863/11

Den 14. marts 2011 blev i sag nr. 78.234:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har autoforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over, at selskabet har behandlet en anmeldt skade som to skader og i konsekvens heraf opkrævet to gange selvrisiko.

Det fremgår af sagen, at klageren den 24/3 2009 telefonisk anmeldte til selskabet, at der den 15/3 2009 var sket en skade på hendes bil.

Af taksatorrapport nr. …07703… af 1/4 2009 fremgår bl.a.:

"TYPE : GLASSKADE
ZONE : FORRUDE"

Af taksatorrapport nr. …07702… af 2/4 2009 fremgår bl.a.:

"TYPE : KOLLISION
ZONE : VENSTRE SIDE FOR"

Af klageskemaet dateret den 23/4 2010 fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Marts 2009 kører ud fra min indkørsel i praksis. Pga. stærk vind svinger den automatisk 21 m høje smedejernsport op i venstre forskærm. Det giver et voldsomt knald, men ellers kun karosseriskade. Jeg kører straks til Ford … for at få vurderet skaden, og først her bliver jeg gjort opmærksom på, at sammenstødet med jernporten samtidig har forårsaget en lang revne i frontruden på langs forneden. Jeg skal selvfølgelig have udbedret frontrude og karosseriskade hurtigst muligt, da jeg bruger bilen dagligt, og kort efter får jeg også opkrævning på selvrisiko på 3700 kr., som jeg betaler. Stor er derfor min forbløffelse, da jeg en måned efter får en

ny opkrævning på samme selvrisikobeløb. Jeg kontakter selskabet, der fortæller mig, at de nu betragter den ene skade, jeg har haft som to skader. Det vil jeg på ingen måde acceptere, da det er den første skade, jeg har med bilen, og at skaden på bilen kun er opstået ved det ene uheld. Jeg vil derfor kun betale én selvrisiko."

Selskabet har i brev af 25/5 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Efter vi har modtaget klagen, har vi gennemgået sagen på ny.

Vores taksator oplyser, at skaden på forruden skyldes et stenslag og ikke har sammenhæng med den skade, der skete, da porten blæste op i bilen. Når en bilrude har et slagslag, vil det medføre en svækkelse af ruden, der betyder, at ruden før eller siden vil revne - fx ved en eller anden form for (mindre) påvirkning.

Vi må fastholde over for ankenævnet, at skaden på bilens 'venstre side for', og skaden på forrude, er to af hinanden uafhængige skader. Da der er tale om to skader, vil konsekvensen være opkrævning af to gange selvrisiko - en selvrisiko pr. skadesbegivenhed.

Vi har gennem forløbet været i kontaktet værkstedet flere gange, og værkstedet fastholder over for os, at kunden ved indleveringen af sin bil, blev gjort opmærksom på, at der var tale om 2 skader, 'front' samt 'forrude'. Der er da også udfærdiget 2 rapporter. Det kan således lægges til grund, at kunden var orienteret om, at der er tale om 2 skader inden de blev udbedret.

Herefter må vi fastholde, at der skal opkræves selvrisikobeløbet på 3.672 kr. i forbindelse med udskiftning af forruden. Jeg henviser til følgende ankenævnskendelser: 75.728, 54.110, 51.732 og 66.330.

Over for ankenævnet har vores kunde oplyst: 'marts 2009 kører ud fra min indkørsel i praksis. P.g.a. stærk vind svinger den automatiske 2½ m. høje smedejernsport op i venstre forskærm. Det giver et voldsomt knald, men ellers kun karosseriskade. Jeg kører straks til Ford … for at få vurderet skaden, og først her bliver jeg gjort opmærksom på, at sammenstødet med jernporten samtidig har forårsaget en lang revne i frontruden på langs forneden. Jeg skal selvfølgelig have udbedret frontruden og karosseriskaden hurtigst muligt, da jeg bruger bilen dagligt...'

For god ordens skyld skal vi bestride, at skaden på frontruden skulle være forårsaget af jernporten. Hvis ruden ikke var svækket pga. stenslaget, ville den ikke kunne revne ved, at en jernport blæste op i bilen. Vi har i øvrigt noteret os, at det af vores kundes redegørelse fremgår, at der på værkstedet blev talt om revnen i frontruden.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at kunden desværre har opsagt sine forsikringer hos os pga. vores behandling af sagen Jeg beklager dette og undskylder, hvis vi ikke gennem sagsforløbet har fået besvaret kundens henvendelser."

Klageren fastholder i sit brev af 8/6 2010 til nævnet, at revnen opstod som følge af sammenstødet og tilkendegiver sin utilfredshed med, at selskabet ændrede kaskoforsikringen på bilen efterfølgende.

Selskabet fastholder i brev af 2/7 2010 til nævnet, at hovedårsagen til skaden på ruden er et stenslag. Selskabet bemærker derudover, at det i henhold til forsikringsbetingelserne er berettiget til at slette kaskoforsikringen, såfremt selvrisikobeløbet ikke er betalt senest 14 dage fra påkrav.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3.1 Aftalt selvrisiko**
Den aftalte selvrisiko fremgår af policen.

Selvrisikoen gælder for enhver skade.
…
Betales selvrisikoen ikke senest 14 dage efter påkrav, forbeholder vi os ret til at opsige kaskoforsikringen med 14 dages varsel og sende selvrisikokravet med omkostninger til retlig inkasso."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at taksators teori om, at ruden tidligere har været ramt af stenslag kan være rigtig, men nævnet finder det ikke godtgjort i en grad, at det berettiger selskabet til at anse det anmeldte for 2 skader.

Nævnet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at opkræve to gange selvrisiko.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anse det anmeldte for én skade, og skal anerkende, at det kun er berettiget til at opkræve én selvrisiko.

J. Hermann