872/11

Den 11. juli 2011 blev i sag nr. 78.478:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets behandling af et anmeldt færdselsuheld, hvori den forsikrede bil har været impliceret.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 28/5 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Codan starter en sag op, og afslutter den, uden overhovedet at underrette mig, angående det uheld min bil var involveret i den 21/7-2009. Jeg går i den tro at modparten ikke har anmeldt noget.
(Min bil rammer ung mand på Scooter i forbindelse med højresving).
Der henvises til vedlagte korrespondance med Codan.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Hel eller delvis kompensation for de indbetalte 8.000,-. Synes at Codan har handlet uprofessionelt i denne sag, og ikke varetaget mine interesser, som deres kunde gennem mange år. Skyldsspørgsmålet kan jeg ikke tage stilling til, men vil gerne have det vurderet."

Selskabet har i brev af 25/6 2010 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"Forsikringstageren anmelder d. 22.07.2009 telefonisk, at en 22-årig låner af den forsikrede bil har påkørt en knallert, og at hun vil vende tilbage med en skriftlig anmeldelse. Hun bliver orienteret om, at der beregnes dobbelt selvrisiko og præmiestigning.

Vi bliver ligeledes kontaktet af modparten, og anerkender i brev af 23.07. til denne, at vi betaler skaden på knallerten.

Vi aftaler d. 04.08. en kontanterstatning på 10.000 kr. til skadelidte og opkræver selvrisikoen hos forsikringstageren, idet vi dog kun har opkrævet enkelt selvrisiko.

Forsikringstageren gør i mail af 23.10. opmærksom på, at hun er meget utilfreds med sagsbehandlingen. Vi har d. 09.11. beklaget forløbet overfor hende, idet der ikke har været udfoldet tilstrækkelige bestræbelser på at undersøge uheldet nærmere med henblik på ansvarsfordelingen. Vi beder hende derfor oplyse os de nærmere omstændigheder omkring uheldet.

Forsikringstageren fremsender herefter et rids over uheldsstedet. På grundlag af dette rids, må vi lægge til grund, at føreren af bilen ikke har overholdt sin højrevigepligt, hvilket vi meddeler forsikringstageren i mail af 30.11.

Hun har efterfølgende refunderet vores skadeudgift, der udgør 10.000 kr. med fradrag af salg af rester, 2.000 kr., i alt 8.000 kr.

Vi har i forbindelse med nærværende klage gennemgået sagen på ny. Vi skal endnu engang beklage, at vi ikke har orienteret forsikringstageren om sagens forløb.

Imidlertid må vi henholde os til
- at forsikringstageren selv d. 22.07.09 har orienteret os om uheldet
- at vi tilsvarende har fået en henvendelse fra skadelidte
- at vi hæfter overfor skadelidte i medfør af Færdselslovens § 108
- at ansvaret for uheldet må påhvile føreren af det forsikrede motorkøretøj, idet vedkommende har tilsidesat sin højrevigepligt
- at forsikringen er tegnet med selvrisiko og præmietrinsregulering

Forsikringstageren har som anført valgt selv at afholde skadeudgiften. Vi er ikke orienteret om evt. skader på den forsikrede bil.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at vi tidligere har fremsendt opkrævning af selvrisiko på kr. 2.970. Der burde være opkrævet en selvrisiko på kr. 5.940, idet føreren var under 26 år, jfr. policens forside. Vi skal imidlertid erklære os indforstået med, at der i forbindelse med nærværende skade alene ophæves selvrisiko på kr. 2.970, såfremt forsikringstageren ønsker at gøre brug af forsikringen. I så fald skal vi for en ordens skyld bemærke, at der vil ske præmieregulering i overensstemmelse med det prognosebrev, der er tilsendt hende."

Hertil har klageren i brev af 19/7 2010 til nævnet bemærket:

"Det er helt nyt for mig, at Codan nu siger, at der kun ville blive opkrævet halv selvrisiko i forbindelse med skaden. Det har overhovedet ikke været nævnt før (se skrivelse fra Codan af 18.02.10). Jeg ville måske have disponeret anderledes hvis jeg havde vidst det, for så havde præmiestigning og selvrisiko faktisk ikke oversteget de 8.000,- som jeg har betalt, og så var min bil lavet også.
Jeg er lidt i tvivl om, om Codan er villig til at åbne sagen igen, formuleringen i sidste afsnit kan godt opfattes sådan.
Det undrer mig faktisk også, at der går helt fra den 4. august hvor de tilkender skadelidte kontanterstatning på 10.000,- og til brevet dateret 15.10 hvor selvrisikoen opkræves hos mig, og jeg første gang hører om sagen. (se min mail af 23.10).

Det er rigtigt at jeg ikke har anmeldt skade på min bil, men i mail af 04.02.2010, oplyser jeg hvad der er sket med min bil.

De skrivelser og mails jeg henviser til, er alle sendt til Dem sammen med klageskemaet."

3. 78.478

Efterfølgende har selskabet i brev af 24/1 2011 til nævnet anført:

"I dag er forsikringen registreret i Codan - som uden fremtidig præmiestigning, men foretager klager anmeldelse af skade på bil, vil vi være nødt til at ændre vores registrering, så klager får fremtidige præmiestigninger.

Så det er ikke rigtigt, som klager anfører, at præmiestigningen og selvrisiko ikke overstiger, hvad der er betalt med de kr. 8000,00, hvis man inkluderer en skade på bilen."

Den 14/2 2011 har nævnet fra klageren modtaget 2 breve, der er dateret henholdsvis 10/2 og 11/2 2011.

Af klagerens brev af 10/2 2011 til nævnet fremgår:

"Codan tager ikke klart stilling til om de vil genåbne sagen.

Det er ikke rigtigt når de siger, at jeg ikke kan få mine skader dækket for de 8.000-, for ifølge Codans prognosebrev af 18/2-2010 vil min forhøjede præmie i alt være 4.625,- og ifølge Codans brev af 25/6-2010 vil min selvrisiko være 2.970,- dette giver i alt 7.595,-.

I øvrigt forstår jeg ikke hvordan Codan den 24. januar 2011 kan vide jeg har ændret min forsikring. Den 25, januar kl. 10.30 ringede jeg til Codan og talte med …, hvor vi aftalte at policen fremover skulle være med fastpræmie. Han kunne ikke gøre rede for forskellen mellem fastpræmie og trinsikring, men sagde at det ikke var det samme, men han havde ikke været ansat så længe så han var ikke helt inde i detaljerne. Det var jeg faktisk lidt frustreret over. Jeg måtte så have en højere selvrisiko, hvis jeg skulle have fastpræmie ca. 1600 i stigning. På min nye police står at forsikringen er tegnet uden præmietrinsregulering, på den gamle stod der at forsikringen ikke omfattede trinsikring.
Det sidste her er selvfølgelig ikke særlig relevant for sagen.
Jeg vil dog stadig gerne hævde at Codan har håndteret denne sag utrolig dårligt, og håber selvfølgelig, at jeg på en eller anden vis får medhold."

Af klagerens brev af 11/2 2011 til nævnet fremgår:

"Jeg kan egentlig ikke lige lade være med at nævne, at havde man i min branche haft en sag, hvor vi havde fejlet som Codan, ville den have været ordnet for længst via et forlig med kunden. Det har jeg tidligere foreslået Codan.

Mit krav er at Codan enten åbner sagen og jeg får mine skader udbedret, uden yderlig omkostninger for mig end de allerede indbetalte 8.000,- eller at Codan betaler pengene tilbage."

I selskabets brev af 8/3 2011 til nævnet hedder det:

"Som anført i vores brev af 24.01. vil sagen kunne genoptages med de konsekvenser, der er i form af selvrisiko og præmieforøgelse.

Forsikringstageren har imidlertid d. 25.01. omtegnet forsikringen til en fast- præmieforsikring. Dette var vi i sagens natur ikke bekendt med ved udarbejdelsen af brevet af 24.01."

4. 78.478

Af klagerens brev af 25/3 2011 til nævnet fremgår:

> "Igen forholder Codan sig ikke til mine kommentarer, og giver et ordentlig svar, ja de giver endda et direkte urigtigt svar, da de nu hævder, at de selvfølgelig ikke den 24. jan. kunne se at min præmie var ændret den 25. Men de skriver den 24. januar at jeg har ændret til fast-præmie.
>
> Codan kommenterer heller ikke deres tidligere påstand om, at genåbning af sagen ikke kan holdes indenfor de 8.000,- som jeg laver en opgørelse på i min svarskrivelse.
>
> Jeg føler Codan trækker sagen og kører mig rundt i manegen. Dette gider jeg ikke mere og jeg kan ikke overskue konsekvenserne af en genåbning.
>
> Jeg ønsker sagen afsluttet med at Codan tilbagebetaler mig de 8.000,- som jeg tidligere har indbetalt."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 14/4 2011 til nævnet anført:

> "Vi har i brev af 24. januar anført, at 'I dag er forsikringen registreret i Codan - som uden fremtidig præmiestigning, men foretager klager anmeldelse af skade på bil, vil vi være nødt til at ændre vores registrering, så klager [f]år fremtidige præmiestigninger.'
>
> Heri ligger, at vi d. 24. januar ikke havde registreret skaden som belastende på forsikringen, idet forsikringstageren havde indbetalt vores skadeudgift. Hvis hun valgte at anmelde skade på sin egen bil, ville det derimod få præmiemæssige konsekvenser idet forsikringen var tegnet med præmietrinsregulering ved skade samt selvrisiko.
>
> Vi beklager, at formuleringen har kunnet give anledning til misforståelser.
>
> Vi har noteret os, at forsikringstageren ønsker tilbagebetaling af de 8.000 kr. Vi vil naturligvis efterkomme dette, dog med fradrag af selvrisiko kr. 2.970."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder bl.a. klagerens rids af ulykkestedet og de implicerede køretøjers placering.

Nævnet udtaler:

Selskabets sagsbehandling har ikke været optimal, hvilket selskabet da også har beklaget.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets ansvarsfordeling.

Selskabet har givet tilsagn om at tilbagebetale skadeudgiften, dog med fradrag af selvrisikoen. På det foreliggende grundlag kan nævnet herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson