

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 94776:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring. I klageskema af 29/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har en lille tvist hvor aftalen var at få isat en original forrude da den var revnet. Kia siger en original er bedst, så vi aftalte med Gjensidige at kører sagen med selvrisko som vi skulle betale for isætning af original på Kia-værksted. Men taksator har uden vores viden aftalt at isætte en uoriginal fra ..., men der er så isat et andet mærke fra Polen. Kørte fra værksted og skulle ordne sagen med forsikringen, men de vil ikke gøre forholdet i orden og kræver selvriskoen betalt. Det vil vi også som aftalt, men de nægter at gøre forholdet i orden uden gene for os. Vi havde nok fået isat en sådan rude hos et af de mange autoglas firmaer der findes på egen regning hvis vi havde forudset at vi ikke kan stole på vores forsikring som vi oven i købet har haft i en halv menneskealder og kun brugt en gang før ved et indbrud. Den sag udbedrede de heller aldrig som lovet og det kan vi vidne på. Så Gjensidige er gode når de ikke skal bruges, det kan ikke være i orden for os som trofast kunde.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. At de udbedre autorude sagen som aftalt, original i uden gene og vi betaler selvrisko som aftalt i 2017.
2. At de også får bragt vores indbrudssag i orden fra 2010, hvor de som lovet aldrig kom igen."

Klageren har i mail af 11/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som i selv skriver kan vi ikke klage efter 3 år, hvis i læser er det netop også det der er problemet, at Gjensidige, selvom de har lovet at udbedre skaden ved indbrud ikke fik udbedret skaden?,

Ankenævnet for Forsikring

2.

94776

Gjensidige har så bare ventet i over 3 år på trods af vores henvendelser og så er de sku ligeglade, da de har vidst at sagen så var "forældet".

Skal siges at døren er blevet smallere og vinduet ligeså (nu 2 ens og et forskelligt) i forhold til det element der var fra start?

Og så har den ny isatte dør i 2010 aldrig lukket (sat skævt i) og låst (mangler skruer) ordentligt.

Godt nok ikke lavet efter forskrifterne, men som kunde er vi lidt solgte også i denne sag, kunne jo ikke side i 10 graders frost med manglende dør/vindue vel !!!! at så skaden ikke blev udbedret tilfredsstillende er vel ikke vores problem men det er det blevet!"

Selskabet har i brev af 19/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har Bil forsikring i Gjensidige Forsikring. Forsikringen er indtegnet den 1.10.2011 med kombineret ansvars- og kaskoforsikring og selvrisiko på kr. 3.058,00, Genpart police, Bilag 1.

Selskabets taksator har opgjort skaden, udskiftning af frontrude, til kr. 4.737,79, ved anvendelse af alternative dele. Klagers bil er 10 år gammel på skadetidspunktet.

Klageren kræver, at skaden på den forsikrede bil, en Kia Ceed 1,6 EXCL årgang 2007, repareres med original frontrude, da klager mener, det er blevet lovet ham ved skadeanmeldelsen.

Ankenævnet har i meddelelse af 4. februar 2020 meddelt, at de alene behandler autoskaden. Hvorfor vi kun har besvaret forholdet til autoskaden. Ellers må Ankenævnet venligst vende tilbage, hvis Ankenævnet ønsker, at vi skal svare i forhold til Husforsikring.

Sagens fakta

Den 26.10.2017 modtager skadeafdelingen taksatorrapport, som gælder som faktura vedr. udskiftning af frontruden på klagers bil. Skadeafdelingen betaler regningen til værkstedet og opkræver klager hans selvrisiko.

Værkstedet sender en rapport til taksatoren med tilbud på en original rude, taksatoren ændrer denne rapport til at omfatte uoriginal rude. Da bilen på skadetidspunktet er 10 år gammel, og vi med rette kan sætte uoriginale dele i, hvis kvaliteten er ens. Taksatorrapport bilag 3.

Den 2.11.2017 modtager vores Service Center indsigelse fra klager, hvor han rykker for besvarelse af sine henvendelser.

Den 6.11.2017 besvarer vores skadeafdeling klagers henvendelse, hvori de oplyser, at de ikke har modtaget klagers tidligere henvendelse. Samme dag sender klager indsigelse til skadeafdelingen.

Den 10.11.2017 besvarer skadeafdelingen klagers indsigelse.

Den 15.12.2018 vælger skadeafdelingen at sende sagen til taksator.

Den 18.12.2018 modtager skadeafdelingen svar fra taksator.

Den 5.1.2018 sender skadeafdelingen taksatorens svar til klager. Taksatoren lægger i første omgang vægt på, at bilen er fra 2007, ligesom værkstedet har gjort det, hvorfor det må formodes, at bilens fabriksgaranti er udløbet. Taksator bekræfter derudover, at såfremt bilen havde været ny og der var isat en uoriginal rude, ville der stadig være garanti på hele bilen. I tilfælde af, at der skulle blive noget med ruden, ville vi overtage garantien på ruden under samme vilkår, som var det en fabriksgaranti. Derudover er der ligeledes garanti på reparationen under samme vilkår, som havde de isat original rude.

Den 9.1.2018 fastholdt klager, at han var berettiget til en original rude.

Den 10.1.2018 fastholdt vores skadesafdeling, at der ikke var krav om dækning af original rude jf. forsikringsbetingelserne.

Den 16.2.2018 indbragte klager sagen for vores klageansvarlig enhed.

Den 14.11.2019 besvarer vores klageansvarlig enhed klagers klage og fastholder skadeafdelingens vurdering. Bilag 4.

Herefter har der været en del korrespondance mellem klager og vores klageansvarligheden.

Den 4.2.2020 indbringer klager sagen for nævnet.

Forsikringsbegivenhed

Klager har tegnet en forsikring med fast præmie, men med en selvrisiko på 3.058,00 kr. som opkræves ved skader, hvor der ikke kan rejses krav mod en ansvarlig modpart samt ved udskiftning af frontrude.

Det bemærkes, at der er tale om godkendte dele, der opfylder de lovmæssige krav og som i al væsentlighed svarer til de beskadigede dele, og at reparationen på ingen måde forringer værdien af klagers bil.

I henhold til de gældende betingelser punkt 48.2 ansættes skadens størrelse til det beløb, det vil koste at sætte køretøjet i samme stand som før skaden, hvilket er sket i aktuelle sag.

Jf. betingelsernes punkt 49.1 skal der betales selvrisiko, for den første del af enhver skade.

For at udrede evt. misforståelser har vi forelagt sagen for vores overtaksator for vurdering. Vores overtaksator oplyser følgende:

'Der er tale om en bil der er 10 år gammel, dog med lav kilometerstand. Vi har modtaget tilbud fra værksted med ny original forrude og taksator har ændret godkendt rapport med uoriginal rude Den monterede rude er ikke af dårligere kvalitet end den fra Kia. Ruden er leveret af ... og overholder alle standarder. ... leverer ruder til de fleste bilfabrikker og de ruder er identiske med de 'originale'. I grove træk er eneste forskel et silketryk i hjørnet af ruden hvor der står Kia og så til en højere pris. Jeg kan ikke se der er lovet at kunden kan få isat original rude og hvilket vi heller ikke kan acceptere, når varen er af identisk kvalitet. Der ydes de samme garantier på ... ruder som på de originale og kunden er på ingen måde stillet ringere.'

Klager oplyser, at værkstedet har sat en rude fra ... i stedet for en rude fra ... Klager oplyser også i kommentarer af 6. februar 2020, at der var varme i den oprindelig rude, og det er der ikke i nuværende rude.

Vi har kontaktet værkstedet som oplyser:

'Vi indsender rapport til taksator med pris på original Kia rude, da taksatoren ændrer ruden til ..., uoriginal rude, kontakter vi Kia, som oplyser, at Kia har en samarbejdsaftale med ..., dette fabrikat opfylder samme garanti betingelser som Kia's. Kia anmoder os derfor om at sætte ... rude i klagers bil.

Vi sender indkøbsfaktura på ... rude med varme, som er den rude, vi har sat i klagers bil. Vi står derfor uforstående overfor, at klager ikke mener, vi har sat en rude med varme i bilen.' indkøbsfaktura vedlægges som bilag 5.

Vores taksator og overtaksator oplyser, den eneste forskel på begge ruder er fabrikatet. Der er ikke forskel i rudernes kvalitet.

Vores vurdering

I tilfælde af skade er vi forpligtet jf. vores forsikringsbetingelser, til at sætte køretøjet i samme stand som før skaden.

Det fremgår ikke af sagen eller af vores korrespondance med kunden, at vi skulle have lovet ham en original Kia rude.

Ud fra ovenstående er det vores vurdering at kvaliteten af ruden som er sat i klagers bil er identisk med en original rude og bilen derved er i samme stand som før skaden.

Vi har ikke fundet grundlag for at kritisere taksatorens afgørelse om at benytte uoriginale dele i et køretøj der er 10 år gammel på skadetidspunktet.

Til støtte for vores vurdering henviser vi til Ankenævnskendelse 89.295. I denne sag fandt nævnet, at reparationen med de omtvistede dele havde bragt bilen i samme stand som før påkørslen."

Klageren har i mail af 28/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Har ikke flere kommentarer end de tidligere nævnte. Hovedpunkter er at Gjensidige ikke har overholdt aftale pr telefon, om isætning af original rude med varme og at vi så skulle betale selv risiko i.flg. police. Kan se at regninger og taksator rapport er fremkommet, dette er bevis på at vi aldrig fik noget at vide om at der er sat en forkert rude i vores, som Gjensidige siger gamle bil. Værksted sagde at vi skulle kontakte Gjensidige, da de bare har gjort hvad taksator oplyste dem uden vores viden. Vi har så forgæves forsøgt at udrede sagen mindeligt."

Selskabet har i brev af 23/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I vores svar af 19.2.2020 til Ankenævnet har vi henvist til Ankenævnskendelsen 89.295, det er desværre en fejl, hvilket vi beklager, retteligt henvises til kendelse 82.925.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94776

Indledningsvis skal vi gøre gældende, at selskabet er forpligtet jf. vores forsikringsbetingelser, til at sætte køretøjet i samme stand som før skaden.

Det fremgår ikke af sagen eller af vores korrespondance med klager, at vi skulle have lovet ham en original Kia rude, ligesom klager hellere ikke har oplyst navn på personen som skulle have lovet ham original rude.

Vi skal venligst henlede opmærksomheden på at der er tale om en bil, der er 10 år gammel på skadetidspunktet.

Det bemærkes, at der er tale om godkendte dele, der opfylder de lovmæssige krav og som i al væsentlighed svarer til de beskadigede dele, og at reparationen på ingen måde forringer værdien af klagers bil.

Vores overtaksator har oplyst, ... leverer ruder til de fleste bilfabrikker og de ruder er identiske med de "originale". I grove træk er eneste forskel et silketryk i hjørnet af ruden hvor der står Kia og så til en højere pris.

Kia har selv overfor værkstedet anbefalet en rude fra Hvilket indikerer at producenten selv godkender ruder fra andre firmaer også.

Vi har nu gentagne gange kontaktet værkstedet, som oplyser at klager har fået en ... rude monteret i bilen efter anbefaling fra Kia og samtidig har værkstedet oplyst, at der er varme i ruden ligesom klagers gamle rude. Værkstedet har også sendt kopi af købsfaktura til selskabet. Fakturaen er vedhæftet vores svar af 19.2.2020 som bilag 5.

Klagers kommentarer af 28.2.2020 har ikke givet os anledning til at ændre vores vurdering, da kvaliteten af ruden som er sat i klagers bil er identisk med en original rude og bilen derved er i samme stand som før skaden."

Til dette har klageren fremsendt mail af 23/3 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Vi har ikke flere kommentarer til sagen, der er løbet helt af sporet for Gjensidige, der ikke forstår at de ikke kan dokumentere og oplyse at de har ændret en aftale uden vores viden og aftale med værksted, der som det ses har sat en ikke aftalt rude i uden at oplyse os om det, så var det aldrig sket, da vi som sagt kunne få sat en i billigere selv (1600 dkk). Står der dum på ryggen af os. Gjensidige oplyste at vores bil er gammel og at de havde sat en ..., men nu har Kia sat en polsk i, men så er der jo noget helt galt med kommunikationen i Gjensidige/Taksator og værksted som vi i god tro har overladt vores bil til, at vi ikke har fået en status inden isætning af ikke aftalt job er jo et internt problem mellem forsikring og værksted, men blev vores fordi begge kaster bolden videre, vi kunne jo ikke køre uden en defekt rude og det foranlediges vi til at tro er bevist. Kan sige der ikke er varme der virker i vores rude?"

Hertil har selskabet i brev af 11/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi endnu engang understrege, at vi ikke kan se ikke af sagen eller af vores korrespondance med klager, at vi skulle have lovet ham en original Kia rude, ligesom klager hellere ikke har oplyst navn på personen som skulle have lovet ham original rude.

Vi har endnu engang taget kontakt til værkstedet, da klager bliver ved med at nævne, at der ikke er varme i ruden. Værkstedet har oplyst, at de stiller sig uforstående herfor, de har tidligere sendt faktura på køb af rude med varme til os, som blev monteret i klagers bil. Vi vil anbefale klager at rette henvendelse til værkstedet, idet der evt. kan være en ledning som blot skal tilsluttes. Faktura er tidligere indsendt som bilag 5.

Det er ikke kutyme ved autoskader, at taksator kontakter kunden og oplyser hvilken dele man sætter i bilen. Dette er aftale mellem taksator og værkstedet. Ligesom det ikke er kutyme at sætte original dele i en bil, der er 10 år gammel på skadetidspunktet.

Vi skal endnu engang understrege, at der er tale om godkendte dele, der opfylder de lovmæssige krav og som i al væsentlighed svarer til de beskadigede dele, og at reparationen på ingen måde forringer værdien af klagers bil.

Kunden klager over, at der ikke er sat en Kia originalrude.

Kia har selv overfor værkstedet anbefalet en rude fra Hvilket indikerer at producenten selv godkender ruder fra andre firmaer også.

Klagers kommentarer af 23.3.2020 har ikke givet os anledning til at ændre vores vurdering, da kvaliteten af ruden som er sat i klagers bil er identisk med en original rude og bilen derved er i samme stand som før skaden."

Heroverfor har klageren i mail af 22/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Lige foto af vores bilrude, der skulle være "kvalitet" i.flg. Gjensidige."

Selskabet har herefter i brev af 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har skade på frontruden på sin bil af mærket Kia, frontruden skal udskiftes og kan ikke repareres.

Klagers bil er 10 år gammel på skadetidspunktet.

Selskabets taksator modtager rapport fra værkstedet på en original Kia frontrude, denne rapport ændrer taksatoren til en uoriginal rude fra mærket ... Begrundelsen herfor er, at der er tale om en 10 år gammel bil på skadetidspunktet.

Kia-producenten oplyser, at Kia har en samarbejdsaftale med ..., dette fabrikat opfylder samme garanti betingelser som Kia's.

Værkstedet udskifter frontruden på klagers bil og sætter en frontrude fra ... med varme i jf. anmodningen fra producenten. Frontruden er identisk med frontruden, som sad i klagers bil.

Sagen har været forelagt både vores taksator og overtaksator, der begge oplyser, at den monterede rude ikke er af dårligere kvalitet end Kia's original rude. I grove træk er eneste forskel et silketryk i hjørnet af ruden, hvor der står Kia og så til en højere pris.

Kia selv bekræfter, at ... ruden opfylder samme garantibetingelser som Kia's.

Jf. vores forsikringsbetingelser 1132002 punkt 44.2 Partiel skade, skal køretøjet sættes i samme stand som før skaden, hvilket er vores vurdering er sket i denne sag.

Vi er ikke forpligtet til at sætte originale dele i en 10 år gammel bil.

Der er tale om godkendte dele, der opfylder de lovmæssige krav og som i al væsentlighed svarer til de beskadigede dele, og reparationen på ingen måde forringer værdien af klagers bil.

Kia har selv overfor værkstedet anbefalet en rude fra Hvilket indikerer at producenten selv godkender uoriginale ruder fra andre firmaer.

De foto's som klager har indsendt til nævnet i kommentar af 25.5.2020 indikerer små mærker der kommer over kort tid. Mærkerne er udefrakommende og kan på ingen måde stamme fra rudens oprindelse, disse mærker vil komme i ruden uanset hvad mærke rude man har i sin bil og har intet med kvaliteten af ruden at gøre.

Samtidig ses der regulær stenslag i ruden, disse har ligeledes hellere ikke noget med rudens kvalitet at gøre.

Klagers kommentarer af 25.5.2020 har ikke givet os anledning til at ændre vores vurdering, da kvaliteten af ruden, som er sat i klagers bil, er identisk med en original rude og bilen derved er i samme stand som før skaden."

Heroverfor har klageren i mail af 16/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Først er det en fejl i det sorte område / varmeområde som ikke virker på ruden, så helt klart en fejl i ruden. Se de foto som jeg sendte. Ja vi har fået lavet et stenslag i ruden helt efter reglerne via Gjensidige. Kan se i stadig skriver uden om den aftale vi havde og som jeg havde med Kia, i har bare som sagt ikke oplyst om i satte en anden rude? Så havde vi kunne fundet en anden løsning. Sjovt at vores gamle bil holder bedre end den rude der er isat?"

Selskabet har herefter i mail af 4/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere kommentarer til Klagers mail af 17.7.2020. Værkstedet har oplyst, at så fremt der er problemer med ruden, kan kunden blot rette henvendelse til dem, dette fremgår også af vores besvarelse til nævnet af 12.6.2020."

Til dette har klageren fremsendt mail af 7/8 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Værkstedet sagde vi skulle henvende os til Gjensidige vedrørende den forkerte isatte rude og også defekte rude, der fremgår af fotos fra tidligere. Som tidligere nævnt afventer vi fortsat en løsning uden yderligere gene for os. (f.eks. lejebil til transport på selskabets regning). Har foreslået rudeværksted her i vores by hvor stenslag blev lavet."

Klageren har herefter i mail af 10/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Har dags dato 10-08-2020 modtaget opkrævning på rudeskift 3058 dkk. Som sagt ok hvis rudeskift var udført efter aftale og fejlfri. Viser hvor meget styr der er på hvad der sker i rudesagen hos forsikringen."

Heroverfor har selskabet i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers kommentarer har ikke givet os anledning til at komme med yderligere til sagen, dog skal vi besvare klagers spørgsmål.

Indledningsvis skal vi beklage, at der er udstedt en rykker på selvrisko til klager. Der er tale om en systemfejl.

Jf. vores forsikringsbetingelser 1132002, punkt 44.2 Partiel skade, skal køretøjet sættes i samme stand som før skaden, hvilket er vores vurdering er sket i denne sag.

Vi er ikke forpligtet til at sætte originale dele i en 10 år gammel bil. Ligesom det ikke er kutyme, at vi kontakter klager for at oplyse, at vi sætter alternative dele i en 10 år gammel bil. Aftalen vedr. reservedele foregår mellem taksator og værksted.

Der er tale om godkendte dele, der opfylder de lovmæssige krav og som i al væsentlighed svarer til de beskadigede dele, og reparationen forringer på ingen måde værdien af klagers bil.

Vi har skriftligt bedt værkstedet om at kommentere på nedenstående spørgsmål:

- *I sender rapport til vores taksator med tilbud på en original Kia rude, vores taksator ændrer denne rapport til en alternativ rude af mærket ... I vælger at sætte en rude i fra ... Hvad er begrundelsen herfor?*

- *Er der forskel i kvaliteten på ... og ... rude?*

- *Kunden oplyser, at der er fejl i det sorte område /varmeområde som ikke virker på ruden. Har i fået reklamation fra kunden at ruden ikke virker optimalt eller er af 'dårlig kvalitet'?*

Værkstedet besvarer følgende:

'... har opkøbt ..., og det er dem vi har en samarbejdsaftale med. ... er første gangs montør på bl.a. Kia, ligesom ... er det. Der er ikke kvalitetsforskel på ... og ... ruder. Så vidt jeg ved, er vi ikke blevet kontaktet af kunden, omkring reklamation på ruden.

På forespørgsel til værkstedet på hvorvidt der er forskel på kvalitet på en original Kia rude og en alternativ rude ... og ..., værkstedet svar følgende:

'Som udgangspunkt er der ikke forskel på kvaliteten på en original Kia-rude, og en uoriginal fra en OE-leverandør som ... og ... Bilfabrikkerne producerer ikke selv ruder, men køber dem fra OE-leverandørerne, men det er kun de originale ruder, der må have fx KIA-logo i.

Klager henviser til en aftale, han skulle have indgået med os. Denne aftale er vi ikke bekendt med, og det fremgår ingen steder af vores sagsakter, at der foreligger en sådan aftale. Samtidig henviser klager til en aftale, som han havde med Kia. Klager må henvende sig til Kia desangående.

Vi har på ny kontaktet værkstedet, som oplyser, at de på intet tidspunkt har bedt kunden om at kontakte os i forbindelse med den alternative rude eller reklamationen på ruden.

Værkstedet oplyser, at de ikke kan se at kunden har kontaktet dem vedr. en evt. reklamation.

Korrespondancen med værkstedet vedhæftes som bilag 6.

Vi har aftalt med værkstedet, at såfremt kunden ønsker at reklamere over kvaliteten af ruden, kan han kontakte værkstedet. Vores taksator står til rådighed for en evt. besigtigelse af frontruden. For god ordens skyld skal vi understrege, at dette ikke medfører, at kunden er berettiget til en original rude.

Vi kan ikke imødekomme klagers ønske om at dække udgifter til lejebil. Klagers forsikring er ikke tegnet med lejebil dækning.

Klagers kommentarer af 10.8.2020 har ikke givet os anledning til at ændre vores vurdering, da kvaliteten af ruden som er sat i klagers bil er identisk med en original rude og bilen derved er i samme stand som før skaden."

Nævnet har modtaget selskabets indlæg af 1/9 2020 og 2/9 2020. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget taksatorrapporten samt fotos af forruden. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af nævnets meddelelse til klageren af 4/2 2020 fremgår det bl.a.:

"Du skal være opmærksom på, at i denne sag behandler vi udelukkende spørgsmålet vedrørende din autoskade.

Ønsker du at klage over din indbrudssag fra 2010, skal du indbringe en særskilt klage vedrørende den sag med tilhørende bilag og sagsfremstilling."

Af mail fra værkstedet til selskabet af 17/8 2020 fremgår det bl.a.:

"Som udgangspunkt er der ikke forskel på kvaliteten på en original Kia-rude, og en uoriginal fra en OE-leverandør som ... og ...

Bilfabrikkerne producerer ikke selv ruder, men køber dem fra OE-leverandører, men det er kun de originale ruder, der må have fx KIA-logo i."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"44 Skadens regulering

44.1 Besigtigelse og reparation

44.1.1 Reparation må ikke udføres uden aftale med selskabet eller selskabets taksator. Forsikringstageren kan dog lade mindre reparationer udføre, hvis det er ulovligt eller uforsvarligt at køre videre med køretøjet, og kørslen ikke kan udsættes. 44.1.2 Selskabet har ret til at anvise reparation.

44.2 Partiel skade

Skadens størrelse ansættes til det beløb, det vil koste at sætte køretøjet i samme stand som før skaden. Selskabet kan enten betale en kontant erstatning eller lade køretøjet istandsætte. Forøgede udgifter ved reparation uden for normal arbejdstid erstattes ikke.

Eventuel forringelse af køretøjets handelsværdi erstattes kun såfremt dækningen Værdiforringelse er tegnet (se afsnit 34). Er skaden sket efter, at køretøjet var overladt eller solgt til en reparatør eller forhandler, skal reparationer, som kan udføres på den pågældendes eget værksted, udføres til nettopriser. Skader, som udbedres på andre værksteder, erstattes med de beløb, som reparatøren normalt betaler for sådan reparation."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har erstattet frontruden med en ikke original frontrude på hans bil, der er en Kia Ceed årgang 2007. Udgiften til frontruden er 4.737,79 kr. Klageren kræver, at selskabet erstatter en original frontrude.

Klageren har anført, at han aftalte med selskabet, at han skulle have sat en original Kia-frontrude i, da den gamle frontrude var revnet. Han har videre anført, at Kia har udtalt, at en original frontrude er bedst, og at han aftalte med selskabet, at der skulle afregnes selvrisiko, og at der skulle isættes en original frontrude på et Kia-værksted. Klageren har forklaret, at taksatoren, uden hans viden, har aftalt med reparatøren, at der skulle isættes en uoriginal frontrude. Klageren har oplyst, at varmen ikke virker i den uoriginale frontrude. Klageren har også anført, at selskabet i en tidligere sag lovede ham at udbedre en skade, men at han heller ikke ved denne lejlighed fik skaden udbedret.

Selskabet henviser til, at det i tilfælde af skade er forpligtet til at sætte køretøjet i samme stand som før skaden. Selskabet har anført, at det er selskabets vurdering, at kvaliteten af ruden – som er sat i klagers bil – er identisk med en original rude, og at bilen, der på skadetidspunktet var 10 år gammel, derved er i samme stand som før skaden. Selskabet har oplyst, at det ikke fremgår af sagen eller af selskabets korrespondance med klageren, at selskabet skulle have lovet klageren en original Kia-rude. Selskabet har oplyst, at selskabet har aftalt med værkstedet, at hvis klageren ønsker at reklamere over fejl ved ruden, så kan klageren kontakte værkstedet.

Det fremgår af mail fra værkstedet til selskabet af 17/8 2020, at "som udgangspunkt er der ikke forskel på kvaliteten på en original Kia-rude, og en uoriginal fra en OE-leverandør som ... og ... Bilfabrikkerne producerer ikke selv ruder, men køber dem fra OE-leverandører, men det er kun de originale ruder, der må have fx KIA-logo i."

Af forsikringsbetingelsernes punkt 44.2 fremgår det, at "Skadens størrelse ansættes til det beløb, det vil koste at sætte køretøjet i samme stand som før skaden. Selskabet kan enten betale en kontant erstatning eller lade køretøjet istandsætte. Forøgede udgifter ved reparation uden for normal arbejdstid erstattes ikke."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at han har indgået en aftale med selskabet om, at den revnede frontrude skulle udskiftes med en original Kia-frontrude. Det kan derfor ikke lægges til grund, at der blev indgået en aftale som hævdet af klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 44.2, at skadens størrelse ansættes til det beløb, som det vil koste at sætte køretøjet i samme stand som før skaden og at "selskabet kan enten betale en kontant erstatning eller lade køretøjet istand-

Ankenævnet for Forsikring

12.

94776

sætte." Nævnet har herved tillagt det vægt, at klagerens bil var 10 år gammel på skadetidspunktet.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at værkstedet i mail af 17/8 2020 til selskabet har oplyst, at "som udgangspunkt er der ikke forskel på kvaliteten på en original Kia-rude, og en uoriginal fra en OE-leverandør".

Nævnet har tillige lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at selskabets overtaksator har oplyst, at "den monterede rude er ikke af dårligere kvalitet end den fra Kia. Ruden er leveret af ... og overholder alle standarder. ... leverer ruder til de fleste bilfabrikker og de ruder er identiske med de 'originale'. I grove træk er eneste forskel et silketryk i hjørnet af ruden hvor der står Kia og så til en højere pris. Jeg kan ikke se der er lovet at kunden kan få isat original rude og hvilket vi heller ikke kan acceptere, når varen er af identisk kvalitet. Der ydes de samme garantier på ... ruder som på de originale og kunden er på ingen måde stillet ringere".

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

Nævnet har noteret sig, at selskabet har oplyst, at det har aftalt med værkstedet, at klageren kan henvende sig der, hvis der er fejl ved den monterede rude.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

94776

formand