

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101245:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 25/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg tror at der er tegnet kasko på vores leasingbil ved indregistrering af bilen, da der står ansvar og kasko på den midlertidige registreringsattest. Jeg skal efterfølgende vælge en valgmulighed inde på forsikringsselskabets hjemmeside, hvilket vi aldrig har prøvet før, da vi i tidligere forsikrings-selskaber er blevet ringet op og de derefter har tegnet en forsikring ud fra forespørgslen via mo-torkontoret. Jeg kan ikke komme videre i systemet på deres hjemmeside, så jeg ringer til forsik-ringsselskabet. han nævner det er en leasebil og hvilke kilometer der skal køres om året, han siger så han kan se jeg ikke har valgt kasko, hvilket jeg svare nej det tænker jeg ikke har behov for (da jeg stadig er overbevist om at der er tegnet kasko på den og ikke mener vi har behov for en ekstra kaskoforsikring) Han svare så, jeg skulle lige være sikker. Jeg bliver faktisk først bevist om at der ikke er kasko på bilen da jeg kontakter forsikringsselskabet da jeg kører galt i bilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at indgive en klage, grundet mangelfuld og fejlagtig behandling fra ALKA. Jeg mener ik-ke at forsikringsselskabet har overholdt reglerne for god skik og brug og ikke har overholdt deres rådgiveransvar. Da jeg ikke mener rådgiveren har sikret sig at jeg egentlig vidste hvilke konsekven-ser det vil have hvis jeg ikke valgte kasko, eller informeret mig om, at der så slet ikke var kasko på bilen med den forsikring jeg valgte, trods det han var bevist om at det var en leaset bil, så måtte der da ringe en alarmklokke. Og i henhold til andre forsikringsselskaber og leasingfirmaet burde det slet ikke være tilladt eller være muligt at tegne en forsikring uden kasko på en leaset bil. Jeg ønsker at Alka indrømmer at de har begået en fejl, så der kan findes en løsning på at bilen kan bli-ve lavet for de kr. 163.867,39."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101245

Selskabet har den 19/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klagen drejer sig om selskabets afvisning af at erstatte en kaskoskade, da klagers bil ikke var kaskoforsikret.

Klager anmeldte via Mit Alka den 2. november 2023, at hun havde været involveret i et færdselsuheld. Klager forklarede, at hun kørte på motorvejen og skulle af på afkørslen mod [by]. Hun kørte i det inderste spor med ca. 110 km/t og opdagede for sent, at der var kø og nåede ikke at bremse helt ned før, hun ramte bilen foran hende.

Alka Forsikring afviste at dække klagers kaskoskade, da klager ikke havde tegnet kaskoforsikring på bilen.

Alka Forsikring har i sagens natur anerkendt ansvaret i forbindelse med de to biler, som klager påkørte.

Klager indbragte sagen for selskabets klageansvarlige afdeling. Samtalen med klager, hvor hun tegnede forsikringen var optaget og medarbejderen lyttede samtalen igennem og fastholdt derefter ved mail af 21. december 2023, at der ikke var tegnet kasko for bilen og at selskabet derfor ikke kunne være behjælpelige med erstatning. Den klageansvarlige afdeling redegjorde desuden for tegningsforløbet.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 28. juli 2023 lovpligtig motoransvarsforsikring for sin leasede [bil] i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne PE-07.

Polisen blev fremsendt samme dag og var gældende fra den 24. juli 2023.

Af polisen fremgik det tydeligt, at forsikringen ikke omfattede kasko og det er bemærket øverst på polisen, at

'Polisen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka.

Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på polisen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os.'

Klager undrede sig i forbindelse med anmeldelsen af skaden over, at der ikke var kasko på forsikringen og anførte i sin klage, at hun ikke mente Alka Forsikring havde overholdt sin rådgivningsforpligtelse i forbindelse med tegningen.

Indledningsvis skal vi bemærke, at klager den 28. juli 2023 fik tilsendt polisen med anmodning om at kontrollere, at oplysningerne på polisen var korrekte og hvis ikke kontakte selskabet, hvilket klager ikke har gjort.

For så vidt angår selve den telefoniske tegning af forsikringen oplyste klager, at hun havde forsøgt at tegne forsikringen elektronisk, men ikke kunne fuldføre tegningen, hvorfor rådgiveren fandt klagers indtastninger frem.

Klager havde ved sin indtastning ikke valgt kaskoforsikring, hvorfor rådgiveren spurgte om der ikke skulle kasko på forsikringen, til hvilket klager svarede nej, at det havde de ikke behov for.

Rådgiveren spurgte endnu engang til kaskodækning, da han ville sikre sig, at det var et bevidst valg fra klagers side, at der ikke skulle kaskodækning på policen, hvilket klager bekræftede.

Da det er usædvanligt, har rådgiveren skrevet en note i loggen om klagers fravalg af kasko. Alka Forsikring er af den opfattelse, at der ikke er noget at bebrejde rådgiveren, som har handlet i overensstemmelse med god skik.

Uanset det faktum, at der normalt tegnes kaskoforsikring på leasingbiler kan rådgiveren ikke vide, hvilke aftaler klager måtte have indgået med leasinggiver.

Selskabet kan i sagens natur ikke tvinge forsikringstagere til at tegne dækninger de ikke ønsker og oplyser, at de ikke har behov for.

Det er Alka Forsikrings opfattelse, at klager ikke kan have været i god tro om, at der var tegnet kaskoforsikring på bilen.

For det første har klager overfor rådgiveren afvist, at der skulle tegnes kaskodækning med bemærkningen, at det havde de ikke behov for.

For det andet modtog klager policen den 28. juli 2023, hvor det tydeligt fremgik, at der ikke var tegnet kaskodækning, hvor klager øverst på policens første side blev anmodet om at kontakte selskabet, hvis policen ikke var korrekt.

Hvis klager på baggrund af skats kvittering var af den opfattelse, at kaskoforsikringen allerede var tegnet, virker det ikke logisk, at klager henvendte sig for at tegne ansvarsforsikringen og ikke også gik ud fra, at den allerede var tegnet.

Det er selvfølgelig ærgerligt, at der sker en skade, som der ikke er forsikringsdækning for, men selskabet kan ikke tilbyde at tegne en kaskoforsikring med tilbagevirkende kraft. Det er ikke muligt at tegne forsikring for en skade, som allerede er sket.

Det er desuden i modstrid med hele forsikringstanken, hvis man kunne vente med at tegne forsikring til skaden var sket og ville gøre forsikring illusorisk.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at forsikringsaftalen er ophørt, efter behørig rykker 1, 2 og 3, da klager kun har betalt præmie til og med september 2023.

Alka Forsikring må fastholde, at klager på direkte forespørgsel fra rådgiveren har fravalgt at tegne kaskoforsikring for sin bil og at selskabet derfor ikke kan dække skaden.

Alka Forsikring må ligeledes afvise, at det på nogen måde kan lastes selskabet eller selskabets rådgiver, at der ikke er tegnet kaskoforsikring for bilen."

Ankenævnet for Forsikring

4.

101245

Klageren har i brev af 7/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger til indsendte oplysninger fra Alka Forsikring

- Rådgiver spørger ind til kaskoforsikring, hvortil jeg svare i god tro om, at der allerede er kasko på bilen. Jeg er overbevist om, at den aftale [leasingselskab] laver med ansvar og kasko på, da jeg underskriver papirerne, er bindende. Så jeg tror, at jeg vil have dobbelt kasko på bilen, ved at vælge endnu en kasko og derfor svare jeg – Det tænker ikke at vi har behov for. Da jeg allerede har i samråd med sælger fra [leasingselskab] valgt ansvar og kaskoforsikring. Rådgiver spørger kun ÉN gang for at sikre sig. Her mener jeg, at rådgiver burde have vejledt og fortalt, at der overhovedet ikke er kasko på bilen og konsekvensen ved mit valg. Han burde have vejledt mig i, at det indsendte fra leasingfirmaet, ikke er en reel forsikring, og at det kun er en forespørgsel der sendes ind fra dem.
- Vedr. de rykker 1-3 har vi ikke modtaget og vi ikke er blevet gjort opmærksom på dette inde på Mit Alka.
- Jeg henvender mig til Alka efter at jeg har fået brev fra dem om at tegne en forsikring. Dette kan jeg ikke få lov til at gøre på hjemmesiden og derfor ringer jeg til dem."

Selskabet har i brev af 24/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det bemærkes, at klager ikke nævnte noget om, at der allerede var kasko på bilen eller at hun troede der allerede var kasko på bilen, men på rådgivers forespørgsel sagde 'det har vi ikke behov for'.

Hvis klagers oplysning om, at hun troede at aftalen med [leasingselskab] var en bindende aftale om lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring kan det som tidligere bemærket undre at klager henvendte sig til selskabet for at tegne lovpligtig ansvarsforsikring.

Af policen fremsendt den 28. juli 2023 fremgik det tydeligt, at forsikringen ikke omfattede kasko, hvilket imidlertid ikke fik klager til at reagere.

Afslutningsvis må klagers oplysninger om ikke at have modtaget selskabets rykkere for præmiebetaling afvises. Med henvisning til de uploadede logs af henholdsvis 17. oktober, 17. november og 20. december 2023 fremgår det, at alle tre rykkerskrivelser er fremsendt til klager samt at klager har åbnet de pågældende beskeder.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen som fremgår af vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 19. marts 2024."

Klageren har i brev af 26/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"For at det ikke skal ende i gentagelse af det tidligere skriv, så vil jeg meget gerne slå fast for at undgå yderligere undring. Jeg får tilsendt et brev af Alka, hvori der står at jeg skal vælge hvordan min forsikring skal være. Det er derfor jeg henvender mig.

Jeg kigger på den billigste af de forsikringer der er at vælge i mellem, da jeg jo stadig er overbevist om at det er en forsikring udover den der blev valgt af [leasingselskab], da vi leasede bilen. Igen, der bliver slet ikke gjort opmærksom på hvad det vil sige IKKE at have kasko på bilen. Jeg ville nok helt sikkert have nævnt at jeg troede der var kasko på bilen, hvis der havde været en dialog eller

rådgivning omkring kasko i stedet for bare et spørgsmål hvortil jeg svare 'vi tænker det ikke', da jeg ikke ønsker at der skal være dobbeltkasko på bilen. Jeg mener stadig ikke at rådgiveransvaret er opfyldt ved *bare* at sige 'okay jeg skulle bare være sikker'. At man ikke *tænker* at have behov for en kasko til en bil til en halv million, burde da få en alarmklokke til at ringe!

Forsikringsrådgiver spørger ind til den valgte forsikring og han siger

- den du har kigget på, kan jeg se der ikke er kasko på, hvortil jeg svare
- ehh vi tænker det ikke, (da jeg allerede tænker der er kasko på) hvortil han siger lidt ledende
- I tænker det ikke? hvortil jeg svare
- Nej det har vi simpelthen ikke behov for.

hvor han efterfølgende siger 'okay, jeg skulle bare lige sikre mig'.

Jeg har ikke valgt nogen forsikring, jeg kunne ikke komme videre på deres side. Så jeg ringer med den overbevisning om at han vil hjælpe og rådgive mig i den givende situation. Jeg mener dog stadig ikke at jeg er blevet rådgivet ordentligt. Hvis denne samtale er et tegn på rådgivning, og hvis ALKA mener deres medarbejder har opfyldt sit rådgiveransvar, og rådgivet mig ordentligt, så forstår jeg ikke begrebet 'rådgivning'. Hvis jeg følte jeg var blevet rådgivet ordentligt, så havde jeg jo ingen grund til at tro at den forespørgsel [leasingselskab] lavede ikke var bindende

Og ja jeg får tilsendt en oversigt over bilforsikringen, men den er meget misvisende. Der er grønt flueben ved det vi er dækket under, og et rødt kryds ved det vi ikke er dækket under. Og sådan som jeg har kunne læse og forstå den, så har jeg ikke fået forståelsen af at der ikke var kasko på bilen. Derfor henvender jeg mig ikke, da jeg var overbevist om at bilen var forsikret rigtigt.

Mht. rykkerne, så er jeg bevist om at jeg har åbnet den vi fik d. 20.12.23. jeg må ærligt indrømme at jeg er overbevist om at jeg ikke har set de andre der er sendt, kunne heller ikke finde dem inde på 'mit Alka'."

Selskabet har i brev af 10/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at [leasingselskab] ikke har forespurgt Alka Forsikring om forsikringstegning for klagers bil og hvis de havde, så er en forespørgsel ikke en aftale og slet ikke en bindende aftale.

Klager refererer samtalen med selskabets medarbejder, men oplyser på intet tidspunkt i samtalen, at hun mente, at der allerede var kaskoforsikring på bilen.

På baggrund af samtalen finder vi fortsat, at selskabets medarbejder har handlet i fuld overensstemmelse med god rådgivningsskik.

Af det fakta ark klager fik tilsendt fremgår det øverst på siden '*Når du køber en bilforsikring hos Alka, får du en police og forsikringsbetingelser. Af policen fremgår det, hvilke dækninger, selvriscisi og summer der gælder. Det fremgår også om der er dækninger, du har fravalgt, og om der gælder særlige vilkår for din forsikring. Vær opmærksom på, at dette fakta ark giver dig et generelt overblik over bilforsikringen. Hvis du ønsker at få alle detaljer finder du de fulde forsikringsbetingelser der gælder for vores bilforsikring (PE-07) på www.alka.dk/bilforsikring.*

På fakta arket står: '*Hvad dækker den*' og der er sat to grønne flueben under dækningen '*Ansvar*'.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101245

At klager ikke har hæftet sig ved, at der på fakta arket kun var flueben udfor ansvar forklarer ikke, at klager ikke har bemærket, at den police hun fik tilsendt den 28. juli 2023 kun omfattede lovpligtig ansvar.

Policen var klar og tydelig og klager opfordredes øverst på policen til at kontrollere, at oplysningerne på policen var korrekte.

For så vidt angår de rykkerskrivelser, som selskabet har sendt til klager for betaling af præmien for den lovpligtige ansvarsforsikring skal vi henvise til vores bemærkninger til Ankenævnet af 24. april 2024 og vi kan på den baggrund ikke lægge til grund, at klager ikke var vidende om restancen.

Vi må fastholde, at klager har modtaget notifikationer fra Alka Forsikring om den manglende betaling af præmien for den lovpligtige ansvarsforsikring og at klager har åbnet og læst de pågældende mails.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at klagers lovpligtige ansvarsforsikring ophørte den 31. oktober 2023 på grund af den manglende præmiebetaling.

Formodningen for, at en kaskoforsikring, hvis den var tegnet, heller ikke ville være blevet betalt er overvejende sandsynlig og kaskoforsikringen ville således også være ophørt den 31. oktober 2023.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen som fremgår af vores breve til Ankenævnet for Forsikring af 19. marts og 24. april 2024."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af den midlertidige registreringsattest af 24/7 2023 fremgår bl.a.:

"Ejere/Brugere

Primær ejer: [leasingselskab]

Primær bruger: [klageren]

...

Forsikring

Forsikringselskab:

ALKA for TRYG forsikring

Forsikringsbevisnummer:

...

Forsikringstype:

Ansvar med kasko

...

Bemærkninger:

Din anmodning om ansvar og kaskodækning er accepteret. Har du på forhånd indgået en aftale med Alka, dækkes I henhold til indgået aftale fra det tidspunkt køretøjet bliver indregistreret til Alka. Har du ikke indgået en forhåndsaftale bedes du hurtigst muligt kontakte Alka. I skadestilfælde, hvor der ikke foreligger en forhåndsaftale, vil der gælde en selvrisiko på 4.000 kr."

Af selskabets log af 28/7 2023 over tegningen af forsikringen fremgår bl.a.:

"Beskrivelse: Kasko fravalgt

...

Kommentarer: FT oplyser de ikke havde behov for kasko forsikring på bilen. Der blev spurgt ind til om det var rigtigt de ikke ville have dette påført på forsikringen."

Ankenævnet for Forsikring

7.

101245

Af police af 28/7 2023 fremgår bl.a.:

"Policen er sammen med forsikringsbetingelserne din forsikringsaftale med Alka. Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os.

...

Forsikringstager: [klageren]

...

Registreret ejer af køretøjet [leasingselskab]

...

Dækning

Ansvar

Personskade

Tingskade

Førerforsikring

Alka Vejhjælp

...

Betaling

...

Pris inkl. rabat Kr. 654,54

...

Forsikringen dækker ikke

Kasko

Friskade inkl. værdiforringelse

Udvidet parkerings- og hærværksdækning"

Af selskabets rykkerbesked af 17/10 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi mangler din betaling

...

Handling	Detaljer	Dato
● Besked klikket på	-	17/10/2023 06:01 (+2 seconds)
● Besked åbnet	-	17/10/2023 05:21 (+0 seconds)
● besked leveret	-	17/10/2023 05:20

"

Af selskabets rykkerbesked af 17/11 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi mangler din betaling

...

Handling	Detaljer	Dato
● Besked åbnet	-	17/11/2023 08:10 (+15 seconds)
● besked leveret	-	17/11/2023 03:59

"

Ankenævnet for Forsikring

8.

101245

Af selskabets rykkerbesked af 20/12 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi opsiger din forsikring

...	Handling	Detaljer	Dato
•	Besked klikket på	-	20/12/2023 06:34 (+7 seconds)
•	Besked åbnet	-	20/12/2023 06:34 (+7 seconds)
•	besked leveret	-	20/12/2023 04:43
"			

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

"Hvad er der sket? Noget er blevet ødelagt

...

Hvad er blevet ødelagt? Min bil

...

Ok, hvornår skete det? 02-11-2023

...

Var der en modpart? Ja, men jeg har ikke oplysninger på modparten

...

Kan du prøve at beskrive hændelsesforløbet for mig? Jeg kommer kørende på motorvejen mod ... og skal dreje af mod [by]. Jeg kører i det inderste spor med en hastighed på omkring 110km, der kører en varevogn foran mig og foran den kører der mange lastbiler, så mit udsyn til afkørslen er blokeret. Da jeg kommer til de stiplede linjer, blinker jeg og kommer ind på afkørslen, jeg slipper speederen, som gør at bilen bremses automatisk, men jeg ser for sent at der holdes i kø langs med motorvejen, så jeg klodser bremsen med det samme, samtidig med at bilen jo også selv bremses ned, men jeg kan ikke nå at bremse helt ned før jeg rammer bilen foran. Der var ingen katastrofe-blink tændt på den bagerste bil i køen (som politiet spurgte om), så kunne ikke se om de holdt i kø eller var i stille fart, førend det var for sent."

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"19. december 2023

...

I forbindelse med indtegning af forsikringen på [bil] reg. nr. ... ønsker vi at klage over indtegningsprocessen.

Vi mener ikke at rådgiveren, fra ALKA forsikring, har overholdt sit rådgiveransvar og i øvrigt heller ikke 'God skik og Brug' jf. § 20 stk. 2, ved indtegning af forsikringen uden kasko:

- Rådgiveren har indtegnet [bil] – værdi ca. 400.000 kr.
- Kunden er ikke ejer af køretøjet, da der er tale om en leasingbil – hvor Kasko, på privat tegnede forsikringer ALTID indeholder kasko dækning.
- Der er tale om en helt ny [bil] – Kasko på private tegnede forsikringer indeholder næsten altid kasko dækning.
- Ved indtegningen blev kunden oplyst om en række af tilvalgsdækninger og ikke rådgivet om hvilken dækning som altid indtegnes på en ny bil af høj værdi.

Ovenstående taget i betragtning bør ALKA vurdere om de ved indtegningen skulle have indtegnet forsikringen med ansvar og Kasko. Rådgivningen i denne sag har ikke været i den kvalitet som det må anses, at et selskab som ALKA, bør have.

Vi anser at der ikke er fulgt reglerne i 'God skik og Brug' paragrafferne. Rådgiveransvaret er blevet tilsat i en grad at dette burde være implicit at ALKA ændre, således at de ændre med tilbagevirkende kraft, forsikringen til ansvar og kasko, med samme selvrisko som der er på den nuværende ansvarsforsikring.

Præmien vil naturligvis blive betalt med tilbagevirkende kraft, mod at ALKA betaler skaden på bilen.

...

21 Dec 2023

...

Jeg har været inde og se på sagen omkring indtegnning af din forsikring på køretøjet med nummerpladen ... og police nummer

Jeg kan se at vi har indgået aftale omkring forsikring af køretøjet d. 28/7-2023, gældende fra d. 24/7-23. Bilen er indtegnet og omfattet af følgende dækninger:

- Ansvarsforsikring
- Førerforsikring
- Alka Vejhjælp

Dette fremgår også af den police du har modtaget på mit Alka, samme dag.

Jeg har lyttet på det opkald du foretager til vores rådgiver i kundecenteret d. 24/7-23 kl. 08:48. I samtalen fortæller du, at du har forsøgt at tegne forsikring via Alka.dk, men at forsikringen ikke kan købes online og du derfor nu kontakter vores Kundecenter. Vores rådgiver slår din bil op og hjælper dig med at tegne forsikringen.

I samtalen spørger han dig hvilken pakke af dækninger du havde valgt i din tilbudsberregning på Alka.dk. Det siger du at du ikke kan huske, men at den kostede Du siger du ikke kan huske hvilken pakke du valgte, men den kostede ca. 687 eller 678 kr. om måneden.

Da du har været i gang med at beregne tilbud på Alka.dk, kan rådgiver finde dine indtaster frem og han remser op, at du har valgt ansvar, førerulykke og vejhjælp og dette bekræfter du. Rådgiver siger efterfølgende 'Det tilbud du har kigget på, kan jeg se er uden kasko, skal det ikke på bilen?'. Du svarer, 'nej det tænker vi ikke, det har vi simpelthen ikke behov for'. Rådgiver siger så, 'jeg vil bare lige sikre mig det, at det er et bevidst valg', hvilket du siger ja til.

Du acceptere efterfølgende prisen og indgår aftalen med Alka og der bliver sendt en police til dig med de aftalte dækninger og vilkår.

Rådgiver spørger ekstra ind til om det er et bevidst valg at du ikke ønsker kasko på køretøjet, hvilket du bekræfter. Vi skal selvfølgelig sikre os, at der er den lovpligtige ansvarsdækning på dit køretøj. Alle andre tilvalg er op til dig som kunde at tilføje eller fravælge.

Alka kender ikke til en aftale du har indgået i forbindelse med leasing af denne [bil]. Disse aftaler kan være sat sammen på mange forskellige måder.

Normalen er at der i leasingaftalen står, at det leasede køretøj skal kasko forsikres. Derfor spørger vores rådgiver ind til det en ekstra gang, for at sikre sig at det er et bevidst fravalg, hvilket du selv bekræfter.

Det er ikke Alkas ansvar, at du ikke lever op til den forpligtigelse/aftale du evt. har overfor leasing-selskabet, om at køretøjet skal have en kasko dækning.

På baggrund af min gennemgang af sagen og den optagede samtale fastholder jeg, at Alka ikke dækker den kasko skade der er sket på køretøjet d. 2/11-2023, da dækningen ikke er tegnet på skadestidspunktet.

Jeg bemærker desuden, at din forsikringen er slettet pr. 20/12-23 pga. manglende betaling. Så lige pt. Er der heller ikke den lovpligtige ansvarsforsikring på."

Af oversigt over bilforsikringen fremgår bl.a.:

"Når du køber en bilforsikring hos Alka, får du en police og forsikringsbetingelser. Af policen fremgår det hvilke dækninger, selvrisici og summer, der gælder. Det fremgår også, om der er dækninger, du har fravalgt, og om der gælder særlige vilkår for din forsikring. Vær opmærksom på, at dette faktaark giver dig et generelt overblik over bilforsikringen. Hvis du ønsker at få alle detaljer, finder du de fulde forsikringsbetingelser, der gælder for vores Bilforsikring (...) på www.alka.dk/bilforsikring.

Hvilken form for forsikring er der tale om?

En bilforsikring dækker de skader bilen påfører personer og ting. Afhængigt af hvilke dækninger du køber, kan den blandt andet også dække skader på selve bilen som følger uheld, tyveri og brand.

Hvad dækker den?

Ansvar:

- ✓ Personskader på passagerer og andre personer
- ✓ Skader forvoldt på andres ting.

Tilvalgsdækninger:

Kasko

- Skader sket på bilen og tilbehør som følge af:
 - Uheld, parkering, hærværk
 - Parkering
 - Hærværk
 - Tyveri eller tyveriforsøg
 - Brand
- Redningsforsikring uden for Danmark.
- Retshjælp.

"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Ansvarsforsikring

5. Hvilket ansvar er dækket?

5.1 Ansvarsforsikringen dækker

5.1.1 Erstatningsansvar for skader forvoldt ved brug af bilen som køretøj. Det gælder også et eventuelt påhængskøretøj, når bilen er registreret med trækkrog.

...

5.2 Ansvarsforsikringen dækker ikke

...

5.2.2 Skade på ting eller ejendom der tilhører føreren, den faste bruger, forsikringstageren, disses ægtefælle/samlever eller virksomheder der er helt eller delvist ejet af disse.

...

Kaskoforsikring

6. Kaskoforsikring et tillæg til ansvarsforsikringen

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun var involveret i et færdselsuheld. Selskabet har afvist dækning af kaskoskaden, idet klageren ikke har kaskoforsikring på bilen. Klageren ønsker, at selskabet betaler reparationsudgiften.

Klageren har anført, at hun troede, at der var tegnet kasko ved indregistreringen af bilen, idet der stod ansvar og kasko på den midlertidige registreringsattest. Klageren har anført, at hun i samråd med en sælger fra leasingselskabet har valgt ansvar og kaskoforsikring. Klageren har anført, at oversigten over bilforsikringen er misvisende, og at hun har "ikke fået forståelsen af at der ikke var kasko på bilen". Klageren har anført, at hun først blev opmærksom på den manglende kaskodækning, da hun kontaktede selskabet i forbindelse med færdselsuheldet. Klageren har anført, at selskabets behandling har været mangelfuld og fejlagtig, og at selskabet ikke har overholdt reglerne for god skik samt rådgiveransvar. Klageren har anført, at selskabets rådgiver alene har spurgt ind til kaskodækningen én gang, og at rådgiveren "burde have vejledt og fortalt, at der overhovedet ikke er kasko på bilen og konsekvensen ved mit valg".

Ankenævnet for Forsikring

12.

101245

Selskabet har anført, at klageren ikke kan have været i god tro om, at der var tegnet kaskoforsikring. Selskabet har anført, at klageren på direkte forespørgsel fra rådgiveren har fravalgt at tegne kaskoforsikring. Selskabet har anført, at "Uanset det faktum, at der normalt tegnes kaskoforsikring på leasingbiler kan rådgiveren ikke vide, hvilke aftaler klager måtte have indgået med leasinggiver". Selskabet har anført, at leasingselskabet ikke har forespurgt om forsikrings-tegning for bilen, og at en forespørgsel ikke er en aftale – og slet ikke en bindende aftale. Selskabet har anført, at klageren har modtaget policen den 28/7 2023, hvor det tydeligt fremgår, at der ikke er tegnet kaskodækning, og at klageren øverst på policens første side blev anmodet om at kontakte selskabet, hvis policen ikke var korrekt. Selskabet har anført, at "Hvis klager på baggrund af skats kvittering var af den opfattelse, at kaskoforsikringen allerede var tegnet, virker det ikke logisk, at klager henvendte sig for at tegne ansvarsforsikringen og ikke også gik ud fra, at den allerede var tegnet".

Det fremgår af den midlertidige registreringsattest af 24/7 2023, at "Forsikringselskab: ALKA for TRYG forsikring ... Forsikringstype: Ansvar med kasko ... Bemærkninger: Din anmodning om ansvar og kaskodækning er accepteret. Har du på forhånd Indgået en aftale med Alka, dækkes I henhold til indgået aftale fra det tidspunkt køretøjet bliver indregistreret til Alka. Har du ikke indgået en forhåndsaftale bedes du hurtigst muligt kontakte Alka".

Det fremgår af selskabets log af 28/7 2023 over tegningen af forsikringen, at "Beskrivelse: Kasko fravalgt ... Kommentarer: FT oplyser de ikke havde behov for kaskoforsikring på bilen. Der blev spurgt ind til om det var rigtigt de ikke ville have dette påført på forsikringen".

Det fremgår af police af 28/7 2023, at "vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os. ... Dækning ... Ansvar. Personskade. Tingskade. Førerforsikring. Alka Vejhjælp ... Forsikringen dækker ikke Kasko".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets information/rådgivning til klageren ved salget af forsikringen har været behæftet med sådanne fejl eller

Ankenævnet for Forsikring

13.

101245

mangler, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet bilen ikke var omfattet af en kaskoforsikring på skadestidspunktet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er fremlagt lydoptagelse af telefonsamtalen, hvor selskabets medarbejder spurgte ind til behovet for kaskoforsikring, og hvor klageren oplyste, at der ikke var behov for kaskoforsikring. Herefter svarende medarbejderen; okay, jeg ville bare lige sikre mig det, at det var et bevidst valg, og klageren svarede; ja, det er et bevidst valg.

Tilsvarende fremgår det af selskabets log af 28/7 2023, at klageren "oplyser de ikke havde behov for kaskoforsikring på bilen", og at "der blev spurgt ind til om det var rigtigt de ikke ville have dette påført på forsikringen".

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.



Peter Thønnings