768/07

Den 2. april 2007 blev i sag nr. 70.856:

xxxxxx xxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

DiBa Forsikring A/S
Axeltorv 4
4700 Næstved

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet autoforsikringer i DiBa Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af to anmeldte skader på to forskellige biler, henholdsvis en Golf 1.9 D, årgang 1996, og en VW Golf 1.8, årgang 1995.

Selskabet har afvist at dække den ene skade med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Den anden skade har selskabet afvist at dække med henvisning til, at der ikke er tegnet kaskoforsikring for den omhandlede bil.

Klageren, der er født i 1987, har i klageskrivelse af 12/12 2006 redegjort for sagen således:

> "Jeg kører galt på motorvejen den 14. august 2006, ved at et dyr løber ud foran min bil. Bilen kommer på værksted, til reparation, fra uheldsdatoen og til den 8. september 2006. Den 12. september 2006, bliver bilen stjålet da den holder ved OK tanken i F. Jeg anmelder tyveriet til politiet, så snart jeg kommer hjem, og politiet ringer 1-1½ time efter anmeldelsen, og fortæller at de har fundet bilen men at den er totalskadet og ribbet for anlæg og højttalere mv.
>
> Tyveri og skade bliver anmeldt til forsikringen. Taksatoren kommer hjem til mig, hvor vi taler om tingene. Under denne samtale, er taksatoren meget ubehøvlet og grim i sin mund, og beskylder indirekte mig for selv at have haft 'en finger med i spillet', ved at have udleveret nøgle til en anden person, som så skulle køre ud og totalskade den. Jeg mener at dette er en forkert behandling, for hvorfor skulle jeg have inte-

resse i at gøre sådan noget, når jeg lige har fået bilen tilbage fra værksted, hvor den er blevet repareret for ca. 30.000 kr.?

Da jeg har brug for en bil til hverdag, for at kunne passe mit job, får jeg lavet en aftale med banken, om at jeg med det samme kan gå ud og købe en ny tilsvarende bil. Da jeg køber bilen hos forhandleren, udfylder jeg samtidig papirer til forsikringen. Dette gør jeg i den tro at denne bil også er kaskoforsikret, da den anden bil var kaskoforsikret.

Desværre kommer jeg den 6. oktober 2006 ud for et uheld, hvor jeg forsøger at undvige en modkørende som kører på midten af vejen. Jeg ryger ud i rabatten og videre ind på en græsplæne, hvor bilen stoppes af et træ. Da politiet kun kan se spor fra min bil efter uheldet, og den modkørende mener at det var mig der kørte på midten af vejen, er det mig der får hele skylden.

Skaden anmeldes og sendes med posten til forsikringen søndag den 8. oktober 2006. Jeg mener så at forsikringen må have modtaget anmeldelsen mandag den 9. oktober 2006, som er den samme dag, som de skriver policen på bilen.

Policen … modtager jeg så med posten tirsdag den 10. oktober 2006, men brevet … som fortæller at forsikringen ikke vil lave kaskoforsikring på bilen, bliver først skrevet på forsikringen fredag den 13. oktober 2006. Jeg mener at disse to breve burde være kommet/skrevet, enten i modsat rækkefølge, eller samtidig.

Da sagerne trækker i langdrag, kontakter min familie forsikringen, for at høre hvordan det står til. Ved henvendelse bliver vi spist af med at sagen er hos en behandler ved navn L.L. Vedkommende har ikke været på kontoret de fleste af de gange vi har rettet henvendelse. Vi har de fleste gange fået at vide, 'at han kommer på mandag'.

Lige efter at have modtaget policen, retter vi henvendelse for at høre om hvorfor bilen pludselig ikke kan kaskoforsikres. Ved denne henvendelse er vi så 'heldige' at få fat i L.L. Ved denne samtale var han meget ubehagelig at snakke med, og sagde direkte, at det hele var min skyld.

Da der fortsat mangler en afgørelse på den stjålne bil, mener jeg at det er på tide at der sker noget i sagen.

Angående den sidste bil, mener jeg at forsikring har været hurtig til at skynde sig med at få lavet en police, kun med ansvarsforsikring, samme dag som de modtager skadesanmeldelsen.

Min klage vedrører således:
1. At sagen med den stjålne bil, har en urimelig lang sagsbehandlingstid.
2. At jeg mener at være i god tro, at bilen som jeg kører galt i, er kaskoforsikret, da jeg ikke har fået andet at vide, og da den anden bil var kaskoforsikret.

Mine forventninger er at der kommer skub i sagen om den stjålne bil, og at jeg får ret i at jeg var i god tro, da jeg gik ud fra at den sidste bil var kaskoforsikret, og at jeg derfor kan forvente at få behandlet mit uheld som en kaskoskade."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 9/1 2007 til nævnet anført:

"T.T. … har været forsikret i DiBa Forsikring fra den 12.04.2006, og til dato, og har i denne periode haft 4 skader med 2 biler.

Første uheld sker den 01.06.2006 og er en kollisionsskade som modparten bærer ansvaret for.

Næste uheld sker den 14.08.2006. Dette erfarer vi den 12.09.2006 på grund af, at vi denne dato modtager en Taksatorrapport med regning for udført reparation af køretøjet, vedr. en skade som skulle være sket den 14.08.2006. Vi har ikke modtaget en egentlig skadeanmeldelse af dette uheld.

DiBa Forsikring forsøger pr. telefon at kontakte T.T. men træffer ham ikke hjemme, men taler med T.T.'s plejefar, C.M., som oplyser at der skulle være tale om en påkørsel af et dyr. Under samtalen oplyser C.M. desuden, at bilen nu er blevet stjålet. Det blev aftalt at DiBa Forsikring ville fremsende 2 skadeanmeldelser og anmodede om, at disse hurtigst mulig skulle udfyldes og returneres til selskabet.

Den 22.09.2006 modtager DiBa Forsikring en mail fra T.T.'s plejefar C.M. og mor, D.T. Af mailen fremgår det, at T.T. har fået stjålet sin bil, og at der lå en nøgle til huset i bilen, og de anmodede om at denne oplysning blev påført skadeanmeldelsen. T.T. har ikke foretaget en egentlig skadeanmeldelse vedr. skaden eller tyveriet af YC…

Som en konsekvens af de manglende oplysninger om skadens opståen og manglende oplysninger vedr. tyveri, samt omstændighederne i øvrigt, besluttes det at overdrage sagen til vores eksterne konsulent, P. Consult, og dette blev gjort den 28.09.2006.

P. Consult har udarbejdet en rapport. Konklusionen er at det ikke er bevist eller sandsynliggjort at bilen har været stjålet, idet der ikke er voldeligt opbrud af dørlåse, bagageklap, ligesom ratlåsen var fuldt funktionsdygtig, hvilket betyder at bilen er kørt med rette nøgle og skaden kan derfor afvises.

Det er vores klare opfattelse, at T.T. ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed i form af tyveri af bilen. Vi finder det derfor ikke godtgjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og som følge heraf afviser vi at udbetale erstatning til T.T.

Årsagen til den lange ekspeditionstid skal dels søges i at vi først efter flere rykkere efter politirapporten fik den til gennemsyn medio december 2006. DiBa Forsikring forklarede dog årsagen til den lange ekspeditionstid for T.T.'s forældre skriftligt.

Før ovenstående skadesag er færdigbehandlet vælger T.T. at købe bil igen. Det sker den 27.09.2006. Den 07.10.2006 er T.T. involveret i et kørselsuheld med den nye bil. DiBa Forsikring får underretning om dette uheld den 13.10.2006 ved at skadelidte kontakter os med krav om udbedring af et haveanlæg som T.T. har beskadiget ved kørselsuheldet.

T.T. kontakter os ikke ifm. købet af bilen for at få en præmie oplyst på forsikring, og om der kan tegnes en kaskoforsikring på den nye bil i DiBa forsikring. Med den skadehistorik som T.T. har, kan vi ikke tilbyde at tegne kaskoforsikring for T.T. Dette meddeler vi ham den 13.10.2006 skriftligt, med henvisning til skadehistorikken. Der går alene 10 dage fra købet af bilen til skaden sker, og vi har ikke haft mulighed for at reagere før denne dato.

T.T. kan næppe være i god tro omkring at være kaskoforsikret med den nye bil, set i lyset af de mange skader han har haft, samt den omstændighed at han ikke selv har taget kontakt med os for at drøfte sagen, samt prisen på forsikringen.

P. Consult har udarbejdet en rapport vedr. det sidste uheld T.T. har haft og denne rapport vedlægges til orientering."

Nævnet har fået forelagt sagens akter, herunder de af PEN Consult udarbejdede undersøgelsesrapporter med fotobilag.

Nævnet udtaler:

Forhold 1. Det anmeldte tyveri

Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men må i givet fald ske ved domstolene. I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Forhold 2. Det anmeldte færdselsuheld

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren i forbindelse med bilkøbet udfyldte en forsikringsbegæring, som selskabet på forhånd havde udstyret forhandleren med. Nævnet må endvidere lægge til grund, at klageren begærede både ansvars- og kaskoforsikring. Endvidere finder nævnet som ubestridt at kunne lægge til

grund, at selskabet først efter det omhandlede færdselsuheld meddelte klageren, at kaskoforsikring ikke kunne tegnes.

Da nævnet ikke finder det godtgjort, at selskabet ikke ville tegne forsikringen, såfremt skaden ikke var sket, har forsikringen efter praksis været i kraft fra det tidspunkt, hvor selskabet modtog begæringen. Nævnet finder i øvrigt ikke grundlag for at antage, at klageren ikke har været i god tro om forsikringens eksistens.

Afslutningsvis bemærker nævnet, at Forsikring & Pension i Motor-Information 13/03 har henstillet, at 'medlemsselskaberne følger en praksis således, at i det omfang et selskab har udstyret en autoforhandler med begæringer/forsikringsbeviser fra selskabet, er selskabet - uanset dets almindelige acceptpolitik - i dækning i 5 hverdage fra den dato, selskabet har afsendt meddelelse til kunden om, at forsikringen ikke kan tegnes'.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, DiBa Forsikring A/S, skal anerkende, at den omhandlede bil har været kaskoforsikret på skadetidspunktet, og skal udbetale klageren erstatning for den anmeldte skade med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Nævnet kan ikke afgøre sagen vedrørende det anmeldte tyveri.

Marianne Højgaard Pedersen