873/11

Den 22. august 2011 blev i sag nr. 79.144:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for skade på hendes bil.

Det fremgår af sagen, at klageren i sin bil kørte over for rødt lys, hvorefter hun blev påkørt. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren har handlet groft uagtsomt.

Klageren har i klageskemaet bl.a. oplyst:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Den 29. juli ved 9-tiden kommer jeg kørende i sydlig retning ad …gade i .... Solen skinner og der er ingen med- eller modkørende trafik. Jeg kører ud i krydset …gade/…gade i den tro, trafiklyset er grønt. Krydset er bebygget med huse helt op til krydset. Da jeg er ude i krydset, ser jeg til min skræk, at lyset er rødt, og jeg ser i det samme en taxa i mit synsfelt på min højre side. Jeg kan huske, jeg tænkte om, jeg skulle træde på speederen eller bremse. Jeg tror, jeg nåede at bremse lidt, men jeg kørte ind i taxaen, og det næste jeg husker er, at jeg lå på siden af bilen klemt op i hushjørnet i modsatte side. Jeg blev dybt chokeret fikseret og spændt til båre af det tilkaldte redningspersonale, og mens jeg ligger på båren bliver jeg afhørt af politiet. Jeg bliver kørt til … Sygehus traumeafdeling under udrykning, da mit blodtryk var ekstremt højt og man frygtede indre blødninger. Sygehuset beholdt mig natten over, men først om natten, da jeg sov, blev blodtrykket igen normalt.

Den 6. august ringer GF's taksator til mig for at meddele mig forsikringssummen (161.000), Jeg modtager næste dag taksatorvurderingen på skrift i 2 eksemplarer, hvoraf jeg skal underskrive det ene og returnere det andet i underskrevet stand.
Jeg modtager samme dag en skrivelse fra GF, hvor man tager forbehold for erstatningen og vil afvente politirapporten. Jeg troede det kun var en formsag, og at det kun ville gælde, hvis

jeg var spirituspåvirket, eller min bil på en eller anden måde var ulovlig. Den 31. august 2010 ringer …, GF-forsikring til mig for at fortælle, at selskabet nu har modtaget politirapporten, og at selskabet ikke vil udbetale mig forsikringssummen, men at jeg kunne få vurderingen på resterne på min 2 år gamle VW Polo. (18000 kr.) Dybt rystet meddeler jeg ham, at det vil jeg ikke acceptere og spørger, om han vil sende en klagevejledning med, når han sender mig det skriftligt, men det har han ikke. Jeg meddeler ham, at jeg vil søge juridisk bistand. Jeg henvender mig til FDM, som meddeler mig, at der er momenter i sagen, der vil berettige til en anke og henviser mig derfor til jeres hjemmeside, hvor jeg kan finde et ankeskema.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg påtager mig selvfølgelig skylden for uheldet. Men jeg mener ikke selskabet kan nægte at udbetale erstatningssummen ved at påstå, jeg handlede groft uagtsomt. Jeg vil derfor gerne have forsikringssummen udbetalt."

Selskabet har i brev af 19/10 2010 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Selskabet modtager anmeldelse fra [klageren] (bilag ..), hvoraf det fremgår, at [klageren] overså rødt lys og derved påkørte modparten. Endvidere fremgår det, at der er optaget politirapport i forbindelse med uheldet.

Til vurdering af sagen indhenter selskabet den optagne politirapport (bilag ..). Det fremgår af rapporten, at [klageren] erkender at være kørt frem for rødt lys grundet uopmærksomhed og ligeledes er blevet sigtet herfor. Endvidere fremgår det, at vidner bekræfter, at modparten kørte frem for grønt lys.

På baggrund af oplysningerne i politirapporten og skadeanmeldelsen, meddeler selskabet den 31.08.2010 telefonisk til [klageren], at kaskoskaden ikke er dækket grundet grov uagtsomhed. Eftersom [klageren] ikke er enig i denne afgørelse, lover selskabets skadebehandler, at sende en skriftlig afvisning (bilag ..).

Ved samtalen henviser skadebehandleren til, at [klageren] må indsende en skriftlig klage til selskabet, såfremt hun på baggrund af den fremsendte afvisning forsat ikke er enig i afgørelsen.

Selskabet modtager herefter en mail fra [klageren] (bilag ..), hvoraf det fremgår, at hun har søgt juridisk bistand. Selskabet afventer derfor en skriftlig klage eller henvendelse herfra, hvilket dog aldrig er sket.

Efter gennemgang af sagen, finder vi at måtte lægge til grund, at [klageren] kørte ud i krydset for rødt lys, og at årsagen hertil må anses at være uopmærksomhed fra hendes side. En sådan adfærd indebærer efter vores opfattelse en så indlysende fare for, at en skade som den omhandlede vil indtræffe, at vi anser forholdet som groft uagtsomt."

Klageren har i brev af 28/10 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg kan ikke forstå [selskabets medarbejders] svar til Ankenævnet.

[Medarbejderen] kontaktede mig på mobiltelefonen, mens jeg var på vej til toget på … banegård, da han meddelte mig, at jeg ikke kunne få erstatningen på de 161.000, som bilen var vurderet til. [Medarbejderen] henviste til nogle tidligere afgørelser. Jeg spurgte, om han ikke kunne sende en klagevejledning/skema med det skriftlige afslag, som jeg bad ham sende

mig. Det havde han ikke, og jeg fik den klare opfattelse, at der ikke var mulighed for at ændre GF's afgørelse.

For øvrigt synes jeg, at selskabet i det skriftlige afslag burde henvise mig til at sende en skriftlig klage til selskabet, hvis jeg ikke er enig i afgørelsen. Havde jeg haft det mindste håb, om at få ændret afgørelsen, havde jeg selvfølgelig indsendt en klage til GF.

Jeg spurgte også [medarbejderen], om han ville sende en kopi af politirapporten, da det jo åbenbart var den, der ligger til grund for GF's afslag. Men [medarbejderen] sagde, at han ikke måtte sende den til mig.

Jeg blev afhørt af politiet i ambulancen, hvor jeg lå fikseret med en krave, der gik op over ørene, så jeg knap kunne høre, hvad der blev sagt, og jeg kan heller ikke huske, hvad jeg har svaret, inden jeg blev kørt til traumecentret i …

Selskabet har heroverfor i brev af 15/11 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Ved en skriftlig afvisning af en skade, oplyses kunden ikke om dennes klagemuligheder. Hvis kunden efterfølgende retter telefonisk henvendelse til selskabet, for at klage over afgørelsen, henvises kunden altid til at gøre dette skriftligt.

[Klageren] blev ved telefonsamtalen henviste til, at indsende en skriftlig klage til selskabet, såfremt hun forsat fandt afvisningen uberettiget, efter at have læst afvisningsbrevet.

Når selskabet modtager en skriftlig klage, bliver sagen altid gennemgået på ny. Såfremt selskabet fastholder afvisningen, oplyses kunden i den skriftlige klagebesvarelse, at sagen kan forelægges selskabets klageansvarlige eller indbringes for Ankenævnet for Forsikring, såfremt kunden forsat er uenig i afgørelsen.

Hvis selskabet allerede i det første afvisningsbrev, henviste kunden til at klage, ville dette skabe usikkerhed omkring selskabets faglige beslutning, ligesom kunden kunne få den opfattelse, at en klage altid ville betyde en omstødning af den trufne afgørelse.

Modsat privatpersoner er selskabet underlagt tavsheds- og fortrolighedspligt iht. Persondataloven. Derfor har selskabet ikke bemyndigelse til at fremsende en kopi af politirapporten til [klageren]."

Klageren har i brev af 5/12 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet oplyser, at det ved en skriftlig afvisning af en skade ikke oplyser kunden ikke om klagemulighederne, da selskabet mener, det i så fald ville skabe tvivl om selskabets fagligh-ed, og at det ville give kunden det indtryk, at en klage altid ville betyde omstødning af afgørelsen.

Nu fik jeg jo ikke den skriftlige afgørelse først. Jeg fik først afgørelsen telefonisk, hvor jeg da bad om at få det skriftligt. Jeg spurgte [medarbejderen] (GF), om det var normalt at orientere om afslaget telefonisk. [Medarbejderen] svarede at, det gjorde man for at gøre det mest skånsomt. Jeg var fuldkommen bestyrtet over afslaget, og det havde nok været mere skånsomt at orientere mig skriftligt, så jeg i min bestyrtelse ikke kunne risikere at komme galt af sted i trafikken, mens jeg skyndte mig at nå toget ... Da jeg spurgte om klagevejledning, hen-

viste [medarbejderen] mig til tidligere afgørelser, og at han ikke havde nogen klagevejledning.

Jeg følte ikke på det foreliggende grundlag, anledning til endnu en telefonisk samtale med selskabet, og jeg kan ikke erindre, at jeg blev henvist til at klage skriftligt, men tværtimod fik det indtryk ved telefonsamtalen med [medarbejderen] at, det var nytteløst at klage."

Klageren har med brev af 10/3 2011 til nævnet fremsendt en kopi dombogen af 21/2 2011 vedrørende straffesagen mod hende. Heraf fremgår, at hun er idømt en bøde på 1.500 kr. og betinget frakendelse af førerretten i 3 år.

Selskabet har i brev af 25/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Strafudmålingen er fastsat iht. Færdselsloven § 125 stk. 1 hvoraf det fremgår, at føreren af et motordrevet køretøj, hvortil der kræves kørekort, betinget skal frakendes retten til at føre et sådant køretøj, hvis føreren under tilsidesættelse af væsentlige hensyn til færdselssikkerheden har voldt skade på person eller ting eller fremkaldt fare herfor.

Selskabet finder ikke, at udfaldet af straffesagen mod [klageren] har givet anledning til dækning af kaskoskaden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**17 Hvad dækker kaskoforsikringen ikke**
Kaskoforsikringen dækker ikke:
…
17.8 Skade forvoldt med forsæt, ved grov uagtsomhed eller ved kørsel i spiritus-, medicin- eller narkotikapåvirket tilstand."

Nævnet udtaler

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren kørte ud i krydset - som hun vidste var lysreguleret - for rødt lys, og at årsagen hertil var uopmærksomhed fra hendes side. At føre motordrevet køretøj over for røde lys indebærer efter nævnets opfattelse en så indlysende fare for, at skade vil indtræffe, at et sådant forhold som udgangspunkt vil være at anse for udvisning af grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18, jf. § 20. Der er endvidere ikke oplyst omstændigheder, der kan undskylde klagerens kørsel.

Da selskabet i forsikringsbetingelserne har forbeholdt sig fuldstændig ansvarsfrihed ved grov uagtsomhed, kan nævnet herefter ikke pålægge selskabet at udbetale hverken hel eller delvis erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen