

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 101789:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 7/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"I had an accident on 8 December 2023. The insurance approve the case...
they sent the money to the workshop to the car can be fix it and then they send me a facture of
32.560 kr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I want to cancel that facture."

I breve af 13/6 2024 og 2/7 2024 er selskabet kommet med bemærkninger til sagen, hvor det
blandet andet fremgår:

"Vi har nu revurderet sagen og givet klager delvis medhold jf. vedhæftet skrivelse.
Sagen er herefter afsluttet fra vores side medmindre klager naturligvis ikke er enig
i vores vurdering."

Klageren har i brev af 23/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I will not pay anything. I already pay the selvrisiko one's and then they give me the money back."

Klageren har i brev af 24/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"What is going one? They send the case to INTRUM??"

Ankenævnet for Forsikring

2.

101789

Selskabet har den 20/10 2024 [10/11 2024] til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har bilforsikring i Gjensidige Forsikring. Genpart police, Bilag 1.

Klagers bil har været involveret i et færdselsuheld, hvor han mister herredømmet over køretøjet og rammer en sten.

I forbindelse med sagsbehandling konstateres det, at klager har afgivet urigtige risikooplysninger i forbindelse med indtegningen.

Klager bliver, efter en kreditvurdering, opkrævet skadeudgiften på kr. 32.560,40.

Klager gør herefter indsigelse, hvor sagen bliver revurderet af skadeafdelingen. Opkrævning af skadeudgiften på kr. 32.560,40 bliver annulleret og klager bliver derefter opkrævet den på policen noteret selvrisko på kr. 4.259,48.

Klager ønsker ikke betale den på policen opkrævede selvrisko. Selskabet har fastholdt, at klager skal betale selvriskobeløbet.

Sagens fakta:

Den 12.12.2023 modtager vores skadeafdeling, klagers skriftlige skadeanmeldelse, hvor han oplyser, at han den 8.12.2023 mister herredømmet over sin bil og påkører en sten. Samme dag kvitterer skadeafdelingen for modtagelsen af anmeldelsen og beder klager om at sætte sin bil på værksted.

Den 13.12.2023 bliver sagen udtaget til rutinemæssig kontrol, hvor klagers risiko oplysninger i forbindelse med indtegnning undersøges nærmere.

Den 29.12.2023 modtager skadeafdelingen regning fra værkstedet for reparation af klagers bil. Denne betales til værkstedet, hvorefter klager bliver opkrævet den på policen tegnet selvrisko på kr. 4.259,48.

Den 14.3.2024 indbetaler klager den af os opkrævede selvrisko.

Den 28.4.2024 sender skadeafdelingen opkrævning på den fulde skadeudgift til klager, da det efter en kreditvurdering vurderes at skaden ikke er dækket.

Som følge af denne nye opkrævning returnerer systemet den allerede indbetalte selvrisko til klager.

Den 7.6.2024 forelægger klager sagen for Den Klageansvarlig Enhed, som kvitterer for modtagelsen af klagen og beder om en udtalelse fra skadeafdelingen.

Den 12.6.2024 forelægger klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vi beder om udsættelse, da sagen behandles af Den Klageansvarlig enhed.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101789

Den 24.6.2024 besvarer skadeafdelingen klagers klage og meddeler klager, at de trækker opkrævningen på skadeudgiften tilbage, dog skal klager indbetale den på policen noteret selvrisiko. Bilag 3.

Den 2.7.2024 meddeler vi Ankenævnet for Forsikring, at vi har givet klager delvis medhold.

Den 26.8.2024 forelægger klager sagen igen for Ankenævnet for Forsikring og oplyser, at han ikke ønsker at betale noget, da han allerede har betalt selvrisiko og vi har returneret den til ham.

Den 12.9.2024 forsøger skadeafdelingen at ringe til klager, da denne ikke besvarer deres opkald, vælger skadeafdelingen at skrive til klager og forklare ham situationen. Bilag 4.

Vores vurdering

Klager har tegnet kaskoforsikring på sin bil hos os med tilhørende forsikringsbetingelser. Jf. Klagers police er der noteret en selvrisiko på kr. 4.259,48.

Jf. vores forsikringsbetingelser, bilag 2, gælder denne selvrisiko den første del af enhver skade.

Klager indbetaler den af os opkrævede selvrisiko, men da han opkræves den fulde skadeudgift, returnerer systemet automatisk, den selvrisiko han har indbetalt.

Systemet regulerer automatisk mellem indbetalinger og opkrævninger, således indbetalingerne på skaden ikke overstiger udbetalingerne.

Såfremt systemet ikke havde reguleret, ville der være en indtjening på skaden frem for en udgift eller at skaden gik i nul.

Ved gennemgang af sagen har vi ikke fundet grundlag for at lade selvrisikoen bortfalde.

Det er derfor vores vurdering, at klager skal indbetale den af os opkrævede selvrisiko som også er noteret på policen.

Vedr. klagers kommentarer til nævnet af 29.10.2024 er sagen automatisk sendt til inkasso, da klager ikke har betalt den af os opkrævede selvrisiko. Vi har dog sat sagen i bero indtil nævnet afsiger kendelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets rykkerbrev til klageren af 23/5 2024. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af police af 11/12 2023 bl.a.:

"Selvrisiko i kr. ... 4.260

...

Ankenævnet for Forsikring

4.

101789

Hovedforfald 1. december."

Det fremgår af mail fra klageren til selskabet af 7/6 2024 bl.a.:

"In December 2023 I had same damage on my car.... I was to the workshop... your colleague approve and send the money to can fix the car and now you send me a facture with all that amount of 32560 kr.

.. I just want to say that I will not pay nothing... your colleague also say that was same errors in your system and that's why this happened."

Det fremgår af mail fra selskabet til klageren af 24/6 2024 bl.a.:

"Sagens omstændigheder

Du beskriver i din klage, at du er blevet bedt om at køre på værksted med din bil og at vi dækker reparationsudgifterne.

Efterfølgende har vi meddelt dig, at din kaskoforsikring annulleres med tilbagevirkende kraft til tegningsdatoen og at skaden ikke er dækket. Derfor har vi opkrævet den fulde reparationsudgift på 32.560,40 kr. hos dig, hvilket du klager over.

Vores vurdering

På baggrund af ovenstående omstændigheder, har vi besluttet, undtagelsesvis, at betale reparationsudgiften. Derfor er opkrævningen af denne trukket tilbage.

Selvrisiko

Sagen betyder dog, som meddelte dit ved vores kvittering for din anmeldelse, at jeg opkræver den selvrisiko, som var aftalt på policen, på 4.259,48 kr. Opkrævningen er klar til betaling om 1-3 dage.

...

Ingen kaskodækning

Jeg gør opmærksom på, at vores afgørelse om, at annullere din kaskoforsikring på bilen, fortsat står ved magt, som meddelt i vores skrivelse af den 28/12/23."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Selvrisiko

Er forsikringen tegnet med selvrisiko, gælder denne, den første del af enhver skade. Der opkræves alene en selvrisiko pr. skadebegivenhed.

...

Selvrisiko gælder ikke ved skade:

...

Overstiger reparationen selvrisikobeløbet, lægger selskabet dette ud overfor reparatøren og opkræver det hos forsikringstageren.

Forsikringstageren har krav på erstatning for udlagt selvrisiko, i det omfang kravet gennemføres mod en skadevolder.

Betales selvrisikobeløbet ikke senest 14 dage efter påkrav, forbeholder selskabet sig ret til at slette

Ankenævnet for Forsikring

5.

101789

kaskodækningen med 14 dages varsel.

...

Selvrisiko

Den del af en skade forsikringstageren selv skal betale."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 12/12 2023, at han den 8/12 2023 mistede herredømmet over sin bil og påkørte en sten. Den 29/12 2023 betalte selskabet regningen fra værkstedet og opkrævede selvrisiko, som klageren betalte den 14/3 2024. Den 28/4 2024 meddelte selskabet, at klagerens kaskoforsikringen blev annulleret med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, og at skaden derfor ikke var dækket. Selskabet sendte opkrævning på den fulde skadeudgift til klageren. Som følge af denne opkrævning returnerede selskabets system den allerede indbetalte selvrisiko til klageren. Klageren indbragte sagen for nævnet. Den 24/6 2024 meddelte selskabet, at man trækker opkrævningen på skadeudgiften tilbage, dog skal klageren indbetale den på policen noterede selvrisiko. Selskabet har på ny opkrævet klageren selvrisikoen på 4.259,48 kr.

Klageren er utilfreds med, at han skal betale selvrisikoen, da han allerede har betalt en gang og selskabet tilbageførte pengene.

Selskabet har anført, at klageren har købt en forsikring med en selvrisiko på 4.259,48 kr. og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selvrisikoen er den første del af enhver skade. Selskabet har ved annullering af skadeudgiften fastholdt, at klageren skal betale selvrisikoen. Som følge af denne nye opkrævning returnerede systemet den allerede indbetalte selvrisiko til klageren. Klageren har ikke betalt selvrisikoen.

Det fremgår af selskabets mail af 24/6 2024, at "du er blevet bedt om at køre på værksted med din bil og at vi dækker reparationsudgifterne. Efterfølgende har vi meddelt dig, at din kaskoforsikring annulleres med tilbagevirkende kraft til tegningsdatoen og at skaden ikke er dækket. Derfor har vi opkrævet den fulde reparationsudgift på 32.560,40 kr. hos dig, hvilket du klager over. ... På baggrund af ovenstående omstændigheder, har vi besluttet, undtagelsesvis, at betale reparationsudgiften. Derfor er opkrævningen af denne trukket tilbage. ... Sagen betyder dog,

Ankenævnet for Forsikring

6.

101789

som meddelte dit ved vores kvittering for din anmeldelse, at jeg opkræver den selvrisiko, som var aftalt på policen, på 4.259,48 kr".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen er "tegnet med selvrisiko, gælder denne, den første del af enhver skade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet kræver, at klageren skal betale selvrisiko for skaden på bilen, som selskabet har betalt for at få udbedret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har betalt reparationsudgiften, hvorfor klagerens pligt til at betale selvrisiko ikke er bortfaldet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ved tilbagebetaling af selvrisikoen oplyste, at de krævede den fulde reparationsudgift betalt og ved annullering af reparationsudgiften krævede selvrisikoen betalt.

Nævnet bemærker, at selvrisikoen er et på forhånd aftalt beløb ved skaden, som klageren har påtaget sig at bære risikoen for.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101789

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

101789

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck