Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105519:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 3/3 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg klager over Alm. Brands afgørelse om at opkræve selvrisiko for en parkeringsskade, selv om jeg telefonisk blev lovet og efterfølgende skriftligt fik bekræftet, at min bilforsikring efter en opgradering havde 0 kr. selvrisiko ved skader uden egen skyld. Rådgivningen blev givet af [selskabets medarbejder] som oplyste, at jeg var registreret som 'elitebilist', hvilket skulle betyde fuld dækning ved skader uden modpart.
>
> Policen, som jeg modtog, angiver: 'Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil.' Der står ingen beløbsgrænse på 15.000 kr. nogen steder i policematerialet.
>
> Jeg traf min beslutning om reparation i tillid til både rådgivningen og policens ordlyd. Først efter skaden var anmeldt og reparationen var igangsat, oplyste Alm. Brand for første gang, at dækningen skulle være begrænset til 15.000 kr. Denne grænse indgik ikke i aftalen og blev aldrig meddelt mig.
>
> Jeg mener derfor, at der foreligger mangelfuld eller vildledende rådgivning, uklare eller ufuldstændige forsikringsvilkår samt en uklar aftale, som efter forsikrings- og aftaleretlige principper skal fortolkes til fordel for forsikringstageren. Jeg anmoder derfor om, at Alm. Brand frafalder selvrisikoen og dækker parkeringsskaden fuldt ud i overensstemmelse med rådgivningen og policens ordlyd.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker, at Alm. Brand frafalder opkrævningen af selvrisikoen i sagen, og at parkeringsskaden dækkes fuldt ud i henhold til den rådgivning og de oplysninger, selskabet gav mig, samt i henhold til policens ordlyd uden beløbsgrænse."

2. 105519

3. 105519

Selskabet har den 22/5 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Det fremgår af klagen, at der klages over, at Alm. Brand Forsikring har opkrævet selvrisiko for klagers anmeldelse vedrørende en parkeringsskade.
>
> Efter gennemgang af klagen fastholder Alm. Brand Forsikring, at selskabet har været berettiget til at opkræve selvrisiko for den anmeldte skade, jf. forsikringsbetingelserne.
>
> **Sagens forløb**
> Klageren er omfattet af en bilforsikring gældende fra den 1. juni 2023.
>
> Forsikringspolice er fremlagt som **bilag A** og forsikringsbetingelser som **bilag B.**
>
> Selskabet modtog skriftlig anmeldelse fra klager den 25. november 2025 om, at hendes bil havde fået en parkeringsskade og at der var tale om en ukendt skadevolder, hvor det af selskabet blev meddelt, at parkeringsskadedækningen var begrænset op til 15.000 kr.
>
> Skadesanmeldelsen er fremlagt som **bilag C.**
>
> Den 6. december 2025 gjorde klager indsigelse mod oplysningen i skadesanmeldelsen om, at parkeringsskadedækningen kun gjaldt, hvis reparationsomkostningerne var under 15.000 kr., og at dette ikke specifik fremgik af policen. Hertil henviste selskabet til de gældende forsikringsbetingelser og oplyste, at dækningen havde været den samme siden bilforsikringen trådte i kraft den 1. juni 2023.
>
> De øvrige forsikringspolicer er fremlagt som **bilag D, bilag E, bilag F, bilag G** og **bilag H.**
>
> Der henvises til korrespondancen i klagers fremlagte bilag '02_AlmBrand_Korrespondance_Afslag'.
>
> Den 16. december 2025 modtog selskabet en opgørelse fra værkstedet, og taksator udarbejdede en rapport, hvor udbedringsomkostningerne blev opgjort til i alt 32.284,21 kr.
>
> Taksatorrapporten er fremlagt som **bilag I.**
>
> I forbindelse med opgørelsen og vores betaling af skaden til værkstedet, opkrævede selskabet den gældende selvrisiko på i alt 7.469 kr. den 16. december 2025, idet udbedringsomkostningerne oversteg grænsen på parkeringsskadedækningen på de 15.000 kr.
>
> Klager fremsendte herefter en anmodning til selskabet om at få en fornyet vurdering af sagen den 2. januar 2026.
>
> Selskabets fagkonsulent fastholdt og meddelte vurderingen om opkrævning af selvrisiko den 12. januar 2026.
>
> Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.
>
> **Forsikringsbetingelserne**

Af betingelsernes punkt 10 fremgår tilvalgsdækningen for parkeringsskade, jf. bilag B, s. 33:

> **'10 Parkeringsskade**
> *Parkeringsskade er en tilvalgsdækning til kaskoforsikringen og gælder, hvis det står i policen.*
> *Parkeringsskade dækker pris- og selvrisikomæssige konsekvenser, se punkt 1.9 og 1.10, når følgende betingelser er opfyldt:*
> *10.1.1 Skaden er sket som følge af påkørsel af et andet køretøj eller indkøbsvogn eller slag fra bildør.*
> *10.1.2 Skadevolder er ukendt.*
> *10.1.3 Bilen holdt parkeret et sted, hvor det var lovligt at parkere.*
> *10.1.4 Reparationsudgiften overstiger ikke 15.000 kr. Hvis reparationsudgiften overstiger 15.000 kr., skal du betale det beløb, som overstiger de 15.000 kr. Du kan også vælge at få differencen dækket som en kaskoskade, dog skal du være opmærksom på de prismæssige konsekvenser, der kan være ved det, se punkt 1.9 og 1.10.'*

Selskabet fastholder sin vurdering
Alm. Brand Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering om, at selskabet har været berettiget til at opkræve selvrisiko for den anmeldte parkeringsskade. Selskabet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Denne bevisbyrde anses ikke for at være løftet.

Klageren har gjort gældende, at selskabet skal frafalde opkrævningen af selvrisikoen og at parkeringsskaden skal dækkes fuldt ud i henhold til den rådgivning og de oplysninger, som selskabet skulle have givet samt i henhold til policens ordlyd uden oplysning om beløbsgrænse.

Selskabet bemærker, at klageren har haft parkeringsskadedækning tilføjet siden bilforsikringen blev indtegnet tilbage i 2023 og at dette ikke er blevet tilføjet ved selskabets ændringsbrev den 16. maj 2025. Hertil bemærkes, at klager har fået tilsendt en hel del forsikringspolicer for den pågældende bil med samme tilvalgsdækning under samme forsikringsbetingelser siden 2023.

Derudover henvises der på s. 1 til forsikringsbetingelserne AU 1901 i alle de fremsendte forsikringspolicer i følgende afsnit:

> *Se dine forsikringsbetingelser på almbrand.dk/nyforsikring*
> Du finder dine forsikringsbetingelser AU 1901 på almbrand.dk/nyforsikring.
>
> Du har også adgang til din forsikring via vores digitale selvbetjening - din personlige mappe på almbrand.dk. Her finder du både policen og forsikringsbetingelserne.

Selskabet bemærker hertil, at en forsikringsaftale består af både en police og betingelser. Dokumenterne er sideordnede, medmindre der er diskrepans. Hertil gør selskabet gældende, at der ikke er uoverensstemmelse mellem det i policen og i betingelserne skrevne, idet der på policen er en overordnet beskrivelse af dækningen:

> *'Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil.'*

Hertil forekommer der i betingelsernes punkt 10.1.4 en meget tydelig præcisering af, hvad 'mindre
Parkeringsskader' er:

> *'10.1.4 Reparationsudgiften overstiger ikke 15.000 kr. Hvis reparationsudgiften overstiger 15.000 kr., skal du betale det beløb, som overstiger de 15.000 kr. Du kan også vælge at få differencen dækket som en kaskoskade, dog skal du være opmærksom på de prismæssige konsekvenser, der kan være ved det, se punkt 1.9 og 1.10.'*

Det er selskabets opfattelse, at skader med en reparationsudgift på i alt 32.284,21 kr. ikke kan anses som en 'mindre' parkeringsskade, hvilket også ses at afvige væsentligt i forhold til den fastsatte grænse på 15.000 kr.

I det konkrete tilfælde har selskabet valgt at dække skaden som en almindelig kaskoskade ved at opkræve den gældende selvrisiko på i alt 7.469 kr., frem for at opkræve det beløb, som overstiger de 15.000 kr., hvilket ville være i alt 17.284,21 kr.

Selskabet har noteret sig, at klageren i sin klage til nævnet har gjort gældende, at han telefonisk blev lovet og skriftligt bekræftet, at hans bilforsikring efter en opgradering havde 0 kr. i selvrisiko ved skader uden egen skyld.

Selskabet kan konstatere, at der i brevet den 16. maj 2025 er blevet fremsendt en bekræftelse på ændring af klagerens bilforsikring, hvor det fremgår, at selvrisiko på ansvarsdækningen er blevet fjernet. Dette bekræfter således, at der ikke er blevet ændret noget i forhold til parkeringsskadedækningen, som klageren har haft siden indtegningen i 2023 og at klageren må have misforstået oplysningen om den pågældende selvrisiko, som alene blev fjernet for ansvarsdækningen i maj 2025.

Se bilag '03_Aendring_af_Bilforsikring_16_05_2025' fremlagt af klager.

Selskabet har endvidere aflyttet den konkrete telefonsamtale, hvor selskabet kan oplyse, at der ikke bliver snakket om den pågældende parkeringsskadedækning, men derimod om at fjerne selvrisikoen på ansvarsdækningen.

Selskabet kan fremlægge samtalen, såfremt nævnet ønsker det.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at selskabet ikke har bibragt klageren en berettiget forventning om, at han ikke skulle betale selvrisiko for parkeringsskader, der overstiger grænsen på 15.000 kr. i henhold til de gældende betingelser."

Klageren har i brev af 3/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage.
Det centrale spørgsmål i sagen er ikke, om Alm. Brands forsikringsbetingelser AU 1901 indeholder en bestemmelse om 15.000 kr. Det gør de.

Det centrale spørgsmål er derimod, om Alm. Brand i den konkrete forsikringsaftale og i den konkrete kommunikation til mig har oplyst denne væsentlige begrænsning tilstrækkeligt klart og tydeligt.

1. Policens ordlyd oplyser ikke den afgørende begrænsning

I alle de policer, som Alm. Brand selv har fremlagt, beskrives parkeringsskadedækningen med formuleringen:
'Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil.'

Der står ikke i policen, at dækningen kun gælder op til en reparationsudgift på 15.000 kr. Der står heller ikke ved selve dækningsbeskrivelsen, at 'mindre parkeringsskader' er defineret ved en bestemt beløbsgrænse i forsikringsbetingelserne.

Efter min opfattelse er en beløbsgrænse på 15.000 kr. ikke en uvæsentlig detalje, men en helt afgørende begrænsning af dækningen. Når en sådan begrænsning er afgørende for, om forsikringstageren skal betale selvrisiko eller ej, burde den fremgå direkte af policens beskrivelse af parkeringsskadedækningen eller i det mindste være tydeligt fremhævet ved en konkret henvisning til bestemmelsen i forsikringsbetingelserne.

Jeg bestrider ikke, at forsikringsbetingelserne indgår i aftalegrundlaget. Jeg gør derimod gældende, at policens formulering skaber en berettiget forventning om, at parkeringsskader forårsaget af en ukendt skadevolder er dækket uden selvrisiko, når policen netop fremhæver dette som en særlig fordel ved dækningen.

2. Min klage vedrører ikke oprettelsen af dækningen, men forståelsen af den
Alm. Brand anfører, at parkeringsskadedækningen har eksisteret siden 2023, og at den ikke blev tilføjet ved ændringen i maj 2025.

Det bestrider jeg ikke.

Min pointe er, at jeg som almindelig forsikringstager efter rådgivningen, den efterfølgende police og formuleringen 'Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil' havde en naturlig og berettiget forventning om, at en parkeringsskade forårsaget af en ukendt skadevolder ikke ville medføre betaling af selvrisiko fra min side.

Policen oplyste ikke, at denne dækning bortfaldt ved reparationsomkostninger over 15.000 kr.

3. Begrebet 'mindre parkeringsskade' er netop kernen i tvisten
Alm. Brand anfører, at en skade med reparationsomkostninger på 32.284,21 kr. ikke kan anses som en 'mindre parkeringsskade'.

Efter min opfattelse illustrerer dette netop den uklarhed, som sagen vedrører.

Som almindelig forsikringstager vil man naturligt forstå begrebet 'mindre parkeringsskade' ud fra hændelsens karakter og ikke ud fra en på forhånd ukendt reparationsgrænse på 15.000 kr., som ikke fremgår af policens dækningsbeskrivelse.

At reparationsomkostningerne på en moderne bil kan blive høje, ændrer ikke ved, at policen ikke oplyser, at vurderingen af om en parkeringsskade er 'mindre' alene afhænger af reparationsbeløbets størrelse.

4. Alm. Brands henvisning til telefonsamtalen

Alm. Brand skriver, at selskabet har aflyttet telefonsamtalen, og at der efter selskabets opfattelse ikke blev talt om parkeringsskadedækningen, men om fjernelse af selvrisiko på ansvarsdækningen.

Jeg bemærker, at mit hovedsynspunkt ikke alene afhænger af telefonsamtalen. Mit hovedsynspunkt er fortsat, at policen og den efterfølgende kommunikation ikke tydeligt oplyste den afgørende begrænsning på 15.000 kr.

Jeg finder det samtidig bemærkelsesværdigt, at Alm. Brand lægger vægt på sin egen gengivelse af samtalen uden at fremlægge den fulde optagelse eller en transskription.

5. Skadebekræftelsen viser også uklar kommunikation
Alm. Brands bilag C indeholder først formuleringerne:
'Du skal ikke betale selvrisiko'
Og
'Du har Parkeringsskadedækning på din forsikring. Du skal derfor ikke betale selvrisiko ved en parkeringsskade.'

Først derefter nævnes begrænsningen på 15.000 kr.

Efter min opfattelse understøtter dette, at Alm. Brands kommunikation fremhævede fordelen ved dækningen, mens den afgørende begrænsning blev kommunikeret sekundært og ikke som en tydelig del af dækningsbeskrivelsen.

Dette er netop den uklarhed, som sagen handler om.

6. Alm. Brand valgte selv at behandle skaden som kaskoskade
Alm. Brand anfører, at selskabet valgte at dække skaden som en almindelig kaskoskade ved at opkræve selvrisikoen på 7.469 kr. i stedet for at opkræve det beløb, der overstiger 15.000 kr.

Det bemærkes, at Alm. Brands egne forsikringsbetingelser angiver, at kunden kan vælge at få differencen dækket som en kaskoskade. Alm. Brand skriver imidlertid i klagesvaret, at selskabet selv 'har valgt' denne løsning.

Jeg kan ikke se, at jeg forud for reparationen blev præsenteret for et reelt valg mellem disse muligheder eller tydeligt informeret om de økonomiske konsekvenser.

Jeg blev heller ikke forud for reparationen tydeligt oplyst om, at reparationens pris ville medføre, at Alm. Brand ville opkræve selvrisiko på trods af policens formulering om parkeringsskadedækningen.

7. Manglende information før reparationen
Jeg bemærker endvidere, at Alm. Brand allerede inden reparationen kendte eller havde mulighed for at vurdere skadens omfang og de forventede reparationsomkostninger.

Jeg blev imidlertid ikke orienteret om, at reparationsudgiften ville overstige den grænse, som Alm. Brand senere gjorde gældende, og jeg blev heller ikke gjort opmærksom på, at dette efter selskabets opfattelse ville medføre betaling af selvrisiko.

Hvis denne beløbsgrænse var afgørende for dækningen, burde Alm. Brand efter min opfattelse have oplyst dette klart og tydeligt, inden reparationen blev iværksat og godkendt.

8. Opkrævning og inkasso
Jeg har noteret mig, at Alm. Brand nu oplyser, at opkrævningen af selvrisikoen er sat i bero, og at renter, gebyrer og inkassoomkostninger er fjernet, således at kravet alene består af den oprindelige selvrisiko på 7.469 kr.

Dette tager jeg til efterretning.

Jeg fastholder dog, at selve kravet om betaling af selvrisiko fortsat er omtvistet.

Konklusion
Jeg fastholder, at Alm. Brand ikke bør kunne opkræve selvrisiko i den konkrete sag.

Begrænsningen på 15.000 kr. fremgik ikke af policens beskrivelse af parkeringsskadedækningen, selv om den var helt afgørende for dækningens praktiske betydning.

Policen og Alm. Brands kommunikation gav mig en berettiget forventning om, at parkeringsskaden var dækket uden selvrisiko.

Eventuel uklarhed i aftalegrundlaget og i præsentationen af dækningen bør efter min opfattelse komme forsikringstageren til gode.

Jeg anmoder derfor fortsat Ankenævnet for Forsikring om at give mig medhold i, at Alm. Brand skal frafalde opkrævningen af selvrisikoen på 7.469 kr."

Klageren har i brev af 14/8 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu gennemlyttet Bilag J – telefonsamtalen af 16. maj 2025 – og ønsker at knytte følgende bemærkninger til optagelsen.

Efter at have hørt optagelsen kan jeg konstatere, at rådgiveren specifikt anvender betegnelsen 'ansvar', da han tilbyder at ændre den selvrisiko på 7.500 kr., som han taler med mig om, til 0 kr. Jeg ønsker derfor at præcisere min tidligere gengivelse af samtalen.

Min forståelse af rådgivningen på tidspunktet var bredere end det, der konkret kan dokumenteres af optagelsen.

Samtalen viser efter min opfattelse samtidig den sammenhæng, hvori denne forståelse opstod. Da rådgiveren indledningsvis omtaler min selvrisiko, spørger jeg direkte, hvad han mener. Han forklarer herefter selvrisiko som det beløb, man skal betale, hvis man kommer ud for et uheld. Jeg spørger derefter, om min selvrisiko er høj, og senere hvad det betyder at være 'elitebilist'.

Det fremgår således af samtalen, at jeg havde behov for rådgiverens forklaring af disse forsikringsbegreber. Rådgiveren anvender betegnelsen 'ansvar', men den relevante del af samtalen in-

deholder ikke en nærmere forklaring af, hvad denne betegnelse betyder i praksis, eller hvordan ansvarsselvrisiko adskiller sig fra selvrisiko på kasko og den særskilte parkeringsskadedækning.

Den skriftlige bekræftelse, som jeg modtog umiddelbart efter samtalen, angiver tilsvarende, at der er 'slettet selvrisiko på ansvar'. Bekræftelsen gav mig ikke nogen yderligere forklaring på betydningen af denne sondring eller på, hvilke andre selvrisici der fortsat kunne gælde på bilforsikringen.

Efter nu at have gennemgået optagelsen og policen i forbindelse med denne klagesag kan jeg se, at ændringen den 16. maj 2025 teknisk set vedrørte selvrisikoen på ansvarsdækningen. Det er imidlertid ikke det samme som, at jeg under telefonsamtalen forstod denne forsikringsmæssige sondring.

Min forståelse på tidspunktet var, at den selvrisiko på 7.500kr., som rådgiveren talte med mig om, blev ændret til 0 kr. Jeg forstod ikke på baggrund af samtalen, at der samtidig kunne gælde andre selvrisici afhængigt af, hvilken del af bilforsikringen en senere skade blev behandlet under.

Dette er efter min opfattelse relevant som baggrund for min forståelse af den efterfølgende police. Her beskrives ansvar, kasko og parkeringsskade som særskilte dækninger. Under parkeringsskade står der konkret:
'Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil.'

Der står ikke i denne dækningsbeskrivelse, at 'mindre parkeringsskader' er defineret som skader med reparationsomkostninger på højst 15.000kr. Den konkrete beløbsgrænse på 15.000 kr. fremgår således ikke af selve policens beskrivelse af parkeringsskadedækningen.
Telefonsamtalen indeholder heller ingen oplysning om denne beløbsgrænse.

Bilag J præciserer derfor, hvad der konkret blev ændret den 16. maj 2025, og jeg ønsker med disse bemærkninger at korrigere min tidligere gengivelse på dette punkt. Optagelsen ændrer imidlertid ikke ved det særskilte og centrale spørgsmål i min klage: om begrænsningen på 15.000kr. i parkeringsskadedækningen blev kommunikeret tilstrækkeligt klart.

Jeg fastholder, at en beløbsgrænse på 15.000kr. er en væsentlig begrænsning af parkeringsskadedækningen, og at denne begrænsning ikke fremgår tydeligt af policens konkrete beskrivelse af dækningen, selv om policen samtidig fremhæver, at jeg ikke skal betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader.

Jeg fastholder derfor min klage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af mail fra selskabet af 16/5 2025:

"Tak for samtalen. Som aftalt sender jeg en bekræftelse på, at forsikringsaftalen er blevet ændret.
…
Det eneste der er ændret lige nu er din bilforsikring.
…

10. 105519

Vi har ændret følgende forsikring/forsikringer:

Forsikringstype:	Dato:	Ny månedlig pris:	Beskrivelse af ændring:
[redacted]			
Bilforsikring	16-05-2025	[redacted]	Slettet selvrisiko på ansvar.
[redacted]			

"

Det fremgår af forsikringspolice af 1/6 2025:

> "Du har udvidet forsikringen med
> Kasko. Dækker skader på bilen ved f.eks. færdselsuheld, brand, tyveri og hærværk, samt redning i udlandet (Det røde SOS kort).
> …
> Parkeringsskade. Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil.
> …
> **Selvrisiko**
> **…**
> Kasko, din valgte selvrisiko 7.469 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

> "**10.1 Hvad dækker forsikringen?**
> Parkeringsskade dækker pris- og selvrisikomæssige konsekvenser, se punkt 1.9 og 1.10, når følgende betingelser er opfyldt:
> …
> 10.1.4 Reparationsudgiften overstiger ikke 15.000 kr. Hvis reparationsudgiften overstiger 15.000 kr., skal du betale det beløb, som overstiger de 15.000 kr. Du kan også vælge at få differencen dækket som en kaskoskade"

Sekretariatet har hørt lydfilen af telefonsamtalen af 16/5 2025.

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anmeldt, at han fik en parkeringsskade på sin bil. Skaden er udbedret og har kostet 32.284,21 kr. Selskabet har dækket skaden som en almindelig kaskoskade og har opkrævet selvrisiko under henvisning til, at reparationsudgiften overstiger beløbsgrænsen for dækning af parkeringsskader. Klageren ønsker, at han ikke skal betale selvrisiko, og at parkeringsskaden dækkes fuldt ud.

11. 105519

Klageren har anført, at han "telefonisk blev lovet og efterfølgende skriftligt fik bekræftet, at min bilforsikring efter en opgradering havde 0 kr. selvrisiko ved skader uden egen skyld". Klageren har efterfølgende – efter at have hørt optagelsen af telefonsamtalen – præciseret, at hans "forståelse af rådgivningen på tidspunktet var bredere end det, der konkret kan dokumenteres af optagelsen", og at "Jeg forstod ikke på baggrund af samtalen, at der samtidig kunne gælde andre selvrisici afhængigt af, hvilken del af bilforsikringen en senere skade blev behandlet under". Klageren har anført, at "Rådgiveren anvender betegnelsen 'ansvar', men den relevante del af samtalen indeholder ikke en nærmere forklaring af, hvad denne betegnelse betyder i praksis, eller hvordan ansvarsselvrisiko adskiller sig fra selvrisiko på kasko og den særskilte parkeringsskadedækning". Klageren har anført, at beløbsgrænse på 15.000 kr. ikke er angivet i policen, og at der foreligger mangelfuld eller vildledende rådgivning, uklare eller fuldstændige forsikringsvilkår samt en uklar aftale. Klageren har anført, at han på baggrund af policen og telefonsamtalen havde en berettiget forventning om, at parkeringsskaden var dækket uden selvrisiko. Klageren har anført, at selskabet inden reparationen kendte eller havde mulighed for at vurdere skadens omfang og de forventede reparationsomkostninger, og at han i den forbindelse ikke blev orienteret om, at reparationsudgiften vil overstige 15.000 kr. og dermed udløse selvrisiko.

Selskabet har anført, at der i de fremsendte policer er henvist til forsikringsbetingelserne, at policen og forsikringsbetingelser er sideordnede, og at der er ikke uoverensstemmelse mellem det, der står i policen og i forsikringsbetingelser. Selskabet har oplyst, at ansvarsdækningen den 16/5 2025 blev ændret, så selvrisikoen blev fjernet, men at der ikke blev ændret noget i forhold til parkeringsskadedækningen. Selskabet har anført, at der i telefonsamtalen ikke bliver snakket om parkeringsskadedækning, men derimod om at fjerne selviriskoen på ansvarsdækningen.

Det fremgår af police af 1/6 2025, at klageren har dækning for "Parkeringsskade – Du skal ikke betale selvrisiko ved mindre parkeringsskader på din bil". Det fremgår, at "Kasko, din valgte selvrisiko 7.469 kr.".

12. 105519

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.4, at forsikringen dækker parkeringsskader, hvis "Reparationsudgiften [ikke] overstiger 15.000 kr. Hvis reparationsudgiften overstiger 15.000 kr., skal du betale det beløb, som overstiger de 15.000 kr. Du kan også vælge at få differencen dækket som en kaskoskade".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at selskabets information/rådgivning her været behæfter med sådanne fejl og mangler, at selskabet efter dansk ret ifalder et erstatningsansvar.

Nævnet bemærker videre, at policen kunne være formuleret mere klart for så vidt angår dækningen/selvrisikoen ved parkeringsskade.

Trods dette finder nævnet, at selskabet ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at en parkeringsskade – der koster mere end 15.000 kr. – vil blive dækket, uden at selskabet kan opkræve selvrisiko. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets kommunikation har indeholdt fejlinformation af en sådan karakter, at nævnet kan pålægge selskabet et erstatningsansvar for mangelfuld eller forkert information/rådgivning. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at undlade at opkræve selvrisiko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af policen, at klageren ikke skal betale selvrisiko ved "mindre parkeringsskader". Klageren må herefter forvente, at mindre parkeringsskader er beskrevet/defineret i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne beskriver en parkeringsskade, som en skade, hvor reparationsudgiften ikke overstiger 15.000 kr. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at hvis reparationsudgiften overstiger 15.000 kr., skal klageren betale det beløb, som overstiger de 15.000 kr. Klageren kan også vælge at få differencen dækket som en kaskoskade. Det fremgår af policen, at der ved kaskoskader gælder en selvrisiko.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet som opfølgning på telefonsamtalen ved mail af 16/5 2025 bekræftede, at ændringen vedrørte ansvarsdækningen.

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