676/03

Den 7. juli 2003 blev i sag nr. 59.739:

xxxx xxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Karlavej 1
5270 Odense N

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i GF-Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at udbetale kontanterstatning for klagerens stjålne bil.

Selskabet har afvist at yde kontanterstatning for bilen under henvisning til, at bilen var fundet inden udløbet af 4-ugers fristen.

Klageren har i skrivelse bilagt klageskemaet af 27/10 2002 redegjort for sagen således:

> "Fredag den 23/8-02 mellem klokken 00.00 og 06.00 var jeg så uheldig at få stjålet min bil … Tyveriet blev først anmeldt til politiet og herefter til mit forsikringsselskab, GF-forsikrings klubben i Odense. Hos GF-forsikrings klubben ville man imidlertid ikke modtage min anmeldelse, og heller ikke sende mig en skadesanmeldelse, før jeg kunne sende en skriftlig politianmeldelse. Jeg henvendte mig derfor til politiet, som oplyste, at de ikke udarbejdede den slags, men at GF-forsikrings klubben selv kunne henvende sig, hvis de ønskede en politianmeldelse. En procedure som GF-forsikrings klubben ifølge politiet udmærket er klar over. Jeg forsøgte siden hen at kontakte GF telefonisk, men uden held, og kom først i kontakt med dem ved personligt at henvende mig i den lokale afdeling i Viborg, hvor jeg fik udleveret en skadesanmeldelse. Den udfyldte jeg og sendte ind.

Søndag den 29/9, altså mere end 5 uger efter tyveriet, blev bilen fundet. GF-forsikring nægter imidlertid at udbetale den forsikringserstatning, som jeg mener, at jeg er berettiget til, da bilen har været væk i mere end de 4 uger, som er kravet for at få udbetalt erstatningen. Det sker under henvisning til, at de ikke har modtaget en skriftlig anmeldelse af tyveriet fire uger før bilen blev fundet, hvilket også er korrekt. Det er imidlertid min påstand, at det er GF-forsikrings klubbens egen skyld, at den skriftlige anmeldelse kom så sent, da de lige fra starten har nægtet at udlevere formularen til at anmelde tyveriet, ligesom de har sendt mig rundt i byen for at skaffe dokumentation, som jeg slet ikke har mulighed for at fremskaffe. På den måde er jeg blevet forhindret i at kunne anmelde tyveriet skriftligt i ordentligt tid, og det mener jeg ikke kan være mit ansvar og grund til, at jeg ikke kan få udbetalt erstatningen for tyveriet."

Selskabet har i skrivelse af 19/11 2002 til nævnet afvist at udbetale kontanterstatning med følgende begrundelse:

"I henhold til Centralregistret for Motorkøretøjer er bilen efterlyst d. 23. august og fundet igen d. 29. september 2002.

Da den skriftlige anmeldelse først er modtaget d. 20. september 2002 er bilen derfor fortsat forsikringstagers ejendom, jfr. forsikringsbetingelsernes punkt 25.4.2. F.V. vil ikke acceptere foranstående, formentlig blandt andet fordi han har købt ny bil d. 12. september 2002.

Forsikringstager er af den opfattelse, at Forsikringsklubben for kommunalt ansatte i Jylland og på Fyn har nægtet, at udlevere en anmeldelsesblanket før F.V. kunne sende en skriftlig politianmeldelse. Forsikringsklubben oplyser at ovenstående ikke er korrekt, og til nævnets orientering vedlægges forsikringsklubbens beskrivelse af proceduren for anmeldelse af skade.

Det skal præciseres at GF-Forsikring A/S ikke har procedurer, der stiller krav til forsikringstager inden anmeldelsesblanket vil blive fremsendt, og vi henviser i denne forbindelse til vedlagte print fra vort internet, der er tilgængeligt for alle medarbejdere herunder ansatte i forsikringsklubberne.

I øvrigt kan det undre, at forsikringstager i mere end 3 uger ikke kan komme i kontakt med Forsikringsklubben for kommunalt ansatte i Jylland og på Fyn, GF-Forsikring A/S eller GF - Viborg Amt samt ikke har haft mulighed for eventuelt at udskrive anmeldelsesblanketten fra www.gf-forsikring.dk."

I skrivelse af 19/11 2002 til selskabet har forsikringsklubben redegjort for proceduren omkring anmeldelse af skader således:

"Klubben modtager anmodninger om fremsendelse af skadeanmeldelse både telefonisk og skriftligt. Sidstnævnte oftest som e-post. Under normale omstændigheder spørges om kunden har mulighed for at udskrive skadeanmeldelsen fra selskabets hjemmeside på internet. Ellers bliver den pågældende formular fremsendt med almindelig post.

Det er vores almindelig fremgangsmåde, at vi ikke drøfter skyldspørgsmålet med kunderne og afsendelsen af skadeanmelser foretages fuldstændig ukritisk fra vores side."

Af print fra selskabets hjemmeside vedrørende selskabets forretningsgange for anmeldelse af bilskader fremgår bl.a.:

"Generelt er det klubberne, der skal forsyne deres medlemmer med skadeanmeldelser, og vi skal derfor primært henvise til klubben, jfr. retningslinier herom.

…

**Tyveri af hele bilen**

Skriftlig anmeldelse, brug blanket for biltyveri. Bed forsikringstager anmelde meget hurtigt af hensyn til udbetaling af erstatning, evt. pr. fax.

Politianmeldelse nødvendig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"25.4 Kontanterstatning.

…

25.4.2 Ved tyveri er det en betingelse, at bilen ikke bliver fundet inden fire uger efter, at selskabet og politiet har modtaget anmeldelse om tyveriet. Det er en betingelse, at anmeldelsen til selskabet er sket skriftligt."

Nævnet udtaler:
I selskabets forsikringsbetingelser fremgår det udtrykkeligt, at kontanterstatning for en stjålen bil bl.a. er betinget af, at bilen ikke bliver fundet inden fire uger efter, at selskabet har modtaget en skriftlig anmeldelse om tyveriet.

Det anses for ubestridt, at klagerens bil blev fundet ni dage efter, selskabet havde modtaget klagerens skriftlige anmeldelse. Herefter - og henset til, at vilkåret i forsikringsbetingelserne gyldigt kan vedtages, jf. forsikringsaftalelovens § 21, stk. 4 - kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale kontanterstatning, idet selskabet har ydet klageren den erstatning, som han efter forsikringsbetingelserne har krav på. At klageren på grund af selskabets forhold skulle være forhindret i at anmelde skaden tidligere, anser nævnet ikke for sandsynliggjort.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen