

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 99883:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring. I klageskema af 23/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi har fået et stenslag i forruden, som vi anmelder til Codan.

Vi kan se i betingelserne, at vi ikke skal betale selvrisiko for reparation af stenslag.

Under reparationen hos Carglass, revner forruden, og vi får at vide, at forruden skal skiftes.

Nu mener Codan, at skaden har ændret karakter, og at den nu er en udskiftning af forruden, hvilket der skal betales en selvrisiko for. De oplyser, at vi har "skrevet under på", at der er en risiko for, at ruden revner i forbindelse med reparationen.

Vi har forklaret, at der er tale om en skade, der oprindeligt var en stenslagsskade. En skade, der kan repareres, jf. policebetingelserne.

Vi har ved anmeldelsen til Codan sendt bilen til reparation som led i forsikringssagen. Vi mener derfor, at der sker identifikation mellem Codan og os. Vi har ikke mulighed for at få bilen repareret uden at acceptere risikoen for revnedannelse.

Vi forklarer Codan, at det i første omgang må være værkstedet, der skal føre bevis for, at skaden er sket som en hændelig begivenhed. Ellers skal de selv udbedre skaden for egen regning. Codan mener, at dette er på plads, hvorefter vi falder tilbage til, at der skal ske udskiftning af ruden.

Vi oplyser, at der i Codans policebetingelser ikke fremgår, at stenslag, der ikke kan repareres, skal betragtes som en skade, der kræver forrudeskift med dertil hørende selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99883

Da bilen ankom til værkstedet registreres skaden som en stenslagsskade.

Den vurderes også til at kunne repareres.

Codan fastholder, at skaden nu betragtes som en skade, der kræver forrudeskift, hvilket vi skal betale en selvrisiko for.

Derudover, at vi kunne have valgt at foretage en udvidet forsikring, hvorved der heller ikke ville være en selvrisiko ved udskiftning af forruden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de anerkender, at reparationen, der omfatter udskiftning af forruden, skal betales fuldt ud af Codan. At vi med andre ord ikke skal betale selvrisiko i forbindelse med reparationen.

Selskabet har i brev af 15/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

18.04.2023 kørte klager bilen til Carglass, for at få repareret to stenslag. Under selve reparationsprocessen revnede frontruden, med udløb fra stenslagene.

Senere samme dag var klager og selskabet i dialog om skaden og i forlængelse heraf fremsendte selskabet en skrivelse til klager om, at udskiftning af frontruden ville være med selvrisiko, jf. klagers bilag 'Gmail...Apr182023'.

Den 21.04.2023 var klager og selskabet igen i dialog om skaden og i forlængelse heraf fremsendte selskabet endnu en skrivelse til klager om, at selskabet fastholdt at udskiftning af frontruden ville være med selvrisiko, jf. klagers bilag 'Gmail...Apr212023'.

Den 27.04.2023 modtog selskabet en skrivelser fra klager, hvori klager henvist til, at udskiftningen af frontruden skulle være uden selvrisiko, jf. klagers bilag 'Gmail...Apr272023'.

Den 03.05.2023 skrev selskabet til klager og meddelte, at selskabet fastholdt at udskiftning af frontruden ville være med selvrisiko, jf. klagers bilag 'Gmail...May32023'.

Den 13.06.2023 fik klager udskiftet frontruden hos Carglass.

Den 15.06.2023 afviste Carglass overfor selskabet at være ansvarlig for skaden.

Som bilag 2 fremlægges Redegørelse fra Carglass.

Selskabets indstilling til sagen

Hovedårsagen til skaden på frontruden er to stenslag. Da frontruden er ødelagte pga. stenslagene, vil en reparation alene udsætte rudeskiftet. Der er imidlertid altid risiko for, at stenslagene kan revne både inden, under og efter reparationen, da der kan være spændinger i glasset, som hverken kan ses eller måles.

Ankenævnet for Forsikring

3.

99883

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 6, pkt. 6.1, at; *"Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale."* Det fremgår efterfølgende af pkt. 6.2, at der ikke skal betales selvrisiko for; *"stenslag i frontruden der kan repareres, hvis du har tilvalgt kasko eller delkasko."*

Eftersom at skaden – de to stenslag – ikke kunne repareres, fastholder selskabet at udskiftning af frontruden medfører opkrævning af den gældende selvrisiko.

Klageren har i mail af 14/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder, at der ikke står nogen steder i policen eller forsikringsvilkårene i øvrigt, at skaden betragtes som en ny slags skade, når stenslaget medfører revnedannelse eller anden skade, der nødvendiggør udskiftning af ruden.

Som forsikringstager - og dermed den svage part - bør det være formuleret eksplicit, at skaden omfattes af reglerne omkring selvrisiko, hvis forruden i forbindelse med reparation går i stykker.

Derudover ser jeg ikke, at der er foretaget en redegørelse fra autoværkstedets side. Det anføres, at det kan ske, at det ikke er muligt at forudse. Hvis det er tilfældet, at en skade i forbindelse med reparation af stenslag altid betragtes som et hændeligt uheld - på forsikringstagers risiko - er der ikke grund til at bede om en redegørelse. Det fremgår ganske rigtigt, at der ikke stilles garanti for, at stenslaget kan udbedres uden samtidig skade på forruden. Men det fremgår ikke eksplicit, at det så er forsikringstager, der bærer risikoen.

Hvis ikke Ankenævnet for Forsikring kritiserer dette forhold, vil Forbrugerombudsmanden formentlig påtale det.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets mail til klageren af 6/4 2023 fremgår bl.a.:

"Skaden på din forrude er dækket af din kaskoforsikring med en selvrisiko på 6545 kr.

Værkstedet har forsøgt at reparere stenslaget, men da stenslaget efterfølgende er løbet, skal forruden udskiftes.

Der er en risiko for at ruden løber ved reparation, dette har I også skrevet under på hos Carglass.

Vi forholder os til om ruden bliver udskiftet eller repareret - begge dele er dækket af kaskoforsikringen.

Ved reparation af stenslag er der ingen selvrisiko og ved udskiftning er der den valgte selvrisiko på kaskoforsikringen.

Selvom det er sket på værkstedet, har de ikke lavet en fejl så vi kan gøre dem ansvarlig for skaden, da I selv har skrevet under på at der risiko for at reparation ikke lykkedes."

Af selskabets mail til klageren af 3/5 2023 fremgår bl.a.:

"Tak for jeres mail, som jeg hermed besvarer jf. de punkter I har sat.

1. Hvis I mener, at Carglass har forvoldt skaden ved grov uagtsomhed, er det jer der skal bevise dette, da det er jer der har et krav i sagen. Det vil altid være kravstiller, der har bevisbyrden i sagen.

2. Jeg har ikke Carglass betingelser liggende, da de er en samarbejdspartner, men ikke hører under Codan. Men det er korrekt, at det er en kendt risiko at ruden kan revne som følge af reparation af et stenslag.

3. Det er korrekt at forsikringen dækker denne skade, der er sket i Carglass' varetægt. Men denne er dækket under Kaskoforsikringen, hvor der jf. jeres police er en Selvrisko på 6.545,00 kr.

Det er korrekt at der fremgår af Betingelserne, at der ikke betales selvrisko ved et stenslag der kan repareres. Men da dette ikke længere blot er et stenslag der kan repareres, gælder denne betingelse ikke længere. Her vil det være en Kaskoskade med Selvrisko.

4. Som tidligere nævnt, er det korrekt at vi har et samarbejde med Carglass. Men dette ændrer ikke det faktum at, det er en risiko ved reparation af stenslag, at ruden kan revne. Carglass har derfor ikke gjort noget ansvarspådragende, der gør at ruden revner.

Hvis vi sender et krav mod Carglass og de afviser at være erstatningsansvarlige for skaden, vil dette kræve en retssag, som vi ikke er forpligtet til at føre. Det vil derfor være en retssag I selv skal føre mod Carglass.

I denne sag har vi allerede talt med Carglass, som fortæller at ruden er revnet under reparationen af stenslag.

Hvis I sender sagen igennem Ankenævnet, vil dette være en sag imod os og ikke imod Carglass. Derfor vil Ankenævnet ikke kunne ændre afgørelsen overfor Carglass.

Af redegørelse fra Carglass af 15/6 2023 fremgår det bl.a.:

Når forruden har fået et stenslag, er forruden i princippet gået i stykker. Vi vil gerne forsøge at lave en reparation af denne skade, for at udsætte rudeskiftet.

Men der er desværre altid en risiko for at et stenslag, kan revne både inden, under og efter reparation. Det er grundet, at der kan være spændinger i glasset vi hverken kan se eller måle på.

Vi informerer om risikoen ved at få lavet et stenslag inden vi påbegynder reparationen, og kunden bliver også oplyst på skrift i den ordrebekræftelse og de salgs- og leveringsbetingelser vi sender (sendt til kunden d. 13/04/2023)

Jeg har vedhæftet hvad der er sendt til kunden, se evt. i ordrebekræftelse: Salgs-, leverings- og reparationsbetingelser og afsnit 5. Særligt om reparationer i carglass betingelser.

Som en service tilbyder vi at kreditere prisen for reparationen til betaleren (Codan) ved samtidig book af rudeskift hos Carglass. Kunden skal så betale den selvrisiko, der er i forbindelse med et rudeskift.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6 Selvrisiko

6.1 Hvad er en selvrisiko?

Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale.

Selvrisikoens størrelse står i policen. Hvis vi lægger ud for et selvrisikobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som din forsikring.

6.2 Du skal ikke betale selvrisiko for

...

– skader, der sker, mens bilen er hos reparatør, forhandler eller lignende. Dog hvis den pågældende er ansvarlig for skaden, opkræver eller trækker vi selvrisikobeløbet hos den pågældende

...

– stenslag i frontruden der kan reparerer, hvis du har tilvalgt kasko eller delkasko."

Nævnet udtaler:

Selskabet har oplyst, der var kommet 2 stenslag i klagerens bils forrude, og at klageren den 18/4 2023 kørte bilen til Carglass, for at få repareret stenslagene. Under selve reparationsprocessen revnede frontruden, med udløb fra stenslagene.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko for udgiften udskiftning af forruden og kræver, at selskabet frafalder kravet om betaling af selvrisiko. Klageren henviser til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der ikke skal betales selvrisiko ved reparation af stenslag. Klageren har videre anført, "Vi har ved anmeldelsen til Codan sendt bilen til reparation som led i forsikringssagen. Vi mener derfor, at der sker identifikation mellem Codan og os. Vi har ikke mulighed for at få bilen repareret uden at acceptere risikoen for revnedannelse. Vi forklarer Codan, at det i første omgang må være værkstedet, der skal føre bevis for, at skaden er sket som en hændelig begivenhed. Ellers skal de selv udbedre skaden for egen regning. Codan mener, at dette er på plads, hvorefter vi falder tilbage til, at der skal ske udskiftning af ruden. Vi oplyser, at der i Codans policebetingelser ikke fremgår, at stenslag, der ikke kan reparerer, skal

Ankenævnet for Forsikring

6.

99883

betragtes som en skade, der kræver forrudeskift med dertil hørende selvrisiko. Da bilen ankom til værkstedet registreres skaden som en stenslagsskade. Den vurderes også til at kunne repareres."

Selskabet har heroverfor bl.a. anført, at hovedårsagen til skaden på frontruden er to stenslag, og at der altid er risiko for, at stenslagene kan revne både inden, under og efter reparationen, da der kan være spændinger i glasset, som hverken kan ses eller måles. Da de to stenslag ikke kunne repareres, har selskabet over for nævnet fastholdt, at udskiftningen af frontruden medfører opkrævning af den gældende selvrisiko.

Nævnet lægger til grund, at årsagen til, at ruden ikke kunne repareres, men måtte udskiftes, var udviklingen i de revnedannelser, der var en følge af stenslagene. Det kan ikke lægges til grund, at reparatøren har handlet uagtsomt i forbindelse med reparationen.

Nævnet finder, at det med fornøden klarhed fremgår, at en udskiftning af en rude medfører opkrævning af den policemæssige selvrisiko.

Nævnet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, at der efter indleveringen af bilen til reparation muligt kan være sket en forværring af revnedannelserne i ruden som følge af stenslagene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

99883

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings