696/04

Den 28. april 2004 blev i sag nr. 61.734:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand
Provinsforsikring A/S
Stilling Kirkevej 10
8660 Skanderborg

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har haft motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Provinsforsikring A/S, klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med udskiftning af den forsikrede bils forrude.

Det er oplyst, at klageren den 27/6 2002 fik et stenslag på forruden af sin bil.

Der er uenighed mellem parterne om, hvornår skaden blev anmeldt. Selskabet har oplyst, at man først har modtaget skadeanmeldelse med klagerens brev af 16/8 2002. Klageren har forklaret, at der var tale om en genfremsendelse af en tidligere fremsendt anmeldelse.

Ved skrivelse af 20/8 2002 anerkendte selskabet modtagelsen af klagerens anmeldelse. I skrivelsen opfordres klageren til at kontakte selskab og aftale nærmere vedrørende reparation/udskiftning af rude.

Bilen blev i henhold til faktura fra glarmesteren indleveret til reparation den 10/9 2002.

Den 27/9 2002 sendte glarmesteren en faktura til selskabet vedrørende levering og isætning af frontrude på klagerens bil. Selskabet svarede ved skrivelse af 28/10, at bilen pr. 1/8 2002 var forsikret i GF-Forsikring A/S, hvorfor fakturaen var videresendt.

Ved skrivelse af 29/4 2003 til selskabet anførte klageren:

> "Som det fremgår, drejer det sig om et simpelt stenslag på forruden d. 27/6 2002. Først rekvirerede jeg en skadesanm., som jeg ikke modt. Så rekvirerede jeg en ny sk. anm., som jeg sendte. Den påstod Ringsted afd, de aldrig havde modt. Så på den igen med kopi. osv. Det gik der lang tid med.
>
> Ringsted afd. anerkendte skaden og sendte taksator. Imidlertid gik reparationen galt og jeg talte med J.S. [selskabet] om det. Han sagde, at forruden ville blive udskiftet, uden at det ville belaste selvrisiko og øvrige forsikringsvilkår. Jeg skulle blot henvise til ham, da jeg var uden skyld i dette, da det sikkert skyldtes den lange tid, mellem skade og rep.
>
> Alt sammen såre godt, men Glarmesteren har aldrig fået sine penge.
>
> Jeg regner med at dette er det sidste i denne sag: At Glarmesteren får sine penge og at jeg modt. en bekræftelse på, at sagen er ude af verden."

Den 25/5 2003 fremsendte klageren et brev til selskabet på baggrund af, at han havde modtaget en opkrævning af selvrisiko på 843 kr. Klageren fastholdt i den forbindelse, at han ikke skulle betale selvrisiko.

Den 4/6 2003 skrev selskabet til klageren, at man fastholdt kravet på selvrisiko, idet man tilkendegav, at man på intet tidspunkt havde oplyst, at udskiftning af frontrude ikke var forbundet med selvrisiko.

Klageren har anført, at han ikke mener at han skal betale selvrisiko. Klageren har til støtte herfor anført, at han er blevet lovet dette af en navngiven medarbejder i selskabet. Klageren har gjort gældende, at det ikke bør komme ham til skade, at det lokalkon-

tor, han har lavet aftaler med, siden er lukket, og at selskabet ikke har talt med den pågældende medarbejder.

Klageren har endvidere anført, at det er selskabets langsommelige sagsbehandling, der har bevirket, at ruden ikke kunne repareres, men måtte udskiftes. Klageren har i den forbindelse henvist til erklæring fra glarmesteren, dateret 6/6 2003, hvoraf fremgår:

"Vedr. stenslagsrep. Da det ikke er alle stenslag, der kan rep. eller revner videre ved forsøg på rep. tager vi ikke penge for mislykket arbejde.
Ruden blev efterfølgende udskiftet.
Stenslaget kunne ikke 'reddes', da der var gået for lang tid."

Vedrørende det forhold, at bilen først blev indleveret til reparation den 10/9 2002, har klageren anført, at uanset brevet fra selskabet var dateret 20/8 2002, modtog han generelt først breve fra selskabet 12-14 dage efter dateringerne.

Selskabet har over for nævnet fastholdt kravet på selvrisiko, hvorved der er henvist til forsikringsbetingelserne, hvor det af policen fremgår:

"Selvrisiko: Ja, af enhver glasskade udgør selvrisiko kr. 843
Selvrisikoen bortfalder ved ruderepparation"

Selskabet har gjort gældende, at det således er kendt for klager, at udskiftning af ruden er forbundet med selvrisiko. At der forgæves er forsøgt reparation, friholder efter selskabets opfattelse ikke klageren for selvrisiko.

Selskabet har gjort gældende, at man på intet tidspunkt har meddelt klager, at der ikke ville blive opkrævet selvrisiko.

Selskabet har endvidere gjort gældende, at man ikke som påstået af klageren har forsøgt at forhale sagen. Selskabet har påpeget, at det er selskabet uvist, hvad der er årsag til, at klageren først indleverede bilen til reparation så længe efter skadedatoen, når klageren i august 2002 har modtaget skrivelse, hvor selskabet anmoder ham om at kontakte værksted.

Nævnet udtaler:
Nævnet bemærker, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til at opkræve selvrisiko, idet frontruden på den forsikrede bil er blevet udskiftet.

Nævnet finder på baggrund af en samlet vurdering af forløbet i sagen, at selskabet har opgivet denne ret. Nævnet har henset til, at klagerens oplysning om aftale med en konkret, navngiven medarbejder i selskabet ikke er søgt imødegået ved en udtalelse fra den pågældende. Nævnet har endvidere henset til, at klageren ved sin skrivelse af 29/4 2003 til selskabet klart tilkendegav, at han anså en sådan aftale for indgået, hvilket først blev imødegået af selskabet ved skrivelse af 4/6 2003 på baggrund af klagerens protest imod den modtagne opkrævning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Provinsforsikring A/S, skal anerkende, at der ikke kan opkræves selvrisiko.

Poul Sørensen
formand