

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. maj 2023 blev i sag nr. 99153:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 28/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Den 17.09.2022 blev min bil påkørt bagfra, hvor jeg var sammen med min familie i bilen. Jeg har også haft en anden bilulykke den 04.06.2022, hvor det var min bil der ramte modparten. Denne sag har skadenummer:

...

I første omgang tilbud Tryg mig enten et beløb på ca. 20.700 kr. eller få bilen repareret - Se 'mail – taksator'. Reparation på alle forsikringsskaderne som Tryg har indhentet fra værkstedet, er ca. 33.154,82 kr. (taksator rapporterer vedhæftet).

I henhold til min forsikringsbetingelser paragraf 9.4 (vedhæftet) var der en 3. mulighed for erstatning, nemlig genlevering ved at A1) erstatte bilen... A2) reservedele med brugt. I tilfælde af at jeg afstår tilbuddet om genlevering erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør, Tryg har anvist.

B1) Undervejs tilbød Tryg mig et beløb på 24.999 kr. som en del af et forlig. Jeg svarede på forliget rettidigt ved at bede om at de 24.999 kr. bliver sendt til mig, men Tryg afviste udbetalingen i det jeg havde forbeholdt mig ret til at indbringe sagen til Ankenævnet for forsikring.

Som menig borger uden juridisk baggrund var min tilbagemelding måske ikke juridisk korrekt idet jeg nævnte forbeholdet, og uden at forstå betydningen af 'til fuld og endelig afgørelse' som var nævnt i forligstilbud 1.

B2) Tryg har tilbudt et nyt forlig med samme beløb, men denne gang med fradrag af selvrisko, og en række betingelser. Jeg forsøgte denne gang at forstå dette tilbud bedre inden jeg melder tilba-

Ankenævnet for Forsikring

2.

99153

ge, men det var ikke nemt eller hurtigt nok at få svar. Lige før fristens udløb, fik jeg svar. Desværre på dagen hvor jeg skulle aflevere min bil til værkstedet senest kl. 12:00 iht. forligets betingelser blev jeg syg og kunne ikke aflevere bilen. Jeg bad om udsættelse af fristen grundet sygdom, men det afviste Tryg, og på denne grundlag har Tryg trukket sit andet forligstilbud tilbage.

Det skal nævnes at jeg på et tidspunkt var nødt til at hente min bil fra værkstedet da værkstedet bad mig om dette idet Tryg meddelte værkstedet at der ikke bliver lavet reparation af min bil. Jeg har efter afhentning af bilen meddelt Tryg det.

Sagen endte med udbetaling af 20.700 kr. som er min bils handelsværdi som taksator havde fastsat.

Hele e-mailkorrespondancen er vedhæftet

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

A1) at få bilen erstattet med en brugt jf. min forsikringsbetingelser paragraf 9.4. Tryg afviste dette krav da det ifølge Tryg følger af almindelige forsikringsretlige regler, at der er den økonomiske værdi, der dækkes.

Desuden mener Tryg at det ikke er en del af min aftale, at Tryg køber en anden bil til mig. Men jeg mener at det er bilen som genstand som er ment i 9.4 og ikke værdi.

Eller

A2) Udbetale et beløb på 29.449,82 kr. svarende til 33.154,82 kr. - selvrisiko. Tryg ville reparere min bil med brugte reservedele iht paragraf 9.4 i min forsikring til en pris på 33.154,82 kr. Afslår kunden Trygs tilbud om genlevering, erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør, Tryg har anvist, hvilket er 33.154,82 kr. - selvrisiko.

Tryg har altså valgt at tage brug af 9.4 ved at tilbyde at reparere bilen med brugte dele men undlod at følge de andre dele i 9.4, hvilke er at erstatte bilen som genstand med brugt eller erstatte skaden med det beløb, der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør, Tryg har anvist.

Hvis Ankenævnet ikke giver mig medhold i A1) eller A2)

B1) Udbetale mig 24.999 kr. iht. forligstilbud 1. Tryg forfaldt forligstilbud 1 grundet en udtalelse om forbehold for at indbringe sagen til ankenævnet da jeg ikke rigtig forstod betydningen af 'til fuld og endelig afgørelse' som var nævnt i forligstilbud 1.

Hvis ankenævnet ikke giver mig medhold i B1)

B2) Udbetale mig 24.999 kr. iht. forligstilbud 2. Tryg forfaldt forligstilbud 2 da jeg ikke har afleveret bilen den 21.12 kl. 12 til værkstedet sådan som Tryg havde betinget tilbuddet med grundet sygdom og grundet for sen afklaring af relevante spørgsmål af Tryg."

Selskabet har i brev af 11/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet bilforsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne i bilag 1.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at købe en anden bil til klageren under henvisning til at selskabet skal genlevere bilen.

Subsidiært at selskabet har afvist at betale kontanterstatning svarende til de omkostninger, der er forbundet med klagerens anmeldte skader (i alt 33.154,82 kr.) og som overstiger bilens handelsværdi ligeledes under henvisning til genlevering.

Tertiært at selskabet har fremsendt et forligstilbud, som klageren er af den opfattelse, at han har tiltrådt, mere tertiært at selskabet skal genindtræde i efterfølgende forligstilbud, som klageren begrundet i hans oplyste sygdom ikke havde haft mulighed for at tiltræde.

Sagsfremstilling

En modpart (tredjemand) anmeldte den 7. juni 2022 en ansvarsskade, som klagerens bil iflg. modparten skulle have lavet på dennes bil den 4. juni 2022. Samme dag skrev selskabet til klageren på den e-mailadresse klageren havde givet til selskabet og bad klageren anmelde skaden. Dette fremlægges som henholdsvis bilag 2 og bilag 3.

To uger efter - den 21. juli 2022 - sendte selskabet en erindringsmail til klageren, hvor selskabet igen bad klageren anmelde skaden. Denne fremlægges som henholdsvis bilag 4 & bilag 5.

Da selskabet ikke havde modtaget svar fra klageren, ringede det den 27. juli 2022 til klageren. Her afviste klageren, at klageren havde ramt modpartens bil. Klageren oplyste i denne forbindelse, at han var bange for at blive truet af modparten, hvis han fastholdt sin afvisning. På denne baggrund afviste selskabet ansvarsskaden overfor modparten. Notatet fremlægges i bilag 6.

Hændelsen var blevet optaget på stedet og den 5. august 2022 modtog selskabet denne videooptagelse, der dokumenterede, at klagerens bil ramte modpartens bil. Det medførte, at selskabet anerkendte skaden overfor modparten. Dette er fremlagt som bilag 7.

Den 19. september 2022 anmeldte klageren en ny skade, der var sket den 17. september 2022. Denne er fremlagt som bilag 8. Selskabet havde på dette tidspunkt endnu ikke modtaget klagerens anmeldelse af ansvarsskaden den 4. juni 2022.

Skadens omfang og bilens værdi medførte, at selskabet kunne tilbyde klageren valget mellem kontanterstatning eller reparation. Selskabets taksator tilbød den 10. oktober 2022 en kontanterstatning ved totalskade på 20.719 kr. eller reparation af bilen 20.719 kr. iflg. taksatorrapporten. Denne og korrespondancen er fremlagt som henholdsvis bilag 9 og bilag 10.

Samme dato kontaktede klager selskabets skadesafdeling og oplyste, at bilen var meldt totalskadet, hvorefter selskabet iværksatte udlevering af lånebil. Dette fremlægges i bilag 6.

Da klageren mente, at reparationen ikke var fyldestgørende med brugte dele, uddybede overtaksator dette den 17. oktober 2022 og fastholdt tilbuddet om valg på reparation eller kontanterstatning.

Her afviste klageren tilbuddet på kontanterstatning og krævede minimum 30.000 kr. i erstatning begrundet i fremsendte annoncer på biler, der ikke var tilsvarende klagerens totalskadede bil.

Dagen efter fastholdt overtaksator det afgivne tilbud, og klageren afviste kontant-erstatningstilbuddet begrundet i, at erstatningen var mindre end det det koster at reparere bilen. Klageren oplyste her, at han mente at udbedringen ville koste 25.000 kr. og at han var berettiget til dette beløb som kontanterstatning.

Overtaksator oplyste, at værkstedets tilbud på 25.000 indeholdt nyere reservedele, at selskabets tilbud om reparation indeholdt anvendelse af brugte reservedele og at selskabet er berettiget til dette.

Korrespondancen med taksatorer fremgår af bilag 10.

Den 19. oktober 2022 kontaktede klageren selskabet for status på skaden af 4. juni 2022. Her oplyste selskabet til klageren, at selskabet havde anerkendt modpartens skade. Klageren oplyste ved denne lejlighed, at han ønskede sin skade af 4. juni 2022 udbedret. Her blev klageren oplyst, at dette vil medføre, at han skulle betale selvrisiko for denne skade. Klageren oplyste herefter, at han ville vende retur til selskabet, såfremt han ønskede bilen repareret under sin forsikring.

Dagen efter kontaktede klageren selskabet igen i forhold til forlængelse af lånebilsaftalen. Her blev han oplyst, at de 35 dage ikke kunne forlænges, og at det er en betingelse, at bilen er total-skadet for at klageren havde adgang til lånebil i det hele taget.

Begge henvendelser fremlægges i bilag 6.

Den 21. oktober 2022 bad klageren taksator om at medtage skaden af 4. juni 2022 i sin vurdering af bilen, samt undersøge bilen for yderligere skader, der var dækket af forsikringen og sende en revideret opgørelse til klageren.

Taksator oplyste i denne forbindelse at Klageren '**... skal tage fat i værkstedet for flere skader. De sender rapporterne til os via internettet. Husk at anmelde inden du beder om flere rapporter'**

Herefter – samme dag – oplyste klageren at '*det er meget sandsynligt at jeg vælger reparation fremfor de 20.000 kr....*' Desuden rykkede klageren taksator for svar og bad om konkret tilbage-melding samme dag. Samtidig bad klageren taksator om at oplyse klageren ifald, bilen havde andre skader, der var dækket af forsikringen. Herefter oplyser taksator klageren igen om, at det er værkstedet, der sender rapporten til os og dermed værkstedet, som klageren skal henvende sig til.

Da klageren ikke havde modtaget svar fra overtaksator efter flere rykkere på meget kort tid, sendte overtaksator sin endelige afgørelse til klageren den 27. oktober 2022. Overtaksator fastholdt sin afgørelse; at klager kunne vælge mellem reparation eller kontanterstatning på 20.000 kr.

Klagere rettede nu krav om 33.000 kr., hvilket blev afvist og overtaksators oprindelige tilbud blev fastholdt. Dette blev afvist af klageren.

Herefter sendte selskabets overtaksator et afgørelsesbrev til klageren og henviste klageren til at rette henvendelse til den klageansvarlige afdeling – Kvalitetsafdelingen.

Korrespondancen med taksatorer fremgår af bilag 10.

Samme dag kontaktede klageren igen selskabet og fik forlænget perioden for lånebil til den 4. november 2022. Dette fremlægges i bilag 6.

Fra den 28. oktober 2022 til den 2. november 2022 fastholdt klageren sit forsøg på forhandlinger med overtaksator trods henvisning til Kvalitet. Selskabets overtaksator fastholdt under dette forløb kontinuerligt det afgivne tilbud om kontanterstatning på 20.000 kr. eller reparation af bilen og bad klageren kontinuerligt om at tage stilling til tilbuddet.

Korrespondancen med taksatorer fremgår af bilag 10.

Den 1. november 2022 henviste selskabet igen klageren til at kontakte Kvalitetsafdelingen. Dette fremlægges i bilag 6.

Den 2. november 2022 rettede klager henvendelse til selskabet og bad om yderligere forlængelse af den gratis lånebil. Selskabet kom også her klageren i møde og forlængede perioden til den 14. november 2022. Dette fremlægges som bilag 11.

På klagerens foranledning bad selskabets skadebehandler den 9. november 2022 taksator om at medtage skaden fra 4. juni 2022 samt den nu fundne nye glasskade i værdisætningen af bilen. Efterfølgende fastholdt klager gentagende gange at fastholde sin klage over taksator i selskabets skadeafdeling trods flere henvisninger til Kvalitetsafdelingen.

Klageren anmodede igen den 14. november 2022 selskabet om yderligere forlængelse af lånebil. Lånebil blev af selskabet forlænget til slutdato den 3. december 2022.

Den 21. november 2022 ringede klageren igen til selskabets skadesafdeling. Her oplyste klageren, at klageren har undersøgt, at man skal prøve at finde en løsning med pågældende afdeling inden klagen sendes til klageafdelingen.

Disse henvendelser fremlægges som bilag 6.

Kvalitetsafdelingen ringede til klageren den 28. november 2022, hvor klageren gjorde sit krav om, at selskabet skulle købe en tilsvarende bil til klageren under henvisning til genlevering iflg. betingelserne, gældende.

Desuden var klageren af den opfattelse, at den kontanterstatning klageren var berettiget til, lå på mellem 30.000-35.000 kr. Her oplyste kvalitetskonsulenten klageren om, at klageren ikke havde krav på dette. Kvalitetskonsulenten oplyste, at klageren havde krav på erstatning i form af den værdi en tilsvarende bil vil kunne købes for hos en forhandler i Danmark i kontanterstatning, og at klageren fortsat kunne vælge mellem den oplyste kontanterstatning eller reparation iht. overtaksators mails.

Dagen efter – den 29. november 2022 – kontaktede klageren selskabets skadesafdeling og anmodede om forlængelse af lånebil. Denne anmodning afviste selskabet begrundet i, at klageren al-

lerede havde haft lånebil i den fulde periode på 35 dage og at denne desuden var blevet forlænget tidligere. Dette er fremlagt i bilag 6.

Herefter ringede klageren til kvalitetskonsulenten og klagede over, at selskabet havde afvist at forlænge låne bilen. I denne forbindelse oplyste klageren, at han måske haft bilen i alt i en uge.

Klageren gjorde gældende at klageren havde ret til fuld lånebil (35 dage) per anmeldt skade jf. betingelserne. Dette afviste kvalitetskonsulenten. Ved denne lejlighed oplyste kvalitetskonsulenten desuden, at udbedring af skaden af 4. juni 2022 ville medføre betaling af selvrisiko.

For at komme klageren i møde og under henvisning til, at selskabet ønsker et godt kundeforhold, tilbød kvalitetskonsulenten klageren kulant og uden præjudice en kontanterstatning på 24.999 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Klageren oplyste, at han ønskede dette på skrift inden han evt. accepterede tilbuddet.

Ovenstående er fremført i afgørelsesbrevet fra Kvalitet til klageren fremlagt som bilag 12.

Efterfølgende sendte klageren flere rykkerskrivelser samt en klage over selskabets afvisning af at forlænge låne bilen til Kvalitetsafdelingen. Disse er fremlagt som bilag 13.

Efterfølgende henvendte klageren sig til selskabets overtaksator den 2. december 2022 og bad ham forklare, hvorfor klagerens bil ikke var blevet repareret eller meldt totalskadet, og at klageren fortsat ikke kunne tage stilling til om hvorvidt skaderne skulle udbedres eller kontanterstatningen skulle udbetales. Se bilag 10.

Samme dato sendte selskabet det mundtligt fremsatte forligstilbud af den 28. november 2022 om forhøjet kontanterstatning på 24.999 kr. uden præjudice og til fuld og endelig afgørelse af sagen. Dette er fremlagt som bilag 12 og gengivet nedenfor:

'Senest er du blevet tilbudt en kontanterstatning på 24.999 kr. per kulance og uden præjudice. Dette tilbud fastholdes, er ikke til yderligere forhandling og er til fuld og endelig afgørelse af sagen, skulle du vælge at tage imod.'

'Samtidig fastholdes tilbuddet om reparation af din bil, hvilket medfører, at du skal betale den ovenfor, oplyste selvrisiko 82.205 kr. + 1.500 kr.). Dette er heller ikke til yderligere forhandling.'

'Vi skal senest have modtaget din accept af det tilbud du vælger fredag den 9. december 2022.'

Klageren besvarede denne henvendelse den 5. december 2022 ved at konstatere følgende:

'Dit tilbud

I henhold til mine forsikringer er der 3 muligheder for erstatning. Nedenunder er min opfattelse af dit tilbud:

1. Reparation: Totalt udgør reparationsomkostningerne på min bil 33.154,82 kr. ifølge de tre taksatorrapporter, hvoraf er der selvrisiko på 2.205 kr. + 1.500 kr.

2. Genlevering: Her skriver du følgende: 'Hvis vi tilbyder genlevering, har vi retten til, at '... erstatte bilen, ... reservedele ... med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede.', så mine spørgsmål hertil er følgende:

a. Hvis Tryg ikke tilbyder at 'erstatte bilen' i henhold til min forsikring, vil jeg gerne vide helt konkret årsagen hertil.

b. Tryg som bekendt har valgt at tilbyde mig reparation med brugt dele, altså ved anvendelse af brugte reservedele jf. genleveringsparagraffen.

Jeg vil gerne vide det beløb (på alle forsikringsskader), der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør, Tryg har anvist for at erstatte skaden på min bil.

3. Kontanterstatning: 24.999 kr. per kulance og uden præjudice. Jeg opfatter dette beløb som netto beløb som jeg får udbetalt hvis jeg vælger denne mulighed.'

Efter længere mailkorrespondance sendte klageren den 9. december 2022 sit svar til selskabets fremsendte forligstilbud. Det lød som følger:

'Jeg vælger at min bil erstattes med anden brugt sådan som det er beskrevet i min forsikring pkt. 9.4, hvis jeg får en anden bil tilbudt, da jeg mener at erstatte bilen med anden brugt er en del af min aftale. Afviser Tryg at følge min forsikrings aftale med dem gennem 15 år, vælger jeg at modtage det beløb, der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør der er anvist som er 33.154,82 kr. jf. taksatorrapporterne (som er vedhæftede). Ved at trække selvrisko på 2.205 kr. + 1.500 kr., er beløbet: 29.449,82 kr. som skal betales til mig. Afviser Tryg at følge min forsikrings aftale med dem gennem 15 år, kan Tryg overføre til mig et beløb på 24.999 kr., som Tryg har tilbudt. Jeg har mine bekymringer vedrørende Trygs reparationstilbud, da jeg er usikker på den kvalitet af de brugte dele som Tryg jf. pkt. 9.4 har aftalt med deres fordelsværksted'*

Den 10. december 2022 meddelte selskabet, at forligstilbuddet var bortfaldet grundet klagerens manglende accept indenfor fristen. Selskabet fremsatte herefter et nyt forligstilbud, der økonomisk svarede til det oprindelige forligstilbud, krone for krone. Dog var dette nye forligstilbud betinget af at 1) klageren leverede bil, nøgler og original registreringsattest til det anviste værksted senest den 21. december 2022 kl. 12.00, 2) klageren sendte en bekræftelse af dette til selskabet 3) at værkstedet bekræftede overholdelse af de første betingelser overfor selskabet og 4) at klageren oplyste den bankkonto, som kontanterstatningen skulle overføres til.

Den 20. december 2022 sendte klageren sine bankkontooplysninger og selskabet kvitterede med oplysningen, at klageren ved denne fremsendelse accepterede forligstilbuddet, men at det var en forudsætning for aftalens eksistens, at klageren overholdt betingelserne.

Den 21. december 2022 kl. 08.41 sendte klageren oplysning om at han ikke kunne aflevere bilen til værkstedet på det tidspunkt, der var en forudsætning for aftalens fuldbyrdelse. Her oplyste han, at han *'... vågnede op med ondt i halsen og er utilpas.'*

Kl. 09:21 samme dag fastholdt selskabet fristen og oplyste, at ved manglende overholdelse af fristen, ville selskabet ved levering af bilen til værkstedet alene betale den af taksator oplyste kontanterstatning på 20.700 kr.

Kl. 12.33 oplyste selskabet klageren om, at fristen for aflevering af bil mm. til værkstedet nu var overskredet og forliget således bortfaldet som varslet.

Den 22. december 2022 kl. 17:06 blev selskabets taksator ringet op af værkstedet, der oplyste, at bil, nøgler og original registreringsattest var blevet afleveret til dem.

Den 23. december 2022 oplyste selskabet til klageren, at betaling af kontanterstatning på 20.700 kr. var blevet iværksat, hvorefter selskabet overtog bilen jf. betingelserne og at sagen herefter ansås for afsluttet.

Denne mailkorrespondance er fremlagt som bilag 14.

Sagen blev efterfølgende indbragt for Ankenævn for Forsikring.

Selskabets vurdering

Skade 1 af den 4. juni 2022

Det fremgår af ovenstående historik, at klageren først anmeldte denne skade den 21. oktober 2022 efter, at han først havde afvist, at han havde påkørt modparten, da han overfor taksator oplyste, at han ønskede denne skade medtaget i taksators beregning af skaden af 17. september 2022.

Denne skade er opgjort til 8.026,96 kr. iflg. taksatorrapport med en selvrisiko på 2.205 kr. Taksatorrapporten som er fremlagt som bilag 15.

Havde klageren anmeldt skaden kort efter skadestidspunktet, havde det medført, at selskabet havde betalt for reparation og at klageren skulle have betalt aftalt selvrisiko på 2.205 kr.

Skade 2 af den 17. september 2022

Den 19. september 2022 anmeldte klageren denne skade.

Bilens handelsværdi ved denne skade blev vurderet til 20.000 kr. og omkostningerne til udbedring af skaden lå på 20.719 kr. jf. korrespondance med taksatorer i bilag 10 og taksatorrapport i bilag 9.

Ved denne skade var der en ansvarlig modpart, hvorfor selskabet ikke opkrævede selvrisiko i forbindelse med denne skade.

Selskabet var på vurderingstidspunktet ikke bekendt med andre anmeldte skader.

Derfor tilbød selskabets taksator, at klageren kunne vælge mellem enten at lade bilen reparere eller at få udbetalt kontanterstatning på 20.719 kr. ved at taksator meldte bilen totalskadet. Begge jf. registreringsafgiftslovens § 7. Hvilket fremgår af bilag 10.

Skade 3 af den 25. oktober 2022 - Glasskade

Klageren anmodede taksator om at undersøge, om der var andre skader på bilen, som ville være dækket af klagerens forsikring. Værkstedet registrerede den 25. oktober 2022 i den forbindelse, at der var skade på forruden.

Skaden er opgjort til 4.408,86 kr. iflg. taksatorrapport med en selvrisiko på 1.500 kr. Taksatorrapporten er fremlagt som bilag 16.

Da hver skade skal behandles for sig – og da skaderne af 17. september 2022 og 25. oktober 2022 samlet udgjorde en omkostning for selskabet på 25.128,49 kr. valgte selskabet at fastholde tilbuddet om udbedring af skaderne imod betaling af selvrisiko (for skaden af 4. juni 2022 og skaden af 25. oktober 2022) eller kontanterstatning på 20.7400 kr. Dette fremgår af bilag 10.

Klageren har gjort primært krav om, at selskabet skal købe en tilsvarende bil til ham under henvisning til genlevering under pkt. 9.2 og 9.4 i betingelserne. Subsidiært har klageren gjort krav om kontanterstatning på det beløb, alle tre skader samlet skal udbedres for iflg. de tre taksatorrapporter. I alt 33.154,82 kr.

Det følger af betingelsernes pkt. 9.2, at:

*'Vi kan erstatte tabet/skaden enten ved
Reparation af bilen
Genlevering
Udbetaling af kontanterstatning*

...

Ved anmeldes af et tab/en skade kan vi forlange dokumentation for det rejste krav, fx original købekontrakt, købsnota, finansierings-/leasingaftale eller regning. Kan du ikke sandsynliggøre eller dokumentere dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn'

Reparation er forklaret i pkt. 9.3:

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

...

*Vi forbeholder os ret til at anvise reparatør og leverandør af reservedele
Der ydes ikke erstatning for*

...

Forbedringer eller ændringer. Fx som følge af nødvendig udskiftning af slidte eller tærede dele'

Genlevering er forklaret i pkt. 9.4:

'Vi [Tryk Forsikring] 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 tilden pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist.'

Kontanterstatning er forklaret i pkt. 9.5:

'Kontanterstatning udbetales, hvis

- *Skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de regler, myndighederne har fastsat*
- ...
- *Vi skønner at det ikke kan svare sig at reparere bilen.*

Erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstra-udstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling.

...

Bilen tilhører os, når der er betalt kontanterstatning'

Det følger af Nævnets praksis, at selskabet ikke er forpligtet til at yde erstatning i form af genlevering af køretøjer. Selskabet henviser bl.a. til nævnets afgørelse 78588, som fremlægges som bilag 17.

Selskabet henviser i øvrigt til forsikringsaftalelovens §§ 36-38 og til registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 samt nævnets afgørelse 92465, som er vedlagt som bilag 18.

Selskabet gør opmærksom på, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevis kravets rigtighed og størrelsen af det. Dette er ligeledes fastsat i betingelserne pkt. 9.1. samt forsikringsaftalelovens § 22

Det er selskabets vurdering, at det på baggrund af sagens oplysninger ikke er forpligtet til at efterkomme klagerens krav om køb af anden bil.

Det medfører at selskabet ikke kan genkende at have indgået aftale med klageren om at erstatning skal udgøre køb af tilsvarende bil ved totalskade, hvorfor kravet afvises.

Herefter skal det undersøges om selskabet skal betale klagerens subsidære krav på kontanterstatning på 33.154,82 kr.

Selskabet er ikke forpligtet til at betale større erstatning, end bilens kontante handelsværdi, da klageren ellers ville have kunnet tjene på at have en skade, hvilket er i strid med forsikringsaftalelovens § 39.

Det er som anvist ovenfor den handelsværdi, som bilen havde lige inden totalskadestids-punktet, der bliver erstattet. Bilens værdi er sat til 20.000 kr., hvilket taksator bl.a. har begrundet i bilens stand på umiddelbart inden skadestidspunktet den 17. september 2022. I denne værdifastsættelse omfatter alle tre anmeldte skader.

Dette fremgår af korrespondancen mellem selskabets taksatorer og klageren, der er fremlagt som bilag 10.

Klageren har efter Kvalitetsafdelingen blev involveret i sagen ikke anfægtet taksators værdifastsættelse af bilen.

Klageren har ved sine oplysninger til sagen ikke bevist størrelsen af sit krav. Derfor fastholder selskabet sin afvisning af dette krav.

Ordlyden af pkt. 9.4 Genlevering kan ikke føre til et andet resultat.

Slutteligt skal det undersøges, om klageren har accepteret de to forligsforslag på 24.999 kr., som selskabet har tilbudt klageren og om selskabet deraf bliver forpligtet til at betale dette beløb til klageren

Svar, som går ud på, at tilbud antages, men som på grund af tillæg, indskrænkninger eller forbehold ikke stemmer med tilbuddet, anses som afslag i forbindelse med nyt tilbud jf. aftalelovens § 6, stk. 1

Men dette gælder dog ikke, når afsenderen af svaret går ud fra, at det er overensstemmende med tilbuddet, og tilbudsgiveren må indse dette. I så fald skal denne, hvis han ikke vil godkende svaret, uden ugrundet ophold give meddelelse derom. Undlader han dette, anses aftale for sluttet med det indhold, svaret har jf. aftalelovens § 6, stk. 2.

Selskabet fremsatte det første forligstilbud, der alene indeholder et tilbud om forhøjet kontanterstatning.

Da klagerens svar ikke indeholdt en entydig accept af tilbuddet, ansås det for et afslag af det fremsatte tilbud jf. aftalelovens § 6, stk. 1

Forligstilbud nr. 2 var betinget af, at klageren overholder den i tilbuddet angivne tidsfrist for levering af bil til værkstedet. Ved manglende overholdelse af disse betingelser er konsekvensen varslet ved tilbuddets fremsendelse. Klageren accepterede skriftligt tilbuddet, men overholder ikke betingelserne, hvorefter tilbuddet bortfaldt som varslet. Dette følger af almindelige aftaleretlige principper.

At klageren ganske kort inden fristen for aflevering af bilen oplyste, at han har '*... ondt i halsen og føler sig dårligt tilpas*', og at han efter fristen oplyste, at han nu var blevet syg, kan ikke føre til et andet resultat.

Var klageren konkret syg på det påståede tidspunkt, burde han have oplyst om dette og fremlagt dokumentation herfor. Dette gjorde han ikke.

Desuden havde klageren haft rig lejlighed til at opfylde både første og andet forligstilbud, men valgte ikke at gøre det.

At klageren oplyser, at han ikke kender til dansk ret, kan heller ikke føre til et andet resultat.

Derfor fastholdes det, at de to fremsatte forligstilbud enten ikke er tiltrådt eller bortfaldet som varslet på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Selskabet har udbetalt kontanterstatning til klageren iht. kontanterstatningstilbuddet afgivet af selskabets taksator. Det er dog beklageligt, at selskabet i denne forbindelse undlod at betale det fulde beløb på 20.719 kr., som var selskabets første tilbud. Selskabet har den 9. januar 2023 derfor iværksat overførsel af 19 kr. plus renter på 0,08 øre til klagerens oplyste kontonr. Dette er fremlagt som bilag 19.

Derfor fastholdes det ligeledes, at klageren har fået korrekt kontanterstatning ubetalt i henhold til forsikringsaftalen.

Desuden har selskabet stillet lånebil til rådighed fra 10. oktober 2022 – 3. december 2022 til trods for at klagerens bil først bliver totalskadet den 23. december 2022.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99153

Totalskade er en forudsætning for adgang til lånebil og klageren var bekendt med denne forudsætning.

Adgangen til lånebil er begrænset til 35 dage jf. betingelsernes pkt. 5.5. Klageren havde denne adgang i 54 dage.

Selskabet ønsker ikke at forfølge dette krav.

Klageren synes at have tendens til kontinuerligt og mange gange at kontakte selskabets forskellige afdelinger for at opnå adgang til ydelser, som klageren ikke som udgangspunkt er berettiget til.

Konklusion

Selskabet har således udbetalt kontanterstatning i henhold til forsikringsaftalen og klageren løfter ikke sin bevisbyrde for, at han er berettiget til hverken at selskabet køber en bil til ham eller at få udbetalte en højere kontanterstatning end den selskabet har udbetalt, eller at han har accepteret første forligstilbud eller overholdt betingelserne for andet forligstilbud eller at manglende overholdelse af andet forligstilbud skyldes en undskyldelig handling, hvorefter forliget ikke er bortfaldet."

Klageren har i brev af 23/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville helst fokusere på sagens hovedpunkter som fremgik af min klage, hvor jeg forholdt mig til

Ankenævnets spørgsmål samt angivelse af kort redegørelse. Jeg havde også vedhæftet hele det skriftlige materiale jeg var i besiddelse af i form af e-mailkorrespondance m.m., da jeg mente at materialet indeholdt den information Ankenævnet kunne bruge til behandling af sagen uden behov

for genskrivning. Da Tryg vælger at genskrive sagen, bliver jeg nødt til at kommentere nogle dele for nøjagtighedens skyld.

Trygs omtale af Sagen af 4. juni 2022

Jeg vil jeg referere til mit svar der fremgår af afsnit 'Sagen af den 04.06.2022' i vedhæftede bilag kaldet ... svar'. Dog har jeg bemærket følgende sætning i Trygs 'Bilag 6 – notater på henvendelser fra FT', hvor der står følgende 'Oplyst at jeg (Trygs sagsbehandler) ringer til ham (mig = [klageren]) når jeg (Trygs sagsbehandler) har yderligere til sagen fra modparten ... Afventer video fra modpart'.

I 'Selskabets svarskrift' står der

Hændelsen var blevet optaget på stedet og den 5. august 2022 modtog selskabet denne videooptagelse, der dokumenterede, at klagerens bil ramte modpartens bil. Det medførte, at selskabet anerkendte skaden overfor modparten. Dette er fremlagt som bilag 7.

Trygs sagsbehandler eller andre har aldrig ringet til mig eller på en anden vis oplyst mig at der var yderligere til sagen fra modparten siden den 27.07.2022 i form af videooptagelser eller en anden form for status på min sag trods at Tryg har modtaget videooptagelser den 05.08.2022.

Det er først i forbindelse med min kontakt til Tryg i oktober 2022 vedrørende sagen af den 17.09.2022, bliver jeg opmærksom om status på sagen af den 04.06.2022.

Jeg vil overlade det til Ankenævnet at vurdere om det er genstand for kritik af et forsikrings-selskab at undlade at oplyse om status af en skadesag.

Trygs omtale af Lånebil

Jeg vil referere til mit svar der fremgår af afsnit 'Lånebil' i vedhæftede bilag kaldet '... svar', vel at mærke at jeg brugte ca. 38 dage på at få afklaring på min sag, mens jeg har haft lånebil.

Dog skal det bemærkes, at 'Lånebil' ikke er en del af min klage til Ankenævnet.

Min sag generelt

Jeg har også min mening angående Trygs håndtering af min sag og den forfærdelige lang behandlingstid og behandling af mig som udløste flere klager til Tryg og flere indlæg på Trustpilot i frustration, men dette så vidt jeg forstår er udenfor Andenævnets rammer at kommentere på.

Mine krav

A1) Erstatte bilen jf. paragraf 9.4 i min forsikringsaftale

Af Trygs besvarelser kan man konkludere at Tryg benægter at 'erstatte bilen' er en del af min aftale.

Jeg vil overlade dette spørgsmål til Ankenævnet at vurdere om at 'erstatte bilen' er en del af min aftale med Tryg eller ej.

Jeg har betalt for omfattende forsikringer i 15 år og gået og troet at jeg var dækket iht. Min forsikringsaftale heraf paragraf 9.4. At Tryg vælger at benægte dette når skaden indtræffer er til stor undren for mig!

Dog har Tryg valgt at gøre brug af dele af paragraf 9.4 og undlade at følge andre dele. Se venligst A2 nedenunder.

Tryg anvender 'Bilag 17 – AK78588 - lastbil ej genlevering' som bevis for at frakende sig ansvar for at 'erstatte bilen' i mit tilfælde. Det skal nævnes at den omtalte sag omhandler en leasingbil hvorimod min bil er en ejebil. Ved at google den omtalte forsikringsbetingelser – se bilag 'betingelser-bilforsikring - 97a1' i den nævnte sag kan man konstatere at en tilsvarende paragraf om genlevering ikke findes som det er tilfældet i min forsikringsaftale. Dvs. at denne sag ikke kan bruges som sammenligningsgrundlag.

I den anden sag 'Bilag 18 - AK92465 - handelsværdi - annonce for privat salg ikke fyldestgørende' fra Trygs dokumentationsmateriale lægger Tryg vægt på 'kravets rigtighed og størrelse'. Til dette vil

jeg sige at mit krav om at 'erstatte bilen' er dokumenteret ved min forsikringsbetingelser paragraf 9.4, og mht. kravets størrelse er det op til Tryg at bestemme når de tilbyder at 'erstatte bilen' med en tilsvarende. Jeg har dog sendt eksempler fra bilbasen.

Jeg fastholder mit krav om at 'erstatte bilen' jf. paragraf 9.4 i min forsikringsbetingelser. Jeg mener

at det er bilen som genstand, som et objekt der er ment i denne paragraf, og ikke dens økonomisk værdi. Det skal bemærkes at andre selskaber har undladt at nævne 'erstatte bilen' i deres 'genlevering' afsnit i deres forsikringer. Se i øvrigt vedhæftet bilforsikrings betingelser fra Alka.

A2) Erstatte reservedele jf. paragraf 9.4 i min forsikringsaftale

Her vælger Tryg at tilbyde at reparere bilen til en værdi på i alt 33.154,82 kr. – med brugte reservedele men undlader at overholde den efterfølgende del i samme paragraf der siger 'Afstår 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.'

Tryg har nægtet at overholde denne paragraf selvom jeg har meddelt dem at jeg afstår deres tilbud om genlevering med brugte dele.

Jeg fastholder derfor mit krav herom som det var nævnt i min klage.

B1) Forligstilbud 1

Som en menig borger uden juridisk baggrund og gøre en kæmpe indsats for at forstå og skrive om denne sag var og er det udfordrende for mig at forstå juridiske formuleringer og kunne formulere mine svar overfor Tryg på juridiske korrekt måde.

Det er noget helt nyt for mig de forklaringer som Tryg nu kommer med som årsag for afvisning af mit rettidigt svar på deres forligstilbud 1. Desuden havde jeg ikke forestillet mig at et forbehold om at indbringe sagen til Ankenævnet ville være en af årsagerne for at Tryg forfaldt forligstilbud 1, vel at mærke at Tryg ved enden af deres tilbud henviser til Ankenævnet hvis man vil klage.

Jeg vil derfor overlade det til Ankenævnet at vurdere om jeg som menig borger som var meget frustreret og meget utilfreds med Trygs behandling af mig og den lange behandlingstid kunne kritiseres for mit svar uden at kende til alle de love der regulerer hvordan et svar til et forsikringselskab skulle formuleres, som endda var sendt rettidigt.

Jeg fastholder derfor mit krav herom som det var nævnt i min klage.

B2) Forligstilbud 2

Denne sætning fra 'selskabets svar' 'Selskabet fremsatte herefter et nyt forligstilbud, der økonomisk svarede til det oprindelige forligstilbud, krone for krone' er ikke nøjagtig, idet Tryg har undladt at nævne at forligstilbud 2 indeholder som noget nyt fradrag for selvrisiko. Her er formuleringen som fremgår af Trygs e-mail af den '14. december 2022 16:12' se i øvrigt tidligere bilag kaldet 'Mail – Kvalitet'.

'Nyt forligstilbud:

Til trods for at dette første tilbud er bortfaldet, tilbyder vi dig igen forligsmæssig kulant kontanterstatning på 24.999 kr. uden præjudice og i henhold til reglerne om kontanterstatning i betingelserne, hvilket medfører, at der vil ske fradrag for selvrisiko, som angivet i din police til fuld og endelig afgørelse. Det betyder at vi overtager bilen ved udbetaling af kontanterstatning.'

Jeg gør store indsats ved at skrive til Tryg som Ankenævnet kan læse mere om i 'Mail – Kvalitet' bilaget fra før for at forstå indholdet i forligstilbud 2. Og da jeg stadigvæk manglede afklaring, ringer jeg en dag før forligstilbuddets frist, og beder om afklaring.

Jeg vil også her overlade det til Ankenævnet at vurdere at sygdom i dette tilfælde ikke er en gyldig

Ankenævnet for Forsikring

15.

99153

årsag for ikke at kunne aflevere min bil, hvor jeg flere timer inden fristens udløb meddeler Tryg skriftligt, at jeg blev syg. Da jeg ca. ½ time før fristens udløb bliver opmærksom på at Tryg afviste min anmodning om udsættelse af fristen ringer jeg og beder om udsættelse af fristen med ca. en time i håb om at jeg kunne finde nogen til at aflevere min bil. Trygs medarbejder lover at vende tilbage hvilket ikke var sket. I stedet for vælger Tryg ved ca. kl. 12:30 samme dag at sende mig en e-mail at forligstilbud 2 forfalder.

Jeg henviser til min tidligere bilag kaldet 'Mail – Kvalitet' om hele forløbet herom.

Jeg fastholder derfor mit krav herom som det var nævnt i min klage.

Konklusion:

Jeg fastholder mine krav som det fremgik af min klage. Jeg har forsøgt at fokusere på hovedpunkterne og prøvede at undgå at nævne andre utilfredsstillende og kritisabelt forhold ved Tryg."

Selskabet har i brev af 9/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Første forligstilbud var ikke tiltrådt af klageren, og andet forligstilbud konkret uddybet ved samtalen jf. klagerens svar af 27. januar 2023. Her blev klageren oplyst, at idet der er tale om en skade med en fuldt ansvarlig modpart, ville der konkret ikke ske fradrag for selvrisiko og dermed var 2. forligstilbud økonomisk svarende til det oprindelige tilbud – krone for krone.

Klageren accepterede forligstilbuddet med de fremlagte betingelser, men overholdt ikke betingelserne, hvorefter forligstilbuddet som varslet bortfaldt. Dette fremgår af bilag 14.

Det er selskabets vurdering, at sagsbehandlingstiden alene kan tilskrives klagerens egen håndtering af sagen.

Selskabet har kontinuerligt forholdt sig til aftalens indhold og tilbudt mere end klageren med rette kunne kræve. At klageren vælger ikke at tage imod forligstilbuddet, kan ikke ligge selskabet til last.

Selskabets fastholder sin afvisning.

At klageren oplyser, at selskabet ikke har henvendt sig til klageren ifm. med en ansvarsskade, hvor klageren er usikker på, om han har ramt modpartens bil og dermed ikke har indgivet en skadeanmeldelse på egen bil, kan ikke føre til et andet resultat.

Der fremgår ingen nye oplysninger til sagen, og klageren synes ikke løfte bevisbyrden for sine påstande, hvorfor selskabet anmoder om, at sagen på det foreliggende grundlag fremmes til nævnshandling."

Til dette har klageren fremsendt brev af 12/2 2023, hvori det bl.a. er anført:

Ankenævnet for Forsikring

16.

99153

"Forligstilbud 1

B1) Mit rettidigt svar på forligstilbuddet 1 fremgår af min e-mail af den 9. december 2022 22:23 som kan findes i bilag 'Mail-kvalitet' som allerede ligger i sagen, men Tryg valgte at afvise svaret da der blandt andet var forbehold for at indbringe sagen til ankenævnet jf. Trygs forklaringer hvor jeg som menig borger ikke anede de love der regulerer formulering af et svar til et forsikrings-selskab.

Jeg fastholder derfor mit krav herom som det var nævnt i min klage.

Forligstilbud 2

B2) Det som Tryg ikke oplyser i deres udtalelse i 'selskabets 2. svarskrift' er at jeg stillede flere spørgsmål om hvorfor der i forligstilbud 2 er fradrag for selvrisiko indtil jeg var heldig at stille et rigtigt spørgsmål på hvilket svarede Tryg, at der alligevel ikke skulle være fradrag i selvrisiko. Inden da har Tryg hverken oplyst det i deres forligstilbud 2 eller besvaret mit skriftlige spørgsmål herom. Se evt. e-mail af den 15. december 2022 11:31 samt e-mail af den 20. december 2022 08:58 i bilag 'Mail-kvalitet' som allerede ligger i sagen. Men jeg vil overlade det til Ankenævnet for forsikring til at vurdere om forligstilbud 2 var det samme som forligstilbud 1 krone for krone som Tryg hævder.

Jeg fastholder derfor mit krav herom som det var nævnt i min klage.

Diverse

Da det er uden for klagens hovedfokus, kunne jeg sagtens påvise Trygs langsommelig behandlingsproces som udløste flere klager og flere indlæg i 'Trust pilot'.

Jeg har allerede overladt det til Ankenævnet for forsikring at vurdere om det er genstand for kritik af et forsikrings-selskab at tilbageholde vigtige oplysninger om status af en skadesag, når de selv lover at gøre det:

Fra Trygs tidligere bilag 6

...

Tel med forsikringstager ... som fortsat mener at han ikke har ramt bilen, men svæver lidt imellem om han har eller ikke har. Han oplyser at han er bange for at blive truet af modpart, hvis han siger nej til at have ramt. Idet han er i besiddelse af hans telefonnummer. Oplyst at jeg ringer til ham når jeg har yderligere fra modparten.

Afventer video fra modpart.

Konklusion:

Jeg mener ikke der er noget nyt i mit svar ovenpå andet end rettelse af nogle punkter der fremgik af

'selskabets 2. svarskrift'.

Jeg fastholder mine krav der fremgår i A1, A2, B1, B2 i min klage."

Sekretariatet bad i meddelelse af 27/3 2023 selskabet om at selskabet redegøre for, hvordan selskabet/taksatoren har fastsat totalskadeerstatningen, og hvad selskabet har lagt vægt på –

Ankenævnet for Forsikring

17.

99153

herunder hvorvidt totalskadeerstatningen er opgjort, hvor bilen har skade 1 og 3, eller om selskabet har foretaget opgørelsen svarende til, at skade 1 og 3 er udbedret. Selskabet svarede i brev af 25/4 2023 bl.a.:

"Den tilbudte kontanterstatning blev fastsat til 20.719 kr. af taksator første gang den 10. oktober 2022 ifm. skade 2. Dette fremgår af bilag 10.

På dette tidspunkt var skade 1 ikke anmeldt endnu og skade 3 end ikke registreret. Da reparationen på skade 2 udgjorde mindre end 25.000 kr., og da taksator havde forstået på klageren, at han var meget glad for bilen, tilbød han klageren reparation af skade 2.

Da omkostninger til reparation var indenfor lovgivningens bagatelgrænse, og da bilens handelsværdi var skønnet til at ligge lige under reparationsbeløbet tilbød selskabet – for at komme kunden i møde, og som det mindre i det mere – desuden kontanterstatning svarende til skadesudgiften for skade 2.

Taksator har i den forbindelse sendt en mail til klageren, hvor følgende ordlyd fremgår:

'Da man kan få alternative dele til din bil kan vi lave skaden for samlet kr. 20.719.- inkl. Moms. Hvis du ikke ønsker din bil lavet kan jeg tilbyde kontanterstatning svarende til skadesudgiften på kr. 20.719.- i stedet for reparation af skaden'

Da taksator ikke lykkedes at komme til enighed med klageren, overtog Overtaksator korrespondancen med klageren. Heraf fremgår det, at overtaksator tilbød en kontanterstatning på 20.000 kr. i modsætning til den først oplyste kontanterstatning. Klageren oplyste den 21. oktober 2022 til overtaksator, at det var meget sandsynligt, at han ville vælge at lade bilen (skade 2) blive repareret.

Herefter - den 27. oktober 2022 - fastsatte overtaksator, at bilens handelsværdi - trods de nu oplyste skader 1 og 3 - ikke kunne fastsættes højere end 20.000 kr. Dette var begrundet i at bilen skulle takseres ud fra bilens handelsværdi lige inden skade 2 skete og bilens generelle stand. Dette medførte at skade 1 og skade 3 – som endnu ikke er anmeldt – indgik i værdifastsættelsen som ikke udbedrede skader.

Den 2. november bad klageren om at skade nr. 1 og skade nr. 3 skulle indgå i beregningen, hvorefter skade 1 og skade 3 blev anmeldt til selskabet. I den forbindelse bad klageren, taksator om at medtage alle andre skader, der skulle forefindes på bilen. Da klageren ved at anmelde skade 1 og skade 3 indikerede, at han fortsat ønskede bilen repareret, fastholdtes tilbuddet om reparation – nu af alle 3 skader. Da der er tale om tre separate skader, medførte dette, at ifald klageren valgte reparation, ville klager blive afkrævet selvrisiko for skade 1 og skade 3.

Skade 2 havde som ansvarsskade ikke selvrisiko tilknyttet.

De samlede reparationsomkostninger udgjorde nu ca. 33.000 kr. Tilbuddet om kontanterstatning på 20.000 kr. blev fastholdt.

Korrespondancen fremgår af bilag 10.

Idet den klageansvarlige afdeling overtog kommunikationen med klager blev klager den 2 december 2022 oplyste om, at:

'de skader, der var på bilen den 17. september 2022, og som du har bedt vores taksator tage med i sin vurdering, har vores taksator vurderet til ikke at medføre, at bilens værdi forøges.

...

Omkostningerne til de faktiske reparation udgør ikke dokumentation for, at bilens værdi skulle være tilsvarende'

Dette fremgår af bilag 12.

Konterstatningen på 20.000 kr. er fastsat som den skønnede handelsværdi på tidspunktet for skade 2 og med fradrag for bilens stand jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2. Selskabet har indhentet oplysninger på tilsvarende biler til salg hos forhandlere. Desuden har taksator vurderet standen på bilen som mindre god til dårlig. Annoncer, notater til taksatorrapporten og billededokumentation til denne vurdering er fremlagt som bilag 20-1, bilag 20-2, bilag 20- 2-a og bilagene 21-1 & 21-2.

I tillæg hertil har overtaksator efterfølgende oplyst, at bilens handelsværdi - trods disse to ekstra skader – ikke kan fastsættes højere end 20.000 kr. Dette er begrundet i at både skade 1 og skade 3 begge anses for kosmetiske skader, der sammenholdt med bilens generelle stand, samlet medfører, at faktisk udbedring af disse skader konkret ikke ville have forøget bilens handelsværdi. Dette er fremlagt som bilag 22.

Det er alene bilens handelsværdi, der bliver erstattet af forsikringen jf. forsikringsaftalelovens § 38.

Det er selskabet, der opgør handelsværdien, der er fastsat til genanskaffelsesprisen for motorkøretøjet, inkl. afgift, umiddelbart før uheldet under hensyn til alder, antal kørte kilometer, vedligeholdelsesstand og slitage jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 samt forsikringsaftalelovens § 37, samt størrelsen af udgifterne til udbedring, hvor disse skal opgøres på baggrund af bruttopriser på nye reservedele jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 3. Begge desuden jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 19, stk. 2.

Selskabet er desuden, selvom andet er aftalt, ikke forpligtet til at betale mere end bilens handelsværdi jf. forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1.

Selskabet er forpligtet til at registrere bilen som totalskadet, og inddrage nummerpladerne, hvis omkostninger til genopbygning overstiger 75% af bilens handelsværdi jf. registreringsafgiftslovens § 7, medmindre reparationsudgiften på skaden er mindre end bagatelgrænsen på 25.000 kr. jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 1.

Selskabets vurdering

Da skade 2 i sig selv medførte, at bilen var skadet for mere end 75 % af handelsværdien, men var under bagatelgrænsen, tilbød selskabet klageren at vælge imellem reparation eller konterstatning svarende til skadesudgift til skade 2, da den kunne være indeholdt i selskabets skønnede handelsværdi.

Efterfølgende da skade 1 og skade 3 blev tilføjet, og da disse skader sig selv hver især udgjorde mindre end 65% af bilens handelsværdi medførte dette, at de kunne indgå i en fuld reparation af bilen, hvilket selskabet tilbød.

At overtaksator tilbød 719 kr. mindre end det oprindelige kontanterstatningstilbud, da han overtog sagen, er beklageligt. Dette er dog blevet berigtiget efterfølgende.

Spørgsmålet er herefter om selskabets mail til klageren af 10. oktober 2022 medfører en berettiget forventning for klager til, at han har krav på udbetaling af reparationsomkostningerne i stedet for handelsværdien af bilen.

Der fremgår alene af ordlyden, at selskabet tilbyder en kontanterstatning svarende til reparationsudgifterne.

Da tilbuddet om kontanterstatning alene omfatter skade 2, og da skade 1 og skade 3 på dette tidspunkt ikke var skadesanmeldt til selskabet eller oplyst til taksator, er det selskabets vurdering, at denne oplysning ikke kan skabe en berettiget forventning for klageren, der medfører, at alle efterfølgende nye skader skulle være omfattet, med den følge, at selskabet har afgivet et tilsagn om at al fremtidig kontanterstatning skal svare til den reparationsudgift, der vil være i forbindelse med ukendte og fremtidige skader.

Subsidiært skulle nævnet vurdere, at der ved denne oplysning er indgået aftale om, at selskabet skal erstatte et højere beløb end handelsværdien, så er selskabet ikke forpligtet til at betale mere end den faktiske handelsværdi.

Selskabet kan ikke undlade at bemærke, at selskabet på et senere tidspunkt tilbød et højere beløb kulant til klageren og i øvrigt har betalt differencen mellem taksators og overtaksators kontanterstatningstilbud.

Sammenfattende

Det er selskabets vurdering, at den skønnede handelsværdi på 20.719 kr. er korrekt og ligger på udbedringsomkostningen for skade 2 idet selskabet ønskede, at komme klageren i møde indenfor lovgivningens ramme, hvorfor dette ingenlunde er tilfældigt. Desuden er den udbetalte kontanterstatning opgjort svarende til, at skade 1 og 3 er udbedret.

Desuden er det selskabets vurdering at mailen af 10. oktober 2022 ikke skaber en berettiget forventning for klageren om, at han er berettiget til at få omkostningerne til udbedring af samtlige skader udbetalt som en kontanterstatning. At overtaksator fastsætter en kontanterstatning, der er 719 kr. lavere end det første tilbud, og at dette efterfølgende berigtiges, kan ikke føre til et andet resultat."

I mail af 30/4 2023 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

Kommentarer på Trygs svar af den 25.04.2023

...

I svaret nævner Tryg følgende " at klageren så vidt ses har anmeldt begge skader til selskabet, jf. bl.a. taksatorens e-mail til klageren den 2/11 2022."

Ankenævnet for Forsikring

20.

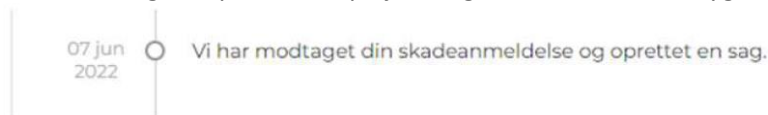
99153

Det er usandt at begge skader var anmeldt den 02.11.2022. Af Trygs egne dokumenter dateret den 19.10.2022 nedenunder ses opkaldsreferat, hvor skaden af juni måned bliver nævnt, og jeg aftaler med Tryg at kontakte værkstedet. Hvis skaden ikke var korrekt anmeldt tidligere, hvorfor har Tryg ikke nævnt det for mig under samtalen?

Skade-dato.: 04-06-2022
Akt.dato: 19-10-2022

betalt rep. Han vil så gerne have skade på egen bil rep...oplyst S/R for denne. Han finder værkst og ringer retur for evt trygrep

Nedenunder også klip af status på juni sagen i Min side hos Tryg:



Siden den 21.10.2022 (se min mailkorrespondance med Tryg herom) har jeg forsøgt at få min bil revurderet på baggrund af skade 1 og 3, men først den 14.11.2022 laver overtaksator en revurdering som det ses af nedenstående e-mailklip. Nævnet kan læse alle e-mail til Tryg som tidligere var sendt som bilag:

[mail af 14/11 2022 fra selskabets overtaksator til klageren]

Din bil:

VW TOURAN 7 SÆDER TDI CONCEPTLINE 90HK 6G 1,9 5D. MPV
KM. 280.294
Syn. 12-05-2021

Ud fra fejl som din bil har er min vurdering 20.500.- dette er handelspris på din bil ifm. juni sagen

Vil du have bilen lavet eller erstattet.

Desuden hvis udbedring af skade 1 og 3 ikke ville gøre en forskel, hvorfor nævner overtaksator det i sit første svar på revurdering af min bil?

[mail af 27/10 2022 fra selskabets overtaksator til klageren]

At der er flere skader på bilen ændre ikke handelsværdien.

Som jeg har skrevet før er det kr. 20.000.-

De nye skader er ikke udbedret, så det er standen på bilen nu.

Du kan vælge de 20.000.- eller få bilen lavet.

Jeg forventer et svar fra dig i dag, så vi kan få sagen lukket.

Jeg fastholder alle mine krav som tidligere var kommunikeret med nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af taksatorrapport af 17/10 2022 [skaden af 17/9 2022] fremgår bl.a.:

"DIV. OPLYSNINGER: TYPE :KOLLISION
ZONE: BAGPARTI

...

Ankenævnet for Forsikring

21.

99153

ARBEJDSLØN		2834,00 KR
...		
DIVERSE I ALT	513,50	513,50 KR
RESERVEDELE		9618,20 KR
LAK		4889,21 KR
...		
IALT INCL. MOMS		20719,63 KR"

Af intern note til taksatorrapport af 17/10 2022 fremgår bl.a.:

"Taksators vurdering af handelsværdi. Vejledende værdi se bilag. Meget rust og skal have lavet service."

Af taksatorrapport af 25/10 2022 fremgår bl.a.:

"TYPE: GLASSKADE		
ZONE: FORRUDE		
...		
ARBEJDSLØN		1199, 00 KR
RESERVEDELE		3487,00 KR
...		
IALT INCL. MOMS		4408,86 KR"

Af taksatorrapport af 25/10 2022 [skaden af 4/6 2022] fremgår bl.a.:

"ARBEJDSLØN		3433,50 KR
RESERVEDELE		1408,25 KR
LAK		2446, 71 KR
...		
IALT INCL. MOMS		8026,96 KR"

Af taksatorens e-mail af 14/11 2022 fremgår bl.a.:

"Er du ikke enig i fastsættelsen af bilens handelsværdi
Er du ikke enig i den fastsatte værdi, kan det aftales, at bilens handelsværdi skal afgøres ved syn- og skønsforretning. En aftale om syn- og skøn er bindende for begge parter
...
Den af parterne, der ønsker syn og skøn, betaler de omkostninger, der er forbundet med dette. Vi beder bilforhandlernes brancheforening udpege en syn og skønsmand. Hvis syn- og skønsmanden i sin afgørelse kommer frem til en højere værdi af bilen end den, som vi allerede har tilbudt, betalerne vi alle omkostninger til syn- og skønsmanden."

Af selskabets brev af 2/12 2022 fremgår bl.a.:

"Senest er du blevet tilbudt en kontanterstatning på 24.999 kr. per kulance og uden præjudice. Dette tilbud fastholdes, er ikke til yderligere forhandling og er til fuld og endelig afgørelse af sagen, skulle du vælge at tage imod."

Ankenævnet for Forsikring

22.

99153

Samtidig fastholdes tilbuddet om reparation af din bil, hvilket medfører, at du skal betale den ovenfor oplyste selvrisko 82.205 kr. + 1.500 kr.). Dette er heller ikke til yderligere forhandling.

Vi skal senest have modtaget din accept af det tilbud du vælger fredag den 9. december 2022. Ved afvisning eller manglende svar, skal jeg bede dig meddele, om du ønsker, at vores taksator sørger for bortskaffelse (salg) af din skadede bil, eller om du selv vil afhente bilen."

Af klagerens e-mail af 9/12 2022 fremgår bl.a.:

"Tryg har forlangt at jeg melder tilbage angående bilskadesagerne på min bil med nummerplade ... den 09.12.2022, og hermed er mit svar.

Jeg ridser nedenunder erstatningsmulighederne op sådan som jeg læser dem i Trygs besvarelser:

...

Jeg vælger at min bil erstattes med anden brugt sådan som det er beskrevet i min forsikring pkt. 9.4, hvis jeg får en anden bil tilbudt, da jeg mener at erstatte bilen med anden brugt er en del af min aftale. Afviser Tryg at følge min forsikrings aftale med dem gennem 15 år, vælger jeg at modtage det beløb, der svarer til den pris, Tryg skal betale for genstanden hos den leverandør der er anvist* som er 33.154,82 kr. jf. taksatorrapporterne (som er vedhæftede). Ved at trække selvrisko på 2.205 kr. + 1.500 kr., er beløbet: 29.449,82 kr. som skal betales til mig. Afviser Tryg at følge min forsikrings aftale med dem gennem 15 år, kan Tryg overføre til mig et beløb på 24.999 kr., som Tryg har tilbudt. Jeg har mine bekymringer vedrørende Trygs reparationstilbud, da jeg er usikker på den kvalitet af de brugte dele som Tryg jf. pkt. 9.4 har aftalt med deres fordelsværksted.

*anvist: Tryg har anvist en række fordelsværksteder, hvoraf jeg valgte en af dem ved anmeldelse af skaden

Under alle omstændigheder, forbeholder jeg retten til at indbringe sagen eller dele heraf til Forsikrings Ankenævnet (eller søge retshjælp)."

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Fra: [selskabet]

Sendt: 14. december 2022.

...

Nyt forligstilbud

Til trods for at dette første forligstilbud er bortfaldet, tilbyder vi dig igen forligsmæssigt kulant erstatning på 24.999 kr. uden præjudice og i henhold til reglerne om kontanterstatning i betingelserne, hvilket medfører, at der vil ske fradrag for selvrisko, som angivet i din police til fuld og endelig afgørelse. Det betyder, at vi overtager bilen ved udbetaling af kontanterstatning.

Dette tilbud er betinget af, at bilen ... er leveret til værkstedet ... senest den 21. december 2022 kl. 12.00. Det er ligeledes betinget af, at alle nøgler samt den originale registreringsattest leveres til værkstedet sammen med bilen, og at vi modtager skriftlig bekræftelse fra dig på denne mail, samme dag, hvor du afleverer bilen, som angiver, at bil, nøgler og registreringsattest nu er afleveret til værkstedet. Desuden skal jeg bede dig oplyse det kontonr. vi skal udbetale erstatningen til.

Ankenævnet for Forsikring

23.

99153

Hvis du ikke afleverer bilen som anvist og inden for fristen, bortfalder dette forligstilbud. Det medfører, at vi på det foreliggende grundlag ikke foretager os yderligere som varslet.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 15. december 2022

...

Det undrer mig også at Tryg nu meddeler mig at beløbet på 24.999 kr. bliver fratrukket selvrisiko.

...

Fra: [Selskabet]

Sendt: 19. december 2022

...

Som oplyst har du valgt ikke at tage imod vores oprindelige forligstilbud, som var til fuld og endelig afgørelse af sagen. Da du valgte at fastholde dine krav og samtidigt varslede indbringelse af sagen for Ankenævn for biler, kan du ikke samtidig acceptere dette forligstilbud til fuld og endelig afgørelse af sagen. Dette tilbud er således bortfaldet.

Du kan vælge at tage imod vores nye forligstilbud til fuld og endelig afgørelse. Vi får bilen mm. og du får pengene. Forliget er bindende for begge parter.

Du kan også vælge ikke at tage imod tilbuddet. Du beholder bilen og vi beholder pengene. Det kulante forligstilbud på 24.999 kr. bortfalder og det betyder, at vi som udgangspunkt herefter fastholder tilbuddet om en kontanterstatning på 20.700 kr. eller reparation af bilen iht. De tre fremsendte taksatorrapporter og dansk rets alm. forældelsesregler. Begge dele medfører, at du skal levere bilen til værkstedet. Begge dele medfører selvrisikoopkrævninger som oplyst i din police. Vælger du reparation, skal du betale den aftalte selvrisiko pr. skade. Vælger du kontanterstatning skal du betale selvrisiko én gang.

Nedenstående forligstilbud fastholdes i sin helhed."

...

Fra: [klageren]

Sendt: 20. december 2022 08:58

...

Jeg har behov for at forstå følgende:

1. Hvor meget selvrisiko i kroner der nu bliver nævnt i forbindelse med kontanterstatningen, og hvor står den selvrisiko i forbindelse med kontanterstatning nævnt i min forsikringsbetingelser?

...

Fra: [klageren]

Sendt: 20. december 2022 14:52

Hej,

I henhold til aftale med Tryg d.d. her er mit kontonummer hvor I kan sende 24.999 kr. ubeskåret: reg. Nr.: ...

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 20. december 2022 15:09

...

Tak for samtalen.

Ankenævnet for Forsikring

24.

99153

Vi anser din mail med dit kontonummer, som en accept af vores andet forligstilbud om kontanterstatning på 24.999. Udbetaling af denne kontanterstatning er dog fortsat betinget af, at du afleverer bilen ... til værkstedet ... senest den 21. december kl. 12.00.

Tilbuddet er ligeledes fortsat betinget af, at alle nøgler samt den originale registreringsattest leveres til værkstedet sammen med bilen, og at vi modtager skriftlig bekræftelse fra dig på denne mail, samme dag, hvor du afleverer bilen, som angiver at bil, nøgler og registreringsattest nu er afleveret til værkstedet.

...

Da skaden af 17. december 2022 er forårsaget af fuldt skyldig modpart, vil der ikke ske fradrag for selvrisko i forbindelse med accepten af den tilbudte kontanterstatning.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 21. december 2022 08.41

Jeg vågnede op med ondt i halsen og er utilpas. Derfor vil jeg venligst bede om at fristen til at aflevere bilen udsat til i morgen eller helst i overmorgen inden for værkstedets åbningstid. Hvis jeg får det bedre i løbet af dagen i dag, vil jeg forsøge at aflevere den i dag. Jeg er indforstået med at I kan udbetale mig de 24.999 kr. ubeskåret når bilen er afleveret.

Kan I venligst give værkstedet besked herom og sende mig en bekræftelse?

...

Fra: [Selskabet]

Sendt: 21. december 2022 09.21

...

Fristen fastholdes.

Såfremt bilen ikke er leveret til værkstedet indenfor fristen og til de angivne betingelser, er forliget bortfaldet.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 21. december 2022 12.33

...

Værkstedet har oplyst, at bilen ikke er blevet leveret til dem inden for fristen.

Forligstilbuddet er derfor nu bortfaldet som varslet.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 21. december 2022 15:58

...

Da jeg så svaret, gav det mig så meget stress at Tryg afviste at udsætte fristen og jeg skyndte mig at ringe til Tryg for at få fristen udsat med bare en time i håb om at jeg kunne finde nogen til at aflevere bilen. Jeg er chokeret over at Tryg alligevel vælger ikke at udsætte fristen med bare en time og vælger i stedet for at droppe forligstilbuddet."

Af e-mail af 18/4 2023 fra overtaksatoren fremgår bl.a.:

"Hvis skaden på v forskærm og f kofanger var blevet lavet, ville bilens pris ikke ændre sig, dette er pga. den generelle stand, da det er meget kosmetisk.

Vi ville spartle kofanger i v side samt rette bulen ved lygte og ikke lavet andet af rusten på skærmen, som er meget rusten, dette forsvinder ikke ved en maling og har intet med skaden at gøre.

Ud fra min faglige vurdering ville handelsprisen ikke ændre sig, men den ville trods alt få malet en kofanger samt en del af skærmen.

Da bilens kosmetiske stand ikke ville blive forbedret, andet end maling af f kofanger.(som har flere skader midt på som ikke bliver lavet)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. Erstatning og krav til dokumentation

...

9.2 Hvordan beregnes erstatning for Stilstandsforsikring samt Delkasko- og Kaskoforsikring

Vi kan erstatte tabet/skaden enten ved

- reparation af bilen.
- genlevering.
- udbetaling af kontanterstatning.

Har du købt Stilstandsforsikring eller Delkaskoforsikring erstattes med de begrænsninger, der er beskrevet under Delkaskoforsikring, pkt. 4.2 eller under Stilstandsforsikring, pkt. 6.

Ved anmeldelse af et tab/en skade kan vi forlange dokumentation for det rejste krav, fx original købekontrakt, købsnota, finansierings-/ leasingaftale eller regning. Kan du ikke sandsynliggøre eller dokumentere dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.

9.3 Reparation

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

Reparation må ikke påbegyndes uden aftale med os. Mindre reparationer kan dog sættes i gang, hvis det vil være ulovligt at køre videre med bilen.

Hvis en skade på bilens ruder lovligt kan repareres, kan vi kræve, at ruden repareres frem for udskiftning.

Vi forbeholder os ret til at anvise reparatør og leverandør af reservedele.

Der ydes ikke erstatning for

- forøgede udgifter ved reparation foretaget uden for normal arbejdstid.
- forbedringer eller ændringer, fx som følge af nødvendig udskiftning af slidte eller tærede dele.
- forringelse af bilens værdi som følge af reparation, medmindre du har købt tillægsgdækning for værdiforringelse, se pkt. 5.6
- 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.

9.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning udbetales hvis

- skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de regler, myndighederne har fastsat.

...

- vi skønner, at det ikke kan svare sig at reparere bilen.

Erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling. Værdien af fastmonteret ekstraudstyr erstattes med den værdi, som bilen derved er forøget med, dog maks. 30.000 kr. Er der købt tillægsforsikring Ekstraudstyr, se pkt. 5.4, vil det samlede maksimale beløb vi erstatter ekstraudstyr med, fremgå af forsikringsaftalen.

...

Bilen tilhører os, når der er udbetalt kontanterstatning"

Nævnet har fået forelagt annonce på en VW Touran 1,9 TDI 90 fra 2006 med kilometerstand på 299.000 km. til 27.900 kr., fotografi af skaden foran på bilens venstre side, og fotografier af rust på klagerens bil.

Nævnet udtaler:

Klager anmeldte den 19/9 2022, at en bagvedkørende bil den 17/9 2022 havde ramt hans bil. Klagerens bil var en VW Touran fra 2006 med kilometerstand på 280.294. Den 10/10 2022 tilbød taksatoren reparation af bilen eller kontanterstatning på 20.719 kr. svarende til skadesudgiften. Den 21/10 2022 gjorde klageren opmærksom på, at han også ville have dækket udskiftning af forruden og en tidligere skade fra 4/6 2022 på kofangerens venstre side. Taksatoren opgjorde skadesudgiften for udskiftning af forruden til 4.408,86 kr. og skadesudgiften for skaden af 4/6 2022 til 8.026,96 kr. Selskabet fremsatte den 28/11 2022 og igen den 10/12 2022 forligstilbud på 24.999 kr. til fuld og endelig afgørelse. Selskabet udbetalte den 23/12 2022 kon-

Ankenævnet for Forsikring

27.

99153

tanterstatning på 20.700 kr. med henvisning til, at forligstilbuddene var bortfaldet. Den 9/1 2022 udbetalte selskabet yderligere 19 kr. og 0,08 øre i renter.

Klageren kræver, at selskabet køber ham en anden, tilsvarende brugt bil. Han har anført, at han efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.4. har ret til at få genleveret en brugt bil – og ikke kun få bilens økonomiske værdi erstattet.

I anden række kræver klageren kontanterstatning på 29.449,82 kr. svarende til den samlede skadesudgift for alle tre skader på 33.154,82 kr. fratrukket selvriskobeløbet. Han har anført, at han – idet han afslog selskabets tilbud om at lade bilen reparere for 33.154,84 kr. – har ret til i stedet at få udbetalt beløbet, idet det fremgår af punkt 9.4, at "Afstår 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".

I tredje række kræver klageren erstatning på 24.999 kr. i overensstemmelse med selskabets to forligstilbud. Han har anført, at han ikke forstod formuleringen "til fuld og endelig afgørelse" i selskabets første forligstilbud. Han har anført, at "desuden havde jeg ikke forestillet mig at et forbehold om at indbringe sagen til Ankenævnet ville være en af årsagerne for at Tryg forfaldt forligstilbud 1, vel at mærke at Tryg ved enden af deres tilbud henviser til Ankenævnet hvis man vil klage". Klageren har vedrørende selskabets andet forligstilbud anført, at han "flere timer inden fristens udløb meddeler Tryg skriftligt, at jeg blev syg. Da jeg ca. ½ time før fristens udløb bliver opmærksom på, at Tryg afviste min anmodning om udsættelse af fristen ringer jeg og beder om udsættelse af fristen med ca. en time i håb om at jeg kunne finde nogen til at aflevere min bil. Trygs medarbejder lover at vende tilbage hvilket ikke var sket. I stedet for vælger Tryg ved ca. kl. 12:30 samme dag at sende mig en e-mail at forligstilbud 2 forfalder".

Selskabet har anført, at selskabet ifølge nævnspraksis ikke er forpligtet til at yde erstatning i form af genlevering af køretøj. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, at selskabet kan erstatte skaden ved genlevering.

Selskabet har anført, at klagerens svar på forligstilbud 1 ikke indeholdt en entydig accept af tilbuddet og derfor må anses som et afslag, jf. aftalelovens § 6, stk. 1. Selskabet har anført, at forligstilbud 2 var betinget af, at klageren overholdt tidsfrist for levering af bil til værkstedet. Klageren accepterede skriftligt tilbuddet, men overholdt ikke betingelserne angivet i tilbuddet, hvorefter tilbuddet bortfaldt som varslet. Dette følger af almindelige aftaleretlige principper.

Selskabet har anført, at selskabet er ikke forpligtet til at betale større erstatning, end bilens kontante handelsværdi. Selskabet har anført, at kontanterstatningen "er fastsat som den skønnede handelsværdi på tidspunktet for skade 2 og med fradrag for bilens stand jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 ... I tillæg hertil har overtaksator efterfølgende oplyst, at bilens handelsværdi - trods disse to ekstra skader – ikke kan fastsættes højere end 20.000 kr. Dette er begrundet i at både skade 1 og skade 3 begge anses for kosmetiske skader, der sammenholdt med bilens generelle stand, samlet medfører, at faktisk udbedring af disse skader konkret ikke ville have forøget bilens handelsværdi".

Forligstilbud

Af selskabets brev af 2/12 2022 fremgår det, at "Senest er du blevet tilbudt en kontanterstatning på 24.999 kr. per kulance og uden præjudice. Dette tilbud fastholdes, er ikke til yderligere forhandling og er til fuld og endelig afgørelse af sagen, skulle du vælge at tage imod. Samtidig fastholdes tilbuddet om reparation af din bil, hvilket medfører, at du skal betale den ovenfor oplyste selvrisko 82.205 kr. + 1.500 kr.). Dette er heller ikke til yderligere forhandling. Vi skal senest have modtaget din accept af det tilbud du vælger fredag den 9. december 2022".

Af klagerens svar af 9/12 2022 fremgår det, at "... kan Tryg overføre til mig et beløb på 24.999 kr., som Tryg har tilbudt. Jeg har mine bekymringer vedrørende Trygs reparationstilbud, da jeg er usikker på den kvalitet af de brugte dele som Tryg jf. pkt. 9.4 har aftalt med deres fordelsværksted.*anvist: Tryg har anvist en række fordelsværksteder, hvoraf jeg valgte en af dem ved

Ankenævnet for Forsikring

29.

99153

anmeldelse af skaden. Under alle omstændigheder, forbeholder jeg retten til at indbringe sagen eller dele heraf til Forsikrings Ankenævnet (eller søge retshjælp)".

Af selskabets e-mail af 14/12 2022 fremgår "Nyt forligstilbud. Til trods for at dette første forligstilbud er bortfaldet, tilbyder vi dig igen forligsmæssigt kulant erstatning på 24.999 kr. uden præjudice ... Dette tilbud er betinget af, at bilen ... er leveret til værkstedet ... senest den 21. december 2022 kl. 12.00. Det er ligeledes betinget af, at alle nøgler samt den originale registreringsattest leveres til værkstedet sammen med bilen, og at vi modtager skriftlig bekræftelse fra dig på denne mail, samme dag, hvor du afleverer bilen, som angiver, at bil, nøgler og registreringsattest nu er afleveret til værkstedet ... Hvis du ikke afleverer bilen som anvist og inden for fristen, bortfalder dette forligstilbud".

Af klagerens e-mail af 21/12 2022 kl. 08.41 fremgår det, at "Jeg vågnede op med ondt i halsen og er utilpas. Derfor vil jeg venligst bede om at fristen til at aflevere bilen udsat til i morgen eller helst i overmorgen inden for værkstedets åbningstid. Hvis jeg får det bedre i løbet af dagen i dag, vil jeg forsøge at aflevere den i dag. Jeg er indforstået med at I kan udbetale mig de 24.999 kr. ubeskåret, når bilen er afleveret. Kan I venligst give værkstedet besked herom og sende mig en bekræftelse?".

Af selskabets e-mail af 21/12 2022 kl. 09.21 fremgår det, at "Fristen fastholdes. Såfremt bilen ikke er leveret til værkstedet inden for fristen og til de angivne betingelser, er forliget bortfaldet".

Af selskabets e-mail af 21/12 2022 kl. 12.33 fremgår det, at "Værkstedet har oplyst, at bilen ikke er blevet leveret til dem inden for fristen. Forligstilbuddet er derfor nu bortfaldet som varslat".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke er bundet af forligstilbuddene. Nævnet kan derfor ikke på denne baggrund pålægge selskabet at udbetale 24.999 kr. til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets forligstilbud af 2/12 2020 er erstattet af selskabets forligstilbud af 14/12 – 2022.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets forligstilbud af 14/12 2022 er betinget af, at klageren indleverer sin bil til værkstedet senest den 21. december 2022 kl. 12.00. Idet klageren ikke har overholdt denne betingelse, er der ikke indgået en bindende aftale, og forligstilbuddet er bortfaldet.

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

Genlevering

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at "Vi kan erstatte tabet/skaden enten ved: Reparation af bilen. Genlevering. Udbetaling af kontanterstatning". Af punkt 9.3 fremgår det, at "Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden". Af punkt 9.4. fremgår det, at "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". Af punkt 9.5 fremgår det, at "Kontanterstatning udbetales hvis: Skaden er så stor, at reparationsudgiften vil medføre, at der skal tilbydes eller ydes kontanterstatning efter de regler, myndighederne har fastsat. Vi skønner, at det ikke kan svare sig at reparere bilen. Erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for mod kontant betaling".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at købe en anden tilsvarende bil til klageren, og at selskabet har opgjort en kontanterstatning.

Ankenævnet for Forsikring

31.

99153

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne ikke er forpligtet til at yde erstatning i form af genlevering, hvilket nævnet bekendt heller ikke praktiseres af selskaberne. Nævnet henviser til sag 78.588.

Nævnet har også lagt vægt på, at de samlede reparationsomkostninger overstiger taksatorens værdiansættelse af bilen, og at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.5. kan udbetale kontanterstatning, hvis selskabet skønner, at det ikke kan svare sig at reparere bilen.

Spørgsmålet er herefter om selskabet har værdiansat bilen korrekt.

Værdiansættelse af bilen

Af e-mail af 18/4 2023 fra overtaksatoren fremgår det, at "Hvis skaden på v forskærm og f kofanger var blevet lavet, ville bilens pris ikke ændre sig, dette er pga. den generelle stand, da det er meget kosmetisk. Vi ville spartle kofanger i v side samt rette bulen ved lygte og ikke lavet andet af rusten på skærmen, som er meget rusten, dette forsvinder ikke ved en maling og har intet med skaden at gøre. Ud fra min faglige vurdering ville handelsprisen ikke ændre sig, men den ville trods alt få malet en kofanger samt en del af skærmen. Da bilens kosmetiske stand ikke ville blive forbedret, andet end maling af f kofanger. (som har flere skader midt på som ikke bliver lavet)".

Selskabet har fremlagt en salgsannonce på en tilsvarende bil fra 2006 med kilometerstand på 299.000 km. til 27.900 kr.

Af fotografier fremgår det, at klagerens bil har rustskader nederst på venstre bagdør, nederst på venstre fordør, ved venstre bagerste skærm, højre bagerste skærm, og udtalte rustskader ved venstre forreste skærm og over bagklappen over nummerpladen.

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

Ankenævnet for Forsikring

32.

99153

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at selskabets erstatning på 20.719 kr. ikke svarer til det beløb, som en tilsvarende bil af samme alder og stand kunne være anskaffet for mod kontant betaling på skadestidspunktet. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere den erstatning, som selskabet har fastsat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på den salgsannonce, selskabet har fremlagt, og at det på denne baggrund forekommer rimeligt, at selskabet har fastsat handelsværdien på klagerens bil til 20.719, idet klagerens bil til sammenligning har en del synlige rustskader, hvoraf nogle forekommer af mere alvorlig karakter.

Nævnet bemærker, at der ikke er belæg for at læse forsikringsbetingelserne således, at klageren – når de samlede reparationsomkostninger for de tre skader løber op i 33.154,82 kr. – har ret til at få udbetalt en kontanterstatning, der svarer til reparationsomkostningerne. Klageren er alene berettiget til at modtage en kontanterstatning, der er fastsat til det beløb en tilsvarende bil af samme alder og stand, inkl. ekstraudstyr, vil kunne anskaffes for på skadestidspunktet mod kontant betaling. Nævnet bemærker, at en højere erstatning vil føre til en uberettiget vinding, jf. herved forsikringsaftalelovens § 39.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

33.

99153

Jens Kruse Mikkelsen

formand