868/11

Den 4. maj 2011 blev i sag nr. 79.046:

xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i ETU Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har opkrævet en selvrisiko på 10.000 kr. i anledning af en skade på den forsikrede bil den 5/8 2010.

Selskabet har opkrævet en selvrisiko på 10.000 kr. med henvisning til, at forsikringen i 2007 blev tegnet med en selvrisiko på dette beløb.

Klageren er af den opfattelse, at hun alene er forpligtet til at betale en selvrisiko på 5.000 kr., idet hun den 3/8 2010 forgæves forsøgte at kontakte selskabet med henblik på at få nedsat selvrisikoen til 5.000 kr.

Af selskabets mail af 11/8 2010 fremgår bl.a.:

> "Vi har nu modtaget din skadeanmeldelse og en taksatorrapport.
>
> Skaden er opgjort til kr. 16.887,20 hvilket er over jeres selvrisiko.
>
> Jeg har ikke mulighed for at ændre jeres selvrisiko, trods det at I har forsøgt at komme igennem til os. For at en ændring skulle kunne gennemføres skal der forelægge en mundtlig eller skriftlig aftale om ændring. Almindeligvis må man påregne, at der er ekspeditionstid når man forsøger at kontakte os."

Klageren har i mail af samme dato bl.a. anført:

"Jeg er kommet i noget af en klemme i forbindelse med en skade (…), fordi I ikke er vendt tilbage inden for de tidsrammer, som I selv har sat.

Her er kort sagsforløbet:

Den 3/8-2010:
Jeg ringer til ETU-forsikring for at ændre min bilforsikring fra en forsikring med en selvrisiko på kr. 10.000 - til kr. 5.000. Jeg bliver bedt om, at ringe til e-forsikring, hvor jeg efter en del ventetid bliver 'smidt' på en telefonsvarer- som i øvrigt fortæller, at de vender tilbage inden for 24 timer - altså senest den 4/8-2010 ved 13-tiden. Dette sker ikke.
…
Den 5/8-2010:
Skriver jeg derfor til ETU-forsikring og rykker for et svar kl. 19.22.
…
Den 5/8-2010 sker skaden så på min bil [reg.nr.] så omkring kl. 20.00 det er min mand, som kører den, og jeg er ikke med i bilen.
…
6/8-2010
H… lover pr. telefon at kontakte mig vedr. policen/selvrisikoen den 9/8 (dialog 1)

9/8-2010:
Ingen telefonopkald.

Modtager en email fra M…, e-forsikring om, at de gerne vil ringe mig op. 10/8-2010 svarer jeg, at de kan ringe mig op efter kl. 14.30 - dette sker ikke (dialog 4 - M….)
…
10/8-2010:
Rykker for et svar jvf. telefonsamtale med H… af 6/8-2010
…
11-11/8-2010:

Modtager jeg så en email fra H…, hvori det fremgår, at såfremt jeg havde haft en mundtlig aftale om, at forsikringen skulle ændres, var det den aftale som var gældende - igen efter jeg var blevet lovet en opringning i mandags, og efter at have rykket for et svar i går den 10/8-2010.
…
Jeg har på opfordring jvf. email fra M…, e-forsikring. ringet til e-forsikring igen i dag - samme sagsgang med telefonsvareren og med at de vender tilbage inden for 24 timer.

Og man kan roligt sige, at jeg er svært utilfreds med den behandling, som jeg har fået af jer. Hvis I, som lovet var vendt tilbage inden for 24 timer, så havde der ligget en mundtlig aftale på, at forsikringen skulle have været ændret.

For mig er der enten tale om:
1. Forkert rådgivning evt. manglende rådgivning
2. Ualmindelig dårlig kundeservice."

Selskabet har i mail af 13/8 2010 til klageren bl.a. bemærket:

"Jeg kan se at der næsten er et sammenfald omkring, hvor du oplyser at du vil ændre din forsikring til lavere selvrisiko og skadetidspunktet. Dette ændrer dog ikke ved, at på skade-

tidspunktet var din forsikring endnu ikke ændret til anden selvrisiko. Den gældende selvrisiko er derfor kr. 10.000,- hvilket du bedes indbetale."

Sagen er indbragt for nævnet den 16/9 2010.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
… Det er tilsyneladende svært at komme i kontakt med både ETU-forsikring og e-forsikring til trods for at deres telefonsvarer angiver, at de vender tilbage inden 24 timer.
e-forsikring er aldrig vendt tilbage vedr. henvendelsen 3/8 2010 trods flere rykkere og den 29/8 2010 sender jeg nogle billeder af modpartens bil til ETU-forsikring. Jeg har intet hørt i den forbindelse. Kontaktede dem ca. 10/9, hvor man lovede, at H… ringede tilbage - dette er endnu (24/9) ikke sket.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At min selvrisiko bliver nedsat fra de 10.000 til 5.000 sådan som tanken var, da jeg kontaktede dem 3/8 og siden hen forgæves har forsøgt at komme i kontakt med dem . Er blevet oplyst, at en mundtlig aftale herom ville have været bindende for ETU-forsikring."

Heroverfor har selskabet i brev af 19/10 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Policen har fra indtegningstidspunkt været tegnet med en selvrisiko på 10.000,-kr.

Der har været anmeldt 3 skader henholdsvis

27.09.2007 19.11.2007 03.12.2008 som alle er blevet afsluttet for kundens regning, da de var under selvrisikoen på 10.000,-kr.

Den 05.08.2010 anmeldes der en ny skade (den der vedrører denne klage), og der er den 27.08.2010 anmeldt endnu en skade.

Kunden skriver, at hun har ringet ind til ETU Forsikring den 03.08.2010 omkring ændring af selvrisiko på bilforsikringen.

Kunden bliver bedt om, at kontakte vores salgsafdeling for at snakke med dem om dette, og kunden for oplyst et andet nummer som hun skal ringe til.

Hvis der er optaget på telefonen hos salgsafdelingen, så har de et telefonsystem hvor kunderne kan efterlade deres nummer, og de vil så blive ringet op.

Vi har tjekket vores telefonsystem, og kan ikke se at kunden skulle have kontaktet salgsafdelingen den 03.08.2010

Vi kan heller ikke se at kunden skulle have haft ringet igen den 05.08.2010.

Først den 06.08.2010 modtager vi en mail om, at kunden vil have ændret selvrisiko på bilforsikringen - denne videresendes til salgsafdelingen for kontakt til kunden, men på dette tidspunkt er skaden sket.

Når kunden ringer ind og ønsker at fa ændret selvrisikoen på en bilforsikring, så er det vores salgsafdeling der snakker med kunden om dette kan lade sig gøre.

> Ved denne kunde ville vi svare nej til dette på grund af det antal skader som kunden har haft på forsikringen."

Klageren har i brev af 27/10 2010 til nævnet fastholdt, at hun ringede til selskabet den 3/8, og at hun den 5/8 2010 sendte selskabet en mail på grund af selskabets manglende tilbagemelding. Som dokumentation har hun vedlagt udskrift af sin telefonregning samt kopi af mail dateret den 5/8 2010.

Nævnet udtaler:
Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 10.000 kr. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opkrævet dette beløb i forbindelse med skaden. At klageren to dage forud for skadens indtræden forgæves forsøgte at kontakte selskabet med henblik på at få nedsat sin selvrisiko kan ikke ændre herpå, da der ikke på skadestidspunktet var indgået en ny aftale om selvrisikoens størrelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson