769/07

Den 10. april 2007 blev i sag nr. 69.515:

xxxxxx xx xxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har haft motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt færdselsuheld den 10/5 2006, hvori den forsikrede bil har været impliceret.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke var tegnet kaskoforsikring for bilen.

Klagerne har over for nævnet i klage af 28/5 2006 nedlagt påstand om, at selskabet betaler bilens værdi på 43.800 kr. som oplyst af taksator, og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Vi køber en Fiat Punto d. 1. april 2006. Derfor kontakter vi Alm. Brand for at få et forsikringsbevis til omreg.
> Efter modtagelse af forsikringsbeviset, så få dage efter ringer vi ind til Alm. Brand og taler pr. tlf. med P. …(kundekonsulent), fordi vi havde besluttet os at få KASKO tilføjet vores bilpolice, hun meddeler at det skulle hun nok, og så regner vi selvfølgelig at alt er i den fineste orden, men derfra begynder det først....
> Vi tager op på motorkontoret onsdag d. 12.04.2006 for at få bilen omregistreret i eget navn. (Det har man jo 3 uger til). Der er en ventetid på godt en time, da der var ca. 30 før os i køen pga. påskedagene og nedskæring på øvrige motorkontorer i landet. Vi ventede længe på registreringsattesten, fik den omkring d. 15.05.2006, hvor vi inden da havde rykket for den op til 5 gange, men fik at vide at der 'kø' på oprettelser af registreringsattester pga. nedskæringer. Vi står så i en uheldig situation

onsdag morgen d. 10.05.2006 kl. 8.30 hvor vi påkører et dådyr ude på ...motorvejen ved S., og får smadret vores bil. Vi får så hentet vores bil og får den lev. til Fiat i S.
Vi ringer til vores forsikringsselskab Alm. Brand da vi kommer hjem og fortæller situationen. Får meddelt fra K. i Skadesafd. at vi kan få bilen hentet af Falck og lev. ud til en af de værksteder som de har tilknytning til, så vi kan få en lånebil i tidsrummet. SKØNT! D. 11.05.2006 ringer vi igen til Alm. Brand ang. lånebilen, og får at vide, at vi skal prøve og ringe til S. eller R., men ender i K. som de eneste der havde lånebil hjemme. Vi låner en bil af nogen bekendte og kører ud og henter lånebilen (Toyota) i K. Få dage efter kommer der taksator på, som vurderer bilen til kl. 43.800 ca. Vi bliver så ringet op mandag d. 15.05.2006 af en Ki. fra Policeafd. fortæller at vi ingen KASKO har på Fiat'en, og en diskussion begynder. Ki. meddeler, at der intet er at gøre, og at vi ingen erstatning får. Vi kunne så tale med P. som vi aftalte KASKO med, men hun var der ikke, da hun var syg.
Diskussionen fortsætter over nogle dage af flere opkald, da vi synes at vi er uretfærdigt behandlet, men vi får så pludselig at vide, at vi skulle have ringet til Alm. Brand og spurgt hvorfor vi ingen police havde modtaget, for den lå bare hos dem i systemet... Så kunne vi se at vi ingen KASKO havde på .... Og så bliver vi lidt mere vrede over at de i Alm. Brand ikke har mere system i deres sager, at en police bare ligger, uden at de kontakter kunden, men vi fik hele skylden. Selvom at vi vidste at der var ventetid på registreringsattesten, og at de derfor ikke kunne færdiggøre policen før bilen stod i vores navn, men de var kolde over for alt ..... Hver gang vi ringede ind, prøvede vi at få kontakt med P. men den ene sagde at hun havde ferie, en anden sagde: syg, og en tredje sagde syg, nej jeg mener ferie (Ups!) og den fjerde at hun var optaget. (det giver jo os en mistanke, om de dækker over P. fordi hun har 'klokket' i det, eller er ny)? Mærkeligt er det... Til sidst ved at gå igennem omstillingen får vi endelig fat i hende, og hvor hun meddeler at hun intet kender til sagen, og at vi måtte kontakte chefen. Og da vi snakker med ham chefen J. meddelte han også at der intet er at gøre...
Sjovt nok, så d. 19.05.2006 modtager vi endelig en police men udateret, men med hvad vi har forsikret i Alm. Brand, og der står der pludselig ingen motorkøretøjsforsikring på, men kun indbo og hund. Men i næste brev vi åbner, ligger der så den første opkrævning på bilforsikringen dateret 17.05.2006, hvor vi skal indbetale 14.064.45, men stadig uden KASKO. Så vi er stadig lige vidt nu.

Vi bliver så ringet op af Toyota i K. fredag d. 19.05.2006 hvor vi fik lånebilen fra, at vi skulle aflev. bilen tilbage, for når den var totalskadet, så havde vi kun bil i 4 dage, men vi havde en kontrakt med Toyota på, at vi havde bil i 14 dage. De meddelte yderligere at vi skulle aflev. bilen samme dag, fordi De nu havde solgt den. (Det satte vi spørgsmål ved). Hvem køber en bil som er lejet ud, eller hvem lejer en bil ud efter den er solgt??? Men vi havde ikke tid til at aflev. den med så kort varsel pga. af arbejde og øvrige aftaler, men søndag d. 21.05.2006 snakkede vi med Toyota igen, og De ville afh. bilen selv. (mon ikke Alm. Brand har haft en finger med i spillet)? Og nu har vi fået en regning på leje af bil i 3 dage, som vi så har sendt retur, fordi vi har aflev. bilen før kontraktens udløbsdato, og derfor må forsikringen også dække det."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 27/6 2006 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Klageren havde vedrørende en tidligere bil, en Mazda 323, reg. nr. …, den 12. oktober 2005 begæret kaskoforsikring tegnet. Alm. Brand blev imidlertid efterfølgende opmærksom på, at klager var i præmierestance vedrørende samme bil til Trekroner Forsikring, og ønskede herefter, da Alm. Brand efter acceptreglerne ikke tegner kaskoforsikring for kunder, der er i præmierestance for kaskoforsikringer, kun at tegne lovpligtig ansvarsforsikring.

Dette har klager fået at vide under en telefonsamtale med kundekonsulent K., ligesom K. ved efterfølgende mailkorrespondance har fastholdt håndhævelsen af denne acceptregel.
Kunden havde herudover oplyst at være elitebilist, hvilket er forkert, da kunden tidligere til Tryg og Trekroner havde oplyst at være førstegangsbilist med virkning fra den 1. september 2005.
Ansvarspræmien for Mazdaen blev aldrig betalt, og Alm. Brand modtog afmelding fra CRM den 28. marts 2006.

Klager køber herefter den Fiat Punto, nærværende sag vedrører.

På grund af ekspeditionstiden hos CRM modtages meddelelsen om tilgangen af Fiat Puntoen hos Alm. Brand først samme dag, skaden sker den 10. maj 2006.

Da kunden samme dag anmeldte skaden, fik kunden at vide, at der kun kunne tegnes ansvar, da acceptreglerne ikke var ændret i løbet af de få måneder, der var gået siden kunden flere gange havde fået samme besked vedrørende Mazdaen, og da kunden fortsat ikke havde (og har) betalt sin præmierestance.

Det bestrides således, at kunden som nævnt har fået accept af at tegne kaskoforsikring som nævnt i kundens redegørelse, der har været forelagt de navngivne medarbejdere.

Kunden ringede til en anden medarbejder i skadeafdelingen og oplyste, at han havde en bil, hvis data var på vej til Alm. Brand fra CRM, og at denne havde kaskodækning.

Medarbejderen, der ikke kunne se den pågældende bilforsikring, da den som nævnt var under registrering på dette tidspunkt, oplyste herefter kunden om muligheden for lånebil, såfremt en bilforsikring indeholder kaskodækning. Medarbejderen lagde altså kundens oplysning til grund uden at kunne se, hvorvidt den var rigtig.
…
Afvisningen af dækning for totalskaden sket den 10. maj d.å. fastholdes.

Begrundelsen opsummeres som følger:
At Alm. Brands acceptregler tilsiger ikke at tegne kaskoforsikring for kunder, der er i restance med autopræmier

At Alm. Brands acceptregler tilsiger ikke at tegne kaskoforsikring for kunder, der opgiver urigtige oplysninger om anciennitet, jf. det forhold at klager oplyser at have væ-

ret elitebilist trods det, at han i tidligere selskaber har oplyst at være nybegynder pr. 1. september 2005, altså lidt mere end otte måneder før skaden sker."

Klagerne har efterfølgende i skrivelse af 20/7 2006 til nævnet anført:

"Tillæg til sagen yderligere, da vi nu for lidt tid siden har modtaget en regning fra Falck, som nu Alm. Brand også siger nej til at betale, som vi nu kan kæmpe med i stedet.
Og giver Falck nu den besked, at De ikke vil tage sig af sagen, da den nu er i Ankenævnet? (Ja, jeg synes at De er grove hos Alm. Brand).
De oplyste nemlig da vi skulle have lånebil, at vi kun havde 1 x assistance, som vi brugte fra S. til K., og hvor den fra Motorvejen og til S. må vi selv bøde for."

Selskabet har hertil i skrivelse af 31/7 2006 meddelt, at man pr. kulance har valgt at betale for lånebilen samt transporten med Falck, hvorimod transporten fra motorvejen til S. skal betales af klagerne.

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det som ubestridt må lægges til grund, at klagerne har været i restance med autopræmier, og at klagerne har afgivet urigtige oplysninger om anciennitet. Endvidere finder nævnet, at klagerne har været bekendt med, at der i selskabet ikke kunne tegnes kaskoforsikring, hvis der var restance. Herefter og efter det i øvrigt oplyste finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at klagerne har fået et for selskabet bindende dækningstilsagn om tegning af kaskoforsikring for den nyerhvervede Fiat Punto.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand