

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. februar 2023 blev i sag nr. 98897:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

FDM Forsikring - Tryg
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 31/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg forlanger Tryg forsikring, dækker omkostninger for omlakering af forkofanger, da de på grund af deres fejlvejledning, har sat mig i den situation, at jeg selv skal stå med omkostningerne for den yderligere skade på forkofangerens lak, på grund af foliens afmontering (som følge af parkerings-skaden). Ansvarsbyrden for forkofangeren og lakskaden herunder, burde ikke ligge på mig – den skulle have ligget hos enten forsikringsselskabet eller et værksted, som Tryg-forsikring skulle have vejledt mig om at henvende til, fremfor at meddele jeg godt selv kan afmontere folien som resultat af skaden på passagerdøren. Selvom Trygs kvalitetsafdeling efterfølgende har været i kontakt med personen i kundeservice (ham jeg talte med, inden skadeanmeldelsen blev oprettet), hvor 'vedkommende ikke kan genkende at have givet tilsagn om, at al folien på hele bilen kunne fjernes, herunder at skulle have givet tilsagn om, at følgeskader i denne forbindelse ville være dækket af din forsikring.'; Så ville jeg personligt, på intet tidspunkt have undgået Trygs vejledning om håndtering af skaden, for netop at undgå en situation som denne. Hvis de havde sagt jeg ikke selv skulle afmontere folien, ville jeg på ingen måde have gjort det, for at undgå ophævnning af skadedækning (jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.4.).

Hvis jeg stadig ikke får medhold i denne del (med mangel på korrekt vejledning og håndtering af parkeringsskaden), vil jeg som minimum opkræve en økonomisk/likvid erstatning, for hvad professionelle arbejdstimer samt materialeudgifter ville have været, for at omfoliere passagerdøren i en tilsvarende folie (Satin Guld Krom); Dette ville Tryg, uanset hvad, været forpligtet til at dække.

Dette kan kun være retfærdigt, når Tryg allerede har besparet flere tusind ved hverken at få folien afmonteret eller omskiftet professionelt.

Hændelsesforløbet

Efter en tur i [land], er der kommet en bule samt beskadiget folie. Det er på højre fordør. Jeg vidste at denne sag var lidt niche, så derfor ville jeg, i god tro, sørge for at alt blev udført på korrekte måde.

Skaden skete onsdag d. 10. august, ca. 12:15. Bilen var parkeret efter de lokale parkeringsregler, og holdt inden for det afmærkede område. Denne opgivne information samt yderligere kan findes i kvitteringen (PDF) for skadeanmeldelsen via TRYG.

(Det skal siges at jeg, i god tro, tilbage i april 2021, inden jeg skiftede fra [andet forsikringsselskab] til FDM Forsikring på [bil], at jeg bad om et tilbud hos en god håndfuld forsikringsselskaber, samt forklarede at min [bil] havde folie på, som ikke kunne længere kunne genanskaffes – om det så ville blive dækket af forsikringen, hvis nu en skade skulle ske. Der fik jeg at vide at det ville forsikringen dække, og at det ubetinget ville høre ind under ekstraudstyr! Hvis jeg var informeret om det ikke ville, ville jeg ikke havde skiftet fra forrige forsikringsselskab, hvor folien også hørte ind under forsikringen.)

Efter at have forladt [land], men inden at have oprettet skadeanmeldelsen eller foretaget nogle yderligere tiltag, kontaktede jeg FDM Forsikring - skadeanmeldelse, om hvad jeg skulle gøre i min unikke situation;

Min Folie var beskadiget, men der var ingen tvivl om at der var en bule inden under. Denne folie ville altså skulle afmonteres for at rette op på bulen samt en omlakering (hvis det var nødvendigt).

Derfor spurgte jeg ham jeg var i røret med, hvad der ville ske herfra. Der blev jeg fortalt, at bulen selvfølgelig vil blive oprettet, samt der ville findes en tilsvarende folie som derefter vil blive monteret. Derefter forklarede jeg at folien ikke kunne genanskaffes, og at man derfor ikke ville kunne finde en folie tilsvarende – desuden spurgte jeg: 'Er det så ok at jeg tager folien af, og også på hele bilen, da man ikke vil finde en tilsvarende folie (da den er ude af produktion)?'

Efter spørgsmålet var medarbejderen væk i et par minutter for at høre nogen mere kyndige fagpersoner på området, om det var OK. Han kom tilbage, og sagde 'Det skulle ikke være et problem, skal jeg hjælpe dig med at oprette sagen?'

Jeg takkede nej, og sagde tak for hjælpen. Jeg ville selv oprette sagen. Senere, samme dag oprettede jeg den, nuværende, sag om bulen, og de evt. ridser der kunne have været under.

Den eneste grund til at jeg ringede til skadeanmeldelsen, var netop for at spørge/undersøge ind til, om det var et problem at jeg selv tog folien af inden at bulen skulle oprettes hos skadecenter. Det var det ikke. Hele vejen igennem har det været i god tro at gøre tingene ordentligt, så det ikke var til ulempe for forsikringsselskabet, eller mig selv!

Torsdag. d. 11. august, modtager jeg et digitalt brev fra [skadebehandler bilskade], der giver en kvittering på min skadeanmeldelse. Jeg citerer: *'Jeg har modtaget din anmeldelse af parkerings-skaden på din bil den 10. august 2022.'*

Jeg gør dig opmærksom på, at hullet/bulen i venstre side og ridserne på bilen er to forskellige skader og vil blive oprettet på to forskellige sager.

Begge skade er ikke belastende for din forsikring og de går begge under din parkeringsskade dækning.'

På dette tidspunkt har Tryg vist, at jeg har sagt de sagde der ikke var et problem i, selv at afmontere folien. Men fra [skadebehandler bilskade] besked, har han valgt ikke at kommentere på min tilføjelse ved oprettelse af skaden. Dvs. at Tryg nu har haft flere gange til at rette min påstand om selv afmontere folien, og at der ikke var noget problem i det. Men stadig ikke nogen modsigelser på det punkt!

Samme dag bruger jeg tid på at afmontere folien hele vejen rundt på bilen. Først startede jeg med døren hvor bulen var sket, og efterfølgende resten af bilen. Med tiden som folien blev afmonteret på hvert 'felt', var der visse steder hvor lakken kom af med folien.

Lørdag d. 13. august, tager jeg billeder af skaderne og lægger dem op på skadesagen på Mit FDM, og skrev at jeg formodede at disse skader, forventeligt, også bliver dækket af forsikringen.

Mandag. d. 15. august, august bliver jeg ringet op af en skadesbehandler, for at indsamle mere viden om det yderligere tillæg i sagen fra lørdag. Jeg forklarer det samme som jeg havde beskrevet, at folien var pillet af, og at disse lakskader som resultat. Vedkommende sagde jeg ville blive kontaktet snarest med opdatering i sagen.

Tirsdag. d. 16. august, ringer [skadebehandler] til mig, og fortæller mig at lakskaderne ikke vil blive dækket. Jeg blev desuden fortalt:

- At taksator/forsikringsselskabet ikke havde oplevet en lignende sag,
- Men at sagen mindede om én, hvor vedkommende havde brugt en donkraft til deres bil, men havde lavet en bule som resultat. Efter at bulen var kommet, gjorde vedkommende igen samme fejl. Forsikringen ville dog gerne dække den første bule.
- Og at dette case blev brugt til mit tilfælde;
 - o Hvis jeg dermed havde taget bilen til en professionel og fået dem til at pille resten af folien af, at forsikringen ville dække omkostningen for omlakeringen/oprettelsen af lakskaden. Derefter med konklusionen at kun bulen, og muligvis lakskaden på døren med bulen, vil blive dækket.

Desuden forklarede jeg ham hvordan jeg tidligere uge har været i kontakt med skadeafdelingen (som beskrevet tidligere), for at høre om det var et problem at jeg afmonterede folien. Jeg fik at vide fra [skadebehandler] (parafraseret), at sådan ville han, som medarbejder, nok selv have svaret, men at svaret kan være misvisende og at det ikke skal betragtes som vejledende. Dog ville [skadebehandler] gerne give et forsøg, og se om han kunne få fat på en evt. optagelse af samtalen.

Samme dag ringer jeg til et erfarent og kendt professionelt foliemontør-firma på [landsdel]: [foliemontør-firma] (Som familie, hos andet forsikringsselskab, i anden sag, har vi også brugt dem til at fikse et problem med folie på en bil);

Jeg forklarede sagens daværende situation, at de andre lakskader ikke ville blive dækket, men kun hvis en professionel havde afmonteret folien. Derefter spurgte jeg ind til hvad det ville have kostet at få den afmonteret hos dem. Det ville koste ca. 4-5000kr, men at arbejdet var timeprisbaseret.

(Det skal siges denne pris var nævnt inden jeg informerede om de deciderede lakskader).

[Navn], fra [foliemontør-firma, forklarede, uden at jeg spurgte ind til det, at det ville have været fuldstændig ligegyldigt om jeg ([klageren]) som privatperson, afmonterede folien, eller om han gjorde det professionelt. Udfaldet ville være det samme ifm. Lakskaderne. Det har at gøre med tilstanden af lakken, højst sandsynligt fordi lakken har været omlakeret på et tidspunkt.

Jeg spurgte om [navn] evt. måtte ringes op af en taksator, hvis de havde spørgsmål til vores dialog.

Det gav han samtykke til – 'de kan bare ringe'."

Jeg forsøger at ringe tilbage igen samme dag, på nummeret ... (det jeg blev kontaktet på af [skadebehandler], dog uden held.

Onsdag. d. 17. august forsøger jeg igen at ringe ind til skadeafdeling udland, den var optaget.

Derefter ringede jeg igen, og bad om at få fat i anden medarbejder. Denne gang fik jeg fat på [navn 2], skadesbehandler på [telefonnummer].

Hér gennemgår jeg sagen med hende, hun tjekker op på sagen i systemet, hvorefter jeg forklarer hvad der er sket, og hvad jeg har fået at vide indtil videre. Hun konkluderer det samme: at lakskaderne ikke er noget der bliver dækket, fordi jeg selv har udført afmonteringen. Efterfølgende forklarede jeg også til [navn 2], hvordan jeg var informeret om, rettere sagt, ikke advaret imod at afmontere folien selv. Desuden fortæller jeg at jeg har talt med [foliemontør-firma], der højst sandsynligt ville have været firmaet der skulle pille folien af for mig, professionelt, medmindre jeg skulle køre langt til nærmeste folie-montør.

Derefter forklarer hun at det i så fald ville være [foliemontør-firmas] forsikring der ville dække skaden, og ikke dem selv (FDM/...). Jeg spurgte derefter, hvad hvis [foliemontør-firmas] forsikring ikke ville dække – så sagde [navn 2] at de stadig ikke vil dække det.

Efter den 23 minutter lange samtale med [navn 2], beslutter hun sig for at tage den videre til [navn 3], hendes fagansvarlige. Dog usikker om jeg ville få svar samme dag.

Ca. én time senere bliver jeg ringet op af [skadebehandler], hvor vi bliver enige om, at [navn 3] har talt med [skadebehandler] efter samtalen mellem [navn 2] og [navn 3]. Han er altså up-to-date.

Han fortæller mig, at samtalen desværre ikke var optaget. Desuden forklarer han:

- efter samtalen med [navn 3], at kun bulen, i udgangspunkt kan dækkes.
- Og 'Hvis man selv prøvet at pille det af, så er forsikringen samt dens dækning, undtaget.'

Jeg fortæller [skadebehandler] hvad [foliemontør-firma] også har forklaret samt opsummering af andre samtaler 'udenom' ham.'

Han har (formodentligt) noteret følgende:

- Folieskaden kunne ikke være undgået, da der var tale om noget med lakken på forhånd.

- Kunne lige så godt have været [foliemontør-firma] der afmonterede folien, det samme vil have været sket.
- [Klageren] (mig selv), har også oplyst [foliemontør-firma] om
 - At folien er ca. 4-5 år gammel
 - At folien er Satin Guld Krom

[Skadebehandler] ville efter denne udveksling, kontakte Taksator, og derefter komme retur med opdatering.

Ca. én time senere, ringer [skadebehandler] tilbage og fortæller hvad han har fået at vide (fra umiddelbart flere taksatorer), at det ikke kan have været originallakken hvis lakken faldt af på den måde. Men uanset hvad min resolution vil være, efter at undersøge min [bils] tidligere historik med forrige ejer, om lakken tidligere har været omlakeret eller ej, ville Tryg ikke dække lakskaerne. Det eneste jeg vil kunne gøre, er at kontakte forrige ejer, spørge om de har haft nogen omlakeringer lavet på bilen, og derefter kontakte formodentlige skadecenter der har udbedret fejlen - om det så var et stykke arbejde lavet for mere end 5 år siden.

Jeg spurgte [skadebehandler] hvis nu jeg havde en bil der var perlemorshvid, fik samme bule, og af en specifik grund, ikke ville kunne omlakere døren i samme farve. Ville Tryg så omlakere døren i en anden farve som f.eks. unilak hvid? [Skadebehandler] sagde nej, så ville man erstatte vedkommende med det beløb det ville have kostet at få døren omlakeret.

[Skadebehandler] gav mig et case fra taksator: Der var en stor hænger² på en lastbil, der var 13m lang, 2m høj.

Der skulle pilles en folie af den del af lastbilen: Alt blev afmonteret uden problemer, bortset fra et sted på lakken. Efterfølgende undersøgte man historikken, og kom frem til at det sted hvor lakken kom af med folien, var der hvor der var tale om en tidligere oprettelse af en laskade hos et skadecenter – med andre ord, et dårligt udført arbejde.

I den tid jeg har haft bilen, har der ingen skader været, der ville kunne forvolde sådan skade til lakken, eller rettere sagt fået omlakeret bilen. Forrige ejer af bilen siden 2014 (fabriksny), har kun haft en polering af højre forskærm, da en person havde sparket til den. Men ingen omlakering.

Det vil sige der ingen grundlag er for at skyde skylden på at lakken har været omlakeret ringe, da dette slet ikke har taget sted i bilens levetid. Laskaderne er desuden på vidt forskellige steder på bilen, og dermed usandsynligt at der har været omlakering som årsag af skade(r).

Efter oprettelse af sagen, og at have snakket med skadecentret om jeg kunne pille folien af, kunne der have sket følgende:

- Jeg ville bede om at få døren oprettet samt en ny tilsvarende folie på.
- Bede om en likvid erstatning for folien, da tilsvarende ikke kan anskaffes
- Vælge at afmontere folien selv, efter grønt lys, og kun bede om reparation af bulen samt omlakering af pågældende dør. Dermed også spare forsikringsselskabet i at betale ca. 4- 5000 ekstra kroner ved selv at afmontere folien.
- At Tryg havde læst mine yderligere beskrivelse grundigt igennem om at jeg selv ville afmontere folien, efter grønt lys, og derefter kontakte mig og advare imod at gøre det.

Udfaldet blev:

- Afmonterede folien selv, uden at blive advaret imod det, både før og efter skadeanmeldelse.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98897

'Kort' forklaring af hændelser:

Jeg blev kontaktet, ville have yderlig info ->

Kom i snak med [skadebehandler]: Tryg vil ikke dække, da jeg ikke stoppede efter første såkaldte 'uheld' med lakken ->

jeg skulle have taget den til en professionel for at få resten gjort, så ville skaden blive dækket ->

Kontaktede en uafhængig professionel, fik at vide at en professionel vil have oplevet samme problem ->

Kom i kontakt med [navn 2], der sagde at de professionelle ville stå med problemet og deres forsikring, hvis de 'udførte' lakskader, var hos dem ->

Efter oplysning til [navn 2] af at det ikke har noget med folien at gøre, men med lakken hvis noget, ville hun tage den til [navn 3] ->

[Navn 3] kontakter [skadebehandler] igen, der ringer tilbage ->

[skadebehandler] kunne ikke se optagelse fra samtale med skadecenter før Skadeanmeldelsen ->

Forklarede [skadebehandler] hvordan de uanset udfald af denne situation, ville have skulle dækket yderligere end bare bulen ->

[skadebehandler] ville tale med Taksator -> [skadebehandler] fortalte at Taksator havde kommet frem til samme konklusion som [foliemontør-firma], og at det altså ikke havde noget at gøre med metoden til afmonteringen af folien, at lakken kom af med ->

Uanset vil Tryg ikke dække, og mit eneste håb er derfor at undersøge historikken af bilen for om-lakeringer, og så reklamere/klage hos skadecentret. Om det så var gjort 10 år siden. ->

Blev kontaktet, ville have yderlig info ->

Kom i snak med [skadebehandler]: Tryg vil ikke dække, da jeg ikke stoppede efter første såkaldte 'uheld' med lakken ->

jeg skulle have taget den til en professionel for at få resten gjort, så ville skaden blive dækket ->

Kontaktede en uafhængig professionel, fik at vide at en professionel vil have oplevet samme problem ->

Kom i kontakt med [navn 2], der sagde at de professionelle ville stå med problemet og deres forsikring, hvis de 'udførte' lakskader, var hos dem ->

Efter oplysning til [navn 2] af at det ikke har noget med folien at gøre, men med lakken hvis noget, ville hun tage den til [navn 3] ->

[navn 3] kontakter [skadebehandler] igen, der ringer tilbage ->

Ankenævnet for Forsikring

7.

98897

[skadebehandler] kunne ikke se optagelse fra samtale med skadecenter før Skadeanmeldelsen ->

Forklarede [skadebehandler] hvordan de uanset udfald af denne situation, ville have skulle dækket yderligere end bare bulen ->

[skadebehandler] ville tale med Taksator ->

[skadebehandler] fortalte at Taksator havde kommet frem til samme konklusion som [foliemon-tør-firma], og at det altså ikke havde noget at gøre med metoden til afmonteringen af folien, at lakken kom af med ->

Uanset vil Tryg ikke dække, og mit eneste håb er derfor at undersøge historikken af bilen for omlakeringer, og så reklamere/klage hos skadecentret. Om det så var gjort 10 år siden. ->

Ingen omlakeringer foretaget på bilen i dens levetid, så dermed invalidd argument at det er pga. dårlig omlakering."

Selskabet har i brev af 22/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet modtog den 10. august 2022 klagerens telefoniske anmeldelse.

Samme dag og efter opkaldet anmeldte klageren skaden elektronisk. Her vedlagde klageren billeder af skaden. Anmeldelsen fremlægges som bilag b. Klagerens billeder af bilen med skaderne fremlægges som bilag c.

På baggrund af den elektroniske anmeldelse og telefonanmeldelsen fremsendte selskabet den 11. august 2022 en bekræftelse på anmeldelsen samt oplysning om, at selskabet ville dække parkeringsskaden indeholdende to forskellige skader: 'hullet/bulen i venstre side' og 'ridserne på bilen'. Dette fremlægges som bilag d.

Den 15. august 2022 oplyste klageren selskabet om, at han havde taget folien af hele bilen, og at han formodede, at de skader, der fremkom ved denne bearbejdning ville være omfattet af forsikringsdækningen. Dette fremlægges som bilag g.

Samme dag kontaktede selskabet klageren og fik bekræftet, at klageren selv har taget folien af, hvilket fremlægges som bilag f.

Ved denne lejlighed oplyste selskabet, at bearbejdningsskaden ikke var omfattet af forsikringsdækning.

Klageren oplyste her, at han har fået dækningstilsagn, da han ringede for at anmelde skaden. Dette fremlægges som bilag g.

Selskabet sendte den 18. august 2022 tilsagn om dækning af parkeringsskaden og afvisning af dækning af lakskader sket i forbindelse med afmontering af folien (bearbejdning). Dette fremlægges som bilag h.

Klageren henvendte sig den 29. september 2022 til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet.

Klagen til Kvalitet og klagers historik fremlægges som henholdsvis bilag i og bilag j.

Kvalitetsafdelingen fastholdt afgørelsen af sagen den 11. oktober 2022. Svaret fra Kvalitet fremlægges som bilag k.

Herefter indbragte klageren sagen for Ankenævn for Forsikring.

Selskabets vurdering

I klageskemaet til Nævnet har klageren bl.a. anført, at han på baggrund af selskabets vejledning havde fjernet folien fra bilen, hvorved der opstod lakskader på bilens forkofanger. Klageren kræver, at selskabet betaler for reparation af lakskaden, subsidiært at selskabet betaler for udskiftning af folien på passagerdøren efter parkeringsskaden.

Klageren har oplyst, at selskabet ved telefonanmeldelsen af parkeringsskaden den 10. august 2022 oplyste ham, at han kunne tage al folie af bilen, underforstået at selskabet ville dække de skader dette ville medføre, og dermed givet et dækningstilsagn.

Den pågældende telefonsamtale er ikke blevet optaget, og der foreligger ikke notater eller lignende om, hvad der blev drøftet, idet skaden først blev oprettet ved klagerens elektroniske skadeanmeldelse.

Til brug for sagen har selskabet spurgt den pågældende skadebehandler om samtalen. Skadebehandleren har oplyst, at han kunne genkende, at folien på døren skulle tages af. Han oplyser, at han aldrig har givet tilsagn til at dække følgeskader ifm. afgang af hele bilens folie. Selskabet henviser i den forbindelse til bilag l.

Af klagerens efterfølgende elektroniske skadeanmeldelse fremgår det, at:

'Der er folie på hele bilen, og den kan ikke skaffes længere. Jeg var i tale med FDM Forsikring i dag om det ville skabe problemer med folien, hvis jeg tog den af – det fik jeg at vide det ikke ville. Så efter omtanke, tager jeg selv folien af hele bilen'.

Efterfølgende oplyste klageren, at han selv havde taget folien af hele bilen, hvilket fremgår af bilag h og bilag i. heraf fremgår det, at:

'Efter at folien er taget af, pga. skaden på passagerdøren (fordi folien ikke længere kan genanskaffes), er lak visse steder blevet revet af med folien. Jeg formoder dette også er dækket'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4, fremgår det, at:

'Forsikringen dækker ikke

...

Skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand. Kaskoforsikringen dækker dog skader sket i selvbetjent vaskehal'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at skaden er omfattet af forsikringens dækning, samt at selskabet skulle have givet dækningstilsagn.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets opfattelse, at skaden på bilens forkofanger opstod i forbindelse med, at klageren fjernede folien monteret på bilen. Derfor er det selskabets opfattelse, at skaden opstod i forbindelse med behandling/bearbejdning, hvilket ikke er dækket af klagerens kaskoforsikring, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.

Derudover er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at selskabet i forbindelse med telefonsamtalen skulle have givet tilsagn om dækning for skader opstået i forbindelse med, at klageren fjernede folien fra hele bilen. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det at fjerne overfladebehandlingen fra bilens karosseri efter selskabets opfattelse må anses for at være en behandling eller en bearbejdning af bilen.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, hvad han mener at være blevet oplyst i forbindelse med telefonsamtalen den 10. august 2022, og at det må have formodningen imod sig, at selskabets medarbejder i strid med forsikringsbetingelserne skulle have givet tilsagn om dækning for, at klageren fjernede folien steder, hvor der ikke var skader.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at klageren selv fjernede al folien, inden skaden blev anmeldt elektronisk til selskabet, og dermed selv sagt også inden, at selskabet eller et værksted fik muligheden for at se på bilen.

Slutteligt har selskabet lagt vægt på, at klageren efter samtale af 10. august 2022 ved sin elektroniske skadesanmeldelse oplyste, at '... efter omtanke tager jeg selv folien af bilen...' hvilket må anses for en beslutning, som klageren selv træffer efter samtalen. Herefter oplyste klageren, at han 'formoder', at følgeskaden på kofangeren er dækket, hvilket indikerer, at selskabet ikke har afgivet dækningstilsagn.

Samtidig fastholder selskabet sit tilbud om dækning af selve parkeringsskaden, som angivet i både selskabets afgørelse af 18. august 2022 og selskabets fastholdelse af afgørelse af 11. oktober 2022. Klageren opfordres her til at tage kontakt til selskabets skadeafdeling, der har behandlet sagen i første omgang."

Klageren har i brev/mail af 23/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Følgende er min kommentar til selskabets svarskrift samt nye oplysninger i brevet:

'Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at det at fjerne overfladebehandlingen fra bilens karosseri efter selskabets opfattelse må anses for at være en behandling eller en bearbejdning af bilen. [...]

[...] Ydermere har selskabet lagt vægt på, at klageren selv fjernede al folien, inden skaden blev anmeldt elektronisk til selskabet, og dermed selv sagt også inden, at selskabet eller et værksted fik muligheden for at se på bilen.'

Ankenævnet for Forsikring

10.

98897

Selskabet har på intet tidspunkt nævnt de vil se hele folien an, ifm. afmontering.

I bilag b skriver klager: *'Der er folie på hele bilen, og den kan ikke anskaffes længere. Jeg var i tale med FDM Forsikring i dag om det ville skabe problemer med folien, hvis jeg tog den af - det fik jeg at vide det ikke ville. Så efter omtanke, tager jeg selv folien af hele bilen, og så er det blot bulen og muligvis lakken inden under der skal repareres. Den kan først ses når folien pilles af.'*

I bilag b er der dokumenteret dato for oprettelse - d. 10. aug. - Skadesbehandler i bilag d, har allerede hér haft mulighed for at modsige bemærkningen i *'Yderligere oplysninger'* i bilag b, da den var skrevet d. 11. aug.

Selskabet kan ikke både lægge vægt på at foliens afmontering betragtes som bearbejdning under skadesbehandling, men at folien var afmonteret før den digitale skadeanmeldelse d. 10. aug. (bilag 'selskabets svarskrift').

Derudover lægger selskabet vægt på bilag g (tlf-notat), hvor der, citeret står 'Jeg har givet ham eksemplet med hvis man fx. skal skifte dæk og gør brug af donkraft og laver en skade, at man så ikke fortsætter med at prøve at skifte de efterfølgende dæk.'

Dette eksempel vægtede, at den første skade blev dækket, men at de skader der kom efterfølgende (som resultat af vedkommende fortsatte med at benytte sig af donkraft, der efterfølgende gav flere af samme skader på bilen), ikke blev dækket.

Skaden på lakken, var på kun på forkofangeren, ingen andre steder - som selskabet tilkendegiver i bilag e (billeder blev tilsendt af dette sammen med tilføjelsen, hvilket dog pudsigt nok ikke fremgår i bilaget). Dette kan ikke anses som repititiv skade, heller ej kategoriseret som skade under bearbejdning, som resultat af den skade der er sket på højre fordør.

Lakskaden kan heller ej anses for at være bearbejdning af oprindelige anmeldte skade i bilag b (med j.f. 4.4 i bilag a i betragtning), hvis selskabet lægger vægt på, at overfladebehandlingen blev afmonteret før skaden blev oprettet - ligesom den første skade der blev dækket, med eksemplet om Donkraft-skade på bilen.

Derfor kan selskabet ikke afvise klagen på grundlaget, at skaden på forkofangeren anses som en bearbejdning, jf.. 4.4 i bilag a."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 10/8 2022 fremgår bl.a.:

"Hvor på bilen er skaden sket?

Højre midt

Her kan du fortælle mere om skaden på din bil:

En anden bildør har været åbnet, dog med meget kraft, da en ret stor bule er kommet midt på passagerdøren foran.

...

Har du mere relevant information kan du skrive det her:

Der er folie på hele bilen, og den kan ikke anskaffes længere. Jeg var i tale med FDM Forsikring i dag om det ville skabe problemer med folien, hvis jeg tog den af - det fik jeg at vide det ikke ville. Så efter omtanke, tager jeg selv folien af hele bilen, og så er det blot bulen og muligvis lakken inden under der skal repareres. Den kan først ses når folien pilles af."

Af bil-skadebehandlerens e-mail af 11/8 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse af parkeringsskade

Jeg har modtaget din anmeldelse af parkeringsskaden på din bil den 10. august 2022.

Jeg gør dig opmærksom på, at hullet/bulen i venstre side og ridserne på bilen er to forskellige skader og vil blive oprettet på to forskellige sager.

Begge skade er ikke belastende for din forsikring og de går begge under din parkeringsskade dækning.

Særlig parkeringsskade dækning

Betingelserne for, at skaden er en parkeringsskade er:

Bilen holder lovligt parkeret

Skadevolder er ukendt

Reparationsudgiften er mindre end 15.000 kr.

Selvrisiko

Hvis reparationen af skaden overstiger det maksimale beløb, kan du vælge selv at betale den del af skaden, som overstiger 15.000 kr.

Du skal være opmærksom på, at hvis reparation af skaden overstiger 15.000 kr. vil der være tale om en kaskoskade. Det kan betyde, at du vil blive opkrævet differencen og max. den gældende selvrisiko på policen.

Tryg reparation

Vi har henvist dig til [værksted]. Du får lånebil i reparationstiden inkl. 100 fri km. pr. dag, eksklusiv brændstof. Tre års garanti på reparationen, samt køretøjet leveret tilbage i rengjort stand.

Skulle du være uheldig at få en skade på låne bilen, er der en selvrisiko på 5000 kr. Hvis du vil undgå selvrisiko, koster det 75 kr. pr. dag, max. 500 kr.

Hvad sker der med din personbil?

Værkstedet skal tage kontakt til vores taksator, så skaden kan gøres op. Vi betaler direkte til værkstedet."

Af klagerens besked af 13/8 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Ang folie og lak: Hej FDM/..., Efter at folien er taget af, pga. skaden på passagerdøren (fordi folien ikke længere kan genanskaffes), er lak visse steder blevet revet af med folien. Jeg formoder dette også bliver dækket. Billeder vedhæftes."

Af skadebehandlerens besked af 18/8 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Bulen på døren inklusiv lak skade i bunden af døren;

Bulen bliver lavet, inkl. lak skaden og det vil kun tælle som værende en skade.

Lakskader efter afmontering af folien;

Jf. Trygs betingelser er alt behandlings- og bearbejdningsarbejde undtaget. Dette er uanset om du selv har pillet folie af eller et værksted har pillet det af.

Vi kan ikke hjælpe med skaden, men henvise dig til at kontakte det sted bilen er blevet malet i sin tid før folien er monteret.

Vores taksatorer har set på lakskaderne og kan konstatere at det er grundet dårligt grundarbejde at noget af lakken er krakeleret.

Vores taksatorer har ringet til forskellige folie eksperter, og de bekræfter på samme vis som [foliemontør-firma], at det ikke skyldes afmonteringen af lakken er krakeleret, men grundet dårligt grundarbejde.

Bilen er i sin tid blevet lakeret/malet, ellers ville skaderne fra afmontering ikke være sket.

Vi vil derfor råde dig til at kontakte værkstedet der har udført arbejdet, og stille dit krav overfor dem med lakskaderne."

Af selskabets interne e-mail af 11/10 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med [medarbejders navn] nu - han kan godt huske samtalen (dog ikke ordret). Men han kan huske at kunde spurgte om han måtte tage folien af døren som var skadet, fordi kunden var bekymret for, om der gemte sig flere skader under folien.

[Med arbejders navn] fortæller, at han aldrig kunne finde på at give tilsagn om at kunden kunne fjerne hele folien."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker

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

...

4.4 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring

...

Ekstraudstyr og tilbehør

Fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør ud over bilens fabrikat, model, type og årgang, der er monteret før levering fra fabrikken eller efter levering, er dækket med op til 70.000 kr. Fastmonteret ekstraudstyr udover dette beløb er kun dækket, hvis der er købt en tillægsforsikring for ekstraudstyr. Har du købt tillægsforsikring, vil den samlede sum fremgå af forsikringsaftalen.

Ekstraudstyr og tilbehør

Ekstraudstyr og tilbehør er fx udstyrspakker eller tilbehør, som ikke er standard for bilens fabrikat, model, type og årgang og som er tilkøbt og monteret på bilen før eller efter levering.

Ekstraudstyr og tilbehør er fx:

- Aluminiums- og letmetal fælge
- Musikanlæg, kommunikationsudstyr, tv- og andet AV-udstyr
- Dekoration og speciallakering
- Karosseri og motorombygning herunder spoiler, skørter, turboer og kompressorer
- Læderinteriør
- Sol-, panorama- og skydetag

...

Forsikringen dækker ikke

...

Skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand. Kaskoforsikringen dækker dog skader sket i selvbetjent vaskehal.

...

5.2 Parkeringsskade

...

Forsikringen dækker

Når du har købt 'Parkeringsskade' skal du ikke betale den aftalte selvrisiko ved påkørsel som følge af

- bilen holder lovligt parkeret og
- skadevolder er ukendt og
- reparationsudgiften er mindre end det beløb, der fremgår af forsikringsaftalen.

Hvis reparationsudgiften overstiger det maksimale beløb for parkeringsskade, skal du betale differencen. Du kan også vælge at få dækket differencen som en kaskoskade, se Konsekvens ved skade, pkt. 7.

...

9. Erstatning og krav til dokumentation

...

9.3 Reparation

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

...

Der ydes ikke erstatning for

...

- forringelse af bilens værdi som følge af reparation, medmindre du har købt tillægsgædning for værdiforringelse, se pkt. 5.5
- forøgede udgifter som følge af, at det ikke er muligt at fremskaffe reservedele, fx fordi de er udgået.
- farvenuancer efter lakering, forskelle i fælge efter reparation, eller udskiftning af et eller flere hjul.

...

9.4 Genlevering

Vi har ret til at erstatte bilen, tilbehør, ekstraudstyr, reservedele og værktøj med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede. Afslår du vores tilbud om genlevering, erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/8 2022, at hans bil – der var beklædt med folie – havde fået en parkeringsskade i form af bule og ridser midt på forreste passagerdør. Selskabet meddelte den 11/8 2022, at parkeringsskaden var dækket. Klageren meddelte den 15/8 2022, at han havde fjernet folien fra hele bilen, hvilket havde resulteret i lakskader på bilens forkofanger. Selskabet afviste dækning af lakskaderne på kofangeren med henvisning til, at skaderne var opstået i forbindelse med forarbejdning.

Klageren kræver dækning for omlakering af forkofanger. Subsidiært kræver han erstatning svarende til, hvad professionelle arbejdstimer samt materialeudgifter ville have været for at omfoliere passagerdøren i en tilsvarende farve folie. Han har anført, at folien på bildøren skulle afmonteres for at rette op på bulen. Han har anført, at han – inden han anmeldte skaden – ringede til selskabet og fik at vide, at han godt måtte fjerne folien på hele bilen, inden bulen skulle udbedres, idet en tilsvarende folie ikke kunne genanskaffes. Han har anført, at selskabet har undladt at give korrekt vejledning og rådgivning, og at selskabet havde flere muligheder for at advare ham imod at fjerne al folien. Han har anført, at der også var kommet lakskader, hvis foliemontør-firmaet havde fjernet folien, da skaden på forkofangeren skyldes tilstanden på lakken. Han har anført, at "det skal siges at jeg, i god tro, tilbage i april 2021, inden jeg skiftede fra [tidligere forsikringsselskab] til FDM Forsikring på [klagerens bil], at jeg bad om et tilbud hos en god håndfuld forsikringsselskaber, samt forklarede at min [bil] havde folie på, som ikke kunne længere kunne genanskaffes – om det så ville blive dækket af forsikringen, hvis nu en skade skulle ske. Der fik jeg at vide at det ville forsikringen dække, og at det ubetinget ville høre ind under ekstraudstyr!". Han har anført, at bilen ikke er blevet omlakeret i sin levetid.

Selskabet har anført, at dét at fjerne overfladebehandlingen fra bilens karosseri må anses for at være en behandling eller en bearbejdning af bilen. Skader sket under behandling/bearbejdning er undtaget fra dækning. Selskabet har anført, at medarbejderen ikke har givet dækningstilsagn til at dække følgeskader i forbindelse med aftagning af hele bilens folie. Det har formodningen imod sig, at selskabets medarbejder i strid med forsikringsbetingelserne skulle have givet tilsagn om dækning for at klageren fjernede folien steder, hvor der ikke var skader. Selskabet har anført, at klageren i sin skadesanmeldelse oplyste, at "efter omtanke tager jeg selv folien af bilen", hvilket må anses for en beslutning, som klageren selv træffer efter samtalen med selskabet. Herefter oplyste klageren, at han "formoder", at følgeskaden på kofangeren er dækket, hvilket indikerer, at selskabet ikke har afgivet dækningstilsagn.

Af skadesanmeldelse af 10/8 2022 fremgår det, at "der er folie på hele bilen, og den kan ikke anskaffes længere. Jeg var i tale med FDM Forsikring i dag om det ville skabe problemer med folien, hvis jeg tog den af - det fik jeg at vide det ikke ville. Så efter omtanke, tager jeg selv folien af hele bilen, og så er det blot bilen og muligvis lakken inden under der skal repareres. Den kan først ses når folien pilles af". Af klagerens besked af 13/8 2022 til selskabet fremgår det, at "Efter at folien er taget af, pga. skaden på passagerdøren (fordi folien ikke længere kan genanskaffes), er lak visse steder blevet revet af med folien. Jeg formoder dette også bliver dækket".

Af selskabets interne telefonnotat af 16/8 2022 fremgår det, at "samtidig vil jeg undersøge for hr ft om vi kan dække den første dør han piller folien af på".

Af selskabets interne e-mail af 11/10 2022 fremgår det, at "Jeg har talt med [medarbejders navn] nu - han kan godt huske samtalen (dog ikke ordret). Men han kan huske at kunde spurgte om han måtte tage folien af døren som var skadet, fordi kunden var bekymret for, om der gemte siger flere skader under folien. [Medarbejders navn] fortæller, at han aldrig kunne finde på at give tilsagn om at kunden kunne fjerne hele folien".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4. fremgår det, at "kaskoforsikringen ikke dækker skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at fjernelse af bilens folie må karakteriseres som bearbejdning eller behandling af bilen, som er undtaget dækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække skaden på forkofanger.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet dækningstilsagn eller på anden måde har givet klageren en berettiget forventning om, at han var dækket for følgeskader, hvis han valgte at fjerne alt bilens folie. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i øvrigt har handlet ansvarspådragende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for indholdet af klagerens telefonsamtale med selskabets medarbejder.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af skadesanmeldelsen, at "så efter omtanke, tager jeg selv folien af hele bilen, og så er det blot bulen og muligvis lakken inden under der skal repareres", hvilket giver indtryk af, at det er klagerens egen beslutning at fjerne al folien. I klagerens skadesanmeldelse ses der ikke at fremgå oplysninger, som burde give selskabet anledning til at forholde sig til – eller advare klageren om – eventuelle følgeskader af at fjerne folien fra hele bilen.

Nævnet bemærker, at selskabets medarbejder har anført, at klageren spurgte, om han måtte tage folien af døren, som var skadet, fordi klageren var bekymret for, om der gemte sig flere skader under folien.

For så vidt angår klagerens subsidiære krav finder nævnet, at klageren alene har krav på at få dækket udgiften til aftagning af folien fra den beskadigede dør og påsætning af ny folie på den beskadigede dør, hvis dette sker som led i en almindelig skadesudbedring af parkeringsskaden.

Ankenævnet for Forsikring

17.

98897

Da klageren har fjernet alt bilens folie, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække en hypotetisk udgift til udbedring af folien på døren, idet en sådan partiel skadesudbedring på nuværende tidspunkt ikke giver mening.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at det ikke er muligt at fremskaffe den pågældende farve folie længere – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings