830/09

Den 2. november 2009 blev i sag nr. 75.624:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i GF-Forsikring A/S, klager over selskabets opsigelse af hans forsikring samt over udbedringen af en anmeldt skade.

Selskabet henviser til, at opsigelsen af forsikringen blev sat i bero ved sagens indbringelse for nævnet.

Det fremgår af sagen, at klageren den 11/11 2008 var involveret i en solo-ulykke i sin bil. I skadeanmeldelse af 20/11 2008 fremgår:

"**Skade på bilen**
Hvilken skade er sket på bilen?
1) Ridser/buler til højre på bagklap fra grene og 2) sorte ridseskader på motorhjelm fra grene (højre hjørne) samt slået lygtepære og holder løs (knust) i højre forlygte som skal skiftes.
…
Beskrivelse af hændelsesforløbet (eventuel yderligere forklaring og rids kan vedlægges)
Det havde regnet meget om aftenen den 11/11. Kørte ved almindelig hastighed forholdene taget i betragtning og skulle bremse hårdt for at krydsende rådyr pga. blade og regn på vejen kom bilen i spin og endte i vejkanten/grøften hvor den blev stoppet af nogle buske/grene/træer med skader på bagklap, kølerhjelm og højre forlygte til følge."

Selskabet dækkede herefter udbedringen af skaden og fremsendte opkrævning på betaling af selvrisiko til klageren.

Klageren anførte i skrivelse af 5/1 2009 til selskabet:

"Jeg var så uheldig at jeg fik en skade på min bil, som blev anmeldt til GF Forsikring under skades nr. …001.

Efterfølgende har jeg konstateret at hele skaden tilsyneladende ikke er fuldt udbedret efter værkstedsbesøgt, idet min højre forlygte ikke er repareret, og at jeg ikke har hørt noget fra GF Forsikring i den anledning. Dette undrer mig en del og forvolder mig nu en del ulejlighed.

I forbindelse med at jeg endte i grøften med min bil, gik højre forlygte også ud og jeg kunne efterfølgende konstatere at den var blevet slået løs og knust inde i lampehuset på højre forlygte fordi den tilsyneladende ved den pludselige og voldsomme standsning af bilen.

På baggrund heraf skal jeg venligst på ny anmode om GF forsikrings godkendelse til endnu engang at sætte min bil på værksted så den pågældende skade kan blive udbedret fuldt ud."

I en mail af 26/1 2009 (09.09) fra klageren til selskabet hedder det:

"Jeg har modtaget Deres rykker af 13. ds. med meddelelse om, at min bilforsikring nu bringes til ophør.

I den forbindelse skal jeg henvise til 1) at GF-Forsikring uberettiget (og i øvrigt uden nogen form for forklaring) har ændret i skadesudbedringen af min bil jf. anmeldelse, hvorfor skaden ikke er udbedret 2) GF-Forsikring ikke har besvaret min mail af 5/1 og 3) endelig at GF-Forsikring heller ikke har responderet på min mail 13/1.

På denne baggrund findes GF-Forsikrings fremfærd mht. opsigelse af min forsikring fuldstændig uacceptabel og i strid med enhver god og rimelig forsikringspraksis, hvorfor sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring."

I selskabets mail af 26/1 2009 (10.24) til klageren hedder det bl.a.:

"Din bilforsikring er ophørt pga. manglende præmieindbetaling."

Selskabet anførte i mail af 26/1 2009 (16.06) til klageren:

"Vores taksator har forgæves forsøgt at komme i kontakt med dig angående din fremsendte mail. Du kan derfor kontakte taksator på mailadresse: …"

Klageren anførte herefter i mail af 26/1 2009 (16.29) til selskabet:

"Den uberettigede varsling om ophævelse af min forsikring er nu oversendt til Ankenævnet for Forsikring, hvis afgørelse jeg afventer.

Mht. svar har det hele tiden været muligt at kontakt mig via denne hotmail, uanset at jeg er på rejse, hvilket ikke er sket. Når jeg pænt skriver til GF-Forsikring er det vel proceduren, at GF-Forsikring pænt svarer **skriftligt** tilbage og ikke i stedet fremsender besked om forsikringens ophævelse.

Jeg har skrevet to gange til GF-Forsikring uden at få skriftligt svar og kan ikke se nogen yderligere grund til, at jeg nu skal henvises til at skrive til taksator."

Klageren anførte i mail af 5/2 2009 til selskabet:

"Jeg har nu indbetalt til GF kr. 2.025, som kan opgøres som følger:
opkrævning 4.623,-
- uberettiget opkrævet rykkergebyr kr. 100
- Anslået beløb til udbedring af den del af skade som ikke er udbedret jf. skadesanmeldelse og korrespondance med Taksator kr. 2.500.

Bekræft venligst at min bilforsikring ikke uretmæssigt er blevet bragt til ophør af GF."

Klageren anførte i senere mail af 5/2 2009 til selskabet:

"1) Min bil har været hos K. mhbp. taksators besigtigelse og efter godkendelse hertil var indhentet fra GF. Jeg blev ikke kontaktet af GF i forbindelse med skadens udbedring og det er kun ved en helt tilfældighed, at jeg opdager at skaden ikke er fuldt ud udbedret. Jeg kunne således i realiteten have kørt videre i bilen og slet ikke opdaget at skaden ikke var udbedret.

2) Skaden består i at selve 'indmaden' inde i lygten, og dermed den del der holder forlygtepæren, er slået løs.

3. Jeg er - som tidligere oplyst i Iran i en længere periode - og har ikke sådan lige mulighed for at bruge '10 minutter hos K.' Og nej jeg kan ikke organisere det via en anden."

Selskabets overtaksator anførte i intern mail af 2/3 2009:

"Det kan konstateres i forbindelse med udskridning og standsning i grøft, at Toyota Avensis har fået nogle ridser på hjælmen. Der er ikke ifølge værkstedet Toyota G. (Værkfører B.) andre synlige udvendige skader på fronten af bilen.
Indvendig højre forlygte mangler nogle clips og holdere som er knækket af. Clips og holdere sidder ved forlygtepærer. Ifølge Værkfører B., så er det umuligt som ejer af en Toyota Avensis at skifte forlygtepæren selv, uden at ødelægge holderne ved forlygtepæren, Pæren skal skiftes på et værksted, da forkofanger på bilen skal afmonteres, og derefter forlygten for at skifte pærer.
Hele forlygten på en Toyota Avensis er lavet plast. K.H. skriver at der ligger glasskår i højre forlygte, disse glasskår kan kun efter min mening stamme fra, at han på et tidspunkt selv har forsøgt at skifte forlygtepærer, hvorefter pærer og holdere er gået i stykker, da forlygte ikke har været afmonteret."

Klageren har ved skrivelse af 2/2 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det har været uberettiget til at opsige hans forsikring. Klageren har til støtte herfor anført:

"I forbindelse med udbedring af en skade sket den 11. November 2008 - se skadesanmeldelse Bilag …, har jeg efter forudgående aftale med GF Forsikring haft min bil på værksted med henblik på reparation.

Efterfølgende opdager jeg ved et tilfælde, at min bil kun er delvis repareret. Samtidig modtager jeg fra GF Forsikring en opkrævning på selvrisikobeløbet.

Da jeg ikke har hørt noget fra GF Forsikring ang. reparationer retter jeg i flere omgange henvendelser til GF Forsikring for at få en forklaring, herunder afklaring om der evt. foreligger en fejl hos værkstedet - se korrespondance vedhæftet som Bilag …

GF Forsikring besvarer ikke disse henvendelser!!

Desuagtet at GF Forsikring ikke besvarer min mails vælger GF Forsikring at bringe min forsikring til ophør - se Bilag … (se særligt mail af 26. Januar 2009 fra CIub148). Dette til trods for at jeg har været berettiget til at holde selvrisiko beløbet tilbage indtil jeg får en forklaring fra GF Forsikring."

Selskabet har ved skrivelse af 3/3 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Selskabet modtager anmeldelse fra KH den 25. november 2008 vedrørende skade sket den 11. november 2008. KH anmelder, at han har påkørt et rådyr, bilen skrider ud pga. glat/vådt føre og KH ender i vejkanten med skade på bagparti, motorhjelm samt højre forlygte til følge.

Selskabets taksator opgør skaden på KH's bil den 01.december 2008 og selskabet modtager den 05. januar 2009 mail fra KH vedrørende manglende udbedring af skade, som KH mener er relateret til dette uheld. Mailen fra KH videresendes til taksatoren, som har opgjort skaden på KH's bil. Taksatoren kontakter KH pr. mail den 14. januar 2009 og melder tilbage til selskabet den 19.januar 2009, at det ikke er lykkedes ham at få kontakt til KH pr. mail.

Selskabet modtager herefter mail fra KH den 26. januar 2009 vedr. rykker, som KH har modtaget fra selskabet. Selskabet har sendt rykkere til KH pga. manglende betaling af selvrisiko og i den sidste rykker meddeler selskabet, at forsikringen vil blive bragt til ophør, såfremt præmien ikke indbetales snarest. En medarbejder i et af selskabets regionale kontorer oplyser herefter til KH, at forsikringen er blevet opsagt. Dette er dog ikke tilfældet, da skadeafdelingen når at stille sagen i bero, da KH meddeler til os, at han ønsker sagen for Ankenævnet. Forsikringen har derfor aldrig været opsagt og er fortsat i kraft hos selskabet.

Selskabet gør efterfølgende KH opmærksom på, at vi har forsøgt at kontakte ham pr. mail vedrørende hans skade, men at dette ikke er lykkedes selskabet. Selskabet henviser til taksator, som har opgjort skaden på KH's bil og oplyser dennes mailadresse, således at KH kan få en begrundelse for, at taksator samt reparatøren vurderer at skaden på højre forlygte ikke stammer fra dette uheld.

Selskabet sender derefter mail til KH den 28.januar 2009 vedr. skaden og henviser endnu engang til, at KH tager en dialog med taksatoren omkring skaden på højre forlygte og eventuelt tager et møde med taksatoren og reparatøren.

Selskabet modtager herefter endnu en mail fra KH den 28. januar 2009, hvor KH oplyser, at han ikke ønsker at ulejliges med hensyn til et møde hos reparatøren, hvilket er foreslået at taksator.

Selskabet videresender mailen til taksatoren og oplyser, at KH ikke ønsker møde. KH får besked om dette. Taksator vurderer derefter, at sagen skal til overtaksator. Overtaksator

forsøger igen at tage kontakt til KH vedr. skaden og få et møde med KH. Overtaksator er enig i, at skaden på højre forlygte ikke har med dette uheld at gøre.

Selskabet modtager herefter mail fra KH, som informerer om, at denne selv har modregnet udgift til ny lygte i sin selvrisiko inkl. rykkergebyr. Selskabet fastholder overfor KH, at denne skal betale den fulde selvrisiko som følge af skaden, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 8.1.

Selskabet har besvaret samtlige mails fra KH og fastholder, på baggrund af vurdering fra både taksator, overtaksator samt reparatør, at skaden på højre forlygte ikke stammer fra dette uheld. Se vedlagte udtalelse fra overtaksator.

Selskabet afventer herefter kendelse fra nævnet."

Klageren anførte herefter i skrivelse modtaget af nævnet den 19/3 2009:

"Jeg har en række kommentarer til GF's brev af 3. ds. som på en række punkter er misvisende og forkert mht. faktum i sagen. Endvidere tages der ikke stilling til min klage. Mine kommentarer er hermed:

- GF har ikke læst min klage korrekt jf. andet afsnit i GF's brev af 3 ds. Min klage går på at GF har været uberettiget til at opsige min bilforsikring den 13. januar (faktisk har jeg ikke været i stand til at stoppe GF i sin fremfærd og få GF i dialog - først ved at indgive nærværende klage til Ankenævnet for Forsikring er det lykkedes) samt har overtrådt god forsikringsskik ved ikke at give besked om ændringen af reparationen af min bil jf. skadesanmeldelsen.

- Jeg erfarer kun ved et tilfælde at min bil gennem GF's forstaltning slet ikke er blevet fuldt ud repareret og stiller straks spørgsmål til GF herom. GF besvarer ikke mine spørgsmål herom og vil således ikke give nogen form for begrundelse for hvorfor min skade ikke er udbedret. Som følge heraf er jeg i min gode ret til at suspendere betalingen af det opkrævede selvrisiko skadesbeløb, et beløb som GF er meget hurtig til at lade opkræve, indtil jeg får svar fra GF.

- GF og værkstedet har været oplyst om min e-mail og tlf. nummer da bilen blev repareret på værksted primo december 2008. Værkstedet har i den forbindelse ikke haft problemer med at ringe mig op/skrive til mig, hvorfor den manglende kommunikation synes at være et helt isoleret GF problem.

- GF's gengivelse af skades beskrivelsen i min skadesanmeldelse af 25. november 2008 er forkert !

- GF glemmer meget belejlig at nævne at jeg i januar/februar opholder mig i udlandet (Iran) i forbindelse med arbejde for min arbejdsgiver. Alligevel har jeg svaret på hver eneste mail fra GF.

- Det er direkte usandt når GF skriver 'at Taksatoren kontakter KH per mail den 14. januar'. Det er aldrig sket!!! Den første gang hvor jeg hører fra Taksator er ved mail den 29. januar, hvor taksator skriver 'at han lige har modtaget sagen fra GF i O.' - Sådan ville han nok ikke skrive, hvis han allerede havde korresponderet i sagen som hævdet af GF den 14. januar vel??? GF opfordres derfor til at fremlægge mails fra korrespondance den 14. januar og som GF henviser til.

- Det er åbenbart forkert, når GF nu pludselig hævder at min bilforsikring ikke er opsagt af en medarbejder i januar. Det fremgår udtrykkeligt af rykkerskrivelse fra GF dateret den 13. januar.

- GF skriver - meget manipulerende - at 'KH oplyser at ikke ønskes at ulejliges med hensyn til møde hos reparatør' og 'at KH ikke ønsker møde'. GF glemmer ligesom at oplyse Ankenævnet for Forsikring, at jeg pænt har informeret GF forsikring om at jeg opholder mig i Iran som udstationeret medarbejder for min arbejdsgiver. Jeg skal selvfølgelig ikke pålægges af GF til at tage hjem (og afholde helt uforholdsmæssige rejseomkostninger) for at rette op på fejl begået af GF Forsikring i forbindelse med håndteringen af en skade.

- I GF's brev af 3. ds. er det første gang at GF giver noget der ligner en begrundelse for at GF ikke har ladet min bil fuldt udbedre ved at skrive 'Overtaksator er enig i, at skaden på højre forlygte ikke har med dette uheld at gøre'. Selvom det ikke har noget med min klage til Ankenævnet for Forsikring, at gøre, vil jeg da meget gerne nu også inddrage denne del i sagen, da jeg under ingen omstændigheder kan acceptere GF' position. GF's overtaksator opfordres til at forklare hvorfor han så skråsikkert lige pludselig nu hvor sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring kan komme til den konklusion 1) når GF har ladet reparerer hjørne af motorhjelm der sidder præcist mindre end 1/2 cm over den pågældende højre lygte, som også blev ødelagt ved sammenstød med gren/buske og 2) forklare hvordan det så kan være at forlygteglasset kunne blive beskadiget og pæren i forlygten kunne blive knust ved pågældende sammenstød, således at der ikke var nærlys på bilen i højre side efter det bratte stop, hvilket der selvfølgelig havde været lige inden uheldet. Det kunne være vældig interessant at få en forklaring herpå da skaderne sidder samme sted og hvorfor GF mener sig i stand til at opdele dem i flere skader."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at opsigelsen af klagerens forsikring er stillet i bero, hvorfor nævnet ikke finder, at der findes en aktuel tvist herom.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke af klageren sandsynliggjort, at skaden på højre forlygte hidrører fra den anmeldte forsikringsbegivenhed. Nævnet bemærker dog, at denne afgørelse ikke udelukker, at bevisførelse under en retssag vil kunne føre til et andet resultat.

Nævnet finder, at selskabet af egen drift burde have informeret klageren om, at skaden på forlygten blev bedømt som ikke hidrørende fra den anmeldte skade.

7. 75.624

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann