877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.454:

xxxxx xxxxx
xxx xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har motorkøretøjsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for den forsikrede bil, som efter det oplyste er blevet totalskadet den 10/9 2010.

Selskabet har afvist kravet med henvisning til, at der ikke på skadetidspunktet var tegnet kaskoforsikring.

Selskabet har i brev af 21/12 2010 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

> "Forsikringstager tegner pr. 01.08.2009 en kaskoforsikring på sin bil hos Alm. Brand, som udstedes d. 15.07.2009, og der fremsendes police samt opkrævning til forsikringstager.
> d. 29.08.2009 fremsender Selskabet rykker 1 (Bilag …) til forsikringstager, og d. 03.10.2009 fremsender Selskabet rykker 2 (bilag …). Da forsikringstager ikke betaler den forfaldne præmie, sletter Selskabet kaskodækningen d. 12.10.2009, med virkning fra 25.09.2009, iht. Rykker 1 skrivelsen.
>
> Forsikringstager foretager delvis betaling af restancen hhv. d. 09.11.2009, d. 08.12.2009, og først d. 05.01.2010 betales den resterende præmie fuldt ud, inklusiv rykkergebyrer. Selskabet ser sig derfor ikke forpligtiget til at genoptage kaskodækning iht. Forsikringsaftalelovens § 13.
>
> Forsikringstager modtager beklageligvis ikke en ny police hvoraf det fremgår at der kun er ansvarsdækning i denne forbindelse. Dette sker først d. 07.04.2010. Forsikringstager sender herefter Selskabet et brev, hvor han skriver at han ønsker kasko. En medarbejder fra Alm. Brand forsøger derefter at kontakte forsikringstager, og ligger en besked til ham, om at kon-

takte Selskabet med henblik på at bilen skal besigtiges iht. Selskabets forretningsgange (se bilag …) i forbindelse med udvidelse fra ansvar til kasko. Pga. omstruktureringer i Selskabet har det desværre ikke været muligt at finde frem til brevet i vores arkiver, hvorfor skriv fra vores interne kundetekst system er vedlagt som bilag ...

Forsikringstager har efterfølgende ikke været i kontakt med Selskabet i forbindelse med en besigtigelse af køretøjet, hvorfor policen ikke er blevet udvidet med kasko.

Selskabet fastholder dermed afvisningen af erstatning af skade sket d. 10.09.2010, da bilen på daværende tidspunkt kun var ansvarsforsikret."

Hertil har klageren i brev af 5/1 2011 til nævnet bemærket:

"Ud fra den skrivelse af 21. december 2010, fra Alm. Brand Forsikring til Ankenævnet for Forsikring, kan jeg læse at forsikringsselskabet Alm. Brand ikke holder sig helt til sandheden.

Den fremsendte police er ikke udskrevet den 15. juli 2009 men derimod den 14. juli 2009, med forsikringsdækning fra den 1. august 2009, så det lader til at Alm. Brand Forsikring ikke har helt styr på deres ting for der var heller ikke nogen opkrævning / giroindbetalingskort vedlagt policen, dette omtales også i mine mail til … fra Alm. Brand Forsikring.

Vedr. Betaling.
Efter mine mails og mødet med …, blev det aftalt at … Alm. Brand Forsikring skulle opkræve de beløb som Alm. Brand Forsikring skulle have i præmie for mine forsikringer via PBS. Så hvis der som skrevet i Alm. Brand Forsikrings brev af 21. december 2010 kun er blevet foretaget en delvis betaling er det Alm. Brand Forsikrings egen skyld da jeg jo som tidligere omtalt har fået lavet en aftale med … om at alle opkrævninger skulle betales via PBS for at undgå evt. restancer. Og med den indgået aftale om betaling via PBS har Alm. Brand Forsikring også fået alle deres opkrævninger som de har sendt til PBS betalt til tiden.

Vedr. Forsikringsdækning.
Alm. Brand Forsikring skriver at jeg beklageligvis ikke har modtaget en ny police i forbindelse med deres ændring af min bilforsikring den 12. oktober 2009. Nej men hvorfor skulle de også dette, jeg havde jo to bilforsikringer med kaskodækning hos Alm. Brand Forsikring, så hvorfor skulle de lige pludselig i april 2010 skrive til mig at den ene af mine bilforsikringer skulle være blevet ændret fra kaskodækning til ansvarsdækning den 12. oktober 2009, da jeg jo den 22. oktober 2009 klokken 11:03 har modtaget en mail fra … om at jeg har dækning på mine biler. Muligvis fordi dette brev og deres såkaldte telefonopkald aldrig har fundet sted, jeg har under ingen omstændigheder modtaget nogen skrivelse eller opkald i april måned 2010 fra Alm. Brand Forsikring, og har heller ikke sendt noget brev til Alm. Brand Forsikring om evt. ændringer i henhold til mine bilforsikringer."

Herefter har selskabet i brev af 21/1 2011 til nævnet anført:

"Først en præcisering vedr. police af 14-15. juli 2009. Policen er ganske rigtigt udstedt d. 14.juli, men udskrevet d. 15. juli. Endvidere kan det oplyses, at Selskabet ikke fremsender opkrævning sammen med policen, men fremsender den separat, da opkrævning og police udskrives 2 forskellige steder i organisationen.

Vedr. betaling skriver klager, at der er truffet aftale om at forsikringen skulle tilmeldes PBS. Det er muligt, at der blev lavet en aftale mellem klager og sælger om dette, men det fratager,

efter Selskabets opfattelse, ikke klager for ansvaret for at betale sin forsikring. Klager har endvidere fået tilsendt opkrævning d. 15.07.2009, Rykker d. 29.08.2009, samt en opsigelsesskrivelse d. 03.10.2009. Klager er dermed blevet informeret om den manglende betaling, og kan ikke være uvidende om, at forsikringen ikke er blevet betalt.

Vedr. forsikringsdækning skriver klager, at han ikke ser nogen grund til at modtage police i april 2010. Selskabet anerkender, at vi ved en fejl ikke får sendt en police til klager i oktober 2009, da Kasko fjernes fra forsikringen. Klager er dog blevet informeret om at dette vil ske i opsigelses-skrivelsen af 03.10.2009. Der fremsendes ny police d. 07.04.2010, da man i forbindelse med at klager har fået en ny bil, opdager fejlen.

Klager skriver endvidere, at han har modtaget en mail fra … d. 22.10.2009, om at han har dækning på sin bil. Selskabet vil meget gerne se en kopi af denne mail, da … har været væk fra Alm. Brand i en periode, hvorfor hans tidligere mail korrespondance er blevet slettet.

Klager har efterfølgende d. 07.04.2010 været i kontakt med Selskabet, for at få genetableret kaskoforsikringen, og er i den forbindelse blevet oplyst, at bilen skulle besigtiges, inden noget sådan kunne ske, se vores skrivelse af 21.12.2010. Da der ikke er truffet nogle foranstaltninger for dette, er det Selskabets opfattelse, at klager var vidende om forholdet, og dermed er ond tro, når han forventer dækning for en kaskoskade sket d. 10.09.2010."

Klageren har i brev af 28/1 2011 til nævnet anført:

"Jeg kan bekræfte at police af 14. eller 15. juli 2009 er modtaget, men opkrævning af 15. juli 2009, samt Rykkerskrivelse af 29. august 2009 og opsigelsesskrivelse af 3. oktober 2009 har jeg ikke modtaget. Hvilket man også kan læse i mine mails med …, hvor jeg gør Alm. Brand Forsikring / … opmærksom på, at jeg ikke har modtaget nogle indbetalingskort, og i den forbindelse har fået lavet en aftale med … på dette. … er/var forsikringsrådgiver og ikke sælger som Alm. Brand forsikring skriver i deres brev af 21. januar 2011.

Mails mellem … og undertegnet er vedlagt.

<u>Vedr. forsikringsdækning.</u>

Alm. Brand skriver, at undertegnede ikke ser nogen grund til at modtage en police i april 2010.
Jeg står uforstående over for dette, da jeg som tidligere beskrevet i mit brev af 5. januar 2011 ikke har været i dialog med Alm. Brand Forsikring i april måned 2010.
Jeg må henvise til min skrivelse af d. 5. januar 2011 vedr. forsikringsdækning og endnu engang gøre opmærksom på at Alm. Brand forsikring ikke holder sig helt til sandheden, da brevet af 3. oktober 2009 og 7. april 2010 må være Alm. Brands ønsketænkning da de aldrig har fundet sted.

Alm. Brand skriver, at undertegnede skulle have købt ny bil i april 2010 og dette skulle være årsagen til at de opdager fejlen i forbindelse med udskrivning af ny police til den såkaldte ny erhvervede bil. Måske kan det tænkes at Alm. Brand forsikring blander 2 forsikringssager sammen som intet har med hinanden og min sag om kasko forsikring at gøre, da jeg ikke har købt nogen bil i foråret 2010.

Det er undertegnedes opfattelse at Alm. Brand forsikring prøver på at undgå dækning af den anmeldte skade på min Toyota Corolla som er anmeldt i september 2010."

Selskabet har i brev af 23/2 2011 til nævnet anført:

"Vi har i vores oprindelige svar af 21. december 2010 vedlagt Rykkerskrivelse 1 & 2 som bilag. Da vi hermed kan fremvise dokumentation for at vi har fremsendt disse rykkerskrivelser, henviser vi til Østre Landsretsdommen U.1977.216Ø. Klager benægter at have modtaget rykkerskrivelserne, men siger han har modtaget anden post fra Selskabet, fx police fremsendt samtidig med, men ikke sammen med, den oprindelige opkrævning. Selskabet fastholder derfor at have fremsendt opkrævninger af flere omgange. Da der intet forlyder om uregelmæssigheder i forbindelse med postomdelingen på daværende tidspunkt, er det Selskabets opfattelse, at klager har modtaget det fremsendte.

Selskabet har fremsendt police og opkrævning d. 15.07.2009, rykker 1 d. 29.08.2009, samt rykker 2 d. 03.10.2009, først d. 14.10.2009 kontakter klager selskabet efter at være blevet informeret via brev, om at der ikke er dækning på hans forsikring. Det er Selskabets påstand, at klager har handlet i ond tro, og har været vidende om den manglende dækning, da han beder om et dækningstilsagn fra vores medarbejder, hvorfor der skal ses bort fra dækningstilsagnet. Selvom klager ikke skulle have modtaget de fremsendte opkrævninger, er det Selskabets påstand, at klager har været i ond tro, hvad angår den manglende dækning, da han ved at man skal betale for de ydelser man køber. Da der er gået 2½ måned fra hans forsikring er gået i kraft, og til han efterspørger en opkrævning, indikerer det at klager beder om et dækningstilsagn at han er vidende om at der ikke er dækning på policen. Selskabet henviser endvidere til Ankenævnskendelserne 77438 & 75793, der siger at dækningstilsagnet ikke kan gøres gældende hvis klager burde have vidst eller indset der var tale om en fejl.

Derudover har Selskabet på nuværende tidspunkt ikke yderligere kommentarer, men henviser til tidligere fremsendt korrespondance."

Efterfølgende har klageren i brev af 27/2 2011 til nævnet bemærket:

"Jeg har modtaget det brev fra Alm. Brand Forsikring dateret den 23. februar 2011.
Jeg kan ikke forstå hvad det er Alm. Brand Forsikring prøver at sige i deres brev, der bliver skrevet om nogle rykkerskrivelser som de har fremsendt den 29. august 2009 samt den 3. oktober 2009, som åbenbart skulle være Alm. Brand Forsikrings dokumentation for en opsigelse af min kaskoforsikring. Som jeg tidligere har skrevet er disse rykkere ikke modtaget, disse såkaldte rykkerskrivelser er vel også irrelevant for sagens videre gang, da jeg som tidligere beskrevet den 14. oktober 2009 har fået lavet en ny aftale med ...

Den 22. oktober 2009, som er ti dage efter den dato hvor Alm. Brand forsikring laver den såkaldte opsigelse af min kaskoforsikring, modtager jeg en E-mail fra … om, at der er fuld dækning på mine bilforsikringer og mine indbetalinger på mine forsikringer fremover ville blive opkrævet via PBS, hvilket de også er blevet, derfor mener jeg, at jeg har fuld dokumentation for, at jeg har kaskoforsikring på mine biler og derfor også har ret til erstatning på min bil, der den 10. september 2010 var indblandet i et trafikuheld og muligvis er totalskadet.

At jeg handler i ond tro kan jeg ikke se, jeg har papir på, at jeg har kaskoforsikring på mine biler og efter mit møde med … og hans E-mail af 22. oktober 2009 er alle betalinger foretaget via PBS og det beløb som Alm. Brand Forsikring har opkrævet i forsikringspræmie er også blevet betalt til tiden."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder de omtalte rykker-/opsigelsesbreve stilet til klageren, mailkorrespondance mellem klageren og en af selskabets medarbejdere samt diverse forsikringspolicer/-oversigter udstedt til klageren. Af mailkorrespondancen mellem klageren og selskabets medarbejder fremgår, at præmiebetalingen har været drøftet. Klageren skrev bl.a. i mail af 16/10 2009 til selskabet, at han havde brug for en skrivelse fra selskabet om, at hans bilforsikringer var i orden, og at der var fuld dækning på begge biler. Selskabets medarbejder har i mail af 22/10 2009 til klageren anført: "Der er dækning på dine biler, og du modtager girokort i slutningen af denne måned". Af police udstedt til klageren den 7/4 2010 - med angivet ikrafttrædelsesdato/ændringsdato den 11/3 2010 - fremgår bl.a., at forsikringen ikke omfatter kaskodækning.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand