754/06

Den 28. august 2006 blev i sag nr. 67.644:

xxxx xxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxx xxxxxx xxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx x

mod

Fair Forsikring A/S
Fredericiagade 16
1310 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har autoforsikring i Fair Forsikring A/S, klager over, at selskabet har henført den anmeldte skade på den forsikrede bil til hendes kaskoforsikring med opkrævning af selvrisiko og præmieforhøjelse. Endvidere er klageren utilfreds med selskabets håndtering af sagen og sagsbehandlingstiden.

Det fremgår af sagen, at klagerens bil blev påkørt under et ophold i Spanien. Skaden skete, mens bilen stod parkeret i en garage. Klageren var ikke til stede ved påkørslen, ligesom der ikke er vidner i sagen.

Selskabet har henført skaden til klagerens kaskoforsikring, idet selskabet ikke har kunnet finde den eventuelle ansvarlige modpart.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse.

Klageren har i klageskrivelse dateret den 5/9 2005 redegjort for sagen:

"**Sagsfremstilling:**

Den 18. juli 2004 bliver min bil påkørt i en overvåget garage i Spanien. Jeg kontaktede Fair fra Spanien og talte dengang med M. Jeg fortalte ham hvad der var sket, desuden spurgte jeg til hvordan jeg skulle forholde mig. M. orienterede mig om hvad der

skulle spørges ind til, samt hvilke oplysninger jeg skulle skaffe, herunder forsikringspolice fra den ansvarlige. Jeg orienterede samtidig om, at vi ikke vidste hvem der havde påkørt bilen, men at jeg var blevet oplyst om at ejeren af garagen havde en forsikring som dækkede skader på biler parkeret i hans p-kælder. M. har siden oplyst mig at han har anført dette i sit notat fra dengang.

Efterfølgende afholdt jeg møde med parkeringskælderens ejer, Sr. Me. Han tog billeder af skaden, som både han og jeg attesterede. Sr. Me. gav mig en kopi af kvitteringen for indbetaling på forsikringen, og jeg havde således fået de oplysninger jeg var bedt om at skaffe. Desuden fortalte jeg Sr. Me., at vi af personalet i kælderen var blevet oplyst om, at skaden sandsynligvis var foretaget af en beruset person. Jeg spurgte til videoovervågningen og personalets forsømmelser, hvilket han oplyste at forsikringsselskabet ville tage sig af.

Godt en uge senere afleverer jeg personligt billeder, skadesanmeldelse med mere til Fair i … København. Herefter går sagen i stå. Man forsøger ikke at tage kontakt til Spanien før 2. september 2004 dvs. mere end 1 måned efter at jeg har afleveret billeder osv. I mit endelige svar fra Hr. C. får jeg oplyst at videoovervågningsbånd og lignende kun gemmes i op til 14 dage - hvorfor er jeg ikke blevet bedt om at insistere på at billeder/video blev gemt, og hvorfor forsøger Fair ikke tidligere at gøre krav til Spanien, når man åbenbart ved at den slags materiale ikke gemmes?

Tiden går og jeg hører ikke noget. Ringer indimellem for at høre om der sker noget, men får det samme svar at man har skrevet til Spanien og afventer svar. Man beslutter efter 2 måneder at skrive til et selskab der hedder V.A. Dette oplyses jeg tilfældigt om, da jeg igen ringer for at rykke for svar eller som minimum en orientering om hvor sagen står. Man fortæller mig, at det Spanske forsikringsselskab ikke har reageret. I stedet vil man prøve at kontakte V.A. som åbenbart repræsenterer det spanske selskab, det gør man først den 22. november. V.A. svarer tilbage 3 dage senere dvs. den 25. november 2004 at man afventer nyt i sagen. Jeg hører fortsat intet men rykker igen. Dette medfører at man den 16. februar 2005 rykker V.A. for svar - der er nu gået 7 måneder. De eneste svar jeg får, er at man venter, jeg skal selv presse på for

at man foretager sig noget som helst. Igen svares der hurtigt tilbage fra V.A., brevet er dateret 18. februar 2005, og modtaget hos Fair den 21. februar 2005. Den 31. marts skriver man til mig. Man har haft svaret fra V.A. i over 1 måned, uden at jeg orienteres. Det svar jeg modtager er det rene nonsens, idet man forklarer at forsikringen ikke kan bruges da der ikke er tale om en bilforsikring. Det har jeg vidst og oplyst om fra begyndelse. Jeg kontakter Hr. C. som undskylder, og vil forsøge at gøre krav igen - det er nu april måned 2005 og der er gået 9 måneder. Hr. C. skriver igen til V.A. - brevet er dateret 24. maj igen er der gået mere end en måned fra jeg gjorde indsigelse. 7. juni tilskriver man mig, og oplyser at man vil henlægge sagen hvis jeg ikke gør indsigelse - nu går det pludselig hurtigt med at få lukket sagen. Den 12. juli (der er nu gået 1 år) anmoder jeg Hr. C. om atter at rykke det Spanske selskab. Jeg får oplyst at det næppe hjælper, men at jeg selv kan skrive til Spanien da dette kan have bedre effekt. Jeg skriver til Spanien, sender brevet anbefalet og med afleveringsattest, og mailer en kopi af brevet til Hr. C.. Inden har jeg forsøgt at kontakte Hr. C., idet jeg ønsker at få oplyst hvornår der er skrevet til Spanien, så jeg kan henvise til Fairs skrivelse i mit brev. Hr. C. har ikke tid til at tale med mig, men da jeg ikke kan forestille mig andet end at denne dato må fremgår af sagsoversigten, spørger jeg den unge dame som svarer telefonen om ikke hun kan oplyse mig datoen. Stor er min forundring da hun oplyser at hun ikke kan se at der er sendt noget. Jeg sender derfor en mail til Hr. C., hvor jeg gør tydeligt opmærksom på min forundring og mit krav. … Den 19. juli 2005 har jeg svar fra Spanien. ... Den 27. juli lukkes sagen. Jeg sender en anke til Hr. C., hvor jeg kort redegør for min oplevelse af sagen, beder om klagevejledning og en redegørelse.

Som det fremgår af svaret fra Spanien, anerkender de ikke at have modtaget noget fra Fair før 12. juli 2005. Jeg har nu fået oplyst at sagen er henlagt, under henvisning til bonustab med mere, samt at jeg har oplyst forkert skadevolder. Dette er helt horribelt. Jeg har fra begyndelsen oplyst om sagens sammenhæng, jeg har rykket for svar gentagne gange, flere gange uden at man returnerede mine opringninger hvilket var blevet lovet. Havde man manglet oplysninger kunne man også have kontaktet mig. Det er ikke gjort."

Selskabet har i skrivelse af 3/10 2005 over for nævnet fastholdt afgørelsen og beskrevet sagsforløbet således:

"**Sagsfremstilling:**

Den 26. juli 2004 kontakter klager os for at anmelde skaden. Ifølge noterne fra anmeldelsen (bilag 1) forklarer klager, at garagen har en forsikring, der dækker skaden. Det aftales derfor, at klager vil indsende billeder og dokumentation herfor til os.

Vi modtager på et tidspunkt kopi af garagens police samt et billede af kundens bil ... Vi har ikke indkomststemplet dokumentet, hvorfor vi ikke med sikkerhed kan sige, hvornår vi modtog bilagene. Ifølge klager er det sket ca. 1 uge efter anmeldelsen - altså i starten af august 2004.

På baggrund af klagers anmeldelse og oplysning om, at ovennævnte police dækker skaden, kontakter vi Grouparna Plus Ultra, og beder dem oplyse om de kan anerkende erstatningspligten for skaderne på klagers bil. Denne henvendelse sker 2. september 2004 ...

Da vi ikke modtager svar fra Spanien, kontakter vi V.A., der er udpeget af Groupama Plus Ultra til at varetage behandlingen af regressager mellem danske og spanske bilister i medfør af 4. motordirektiv fra EU. De er således reelt alene udpeget til at håndtere krav imod motoransvar for selskabet. Vi modtager efter nogen ventetid svar fra V.A., der har modtaget svar fra det spanske forsikringsselskab. Selskabet meddeler, at forsikringen ikke omfatter den skadevoldende bil, men alene er en ansvarsforsikring for blandt andet E.I. Det opklares kort herefter via telefon, at selskabet også afviser, at garagen bærer et selvstændigt ansvar for, at klagers bil kunne påkøres af en anden bil, uden dette blev konstateret af personalet.

Det skal understreges, at det er vores erfaring, at kontakt med spanske forsikringsselskaber ske med en anseelig svartid. Dette bekræftes da også af, at Gropama først svarer på vores henvendelse af 2. september 2004 den 29. december 2004 - efter vi har kontaktet V.A.

Efter telefonsamtaler med klager, bliver vi enige om, at jeg vil forsøge at skrive direkte til E.I. for at få be- eller afkræftet, om garagen kan udpege den egentlige skadevolder - nemlig den bil der påkørte klagers parkerede bil uden at give sig til kende. Under telefonsamtalerne blev klager klart gjort opmærksom på, at vi ikke kunne forvente et positivt resultat heraf, men for at være 100% sikre på, at den ansvarlige modpart ikke kunne udfindes, ville vi skrive til garagen.

Som forventet har garagen ikke overvågningsfilm fra skadedagen længere. Herefter må det konkluderes, at den ansvarlige modpart ikke er kendt.

Af brevet fra E.I., der er sendt som svar på klagers henvendelse dertil, fremgår det, at selskabet ikke har erkendt ansvaret for skaden, men alene på opfordring af klager har bedt deres forsikringsselskab tage stilling til klagers krav.

Klager mener, at vi ved henvendelse til E.I. på et tidligere tidspunkt, kunne have fremskaffet en anerkendelse eller beviser for hvem der påkørte klagers bil.

Klager anmelder uheldet 8 dage efter uheldet er sket, og giver herunder indtryk af, at garagen allerede har anerkendt erstatningspligten. Vi har derfor ikke grund til at tro, at der er behov for bevissikring fra vores side, eller hjælp med at finde frem til rette skadevolder. Det skal understreges, at det er op til klager at sikre beviser samt fremkomme med oplysninger om rette skadevolder.

Selv hvis vi på dette tidspunkt havde kontaktet E.I., er det ikke sandsynligt, at de fortsat havde bånd fra overvågningskameraerne fra den 18. juli 2004. Samtidig er det tvivlsomt, om de havde kunnet finde den ansvarlige bil på overvågningsbåndene, idet de ikke ved klagers kontakt med garagen på skadedagen finder frem til den ansvarlige bilist.

Konklusion

Da garagen ikke kan gøres ansvarlig for, at en af deres kunder påkører en anden parkeret bil, og klager ikke har kendskab til den korrekte skadevolder, må vi fasthol-

de, at skaden - hvis reparationen skal betales via forsikringen - medfører bonustab og opkrævning af selvrisiko."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at måtte udtale kritik over selskabets lange sagsbehandlingstid og manglende datostempling af indgående dokumenter.

Imidlertid er selskabet som kaskoforsikrer af bilen ikke forpligtet til at føre sager mod eventuelle modparter. Selv med en optimal sagsbehandling fra selskabets side er det efter nævnets opfattelse højst usikkert, om der kunne være tilvejebragt beviser, der ville indebære betaling fra en spansk skadevolder. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at ændre afgørelsen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand