821/09

Den 27. maj 2009 blev i sag nr. 75.314:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxx

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 selskabets opkrævning af dobbelt selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade.

Selskabet henviser til, at der er tale om to selvstændige skader, og at det som konsekvens heraf er berettiget til at opkræve selvrisiko to gange.

Selskabet har i skrivelse af 27/1 2009 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin stillingtagen således:

> "Alka Forsikring modtog taksatorrapport - …59 - efter besigtigelse foretaget den 30. juli 2007 - hvoraf det fremgik, at der var tale om en skade efter tyveriforsøg på bilens højre side for, og rapport - …60 - hvoraf det fremgik, at der ligeledes var en kollisionsskade på bilens venstre side bag. Kopier vedlagt.
>
> Ved samtale med klager den 2. august 2007 oplyste Alka Forsikrings medarbejder, at der således var tale om to skader, hvorfor der ville blive opkrævet 2 x selvrisiko ved skadernes udbedring over forsikringen.
>
> Af klagers forklaring til selskabet fremgik det, at klager den 23. juni 2007 var taget hjem til sin søn, hvor hun havde parkeret bilen. Næste, dag da hun kom ud til bilen, var der en skade på højre frontdør - angiveligt et indbrudsforsøg. Da klager og hendes søn derefter var gået rundt om bilen opdagede de nogle ridser på bilens venstre side bagpå.
>
> Det blev aftalt med klager, at hun ville vende tilbage såfremt begge skader skulle laves og Alka Forsikrings medarbejder lovede i den forbindelse, at såfremt påkørselsskaden også skulle laves ville selskabet opkræve selvrisikoen for denne skade med en senere dato.

Skaden efter tyveriforsøget blev behandlet og afregnet. Da Alka Forsikring ikke hørte fra klager og ikke modtog krav i forbindelse med påkørselsskaden blev sagen afsluttet den 24. juni 2008.

17. oktober 2008 modtog selskabet rykker fra autoreparatør for betaling af udbedringen af påkørselsskaden. Selskabet betalte for skadens udbedring og opkrævede klager selvrisikoen for denne skade.

Klager henvendte sig telefonisk til selskabet den 28. oktober 2008 og oplyste sin utilfredshed med opkrævningen af selvrisikoen. Selskabet fastholdt med henvisning til den oprindelige samtale med klager af 2. august 2007.

Klager henvendte sig på ny telefonisk til selskabet den 29.oktober 2008, og oplyste, at hun havde talt med både forbrugerrådet og Ankenævnet for Forsikring og anmodede om klageskema til brug for indbringelse af klagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet fremsendte ved brev af 6. november 2008 klageskema til klager. Kopi vedlagt.

Da klager ikke indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring gik selskabets almindelige rykkerprocedure i gang og klager modtog rykker for betaling af selvrisiko med frist den 18. december 2008.

Klager tog i den anledning kontakt til selskabet. Det fremgik, at klager ikke havde indbragt sagen for Ankenævnet, men selskabet satte opkrævningen i bero. Kopi af mail vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Alka Forsikrings autotaksator har besigtiget bilen og fastholder, at der er tale om to skader. Indbrudsforsøg/hærværk vedrørende højre fordør, og en lakskade konstateret på bilens venstre side bag - som var en påkørsels/kollisionsskade.

Sagens oplysninger er gennemgået på ny og på baggrund heraf må vi fastholde den trufne afgørelse.

Klager har tegnet en fastprisforsikring for sin bil, hvilket vil sige, at skader ikke medfører bonustab, men der skal betales en selvrisiko på 2.121 kr. pr. skade.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1 fremgår det, at hvis forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

Af afsnit 22.3 fremgår det endvidere, at såfremt Alka i skadetilfælde har udlagt selvrisikoen (d.v.s. betalt det fulde beløb for reparation eller totalskade) har selskabet ret til straks at anmode forsikringstager om at refundere Alkas udlæg, medmindre der efter Alkas skøn er en ansvarlig skadevolder.

Alka Forsikrings autotaksatorer har lang og omfattende erfaring i vurdering og opgørelse af skader på biler og selskabet har ingen grund til at betvivle rigtigheden af taksators vurdering, hvorfor vi må fastholde, at når taksator har vurderet at der tale om 2 selvstændige skader på klagers bil, så er det en korrekt vurdering. At klager måske ikke har opdaget skaden på bilens venstre bagside/kofanger før hun opdagede indbrudsforsøget på højre fordør ændrer ikke på vores stillingtagen til sagen.

Der er udfærdiget to taksatorrapporter - én for hver skade - og klager blev fra begyndelsen orienteret om, at der var tale om to skader, som ville blive udbedret og afregnet separat med den konsekvens, at der ville blive opkrævet 2 x selvrisiko.

Det har angiveligt ikke været muligt at udpege en ansvarlig skadevolder for nogen af skaderne, hvorfor vi må fastholde, at klager er pligtig at betale selvrisiko for hver skades udbedring.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at den nye parkeringsskade med ukendt modpart, som angiveligt skete den 1. august 2008 og blev anmeldt den 19. september 1008, ikke indgår i selskabets vurdering af den aktuelle sag."

Hertil har klageren i skrivelse af 23/2 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Svar / indsigelse vedr. Alka forsikring opfattelse af hændelses forløbet.
D. 2/8 07 protesterede jeg kraftigt imod betaling af 2 selvrisiko betalinger, det var en tilsyneladende en indbrudskade og en ridser efter enten fra vandalisme eller en påkørsel, MEN fra samme dato, samme tidspunkt og samme sted bilen var parkeret derfor sandsynligvis af samme personer. (skade dato 23/6 07 nr. …18) Der var INGEN skader på bilen før, da jeg havde vasket og poleret bilen (pr. håndkraft) dagen før, og der var min bil fin og i god stand.
Jeg vendte tilbage telefonisk 2 dage efter og klagede over Alka forsikrings vurdering, ville derfor ikke acceptere den, netop fordi at skaderne var sket på samme tid og sted.

DER BLEV IKKE AFTALT AT JEG SKULLE BETALE FOR SKADER, derimod ville personen jeg talte med, tale med sin chef, og så vende tilbage.
Dette gjorde de aldrig, hverken på mit alm. telefon nr. (med tlf. svarer) eller på min mobil tlf. jeg fik en opkrævning på EN selvrisiko og intet andet. Derfor regnede jeg selvfølgelig med at sagen var gået i orden, og man havde accepteret min indvending, at vi var enige.

Jeg fik en påkørsel 1 august 2008 …. Jeg henvendte mig naturligvis til Alka forsikring, om at få skaden lavet. Herefter modtog jeg naturligvis en regning på selvrisiko d. 16 /9 08 som jeg selvfølgelig betalte. (Skadenr. …31)
Den 22/9 08 modtog jeg en ny, modtog jeg endnu en selvrisiko regning fra den skade jeg havde haft i sommeren 2007 (skade nr. …18). DETTE VAR JEG MEGET UFORSTÅENDE OVERFOR, og klagede selvfølgelig.
Her 1 år efter finder Alka forsikring lige pludselig en regning frem på en gammel skade. Dette er utroligt.
Jeg klagede selvfølgeligt over regningen/en gammel selvrisiko, jeg følte simpelthen at dette var groft og uacceptabelt, samt en dårlig måde at administrere på. Deres administration og bogholderi eller kontakten mellem lederne og den menige medarbejder må være mangelfuld.
Jeg har derfor nægtet at betal denne.
Jeg har rigtig nok kontaktet forbrugerrådet for at høre om mine rettigheder. De kunne kun give mig ret, og sagde at jeg i første omgang skulle henvende til forsikringsankenævnet. Dette har jeg gjort gennem Alka forsikring. De sendte mig så klage vejledningen, men også 2 afgørelser, hvori de netop påpegede at jeg ikke ville få ret. Dette må jeg sige virker meget stødende, ville de påvirke mig til ikke at klage eller hvad???

Ud fra det skrift som Alka har sendt, kan jeg se at der er flere urigtige oplysninger samt fejl, dette klæder ikke forsikringsbranchen.
Resume: Det var Alka der skulle henvende sig til mig, hvad de ikke gjorde, og ikke omvendt.

Det er noget sent at sende en selvrisiko opgørelse 1 år efter!!! Da jeg IKKE hørte noget, endsige fik et brev, troede jeg at vi var blevet enige, og var selvfølgelig glad for det."

Herefter har selskabet i skrivelse af 18/3 2009 til nævnet anført:

"For så vidt angår sagens faktum og hvad der er aftalt med klager skal jeg henvise til den fremlagte telefonlog, som vedlægges på ny.

Det må lægges til grund at aftalen med klager var som det fremgår af loggen, nemlig at klager ville vende tilbage såfremt påkørselsskaden skulle repareres. Selskabets medarbejdere har ingen selvstændig interesse i at tilføre en sådan oplysning til sagen.

Ved samtalen med klager den 2. august 2007 oplyste selskabet at der var tale om to skader, og derfor skulle betales 2 x selvrisiko ved skadernes udbedring over forsikringen.

Selskabet lovede faktisk klager, at vente med opkrævning af selvrisikoen for påkørselsskaden på et senere tidspunkt (såfremt klager valgte at få udbedret påkørselsskaden).

At klager får lavet skaden uden at fortælle selskabet det ændrer ikke på faktum og vi må i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 27. januar 2009.

For så vidt angår klagers bemærkninger om fremsendelse af klageskema og de vedlagte kendelser skal det bemærkes, at det udelukkende er ment som et bidrag til brug for klagers vurdering af den ikke altid enkle sprogbrug i forsikringsbetingelser og praksis."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 4/4 2009 til nævnet bl.a. anført:

"En privat person har ingen logbog, kun det man lige for skrevet ned på et stk. papir, og ud fra det kan jeg se at Alka forsikrings logbog er mangelfuld. Jeg kan se på de få ting jeg har skrevet ned, at der mangler andre personer, som jeg har talt telefonisk med.

Det er ikke naturligt, for alm. borgere i dette samfund, at man må skrive alt ned, men åbenbart nødvendigt, når man har med visse selskaber at gøre. Dette må jeg tage i mente, og købe mig en diktafon. Da jeg kan se at Alka forsikring, ikke lever op til deres tilsyneladende renomme

Jeg fastholder stadig at sagen inj. Skaden i 2007, blev afsluttet, da jeg ikke hørte noget fra Alke et helt år, til trods at DE lovede at ringe tilbage, og at jeg først fik et år gammel regning, efter en ny skade i august 2008. Det er utroligt sammenfaldende, at den en årig gammel regning fra 2007 først kommer en uge efter den nye regning på sidste skade i 2008. Se tidligere brev.

Jeg skal tilmed tilføje at Alka's såkaldte logbog, samt udskriften derfra kun omhandler 2008 og er mangelfuld."

Nævnet har fået forelagt fotos af de omhandlede skader på den forsikrede bil.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**22. Selvrisiko**

21.1 Er forsikringen tegnet med en selvrisiko, betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

…

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, herunder taksatorrapporterne og de fremlagte fotos, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har lagt til grund, at skaderne på klagerens bil ikke er opstået ved samme skadebegivenhed. Nævnet kan derfor heller ikke kritisere, at selskabet har behandlet det anmeldte som to selvstændige skader, og at det som følge heraf har opkrævet selvrisiko to gange.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson