872/11

Den 29. juni 2011 blev i sag nr. 79.308:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med udbedring af en anmeldt skade på bilens frontrude.

Selskabet henviser til, at selvrisikoen er opkrævet i overensstemmelse med policen og forsikringsbetingelserne.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 1/11 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I August 2010 fik jeg et slemt stenslag på min daværende bils forrude. Jeg ringede til ALKA og meldte skaden. Jeg spørger hvad det vil koste, og får at vide at jeg har udvidet forrudedækning så jeg skal betale 0 kr i selvrisiko. Dette var mig meget magtpåliggende at spørge om - og derfor husker jeg det meget tydeligt - fordi på det tidspunkt havde jeg ikke råd til nogen stor regning. Det var altså dækket af forsikringen 100%. Bilen får en ny rude i og så troede jeg sagen var lukket. Så får jeg et girokort i begyndelsen af oktober hvor jeg bliver opkrævet hele 2380 kr i selvrisiko. Jeg har ikke fået nogen faktura/regning hverken da den blev udbedret eller sammen med regningen. Jeg ringer ind og spørger om der ikke er sket en fejl. De fortæller mig at det er selvrisiko for udskiftning af ruden. Jeg svarer at jeg fik at vide der var 0 kr i selvrisiko, det står der også på min police. De svarer at det er kun ved **reparation** af forruden, men ved **udskiftning** opkræves der selvrisiko.
Hvis jeg sender min bil til mekaniker for at den skal repareres så kan det sagtens indebære at de udskifter tændrørene eller en lampe etc. men jeg bliver ringet op af dem med et prisoverslag **inden** de skifter noget ud.

ALKA ringede mig aldrig op. Udover at de i telefonen fortalte mig at det var gratis (og der var ikke noget 'men' på det tidspunkt) så gav jeg aldrig mit samtykke om at få den skiftet. Jeg fik ikke at vide at det ville koste så meget.

Jeg klagede til ALKA som blankt afviste det med henvisning til mine forsikringsbetingelser som ligger på deres hjemmeside. Jeg er dybt rystet over at sådan noget må ligge på hjemmesiden. Det kan jo ændres efter behov. Det der står på min police som jeg har fået tilsendt, det er at ved reparation af forruden opkræves ikke selvrisiko. Det er det jeg forholder mig til.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have refunderet de 2380 kr. selvrisiko.

Selskabet har i brev af 1/12 2010 til nævnet redegjort for hændelsesforløbet og sin afgørelse således:

"Klager anmeldte telefonisk den 30. september 2010, at han havde fået et stenslag på forruden. Skaden var angiveligt sket den 23. august 2010.

Alka Forsikring stillede herefter klager igennem til [reparatøren], som reparer stenslag.

[Reparatøren] udskiftede klagers frontrude og Alka Forsikring betalte for udskiftningen og opkrævende klager den gældende selvrisiko.

Klager kontaktede den 5. oktober 2010 selskabet og klagede over opkrævningen af selvrisiko. Klager anførte, at han havde fået oplyst, at der ikke ville blive opkrævet selvrisiko ved udskiftning af frontruden. Alka Forsikring fastholdt med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser opkrævningen.

Ved mail af 26. oktober 2010 ankede klager på ny over opkrævningen af selvrisiko med henvisning til at der var tale om reparation af bilen og der således ikke skulle opkræves selvrisiko. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede for god ordens skyld [reparatøren], som oplyste at firmaet altid informerede om bestemmelserne om selvrisiko.

Alka Forsikring fastholdt således ved brev af 28. oktober 2010 opkrævningen af selvrisiko. Kopi vedlagt.

Klagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af klagers police - kopi vedlagt - fremgår det, at policen omfatter frontrudereparation samt at reparation af bilens frontrude ikke udløser selvrisiko. I policen udfor dækningen 'Front- rudereparation' er anført 'Se betingelser'.

Af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 7 fremgår det hvad forsikringen dækker under 'Frontrudereparation'. Det fremgår her tydeligt af betingelsernes afsnit 7.2.2., at front- rudereparation ikke dækker udskiftning af forruden.

Alka Forsikrings medarbejdere oplyser ved henvendelse om stenslag - såfremt forsikringen omfatter 'Frontrudereparation' - om reglerne i betingelsernes afsnit 7, ligesom [reparatøren]

også oplyser, at ved reparation af frontruden opkræves ikke selvrisiko, medens den policemæssige selvrisiko opkræves såfremt frontruden ikke kan repareres men udskiftes.

Vi må lægge til grund at klager er blevet oplyst om forsikringens dækning.

Klagers bemærkning i mail af 26. oktober 2010 om, at udskiftning af frontruden må betegnes som reparation af bilen er ikke relevant, da forsikringsbetingelsernes bestemmelser om frontrudereparation ikke omtaler reparation af bilen, men reparation af frontruden.

Bestemmelsen er klart beskrevet og forholdet kan ikke sammenlignes med udskiftning af bilens tændrør eller batteri (hvilket i øvrigt heller ikke er dækningsberettiget på forsikringen).

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1 fremgår det, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.3 fremgår det, at såfremt Alka i skadetilfælde har udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg.

Vi må således fastholde vores stillingtagen til sagen, hvorefter klager må betale den gældende selvrisiko i forbindelse med udskiftningen af frontruden på klagers bil."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af klagerens forsikringspolice fremgår bl.a.:

"**Dækninger**	**Summer**	**Selvrisiko pr. skade**
…		
Frontrudereparation		Se betingelser
Ved rep. af frontruden opkræves der ikke selvrisiko"		

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Frontrudereparation**
7.1 Frontrudereparation dækker
7.1.1 Reparation af bilens forrude uden at selvrisiko opkræves og uden at præmien reguleres.

7.2 Frontrudereparation dækker ikke
…
7.2.2 Udskiftning af forruden.
…
22. Selvrisiko
22.1 Er forsikringen tegnet med en selvrisiko, betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen. …
…
22.3 Har ALKA i skadetilfælde udlagt forsikringens selvrisiko, har ALKA ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere ALKAs udlæg, medmindre der efter ALKAs skøn er en ansvarlig skadevolder."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det med fornøden klarhed fremgår af policen og forsikringsbetingelserne, at alene reparation - men ikke udskiftning - af frontruden sker uden opkrævning af selvrisiko. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist at have fået information i strid hermed ved den telefoniske henvendelse til selskabet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson