860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 77.982:

xxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i Codan Forsikring A/S, klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med en parkeringsskade.

Selskabet henviser til, at der er blevet opkrævet det policemæssige selvrisikobeløb.

Det fremgår af sagen, at klageren den 27/12 2009 anmeldte en kaskoskade, som opstod, da bilen holdt parkeret på en parkeringsplads. Selskabet opkrævede herefter et selvrisikobeløb på 4.950 kr.

Parterne havde herefter en omfattende e-mail korrespondance om forståelsen af en formulering i selskabets informationsmateriale vedrørende det at være kernekunde i selskabet, som klageren fik udleveret i forbindelse med forsikringsaftalens indgåelse.

I informationsmaterialet hedder det bl.a.:

"**Fordele ved at være KerneKunde i Codan**
…
Ingen selvrisiko ved parkeringsskader
Hvis du har valgt en KerneKunde bilforsikring, Elitebilistforsikring eller Trinbilistforsikring med selvrisikodækning, skal du ikke betale selvrisiko ved parkeringsskader. Ved parkeringsskader menes skader, når bilen er blevet påkørt af en ukendt skadevolder, mens den holdt lovligt parkeret."

I klageskema dateret den 7/3 2010 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg havde tidligere Tryg som forsikringsselskab, og var egentlig tilfreds. Igennem mit job i Falck fik vi tilbud om fordelagtig rabat ved at skifte til Alm. Brand eller Codan. En af mine kollegaer anbefalede Codan, og vi fik besøg af en assurandør ved navn K.A. Codan kunne ikke matche prisen hos Tryg. Assurandøren slog i stedet på bedre vilkår og betingelser hos Codan. Bl.a. var præmien på bilforsikringen hos Codan ca. 2.000 dyrere pr. år, og selvrisiko ca. 3.000 kr. dyrere, og bestemt ikke noget der talte for at skifte til Codan. Assurandøren fremhæver herefter en formulering i betingelserne, hvori der står: Såfremt du er Kernekunde hos Codan, og har en præmie med selvrisikodækning, skal der ikke betales selvrisiko ved parkeringsskade. Assurandøren forklarede op til flere gange, overfor mig, min kone og et hold venner, at når vi vælger og have en selvrisiko på bilforsikringen, og blev Kernekunde ved at samle alle forsikringerne hos Codan, så var vi omfattet af dette. Vi besluttede på den baggrund, at det kunne retfærdiggøre den noget højere præmie og selvrisiko, og indgik en aftale med Codan. Nu har vi haft en parkeringsskade, hvorefter Codan opkræver selvrisikoen. Vi har gentagne gange forsøgt at få skadechefen i tale, og modtager hver gang et standard svar fra et servicecenter, som fastholder opkrævningen. I vores betingelser vi har fået udleveret på tryk står der intet om, at selvrisikodækning betyder noget andet end selvrisikodækning. Codan påstår nu, at det er et tilvalg der skal foretages og koster yderligere. Vi ville ALDRIG have accepteret en så stor forhøjelse af udgifterne til forsikring, hvis ikke assurandøren havde fået overbevist os alle om, at som Kernekunde med selvrisikodækning, skal der ikke betales selvrisiko ved parkeringsskade. Vi føler os virkelig snydt af Codan. Jeg har talt med flere af mine kollegaer i Falck, som er meget forundret over den udmelding, da de har fået præcis samme besked, af nøjagtigt samme assurandør."

Af selskabets brev af 6/4 2010 fremgår bl.a.:

"Vi oplyser i vores brev af 4. januar 2010 vores kunde om, at der er tale om en dækningsberettiget skade, og vi tillige vil opkræve selvrisiko på kr. 4.950,00, jf. **bilag ..**

Vores kunde er utilfreds med opkrævningen af selvrisiko, idet han mener, forsikringen er tegnet med selvrisikodækning. Vores kunde henviser til, dels at vores assurandør skulle have oplyst overfor ham, at han som KerneKunde automatisk skulle have selvrisikodækning, dels at dette skulle fremgå af vores forsikringsbetingelser.

Vi har kontaktet vores assurandør, som afviser, at hun skulle have oplyst, at man som KerneKunde automatisk har selvrisikodækning, idet hun udmærket er klar over, at dette er tilvalg til forsikringen.

Vi må endvidere henvise til, at det fremgår af vores kundes police, at forsikringen er tegnet uden selvrisikodækning, og vores kunde har pligt til at læse sin police igennem og sikre sig, at denne stemmer overens med forventningerne.

Det fremgår af vores den skrivelse omkring fordele ved at være KerneKunde, som vores kunde henviser til, at *'Hvis du har valgt en KerneKunde bilforsikring, Elitebilistforsikring eller Trinbilistforsikring **med** selvrisikodækning, skal du ikke betale selvrisiko ved parkeringsskader'*

Dette betyder, at man som KerneKunde har mulighed for at tegne en selvrisikodækning og således være undtaget for at betale selvrisiko ved parkeringsskader.

Af samme skrivelse fremgår endvidere, at det som KerneKunde også er muligt at vælge andre tilvalg så som Attraktiv gruppelivsforsikring samt Falk-Bilabonnement.

Da vores kunde ikke har tegnet selvrisikodækning, må vi fastholde, at selskabet er berettiget til at opkræve selvrisiko."

Af policen fremgår bl.a.:

"**Din forsikring omfatter:**	**Dækninger:**	**I kraft fra:**
	Ansvarsdækning	25.02.2009
	Kaskodækning inkl. retshjælp	25.02.2009
	Førerpladsdækning	25.02.2009
Din forsikring omfatter ikke:	Delkaskodækning	
	Selvrisikodækning	
	Bilulykkedækning	
	Vejhjælp	
Selvrisiko:	Ved enhver ansvars- og kaskoskade:	4.950 kr."

Nævnets flertal - 2 medlemmer - udtaler:
Det fremgår af klagerens police, at der ved enhver kaskoskade skal betales selvrisiko, samt at forsikringen ikke er tegnet med selvrisikodækning, hvorfor klageren efter flertallets opfattelse burde have reageret over for selskabet ved policens fremsendelse.

Flertallet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at det var afgørende for klager, at der ikke skulle betales selvrisiko ved parkeringsskader, hvis han skulle acceptere selskabets tilbud, der både med hensyn til præmie og selvrisiko var dyrere end klagerens eksisterende forsikring.

Selv om den fremsendte police ikke indeholder selvrisikodækning, finder flertallet, at klageren med føje kunne anse sig for dækket, da han var kernekunde.

Flertallet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at opkræve selvrisikobeløbet.

Nævnets mindretal lægger vægt på, at det klart af klagerens police fremgår, at der ved enhver kaskoskade skal betales selvrisiko, og at forsikringen ikke er tegnet med selvrisikodækning.

Herefter og da der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabets assurandør over for klageren har givet tilsagn om, at der ikke skal betales selvrisiko ved parkeringsskader, finder mindretallet ikke grundlag for at kritisere selskabets opkrævning af selvrisiko.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet Codan Forsikring A/S skal anerkende at det er uberettiget til at opkræve selvrisikobeløbet.

J. Hermann