805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.505:

xxxxx xx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har bilforsikringer i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med tegning af forsikring samt opsigelse af samme efter 1½ måned og efter installering af Alka-sortboks, ligesom de har oplevet selskabets håndtering af sagen som chikane ved bl.a. at nægte at udstede anciennitetskort.

Selskabet har anført, at det ikke er blevet orienteret om, at der har været tale om en delebil, som selskabet ikke forsikrer, ligesom selskabet ved det efterfølgende ejerskifte gør gældende, at der er tale om et proformaejerskifte af forsikringsmæssige hensyn. Selskabet har efter sagens indbringelse til nævnet kulancemæssigt tilbudt at dække udgifterne til installation og demontering af sortboks, men har i øvrigt afvist at imødekomme klagerne.

Det fremgår af klagernes redegørelse til nævnet af 26/2 2008, at sagen omhandler familien C.'s 3 biler - 2 nye Opel Corsa'er og 1 ældre Opel Astra. Familien består af forældrene U. og D. og deres voksne børn - datteren S. på 25 og sønnen M. på 28.

Faderen D. henvendte sig medio november 2007 ifølge redegørelsen telefonisk til selskabet med henblik på tegning af forsikring af familiens 2 nye biler - hvoraf den ene nye

bil var købt af de to voksne børn og den anden af forældrene. Forældrene havde samtidig med købet af den nye Opel Corsa udskiftet den ene af deres ældre Opel Corsa'er, men bibeholdt en ældre Opel Astra.

På baggrund af DR reklamen om rabat ved installering af sortboks havde familien besluttet, at der alene skulle etableres sortboks i S. og M.'s fælles bil. Selskabet skulle i den forbindelse have oplyst, at prisen for en Alka-sortboks var 5.100 kr., ligesom forsikringen på S. og M.'s forsikring blev oplyst til 5.284 kr. med en selvrisiko på 4.242 kr. Denne pris skyldtes, at de havde kørt 45-knallert siden 2000, og at de fik installeret sortboks.

Der er tilsyneladende opstået nogle misforståelser i forløbet, idet selskabet havde antaget, at den ældre Opel Astra skulle have installeret sortboks, hvorfor selskabet fremsendte policeændring med check på 895,94 den 16/11 2007. Faderen D. kontaktede selskabet og bad om annullering af checken, da det ikke var rentabelt for dem at installere sortboks i den gamle bil.

De to nye biler bliver afhentet 21/12 2007, hvor D. efter det oplyste kontaktede en navngiven person i selskabet for at få bekræftet, at alt var i orden, ligesom han oplyste om registrerings- og stelnumre på bilerne, men denne samtale er ikke registreret i selskabet.

Samme dag - den 21/12 2007 sendte selskabet brev til S. om installering af sortboks, men brevet var fejlagtigt adresseret til forældrenes adresse, ligesom selskabet medio januar ringede til forældrene for at få oplyst S.' telefonnummer, hvilket M. oplyste om. Selskabet ønskede cpr.nr. på M. Klagerne kan i den forbindelse ikke forstå, hvorfor selskabet ikke bare spurgte M., da de talte med ham. Efterfølgende tilskriver selskabet M. på S.' adresse vedrørende installation af sortboks.

Klageren D. bliver via Betalingsservice opmærksom på, at der skal betales 751,24 vedrørende ændring pr. 21/12 2007 på den gamle Opel Astra, hvilket D. ved mail af 3/2 2008 bad selskabet annullere, da han ønskede forsættelse af den oprindelige forsikring

på den gamle bil som tidligere meddelt. I samme mail oplyses tillige om ejerforholdene, ligesom D. forespurgte, hvorledes der ville blive forholdt med hensyn til selvrisiko ved ulykke, såfremt f.eks. sønnen var fører af hustruen U.'s bil.

Selskabet fremsendte police på S. og M.'s Opel Corsa den 1/2 2008, som blev modtaget den 5/2, men prisen er opgivet til 8.263 kr. med en selvrisiko på 0 kr. D. ringede på vegne sine børn til selskabet, hvor han gjorde opmærksom på, at M.'s efternavn var stavet forkert, og at prisen i øvrigt ikke var som aftalt i november 2007. Den pågældende medarbejder i selskabet anførte - efter D.'s oplysning om, at S. og M. havde delt betalingen af bilen - at selskabet ikke forsikrede delebiler i henhold til et internt notat. Under samtalen kom det frem, at ingen i selskabet havde set mailen af 3/2 2008 fra klageren.

Den 8/2 2008 modtog S. opsigelse af forsikringen med 8 dages varsel, idet der i opsigelsen var henvist til, at selskabet ikke forsikrede delebiler.

S. anmodede om en nærmere begrundelse for og revurdering af opsigelsen. En overordnet i selskabet fastholdt imidlertid opsigelsen. S. følte, at hun var blevet vildledt og anmodede om at få refunderet udgifterne til sortboksen, hvilket blev afslået, som meddelt ved selskabets skrivelse af 11/2 2008.

Den 13/2 2008 kontaktede S. telefonisk selskabet og forhørte sig om, hvorvidt hun kunne forsikre bilen, såfremt hun alene stod som ejer og forsikringstager, hvilket tilsyneladende kunne lade sig gøre, men medarbejderen i selskabet meddelte herefter, at systemet gik ned, og at han ville vende tilbage. Det gjorde han efter det oplyste aldrig, og dagen efter blev det af en anden medarbejder i selskabet afkræftet, at systemet havde været nede. Denne medarbejder oplyste endvidere, at der grundet afgivelse af urigtige oplysninger ikke kunne nytegnes.

S. og M. havde fået installeret en Alka-sortboks, men var uden forsikring efter opsigelsesvarslet på 8 dage, hvorfor bilen blev begæret ejerskiftet til U. den 18/2 2008.

Den 21/2 2008 fremsendte selskabet police til U., hvoraf det fremgik, at bilen alene var ansvarsforsikret.

U. var utilfreds med aftalen og anmodede ved mail af 27/2 2008 om kaskoforsikring på bilen. Såfremt dette ikke kunne lade sig gøre, ønskede hun en begrundelse herfor og henviste til forsikringsaftalelovens § 3 b.

Ved mail af 4/3 2008 svarede selskabet, at baggrunden for selskabets afgørelse var, dels at bilen tidligere havde været begæret forsikret som delebil, dels husstandens skadeforløb.

U. var meget uforstående over for dette svar, hvorfor hun i mail af 4/3 2008 bl.a. anførte, at hendes børn aldrig havde begæret forsikring på delebil. Dette begreb var ikke beskrevet nogen steder.

D. og S. indbragte sagen for nævnet ved klage af 26/2 2008 og har om, hvad de konkret vil opnå hos selskabet, anført:

> "Alka forsikrer bilen som aftalt pr. tlf. i nov. 07 i S.C.'s navn og adresse med Alka-sortboks til den oplyste pris + omkostninger for 2 stk. ejerskifte
> ELLER betaler udgift til Alka-sortboks samt udgifter til afmontering og forsendelse af sortboksen + 2 stk. ejerskifte
> SAMT fremsendelse af anciennitetskort for S. og M.C. med 4 års skadefri kørsel til bil."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 6/5 2008 fastholdt dets afgørelse, idet selskabet dog kulancemæssigt har tilbudt at dække omkostningerne til installation og demontering af sortboks. Selskabet har fortsat afvist at udstede anciennitetskort og at forsikre den omhandlede bil. Det fremgår i øvrigt af skrivelsen, at en medarbejder, der den 31/1 2008 talte med S., fejlagtigt gik ud fra, at S. og M. var ægtefæller, og at police blev udstedt på dette grundlag.

Til støtte for afgørelsen har selskabet i skrivelse af 6/5 2008 bl.a. anført:

> "Da familien - med henvisning til klagers bilag … mail af 3. februar 2008 - dels har en Opel Astra med klager som ejer, dels har to nyindkøbte Opel Corza'er den ene med U.C. som ejer og den anden med klagers søn og datter som ejere finder vi ikke, at der med ejerskiftet

den 18. februar 2008 er foretaget et reelt ejerskifte, men alene er tale om et proforma-ejerskifte af forsikringsmæssige hensyn.

Vi kan kun opfordre klager- med henvisning til dennes P.S. i brev af 16. marts 2008 til Ankenævnet for Forsikring - til at tegne forsikring i andet selskab.

For så vidt angår spørgsmålet om indplaceringen af ansvarsforsikringen på trin 1 kan det oplyses, at dette er sket, da selskabet - trods omregistreringen - fortsat er af den opfattelse, at der er tale om en delebil med søskendeparret S. og M.C. som brugere.

For så vidt angår klagers krav om at få tilsendt anciennitetskort på 4 års skadefri kørsel skal vi bemærke, at Alka Forsikring har en intern regel, hvorefter forsikrede som har haft en EU-knallert forsikret i selskabet og ikke har anmeldt skader kan få anciennitet svarende til hele antal forsikringsår overført til en personbil eller en MC (såfremt en sådan forsikring tegnes i Alka - her gælder selvfølgelig både, at kunden ønsker at tegne forsikringen og at Alka ønsker at forsikre den pågældende risiko).

Alka Forsikring kan ikke på denne baggrund udstede anciennitetskort på skadefri kørsel i bil til brug for tegning af motorkøretøjsforsikring i andet selskab.

For så vidt angår udgiften til installation af sortboks er dette sket på klagers eget initiativ for at spare præmie og inden Alka Forsikring modtog de korrekte oplysninger om bilens ejer/brugerforhold. Vi finder således ikke det er en omkostning det kan pålægges Alka Forsikring at refundere.
…

Vi er således indstillet på til endelig afgørelse af sagen at refundere klagers udgift til installation og efterfølgende afmontering af sortboksen, men må i øvrigt fastholde vores stillingtagen til sagen, hvorefter vi ikke kan tilbyde at forsikre den omhandlede bil og ej heller kan udstede anciennitetskort."

Klagerne har efterfølgende i skrivelse af 30/5 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener, Alka har ført os bag lyset (eller bedraget os), idet:

- Alka har anbefalet/tilrådet S. som førstegangskøber at investere i en Alka-sortboks, som på daværende tidspunkt skulle købes hos ekstern leverandør og installeres, inden policen kunne udstedes, og som ikke kan bruges andre steder, hvilket må karakteriseres som køb på falske forudsætninger.
- Alka ikke overholder Forsikringslovens § 9, idet de ikke har taget vores oplysninger om 2 ejere ad notam.
- Alka har interne dokumenter, som vi som kunder ikke kender indholdet af og skal forholde os til.
- Alka ikke har villet forsøge at rette op på forsikringsforholdet inden opsigelse.
- Alka har givet forskellige opsigelsesgrunde: 1) delebil, 2) urigtige oplysninger, dog uden at begrunde dem trods skriftlig anmodning herom.
- Alka ikke har villet kaskoforsikre efter ejerskifte (ny ejers ønske om at udnytte Alka-sortboksens værdi). Ejer bliver af Alka betragtet som forsikringssvindler.
- Alka er utroværdig i tolkningen af deres egne notater.
- Alka ikke følger Loven om god skik for finansielle virksomheder.

Da Alka ikke har registreret vores oplysninger korrekt, misforstået/mistolket vores oplysninger og brugt formodninger om vores hensigter, samt yderligere fejltolker deres egne notater, overholder Alka ikke god skik for finansielle virksomheder. Derfor mener vi, at vi er i vores gode ret til at få vores udgifter til køb, in- og afinstallation af Alka-sortboksen, 2 x ejerskifte samt løbende udgifter til SIM-kort refunderet.

…

PS:

Modtaget brev fra Alka med trusler om politianmeldelse samt tilsagn om fortsat forsikring?! (bilag …)

Jf. mail af 11. marts 2008 fra J.K., ansvarlig for bilforsikringer, sker videre korrespondance med Nævnet, hvorfor vi vedlægger bilag … som er brev/rykker dateret 16. maj 2008 til S.C. om, at hun skylder for perioden 20.12.07 til 17.02.08, hvorfor forsikringsaftalen er ophørt. Den blev opsagt af Alka d. 7. februar 2008!

Forsikringsaftalen kan fortrydes inden 14 dage efter modtagelse af policen jf. afsnittet om Fortrydelsesret i Forsikringsbetingelser, men inden da havde Alka allerede opsagt aftalen, idet Alka betegnede den som en delebil. Alka havde bare været 1½ måned om at sende policen.

I samme brev truer Alka med, at politiet vil fjerne nummerpladerne, såfremt S. ikke betaler det skyldige beløb. Bilen har været ejerskiftet 2 gange og er nu forsikret i et andet selskab!

Yderligere skriver Alka, at såfremt S. betaler, vil forsikringsaftalen fortsætte! Har Alka fortrudt og alligevel ønsket at forsikre bilen?

Alka skriver tillige, at de har underrettet eventuelle panthavere. M.C. står for halvdelen af ejerskabet, hvorfor skriver de ikke til ham? Alka betragter måske nu kun S. som ejer og forsikringstager?

Et sådant brev burde ikke sendes fra Alka, når ansvarlig for bilforsikringer, J.K., har sendt en mail om, at al korrespondance foregår via Ankenævnet, og Alka selv har opsagt aftalen inden for kundens fortrydelsesfrist.

Dette viser også tydeligt, at når mange medarbejdere er involveret i at modtage besked, give råd m.v., bliver det kaotisk, og at ingen i Alka har check på sagerne, ingen er ansvarlig eller tager ansvar for sine egne notater eller udtalelser!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Fællesbetingelser - for forsikringen

11. Risikooplysninger, risikoændringer og flytning

11.1. Af hensyn til præmieberegningen og de betingelser der gælder for forsikringen, skal ALKA underrettes, hvis:

…

- Bilen får anden fast bruger, flere brugere eller flere ejere."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder, at selskabet ikke har godtgjort, at der er afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med forsikringsbegæringen, idet selskabet fejlagtigt har lagt til grund, at de to søskende var ægtefæller.

Nævnet finder på baggrund af det foreliggende, at selskabet alene har ret til pro rate præmie udregnet efter den tilbudte årspræmie på 5.284 kr.

Da selskabet ikke ønsker at tegne forsikring på bilen, kan nævnet ikke pålægge selskabet dette. Nævnet forudsætter herved, at selskabet refunderer klagerne omkostninger til etablering og afmontering af Alka-sortboks og 1 ejerskifte.

Anciennitetskortet kan ikke overføres til forsikring andet steds, hvorfor nævnet heller ikke kan pålægge selskabet dette.

Nævnet finder afslutningsvis anledning til at bemærke, at selskabets håndtering og kommunikation i sagen har været uhensigtsmæssig, hvilket dog ikke ændrer ved nævnets afgørelse i øvrigt.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal refundere klagerne udgifterne til etablering og afmontering af Alka-sortboks og 1 ejerskifte med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, ligesom der alene skal opkræves pro rata præmie ud fra en årspræmie på 5.284.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann