

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 94207:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Af klageskema af 23/9 2019 fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg kunne ikke finde biler til under 60.000 kr. Og da min motor har været set efter og fået lavet flere ting, da motoren ikke kunne danne olietryk fordi en boldt sad løst. Blev alt i motoren gået efter for om der var noget. Det kostede 15.000 kr. Hvilket jeg vurderer som en let motor renovering. Og taksatoren kun siger er kædeskift. Det blev foretaget ved 220.000 km og har jeg kvittering på. Så vil mene ud fra den erfaring jeg har som ... at de skal sammenligne den med en bil der har gået omkring de 200.000 km.

Lige ledes ville bilen kunne gå gennem syn, og da de ikke efter flere måneder ville lade mig syne bilen, så jeg havde en bil og køre i. Den blev nemlig dumpet på kofangeren ikke sad fast nok, ellers var alle ting som de skulle være da den blev kørt gennem det gratis synstjek. Så vil mene at de skal sammenligne den med en nysynet bil nu.

Heldigvis fandt tryg ud af jeg kunne gå lånebil, men den låne bil gør mig mere handicappet, da jeg ikke kan have min el-scooter med rundt og kun have mulighed for at have kørestolen med når jeg er nogle steder.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har sagt at jeg kan acceptere en pris på 55.000 kr. Da jeg ikke finder nogle [bilmærke + model] med automatgear til under 60.000 og at jeg syntes at når de har gået lige under 200.000 km og min lidt over, så det helt fair at jeg går 5.000 kr. Ned i pris i forhold til hvad der er på markedet.

De vil heller ikke nævne hvor de finder bilerne til deres meget lave priser. Jeg kan ikke engang hente en i ... og betale afgift af for deres lave bud. Jeg har også sagt at med de ting de påpeger der

Ankenævnet for Forsikring

2.

94207

skal laves på min før den er salgsklar, så er det jo 3 gange den pris min kammerat der klargøringsmand i ... siger hans chef vil tage.

Har sagt de må bare lave bilen så, hvis ikke de vil give mig de 55. 000 kr. FDM vil heller ikke hjælpe mig med deres jurister, da de mener at de inhabile i sagen fordi de har sagt at tegn forsikring gennem os og spar penge."

Selskabet har i brev af 10/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører vores opgørelse af handelsværdien på vores kundes bil, efter den blev totalskadet ved et færdselsuheld d. 15. juni 2019. Bilen er en [bilmærke + model] fra 2004 med en kilometerstand på 284.460 km.

Vores kunde har tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med betingelser 17G2 og med en selvrisiko på 5.833 kr.

Gennemgang af sagen

Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 25. juni 2019 og noterede i den forbindelse følgende: 'MP bremses af trafikale årsager, da FT kommer til at ramme dem. Skade på fronten af FT's bil'.

Vi fremsendte herefter en anmeldelseskvittering, hvoraf det fremgik, at vi ville anerkende erstatningspligten overfor modparten og at vi ville afvente en opgørelse af skaden på vores kundes bil.

Først d. 7. august 2019 blev bilen sat på værksted således, at vores taksator kunne besigtige skaderne og lave en taksatorrapport. Bilens skader blev opgjort til 36.450,70 kr. og vores taksator vurderede på daværende tidspunkt handelsværdien til 30.000-35.000 kr. Det vil sige, at bilen i henhold til toldreglerne var totalskadet. Taksator havde indhentet priser på tilsvarende biler af samme model, årgang og kilometerstand fra 3 forskellige ...forhandlere.

Vores kunde ville ikke acceptere den opgjorte handelsværdi og mente, at værdien lå omkring 60.000 kr., hvorfor sagen blev videresendt til overtaksator.

Der blev fremsendt et overtaksatortilbud på 40.000 kr. til vores kunde d. 28. august 2019. Prisen var fastsat ud fra beregninger fra www.bilinfo.dk, www.bilpriser.dk og prisoplysninger fra diverse forhandlere på [landsdele].

I overtaksatortilbuddet fremgik endvidere, at vores kunde havde mulighed for at få foretaget en vurdering af bilens værdi ved syn og skøn eller indbringe sagen for Kvalitetsafdelingen, som er Tryks klageansvarlige afdeling.

Vores kunde tilsidesatte begge dele og indbragte sagen direkte for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Indledningsvis skal jeg oplyse, at vores kunde ikke har løftet bevisbyrden for, at hans bil skulle have en værdi på 60.000 kr. Endvidere må jeg oplyse, at bilen ikke har gået lidt over 200.000 km., men derimod 284.000 km, hvilket har en betydelig indvirkning på bilens værdi. Den faktura vores kunde henviser til, kan ikke betragtes som en lettere renovering af motoren, men derimod som helt almindelig vedligeholdelse. Jeg må også påpege, at fakturaen er fra 28. april 2017, hvor bilen havde gået 224.559 km og at den sidenhen har gået 60.000 km. Det er derfor vanskeligt at se på hvilket grundlag, vores kunde mener, at vi skal sammenligne med en bil, der har gået 200.000 km.?

Vi har fremsendt dokumentation for vores beregninger af prisen. Der er to helt identiske biler til salg, som begge fremstår i meget pæn stand og fuldstændig klargjorte til salg. Bilerne er henholdsvis i et år yngre og et år ældre end vores kundes bil og har kørt ca. 100.000 km mindre end vores kundes bil. Priserne er beregnet på hhv. www.bilpriser.dk og www.bilinfo.dk.

Begge sider er anerkendte og meget brugte i branchen og det fremgår bl.a. hvor meget der fratrækkes pga. kilometerstanden. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at www.bilpriser.dk kun kan gå 12 år tilbage, hvor den sætter prisen til 40.100 kr. vel og mærke for en 3 år nyere bil end vores kundes.

Vores kundes bil fremstår med flere buler og omfattende ridser udvendigt, ligesom der er afmonteret diverse spoilere og lister, hvor hullerne er lappet med gaffatape. Endvidere fremstår den slidt og i middel stand indvendig i kabinen.

Vi har forståelse for, at vores kunde har udfordringer i forhold til, at han skal have mulighed for som minimum at have en kørestol med rundt. Han nævner bl.a. at han ikke har haft mulighed for at have sin el-scooter med i den lånebil, der har været stillet til rådighed. Jeg må i den forbindelse oplyse, at det jo heller ikke har været muligt for ham, at have el-scooteren med i den for sagen omhandlende bil, så jeg mener ikke, at man kan stille krav om, at en lånebil skal kunne yde mere end det, ens egen bil kan.

Afslutningsvis skal jeg oplyse, at vi har opfyldt vores forpligtelser i forhold til at tilbyde syn og skøn og at vores kunde selv har afvist dette.

På baggrund heraf må vi fastholde, at en kontanterstatning på 40.000 kr. (med fradrag af selvrisiko) er en meget gunstig erstatning for vores kunde."

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 22/10 2019 bl.a. anført:

"26/9 ringede jeg ind til tryk for at høre om de forlængede min lånebil, som jeg havde haft i 16 dage. Her fortæller jeg at da jeg ikke har haft mulighed for at syne bilen inden for 8 uger inden seneste syndato, da bilen blev totalskadet inden det var muligt. Så har jeg ikke kunne syne bilen, jeg har også fået på skrift at jeg ikke må syne bilen, da Tryk så mener min bil skal vurderes som en nysynet bil.

Fik at vide af forsikring at det var mit problem, og jeg bare kunne acceptere deres forlig. Deres forlig ligger jo på 40 tusinde, som de er kommet op på efter jeg sendte dem dokumentation på at jeg

Ankenævnet for Forsikring

4.

94207

ikke kunne finde biler under 60.000 kr. og at jeg havde sagt at alle dem under var med manuel gear, hvilket jeg ikke kan køre med.

Jeg følte jeg fik skældud og blev ikke snakket pænt til, jeg har optaget samtalen, så hvis forsikringen vil have det afspillet, så kan de få det. Men det endte med at jeg måtte aflevere bilen dagen efter, og stod så uden bil.

De næste 14 dage fik jeg mine forældre og venner til at køre mig, når datteren skulle hentes og jeg skulle noget vigtigt, men var flere gange hvor jeg ikke kom på arbejde fordi logistikken ikke kunne gå op.

Hvilket jeg ikke syntes er smart når det er en handicapbil jeg har, samt at jeg i forsikringsbetingelserne har lånebil i en måned.

Så det vil sige at jeg kun har haft bilen i ca. 50% af den tid som står i min police jeg har krav på. Forsikringen gav næsten 11.000 kr. for jeg havde en lånebil i de 16 dage, så håber da at i kan hjælpe mig med at ligge 10.000 kr. oven i, som jeg mener de burde give mig i hånden som kompensation for at jeg i 14 dage ikke har kunne få en lånebil, fordi ham fra forsikringen ikke kunne snakke ordenligt til mig og mente at fejlen var min egen.

Jeg har også optagelse fra Forsikringen som jeg snakkede med den 11/10 hvor deres medarbejder sagde at jeg nok skulle få de 40.000 kr. udbetalt, så jeg kunne få købt en midlertidigt bil ind til at det hele var afklaret.

Så jeg syntes det mest fair at jeg får 60.000 kr. for bilen, da jeg ikke har haft mulighed for at syne den og koster biler der er nysynet. Plus 10.000 kr. fordi jeg ikke har haft låne bil i hele den periode hvor jeg har haft krav på. Hvilket giver 70.000 kr. i alt. For alt det bøvl jeg har haft med dem. Nu hvor det er en handicapbil."

Selskabet har i brev/mail af 13/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse med yderligere kommentarer fra vores kunde. Indledningsvis skal jeg oplyse, at vores kunde først tegnede dækningen LånebilEkstra pr. 26. juni 2019 – 11 dage efter uheldet, hvor bilen blev totalskadet.

Vi får ved en fejl givet tilsagn om dækning for lejebil, hvilket vi naturligvis står ved. Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at dækningen for lejebil ligger efter handelsværdien er opgjort og efter vores kunde har afvist overtaksatortilbuddet. Da vi opdager, at der fejlagtigt er givet dækningstilsagn, er vi naturligvis nødt til at bede kunde aflevere lånebilen tilbage. Især taget i betragtning af, at han også har afvist syn og skønsvurderingen, hvilket sætter ham i en bevismæssig dårlig situation.

Jeg skal endvidere oplyse, at der ikke er tale om et forlig på 40.000 kr. Det er det, vi mener, bilen er værd og det endda sat meget højt. Vores kunde har spurgt, om han kunne få erstatningen udbetalt og det har han fået."

Ankenævnet for Forsikring

5.

94207

Til dette har klageren fremsendt mail af 21/1 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Det rigtig nok det ligger efter den dato, hvor anket det, da jeg ikke kunne få penge fra forsikringen til at købe en midlertidig bil og derfor ikke havde penge på kontoen til at gå ud og finde noget andet midlertidigt.

Det var først ca. 2 måneder efter at jeg havde taget pladerne af bilen fordi de nægtede mig at syne bilen som kunne gå lige i gennem. At jeg fik udbetalt hvad de mener bilen var værd.

Så jeg kunne gå ud og finde noget at køre i ind til afgørelsen kom fra jer. Ligesom de også mente bilen bare kunne holde hjemme ved mig uden plader. Uden at de ville hente den. De hentede den først da jeg sagde at jeg havde fået naboklager over den holdt uden plader."

Af taksatorrapport dateret den 28/8 2019 fremgår bl.a.:

DIV. OPLYSNINGER :	TYPE : KOLLISION	1.REG. DATO :	15.10.2004
	ZONE : FRONT	KM-STAND :	284.460
	HØJRE SIDE FOR		
KONTANTERSTATNING	VENSTRE SIDE FOR	HANDELSVÆRDI :	40.000
		REP. GRÆNSE :	28.000
		ÅRGANG :	2004



ARBEJDSLØN.....	2138,50 KR
RESERVEDELE.....	21452,85 KR
LAK.....	5424,69 KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%.....	114,58 KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%.....	29,94 KR
MOMSPLIGTIG.....	29160,56 KR
MOMS 25,00%.....	7290,14 KR
IALT INCL. MOMS.....	36450,70 KR

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSELSKABETS
ERSTATNINGSPLIGT.

Af brev fra selskabets overtaksator til klageren af 28/8 2019 fremgår bl.a.:

"Din bil er totalskadet, idet reparationsbeløbet overstiger 70 % af bilens handelsværdi, jf. gældende lovgivning ... Du har derfor krav på en kontanterstatning, svarende til det beløb, som en bil af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling. Det vil sige, at det er bilens handelsværdi, der er afgørende for erstatningens størrelse.

Vi har ved vores vurdering af bilens handelsværdi lagt til grund, at din bil er en [bilmærke + model], årgang 15.10.2004, og har kørt 284460 km. Bilen er sidst synet 04.07.2017 og står for nyt syn nu.

Der er i udregning af erstatningen taget højde for gamle skader, bla bagklap-bagkofanger-v. for-dør h. sidespejl.

Der er ligeledes bemærket, at via faktura 5048 ..., 28.04.2017 – km 224559, er udskiftet kædekit-vandpumpe-olie og filter.

Bilens handelsværdi har vi fastsat til 40.000,- kr incl. levering.

Prisen er fastsat ud fra følgende oplysninger:

- Bilinfo, snit pris på årgang 2003 + 2005 - km 166.000 + 186.000. 284460 km = 35.800,-kr
- Bilpriser.dk, beregnet pris 01.10.2007 = 40.100,-kr (altså 3 år nyere end kundens vogn)
- [Bilmærke] forhandlere [landsdele] = 29.900 – 39.900,-kr (3 stk forhandlere)
- [Bilmærke] forhandler [landsdel] = 35.000 – 40.000,-kr

Såfremt du kan acceptere vores tilbud, vil vi udbetale erstatning. Når vi udbetaler kontanterstatning tilfalder bilen os, og du bedes derfor aflevere bilens registreringsattest sammen med din accept.

...

Du kan lade bilens værdi blive fastsat ved et syn- og skøn, jf. dine forsikringsbetingelser.

Hvis du vælger et syn- og skøn, vil vi bede automobilforhandlernes brancheforening om at udpege en syn- og skønsmand, der så vil vurdere bilens værdi. Du skal selv afholde omkostningerne hertil, men kommer skønsmanden frem til en højere værdi på bilen, end vi har tilbudt, vil vi betale alle omkostningerne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.6 Lånebil Ekstra (Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

LåneBil Ekstra kan købes sammen med Kaskoforsikring. For LåneBil Ekstra gælder Fællesbestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring, se pkt. 4.4.

Hvor gælder forsikringen

LåneBil ekstra dækker når skaden sker i Danmark, undtagen Grønland og Færøerne.

Forsikringen dækker

Ved en dækningsberettiget kaskoskade dækker forsikringen en lånebil

- hvis din bil bliver stjålet eller ved røveri, se pkt. 5.6.1.
- hvis din bil bliver totalskadet, se pkt. 5.6.2.
- hvis du ikke kan gennemføre en bestilt bilferie, se pkt. 5.6.3.

...

Vi stiller en lånebil til rådighed indenfor 48 timer fra det tidspunkt, hvor vi har accepteret at dække kaskoskaden.

...

Bilen skal afleveres senest 10 dage fra kontanterstatning er udbetalt af os ved totalskade, tyveri eller 2 dage efter hjemkomst fra ferie. Dækningsperioden kan i alle tilfælde maksimalt udgøre 35 sammenhængende dage fra du modtager låne bilen.

...

Vi kan dog ikke garantere samme fabrikat, model og udstyr som den forsikrede bil. Hvis du ønsker at opgradere bilen, skal det aftales med udlejer og merudgiften skal du selv betale.

...
...

5.6.2 Totalskade af bilen

Hvis bilen totalskades dækker vi en lånebil, indtil kontanterstatning er udbetalt. Låne bilen skal afleveres senest 10 dage efter erstatningen er udbetalt af os.

Dækningsperioden kan maksimalt udgøre 35 sammenhængende dage, fra du modtager låne bilen. Du har op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale direkte til biludlejer.

...

8. Selvrisiko

Aftalt selvrisiko

Er forsikringen købt med en selvrisiko, fremgår beløbet af forsikringsaftalen. Selvrisikoen gælder for den første del af enhver skade.

Sker der både ansvars- og kaskoskade ved den samme begivenhed, beregner vi selvrisiko som for én skade.

...

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.

Erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling. Værdien af fastmonteret ekstraudstyr erstattes med den værdi, som bilen derved er forøget med, dog maks. 30.000 kr.

...

Bilen tilhører os, når der er udbetalt kontanterstatning."

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev totalskadet ved et færdselsuheld den 15/6 2019. Selskabet har opgjort kontanterstatningen til 40.000 kroner og har udbetalt dette beløb fratrukket klagerens selvrisiko. Klageren kræver 60.000 kroner i erstatning for bilen samt 10.000 kroner for ikke at have haft lånebil i hele den periode, han havde krav på. Han har anført, at det ikke er muligt at købe den samme model med automatgear til under 60.000 kroner.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94207

Selskabet har anført, at beløbet på 40.000 kroner er fastsat ud fra en beregning af prisen på henholdsvis www.bilinfo.dk og www.bilpriser.dk samt prisoplysninger fra forhandlere af samme bilmærke. Selskabet har anført, at klageren først tegnede dækningen for LånebilEkstra 11 dage efter uheldet, hvor klagerens bil blev totalskadet, og at man ved en fejl gav klageren dæknings-tilsagn på en lånebil. Da de opdagede fejlen, bad de klageren om at aflevere låne bilen.

Af taksatorrapporten dateret den 28/8 2018 fremgår det, at skaden er opgjort til 36,450,70 kroner, og at skaden er opgjort med forbehold for selskabets erstatningspligt.

Af brev fra selskabets overtaksator til klageren den 28/8 2019 fremgår det, at "vi har ved vores vurdering af bilens handelsværdi lagt til grund, at din bil er en [bilmærke + model], årgang 15.10.2004, og har kørt 284460 km. Bilen er sidst synet 04.07.2017 og står for nyt syn nu. Der er i udregning af erstatningen taget højde for gamle skader, bla bagklap-bagkofanger-v. for-dør h. sidespejl ... Bilens handelsværdi har vi fastsat til 40.000,- kr incl. levering. Prisen er fastsat ud fra følgende oplysninger: • Bilinfo, snit pris på årgang 2003 + 2005 - km 166.000 + 186.000. 284460 km = 35.800,-kr • Bilpriser.dk, beregnet pris 01.10.2007 = 40.100,-kr (altså 3 år nyere end kundens vogn) • [Bilmærke] forhandlere [landsdele] = 29.900 – 39.900,-kr (3 stk forhandlere) • [Bilmærke] forhandler [landsdel] = 35.000 – 40.000,-kr"

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.5 fremgår det, at "erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling."

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat kontanterstatningen til 40.000 kroner.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94207

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets overtaksator i brev af 28/8 2019 – på baggrund af bilens stand og en undersøgelse af markedet – har vurderet, at en tilsvarende bil af samme alder og stand ville kunne anskaffes for 40.000 kroner.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har redegjort for eller på anden måde bevist, at bilens værdi skulle vurderes højere end opgjort af selskabet. Nævnet bemærker, at klagerens oplysning – om at det ikke er muligt at finde den samme model med automatgear til under 60.000 kroner – ikke beviser, at kontanterstatningen er fastsat for lavt af selskabet, idet forsikringsbetingelserne alene giver ret til erstatning til det beløb "en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling."

Nævnet bemærker, at klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om at have en lånebil til rådighed ved først at tegne dækning for LånebilEkstra efter uheldet den 15/6 2018, hvor klagerens bil blev totalskadet, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har bedt klageren om at aflevere låne bilen tilbage.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels