

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 94482:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Insr Insurance Group ASA
v/Sedgwick Leif Hansen A/S
Lautrupvang 8
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 20/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Der skete en uheld med min bil den 29.04.2019.

Bilen blev lavet på [bilværksted 1] i [by].

Jeg mener at [taksator 1] har lavet en fejl ved vurderingen af bilens skader. [Taksator 1] svarer ikke mig, når jeg ringer eller skriver e mail. Så bestilte jeg en mere taksator. Så kom [taksator 2].

Jeg burde få originale reservedele på min bil. Men jeg tvivler lidt om jeg fik det, da udgifter for reparation og markedes reservedelepriser stemmer ikke overens (se rapporten).

De har allerede lavet bilen 3 gange. Nu siger de at den skal laves igen. Det vil gerne sende mig til værksted igen. Det sige en [taksator 2] fra [andet selskab], hans mobil ... De sidste 2 omreparationer blev ikke faktureret.

Et samlet beløb for alle reparationer overstiger prisen for bilen og det betyder nok at bilen skal kasseres.

En totalskade opstår, når udgifterne til reparation efter en skade overstiger 65% af bilens værdi. Hvis skaden udgør mellem 55 og 65% af bilens værdi, bliver du tilbudt en erstatning, men kan vælge mellem at få bilen repareret eller få udbetalt erstatningen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94482

Er din bil under et år gammel, når skaden sker, kan du dog være berettiget til nyværdierstatning. Reglerne for nyværdierstatning fremgår af betingelserne hos dit forsikringsselskab, men skaden på bilen skal minimum være på 50 % af bilens nyværdi. Jeg har et reparationstilbud fra [bilværksted 2] i [by]. Den har givet til mig [medarbejder fra bilværksted 2]. Hans kontakt mobilnum. ...

Jeg har snakket med [medarbejder fra bilværksted 2] og en anden taksator fra min forsikring selskab, som er [taksator 2]. Der ser ikke sådan ud at de vil gerne hjælpe mig. Fordi, han sende bare mig igen til [bilværksted 1] i [by].

Der er allerede gået 6 måneder siden uheldet og bil har stadig brug for reparation. Der kommer vand ind i bilen hver gang når der er regner. Jeg står hel alene i den her situation. Håber rigtigt meget at i kan hjælpe mig med det!!!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

VIL GERNE FULD UDBETALING. BILEN ER IKKE FRISK MERE. KAN IKKE BRUGE DEN MERE"

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

"Det handler om totalskade. Bilen blev repareret 3 gange. Som resultat bilen har en dårligt og uacceptabel tilstand. Bilens pris er 100000kr. Total reparationsomkostninger er 82 kr., som svar til 68% af bilens værdi. Den her sag handler om totalskadet og jeg skal have erstatnings penge for min bil. Forsikring tilbyder at reparere bilen for d. 4 gang, og jeg ikke er enig med sådan mishandling af min sag.

I kommentarer af 20/12 2019 og af 14/1 2020 er klageren kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet.

Selskabet har i mail af 4/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget besked om, at ovennævnte sag er blevet indklaget til ankenævnet fra klager.

Vi har imidlertid fortsat været i dialog med klager og har bedt om, at bilen blev afleveret til reparation igen.

Klager har d. 24. januar 2020 meddelt, at han accepterer, at bilen bliver afleveret til reparation. Vi har lavet aftale om, at der bliver lavet afleveringskontrol på bilen i samarbejde med cheftaksator.

Vi afventer nu status på reparationen og mener således, at der ikke er grundlag for, at forelægge sagen for Ankenævnet, da sagsbehandlingen fortsat er i gang."

Klageren har i kommentarer af 9/3 2020, af 11/3 2020 og af 27/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne stop min pause sag. Jeg maget gerne klager ville. Det har lavet min bil om 6 gange og den er ikke ok. Jeg vil skrive senere lidt mere sidste information.

...

Ankenævnet for Forsikring

3.

94482

Jeg skriver til Jer for at give en opdatering på sagen.

Den 28.02.2020 sammen med valuar [taksator 2] fra forsikrings selskab [andet selskab], Prosam (TAKSATOR ... - TLF. ...), har vi givet bilen for femte gang for reparationen hos [bilværksted 1]. En uge senere bad de om at hente bilen, hvilket viste sig at været overhovedet ikke klar. De kunne ikke forklare hvorfor har de ikke gjort reparationen ordentligt, men da blev tilbudt 50.000 dkk i forsikring, hvis jeg selv kun gøre bilen klar til syn, for at afslutte sagen. Derefter, tilbudt de mig 70.000 dkk, hvilket er langt mindre end lånet på bilen. På tidspunktet hvor [bilværksted 1] fik bilen for første gang prisen på min bil var omkring 100 000 dkk. I øjeblikket, et år efter alt hvad [bilværksted 1] gjorde med bilen, den kan ikke bruges til noget som helst, især til salg. I øjeblikket har jeg ingen bil til brug og ingen penge for at købe en ny bil.

Hverken valuar eller mekaniker fra [bilværksted 1] er interesseret i at hjælpe mig. Tværtimod, de er enige i alt med hinanden men uden min samtykke og tilstedeværelse.

Den 09/03/2020 valuar [taksator 2] og jeg havde en samtale om yderligere handlinger, om at bilen efter 5 reparationer i [bilværksted 1] var i samme stand, som efter den første reparation. Han svarede, at han ikke rigtig ønskede at gå videre med min sag, og at jeg skulle give bilen til kontrol hos FDM. Han er tilbageholdende med at tale med mig og prøver ikke engang at forsvare mine rettigheder. Han tager bare stille og kigger væk.

Jeg føler, at begge sider bedrager mig helt fra begyndelsen (at ikke fortælle mig at bilen var kun til skrot [bilværksted 1] for at tjene penge på mig, og forsikringsselskab til at betale mindre for skader.

Hvad kan i rådgive mig at gøre, og hvor længe hele denne sag vil være i bero?

Jeg håber I kan hjælpe mig med at afslutte alt dette på en ordentlig måde.

...

Det er FDM skade rapport. Min bil er ikke i godt stand efter 6 omreparation i [bilværksted 1] fra [by]. SOM [taksator 2] Sagde vi vil give sidste chance til dem. Det har brugt chance sidste 6 gang fra april mnd -2019."

Selskabet har i mail af 2/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Der er lige tilgået en FDM-test til sagen, der viser nogle fejl og mangler, hvorfor vi har tilbudt kunde at få disse udbedret på andet værksted.

Vi forventer at reparation på andet værksted vil blive udført snarest muligt og uden anledning til øvrige anmærkninger.

Da vi således stadig er i dialog med klager og forventer en snarlig reparation af bilen, mener vi ikke at der er grundlag for at forelægge sagen for Ankenævnet – sagsbehandling er stadig i gang fra vor side."

Klagerens advokat har i brev af 20/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Min klient var i et færdselsuheld den 29. april 2019, hvilket ... Politi konstaterede kl. 03.00. Politi-rapporten fremlægges som Bilag 1.

Uheldet medførte en række alvorlige skader på min klients bil – en ...

Politiet opfordrede min klient til at anmelde skaderne til sit forsikringsselskab Prosam Forsikring Agentur A/S ('Prosam'), hvilket han gjorde.

Bilen blev besigtiget af [taksator 1] og sendt til reparation ad flere omgange hos [bilværksted 1] ('...') i [by]. Taksatorrapport af 30. april 2019 fremlægges som sagens Bilag 2. Herudover fremlægges der en faktura fra [bilværksted 1] af 22. maj 2019 som Bilag 3. Det fremgår heraf, at der i alt var reparationsudgifter på ca. 57.197 kr.

Bilen har i alt været til reparation hos [bilværksted 1] seks gange og en gang hos [bilværksted 3] – dvs. i alt 7 gange.

Det er dog ikke lykket at reparere bilen, som stadigvæk pr. dags dato ikke er blevet repareret. I øvrigt kan bilen slet ikke køre.

Min klient forsøgte derfor at indhente et reparationstilbud fra [bilværksted 2], som dog afviste, at de kunne reparere bilen på grund af bilens stand. De angav derfor, at det slet ikke var muligt at reparere bilens alvorlige skader.

Det fremgår af Prosams forsikringsbetingelser, der fremlægges som Bilag 4, at bilens kaskoforsikring dækker skader på bilen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.

Med hensyn til opgørelsen af kaskoskaden fremgår det af betingelsernes punkt 9, at man enten kan lade bilen reparere eller erstatte skaden med et kontant beløb. Der fremgår i øvrigt følgende af betingelsernes punkt 9.1:

'Ved reparation skal du have sat bilen i samme stand som før skaden.'

Alternativt kan der gives en kontanterstatning svarende til bilens handelsværdi, hvis reparationsudgifterne overstiger bilens handelsværdi, jf. betingelsernes punkt 9.2. Min klient har indhentet en vurdering af bilen, som er blevet vurderet til 45.000 kr. inkl. moms. E-mail med vurdering af bilen fra ... – salgschef i [bilforhandleren] – fremlægges som Bilag 5.

Da bilen som ovenfor nævnt fortsat ikke er køredygtig, er det således ikke lykkedes at sætte bilen i samme stand som før skaden. Derudover overstiger reparationsomkostninger på 57.197 kr. bilens handelsværdi på 45.000 kr. inkl. moms.

Det gøres således gældende, at Prosam skal give min klient erstatning i form af et kontantbeløb svarende til bilens handelsværdi på 45.000 kr. inkl. moms.

Prosam har angivet, at de har været i dialog med kunden om at få bilen repareret på et andet værksted. Min klient er dog som udgangspunkt ikke interesseret i dette, da der allerede brugt rigtig meget tid på at sende bilen til reparation 7 gange uden udsigter til, at bilen rent faktisk bliver sat i samme stand som før skaden. Derudover giver det ikke mening at bruge yderligere penge på reparationer af en bil, som ifølge [bilværksted 2] slet ikke kan repareres.

Såfremt Ankenævnet for Forsikring måtte finde, at min klient ikke er berettiget til erstatning, gøres det gældende, at Prosam skal foranledige, at bilen bliver repareret, så den opnår en køredygtig stand som før skaden."

Ankenævnet for Forsikring

5.

94482

Selskabet har i brev af 13/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må igen meddele, at vi ikke modtager svar fra klager og at vi ikke har fået nogen meddelelse om, at klager har været ved reparatør som aftalt.

Vores seneste dialog med klager var, at han d. 20. maj 2020 meddelte, at han havde kontaktet politiet om sin sag, hvortil vi 25. maj 2020 meddeler, at vi er uforstående idet sagen er afgjort ud fra politirapporten og at sagen er afgjort uden ansvar til klager. Vi ved derfor ikke, hvad politiet skulle have med sagen at gøre på dette tidspunkt.

Klager vender ikke tilbage til os omkring dette og har ikke reageret yderligere i forhold til reparationen af bilen. For at kunne behandle sagen i forhold til klager er det naturligvis nødvendigt for os, at være i dialog med klager eller hans advokat."

Klagerens advokat har i kommentar af 14/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som nævnt i min meddelelse af 8. juni 2020 har min klient haft bilen forbi flere mekanikere, som alle har meldt klart ud, at bilen slet ikke kan repareres på grund af de skader, som bilen blev påført under uheldet. Derudover har min klient på indklagedes foranledning allerede sendt bilen til reparation syv gange. Dette har dog ikke resulteret i, at skaderne på bilen er blevet udbedret. Da det ikke er lykkedes mekanikerne at reparere bilen, og da andre uafhængige mekanikere har vurderet, at bilen ikke kan repareres, synes det meningsløst at forsætte med at sende bilen til reparation. Dette er også baggrunden for, at min klient har afvist at sende bilen til reparation endnu en gang.

Hele forløbet virker som et forsøg fra indklagedes side på at undgå at betale erstatning for en bil, som ikke kan repareres. Det bestrides derfor, at min klient skulle være forpligtet til at sende bilen til reparation for ottende gang i streg, og det fastholdes, at indklagede skal betale 45.000 kr. inkl. moms til min klient svarende til bilens værdi, jf. bilag 5."

Selskabet har i brev af 5/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har nu været i kontakt med cheftaksator, som har stået for den seneste del af reparationen af skaden på klagers bil.

Taksator oplyser, at han har været i kontakt med reparatøren, som har udført reparationen efter FDMrapporten. De fortæller at bilen er helt som den skal være og at klager ikke klaget til dem.

Det var i øvrigt småting der var klaget over, og det med at bilen ikke kan køre er helt uforståeligt. Der har aldrig været en skade hvor teknikken har været involveret.

Klager skal derfor blot køre til FDM og få tjekket at reparationen er udført efter rapporten.

Det er derfor vores opfattelse, at der ikke er noget, som berettiger klager til at få en kontanterstatning."

Ankenævnet for Forsikring

6.

94482

Klagerens advokat har i kommentar af 7/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke korrekt, at klager ikke har klaget over reparationerne. Klager har klaget gentagne gange over reparationerne, hvilket også er baggrunden for, at bilen har været til reparation 7 gange.

Det er heller ikke korrekt, at bilen er 'helt som den skal være'. Der er fortsat store huller i karrosseriet, som ikke er blevet repareret, og bilen er fortsat ikke køredygtig.

Klager har fået tjekket bilen ved flere værksteder, herunder ved [bilværksted 2] i [by], som har meddelt, at bilen slet ikke kan repareres.

Det må i øvrigt formodes, at [bilværksted 2] har mere forstand på bilen end de mekanikere, som trods 7 forsøg herpå ikke har kunnet reparere bilen.

Bilen kan fortsat ikke bruges, og det fastholdes således, at klager bør gives en kontanterstatning."

Selskabet har i brev af 15/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemlæst seneste fra klager og kan konstatere, at der fortsat er uenighed om, hvorvidt der er tale om, at der er blevet klaget efter seneste reparation ud fra FDM-rapporten.

Ligeledes er der uenighed om, hvilke skader der er tale om og omfanget af disse.

Vi er derfor nødt til at fastholde, at klager skal køre til FDM og få kontrolleret at reparationen er udført efter rapporten. Det er ikke muligt at vurdere, hvorvidt klager har ret i sine påstande, hvis ikke bilen og reparationerne bliver kontrolleret hos FDM.

Det er vores opfattelse, at en udtalelse fra klager om, at bilen ikke kan bruges, kan ikke vægtes, medmindre bilen bliver kontrolleret."

Klageren har i mail af 6/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Skriver til Jer pga. har fået problemer med bilen igen. Det samme som før efter andet reparation, hvor vandet og fugtighed kommer ind i bilen. Det betyder at den få rust, ud over det vinduerne er altid fugtige og tågede indefra. Nogle dage siden jeg næsten har køret over en dame, fordi kunne ikke ser ordentligt pga. tågede vinduer. Det var virkelig træls og skræmmende.

Lige efter har jeg ringet med Prosam og de igen sender mig til mekanik for at reparere igen og igen... Efter 10 reparationer bilen ligner skrot. Ud over det, lampen for motorcheck lyser hele tiden siden sidst reparation.

Hvad skal jeg gøre med det situationen. Prosam gider ikke tage ansvar overhovedet for ingenting. Hvornår tror I sagen kan afsluttes?

P.S. Har jeg ret til at sælge min bil nu, før sagens afslutning, for at bruge penge fra salg for at købe en anden bil, for jeg skal køre sikkert på og fra arbejde hvert dag. Det kan jeg ikke gøre med det her bil. Kommer det til at påvirke sagens afgørelsen?

Mvh [klageren]

Mit advokat ... kan ikke finde min sagsnummer."

I mails af 7/10 2020 og af 14/10 2020 er klageren kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet.

Selskabet har i brev af 8/12 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Kort sagsfremstilling

Klager havde kaskoforsikring i selskabet for sin bil. Bilen blev skadet da den var parkeret, og politiet havde identificeret skadevolder. Klager anmeldte skaden til selskabet. Selskabet anerkendte skaderne som dækningsberettigende, og modpartens selskab anerkendte regressagen.

Bilen blev jf. taksatorrapporten takseret til en reparation til kr. 49.546,74 inkl. moms. Bilens værdi før skaden var omkring kr. 120.000 ifølge klagers bilag til sagen. Tilsvarende biler handles dog ifølge opslag på nettet, til op omkring det dobbelte. Idet skaderne var takseret til under 55% af bilens værdi, godkendte selskabet reparation af bilen. Havde bilen været skadet for over 55% af dens værdi, ville totalskade kunne komme på tale jf. registreringsafgiftslovens § 7 og praksis herom.

Det er oplyst, at den endelig erstatning for reparationen dog endelig løb op i 57.197,49, stadig mindre end 55% af bilens værdi på skadetidspunktet.

Ved anerkendelse af erstatningspligten i overensstemmelse med taksatorrapporten, valgte klager selv det reparerende værksted. Reparationen blev herefter udført af det af klager valgte værksted, men ifølge klager med fejl og mangler. Klager har måtte vende tilbage til værkstedet gentagne gange, for udbedring af mangler ved reparationen.

Klager ønsker, at selskabet udbetaler totalskadeerstatning for bilen. Dette har selskabet afvist. Selskabet henviser til, at skadeudbedringen er betalt i overensstemmelse med taksatorrapporten og policen i øvrigt, og at klagers mangelsag overfor sin reparatør, ikke ændrer takseringen der ligger vel under det krævede for at bilen anses totalskadet.

Klager nævner, at udbedring af mangler i forlængelse af reparationen løber op over de 55%. Selskabet mener ikke dette er sandsynligt og det er ikke dokumenteret.

Klagers reparatør har accepteret taksatorrapporten generelt, og dermed opgørelsen.

Klager er ikke bedt om 'egenbetaling', men selskabet har en skadeudgift på kr. 57.197,49.

Selskabet har derfor afvist klagers ønske om, at totalskade bilen.

Vores kommentarer

Selskabet fastholder, at dets forpligtigelser i forbindelse med erstatning er opfyldt. Selskabet har betalt i overensstemmelse med vilkårene og den taksering der ligger til grund. Ofte kommer reparatøren ud for, at der er nogle justeringer som taksatorrapporten ikke har taget højde for. Disse

ekstraomkostninger, er også blive betalt af selskabet. Selv med disse medregnet, er skaden under de krævede minimum 55% af bilens handelsværdi.

Klagers valg af reparatør

Selskabet har ikke valgt reparatøren, og ansvaret for reparationens kvalitet er ikke selskabets. Klager er forbruger, og som sådan har han garanti og reklamationsmuligheder overfor sin reparatør, som dog har en vis afhjælpningsret ifølge forbruger købeloven. Selskabets forpligtigelse er at kompensere økonomisk for en skade. Økonomien i skader er sat i system, sådan at værdien af en skade er den der fremgår af taksering af bilen, i udgangspunktet taksatorrapporten. I nærværende sag har selskabet – og som det ser ud - klager anerkendt taksatorrapporten. Problemet er, efter klagers opfattelse, at den af klager valgte reparatør, ikke har kunnet udbedre de oprindelige skader på bilen uden fejl og mangler.

Selskabet deler klagers frustration, hvis det tager lang tid og gentagne besøg til reparatøren, for at få bilen færdiggjort tilfredsstillende, men der er ikke noget i forsikringsaftalen eller i praksis, der gør, at selskabet skal totalskade bilen og udbetale klager erstatning i overensstemmelse hermed. Vi henviser til vilkårene (bilag a) Pkt. 8.2 hvor skader der sker mens bilen er på værksted, også er undtaget dækning på kaskoforsikringen. Det er selskabets opfattelse, at klager er blevet kompenseret og behandlet i overensstemmelse med forsikringsaftalen, og vi henviser til vilkår Pkt. 9.1.

Praksis

Vi henviser til ankenævnets praksis. I 70.769 havde en bil stået i havvand. Den blev takseret og repareret, men klager ønskede bilen totalskadet, da han mente bilen ikke kunne repareres. Bilen havde en værdi af kr. 175.000 og blev takseret til kr. 56.762 plus moms. Nævnet gav selskabet medhold i, at bilen ikke var totalskadet, idet skadens udbedringsomkostninger, som den var takseret, ikke oversteg den på dagældende tidspunkt gældende procent for at erklære en bil totalskadet.

I sag 63.589 fastslog nævnet at klager ikke havde løftet sin bevisbyrde for at bilen skulle anses totalskadet. Klager mente der var en motorfejl efter et tyveri, hvor bilen blev voldsomt skadet. Taksatorrapporten kom til, at bilen ved en efterfølgende taksering, var skadet for kr. 67.509,80. Bilens handelsværdi var kr. 150.000, og selskabet fik medhold i, at det ikke skulle anse bilen for totalskadet.

I begge sager fremhæver nævnet, at det påhviler forsikringstager at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Nævnet bekræfter efter selskabets opfattelse, at selskabets pligter er at vurdere en erstatning, og økonomisk kompensere det tab, som forsikringstager har realiseret i henhold til forsikringsaftalen.

I nærværende sag har selskabet opgjort og justeret erstatningen, så den har dækket reparationen på bilen. Reparationen er betalt af selskabet, og klager har ikke selv måtte betale. Skaden er ikke stor nok, til at bilen totalskades. Klager har derfor modtaget fuld erstatning for sit tab.

Selskabet fastholder afgørelsen."

Klageren har i kommentarer af 12/3 2021 og af 3/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne køre sagen videre. I morgen jeg vil komme ind på portalen så vil skrive jeg mere. Jeg er meget træt af den sag. Efter 2 år min bil er ikke i orden. De kan ikke lave den only. Hvorfor jeg skal give en chance mere til omreparation. Jeg har set kun den første faktura. Så i min sag bil har været på værksted 8 gange har ikke faktura. Jeg forstår ikke hvad de har lavet med min bil. Den sidste gang ovetaksator sagde at det er ikke dem skal tørre vand i bil. Fordi fdm rapport skrive at jeg mangler nogen bolte. [Taksator 2] sagde på Tlf. At han kommer med fakturaen til vores møde med ovetaksatoren fra sidste reparation hos [værksted 3] i [by]. Men jeg får bare ingen ting. De sagde, at da var sidste gang vi skal mødes. Men han siger det al tid når han kommer. Han er ikke serious person. Han kommer ikke til vores møde den 6.01.21. Han sagde at han var syg. Jeg ikke tror på det. Jeg er også syg på grund den dårlige situation. Kan ikke koncentrere selv hjemme og på arbejde. Har dokumentation fra min lærer ... Jeg har lyst forklare min historie til BT.DK. Jeg tror at de er fuld respektløs fra forsikringen til mig som kunde. Jeg synes at politi skal hjælpe mig for løse problemet. Fordi det er dem der har kørt i min bil i nat den 29.04.19.

...

Hjælp mig med at få retfærdighed i denne sag. Jeg har levet de sidste 2 år i stress og pres. Hvorfor når en person ikke er skyldig og sov, kan han ikke træffe en beslutning om at udskifte bilen med den, der var før. Hvorfor er jeg tvunget til at give den for 8. gang til omarbejdning?"

Selskabet har i brev af 6/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet er naturligvis kede af, at klager ikke har det godt, og at sagen stresser ham. Der er dog ikke mere vi kan gøre for at hjælpe.

Det har ikke været muligt at få klager til at samarbejde omkring en fornyet vurdering af skaderne. Vi har i samarbejde med klagers daværende advokat, forsøgt at få en aftale i stand til endnu en besigtigelse. Selskabet ville da kunne vurdere, om det kulancemæssigt kunne tilbyde yderligere dækning, eller om skaderne har været takseret forkert oprindeligt.

Selskabet har ikke grund til at tro, at den oprindelige taksering ikke var korrekt, og idet klager selv valgte værksted, og det er reparationerne herfra, der tilsyneladende skulle være fejlbehæftede, giver det os ikke anledning til at gøre mere.

Selskabet har derfor ikke yderligere kommentarer i sagen, og vi henviser til vores 1. svar i det hele.

Vi imødeser nævnets afgørelse."

Klageren har i kommentar af 26/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fik min bil tilbage efter den være i [værksted 3] i [by]. ... sagde at den første gang efter den første FDM rapport han har ikke lavet only, fordi det var nogen fejl. Vi mødes med [taksator 2] som er taxator i sagen og hans chef ovetaxator. De alle sammen meget dygtige folk har presset mig og sagde at det har lyst hjælpe mig. Men efter den 8 gang kan man se at bil kan ikke laves. De kan ikke lave den only. Som sagde en expert fra [bilværksted 2] i [by]. Jeg har bevis til det. Med alle de fejle bil koste ingen værdi. Man kan nemt se at bilen var til skaden. Jeg har ikke lyst at bruge en bil som se ud som den efter flere uprofessionelt omreparation. Det vil de godt at bil kan ikke laves. Efter 2 FDM rapporter bil er ikke i orden.

Det folk har ingen respekt til kunderne. Det kun kæmpe for det interesse. Man hvorfor kan vi ikke finde en personer som skal tag en rigtig ansvar.

Det er politi bil har kørt i min bil det ikke mig. Hvorfor jeg skal bor er i fuld stress. Jeg bruge så mange min energi i den sagen. Jeg vil gerne stop den hurtig som muligt. Jeg skal snart til en prøve i dansk sprog, men kan jeg ikke koncentrere selv. Hvordan jeg vil bestå den svære prøve? Jeg har maget dårlig i sidste periode af min liv. Det gå ikke godt på arbejde fordi jeg er hurtig gå i panik og nervøs. Jeg vil gerne have en ret til liv og familien.

Min kone hun er ikke så glad til den situation og se hvordan er jeg til hver dag. Vi var mange gange ulvene, fordi hun tænker at jeg skal stop den sagen.

Kan du hjælpe mig i den situation.

Fordi Politi de sige at jeg skal kontakt min forsikring. Man det har ikke mere Prosam. De har stopped. Den første [værksted 1] det også stopped. Har levet selv bankrot. Så jeg er hele Alene her i sagen.

Min advokat sagde til start at er sagen er positiv. Man senere han sagde at jeg skal glemt den bil og skal bor ville. Man jeg skal betal 30 000 kr. Fordi han har skrevet til jer og har ringet til [værksted 3] og Taxator. Det har jeg gjort selv før han kom til sagen. Skal ikke bruge ham, som kan ringe. De klar jeg nok selv. Så til mig det betyder at hans interesse kun penge.

Så jeg har lyst at går til BT. DK og andre avisen.

Kan du laver en beslutning til mig. Fordi jeg starte at blive maget dårlige. Specielt i dag jeg har ringet til [værksted 2] og har snakket stærkt. Det har sagde at det har ingen factura til mig. Og jeg skal kontakt min forsikring alle taxator. Jeg har send alle bilede også til ham."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget taksatorrapport af 30/4 2019, tillæg til taksatorrapport af 22/5 2019 og faktura af 22/5 2020 fra værksted 1. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af rapport fra FDM af 27/3 2020 fremgår bl.a.:

"Konklusion:

Der er fundet væsentlige bemærkninger til det udførte arbejde
Kommentarer:

...

Bør udbedres.

5113 lygtevasker/visker, Dæksel på venstre lygtespuler sidder ikke på plads

5113 lygtevasker/visker, defekt, begge

74 tågelygte, fejljusteret, begge

305 bagagerumsbund, Måtte er ikke fastgjort i varerum

133 dør, justering/tilpasning, mangelfuld, venstre bag

131 skærm, antirustbehandling, mangelfuld, venstre bag

131 skærm, Samling på bagskærm revner i sealing ved bagklap.

5208 inderskærm, fastgørelse, utilstrækkelig, venstre bag, højre bag

5222 interiør, Beklædning på C-stolpe sidder ikke rigtigt."

Ankenævnet for Forsikring

11.

94482

Af rapport fra FDM af 18/9 2020 fremgår bl.a.:

"Konklusion:

Kommentarer:

Små ridser på forkanger.

...

Reparation (0)

Bør udbedres.

133 dør, justering/tilpasning, mangelfuld, venstre bag

133 dør, justering/tilpasning, slidmærker på venstre bagdør og dørstolpe

131 skærm, lakering, krakelering i lak på venstre bagskærm, indv. side.

131 skærm, lakering, sliberidser på venstre bagskærm

321 forkofanger, lakering, mangelfuld,

321 forkofanger, tilpasning, mangelfuld,

5010 bagklap/dør, justering/tilpasning, mangelfuld,

Andre væsentlige fejl og mangler

Som testassistenten har fundet, men som ikke kommer ind under punkterne i denne test

Vand i bagagerumsbund.

Årsag til vand i bagagerum skønnes manglende bolte i venstre og højre side på bagpanel ved bagvanger.

Mulig årsag til manglende bolte, kan være at de ikke er monteret da bilen har fået tilkoblingsanordning monteret."

Af selskabets mail af 2/10 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har nu modtaget svar fra taksator, som har set rapporten igennem og som har været i kontakt med [værksted 3].

[Værksted 3] i [by] meddeler, at de naturligvis skal se på og rette de fejl, som er blevet påpeget vedrørende deres arbejde.

De oplyser, at de ikke har talt med dig/fået en henvendelse fra dig angående klagepunkterne tidligere og derfor heller ikke har afvist nogle af disse punkter.

[Værksted 3] beder om, at de gerne vil se bilen hurtigst muligt, så I kan få aftalt nærmere. Du kan kontakte ... pr. tlf. ... og mail ...

Der er nogle punkter i FDM rapporten, som ikke er nævnt som fejl på den første rapport som eksempelvis vedr. lakering af kofangeren. Dette punkt er ikke nævnt i den oprindelige FDM rapport og er heller ikke påklaget tidligere. Disse punkter kan vi ikke indtræde i."

Af selskabets mail af 6/10 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Når der sker en skade er det op til vores kunder, at vælge det værksted, som de ønsker skal reparere og som man som kunde mener kan reparere ens bil. I denne sag valgte du, at bilen skulle repareres hos [værksted 1].

Du har oplevet problemer med reparationerne og har skiftevis haft flere reparationer/klager over reparationerne, som vi ikke har været involveret i.

Vi forsøger som udgangspunkt, at få den reparatør, som du har valgt, til at udbedre skaden og rette de fejl/mangler, som er lavet. De viser sig dog fortsat, ikke at kunne udbedre skaden.

Bilen flyttes efter aftale med taksator til [værksted 3] – deres opgave har været, at udbedre og efterse tidligere reparationer. Der bliver herefter påpeget nogle fejl på bilen, og disse skal [værksted 3] have muligheden for at udbedre. Det er således dette som skal ske nu.

Vi er klar over, at det ikke er et tilfredsstillende forløb, men vi har ikke stået for valget af den oprindelige reparatør ligesom arbejdet ikke er udført af os. Vi skal naturligvis have fundet en løsning, så bilen ikke har de fejl, som skaden medførte.

Vi må derfor henvise til, at du kontakter reparatøren snarest muligt som tidligere meddelt."

Af udateret mail fra bilforhandler til klageren fremgår bl.a.:

"Garantipris export de næste 29 dage, ved køb af anden bil.

...

..., ..., ..., 30-09-2014, 149.000 km, er blevet vurderet.

AUTOproff Garantipris: 45.000 DKK Inkl. moms."

Af police af 4/6 2018 fremgår bl.a.:

"Handelsværdi : 150.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. FÆLLES UNDTAGELSER

Forsikringen dækker ikke:

...

8.2 Skader på bilen eller dele af bilen, som sker, når der arbejdes på den (og som ikke skyldes brand). Skader, der sker under kørsel, er dog dækket, hvis kørslen er i din interesse.

...

FÆLLESBETINGELSER

for ansvars- og kaskoforsikring

9. SÅDAN OPGØR VI EN KASKOSKADE

Vi kan enten lade bilen reparere, eller vi kan erstatte skaden med et kontant beløb.

9.1 Reparation

Ved reparation skal du have sat bilen i samme stand som før skaden. Du må kun træffe aftale om erstatning eller om reparation, hvis vi har givet vores accept. Dette gælder ikke mindre reparatio-

ner, hvis det ville være ulovligt eller uforsvarligt at køre videre med bilen. Vi erstatter ikke ekstra udgifter på grund af, at reparation er sket uden for normal arbejdstid.

Vi erstatter heller ikke et eventuelt fald i bilens handelsværdi, fordi den er blevet repareret. Hvis bilen er blevet bedre, fordi det har været nødvendigt at udskifte slidte eller tærede dele, skal du selv betale dette. Hvis skaden er sket, efter at bilen var overladt til en reparatør, skal reparationer, som sker på hans værksted, erstattes til nettoppris. Det gælder dog kun, hvis reparatøren ikke kan dokumentere, at han var uden skyld i skaden.

Skader, som reparatøren normalt får lavet på et andet værksted, erstatter vi med det beløb, som reparatøren normalt betaler.

Vi betaler kontant erstatning, hvis udgifterne til reparationen er større end bilens handelsværdi inden skaden.

9.2 Kontant erstatning

Overstiger reparationsudgifterne bilens handelsværdi bestemmes erstatningen til det beløb, som du skulle give kontant for en bil af samme fabrikant, type, alder og samme stand (se dog punktet om nyværdierstatning). Ved tyveri. Såfremt bilen ikke kommer til veje 4 uger efter, at vi har modtaget din skadesanmeldelse, eller tyveriet er meldt til politiet, ydes også kontant erstatning.

9.3 Nyværdi erstatning

Hvis bilen er registreret til privat personkørsel, har du ret til en erstatning, der svarer til prisen på en fabriksny bil af samme fabrikat, type og årgang, men det forudsætter;

9.3.1 At skaden er sket inden for det første år efter, at bilen blev registreret som ny.

9.3.2 At bilen var fabriksny, da forsikringen blev tegnet.

9.3.3 At omkostningerne til at reparere bilen er blevet beregnet til at være større end 50% af bilens nyværdi på det tidspunkt, da skaden skete."

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev den 29/4 2019 beskadiget ved et færdselsuheld. Det fremgår af taksatorrapport af 30/4 2019, at bilen fik skader på front, venstre side bag, bagparti, mekaniske dele og undervogn. Selskabet har anerkendt, at skaderne er dækningsberettigende, ligesom modpartens forsikringsselskab har anerkendt regressagen. Af sagens oplysninger fremgår det endvidere, at klageren valgte reparatøren (værksted 1), og at bilen måtte indleveres til reparation flere gange, idet det blev konstateret, at en række af skaderne ikke blev udbedret. Den 27/3 2020 blev der udarbejdet en FDM-rapport med væsentlige bemærkninger til det udførte arbejde. Parterne aftalte herefter, at bilen skulle indleveres til reparation hos en anden reparatør (værk-

sted 3), og efterfølgende blev der udarbejdet endnu en FDM-rapport med bemærkninger til det udførte arbejde den 18/9 2020. Af sagens oplysninger fremgår det, at klageren ikke efterfølgende har indleveret bilen til reparation hos værksted 3 for udbedring af de i FDM-rapporten af 18/9 2020 anførte bemærkninger.

Selskabet har dækket reparationsomkostningerne, og fastholder, at dets forpligtelser i forbindelse med den anmeldte skade er opfyldt. Selskabet mener videre ikke, at skaderne er store nok til at bilen kan totalskades.

Klagerens advokat har over for nævnet anført, at klageren kræver erstatning i form af et kontantbeløb svarende til bilens handelsværdi på 45.000 kr., og at bilen erklæres totalskadet, idet reparationsomkostningerne overstiger handelsværdien. Han har oplyst, at bilen har været til reparation hos værksted 1 seks gange og én gang hos værksted 3, og at bilen fortsat har store huller i karrosseriet. Han har anført, at han har forsøgt at indhente et reparationstilbud fra værksted 2, som har afvist at kunne reparere bilen, da det anfører, at det ikke kan lade sig gøre, og han har i denne forbindelse gjort opmærksom på, at bilen slet ikke er køredygtig. Han er ikke interesseret i at sende bilen til reparation igen, da det ikke giver mening at bruge yderligere penge på reparation. Hvis nævnet måtte finde, at han ikke er berettiget til kontanterstatning, gør han gældende, at selskabet skal foranledige, at bilen bliver repareret.

Selskabet har anført, at skaderne på bilen blev takseret til 49.546,74 kr. inkl. moms, og at det endelige beløb for reparationen løb op i 57.197,49 kr., hvilket selskabet stadig mener er mindre end 55 % af bilens værdi på skadetidspunktet. Selskabet har henvist til klagerens bilag, hvor af det fremgår, at en tilsvarende bil har en handelsværdi på ca. 120.000 kr., og at tilsvarende biler ifølge opslag på nettet dog handles til op omkring det dobbelte. Selskabet har gjort opmærksom på, at klageren selv valgte værksted 1, og at selskabet derfor ikke har ansvaret for reparationens kvalitet. Klageren er forbruger og han har derfor garanti og reklamationsmuligheder overfor sin reparatør, som også har en vis afhjælpningsret ifølge forbruger købeloven.

Ankenævnet for Forsikring

15.

94482

Af rapport fra FDM af 27/3 2020 fremgår det, at "der er fundet væsentlige bemærkninger til det udførte arbejde".

Det fremgår af rapport fra FDM af 18/9 2020, at følgende bør udbedres: "133 dør, justering/tilpasning, mangelfuld, venstre bag. 133 dør. justering/tilpasning, slidmærker på venstre bagdør og dørstolpe. 131 skærm, lakering, krakelering i lak på venstre bagskærm, indv. side. 131 skærm, lakering, sliberidser på venstre bagskærm. 321 forkofanger, lakering, mangelfuld. 321 forkofanger, tilpasning, mangelfuld. 5010 bagklap/dør, justering/tilpasning, mangelfuld".

Det fremgår videre, at "**andre væsentlige fejl og mangler**. Som testassistenten har fundet, men som ikke kommer ind under punkterne i denne test. Vand i bagagerumsbund. Årsag til vand i bagagerum skønnes manglende bolte i venstre og højre side på bagpanel ved bagvanger. Mulig årsag til manglende bolte, kan være at de ikke er monteret da bilen har fået tilkoblingsanordning monteret".

Af selskabets mail af 2/10 2020 til klageren fremgår det, at "[værksted 3] i [by] meddeler, at de naturligvis skal se på og rette de fejl, som er blevet påpeget vedrørende deres arbejde. De oplyser, at de ikke har talt med dig/fået en henvendelse fra dig angående klagepunkterne tidligere og derfor heller ikke har afvist nogle af disse punkter. [Værksted 3] beder om, at de gerne vil se bilen hurtigst muligt, så I kan få aftalt nærmere. Du kan kontakte ... pr. tlf. ... og mail ... Der er nogle punkter i FDM rapporten, som ikke er nævnt som fejl på den første rapport som eksempelvis vedr. lakering af kofangeren. Dette punkt er ikke nævnt i den oprindelige FDM rapport og er heller ikke påklaget tidligere. Disse punkter kan vi ikke indtræde i".

Af udateret mail fra en bilforhandler til klageren fremgår det, at "garantipris export de næste 29 dage, ved køb af anden bil. ... AUTOproff Garantipris: 45.000 DKK Inkl. moms".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.2, at forsikringen ikke dækker "skader på bilen eller dele af bilen, som sker, når der arbejdes på den (og som ikke skyldes brand). Skader, der sker under kørsel, er dog dækket, hvis kørslen er i din interesse".

Det fremgår videre af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1, at "ved reparation skal du have sat bilen i samme stand som før skaden. Du må kun træffe aftale om erstatning eller om reparation, hvis vi har givet vores accept. Dette gælder ikke mindre reparationer, hvis det ville være ulovligt eller uforsvarligt at køre videre med bilen. Vi erstatter ikke ekstraudgifter på grund af, at reparation er sket uden for normal arbejdstid. ... Vi betaler kontanterstatning, hvis udgifterne til reparationen er større end bilens handelsværdi inden skaden". Af punkt 9.2 fremgår det, at "overstiger reparationsudgifterne bilens handelsværdi bestemmes erstatningen til det beløb, som du skulle give kontant for en bil af samme fabrikant, type, alder og samme stand (se dog punktet om nyværdierstatning)".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilen som følge af skaderne, der skete ved det anmeldte færdselsuheld, blev beskadiget i en grad, at den i afgiftsmæssig henseende burde være erklæret totalskadet. Nævnet finder det herunder heller ikke godtgjort af klageren, at det ikke lader sig gøre at reparere bilen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale totalskadeerstatning og alene har tilbudt at dække reparationsudgifterne.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at der ikke er oplysninger i sagen, der godtgør, at bilens handelsværdi forud for skadetidspunktet var så lav, at bilen efter lov om registreringsafgift at motorkøretøjer skulle erklæres totalskadet. Nævnet har hertil lagt vægt på, at klageren tegnende bilforsikring hos selskabet med ikrafttræden den 4/6 2018, og at det af policen fremgår, at handelsværdien på daværende tidspunkt var 150.000 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder den fremlagte mail fra bilforhandleren, hvoraf det fremgår, at bilens handelsværdi er 45.000 kr., kan ikke føre til andet resultat. Nævnet be-

Ankenævnet for Forsikring

17.

94482

mærker, at det af mailen fremgår, at der er tale om en garantipris ved køb af anden bil, og at skaderne på bilen ikke ses at være udbedret på tidspunktet for fastsættelsen af handelsprisen.

Nævnet bemærker videre, at et forsikringsselskab almindeligvis ikke hæfter for eventuelle fejl eller mangler ved arbejde udført af et værksted valgt af forsikringstageren i forbindelse med reparation efter skaden, og at det som udgangspunkt påhviler forsikringstageren, at rette de krav, vedkommende måtte have i anledning af mangler efter foretaget reparationsarbejde, mod værkstedet, der har udført arbejdet.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at måtte lægge til grund, at selskabet løbende har bistået klageren med rette krav mod de udførende værksteder, og at få bilen undersøgt hos FDM. Nævnet må videre lægge til grund, at klageren ikke har indleveret bilen til værksted 3 for udbedring af de anførte bemærkninger i FDM-rapporten af 18/9 2020. Nævnet bemærker, at det af selskabets mail af 2/10 2020 til klageren fremgår, at værksted 3 har erklæret sig indforstået med rette de fejl, som er blevet påpeget vedrørende arbejdet.

Nævnet finder på dette grundlag ikke at kunne kritisere, at selskabet har fastholdt, at det alene er forpligtet til at yde erstatning svarende til en reparation af køretøjet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

18.

94482

Jens Kruse Mikkelsen

formand