788/08

Den 4. februar 2008 blev i sag nr. 71.582:

xxxx xxxxxx xxxxxxx xx
xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har motorkøretøjsforsikring i Thisted Forsikring g/s, klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade. Klagerne har tillige klaget over, at selskabet ikke har nedsat præmierne med 5 % som følge af en ændret aftale med deres forsikringsmægler.

Selskabet har fastholdt sin afgørelse med henvisning til, at det ikke har været muligt, at få modpartens ansvarsforsikringsselskab til at anerkende erstatningsansvar. Selskabet henviser tillige til, at der verserer en voldgiftsag mellem klagernes forsikringsmægler og selskabet om blandt andet en eventuel præmienedsættelse, men at selskabet på intet tidspunkt har tilkendegivet over for klagerne, at deres præmier ville blive nedsat med 5 %.

Ad. skaden på bilen:
Det fremgår af sagen, at klagernes bil blev beskadiget den 20/5 2005 på en parkeringsplads ved Hotel A., da et stakit væltede ned over bilen. Som følge heraf anførte klagerne i skadeanmeldelse af 31/5 2005:

> "Bilen var parkeret på p-plads ved Hotel A., da Hotel A.s stakit vælter ned på bilen. Stakittet var råddent."

Selskabet forsøgte herefter ved skrivelser af 17/6, 29/7 og 3/11 2005 samt 26/1, 20/3, 30/5, 6/7 og 27/10 2006 at få Hotel A.s ansvarsforsikringsselskab til at anerkende ansvaret. Dette lykkedes ikke, da modparten fastholdt, at stakittet ikke var væltet på grund af, at det var dårligt fastgjort eller det manglede vedligeholdelse, men på grund af hærværk. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 13/11 2006 til klagerne:

> "Vi har d. 2. november 2006 modtaget Topdanmarks endelige afgørelse omkring ovennævnte sag. De fastholder deres afgørelse om at deres kunde ikke er ansvarlig for det skete og er ikke villige til at finde en mindelig afslutning på sagen, som vi var blevet stillet i udsigt.
>
> Vi må derfor meddele, at vi ikke kan gøre mere i sagen, og derfor må betragte skaden, som en almindelig kaskoskade uden ansvarlig skadevolder.
>
> Det betyder for dig, at du vil blive opkrævet reparationsudgiften på 3.287,58 kr. som selvrisiko, såfremt du ønsker at skaden skal udbedres."

Nævnet har til brug for sin behandling af sagen modtaget billeder af klagernes bil samt det væltede stakit.

Ad. præmienedsættelsen:

Da klagerne skulle betale deres præmier den 1/12 2006, fratrak de mæglerhonorar på 5 % af såvel disse præmiebetalinger og en række tidligere betalinger. De følte sig berettigede hertil som følge af indholdet i en ny mæglerkontrakt af 26/9 2003 formuleret af selskabet. Af denne mæglerkontrakt fremgår bl.a.:

> "1. Der indføres et delvist nettoprincip, hvor halvdelen af den nuværende provision, svarende til den skønnede udgift ved årlig betjening, bæres af selskabet, mens resten bæres af den forsikrede, svarende til den skønnede særlige udgift ved udbudsrunderne.
>
> Dette indebærer for 'brandbrancherne' en provision på 7,5 % og for auto/arbejdsskade på 3,5 %.
>
> Præmierne for de forsikrede vil i begge tilfælde bliver reduceret med 5 %. ..."

I skrivelse af 8/3 20007 til klagerne anførte selskabet:

> "Vi bekræfter herved modtagelsen af Deres brev af 28. januar 2007 vedr. betaling på ovennævnte kundenummer.
>
> Det fremgår af betalingsmeddelelsen, at der fratrækkes mæglerhonorar med 5 % af såvel betalinger pr. 1. december 2006, samt en række tidligere betalinger.

Det fremgår ikke på hvilken baggrund, dette fradrag foretages, herunder om det foretages efter aftale med selskabet. Ej heller fremgår det hvilken ydelse, fradraget skal dække (udover at der angiveligt er tale om mæglerhonorar).

Endelig er der intet angivet om årsagen til, at der tilsyneladende i en række tidligere tilfælde er betalt opkrævninger herfra uden fradrag, uanset at De tilsyneladende mener at være berettiget til at foretage fradrag.

Jeg må på det foreliggende grundlag meddele på selskabets vegne, at jeg ikke kan godkende dette fradrag.

Jeg kan således ingen steder se, at den herfra opkrævede betaling afviger fra det aftale, hvorfor jeg må fastholde, at De er forpligtet til at betale det opkrævede beløb, hvis De ønsker den herfra aftalte forsikringsdækning.

Hvis fradraget skal forstås således, at De ikke ønsker at beholde forsikringsdækningen, forventer vi at høre fra Dem. I modsat fald vil vores bogholderi blive instrueret om at inddrive det manglende beløb."

Klagerne har ved skrivelse af 31/3 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal få Hotel A.s ansvarsforsikringsselskab til at anerkende ansvaret for skaden på klagernes bil. Derudover skal selskabet anerkende, at klagerne har været berettiget til en nedsættelse af deres forsikringspræmier med 5 % siden 1/1 2004. Klagerne har til støtte herfor anført:

"Vi er utilfreds med Thisted Forsikrings hjælp i denne sag, hvor der skal hentes regres hjem fra Topdanmark, da årsagen til skaden er, at der vælter et plankeværk ned over bilen, og Hotel A. fra E. har ikke vedligeholdt plankeværket med det resultat, at det vælter ned over vores bil.

Thisted Forsikrings taksator har besigtiget plankeværket og er enig i, det samme var sagsbehandler A.B.N. fra Thisted Forsikring, men på trods af enigheden har Thisted Forsikring stadig ikke hentet regressen hjem.

Samtidig vil vi gerne bede Ankenævnet være behjælpelig med at få afklaret om vores præmier ved Thisted Forsikring har været nedsat med 5 % siden 1.1.04 - årsagen til præmienedsættelsen skyldes, at vores præmier skulle nedsættes da Thisted Forsikring ville ændre til 'nettopræmier' så vores forsikringsmægler skulle opkræve de 5 % præmien skulle være nedsat med."

Selskabet har ved skrivelse af 9/5 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Forsikringstageren har tegnet en autoforsikring med kaskodækning, hvorpå selvrisikoen udgør kr. 4.133,00.

Den aktuelle skade er opgjort til kr. 3.287,58, og selskabet har herudover afholdt udgifter til ekstern taksation for kr. 670,00, hvilket beløb ikke påtænkes opkrævet hos forsikringstager, selvom skadesudgiften inklusiv dette beløb ville ligge inden for selvrisikoen.

Sagen drejer sig om, at selskabet forgæves har forsøgt at overbevise en modpart og dennes forsikringsselskab om, at vedkommende er ansvarlig skadevolder i en sag, hvor der er sket skade på forsikringstagers bil. Selskabet har efterfølgende meddelt forsikringstager, at man vil opkræve selvrisiko i forbindelse med skadens eventuelle udbedring.

Tvisten vedrører, at forsikringstager ikke kan acceptere selskabets varslede opkrævning af selvrisiko, da han er af den opfattelse, at der er en ansvarlig skadevolder.

Forsikringstager har endvidere klaget over, at han ikke mener, at selskabet har nedsat hans præmie med 5 pct., hvilket han forventede ville ske pr. 1. januar 2004.

Selskabet kan oplyse følgende om sagen:
Forsikringstagerens bil holdt den 20. maj 2005 parkeret på parkeringspladsen ved Hotel A. i E.

Bilen blev beskadiget ved, at en sektion af et plankeværk væltede og ridsede siden af bilen.

Selskabet modtog forsikringstagers skadesanmeldelse den 3. juni 2005.

Eftersom skaden blev vurderet til at skyldes, at stakittet var mangelfuldt vedligeholdt, rejste selskabet et regreskrav mod modparten forsikringsselskab den 17. juni 2005.
...
Modpartens forsikringsselskab fastholdt, at der ikke var mangler ved stakittet på skadestidspunktet, og at stakittet væltede som følge af hærværk eller lignende årsag, hvor modparten ikke var ansvarlig.

Der er undervejs sendt billeder, taget af forsikringstager lige efter skadestidspunktet, til modpartens selskab.

Der er endvidere udarbejdet taksatorrapport, der også fastslår, at stakittet er mangelfuldt fæstnet og vedligeholdt, og som ligeledes er sendt til modpartens selskab, alt sammen uden, at det har formået modpartens selskab til at anerkende ansvaret for skaden.

Selskabet fandt efter modpartens selskabs vedholdende afvisning af ansvar, at man havde gjort, hvad der var muligt for at hjælpe forsikringstager med at rejse kravet, der som det fremgår ovenfor ikke er forsikringsdækket, da det ligger inden for rammerne af kundens selvrisiko. Selskabet fandt endvidere, at de omkostninger, det ville have at føre sagen, ikke ville stå i rimeligt forhold til den ringe sagsgenstand, hvorfor man opgav at gå videre med sagen i forhold til modparten.

Selskabet overvejede herefter om man kunne tilbyde forsikringstager retshjælp til at køre sagen mod modparten selv, men fandt efter en samlet vurdering, at der ikke var rimelig grund til at føre en retssag. Dette var dels begrundet i sagens ringe genstand, der efter selskabets opfattelse ikke står i rimeligt forhold til selvrisikoen på retshjælpsdækningen stor kr. 2.500,00 og dels begrundet i, at der er betydelige bevismæssige problemer i at køre sagen om plankeværket så lang tid efter skadestidspunktet.

Selskabet meddelte derfor ved brev af 13. november 2006 forsikringstager, at selskabet vil opkræve selvrisiko, såfremt forsikringstager ønsker skaden udbedret med selskabets medvirken.
...
For så vidt angår det anførte vedrørende præmienedsættelsen, skal selskabet venligt gøre ankenævnet opmærksom på, at der verserer en voldgiftssag mellem selskabet og forsikringstagers forsikringsmægler om bl.a. dette spørgsmål, hvorfor selskabet skal anmode om at denne del af klagen sættes i bero eller afvises i medfør af § 4, stk. 1, i ankenævnets vedtægter.

Selskabet kan supplerende oplyse, at voldgiftssagen er berammet til den sidste uge af september 2007."

Klagerne anførte herefter i skrivelse af 20/5 2007 til nævnet:

"**Vedr. bilskaden** - vi har en modpart - nemlig Hotel A. E., der er ansvarlig for den skete skade - hvilket Thisted Forsikring og deres taksator også har erkendt, derfor beder vi Thisted Forsikring gøre regres gældende på vores vegne over for modparten og deres forsikringsselskab.
Nu vurderer Thisted Forsikring så, at prisen for at gøre regressen gældende til at være større end skaden - herunder bevisbyrden - både taksatoren og vi er da ikke i tvivl om, at årsagen til skaden er, at modpartens stakit var mangelfuldt fæstet.
Under forudsætning af, at vi/Thisted Forsikring vinder sagen er det vel modparten eller Topdanmark, der skal afholde disse udgifter og dermed vel også vores omkostninger dermed har Thisted Forsikring opfyldt det vi beder om, uden nogen omkostninger.

Hvis risikoen og omkostningerne ved sagen vurderes til at være større kan Thisted Forsikring, da bare vælge at friholde os for skaden, men det kan da ikke være rigtigt at vi -skal betale fordi Thisted Forsikring ikke vil føre sagen, hvilket vi har betalt forsikringspræmie for.

Vedr. præmienedsættelsen:
Vi vil have spørgsmålet afklaret nu - som det kan ses af vores præmier for 2003 og 2004 er præmierne ikke nedsat - dette stemmer også med andre kunders oplevelser - herunder sag der et sendt til Forsikringsoplysningen, og som direktøren for Thisted Forsikring N.V. også har modtaget kopi af. Vores forsikringsmægler J.P.J. har talt med N.V. om sagen. N.V. har oplyst at de har svaret Forsikringsoplysningen. men A.B.C. ved Forsikringsoplysningen har oplyst til J.P.J., at der ikke er kommet svar fra Thisted Forsikring.

Samtidig, kan man da undre sig over, hvis præmierne er nedsat, at Thisted ikke bare sender en kopi af brevet om præmienedsættelsen, og at man fra Thisted Forsikrings side nu skal have lejlighed til at fremkomme med sine yderligere bemærkninger - alt tyder på, at præmierne ikke er nedsat, og at Thisted Forsikring skylder os og mange andre kunder mange penge.

Det skal samtidig oplyses, at mødet i september er det første møde i Voldgiftsretten, og det er yderst tvivlsomt om sagen afgøres her - samtidig skal det oplyses, at vi ikke er part i sagen i Voldgiftsretten og i øjeblikket vurderer vi og vores forsikringsmægler sammen med advokater og andre kunder ved Thisted Forsikring om vi skal anlægge en retssag, for at vi kan få den for meget betalte præmie retur, så også derfor vil vi gerne have spørgsmålet afklaret af Ankenævnet."

Selskabet anførte i efterfølgende skrivelse af 10/7 2007:

"For så vidt angår præmienedsættelsen skal selskabet anføre følgende:

Indledningsvist bemærkes det, at det forekommer interessant, at klagerne er velinformerede om voldgiftssagens status, men i øvrigt fastholder, at de ikke er parter i denne.

Selskabet kan oplyse, at en kendelse fra Ankenævnet vil kunne få betydning i den verserende voldgiftssag, hvorfor selskabet skal fastholde sin anmodning om, at sagen berosættes i Ankenævnet.

Såfremt Ankenævnet mod forventning måtte tage stilling til det materielle omkring præmienedsættelsen, skal selskabet bemærke, at sagen udspringer af, at selskabets samarbejde med klagers forsikringsmægler er blevet opsagt af selskabet.

Efterfølgende har mægleren rejst en række krav mod selskabet og der verserer p.t. en voldgiftssag i den anledning mellem selskabet og mægleren. Spørgsmålet om den angivelige præmienedsættelse indgår som en del af bevisførelsen i voldgiftssagen.

Selskabet har på intet tidspunkt over for de enkelte kunder tilkendegivet, at de pågældendes forsikringspræmier ville blive nedsat. Der er således ikke givet et løfte, som de enkelte kunder kan støtte ret på.

Selskabet har derimod alene i forbindelse med den mæglerkontrakt af 26. september 2003, som selskabet indgik med klagernes forsikringsmægler for år 2004, tilkendegivet over for mægleren, at visse af forsikringspræmierne ville blive nedsat med 5 pct., som følge af overgangen til et delvist nettoprincip i mæglersamarbejdsaftalen.

Selskabet skal på den baggrund gøre gældende, at klagerne ikke kan klage over et forhold, der alene angår forholdet mellem deres forsikringsmægler og selskabet. Selskabet skal bemærke, at eftersom forsikringsmægleren er erhvervsdrivende, har han ikke selv mulighed for at få Ankenævnets stillingtagen til spørgsmålet.

Teknisk blev præmiereduktionen gennemført ved, at et omkostningstillæg, som man hidtil havde opkrævet, ikke blev opkrævet længere.

Selskabet skal endvidere oplyse, at klagerne ikke på noget tidspunkt har været opkrævet dette tillæg, idet klagernes forsikringer først overgik til selskabet den 1. december 2003. På dette tidspunkt var selskabet overgået til et nyt it-system, hvor man ikke længere opkrævede omkostningstillægget. Klagerne har således fra starten af forsikringsforholdet fået den omtalte præmiereduktion.

Baggrunden for, at præmien er steget i 2004 er, at klagerne med virkning fra 15. april 2004 har fået udvidet forsikringsdækningen til også at omfatte dækning for svamp og insekter."

Klagerne og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til støtte for deres påstande.

Nævnet udtaler:

Ad. Skaden på bilen:

Selskabet har, trods gentagne henvendelser, ikke kunnet formå Hotel A.s ansvarsforsikringsselskab til at anerkende erstatningsansvar over for skaden på klagernes bil. Herefter, og idet selskabet ikke har pligt til at føre retssag på klagernes vegne for at få et erstatningsansvar pålagt modparten, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet vil opkræve selvrisiko hos klagerne, såfremt de ønsker bilen repareret over kaskoforsikringen. Nævnet bemærker, at dette ikke er til hinder for, at klagerne selv ved et søgsmål mod Hotel A. forsøger at opnå et gunstigere resultat.

Ad. Præmienedsættelsen:

Nævnet finder, at indholdet af mæglerkontrakten ikke fremstår som indeholdende et løfte fra selskabet til klagerne om, at deres forsikringspræmier ville blive nedsat med 5 %. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at reducere præmien med 5 %.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann