

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 97898:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 16/2 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"D 26/01/2022 blev min bil totalskadet og dette blev straks anmeldt til forsikringen.

D 02/02/2022 fik jeg mail fra taksator ..., hvor han jævnfør bilag 1 tilbyder 'Nyværdi/ kontanterstatning på 144990 kr.'.

Herefter snakkede jeg frem og tilbage med taksator ... og hans fagleder og gjorde klart at jeg ikke var tilfreds med erstatningen, idet jeg havde købt og forsikret en bil i sort metallak og en tilsvarende bil jævnfør bilag 5 og [taksatorens] egen mail bilag 1, ikke var en del af kampagnetilbuddet, men i stedet kostede 179.193,00 se bilag 5 og 6 - altså en forskel på 34.203 kr.

Jeg snakker herefter igen med taksator ... d. 4/2 og gør det klart at jeg fortsat stiller mig uenig i afgørelsen og det beløb If Skadeforsikring mener jeg er berettiget til. Herefter sender han igen tilbudsmail jævnfør bilag 2.

8/2 svarer jeg ... taksator jævnfør bilag 3. Her accepterer jeg tilbuddet om erstatning på 144990 kr., dog med forbehold for at jeg stadig stiller mig uenig i opgørelsen.

14/2 klagede jeg til selskabet over afgørelsen og de afviste allerede klagen samme dag først telefonisk og herefter er afvisningen sendt pr besked - se bilag 7. De lægger vægt på at jeg jævnfør mine vilkår kun er berettiget til 126.871 kr. udskrift af police 42 vedr. nyværdi:

'Nyværdierstatningen svarer til den kontante købspris på skadetidspunktet for en fabriksny bil af samme mærke, model og type, dog max købspris ved første indregistreringsdato. Ved modelskifte er nyværdierstatningen den seneste kendte pris for en model svarende til den forsikrede bil.'

Det er vigtigt at nævne, at jeg har læst vilkårene, dog har jeg ærligt ikke set denne sætning. Jeg vil mene at dette er et ekstremt betydningsfuldt vilkår og at forsikringsselskabet skulle have informeret om det.

Ydermere synes jeg ikke if gør meget for at understrege eller fremvise en ellers meget vigtig sætning. Det kan simpelthen ikke passe at det forventes, at en forbruger skal kunne se vilkåret på side 24 i et 30 sider langt vilkårsdokument, når if's egen taksator ikke så/kendte vilkåret til at starte med, hvorfor han tilbødte de 144990 kr.

Først blev der lagt vægt på, at jeg ikke kunne få præcist den bil jeg havde forsikret, da Citroen ikke havde kampagnetilbud på den farve. Derefter opdager man vilkåret og mener så jeg skal være glad for tilbuddet og fejlen if har begået, idet jeg kun er berettiget til 126.871 kr.

Jeg står desværre tilbage uden mulighed for at købe den bil jeg har forsikret, på baggrund af en sætning på side 24 i vilkårene og dette finder jeg ærlig talt urimeligt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Yderligere erstatning på 34.203 kr., så jeg kan købe den bil jeg har forsikret."

Selskabet har i brev af 21/3 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et færdselsuheld den 26. januar 2022, hvor Klagers bil blev totalskadet.

Klager har modtaget nyværdierstatning svarende til prisen for en ny bil af samme mærke, model og variant, men i anden metalfarve end den skadede.

Twisten vedrører erstatningens størrelse, da Klager ønsker erstatning svarende til prisen for en bil i nøjagtigt samme farve.

Kundeforhold

Klager købte den 31. marts 2021 en fabriksny Citroën C3 1,2 PureTech for 126.871 kr.

Ved køb af bilen valgte Klager en bilforsikring i If med kaskoforsikring. Vilkår A-20.

Forsikringen blev ændret den 1. oktober 2021 med ændrede dækninger på en lang række punkter.

Vilkår A-42 var her efter gældende for forsikringen.

Nyværdi opgørelse iflg. vilkår

I henhold til vilkår A-42 pkt. 8.2 ydes der nyværdierstatning indenfor det første år. Erstatningen udgør maksimalt købsprisen.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97898

...

I henhold til vilkår A-20 pkt. 17.2 er der ikke samme begrænsning det første år:

Opgørelse af bilens værdi

Prisen er steget efter klager købte bilen for 126.871 kr.

Citroën tilbyder aktuelt samme model og variant til en kampagnepris lydende på 144.990,-.

Der er tale om biler med metallak, men der er ingen af disse biler, der er i samme farve som Klagers

skadede bil. Det er derfor ikke muligt for Citroën at levere en sort bil til den omtalte kampagnepris.

Både taksator og vores kunde har været i dialog med [forhandler], for at få et tilbud på en tilsvarende ny bil i sort metal. Her oplyser sælgeren en pris på 179.193, - da denne bil ville skulle bestilles fra fabrikken.

Efter de gældende vilkår er Klager alene berettiget til købsprisen for den skadede bil svarende til 126.871 kr., men taksator tilbød erstatning svarende til kampagneprisen på 144.990 kr.

Klager var utilfreds med taksators tilbud, og klagede til cheftaksator, der blev opmærksom på, at taksator havde tilbudt mere end hvad Klager har krav på efter vilkårene.

På dette tidspunkt havde vi ikke udbetalt erstatning, men vi valgte trods dette at fastholde det for høje erstatningstilbud.

Vi har således udbetalt erstatning svarende til prisen for køb af en ny bil af samme mærke, model og variant med metallak men i en anden farve end den skadede.

Dette uanset, at Klager alene er berettiget til erstatning svarende til det hun gav for bilen, da hun købte den.

Konklusion

Det er vores opfattelse, at vi har ydet erstatning svarende til den faktiske nyværdi på bilen, da bilens farve ikke indgår som afgørende element i opgørelsen af nyværdierstatningen, og Klager har opnået erstatning på mere end hun er berettiget til efter de gældende vilkår på forsikringen.

Vi fastholder således vores afgørelse".

Klageren har i brev af 4/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"I henhold til vilkår A-20 pkt. 5.5 (bilag 2) skal væsentlige ændringer af vilkår eller pris varsles mindst 1 måned før udløb af forsikringsperioden (hovedforfald). Ydermere fremgår det af pkt. 5.5 at væsentlige ændringer tidligst kan træde i kraft efter hovedforfald, hvilket er i april 2022 og altså efter uheldet og jeg vil derfor mene at vilkår A20 var gældende, da bilen blev totalskadet 26. januar:

...

Ankenævnet for Forsikring

4.

97898

Derudover mener jeg det er uretfærdigt at påstå, at farve ikke er en faktor der tages i betragtning når man omtaler type/variant bil. Dette er da om noget et kendetegn; det er noget af det første jeg ville nævne sammen med mærke og model, hvis jeg skulle beskrive bilen."

Selskabet har i brev af 11/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ret i, at der er store forskelle imellem den bilforsikring, som Klager købte den 31. marts 2021 og den forsikring, som den blev ændret til 1. oktober 2021.

Således er grundlæggende vilkår så som pris, bonussystem og dækninger ændret med klare forbedringer men også flere forringelser af deldækninger.

Herunder er der også sket en begrænsning i vilkåret for nyværdierstatning det første år af bilens levetid.

Vi er således enige med Klager i, at en ændring på selskabets foranledning fra den tidligere bilforsikring til den nye ikke kunne ske ved en konvertering uden varsling og fritstilling.

Ændringen af Klagers forsikring er dog ikke sket ved en konvertering eller u-varslet ændring, men som følge af et konkret tilbud om ændring af forsikringen og tilkøb af andre forsikringer den 10. september 2021.

Ændringen er således sket efter en konkret aftale efter en telefonsamtale med forsikringsrådgiver, og her har parterne aftalt, at ændringen skulle virke fra 1. oktober 2021.

Da ændringen af vilkårene og forsikringen i øvrigt skete efter gensidig aftale, er opsigelses- og varslingsbestemmelserne på den ophørende aftale ikke bindende for parterne.

Vi må derfor fastholde, at vilkår A-42 var gældende for aftalen på skadetidspunktet, og nyerstatningen udgør derfor efter aftalen maksimalt købsprisen for bilen ved 1. registrering.

Den udbetalte erstatning udgør som tidligere nævnt mere end hvad Klager gav for bilen, hvorfor Klager ikke har krav på yderligere erstatning.

Tilbuddet lægges på portalen som Bilag D. Vi lægger samtidigt tidligere fremlagte dokumenter på portalen med ny bilags-nummerering, således police er Bilag A etc."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 24/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Da I skriver at aftalegrundlaget er en telefonisk samtale, bedes I sende dokumentation for denne samtale, i form af selve optagelsen samt andet dokumentation der ligeledes er relevant for aftalen om at vilkårene bliver ændret og accept herpå."

Hertil har selskabet i brev af 10/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har udfundet optagelsen mellem Klager og rådgiver den 10. september 2021. Optagelsen kan vi ikke lægge på portalen. Den sender vi derfor pr. e-mail.

Som det vil fremgå, starter samtalen, da Klager ønsker at ændre hvor mange km hun må køre om året, og i den anledning præsenterer vores medarbejder hende for, at vi har fået en ny bilforsikring, som vil være billigere for hende.

Efter at have lyttet samtalen igennem, må vi erkende, at der ikke fortælles noget om fordele og ulemper ved dette skifte bortset fra prisen her og nu.

Antallet af ændringer er betragteligt, hvorfor det ikke kan forventes alle forskelle gennemgås, men vi erkender, at den telefoniske rådgivning kunne være betydeligt bedre.

Vi skal dog erindre om, at vi ikke har gjort de nye vilkår gældende.

Klager har modtaget erstatning svarende til en bil af samme mærke, samme model og med samme udstyr inklusive metallakering i flere farver.

Den eneste forskel til den totalskadede bil er, at der ikke iblandt disse kampagnemodeller er en sort bil."

Heroverfor har klageren i brev af 27/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"If har ret i at samtalen starter, da jeg ønsker at ændre hvor mange km jeg må køre om året, og i den forbindelse fortæller if's medarbejder, at selskabet har fået en ny bilforsikring, som vil være billigere for mig og uden at jeg bliver dårligere stillet. Dog vil jeg uden tvivl mene de væsentlige ændringer stiller mig markant dårligere og selskabet markant bedre. Jeg spørger ydermere direkte ind til forskellen på de to forsikringer og her siger medarbejderen at jeg ikke bliver dårligere stillet og at der ikke er nogen forskel, hvorefter han siger at den eneste forskel er, at der er blevet rykket rundt på nogen dækninger ift kategorier, men at ellers er det, det samme. Havde jeg vidst, at det var så væsentlige forskelle, så havde jeg aldrig takket ja for ca. 700 kr.

Det er korrekt forstået, at der ikke var flere c3'ere i sort metallak tilbage i kampagnetilbuddet og at denne derfor ikke kunne fås til kampagnepris, dog havde [forhandleren] som tidligere nævnt en på lager til levering allerede i ugen efter - Bilag 1.2 - ... tilbud. Denne ville dog koste 34.203 kr. mere.

Når det er sagt, så mener jeg slet ikke det er relevant for erstatningen hvorvidt bilen er med i et kampagnetilbud eller ej. I henhold til vilkår A-20 pkt. 17.2 (Bilag 1.1 - Bilforsikring A20) skal If erstatte med nyværdierstatning svarende til den kontante købspris på skadestidspunktet for en fabriksny bil af samme mærke model og type.

I forhold til farve samt metallak og om dette er en relevant egenskab, så mener jeg at farven på bilen hører under type og at der herfor ikke bør være tvivl om, at det er en del af erstatningen, når det står i vilkårene. Jeg mener ydermere at farven på bilen er en væsentlig egenskab, bl.a. da det kan klarlægges, at prisen for stort metallak er dyre samt mere eftertragtet end øvrige farver.

Kort sagt mener jeg stadig if mangler at yde erstatning på 34.203 kr."

Ankenævnet for Forsikring

6.

97898

Selskabet har herefter i brev af 1/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Klagers seneste kommentar via portalen, hvor klager bl.a. gør gældende at en sortmetal lak er mere værd end øvrige lakeringer.

I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at merprisen ved bestilling fra fabrik er identisk på sort metallak som fx rød metallak og øvrige metal-lakeringer Citroën tilbyder fra fabrikken.

Årsagen til prisforskellen er således alene, at kampagnemodellen der tilbydes til en specialpris ikke leveres i sort metal.

Citroëns prisliste for C3 vedhæftet som bilag E.

Det er fortsat vores opfattelse, at vi ved at tilbyde en identisk bil i en metalfarve som ikke er sort, yder erstatning svarende til prisen for en ny bil af samme mærke, model og type som den skadede."

Klageren har i meddelelse af 14/6 2022 bl.a. anført:

"Det er rigtigt at sort metallak biler ikke kunne fås til 144.990 kr. på kampagnetilbud, dog kunne disse fås og leveres allerede ugen efter uden kampagnetilbud til 179.193 kr. Jeg er stærkt uenig i, at en bil i rød metallak, sandfarvet mm. er identisk med en bil i sort metallak og jeg mener dette er en essentiel egenskab på bilen samt at dette ikke bør være et spørgsmål, da farven efter min opfattelse ligger i ordet bilens 'type'. Yderligere kan jeg stadig ikke forstå, at man fra if's side mener det er acceptabelt at erstatte med en bil i en anden farve, efter min opfattelse, blot fordi den fås til kampagnetilbud. Jeg mener ikke det kan være forbrugerens problem om en bil er på kampagnetilbud eller ej og jeg mener stadig jeg er berettiget til en nyværdierstatning på en identisk bil, hvilket også indebærer farven på bilen - igen, da denne i min opfattelse helt klart hører under bilens type."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 2/2 2022 fra taksatoren til klageren fremgår bl.a.:

"Der er nyværdi erstatning da [klagerens bil] er under et år gammel. Købsfaktura vedhæftet. [Forhandleren] oplyser tilsvarende køretøj C3 Feel i dag, kan de lave i metallak til kampagnepris på 144.990, - kr. på gaden. (Desværre ikke flere sortmetal tilbage)

Udskrift af police 42 vedr. nyværdi:

Nyværdierstatningen svarer til den kontante købspris på skadetidspunktet for en fabriksny bil af samme mærke, model og type, dog max købspris ved første indregistreringsdato. Ved modelskifte er nyværdierstatningen den seneste kendte pris for en model svarende til den forsikrede bil.

Kampagneprisen er steget siden du købte den. Så jeg kan lave en Nyværdi/konterstatning på Kr.: 144990,-"

Ankenævnet for Forsikring

7.

97898

Af e-mail af 2/2 2022 fra forhandleren til klageren fremgår bl.a.:

"Her har jeg vedhæftet et tilbud på en ny Citroën C3 PT 83 Feel i sort metallak.

Jeg har en på lager til levering allerede i næste uge.

Tilbuddet er inkl. bundmætter og helårsdæk.

Gælder så længe lagervaren haves."

Af taksatorens e-mail af 6/2 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Man kan ikke få en C3 PT 83 Feel i sort metallak til kampagnepris på de kr. 144.990, - Der står kun nedenstående farver tilbage på lager til kampagneprisen:

- Sand Sable (Standard)

- Grå Artense (+6000,-)

- Hvid Banquise (+ 2600,-)

En C3 PT 83 Feel i sort metallak, koster altså: Kr. 175.990, - (+ evt. bundmætter & helårsdæk)"

Af forsikringsbetingelserne A-20 fremgår bl.a.:

"17.2 NYVÆRDIERSTATNING FOR PERSONBILER

Køretøjer registreret som personbil, erstattes med nyværdi, hvis den skaderamte bil:

- a. var fabriksny, da du købte eller ændrede forsikringen for den, og
- b. skaden sker inden for et år efter første indregistrering, og
- c. reparationsudgifterne vil overstige 50 % af personbilens nyværdi på skadetidspunktet.

Nyværdierstatningen svarer til den kontante købspris på skadetidspunktet for en fabriksny bil af samme mærke, model og type. Ved modelskifte er nyværdierstatningen den seneste kendte pris for en model svarende til den forsikrede personbil. Det skaderamte køretøj tilfalder selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren købte sin bil – en Citroën C3 1,2 PureTech Feel i sort metallak – den 31/3 2021. Den 26/1 2022 blev bilen totalskadet. Selskabet har udbetalt 144.990 kr. som nyværdierstatning efter forsikringsbetingelsernes punkt 17.2. Selskabet har i erstatningsopgørelsen taget udgangspunkt i et kampagnetilbud fra Citroën, der på skadetidspunktet solgte samme mærke, model og type med metallak i flere farver.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse og kræver, at selskabet betaler yderligere 34.203 kr., så hun får en erstatning, der svarer til en tilsvarende bil i sort metallak. Hun har anført, at forhandleren allerede ugen efter skadestidspunktet kunne levere en bil i sort metallak, men til 34.203 kr. mere end kampagneprisen. Klageren har anført, at hun er berettiget til nyværdierstatning svarende til en fabriksny bil af samme mærke, model og type, og at farven på bilen i den sammenhæng må høre under "type", da farven er et væsentligt kendetegn ved bilen. Det bør ikke være hendes problem, om en bil er på kampagnetilbud eller ej, eller om sort metallak er dyrere og mere eftertragtet end øvrige farver.

Selskabet har anført, at selskabet har ydet erstatning svarende til den faktiske nyværdi på bilen, idet bilens farve ikke indgår som et afgørende element i opgørelse af nyværdierstatning. Den eneste forskel fra den totalskadede bil er, at der ikke blandt kampagnemodellerne var en sort bil, og Citroën kunne på skadestidspunktet derfor ikke levere bilen i sort metallak til kampagnepris. En sort metallak er ikke mere værd end øvrige lakeringer, og merprisen ved bestilling fra fabrik er den samme for sort metallak som for en række øvrige metallakeringer, Citroën tilbyder.

Nævnet bemærker, at forsikringen den 1/10 2021 blev ændret fra vilkår A-20 til vilkår A-42 efter en telefonsamtale med klageren om ændret bilforsikring. De nye vilkår A-42 indeholder en bestemmelse om, at nyværdierstatningen ved totalskade det første år højst kan udgøre købsprisen ved første indregistreringsdato. Selskabet har anerkendt, at selskabets telefoniske rådgivning om de ændrede vilkår kunne have været betydeligt bedre, og selskabet vil på den baggrund ikke gøre ovennævnte bestemmelse om nyværdierstatning ved totalskade det første år i vilkår A-42 gældende over for klageren i skadesagen. Nævnet lægger herefter til grund, at erstatningsreglerne i vilkår A-20 er gældende i sagen. Af punkt 17-2 i vilkår A-20 fremgår det, at "nyværdierstatningen svarer til den kontante købspris på skadetidspunktet for en fabriksny bil af samme mærke, model og type".

Af mail af 6/2 2022 fra forhandleren til klageren fremgår det, at "man kan ikke få en C3 PT 83 Feel i sort metallak til kampagnepris på de kr. 144.990,- Der står kun nedenstående farver tilba-

Ankenævnet for Forsikring

9.

97898

ge på lager til kampagneprisen: - Sand Sable (Standard) - Grå Artense (+6000,-) - Hvid Banquise (+ 2600,-). En C3 PT 83 Feel i sort metallak, koster altså: Kr. 175.990".

Nævnet lægger til grund, at selskabet har tilbudt klageren en erstatning svarende til prisen for farven Sand Sable (Standard), idet farverne Grå Artense og Hvid Banquise krævede ekstrabetaling på henholdsvis 6.000 kr. og 2.600 kr.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at selskabet i den foreliggende situation – hvor det er muligt at få leveret en fabriksny bil af samme mærke, model og type til væsentligt reduceret kampagnepris – er berettiget til at lægge kampagneprisen til grund ved erstatningsopgørelsen.

Dette gælder uanset, at farveudbuddet måtte være indskrænket i forhold til ved almindelige leveringer fra fabrik. Der er ikke i forsikringsbetingelserne belæg for, at klageren kan kræve erstatning svarende til en bil i samme farve – hvis dette indebærer en betydelig merpris for selskabet.

Nævnet bemærker, at bilens "type" ikke kan udstrækkes til at omfatte bilens konkrete farve. Er der derimod tale om forskellige typer af maling/lak vil dette kunne falde ind under bilens type, eksempelvis metallak.

Klagerens bil var med sort metallak, og det fremgår af Citroëns almindelige prisliste for C3, at Sort Perla Nera ved en fabriksbestilling har en merpris på 6.000 kr. i forhold til standardfarven Sand Sable. En tilsvarende merpris gælder for farverne Blå Spring, Grå Artense og Grå Platinum. Hvid Banquise koster 2.600 kr. ekstra og Rød Elixir koster 8.000 kr. ekstra. Nævnet bemærker, at merpriserne for Hvid Banquise og Grå Artense er de samme i kampagnetilbuddet, som de er i prislisten fra fabrikken.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren er berettiget til en erstatning, der giver hende mulighed for at vælge de faktisk tilgængelige farver Sand Sable, Grå Artense og Hvid Banquise til

Ankenævnet for Forsikring

10.

97898

kampagnetilbuddets priser, idet disse farver har et pristillæg, der er mindre end eller lig med merprisen for sort metallak.

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal udbetale klageren 6.000 kr. yderligere i erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal udbetale yderligere 6.000 kr. i erstatning til klageren. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings