656/02

Den 14. oktober 2002 blev i sag nr. 58.182:

xxxxx xx xxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet
Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har haft diverse forsikringer i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets sagsbehandling.

Klagerne ønsker nævnets vurdering af 5 forhold.

Ulykkestilfælde

Klagerne er utilfredse med længden af selskabets sagsbehandlingstid. Selskabet har beklaget dette.

Færdselsskade den 2/11 2000

Klagerne var involveret i et færdselsuheld, som opstod i forbindelse med en sammenfletning fra Sjællandsbroen. Selskabet har uden held forsøgt at formå modparten til at anerkende erstatningsansvaret, hvorfor selskabet har foretaget en ligedeling af ansvaret.

I selskabets skrivelse af 31/5 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vi skal fastholde, at denne sag er korrekt behandlet. Ifølge praksis ligedeles ansvaret, når der er tale om en sammenfletningssituation. Det følger af færdselslovens §

18, stk. 4, at parterne under indfletning skal vise hensyn til hinanden, herunder give plads. Da der normalt er uenighed om, hvem der har gjort hvad, og hvem der burde have holdt tilbage for den anden part, vil sager af denne type blive fordelt med 50 % af ansvaret til hver, hvis der ikke kan føres klar dokumentation for, at den ene part bærer ansvaret for uheldet.

Vi har i denne sag forsøgt at opnå modpartens anerkendelse af ansvaret, og da dette ikke kunne lade sig gøre, bad vi klager om yderligere kommentarer. Det var dog ikke muligt for os at fastholde, at modparten alene skulle pålægges ansvaret for uheldet, når det efter praksis er bestemt, at ansvaret ligedeles, og klager ikke kunne føre klart bevis for, at modparten alene bar ansvaret for uheldet.

Når det således ikke var muligt at påvise, hvem der bar ansvaret for uheldet, har vi handlet i overensstemmelse med praksis og accepteret en ligedeling af ansvaret. Vi har dog undladt at opkræve klager vores resterende skadeudgift, der var mindre end halvdelen af klagers selvrisiko.

Korrespondancen med modpartens selskab var årsag til, at sagen var længe under behandling. ALKA forsikring søgte af flere omgang at få modparten til at anerkende erstatningspligten, hvilket medførte at sagens behandling var langstrakt."

Klagerne fastholder, at modparten bærer hele ansvaret.

Naturgasfyr

Selskabet har forklaret, at klagerne telefonisk anmeldte, at der var en tæring på naturgaskedlen. I selskabets skrivelse af 31/5 2002 til nævnet hedder det:

"Vores taksator har været i kontakt med blikkenslager J.V., der har oplyst, at der var tale om en defekt automatik. Da beholderen var over 15 år kunne der ikke skaffes reservedele, hvorfor det var nødvendigt med en udskiftning af fyret.

Vi skal fastholde, at der ikke i denne sag er tale om en dækningsberettiget skadeårsag. Klagers fyr var trods overholdelse af eftersyn ikke længere funktionsdygtigt. Forsikringen dækker ikke almindeligt slid og ælde, jf. betingelsernes punkt 4.1.9."

I klageskrivelsen af 1/4 2002 til nævnet har klagerne anført:

"Vi har ikke bedt Alka dække vandbeholderen, da vi godt ved at den evt. ville være fyldt med kalk, men vi havde håbet på at de ville opfylde deres egne forsikringsbetingelser og dække noget af selve fyret, da der som tidligere nævnt var overholdt alle serviceeftersyn, hvor der ikke var fundet tæring hverken på fyr eller kedel."

Færdselsuheld den 8/8 2001

Klagerne anmeldte, at de var blevet påkørt af en lastvogn. I selskabets skrivelse af 31/5 2002 til nævnet hedder det:

"Klager oplyste, at de havde været impliceret i et færdselsuheld den 8. august 2001 på Holbækmotorvejen. Under frakørsel var de blevet påkørt af modparten - en lastbil - der kørte i midterste bane, men pludselig skiftede bane, da han tillige skulle ad frakørslen. Klager blev dermed nødt til at trække ud i nødsporet, men havde fået skade på venstre side af bilen.

Det fremgik endvidere af anmeldelsen, at skaden var anmeldt til Glostrup politi, som havde optaget notat i sagen.

ALKA forsikring kontaktede herefter modparten med anmodning om anerkendelse af erstatningspligten. Modparten oplyste, at hverken vognmand eller chauffør kendte til uheldet. På trods af flere henvendelser fastholdt modparten, at han ikke kendte noget til uheldet. Vi kontaktede tillige Glostrup politi for information om, hvilke oplysninger de havde i sagen. Glostrup politi meddelte herefter, at de ikke havde nogen oplysninger om det anmeldte uheld, hverken på baggrund af klagers cpr.nr. eller ved gennemgang af døgnrapporten.

Det fremgik af sagen, at klager fra politiet havde fået navn og adresse på modparten, som var kørt fra uheldsstedet uden at stoppe.

Vi skal fastholde at denne sag er korrekt behandlet, og at klager skal opkræves sin policemæssige selvrisiko.

Der er ingen uvildige vidner til uheldet, og modparten fastholdt, at han ikke havde kendskab til uheldet. Tillige er navn og adresse på modparten oplyst af politiet efter uheldet var sket.

Vi har således ikke mulighed for at bevise, at modparten er ansvarlig for den skete skade på klagers bil. Når ALKA forsikring ikke kan gøre regres gældende mod en ansvarlig skadevolder, opkræves selvrisiko."

Klagerne finder gennemgående selskabets sagsbehandling utilfredsstillende, og sagsbehandlingstiden for langvarig. I klageskrivelsen til nævnet hedder det afslutningsvis:

"Det kan ikke være rigtigt at man skal bevise sin uskyld overfor sit forsikringsselskab eller få problemer med selskabet, hvis man ikke er enig i deres afgørelser.
Samt kan det ikke være rigtigt at et forsikringsselskab ikke opfylder deres egne policer og regler for hvad der er dækningsberettiget.
Når vi gennemgår sagerne samt datoer for breve afvisninger af dækninger, passer det med tidspunkter for når vi henvendte os til HK's forsikringssekretariat for at få hjælp.

Vi har nu skiftet alle vores forsikringer over til et andet selskab men vil stadig fastholde disse klager, da det ikke kan være rigtigt at alm. lønmodtagere der betaler sine præmier og har tiltro til deres forsikringsselskab skal igennem en sådan behandling.
Man burde kunne forvente af sit forsikringsselskab at man får en ordentlig behandling og at man som kunde bliver tiltalt nogenlunde høfligt ved personlig / telefonisk kontakt med selskabet.
Vi vil gerne med henvendelsen til Jer forhindre at andre kunder i Alka vil blive udsat for samme behandling."

Af forsikringsbetingelserne for husforsikring fremgår bl.a.:

"**4. Anden bygningsskade**

…

4.1.9. Pludselige skader …

Ved pludselig skade forstås skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag. Årsag og virkning skal således ske samtidig.

Pludselige skader er ikke

…

• skader, der opstår ved almindelig brug, som f.eks.

* slid …"

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået de oplistede klagepunkter og har bemærket, at selskabet i henhold til ulykkesforsikringen har betalt erstatning med tillæg af renter og i øvrigt har beklaget den lange sagsbehandlingstid. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at foretage sig yderligere.

For så vidt angår færdselsuheldet den 2/11 2000 kan nævnet ikke kritisere selskabets ansvarsfordeling, som findes at være i overensstemmelse med retspraksis i den konkrete færdselssituation.

For så vidt angår færdselsuheldet den 8/8 2001 har selskabet ikke kunnet formå modparten gjort ansvarlig for skaden. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko som sket. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har pligt til at føre retssag på klagernes vegne for at få et erstatningsansvar pålagt modparten.

For så vidt angår fyret påhviler det klagerne at sandsynliggøre, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet finder det ikke sandsynliggjort af klagerne, at fyret blev ramt af en pludselig skade, således som dette er defineret i forsikringsbetingelserne, og nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har henført hændelsen til at være et udtryk for slid og ælde, hvilket er undtaget i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

p.f.v.

Henning Jønsson