til har sagt, jeg er overbevist om at mit tab vil blive større end det jeg har modtaget i værdiforringelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af taksatorrapport af 22/11 2018 fremgår bl.a.:

"Div. Oplysninger:	Type: Kollision	1.reg. Dato:	05.07.2018
	Zone: Højre side for	Km-stand:	3.194
	Højre side midt		
	Højre side bag		
		Årgang:	2018
Arbejds løn			26827,50 kr.
Arb.løn undervognsbeskyttelse	220,50		
Arb.løn hulrumskonservering	294,00		
Materialer hulrumskonservering	195,00		
Diverse i alt	709,50 -->		709,50 kr.
Reservedele	22069,83		
Fradrag reservedelssum (5,0%)	-1080,46		
Reservedele i alt	20989,37 -->		20989,37 kr.
Lak			9507,01 kr.
Miljøomkostning af lakmaterialer 6,0%			209,82 kr.
Miljøomkostning af arbejds løn 1,4			375,59 kr.
Fradrag iflg. Aftale (8,0%)			-4689,50 kr.
	Momspligtig		53929,29 kr.
	Moms 25,00		13482,32 kr.
	Ialt incl. Moms		67411,61 kr."

Af taksatorrapport af 28/3 2019 fremgår bl.a.:

"Arbejds løn		31104,47 kr.
Arb.løn undervognsbeskyttelse	222,71	
Arb.løn hulrumskonservering	296,94	
Materialer hulrumskonservering	195,00	
Diverse i alt	714,65 -->	714,65 kr.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93978

Reservedele	26215,63	
Fradrag reservedelssum (5,0%)	-1283,89	
Reservedele i alt	24931,74 -->	24931,74 kr.
Lak		9580,33 kr.
Miljøomkostning af lakmaterialer 6,0%		210,76 kr.
Miljøomkostning af arbejds løn 1,4%		435,46 kr.
Fradrag iflg. Aftale (8,0%)		-5358,19 kr.
Momspligtig		61619,22 kr.
Moms 25,00%		15404,81 kr.
Ialt incl. Moms		77024,03 kr.
Tidligere rapport		67411,61 kr.
Difference		9612,42 kr.
Heraf moms	(1922,48)"	

Af taksatorrapport af 21/6 2019 fremgår bl.a.:

"Arbejds løn		31252,94 kr.
Arb. løn undervognsbeskyttelse	222,71	
Arb. løn hulrumskonservering	296,94	
Materialer hulrumskonservering	195,00	
Diverse i alt	714,65 -->	714,65 kr.
Reservedele	27367,16	
Fradrag reservedelssum (5,0%)	-1340,39	
Reservedele i alt	26026,77 -->	26026,77 kr.
Lak		9580,33 kr.
Miljøomkostning af lakmaterialer 6,0%		210,76 kr.
Miljøomkostning af arbejds løn 1,4%		437,54 kr.
Fradrag iflg. Aftale (8,0%)		-5457,84 kr.
Momspligtig		62765,15 kr.
Moms 25,00%		15691,29 kr.
Ialt incl. Moms		78456,44 kr.
Tidligere rapport		77024,03 kr.
Difference		1432,41 kr.
Heraf moms	(286,48)"	

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

...

Forsikringen dækker

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

...

5.7 Værdiforringelse

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Værdiforringelsesforsikring kan købes sammen med Kaskoforsikring.

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker et beløb for bilens værdiforringelse efter en dækket kaskoskade, hvor reparationsudgiften overstiger 13.560 kr. (2018 indeks). Erstatningen udgør 10 % af reparations udgiften inkl. moms, dog maksimalt 40.679 kr. (2018 indeks).

...

9.2 Hvordan beregnes erstatning for Stilstandsforsikring samt Delkasko- og Kaskoforsikring

Vi kan erstatte tabet/skaden enten ved

- reparation af bilen.
- genlevering.
- udbetaling af kontanterstatning.

...

9.3 Reparation

Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden.

...

Vi forbeholder os ret til at anvise reparatør og leverandør af reservedele.

...

9.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning udbetales hvis

- skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de regler, myndighederne har fastsat.
- bilen, efter tyveri, ikke er fundet inden 28 dage efter anmeldelse til politiet og til os.
- vi skønner, at det ikke kan svare sig at reparere bilen.

...

Kontanterstatning ved delvis skade

TJM Forsikring kan vælge at betale en skønsmæssig kontanterstatning ved en delvis skade, hvis

- det ikke er muligt at fremskaffe reservedele.
- reservedele ikke kan anskaffes inden for 3 måneder.
- skaden er af begrænset omfang og ikke udgør en sikkerhedsrisiko.

...

9.6 Nyværdierstatning

Du har ret til en erstatning, der svarer til prisen for en tilsvarende fabriksny bil af samme fabrikat, model og årgang som den skadede, hvis

- personbilen, bortset fra en leaset bil, er registreret til privat personkørsel, og
- skaden er sket inden for det første år efter registreringen, og
- den skadede bil var fabriksny, da forsikringen blev købt eller ændret, og
- reparationsomkostningerne overstiger 50 % af bilens nyværdi (inkl. leveringsomkostninger og fastmonteret tilbehør) på skadetidspunktet."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

8.

93978

Klageren har anmeldt, at hans bil blev skadet i et færdselsuheld den 20/11 2018. Han har anført, at taksatoren fejltakserede bilen, og at bilen ville have været totalskadet ved en korrekt taksering. Han er utilfreds med størrelsen af den værdiforringelseserstatning, som selskabet har udbetalt og ønsker en erstatning svarende til det tab, han får, når han sælger bilen. Han har blandt andet anført, at "en så ny bil (4 måneder på skadestidspunktet) vil være minimum 50.000 kr. mindre værd, sammenlignet med en tilsvarende der ikke har været skadet. Jeg har pt. modtaget 22.238,88 i værdiforringelse + 7.702,40 for det meget lange sagsforløb. Jeg ønsker forskellen i værdiforringelse som yderligere erstatning".

Bilen blev takseret den 22/11 2018 og skaderne opgjort til 67.411,61 kr. Da klageren skulle hente bilen på værkstedet primo marts konstaterede han blandt andet, at der ikke var udført en 4-hjulsmåling. Der blev derfor udført 4-hjulsmåling, som viste, at bagbroen skulle skiftes. Den samlede reparation udgjorde herefter 77.024,03 kr. Der var endvidere en mindre reparation på 1.432,41 kr., hvorefter den samlede reparation udgjorde 78.456,44 kr.

Selskabet har udbetalt værdiforringelseserstatning på 10 % af reparationsudgiften og på grund af den lange reparationstid på værkstedet, har selskabet udbetalt yderligere 10 %, således at klageren har fået udbetalt 15.691,28 kr. Selskabet har anført, at klageren endvidere har modtaget værdiforringelseserstatning fra modpartens ansvarsforsikring, og at der derfor i alt er udbetalt 40 % af reparationsbeløbet i værdiforringelse.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren har modtaget en passende kompensation i forhold til det værditab, han har lidt. Selskabet har blandt andet anført, at bilen ikke er i nærheden af at være totalskadet, og at den samlede reparationsudgift løber op i 78.456,44 kr. svarende til ca. 37 % af bilens nyværdi.

Taksator har i taksatorrapport af 22/11 2018, 28/3 2019 og 21/6 2019 vurderet bilens udbedningsudgifter til i alt 78.456,44 kr. Bilens nyværdi er angivet til 206.900 kr.

Ankenævnet for Forsikring

9.

93978

Af lov om registreringsafgift af motorkøretøjers § 7 fremgår det, at der skal svares afgift af tidligere afgiftsberigtigede motorkøretøjer, der er genopbygget efter at have været ødelagt ved et færdselsuheld, såfremt disse er omfattet af en skadesforsikring, og såfremt udgiften indbefattet merværdiafgift til fuldstændig udbedring af de ved færdselsuheld mv. skete skader overstiger en vis procentsats, der eksempelvis kan være på 65 % af bilens handelsværdi. Af § 7, stk. 2 fremgår det, at køretøjets handelsværdi før skaden fastsættes af forsikringsselskabet. For motorkøretøjer, der er registreret som fabriksnye inden for det sidste år før uheldet, og som på skadestidspunktet har kørt højst 25.000 km, kan handelsværdien fastsættes til motorkøretøjets værdi som nyt, inklusive afgift. Det fremgår af § 7, stk. 3, at det er forsikringsselskabet, der opgør udbedringsudgifternes størrelse, og at der ved opgørelsen af udbedringsudgifternes størrelse anvendes bruttopriser på nye reservedele, jf. også bekendtgørelse nr. 879 af 1. juli 2013 om registreringsafgift § 19, stk. 2.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har vurderet, at bilen ikke var totalskadet som følge af færdselsuheldet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er oplysninger i sagen, som indikerer, at reparationsudgifterne er fastsat for lavt af selskabet, således at bilen efter lov om registreringsafgift af motorkøretøjer skal anses for totalskadet.

Da reparationsomkostningerne ikke overstiger 50 % af bilens nyværdi, kan nævnet endvidere ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale nyværdierstatning.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har krav på en højere værdiforringelseserstatning.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.7 (værdiforringelse) fremgår det blandt andet, at "forsikringen dækker et beløb for bilens værdiforringelse efter en dækket kaskoskade, hvor reparationsudgiften overstiger 13.560 kr. (2018 indeks). Erstatningen udgør 10 % af reparationsudgiften inkl. moms, dog maksimalt 40.679 kr. (2018 indeks)".

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

93978

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har udbetalt erstatning for bilens værdiforringelse i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 5.7, hvorefter erstatningen udgør 10 % af reparationsudgiften inkl. moms. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings