

Ankenævnet for Forsikring

Den 29. maj 2024 blev i sag nr. 101183:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 14/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Friskadedækning

Forsikringstager har behørigt anmeldt skaden rettidigt, og skriftligt. Da UT ikke hører fra selskabet, kontakter ut selskabet telefonisk, hvor det oplyses at skaden ikke er omfattet af friskade, selv om skaden sker i forbindelse med den kraftige storm, og selv om ut, oplyser at skaden er sket i mørk skovområde efter kl. 23 den pågældende aften, men LF mener ikke at der er tale om grene der falder ned, men der ligger på vejen. Men fakta er at det er flyvende grene, oppe fra træerne, og ikke grene der ligger på vejen, men de grene som ejers bil rammes med er grene oppefra, og det giver næsten sig selv, at de rammer vejen, når de kommer oppefra, de kan jo ikke flyve tilbage og sætte sig på træerne igen. Men LF fastholder i telefonen. og det klages der over den 3. januar 2023 efter, at Ut har modtaget opkrævning på selvriskoen kr. 4.303.00.

Ut sender en klage til LF, og modtager en kvittering for at denne klage er modtaget. slutningen af januar modtager ut, en rykker for selvriskoen, men lader denne hvile, idet der efter klagers overbevisning, kørte en klagesag. I dag, modtager Ut så en mail, hvor der varsles bål og brand.

LF modtaget den 14. februar 2024 kl. 11.20

Vedlagt girokort vedr. selvrisiko på skade sket d. 23.10.2023

Girokort er tidligere fremsendt til e-Boks.

Beløbet ses imidlertid ikke indbetalt.

Hvis ikke beløbet bliver indbetalt inden 3 hverdage, vil sagen blive sendt til inkasso og kaskodækningen slettes og ansvarspræmien forhøjes med 200%.

Beløbet kan overføres til følgende konto.

...

Venlig hilsen

Lokal Forsikring G/S

...

Citat slut.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101183

Ut kontakter [medarbejder] og henviser til at sagen er til behandling i LF, i og igen oplyser at ut er uenig i betaling af selvriskoen, henset til at sagen behandles som klagesag. Det kunne [medarbejder] godt forstå.

Og ville kontakte skadesafdelingen.

Klokken 16.58 modtager ut en mail fra LF, om at de fastholder deres krav på betaling af selvriskoen.

Ut har derpå betalt selvriskoen under skarp protest og oplyst at sagen vil blive fremmet for ankenævnet for forsikring.

1. Ut har aldrig modtaget en afvisning, iht, om skaden var dækket under bilens friskade, dette er kun telefonisk, og som ut, har reageret på.

Havde ut fra starten haft kendskab til, alle finurlighederne i friskadeordningen, havde denne aldrig været tilkøbt, dernæst har UT aldrig modtaget, betingelserne for friskade, før dd.

Når ankenævnet gennemgår denne sag, bør man også have et øje på, at samtlige af vores forsikring, som grundlag i tidligere skader, alle har fået et hak i oppegående retning. Dette fremgår også af varslingsbreve, vi har modtaget fra selskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de tilbagebetaler selvriskoen der dd. er indbetalt med kr. 4303.00 inkl. rykker på kr. 100,00 - og at selskabet beklager denne sagsbehandling, og at selskabet retter ind.

Hvis ankenævnet ønsker øvrige dokumentation, kan dette fremsendes på anmodning, vi har gemt alt inkl. kvitteringer for modtagelse samt afsendelse."

Klageren har i meddelelse af 21/2 2024 bl.a. anført:

"Notat: Sagen omhandler ikke alene Kasko, men den udvidet (pludselig opstået skade) Som er tilkøbt til begge vores køretøjer, det er således ikke alene selve kaskodækningen."

Selskabet har den 28/2 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager mener, at skaderne på bilen skyldes nedstyrtende grene, og dermed er omfattet af friskadedækningen, hvis selvrisiko er på 0 kr.

Overordnet fastholder Lokal Forsikring vores afgørelse i sagen, idet vi ikke mener, at klagers skade skal dækkes under friskadedækningen, men derimod på bilens kaskodækning, hvor selvriskoen er højere.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 23. oktober 2023, at hans bil den 20. oktober 2023 kl. 23.00 blev beskadiget i forbindelse med stormvejr. Skadeanmeldelsen er vedlagt som Bilag A.

I forbindelse med skadeanmeldelsen oplyste klager bl.a. følgende:

'Beskriv udførligt hvordan og hvorfor skaden skete

Under min vej hjem fra vagt kl. 14-23 ..., kører jeg på en skovstrækning ... hvor bilen bliver ramt af flere genstande, som tydeligvis er grene, og bilen rammer en større gren der blev

slynget ud på vejen, der slår imod for kofanger, og kort efter rammes bilen på forskærm højre side, af endnu et smæk, og mærker at en gren kortvarigt trækkes med ved højre forhjul, for derefter at slippe igen. Da vi ser på skaderne, efter det bliver lyst, kan vi se at kofanger er flækket/knækket mens at der er sket mindre lakskader på forskærm/skærme. Da jeg igennem hele den mørke strækning efterfølgende kan konstatere at der lå mange grene på både vejen og i rabatten, var farten i gennemsnit max 60 kmt.'

Senere i anmeldelsen fremgår yderligere blandt andet følgende:

'Hvor er bilen skadet?

Front, Højre side

Højre side

Højre side front

Hvilke ting er skadet?

Kofanger for er flækket. mindre lakskader på forskærm/skærme'

Den 2. november 2023 kvitterede vores autoskade-afdeling for anmeldelsen og bad klager aflevere

bilen på værksted. I forbindelse med kvitteringen blev klager oplyst om, at skaden ville medføre betaling af en selvrisiko på 4.203 kr. Anmeldelseskvitteringen er vedlagt som Bilag B.

Samme dag blev afdelingen kontaktet af klager, der mente, at skaden skyldtes nedstyrtende genstande og derfor skulle dækkes som friskade. Dette blev afvist af skadebehandleren med henvisning

til beskrivelserne i skadeanmeldelsen. Telefonnotatet er vedlagt som Bilag C.

Af værkstedets taksatorrapport (Bilag D) fra 11. december 2023 fremgår, at skadezonen var bilens front. Herudover fremgår de reparationer, der er blevet dækket i forbindelse med skaden, bl.a. af-/påmontering af kofanger og hjulkassedel, samt reparation af venstre tågelygte. Taksators billeder af skaden før udbedring er vedlagt som Bilag E-J.

Sammenfatning

Klager har tegnet forsikring i Lokal Forsikring, som er reguleret af forsikringsbetingelserne med betingelsesnummer 4102.02.2023 (Bilag K). Klager har tegnet friskadedækning, som friholder for opkrævning af selvrisiko i en række tilfælde, bl.a. iht. betingelsernes pkt. 18.1.4:

'18.1.4

Nedstyrtning af genstande på køretøjet (ikke genstande, som er anbragt af forsikringstageren eller dennes husstand, hvor køretøjet er placeret - f.eks. brændestabel, stiger m.v.).'

Det er et helt overordnet forsikringsretligt princip, at klager skal bevise/sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettiget skade. Det er således i denne sag afgørende, at klager kan bevise/sandsynliggøre, at bilen blev beskadiget af grene eller andet, der faldt ned på bilen.

Ud fra forklaringen i skadesanmeldelsen og skadezonerne på bilen, jf. taksatorrapporten og billederne fra taksator, finder vi det ikke sandsynliggjort, at skaderne er sket ved at grene, i frit fald, er faldet ned og har ramt bilen. Derimod tyder meget på, at klager har påkørt grene, der var faldet ned på jorden i forbindelse med stormen, og har skadet bilen ved påkørsel.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101183

På den baggrund fastholder vi, at skaden ikke er omfattet af klagers friskadedækning, men derimod af den generelle kaskoforsikring, og at kravet om betaling af selvrisiko på 4.203 kr. i sagen således er berettiget."

Klageren har i brev af 18/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder sin påstande samt anbringender.

Klager ... skal i forbindelse med indklagedes svar af den 28. februar 2024 gøre følgende gældende nemlig at,

1. Klager ikke kan genkende ordlyden i det af indklagedes fremlagte telefonnotater, i det klager klart har gjort opmærksom på detaljerne omkring skaden og dennes omfang, allerede ved indgivelse af anmeldelsen søndag d 22 oktober 2023 altså 2 dage efter skaden er sket. (Bilag.5-5a-5b).

Samt at,

2. Klager kontakter indklagede pr telefon d 2 november 2024 for at spørge ind til om køretøjet kan/skal køres på værksted med henblik på, taksering af skaden.

(Indklagede opfordres til at fremlægge telefonnotat fra samtalen)

Samt at,

3. Indklagede spørger ind til skaden og skadens omfang. Klager svarede på de spørgsmål der blev stillet således, at der ikke var tvivl om forløbet i og omkring skadens opståen. Og enslydende var det, at skaden er sket under stormen den 20. oktober 2023 sent om, aftenen i et mørkt og ikke belyst skovområde hvorved køretøjet både blev ramt af nedfaldne grene samt grene der blev slynget ud imod bilen, Hvorfor der ingen lunde er tale om, at fører påkører træer eller grene på selve vejen. Indklagede oplyste slutteligt, at selskabet så ikke ville dække skaderne under friska-deordningen, hvilket klager selvsagt reagerede skarpt på.

(Indklagede opfordres til at fremlægge et samlet og komplet telefonnotat fra samtalen ud over det i bilag 6 beskrevne)

Samt endvidere at,

4. Indklagede samme dag, den 2. november 2023, reagerer med e-post skrivelse der på dette tidlige

grundlag varsler, at klager skal betale selvrisikoen og klager i øvrigt kan køre bilen på værksted for taksering. Derved er der taget en forudgående administrativ beslutning før bilen takseres. (Bilag 6).

Klager har telefonisk reageret herpå der viser en ukomplet og ikke fuldstændig samtale.

Og at,

5. Klager indleverer køretøjet på værksted, hvor værkstedet gennemgår skaderne samt fortager de af indklagede senere fremlagte fotos af skaderne, og skadernes omfang, på fronten inkl. fæstne til

lygter, samt inder skærm, hvor der på fotos fra indklagede, tydeligt også ses spor af mærker på fronthjelm ca. 30 cm fra frontruden i passagersiden. De pletter mv. blev af klager fjernet ved vask og polering. (Bilag 20b).

Samt at,

Ankenævnet for Forsikring

5.

101183

6. Indklagede har i sine bemærkninger henvist til taksatorrapporten af den 12. december 2023, som udslagsgivende i indklagedes favør, udfordringen er blot, at taksator aldrig har set eller besigtiget skaden, ud over de fra værkstedet fremsendte fotos, hvilket taksator havde mulighed for. Hvorfor indklagedes påstand om, at taksator har udtalt, at skaderne er sket som følge af liggende grene på vejen. Det er jo helt vanvittigt og uden hold. Taksator har alene godkendt skaden ud fra fremsendte fotos fra værkstedet uden, at taksator foretog selvstændig undersøgelse. (Bilag 7-7a-7b-7c).

Samt dernæst,

7. Bare 2 dage efter, altså den 14. december 2023, fremkommer indklagede med ny provokation, med oplysning om, at klageres forsikringer, som følge af klagers skader, vil blive tilskrevet en markant stigning som følge af klageres skadesomfang. Stigningerne gælder alle igangværende dækninger, herunder hundeforsikring samt indbo, som er vedlagt (Bilag 8). Klager har gjort telefonisk indsigelse over dette, men indklagede kaldte i samtalen dette som en generel stigning. Det er ikke det man læser i skrivelsen. Indklagede opfordres til at frembringe telefonnotat fra denne samtale.

Og at,

8. Den 3. januar 2024 indgiver klager en skriftlig indsigelse, på både tilsidesættelse af friskadeordningen og indklagedes fremsendte krav på betaling af selvriskoen. (Bilag 9-9a-9b)

9. Klager modtager kvittering for at klagen er modtaget hos indklagede samme dag den 3 januar 2024.

Samt det forhold at,

10. Man først den 14. februar 2024 sender indklagede en mail, uden om e-Boks, med varsling om, at klager skal indbetale selvriskoen inden 3 dage på beløb kr.4.302.00, og modtager selskaber ikke betalingen, vil sagen blive sendt til inkakos og ansvarspræmien vil stige med 200 %. Til trods for indsendt indsigelse den 3 januar 2024 og kvittering for modtagelsen hos indklagede, sender man kunderne sådan en mail, uden af indsigelsen er taget under behandling. (Bilag 10)

Og

11. Samme dag den 14. februar 2024, kontakter klager [medarbejder] v/forsikringsselskabet ved indklagede, der tilsyneladende bliver fortørnet over, at der ligger en indsigelse på sagen, og at hun ville undersøge sagen nærmere. Og Marianne Ellermann kvitterer på mail, om at sagen er sat i bero i vente på behandling af indsigelsen, der nu kun har stået i stampe i over en måned. (Bilag 11-12- 13)

12. Få timer efter og samme dag den 14. februar 2024, har indklagede fået travlt med at sagsbehandle indsigelsen fra den 3. januar 2024, hvorpå indsigelsen afvises og indklagede fastholder sin afvisning. (Bilag 14-14a)

Samt og endelig,

13. Under protest indbetaler klager påstandsbeløbet i alt kr. 4.302 samme dag og fremsender kvittering herfor, og samtidig gør klager opmærksom på, at klager gør indsigelse til ankenævnet subsidiært en domstolsprøvning. Herfra har ankenævnet taget sagen til behandling. (Bilag 15-15a)

Ankenævnet for Forsikring

6.

101183

Bilag 16-17) Skal henføres til den 14. februar 2024 hvor sagsbehandlingstiden gik fra 14 dage til få timer!

Bilag 20-20a-20b stammer fra værkstedet.

Fortolkning på friskadeordningen.

Hvis indklagede ikke mener, at friskadeordningen gælder i den konkrete sag, har selskabet vildledt forsikringstager idet, det var selskabet selv der foreslog denne ekstra tilknyttet dækning henset til tidligere påkørselsskader, og derfor var selskabet meget hug på, at forsikringstager tilkøbte denne ekstra dækning, og som der også betales ekstra for. Selskabet var, ved tegning af friskadeordningen, helt bekendt med skadeshistorikken og til hvilket brug, at forsikredes køretøjer blev anvendt typisk aften og natkørsel til og fra tjenestestedet.

Indklagedes forsøg på at gradbøje forsikringsbetingelserne i friskadeordningen er sagens kerne, og desværre er sagen blevet personlig imod forsikrede.

Det er trist, for klager har været tilfreds med det samarbejde der er pågået igennem mange år, ja næsten 20 år.

Men ankenævnet for forsikring, må træffe sin afgørelse ud fra det der er skrevet og den rette fortolkning i indklagedes forsikringsbetingelser, og det må antages, at ankenævnet måtte komme til samme resultat som klager, at dette er uklart iht. Forsikringsbetingelserne og fortolkningen heraf altså, at den går begge veje.

Indklagede anfører også i sit svar til ankenævnet fejlagtigt, at taksator skulle have udtalt/vurderet skaden, som værende påkørsel af grene der lå på vejen. Dette fremgår ikke af taksators oplysninger i sagen, idet taksators dokumenter alene omhandler omkostningerne for udbedring af skaderne, herefter må det være indklagede der bærer bevisbyrden i sine påstande, men som er blevet forspildt i, at taksator ikke besigtigede skaderne før eller efter accept på, at værkstedet kunne udbedre skaderne, og ikke efter skaderne var udbedret og de beskadigede dele destrueret.

Indklagede er den stærke part, og skal derved også drage ansvar for tydeligheden i sine handlinger samt i sine forsikringsbetingelser således, at der ikke kan ske gradbøjninger, når skaden er sket.

Klager fastholder sine påstande på, at indklagede ikke medgives medhold i sagen og, at indklagede tilbagebetaler det af klager indbetalte beløb kr. 4.302.00 samt tilbagefører øvrige forsikringsforhold og priser, som de var før skaden er sket."

Selskabet har i brev af 25/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I sin besvarelse opfordrer klager Lokal Forsikring til at fremlægge en række telefonnotater. Dette er ikke muligt, men nedenfor har vi forsøgt at imødekomme klagers ønske om dokumentation på anden vis, hvor det er muligt.

Vi fastholder, at klagers skade skal dækkes under bilens kaskodækning, hvor selvrisikoen er højere end på friskadedækningen.

Sagsfremstilling

Indledningsvist gør vi opmærksom på, at der ikke er journaliseringspligt for ansatte i forsikrings-selskaber. Af samme grund har vi ikke telefonnotater for samtlige samtaler med samtlige vores (potentielle) kunder. Vi kan oplyse, at der ikke findes yderligere telefonnotater på sagen end det allerede fremlagte fra 2. november 2023 (Bilag C).

Vi kan derfor ikke svare på de opfordringer, klager har fremsat i sin besvarelse.

Friskade eller ej

Det fremgår tydeligt af både vores tidligere sagsfremstilling og af klagers seneste indlæg, at vi gennem hele forløbet har betragtet skaden som omfattet af bilens kaskoforsikring og ikke af friskadedækningen.

Dette skyldes i første omgang klagers skadeanmeldelse (Bilag A) og understøttes senere af taksators rapport og billeder af skaden (Bilag D-J).

Efter vores opfattelse understøtter klagers argumentation i pkt. 5 da også netop vores pointe; at de reparationskrævende skader fandtes nederst på bilen, og at de mindre skader på bilens front-hjelm kunne fjernes 'ved vask og polering'. Dette taler for, at reparationen på bilen alene har været nødvendig på de dele af bilen, der er ødelagt ved påkørsel, og ikke nedfaldne grene og træstykker.

Hvis skaderne skyldtes nedfaldne grene o.l. (som er omfattet af friskadedækningen), havde skadeomfanget formodentligt været langt større i form af buler, ridser osv. på fronten.

Vi kan således blot bekræfte klagers oplysninger om, at skaden konsekvent og konsistent har været

betraktet som en almindelig kaskoskade, der medfører krav om betaling af selvrisiko. Vi har på intet tidspunkt givet klager indtryk af, at skaden var omfattet af friskadedækningen og derfor uden selvrisiko.

Dette understøttes efter vores opfattelse af klagers punkt 1, 3 og 4 i hans seneste brev. Dette understøttes ligeledes af det faktum, at vi gennem hele sagen har fastholdt vores krav om betaling af

selvrisiko, herunder varslet en mulig inkassosag for at forfølge kravet.

Taksering af skaden

Klager anfører i pkt. 6, at skaden efter hans opfattelse aldrig er blevet besigtiget af taksator. Det er helt sædvanlig praksis, at en del skader takseres via billeder af det beskadigede, dette blandt andet

af hensyn til tidsforbrug og omkostninger.

Prisstigninger - varsel

Klager kæder i besvarelsens pkt. 7 skaden sammen med en varslet prisforhøjelse.

For god ordens skyld kan vi oplyse, at de varslede prisstigninger ikke har sammenhæng med den skade, eftersom dataudtræk for prisvarslingen alene indeholder data for skader anmeldt inden den 21. september 2023. Prisvarslingerne er foretaget efter en analyse af alle vores kunder, med henblik på at sikre en lønsom portefølje.

Forløb omkring klagesagen

Det er desværre korrekt, at min behandling af klagesagen i perioden den 3. januar-14. februar ikke

har været tilfredsstillende og at afgørelsen var for længe undervejs, jf. klagers pkt. 8-12. Dette skyldtes stort arbejdspress hos undertegnede, men det beklager jeg og undskylder jeg for.

Dette ændrer dog ikke ved, at der efter vores opfattelse er tale om en korrekt afgørelse i klagesagen.

Inkassosagen

Selskabet sendte første opkrævning på selvrisiko til forsikringstager (klagers samlever) den 13. december 2023 (Bilag L). Da denne ikke var blevet betalt, sendte vi en rykker den 16. januar 2024 (Bilag M). Begge disse opkrævninger er leveret til forsikringstager via e-Boks.

Som udgangspunkt har klagesager hos Lokal Forsikring ikke opsættende virkning. Dette betyder bl.a., at vi ikke sætter rykkerprocedure og eventuelle rentetilskrivninger i stå i forbindelse med en klage.

Rådgivning om friskadeordningen

Vores salgsafdeling har den 4. september 2023 talt med kunden og tilføjet friskadedækningen med

virkning fra den 1. oktober 2023. I den forbindelse sendte vi en ny police til kunden (Bilag N), hvor friskadedækningen fremgik.

Vi kan ikke genkende klagers anbringende om, at vi har vildledt kunden i den forbindelse. Kunden har da også mulighed for at opsige deldækningen, hvis hun ønsker dette. Friskadedækningen indeholder som bekendt dækning for meget andet end nedstyrtende genstande, jf. forsikringsbetingelserne.

Sammenfatning

Vi mener, at vi gennem hele forløbet har både rådgivet kunden og, herefter, skadebehandlet iht. betingelserne og praksis for området.

Vores afgørelser er begrundet i skadeanmeldelsen og den efterfølgende taksering og reparation af bilen.

På den baggrund fastholder vi, at skaden ikke er omfattet af klagers friskadedækning, men derimod

af den generelle kaskoforsikring, og at kravet om betaling af selvrisiko på 4.203 kr. i sagen således er berettiget."

Klageren har i brev af 31/3 2024 bl.a. anført:

"Klager ... skal i forbindelse med indklagedes svar af den 25. marts 2024 gøre gældende nemlig at,

1. Klager skal indledningsvis beklage at indklagedes ikke kan eller ønsker at fremholde telefonnotater, der i det i den grad er sagens kerne, samt at indklagede påstår, sin ret i telefonnotater, som klager ingen lunde kan genkende.
2. Ankenævnet for forsikring, kan træffe sin afgørelse ud fra det der er skrevet og den rette fortolkning i indklagedes forsikringsbetingelser, og det må antages, at ankenævnet måtte komme til samme resultat som klager, Det er uholdbart at indklagede mener at natkørsel i skovområde uden belysning, hvor stormskaderådet udtaler global stormskade i hele Danmark, kaster sig ud i spørgsmål, hvor kom grenene fra, der ramte køretøjet. Som en hovedvej er træerne i vejsiderne, og ikke midt på hovedvejen. Når det er mørkt og voldsom storm er der med sikkerhed ingen der kan se hvorfra grenene kommer, for de rammer, før køretøjets lygter måske viser noget der kommer flyvende forfra eller oppefra, men en kollision er uundgåelig og så er skaden sket, og vi takker for at det ikke også blev personskade. Når indklagede efterfølgende kan træffe en administrativ afgørelse, uden at sagen er belyst eller skades er besigtiget, så ophører forståelsen.
3. Klager erfarer derfor at der ikke er bragt mere nyt i sagen end, det der allerede er fremsat, og at sagen alene bølger frem og tilbage.
4. Vi skal derfor anmode om at sagen uomtvisteligt behandles ud fra friskadeaftalen som er bygget oven på køretøjets kaskodækning.

Klager fastholder sine påstande på, at indklagede ikke medgives medhold i sagen og, at indklagede tilbagebetaler det af klager indbetalte beløb kr. 4.302.00."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 23/10 2023 fremgår bl.a.:

"Beskriv udførligt hvordan og hvorfor skaden skete

Under min vej hjem fra vagt kl. 14-23 på ..., kører jeg på en skovstrækning mellem ... og ..., (ved ...) hvor bilen bliver ramt af flere genstande, som tydeligvis er grene, og bilen rammer en større gren der blev slynget ud på vejen, der slår imod for kofanger, og kort efter rammes bilen på forskærm højre side, af endnu et smæk, og mærker at en gren kortvarigt trækkes med ved højre forhjul, for derefter at slippe igen. Da vi ser på skaderne, efter det bliver lyst, kan vi se at kofanger er flækket/knækket mens at der er sket mindre lakskader på forskærm/skærme. Da jeg igennem hele den mørke strækning efterfølgende kan konstatere at der lå mange grene på både vejen og i rabatten, var farten i gennemsnit max 60 kmt.

...

Hvilke ting er skadet?

Kofanger for er flækket. mindre lakskader på forskærm/skærme."

Af telefonnotat af 2/11 2023 fremgår bl.a.:

"Tlf. med ft. Kæreste der ikke kan forstå at dette ikke er en friskade.

Han mener at denne skade er nedstyrtende genstande og jeg opl. at det er det ikke, det er 'frit fald oppefra og ned og det er ikke grene der blæser rundt.

Ft. Kæreste er ikke enig med mig.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101183

Jeg får nævnt, at han anmelder jo selv; bilen rammer en større gren der blev slynget ud på vejen, der slår imod for kofanger, og kort efter rammes bilen på forskærm højre side, af endnu et smæk, og mærker at en gren kortvarigt trækkes med ved højre forhjul...
Dette betegnes ikke som nedstyrtende genstande."

Af taksatorrapport af 11/12 2023 fremgår bl.a.:

"Type: kollision 1.reg. dato: 08.09.2014
Zone: front

...

Arbejdsbeskrivelse/omfang:

...

HJULKASSEDEL H FOR AF-/PÅMONTERING ...

KOFANGER FOR AF-/PÅMONTERING ...

FORKOFANGER UDSKIFTNING ...

(KOFANGER AFMONTERET)

INKL: NØDVENDIGE MONTERDELE

AF-/PÅMONTERING

TÅGELYGTE VENSTRE REPARATION"

Af klagerens brev af 3/1 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"I forbindelse med tidligere ændringer af forsikringsforhold på andet køretøj, blev der foretaget en gennemgang af samtlige aftaler, som forsikrede havde med Lokal Forsikring, dette på forsikredes foranledning.

Den mandlige medarbejder hos Lokal Forsikring fortalte, at Lokal Forsikring netop var i gang med at indføre friskadeordningen, der var nyt for Lokal Forsikring, og forsikredes erfaring fra tidligere skade, der hver gang koster en dyr selvrisiko, gennemregnede prisen for et tillæg på friskadeordningen, og sprang til så den fulgte begge forsikredes biler, hvor der i forvejen er tegnet kasko. Begge friskadetillæg blev godkendt af Lokal Forsikring.

På det tidspunkt har Lokal Forsikring det fulde overblik på tidligere skadesforhold igennem den næsten ...-årige periode, hvor forsikrede har haft alle sine forsikringer i Lokal Forsikring. Dvs. påkørsel af rådyr og siden påkørsel af ukendt genstand. Lokal Forsikring tog ikke forbehold, men accepterede skaderne, imod betaling af selvrisiko.

Da forsikrede i 2023 tegnede friskadedækningen, tog man trods tidligere skader ikke forbehold og nægtede forsikrede i, at tegne friskadedækningen.

Da så skadende, under oktober stormen der raser over hele Danmark, og kaster genstande ned på og udgør skade på forsikredes bil, nægter Lokal Forsikring dækning på friskadeaftalen, men accepterer dækning på kaskoen dvs. med betaling af selvrisikoen, samt præmieforhøjelse på samtlige af forsikringstagers øvrige forsikringer.

Ankenævnet for Forsikring

11.

101183

Dette er usmageligt og slet ikke acceptabelt.

Der er ved den aktuelle skade, sket skade på det forsikrede køretøj ved oppefra kommende flyvende genstande under stormen, knækkede træstykker kommer flyvende oppefra, og ned i køretøjet, hvor der forvoldes skade på bilens front. Genstanden trækkes ind i bilens forhjul og volder skade på ophæng til cornerlamp og en inder skærm.

Stormen den 20.-21. oktober hærgede den sydøstlige del af Danmark med det følge dette fik for mange storm og vandskader.

I den konkrete sag/tvist sker skaden på en landevej der udgør skovområde, uden nogen form for belysning, udsynet ved gennemkørsel i mørkt skovområde, gør det umuligt at manøvrere uden om flyvende oppefra kommende genstande, og det følger af færdselslovens regler omkring lygteindstillingerne, at køretøjets lygteindstilling skal blive på vejbanen og ikke oppe i himmelen."

Af brev af 14/12 2023 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Prisen på din forsikring bliver ændret

Lokal Forsikring ønsker fortsat at være en robust, langsigtet og tryk lokal samarbejdspartner. For at fastholde den ambition, er vi desværre nødsaget til at varsle dig om, at prisen på dine forsikringer stiger. De nye priser gælder med virkning fra næste gang, dine forsikringer bliver fornyet. Lokal Forsikring er et gensidigt forsikringsselskab, og det er dermed kunderne og ikke aktionærer, der ejer forsikringsselskabet. Vi bestræber os altid på at drive en sund og effektiv virksomhed med høj service og lavest mulige omkostninger.

Forhøjelsen af prisen på dine forsikringer afspejler din skadeshistorik, din risiko for at få skader og vores udgifter til at få udbedret skader. Ved at forhøje prisen kan vi fortsat tilbyde dig de samme dækninger hvis uheldet er ude.

Det er alene prisen på dine forsikringer, der ændres. øvrige vilkår og dækninger fortsætter uændret. Derfor modtager du heller ikke en ny police."

Af police af 1/10 2023 fremgår bl.a.:

"Foruden policens tekst gælder forsikringsbetingelserne nr. 4102.02.2023

...

Dækningsomfang	Dækket ...	Selsrisiko
...		
Friskade	Ja	Se betingelser"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6 ÆNDRING AF FORSIKRINGSBETINGELSER OG PRÆMIE

6.1 Ud over den årlige indeksregulering kan selskabet foretage væsentlige præmie- eller betingelsesændringer med virkning fra ethvert hovedforfald.

6.2 Væsentlige ændringer kræver mindst en måneds varsel, og forsikringstageren har ikke pligt til at acceptere, men kan vælge at lade forsikringen udgå på forfaldsdagen. Selskabet skal i så fald have skriftlig besked forinden.

6.3 Ikke væsentlige ændringer af betingelser, gebyrer eller pris vil ikke blive varslet, før ændringen træder i kraft. Indeksregulering jf. pkt. 5 anses ikke som ændringer af forsikringen

...

17 KASKOFORSIKRING

...

17.1 Hvad dækker kaskoforsikringen?

Kaskoforsikringen dækker med de begrænsninger/undtagelser, som er nævnt i pkt. 8, 12 og 17.2 enhver skade på køretøjet samt tab af dette ved tyveri og røveri.

...

18 FRISKADEFORSIKRING

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

Tegnes i tillæg til kaskodækningen

18.1 Selvrisiko

Følgende skader medfører ikke opkrævning af selvrisiko:

...

18.1.4 Nedstyrtning af genstande på køretøjet (ikke genstande, som er anbragt af forsikringstageren eller dennes husstand, hvor køretøjet er placeret - f.eks. brændestabel, stiger m.v.)."

Nævnet har fået forelagt fotografier af bilens front, hvor der anes en plet/aftegning på kølerhjelmen, af flænge i kofanger, og af skade på hjulkasse.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede friskadedækning pr. 1/10 2023. Den 23/10 2023 anmeldte klageren, at hans bil den 20/10 2023 fik en skade på fronten, da bilen blev ramt af grene i en storm. Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har behandlet skaderne under friskadedækning og har opkrævet selvrisiko. Klageren ønsker selvrisikoen og rykkerbeløbet på 100 kr. tilbagebetalt.

Klageren har anført, at bilen både blev ramt af nedfaldne grene og af grene der blev slynget ud mod bilen. Bilen påkørte ikke grene på selve vejen. Klageren har anført, at "det er uholdbart at indklagede mener at natkørsel i skovområde uden belysning, hvor stormskaderådet udtaler global stormskade i hele Danmark, kaster sig ud i spørgsmål, hvor kom grenene fra, der ramte køretøjet. Som en hovedvej er træerne i vejsiderne, og ikke midt på hovedvejen. Når det er

mørkt og voldsom storm, er der med sikkerhed ingen der kan se hvorfra grenene kommer, for de rammer, før køretøjets lygter måske viser noget der kommer flyvende forfra eller oppefra, men en kollision er uundgåelig og så er skaden sket". Klageren har anført, at skaderne fremgår af fotografier. Klageren har poleret pletten på kølerhjelmene væk. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har anført, at det ikke er sandsynliggjort, at skaderne er sket ved at grene i frit fald er faldet ned og har ramt bilen. Derimod tyder meget på, at klageren har påkørt grene, der var faldet

ned på jorden i forbindelse med stormen, og som har skadet bilen ved påkørsel. De reparationskrævende skader befandt sig nederst på bilen. Reparationen har alene været nødvendig på de dele af bilen, der er ødelagt ved påkørsel, og ikke nedfaldne grene og træstykker. Hvis skaderne skyldtes nedfaldne grene, havde skadeomfanget formodentligt været langt større i form af buler, ridser osv. på fronten. Selskabet har anført, at selskabet har været berettiget til at opkræve rykkergebyr i sagen, idet klagesager ikke har opsættende virkning ved selskabet.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 23/10 2023, at klageren kørte "på en skovstrækning ... hvor bilen bliver ramt af flere genstande, som tydeligvis er grene, og bilen rammer en større gren der blev slynget ud på vejen, der slår imod forkofanger, og kort efter rammes bilen på forskærm højre side, af endnu et smæk, og mærker at en gren kortvarigt trækkes med ved højre forhjul, for derefter at slippe igen. Da vi ser på skaderne, efter det bliver lyst, kan vi se at kofanger er flækket/knækket mens at der er sket mindre lakskader på forskærm/skærme. Da jeg igennem hele den mørke strækning efterfølgende kan konstatere at der lå mange grene på både vejen og i rabatten, var farten i gennemsnit max 60 km/t."

På fotografier af bilen ses en plet/aftegning på kølerhjelmene, en flænge i forkofangeren, og en skade på hjulkassen ved forhjulet.

Det fremgår af taksatorrapporten, at der er sket udskiftning af højre forhjuls-kassedel, udskiftning af forkofanger, og reparation af venstre tågelygte.

Det fremgår af police af 1/10 2023, at "foruden policens tekst gælder forsikringsbetingelserne nr. 4102.02.2023 ... Friskade ... Dækket: Ja. Selvrisiko: Se betingelser".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.4, at der ikke skal betales selvrisiko ved skader som følge af nedstyrtning af genstande på køretøjet.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet bemærker videre, at klageren for nævnet har anført, at "når det er mørkt og voldsom storm, er der med sikkerhed ingen der kan se hvorfra grenene kommer".

På den baggrund og efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaderne på bilen er sket ved nedstyrtning af genstande. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisikobeløb og rykkergebyr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på placeringen af de reparationskrævende skader, der befinder sig lavt og tæt på vejbanen. Placeringen indikerer, at skaderne skyldes grene, der allerede er blæst til jorden og derefter kommer flyvende fra siden eller forfra, hvorfor grenene ikke kan betegnes som "nedstyrtende". Efter nævnets praksis betragtes genstande, der kastes rundt af blæst, ikke som "nedstyrtende genstande", når de først har ramt jorden og derefter kastes rundt af blæsten. Nævnet henviser til sagerne 52.188 og 80.630.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens skadesanmeldelse, hvor klageren har beskrevet, at bilen blandt andet blev ramt af en "større gren der blev slynget ud på vejen" og "rammes bilen på forskærm højre side, af endnu et smæk, og mærker at en gren kortvarigt trækkes med ved højre forhjul".

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

Klageren har anført, at "hvis indklagede ikke mener, at friskadeordningen gælder i den konkrete sag, har selskabet vildledt forsikringstager idet, det var selskabet der foreslog denne ekstra tilknyttet dækning henset til tidligere påkørselsskader, og derfor var selskabet meget hug på, at forsikringstager tilkøbte denne ekstra dækning ... selskabet var, ved tegning af friskadeordningen, helt bekendt med skadeshistorikken og til hvilket brug, at forsikredes køretøjer blev anvendt typisk aften og natkørsel til og fra tjenestesteder".

Selskabet har anført, at "vores salgsafdeling har den 4. september 2023 talt med kunden og tilføjet friskadedækningen med virkning fra den 1. oktober 2023. I den forbindelse sendte vi en ny police til kunden (Bilag N), hvor friskadedækningen fremgik. Vi kan ikke genkende klagers anbringende om, at vi har vildledt kunden i den forbindelse. Kunden har da også mulighed for at opsige deldækningen, hvis hun ønsker dette. Friskadedækningen indeholder som bekendt dækning for meget andet end nedstyrtende genstande, jf. forsikringsbetingelserne".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han ved købet af friskadedækningen fik tilsagn om, at friskadedækningen ville omfatte påkørselsskader som den anmeldte. Klageren har heller ikke bevist, at selskabets rådgivning har været fejlbehæftet i en sådan grad, at selskabet af den grund ifalder et erstatningsansvar.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser af telefonsamtalen, og at klagerens beskrivelse af forløbet ikke i sig selv giver nævnet grundlag for at statuere, at selskabet har handlet ansvarspådragende.

Præmiestigninger

Klageren har anført, at "når ankenævnet gennemgår denne sag, bør man også have et øje på, at samtlige af vores forsikring, som grundlag i tidligere skader, alle har fået et hak i oppegående retning".

Selskabet har anført, at "Klager kæder ... skaden sammen med en varslet prisforhøjelse. For god ordens skyld kan vi oplyse, at de varslede prisstigninger ikke har sammenhæng med denne skade, eftersom dataudtræk for prisvarslingen alene indeholder data for skader anmeldt inden den

Ankenævnet for Forsikring

16.

101183

21. september 2023. Prisvarslingerne er foretaget efter en analyse af alle vores kunder, med henblik på at sikre en lønsom portefølje".

Det fremgår af selskabets varslingsbrev af 14/12 2023, at de nye priser gælder med virkning fra næste gang, klagerens forsikringer bliver fornyet, og at forhøjelsen af prisen afspejler klagerens skadeshistorik, risiko for at få skader og selskabets udgifter til at få udbedret skader.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2, at selskabet kan foretage væsentlige præmie- eller betingelsesændringer med virkning fra ethvert hovedforfald. Det fremgår af punkt 6.2, at væsentlige ændringer kræver mindst en måneds varsel, og at forsikringstageren ikke har pligt til at acceptere, men kan vælge at lade forsikringen udgå på forfaldsdagen.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets præmiestigninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan foretage præmieændringer med virkning fra hovedforfald, og at det fremgår af varslingsbrevet, at præmiestigningen gælder fra næste gang, forsikringerne bliver fornyet (hovedforfald).

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysninger om, at præmiestigningerne er foretaget med henblik på at opretholde en lønsom portefølje.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

101183

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

Peter Thønnings