884/12

Den 18. januar 2012 blev i sag nr. 80.589:

xxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade.

Selskabet har opkrævet selvrisiko med henvisning til, at der ikke er en ansvarlig modpart.

I klageskema af 23/5 2011 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
…
En mørk Audi kører ud over hajtænder, og direkte ind foran min kone og vores søn, som kommer kørende i vores helt nye Peugeot 107. Min kone bremser, og ender med at må undvige op over en kantsten, hvorved højre forhjul beskadiges. Manden i Audi'en ser direkte på min kone, medens hun påbegynder sin undvigemanøvre, og han kan IKKE være i tvivl om at han har været skyld i en (mindre) ulykke. Alligevel vælger han at køre videre.

Min kone ringer til mig, og vi aftaler at hun ringer til Tophjælp, og jeg ringer til Politiet og Topdanmark. Vejen hvor ulykken er sket er meget trafikeret, og jeg beder vores søn og hende gå i sikkerhed, og lade professionelle skifte hjulet.

Vores snarrådige søn har noteret sig nummerpladen: …

Jeg ringer til Politiet, som konstaterer at nummerpladen sidder på en mørk Audi … så vidt jeg husker, og vagthavende siger at jeg skal skynde mig at ringe til mit forsikringsselskab; hvilket jeg gør umiddelbart efter.

Og så fører jeg samtalen med een af Topdanmarks (velmenende) medarbejdere, som desværre fører til at vi nu sidder med en regning på 3456 kr. (selvrisiko).

'Hun' spørger efter nummerpladen, som jeg oplyser, og hun siger: 'Godt, så ved vi hvem han er' hvilket jo er korrekt.

Så spørger hun om der var vidner, og jeg svarer at der må have været mange, men ingen stoppede op, og meldte sig, eller hjalp.

'Hun' siger 'skynd jer at få bilen på værksted så den kan blive undersøgt; den kan være skæv eller lign.'

Tophjælp ankommer, skifter til reservehjulet. Dagen efter kører vi bilen på Peugeot værksted …

På værkstedet konstaterer man at bilen er fin, intet fejler bortset fra højre forhjul, og regningen bliver på ret præcist selvrisikoen.

Så sender Topdanmark et brev 'Modparten kender ikke uheldet' og umiddelbart efter en regning på min selvrisiko.

Og så spørger jeg nu: HVAD havde Topdanmark regnet med?? At modparten sagde: 'Nåh ja, undskyld; det var mig der stak af....'Vi VIDSTE jo alle sammen at han IKKE ville vedkende sig ulykken, og vi VIDSTE at der ikke var vidner, så Topdanmark VIDSTE at jeg skulle betale den selvrisiko på 3456kr !!

Hvorfor sagde Topdanmark så: 'Skynd jer at få bilen på værksted' Bilen skulle 'bare' have skiftet hjul, og så kunne jeg selv have valgt om bilen skulle have undersøgt undervognen på et dyrt autoriseret Peugeot værksted, hvis jeg fornemmede at den var skæv. Eller jeg kunne have fået min mekaniker kammerat til at checke den, hvis jeg følte der var behov for det! Der var ingen grund overhovedet til at få os til at sende den på det værksted, selvom Topdanmark fortæller nu, at det er procedure, og jeg må da vide at der altid er en selvrisiko, som jeg selv skal betale. Ja, det ved jeg..men vi havde ham jo..vi ved hvem den dårlige bilist er.

Vi føler os 'lokket' til at sende bilen på værkstedet af Topdanmarks (selvfølgelig velmenende) medarbejder. Vi kunne godt have talt lidt om selvrisiko vs. mangel på vidner osv, når nu alle vidste hvem Audi manden er, og alle også vidste at han ikke vil huske uheldet.

Jeg mener at Topdanmark skal se bort fra vores betaling af 3456 kr., og så må 'man' være bedre til at forklare faktum/muligheder/mangler når en kunde ringer 4 minutter efter et uheld er sket, eller i hvert fald gøre det kort tid derefter. …

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg mener ikke at jeg skal betale den selvrisiko på 3456 kr., idet Topdanmark insisterede på at bilen skulle på det værksted, SELVOM de vidste at der ingen vidner var. Topdanmark vidste at jeg ville stå med den regning til sidst."

Dertil har selskabet i brev af 9/6 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det fremgår af skadesagen, at klager i anledning af anmeldelsen har bedt om vejledning i forbindelse med personlige krav, som værdiforringelse, udlejningsbil og personskade. Vi har endvidere noteret, at modparten stak af fra uheldet, samt at der ikke var uvildige vidner.

Vores sagsbehandler har oplyst, at der i vejledningen omkring de personlige krav blev orienteret om, at det var krav som skulle rettes overfor modpartens selskab, hvis erstatningspligten blev anerkendt, og der blev ikke under denne samtale lovet klager, at skaden ville blive dækket uanset modpartens opfattelse af sagen.

Ved en henvendelse til modpartens selskab Alm. Brand har selskabet afvist erstatningspligten overfor os og meddelt, at deres kunde ikke kender til uheldet, og da der ikke er uvildige vidner eller andet, der kan bekræfte klagers forklaring, har vi ikke kunne gennemføre kravet på reparationsudgiften 3.797,46 kr.

Som det fremgår af de gældende vilkår for policen … pkt. 9 A lægger Topdanmark selvrisiko ud overfor reparatøren og opkræver beløbet hos forsikringstageren i det omfang kravet ikke kan gennemføres overfor skadevolder.

Klager har tegnet en forsikring med fast præmie, men med en selvrisiko 3456 kr. som er opkrævet i forbindelse med sagens afslutning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. **Selvrisiko**
Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og præmieopgørelsen.

A Selvrisiko ved reparation
Topdanmark lægger selvrisiko ud over for reparatør eller andre og opkræver den hos forsikringstageren i det omfang, kravet ikke kan gennemføres over for en skadevolder."

Nævnet udtaler:

Da selskabet ikke har kunnet formå modparten til at påtage sig ansvaret for skaden, og da selskabet har erstattet skaden i henhold til den tegnede kaskoforsikring, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko. Endvidere finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets behandling af sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson