Ankenævnet for Forsikring

905/12

Den 17. december 2012 blev i sag nr. 82.491:

xxxxx xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har gennem Fomo Forsikring tegnet bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har betragtet en anmeldt kaskoskade som belastende, og at han som følge heraf er rykket 3 præmietrin ned.

Selskabet henviser til, at sagen er behandlet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/4 2012, fremgår bl.a.:

> "1.Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Jeg ønsker at selskabet ændrer skadens status, så jeg opnår fuld anciennitet, som hvis skaden ikke var sket.
> Da jeg før skadens udbedring blev lovet mundtligt, ikke at blive belastet af skaden med andet end selvrisikoen, vil jeg have denne aftale til at være bindende for selskabet."

I en vedlagt supplerende redegørelse har klageren anført:

> "Hændelsesforløb som kommunikeret til Fomo og Tryg i forbindelse med klagen.
> Indbruddet sker 22/8 2011 mens jeg er bortrejst og bilen står aflåst i min indkørsel.
>
> Dernæst foretager jeg mig følgende (citat fra e-mail til Fomo 28/9 2011):
>
> 'I august var jeg så uheldig at have indbrud i min bil og få stjålet min båd, mens jeg var på ferie. Båden er naturligvis forsikret andet steds, men bilen hos Jer. Der er brudt ind i bilen, denne er flyttet for at kunne fjerne båden, hvorefter bilen er efterladt i indkørslen.

Jeg anmelder skaden uofficielt via telefonen dagen efter indbruddet sker, da jeg heldigvis får besked via mobiltelefonen fra en underbo. Dette sikrer at der ikke sker følgeskader på bilen, da min bror på selve dagen stiller den i tørvejr i en aflåst hal.

Da jeg kommer hjem fra ferie 29/8 2011, ringer jeg til jer igen og får at vide at jeg blot skal udfylde skadesanmeldelse og aflevere den sammen med en politikvittering for anmeldelse af indbruddet. Da jeg ikke ønsker at påvirke min anciennitet spørger jeg - jeg mener det er … jeg taler med -'om man ved indbrud i bilen, vil blive udsat for bonustab?'. Dette svarer vedkommende at jeg ikke vil, men at jeg blot vil blive opkrævet selvrisiko på 500 kr. Således forvisset om at jeg ikke risikerer at mist anciennitet, udfylder jeg naturligvis mine papirer, kører op og aflevere dem til Jer og får at vide at jeg bare skal køre den på værksted uden bekymringer om bonustab.

Alt dette sker til min store tilfredshed og da dette er første gang i mit liv, at jeg har behov for at gøre brug af min bilforsikring, er jeg meget lettet og glad over at jeg føler mig taget seriøst og ordentligt behandlet.

Bilen køres til Volvo … og skaden udbedres på cirka 1 uge. Dagen før jeg skal hente den, modtager jeg et brev fra Fomo dateret 5. september 2011. I dette brev meddeles af …: 'Afslutning af skade'.
Desværre læser jeg til min store forundring at jeg vil blive rykket 3 trin tilbage. Altså fuldstændig i modstrid med den melding jeg fik over telefonen, som gjorde at jeg slet ikke valgte at undersøge alternative løsninger.
Jeg kontakter … pr. telefon, men får at vide at det skam er rigtigt at jeg rykker tilbage, da der ikke var stjålet noget 'fastmonteret udstyr' fra bilen. Altså fordi skaden var begrænset til selve følgerne af indbruddet og der heldigvis ikke var stjålet noget fra bilen (som ville have forhøjet Fomo/TRYGs omkostninger), så blev det til en bonuspåvirkende skade.

Desværre mødte jeg ingen forståelse for den manglende logik og rimelighed i dette. Ej heller mødtes jeg med forståelse af, at jeg udelukkende havde valgt at få skaden udbedret på forsikringen uden at undersøge alternativer, fordi jeg telefonisk - og mener jeg gentaget ved aflevering af papirerne - havde fået oplyst at man ved indbrud ikke blev ramt af bonustab.
Havde jeg fået andet at vide, ville jeg have undersøgt mulighederne for selv at udbedre skaden og således beholde mit surt opsparede anciennitet.
… lovede mig, at hun ville diskuterer sagen med … ved dennes tilbagevenden til kontoret senest fredag d. 9. september.

Da jeg endnu intet har hørt fra Jer i denne sag, er jeg således nu endt som en skuffet og nået forundret kunde.
Jeg undres over at man kan give et så væsentligt svar mundtligt, for så senere at afslutte sagen med modsat resultat.
Jeg undres over at man ikke engang kan give et svar som lovet.
Jeg undres over at der i policen står, at man ved røveri og tyveri ikke bliver ramt af bonustab, for så at tolke 'indbrud' til at være dækket i første omgang, men dernæst ikke.
Jeg undres hvis det viser sig at indbrud kan give bonustab hvis der ikke er stjålet noget, men ikke giver bonustab hvis der ER stjålet noget.' Citat slut.

Dernæst bliver sagen endnu engang afvist af Fomo, som blot henviser til §7 stk. 4.2. igen og beder mig rette henvendelse til Trygs klageafdeling.

3. 82.491

Her fra modtager jeg endnu en afvisning, pr. brev af 2/11 2011 - dog med den overraskende melding, at jeg ikke vil blive bonusbelastet med mindre jeg i 2012 skulle komme ud for en bonusbelastende skade.

Denne melding undrer mig, da dette er viser at Tryg også tolker reglerne anderledes end Fomo - og undertegnede.

Der er nu fire fortolkninger:

1. Jeg læser betingelserne til, at jeg ikke vil blive bonusbelastet ved røveri og tyveri - herunder indbrud.
2. Fomo ved mundtlig rådgivning før skadens udbedring: Indbrud er ikke bonusbelastende. Ingen kommentarer eller supplerende spørgsmål stillet, for at høre mere om detaljerne ved indbruddet.
3. Fomo ved skriftlig afgørelse efter skadens udbedring: Indbrud med skader på andet end glas, men uden tegn på start forsøg eller manglende fastmonteret udstyr er bonusbelastende øjeblikkeligt.
4. Tryg ved skriftlig klageafgørelse: Indbrud med skader på andet end glas, men uden tegn på start forsøg eller manglende fastmonteret udstyr er bonusbelastende, hvis der sker bonusbelastende skade i det følgende kalender år.

Dette gør, at jeg stiller mig fuldstændig uforstående overfor, hvordan man som forsikringstager kan eller skal tolke reglerne anderledes end jeg har gjort. Hvilket bør give mig ret ifølge mit kendskab til de gældende, aftaleretslige regler.

Derfor kontakter jeg i november Trygs kvalitetskonsulent og sagsbehandler … pr. telefon, for at få hende til at ændre deres afgørelse til min fordel.

Hun er meget afvisende og ønsker ikke at hjælpe yderligere.
Dog spørger jeg hende, hvor meget en tyv skal have kørt i en bil, for at man kan tale om en anden fortolkning af 'tyveri'. Dette vil hun ikke svare på, da hun ikke mener at det er nævnt i sagen, at bilen har været ude at køre.

Jeg har dog oplyst, at bilen har været flyttet, men er fundet i min indkørsel igen - ganske rigtig uden at tændingslåsen er beskadiget.

Da jeg ikke finder disse sidste perspektiver om kørsel/ikke kørsel relevante - det er i mine øjne ikke sagens kerne - ønsker jeg ikke at gå videre i denne retning.

Seneste udvikling er, at jeg er blevet opkrævet næste års forsikringspræmie og på denne opkrævning viser det sig at jeg er blevet bonusbelastet. Derfor sender jeg denne tekst til Trygs klageafdeling 28/12 2011, citat:

'Til rette vedkommende,

Ved tidligere samtale med …, fik jeg indtrykket af at man fra Jeres side var villige til at revurdere ovennævnte klage grundet uenighed mellem Trygs og Fomos afgørelse.

Dette er nu ved opkrævning af det kommende års præmie bevist, ikke er sket, idet Fomo har udsat mig for det bonustab, som Tryg forsikrede mig kun ville blive aktuelt, såfremt jeg ville blive udsat for en bonusbelastende skade i 2012. Jeg er stadig uenig i begge afgørelser og betaler derfor den opkrævede præmie under protest.

Jeg søger derfor en forklaring på, hvordan Fomo og Tryg kan fortolke de, i forsikringsbetingelserne nævnte regler, forskelligt, når de påstås klare og utvetydig i behandlingen af min klage?

Desuden forventer jeg at Fomos påtvungne bonustab annulleres, i henhold til tidligere korrespondance. På forhånd tak for Jeres hurtige svar,' citat slut.

Dernæst har jeg henvendt mig til jer, med denne skrivelse."

Heroverfor har selskabet i brev af 11/5 2012 til nævnet anført:

"**Sagsfremstilling**
På grundlag af en modtaget skadesanmeldelse fra kunden, bliver skaden oprettet hos os og vedkommende sagsbehandler noterer i vores system, at vi afventer taksatorrapport, forinden der kan tages stilling til evt. bonusbelastning. På anmeldelsen står anført, at der havde været indbrud i bil ifm. tyveri af båd. Anmeldelse vedlægges som **bilag ...**

Kunden har efterfølgende oplyst, at der ikke er stjålet noget fra bilen, men at tyvene har været nødt til at bryde ind i bilen for at flytte den, så båden kunne stjæles.

Som fri skader betegnes alene røveri og tyveri af aflåst køretøj. Her menes hele bilen samt tyveri af tilbehør, monteret inde i aflåst køretøj. Det fremgår af betingelsernes § 7, stk. 7.4.2. Når bilen alene flyttes for at tyvene kan komme til at stjæle en båd, opfylder hændelsen ikke disse betingelser.

Det kan muligvis lyde ulogisk, at belastningen ikke sker, hvis bilen bliver stjålet eller monteret tilbehør bliver stjålet ved indbrud i en aflåst bil, men som nævnt fremgår det af betingelserne, som både vores kunder og vi skal følge.
…
Bilen er efterfølgende blevet repareret hos Autohuset … og vi har betalt 9.208,84 kr. herfor.
Af betingelsernes § 22, stk. 22.4 fremgår det, at *ved skade af mindre økonomisk omfang, vil forsikringstageren få tilbudt selv at betale skadeudgiften mod at forsikringens anciennitet bibeholdes.*

Som oplyst var reparationen på 9.208,84 kr. og derfor af en størrelsesorden, hvor denne mulighed ikke umiddelbart har været aktuel, når der også tages hensyn til, at præmiestigningen alene vil være aktuel, hvis der anmeldes en bonusbelastende skade i 2012. Denne mulighed har kunden allerede i februar måned fået oplyst, men ikke benyttet sig af.

I forbindelse med afslutning af skaden, er der fremsendt et brev til kunden, som vedlægges som **bilag ...** Heraf fremgår det, at forsikringen ifm. skaden rykker 3 trin tilbage, således at kunden rykker fra trin 10 til trin 7. Det betyder ikke nogen præmieforhøjelse for kunden, idet man fra trin 5-11 betaler en 'billig' præmie. Kun hvis der i indeværende år, 2012 anmeldes endnu en belastende skade, vil kunden blive rykket ned til præmietrin 4 og dermed få en præmieforhøjelse. Ovennævnte fremgår af § 7, stk. 7.3.

Kunden mener, at denne forhøjelse allerede er sket. Det er ikke tilfældet, idet kundens opkrævning for 2012 kun er højere, fordi præmien for 2011 alene er opkrævet fra forsikringen blev tegnet den 20. juni 2011 og året ud. Den opkrævede præmie for 2012 er for et helt år.

Kunden hævder desuden, at vi ved anmeldelse af skaden, skulle have lovet ham, at skaden ikke belaster forsikringen.

Den person, der har fremsendt anmeldelsen til kunden, sidder ikke i skadeafdelingen, men tager blot mod kunders henvendelse for at sende en anmeldelse. Adspurgt oplyser vedkommende, at han aldrig udtaler sig i konkrete tilfælde, men kun ved glasskader oplyser, at sådanne ikke har betydning for bonusbelastningen.

Vi har desuden ved oprettelse af skaden i vores system noteret, at vi afventer taksatorrapport, forinden vurdering af belastning foretages.

Vi kan således ikke anerkende at skulle have lovet kunden, at den pågældende skade ikke ville bonusbelaste hans kaskoforsikring.

På baggrund af ovenstående giver kundens klage os ikke anledning til at ændre vores afgørelse."

Hertil har klageren i brev af 29/5 2012 til nævnet bemærket:

"Da jeg umiddelbar kan se, at selskabet fastholder deres fejlagtige forklaring vedrørende mundtlig rådgivning før skadens udbedring, samt har misforstået hvad jeg ønsker at opnå, tillader jeg mig at komme med yderligere bemærkninger i håbet om en hurtig afslutning.

1. Selskabets medarbejder rådgiver undertegnede om konsekvenserne for bonus/anciennitetstab, i forbindelse med indbrud før skadens anmeldelse og udbedring. Først per telefon, senere ved aflevering af skadesanmeldelse.
Da jeg antager, at selskabet har professionelle og kompetente medarbejdere, forventer jeg at deres mundtlige rådgivning er korrekt. Således forventer jeg, at når jeg to gange får besked om, at et indbrud ikke er bonusbelastende, trygt kan lade skaden udbedre uden yderligere konsekvenser end betaling af selvrisiko.
At selskabet så efterfølgende benægter, at en sådan rådgivning kan finde sted, finder jeg stærkt kritisabelt og uprofessionelt, specielt set i det lys, at selskabet nu selv i deres kommentarer af 11. maj 2012 medgiver at betingelserne kan, citat 'muligvis lyde ulogiske' citat slut.
Som almindelig forsikringstager - ikke ekspert - mener jeg, at jeg ved enhver tvivl om fortolkningen af en aftale, bør være stillet bedre i forhold til gældende aftaleret.

2. I Trygs kommentarer af 11. maj 2012 henvises til, at der ved oprettelse af skaden afventes taksator rapport, hvorefter bonusbelastning kan fastslås.
Dette har jeg ikke tidligere været orienteret om. Tværtimod oplyste jeg, i forbindelse med ovennævnte mundtlige rådgivning, at årsagen til mine spørgsmål, om hvorvidt et indbrud var bonusbelastende eller ej, var, at såfremt skaden var bonusbelastende, ville jeg selv undersøge mulighederne for at foretage udbedring af skaden, uden indblanding af forsikringsselskabet.
Da selskabets medarbejder, har haft kendskab til mine bekymringer og overvejelser, mener jeg, at såfremt denne viste god og professionel kundebetjening, burde vedkommende have stillet uddybende spørgsmål, hvis denne normalt kun udtaler sig om glasskader.
Således ville den opståede uenighed helt have været undgået.
Altså mener jeg, at årsagen til uenigheden og denne sag, bunder i dårlig kundebetjening og uprofessionel rådgivning, hvilket ikke bør ligge forsikringstager, men selskabet til last.

3. Politiet har som myndighed oprettet sagen om indbrud i bilen, som en separat handling. Således mener jeg også forsikringssagerne bør behandles.

Da der ikke er foretaget sigtelser i sagen, eller det på andre måder er bevist hvilket motiv, der lå til grund for indbruddet, undrer jeg mig over hvorfor Tryg finder sig i stand til at fastslå et sådant. Det er korrekt at jeg har nævnt, at indbruddet er sket i forbindelse med tyveri af min båd, men dette har kun været ment som en beskrivelse af det fulde hændelsesforløb.
Da ingen af sagens parter, på noget tidspunkt har talt med en gerningsmand, finder jeg det meget uprofessionelt, at selskabet stiller sig som bedrevidende, ved at påstå at vide hvorfor en gerningsmand har foretaget indbruddet.
Ved Tryg med sikkerhed, at denne ikke er blevet forstyrret og derfor ikke lykkedes med også at fjerne bilen?
Havde den været fjernet, havde sagen været dyrere for Tryg, men undertegnede ville ikke være blevet bonusbelastet - hvori er dette rimeligt eller blot logisk, let forståeligt?

4. Tryg påstår, at jeg anklager dem for at have forhøjet min præmie efter skadens udbedring. Dette er urigtigt og jeg forstår derfor ikke, hvad det skulle have med sagen at gøre.
Jeg ønsker kun, at sagen afsluttes med en tilbageførsel af den suspenderede anciennitet, således at jeg pr. dags dato vil være rykket fra trin 10 til trin 11.
Da jeg, som selskabet korrekt forklarer, ikke betaler en højere præmie på trin 7 end på trin 10 eller 11, mener jeg at dette kan gøres uden omkostninger for selskabet og således, må være et økonomisk overkommeligt resultat.

Kort og godt er mit forslag derfor, at selskabet ophæver min bonusbelastning, rykker mig retmæssigt til trin 11 og sagen afslutte uden yderligere optrapning."

Herefter har selskabet i brev af 12/6 2012 til nævnet anført:

"Kunden henviser til, at vores medarbejder, der tog i mod kundens anmeldelse, rådgiver ham forkert og lover, at skaden ikke er bonusbelastende.

Denne påstand må vi tage afstand fra, da den samme skadebehandler skriver på vores system samme dag, at man afventer taksatorrapport inden vurdering af belastning/sr.

Desuden må vi atter henvise til forsikringsbetingelsernes stk. 7.4.2, hvor det fremgår, at der skal være tyveri eller røveri af aflåst bil eller tyveri af fastmonteret tilbehør fra en aflåst bil, for at skaden betegnes som en friskade.

Kunden stiller sig desuden uforstående overfor, at vi ikke betragter skaden som et forsøg på tyveri af bilen. Her må vi igen henvise til kundens egen forklaring i sin anmeldelse af skaden. Kopi heraf er tidligere fremsendt.

Desuden er tyveriforsøg heller ikke nævnt som en friskade, så det ændrer ikke vores afgørelse.

Vi er ikke indstillet på at ændre vores afgørelse og dermed bonusbelastning af kunden.

Da vi ikke har yderligere kommentarer til sagen og afventer vi nævnets afgørelse."

Efterfølgende er parterne kommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet.

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

7. 82.491

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 7 Præmieklasse**
…
Stk. 7.3
Ved belastende skade skade vil reguleringen af præmietrin ske efter følgende præmieskala:

	Præmieklasse 1			**Præmieklasse 2**						
Trin	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	← ned						op →			

Det fremgår af policen på hvilket præmietrin denne forsikring er indplaceret.

Ved belastende skade rykkes 3 præmietrin ned fra førstkommende 1. januar efter skadedato.
…
For hvert forsikringsår uden belastende skade rykkes 1 præmietrin op på præmieskalaen.

Stk. 7.4
Som belastende skaden regnes enhver skade, der medfører udgifter for selskabet med undtagelse af følgende skadetyper, som benævnes friskader.
…
Stk. 7.4.2
Røveri og tyveri af aflåst automobil, tyveri af tilbehør monteret inde i aflåst køretøj.
…
§ 22 Anmeldelse af skade
…
Stk. 22.4
Ved skade af mindre økonomisk omfang vil forsikringstageren få tilbudt selv at betale skadeudgiften, mod at forsikringens anciennitet bibeholdes."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet det ikke godtgjort, at der foreligger tyveri af køretøjet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har betragtet skaden som belastende, og at forsikringen derfor er rykket 3 præmietrin ned.

Det er klageren der har bevisbyrden for, at der er indgået en aftale om, at den omhandlede skade ikke ville belaste forsikringen. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist dette. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

8. 82.491

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson