852/10

Den 4. oktober 2010 blev i sag nr. 77.302:

xxx xxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Fair Forsikring A/S
nu Gjensidige Forsikring BA
Nyropsgade 45
1602 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft bilforsikring i Fair Forsikring A/S - nu Gjensidige Forsikring BA - klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med et anmeldt færdselsuheld, hvori den forsikrede bil har været impliceret.

Selskabet har opkrævet selvrisiko og har henvist til, at klageren burde indse, at det brev, selskabet fremsendte den 13/8 2009, var en fejl, når det fremgik, at sagen var sluttet, og at modpartens selskab havde meddelt, at det ville betale den fulde skadeudgift, hvorfor klageren ikke mistede bonus eller skulle betale selvrisiko.

Over for nævnet har klageren indsendt klage den 16/11 2009 og nedlagt påstand om, at selskabet er bundet af brevet den 13/8 2009 således at han ikke opkræves selvrisiko.

Til støtte herfor har han bl.a. anført:

> "Først modtog jeg brev fra Fair Forsikring dateret 13. august 2009, hvor der bl.a. stod:
> 'TRYG betaler den fulde skadeudgift i forbindelse med uheldet. Det betyder, at du ikke mister bonus eller skal betale selvrisiko. Vi slutter sagen.'
> …
> Til min forundring modtog jeg dagen efter endnu et brev fra Fair Forsikring dateret 14. august 2009 - altså dateret dagen efter det første brev - hvor der stod, at jeg skulle betale selvrisiko på kr. 6.891. Derudover stod der, at jeg skulle rykke fra trin 8 til trin 5 pga. skaden. Dette undrede jeg mig også en del over, da jeg havde skiftet forsikringsselskab i maj måned og altså ikke længere var kunde hos Fair Forsikring.

…
I oktober ringede min kæreste til Fair Forsikring. Hun sagde til dem, at de vel ikke kan opkræve selvrisiko for skaden, når de allerede har modtaget penge for skaden fra TRYG, hvilket de jo selv havde skrevet i første brev. Fair Forsikring påstod, at det var en fejl, de havde begået i første brev, og at de derfor udsendte andet brev. Min kæreste gjorde herefter Fair Forsikring opmærksomme på, at der ikke i andet brev var henvisning til, at første brev var en fejl, og at jeg regnede med, at det var andet brev, der var en fejl."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 7/12 2009 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Sagen vedrører et: færdselsuheld sket den 9. april 2009, hvor klager påkører en parkeret bil. Tvisten vedrører et brev, hvor vi fejlagtigt har oplyst, at modpartens selskab har anerkendt erstatningspligten, og at skaden derfor ikke vil få konsekvenser for kunden.
…
Eftersom brevene begge er udstedt af vores system automatisk, har vi ikke kendskab til fejlen, før klager gør os opmærksom herpå ved deres telefoniske henvendelse til os den 20. oktober 2009.

Det er vores opfattelse, at klager burde indse, at modparten ikke ville anerkende at betale for en skade på hans bil, hvor han holdt parkeret og blev påkørt af kunden.
…
Vi har beklaget den tekniske fejl overfor kunden, men vi har samtidig henvist til, at klager tidligere har påtaget sig skylden for uheldet og ved anmeldelsen blev orienteret om skadens konsekvenser.
Vi mener derfor ikke, sagen er faldet anderledes ud end klager har kunnet forvente, hvorfor vi fastholder den tidligere opkrævede selvrisiko samt bonustab."

Nævnet udtaler:

Klageren har dagen efter at have modtaget skrivelsen af 13/8 2009 modtaget en anden skrivelse, hvoraf fremgår, at selskabet har betalt for skaden, og at skaden er forbundet med præmiestigning og selvrisikobetaling. Klageren søgte ikke ved den lejlighed opklaring af de to skrivelse med modstridende indhold, men valgte at tro, at skrivelsen med det for ham gunstigste indhold var den gældende.

Når der henses til omstændighederne ved uheldet, finder nævnet, at klageren burde have indset, at den første skrivelse var forkert, og søgt opklaring af forholdet. Under de givne omstændigheder finder nævnet derfor, at selskabet ikke er bundet af indholdet i skrivelsen af 13/8 2009.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen