864/11

Den 28. marts 2011 blev i sag nr. 78.341:

xxxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for en anmeldt kaskoskade på den forsikrede bil.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren i forbindelse med forsikringens tegning har afgivet urigtige oplysninger om ejer-/brugerforholdet. Ifølge selskabet var klagerens datter, der er født i 1984, den reelle bruger af bilen. Havde selskabet modtaget oplysning herom, ville det ikke havet tegnet kaskoforsikring for køretøjet.

Nævnet har modtaget klagen den 17/5 2010. Vedlagt klageskemaet har klagerens advokat sendt stævningsudkast, hvoraf følgende fremgår:

> "PÅSTAND:
> Sagsøgte [selskabet] tilpligtes at betale sagsøger kr. 140.000,- tillagt procesrente fra sagens anlæg til betaling sker.
>
> SAGSFREMSTILLING:
> Sagsøgers datter, …, købte i juli 2008 et BMW automobil, model 525, indregistreret første gang d. 1/12 2000, som på købstidspunktet havde kørt 149.060 km. for en købesum af kr. 190.000,- (bilag …).
>
> Bilen viste sig ret hurtigt at være for stor at køre i for datteren, som er en slank lille person.

I september 2008 købte sagsøgers datter derfor et mindre automobil, mærket BMW, 3'er Compact 316 TI, registreringsnr. …, som blev indregistreret til datteren d. 24/9 2008 (bilag …).

Hun havde nu ikke mere brug for den store bil og sagsøger tilkendegav overfor datteren, at hun gerne ville købe det store BMW automobil af datteren.

Parterne aftalte en købesum på kr. 160.000,-, der skulle berigtiges ved, at den gæld på kr. 30.000,- som datteren havde til sagsøger, blev sløjfet, hvorefter restkøbesummen kr. 130.000,- blev afviklet ved, at sagsøger indbetalte beløbet kontant til sin datter.

I fortsættelse af handlen, blev BMW automobilet 5'er 525, registreringsnr. …, omregistreret til sagsøger med virkning fra 27/3 2009 (bilag …).

Det solgte BMW automobil var ubehæftet jf. Danske Banks skrivelse af 3/8 2009 til sagsøgers datter herom (bilag …):

'I henhold til aftale, fremsendes vedlagt ejerpantebrev i Jeres bil i forbindelse med at banken har frigivet sikkerheden.

Såfremt I på et tidspunkt sælger bilen, skal I sørge for at pantebrevet aflyses.'

Sagsøgers datter aflyste ikke pantebrevet, uagtet der ikke var gæld i bilen, idet hun ikke vidste hvordan hun skulle bære sig ad med at aflyse et pantebrev.

Efter at sagsøger havde overtaget datterens bil, udlånte hun ca. 2 gange automobilet til datteren i forbindelse med, at datterens egen bil skulle på værksted.

I december 2009 udlånte sagsøger sit automobil til en bekendt ved navn ...

… kørte ind i et autoværn og automobilet blev totalskadet på motorvejen v. …

Umiddelbart efter ulykken, kontaktede … … politi, der imidlertid ikke ønskede at komme til stedet, fordi der var tale om en eneulykke uden personskade.

Efterfølgende anmeldte sagsøger sit erstatningskrav til sagsøgte.

Efter at have modtaget skadesanmeldelsen, blev sagsøger kontaktet af sagsøgtes taksator, …, der, på sagsøgtes vegne, tilbød sagsøger, enten af få bilen repareret for kr. 90.000,- eller alternativt, hvis bilen ikke skulle repareres, at betale kr. 140.000,- til sagsøger.

Sagsøger valgte at acceptere sagsøgtes tilbud om kontant betaling.

Efterfølgende blev sagsøger personligt kontaktet i sin grønthandlerbutik, …, af sagsøgtes skadesinspektør, ...

Sagsøger var ved at ekspedere en kunde, men blev desuagtet trukket til side af den nævnte …, der stak en mikrofon op i hovedet på sagsøger, uagtet at hun egentlig var i færd med at ekspedere en kunde.

Hun blev stillet følgende spørgsmål:

1. Har du kørekort? (Hvilket sagsøger svarede ja til)
2. Er du sikker på, at det ikke er din datters bil, fordi det er hende der hele tiden ringer? (Hvortil sagsøger svarede, at det var hendes bil, men at datteren undtagelsesvis havde lånt den i forbindelse med, at datterens eget automobil skulle på værksted)!

Herudover henviste sagsøger … til selv, at kontakte datteren, hvis han ønskede yderligere oplysninger, idet sagsøger kun selv taler et meget sparsomt dansk og sædvanligvis henviser til datteren eller andre familiemedlemmer, hvis det er af væsentlig betydning, at kommunikationen foregår på et mere forståeligt dansk.

Efterfølgende kontaktede … sagsøgers datter, der bekræftede overfor ham, at det ofte var hende, der var kontaktperson i forhold til Topdanmark, fordi det er hende der taler flydende dansk.

For at undgå sproglige forviklinger, var det ofte datteren der førte ordet, både i nærværende sag og også i andre sammenhænge.

Ved skrivelse af d. 2/3 2010 (bilag …) meddelte Topdanmark, at sagsøger ikke kunne få erstatning, angiveligt med den begrundelse

'at det ikke er dig som er den primære bruger af bilen, men din datter …'

'Da vi ikke ville have tegnet kaskoforsikring for din datter må vi afvise at betale erstatning for bilen.'

D. 11/3 2010 (bilag …) fremsendte sagsøgte en skrivelse til sagsøger i henhold til hvilken det bl.a. fremgår, at

'Ifølge aftale med din datter har jeg vedlagt den originale registreringsattest samt kvittering for afmelding af nummerplade.'

'Bilen står hos … Automobiler, ... Du kan hente bilen der, og samtidig få nøglerne udleveret.'

Ved skrivelse af 24/3 2010 (bilag …) rettede jeg henvendelse til sagsøgte og fastholdt sagsøgers krav.

Ved mail af 31/3 2010 (bilag …)**,** bekræftede … fra sagsøgtes Autoskadeafdeling, at have modtaget min skrivelse af 24/3 2010 (bilag …) og meddelte at sagen var overgivet

'til den rette afdeling, hvor i vil modtage svar fra.'

Ved mail af 8/4 2010 (bilag …) meddelte sagsøgte v. …

'at erstatningen er sat til 140.000, 00 kr. og hvis bilen skulle repareres ville udgiften til en reparation være 95.978, 73.'

Ved mail af 23/4 2010 (bilag …) bekræftede jeg modtagelsen af sagsøgtes mail af 8/4 2010 og tog i øvrigt forbehold for, at rejse krav vedr. opbevaringsudgifter.

Ved skrivelse af 4/5 2010 (bilag …) fastholdt sagsøgte sin afvisning af sagsøgers erstatningskrav under hensyn til, at Topdanmark

'mener at din klients datter er den rette bruger af bilen.

Da vi betragter hende som bruger vil erstatningen blive opgjort pro-rata ud fra hvad præmien ville have været for hende. Bilen er i vores tilbudssystem en højrisiko bil, og derfor ville vi ikke have tegnet kaskoforsikring til … på grund af hendes alder og anciennitet. Vi kan derfor ikke tilbyde erstatning for bilen.'

Til yderligere belysning skal det oplyses,

at datteren fik kørekort i Danmark som 18årig

at datteren er dansk statsborger

at hun nu er 25 år og har haft kørekort i 7 år

og

at hun i alle årene hun har haft kørekort, har kørt fuldstændig **skadefrit.**

På det foreliggende grundlag bestrides det,

at sagsøgers datter … har været bruger af bilen

og det gøres gældende,

at sagsøgtes afgørelse af 4/5 2010 hviler på et fejlagtigt grundlag

og

at sagsøgte bør tilpligtes at betale fuld erstatning til sagsøger.

Til støtte for beløbet i den nedlagte påstand, henvises til at sagsøgtes medarbejder, … ved mail af 8/4 2010 (bilag …) har sat erstatningsbeløbet til kr. 140.000,-."

Selskabet har i brev af 2/6 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin afgørelse således:

"Klagers datter har anmeldt et færdselsuheld d. 29. december 2009 på motorvejen ved …, hvor bilen skred ud og ramte et autoværn, hvorved køretøjet blev totalskadet. Der er ikke optaget politirapport, men i følge klagers datter var bilen lånt ud til en ven af familien.

Klager har haft sine biler forsikret i selskabet fra 2004, og der er i denne periode anmeldt 3 skader. Ved alle tre skader har klagers biler været lånt ud og i forbindelse med besigtigelse og værdifastsættelse af aktuelle skade, opstod der mistanke om det rette brugerforhold på køretøjet, hvis værdi taksator har fastsat til 140.000 kr.

Det kunne endvidere konstateres, at bilen, der er indtegnet på en kilometertarif, havde kørt for mange kilometer i forhold til det indtegnede interval, hvilket umiddelbart ville have medført en reduktion i erstatningen på 14,53 %.

Det kan hertil bemærkes, at bilmodellen tariferes som en højrisikobil i selskabet og kan kun indtegnes på skærpede vilkår.

Vores skadeinspektør har haft kontakt med klager omkring bilens rette ejer/brugerforhold, og under denne samtale fastholdt klager, at hun købte og betalte bilen kontant. Bilen blev købt som en familiebil, og klager brugte selv bilen, men den blev også lånt ud til andre familiemedlemmer. Udover denne bil havde klager og hendes samlever en Volvo og en varevogn som blev brugt i deres forretning.

Klager oplyste, at datteren også havde lånt bilen, og at det var datteren der havde talt med vores taksator. Klager kunne ikke forklare, hvorfor bilen var lånt ud ved aktuelle uheld, men det var muligt, at bilen skulle på værksted.

Omkring indkøbet af bilen har klager forklaret, at det var hendes datter, der havde fundet bilen på internettet og købt den til klager. Der fandtes ingen slutseddel, men klager havde købt bilen kontant. Klager huskede ikke hvor meget, der var betalt for bilen, da det var datteren der betalte sælgeren.

Vores skadeinspektør har herefter haft kontakt med klagers datter, der bekræftede, at hun fandt bilen, da moderen ville have en flot BMW, som de kunne køre i til Tyrkiet. De har ikke været i Tyrkiet i bilen, men har kørt mange kilometer i Danmark.

Klagers datter var uforstående overfor, at vi troede, at det var hendes bil. Hun og hendes mand har selv en bil. Hun hjalp kun moderen fordi, moderen ikke var så god til dansk. Klagers datter oplyste i øvrigt, at hun kun havde lånt bilen af sin moder nogle få gange. Hun har derudover intet haft med bilen at gøre, som hun ikke ville have haft råd til at køre i. Det var moderen, der bad hende om at finde bilen.

Ved opslag i bilbogen har vi kunne konstatere, at det er klagers datter og svigersøn, der er anført som debitorer på en tinglyst gæld i bilen på 150.000 kr. og ved forespørgsel hos CMR er det oplyst, bilen tidligere har været forsikret i TrygVesta i klagers datters navn.

På baggrund af disse oplysninger tog vores skadeinspektør på ny kontakt til klager, der fastholdt, at hun betalte bilen kontant til sin datter. Klager bekræftede dog nu, at datteren først havde købt bilen til sig selv, men ønskede at sælge den. Da klager skulle bruge bilen til Tyrkiet købte klager derfor bilen af datteren.

Klagers datter har herefter oplyst, at hun havde bilen forsikret i Tryg til en præmie på 30.000 kr., men at bilen var for dyr, så hun havde sagt til sin moder, at hun måtte købe bilen, hvilket moderen gjorde og betalte datteren kontant.

Klagers datter købte herefter en billigere BMW og tegnede forsikringen i sit navn. Hun havde gæld i banken men afviste, at der stadig var gæld i bilen og oplyste nu, at hun havde slutseddlen på bilen, som hun vil sende sammen med dokumentation fra banken på, at der ikke var gæld i bilen.

Vi har efterfølgende modtaget nederste halvdel af et brev fra Danske Bank som vedlægges, sammen med udskrift fra bilbogen, men mangler fortsat en slutseddel og som det fremgår, er pantebrevet fortsat ikke afmeldt.

På baggrund af forklaringerne omkring ejer/bruger forholdet finder vi det ikke godtgjort, at klager er den reelle bruger af bilen, og vi har derfor afvist erstatningen, da klagers datter ikke opfylder betingelserne for at kunne tegne en kaskoforsikring for køretøjet."

Klagerens advokat har den 23/6 2010 til nævnet sendt kopi af en mail med klagerens datters bemærkninger til selskabets brev af 2/6 2010. Af den omtalte mail fremgår:

"I brevet fra [Selskabet] er der nogle fejl som hverken [klageren] eller jeg [klagers datter] kan stå inde for.
Det er korrekt at jeg anmelder skaden på bilen som nævnt i brevet.
[Selskabet] skriver at min mor har haft sine biler forsikret hos Topdanmark siden 2004.
[Klageren] har kun haft en bil i 2004 frem til 2008. Der er altså en betydelig forskel.
Hun har haft alle sine forsikringer hos Topdanmark siden 2004, dvs. bolig, butikken - hendes firmabil samt ulykke/indbo forsikring mm.

[Selskabet] skriver også at de konstaterer at bilen har kørt for mange km i forhold til indtegnede interval, det har [klageren] godkendt - MEN ved en samtale med [selskabets taksator] har ejer/bruger af bilen også godkendt km. tallet.
Grundet km.tallets forhold skyldes at [klageren] og familien har kørt til Sverige hvor vi har familie samt …, hvor hendes søn er indlagt på psyk. hospital.

[Selskabet] skriver at skadeinspektør … har haft kontakt med klager - dette er korrekt.
Skadeinspektøren kommer ud i [klagers] forretning uanmeldt på … og opfører sig direkte provokerende.
[Klageren] står og ekspederer kunder, men dette tages der ingen hensyn til.
I situationen forklarer [klageren] at jeg [klagers datter] har fundet bilen på nettet. Hvilket også er sandt.
[Selskabet] skriver også at [klageren] ikke kan huske hvor meget der er givet for bilen, da det var datteren som betalte bilen kontant.
Dette er også korrekt. Jeg [klagers datter] køber bilen kontant på en check og betaler sælgeren fra …
På dette tidspunkt har [klageren] min mor, intet med bilen at gøre. Muligvis derfor at hun ikke husker beløbet på bilen.
[Klageren] føler på dette tidspunkt i butikken at hun bliver overfuset og angrebet.
Derfor siger [klageren], at [skadeinspektøren] skal tale med hendes datter.
[Klageren] har sprogfejl på dansk og i anspændte situationer sjusker hun med det danske sprog hvilket gør at der opstår en kommunikationsfejl mellem hende og [skadeinspektøren].
Jeg [klagers datter] bliver efterfølgende kontaktet af [skadeinspektøren].
Jeg bliver spurgt om hvor vi har købt bilen - jeg fortæller at vi har købt den af en mand fra … i …
[Skadeinspektøren] spørger efterfølgende hvor meget der er betalt for bilen, hvor jeg siger beløbet.
Jeg fortæller [skadeinspektøren] at jeg sælger bilen til min mor, da min mand og jeg overvejede en firmabil, og at jeg aldrig følte mig til rette i bilen, grundet automatgear og størrelsen mm.
Jeg forklarede [skadeinspektøren] at jeg ikke brød mig om bilen da den er baghjulstrukket og derfor elendig om vinteren.

[Selskabet] skriver, at jeg [klagers datter] har haft BMW'en forsikret i TrygVesta - dette er korrekt, jeg betalte omkring 29.000 kr. i forsikring årligt.
Men TrygVesta havde ingen problemer med mig ell. mine forsikringer. [Selskabet] skriver jeg købte en billigere BMW og tegnede forsikringen i mit navn.
Dette er korrekt - min mand og jeg købte en BMW af en mindre str. Jeg [klagers datter] tog ud til [skadeinspektøren] efter aftale, og viste ham min bil, så [skadeinspektøren] kunne se med sine egne øjne, at jeg [klagers datter] rent faktisk havde en bil indskrevet i mit eget navn og derfor ville jeg ikke beskyldes for at lave forsikringssvindel.

> Jeg [klagers datter] siger direkte til [skadeinspektøren] at jeg ikke vil sættes i bås som en perker, da vi tidligere er blevet kaldt dette af [selskabets taksator].
> Derefter viser jeg [skadeinspektøren] et stykke papir på min afdragsordning af BMW'en som jeg solgte til min mor.
> Jeg viser yderligere [skadeinspektøren] et papir fra Danske Bank - … afd. at vi bedes aflyse pantebrevet i omtalte BMW, da der ingen gæld er mere.
> Vi sluttede så samtalen - og han takkede af med at det var godt at jeg kom ud med disse to dokumenter da det satte tingen i perspektiv."

Hertil har selskabet i brev af 7/7 2010 til nævnet bemærket:

> "Vi har på klagers police tre anmeldte bil skader. To skader på den tidligere bil en Audi A 3 med registreringsnummeret …, og så aktuelle skade på BMV'en med registreringsnummeret ...
> Ud over dette har vi ikke yderligere kommentarer."

Nævnets sekretariat har ved brev af 30/11 2010 anmodet selskabet om at fremlægge kopi af selskabets acceptregler. Herefter har selskabet i brev af 15/12 2010 til nævnet anført:

> "Under henvisning til jeres henvendelse af 30. november 2010 vedlægges kopi af vores acceptregler vedr. biler vi definerer som højrisikobiler.
>
> Som det fremgår, betinger tegning af kaskoforsikring af en BMW, at kunden er helkunde i selskabet med mindst hus- og indboforsikring eller indbo- og ulykkesforsikring udover bilen.
>
> Klagers datter opfylder ikke disse betingelser.
>
> Udover ovennævnte betingelser kan helkunder under 30 år kun tegne en præmietrinsreguleret kaskoforsikring på en højrisikobil mod et pristillæg på 50 % samt en tvungen selvrisiko på 20.734 kr.
>
> Klagers datter er ikke fyldt 30 år."

Efterfølgende har klagerens advokat i brev af 3/1 2011 til nævnet anført:

> "For at redressere enhver misforståelse, skal jeg oplyse følgende:
>
> Da min klients datter var ejer og bruger af den omtalte BMW, var hun stadig under 30 år og der var stadig tale om samme såkaldte 'højrisikobil'.
>
> Min klients datter fik desuagtet sit automobil forsikret hos Tryg.
>
> Topdanmark har øjensynligt andre regler.
>
> Dette bør imidlertid ikke være af betydning for nærværende sag, idet min klients datter **hverken** er ejer **eller** bruger af det omtvistede BMW-automobil.

Min klients datter har meget sporadisk og yderst sjældent lånt moderens BMW, efter at min klient (moderen) har overtaget bilen, men det gør hende hverken til 'kamufleret' ejer eller bruger.

Det må på det bestemteste afvises, at Topdanmark blot kan henholde sig til, at Topdanmarks interne regler/betingelser er overtrådt i nærværende sag, som ikke er et mellemværende mellem Topdanmark og min klients datter, men derimod et mellemværende mellem Topdanmark og forsikringstager, min klient [klager].

Jeg skal venligst anmode Dem om at vurdere sagen i dette lys."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de omtalte acceptregler.

Nævnet udtaler:

Selskabet og klageren er uenige om, hvorvidt der er afgivet urigtige oplysninger om ejer-/brugerforholdet i forbindelse med forsikringens tegning. Nævnet finder, at det ikke på baggrund af sagens oplysninger er muligt at vurdere, hvem der har ret. Dette vil kræve en nærmere bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen foregå ved domstolene.

Det følger af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen