771/07

Den 25. april 2007 blev i sag nr. 70.245:

xxxxxx xxx
xxxxxxxx xxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko ved dækning af en anmeldt skade, og over størrelsen af selvrisikoen.

Selskabet har fastholdt opkrævning af selvrisiko på 4.124 kr. under henvisning til den på skadestidspunktet for klageren gældende police.

Selskabet har i skrivelse af 1/11 2006 redegjort nærmere for sagen:

> "Klager henvendte sig den 1. maj 2006 til ALKA forsikring med henblik på at få et tilbud på samtlige sine forsikringer. Klager talte i den efterfølgende periode flere gange med ALKA forsikrings medarbejder, især om selvrisiko og friskadedækning på bilforsikringen. Klager ønskede en selvrisiko på 4.124 kr. for at holde prisen nede.
>
> Klager ønskede også friskadedækning på forsikringen, hvortil selskabets medarbejder oplyste, at der selv ved en friskadedækning ville være selvrisiko på udskiftning af frontruden, hvorimod øvrigt glas på bilen ville være dækket af friskadedækningen. Ifølge selskabets medarbejder ønskede klager under disse omstændigheder ikke friskadedækning på forsikringen. ALKA forsikrings medarbejder anfører, at hun husker samtalerne og indholdet af disse udmærket, idet hun og klager talte sammen mange gange.
>
> ALKA forsikring fremsendte ved brev af 1. maj 2006 tilbud på de af klager ønskede forsikringsdækninger. ...
>
> Den 18. maj 2006 modtog selskabet tilbudene retur i underskrevet stand. ...

Af det underskrevne tilbud fremgår det, at klager valgte at tegne personbilforsikring for sin Nissan Primera som en fastprisforsikring (hvilket vil sige, at forsikringspræmien ikke stiger ved skade). Forsikringen blev tegnet med en præmie på 5.041 kr. og en selvrisiko på 4.124 kr. for ansvars- og kaskoskader. Det fremgår ligeledes, at klager valgte ikke at tegne forsikring for: Friskade, Bilafsavn, Vejhjælp, Autoulykke - død - invaliditet samt Frontrude.

Policen for bilforsikringen trådte i kraft den 1. juli 2006. Klager opdagede efter hjemkomst fra ferie, at der var en revne i frontruden og anmeldte denne til selskabet.

Efterfølgende har der været en omfattende korrespondance mellem klager og selskabet via e-mail vedrørende forsikringens dækning og muligheden for kulant dækning af skaden uden selvrisiko.

Forsikringen er herefter efter klagers ønske ændret (pr. 7. august 2006) således, at klager mod en forhøjelse af præmien til 6.087 kr. har fået nedsat selvrisikoen til 2.062 kr. for ansvars- og kaskoskader. Det fremgår af policen, at klager har valgt ikke at tegne forsikring for Bilafsavn, Vejhjælp og Autoulykke. Klager har således ved ændringen af forsikringen fået meddækket Friskade og Frontrude.

ALKA forsikring har fastholdt, at reparation af frontruden skal ske efter de på skadetidspunktet gældende betingelser.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager valgte at tegne en ansvars- og kaskoforsikring med selvrisiko, og med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser PE-03 afsnit 22.1 betaler forsikringstageren derfor den første del af skaden med selvrisikoen.

Af afsnit 22.3 fremgår det endvidere, at har ALKA forsikring i skadetilfælde udlagt forsikringens selvrisiko, har ALKA forsikring ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere ALKA's udlæg, medmindre der efter ALKA's skøn er en ansvarlig skadevolder.

Den nedsatte selvrisiko og de ekstra dækninger er selvsagt først trådt i kraft på tegningstidspunktet den 7. august 2006. Det er ikke muligt at tegne forsikring med tilbagevirkende kraft og således opnå dækning for en skade som allerede er sket.

Normalt tegner selskabet ej heller tillægsdækninger før en allerede sket skade - som ville være omfattet af den nytegnede tillægsdækning - er udbedret, men har i klagers tilfælde gjort en undtagelse. Denne undtagelse kan dog ikke bevirke, at den før forsikringens tegning skete skade er omfattet af ændringerne.

Vi må fastholde, at klager ved forsikringens tegning har fået den nødvendige vejledning om forsikringens dækningsomfang og selv valgte den anførte løsning - herunder selvrisikoens størrelse og forsikringens dækningsomfang - hvorefter der skal betales selvrisiko ved frontrudeskader.

Den efterfølgende ændring af forsikringen har først virkning fra tegningstidspunktet og kan således ikke bevirke, at klagers selvrisiko med tilbagevirkende kraft er lavere og ej heller bevirke, at skaden (som ikke var dækket uden selvrisiko på den først tegnede forsikring) med tilbagevirkende kraft dækkes uden beregning af selvrisiko.

Selskabet må kunne stole på, at det fremsendte skriftlige tilbud er vurderet af kunden, således at når tilbudet returneres underskrevet af kunden er det et udtryk for, at det er i overensstemmelse med kundens ønske og kan danne baggrund for policen.

Vi må således fastholde, at den skete skade, som er omfattet af policen med ikrafttrædelse 1. juli 2006, kun kan dækkes med opkrævning af den på skadetidspunktet gældende selvrisiko på 4.124 kr. Selskabet er ikke indstillet på at udvide dækningen med tilbagevirkende kraft - ej heller kulancemæssigt."

Klageren har i klageskrivelse af 20/9 2006 og i efterfølgende skrivelser til nævnet anført:

"... er jeg ikke tilfreds med Alka Forsikrings afgørelse. Jeg har forsøgt at få en afklaring på sagen i form af en kulanceafgørelse fra Alka Forsikrings side, da jeg mener, at de i hele sagsforløbet har begået flere fejl og forsømmelser. Specielt at jeg aldrig har haft mulighed for, til trods for flere rykkere, at se, gennemlæse og stille spørgsmål til bilforsikringspolicen.
...
Med denne konklusion vil mit krav til Alka Forsikring derfor være, at jeg i den konkrete sag **ikke** skal betale en selvrisiko for at få udbedret skaden, men at udgiften alene skal afholdes af Alka Forsikring.
...
I Aftalelovens Kapitel I Om Afslutning af aftaler står der i § 2 *Har tilbudsgiveren fastsat en frist for antagelse af tilbudet, må antagende svar være kommet frem til ham inden fristens udløb*. Vi fik **aldrig** forsikringspolicen og forsikringsbetingelserne, med mulighed for at fremsætte kommentarer eller gøre brug af vores fortrydelsesret, hvilket jeg senere kommer ind på.

Alka Forsikring skriver, *at det af de gældende forsikringsbetingelser ikke fremgår, hvilke dækninger og risici forsikringstager har valgt - det fremgår udelukkende af det fremsendte tilbud, som forudsættes gennemgået før tilbudet accepteres og efterfølgende af policen* - det er korrekt, - men det blev vi i først bekendt med, da vi modtog Forsikringspolicen af to omgange, henholdsvis dateret 8. og 11. august 2006, efter at have rykket for den.

Det er med forsikringer, som med andre køb, man afgiver en ordre, men kan ikke være sikker på, at man har fået det rigtige, før man modtager varen - den modtog vi første gang i form af en Forsikringspolice den 8. og 11. august 2006.

Selvom man har bestilt en vare, kan man godt vælge at fortryde købet inden man modtager varen, men man kan også vente til man ser varen, da der altid er en fortrydelsesret, den mulighed for fortrydelsesret fik vi som nævnt **aldrig**.
Ankenævnet er selvfølgelig bekendt med Forsikringsoplysningens oplysning om *Fortrydelsesret ved tegning af private forsikringer*, alligevel vedlægger jeg denne til ori-

entering, hvor jeg specielt skal henlede opmærksomheden på muligheden for *Fortryd inden 14 dage*, og det viste *Eksempel*. Jeg gentager endnu engang, jeg modtog **aldrig** police og forsikringsbetingelser. Endelig skal jeg endnu engang henvise til Alka Forsikrings eget afsnit på Forsikringspolicen *Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os*, det kunne vi som bekendt ikke - dette har jeg desværre også skrevet før, men for at der skal være sammenhæng i mit svar, er jeg desværre nødt til at gentage mig selv.

Med hensyn til Alka Forsikrings svar af 16. november 2006, afsnit 2 og 3, specielt afsnit 3, hvor selskabet selverkendende nævner, at de helst ikke skriver til kunder, at frygt for at blive misforstået. Jeg har ikke ændret opfattelse af min mening om Alkas telefonoplysninger, det er nemmere med et kryptisk svar pr. telefon, så om det altid er en fordel for kunderne, er tvivlsomt - dermed være ikke sagt, at jeg er blevet misinformeret, blot havde jeg en helt anden opfattelse af vores samtaler."

Selskabet har i skrivelserne af 1/12 2006 og 18/1 2007 haft følgende bemærkninger til klagerens skrivelser:

"For så vidt angår klagers bemærkninger om fortrydelsesret og brugen af fortrydelsesretten i henhold til modtagelse af policen finder vi ikke dette relevant for sagens afgørelse, idet klager har accepteret det af selskabet fremsendte skriftlige tilbud og policen rent faktisk er i overensstemmelse med tilbudet.

Som det fremgår af klagers citat af Aftalelovens § 2 bruger loven netop ordene tilbudsgiver (Alka) og tilbudet. Det er ikke policen der er selskabets tilbud til klager, men det skriftlige tilbud som klager modtog og - må det formodes gennemgik inden han returnerede - og accepterede ved sin underskrift.

Af tilbudet fremgår det tydeligt hvilken selvrisiko og hvilke dækninger der var henholdsvis valgt og fravalgt for så vidt angik kaskoforsikringen og dette er ikke ændret ved policeudstedelsen.

Det er som tidligere nævnt ikke muligt at tegne eller udvide en forsikring med tilbagevirkende kraft og således opnå dækning eller større erstatning for en skade som allerede er sket.
...
Afslutningsvis skal det blot for god ordens skyld bemærkes, at klager naturligvis kan udnytte sin fortrydelsesret i 14 dage efter police og betingelser er modtaget. Problemet er blot at klager umiddelbart efter forsikringens tegning - før policens modtagelse - har anmeldt en skade."

Af de for klageren gældende forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22. Selvrisiko

22.1. Er forsikringen tegnet med en selvrisiko, betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen. ('Ekstra selvrisiko' se næste afsnit 23.)

...

22.3. Har Alka i skadetilfælde udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg, medmindre der efter Alkas skøn er en ansvarlig skadevolder."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisikobeløbet på 4.124 kr. i overensstemmelse med den på skadestidspunktet gældende police.

Herefter, og idet nævnet i øvrigt ikke finder anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson