Ankenævnet for Forsikring

910/13

Den 4. marts 2013 blev i sag nr. 82.992:

xxxxx xxxx
xxxxxxxx xxx
xxxx xx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets behandling af en skadesag. Hun er utilfreds med, at selskabet efter skadens udbedring har belastet hendes kaskoforsikring og som konsekvens heraf har opkrævet selvrisiko.

Selskabet har fastholdt sin afgørelse med henvisning til, at modparten har nægtet at anerkende at have forvoldt den forsikrede bil en skade, og at selskabet herefter ikke finder det muligt at gennemføre kravet mod modparten.

Klageren gør i klageskema dateret den 5/8 2012 over for nævnet gældende:

> "Jeg ville have haft besked på om skaden kunne godkendes som en ansvarsskade fra modpartens side. Hvis det var en kaskoskade kunne jeg have haft mulighed for at leve med skaden og dermed spare selvrisikoen. Jeg får så afslag på at skaden kan godkendes efter bilen er blevet repareret. Forsikringsselskabet giver Automekaniker besked på at bilen kan repareres og han ringer mig op og fortæller skaden er godkendt. Jeg får ingen besked fra forsikringsselskabet og forventer skaden godkendt som en ansvarsskade fra modpart. Efter bilen er repareret får jeg besked fra Tryg at skaden ikke er godkendt fra modpart men som kasko skade. Jeg er på intet tidspunkt informeret fra Tryg og har skrevet og bedt om dokumentation herom, men det svarer de ikke på.
> Derfor mener jeg forsikringsselskabet har begået en fejl og må betale kaskobeløbet."

Selskabet har i brev af 7/9 2012 redegjort for sagsforløbet og selskabets stillingstagen til sagen:

2. 82.992

"Vores kunde forklarer om uheldet i sin skadeanmeldelse: *Jeg holdt parkeret ved … i [by], og havde netop sat mig i bilen, da der kørte en bil op på parkeringspladsen og knaldede bildøren op i min bil.*
Jeg har taget foto af modpartens bil. Modparten benægtede umiddelbart at have påført skaden. Der blev foretaget direkte match - bildør mod bildør, hvor det tydeligt fremgik at der var 100% match på den pågældende skade.
Modpartens telefonnr. ….

Anmeldelsen har vi modtaget den 19. marts 2012 og samme dag retter vi henvendelse til modpartens selskab og beder dem anerkende, at deres kunde har forvoldt en skade på vores kundes bil ved at lukke sin venstre bildør op i denne.

Dagen efter, den 20. marts skriver vi et brev til kunden, hvor vi bl.a. skriver, at skaden ingen konsekvens får for den fremtidige pris på forsikringen samt at vi fremsætter krav overfor modpartens selskab, som vi forventer, vil anerkende erstatningspligten. Bilag ... Det skal oplyses, at der ikke er nogen uvildige vidner til uheldet.

Efterfølgende har vi en længere EDI - korrespondance med If, i tidsrummet 3. april til 18. juli 2012, hvor vi bl.a. fremsender 2 billeder, bilag … og beder om kommentarer hertil. Vi anfører også til If, at deres part har udleveret sit telefonnummer, hvilket kan tolkes som en indrømmelse af at være ansvarlig for skaden på vores parts højre fordør.

Vi formår imidlertid ikke at få modpartens selskab til at anerkende erstatningsansvaret på deres kundes vegne.

Den 10. april bliver kundens bil besigtiget på eget værksted. Kunden har uden opfordring sat bilen på værksted, velvidende at modparten ikke vil anerkende, at vedkommende har forvoldt skaden.

Der bliver lavet en taksatorrapport, hvor skaden er opgjort til 5.177,18 kr. og hvor der ikke er taget forbehold for om skaden er omfattet af forsikringen. Vi betragter taksatorrapporten som en faktura og anviser beløbet den 20. april 2012.

Værkstedet meddeler kunden, at skaden er anerkendt af Tryg. Godkendelsen betyder imidlertid blot, at der er dækning på policen og har intet med ansvarskravet at gøre. Det må stå helt for værkstedets egen regning, hvad man har oplyst til kunden.

Det er ikke relevant, at man skal vente med at få sin bil repareret, indtil et skyldsspørgsmål er afklaret, hvilket i nogle tilfælde kan trække ud.

Kunden har ikke på noget tidspunkt oplyst til os, at bilen ikke skulle repareres, hvis modparten ikke anerkendte påkørslen af hendes bil.

Den 19. april 2012 skriver vi til kunden, at modparten har benægtet at have forvoldt en skade. Der er således modstridende forklaringer og hun må derfor være indstillet på en lang tidshorisont for en afklaring af ansvarsfordelingen.

Da der ikke er nogen uvildige vidner til uheldet og modparten fortsat nægter at have forvoldt nogen skade på vores parts bil, har vi ikke nogen mulighed for at gennemføre kravet overfor modpartens selskab. Da det ikke er muligt, ser vi os nødsaget til at opkræve den policemæssige selvrisiko på 3.105 kr. hos vores kunde den 16. juli 2012.

3. 82.992

Vi vedlægger 2 Ankenævnskendelse AK 67.344 og AK 76.832. De omhandler begge situationer, hvor kundens selskab ikke har haft mulighed for at gennemføre sit krav mod en ansvarlig skadevolder og derfor ser sig nødsaget til at opkræve selvrisiko.

Når modparten afviser, at en påkørsel har fundet sted og der ikke er vidner til uheldet eller andre beviser for, at der har fundet en påkørsel sted, er der praksis for, at det er yderst vanskeligt at anfægte denne afvisning. Vi finder således, at vi er i vores gode ret til at opkræve den selvrisiko, forsikringen er tegnet med.

Klagen giver os således ikke nogen grund til at ændre vores afgørelse."

På baggrund af selskabets brev er klageren i brev modtaget den 9/10 2012 fremkommet med følgende kommentarer:

"Jeg mener som kunde i Tryg forsikring, at kommunikation om skaden på bilen, skal tilgå mig således at jeg kan tage stilling til om jeg ønsker bilen repareret med eller uden brug af min selvrisiko. Denne information bør have været tilgået mig inden automekanikeren ringer og informerer mig om, at skaden er godkendt. Tryg Forsikring har kontaktet automekanikeren …, men ikke undertegnede, som de burde have gjort.

Jeg tager naturligvis som udgangspunkt, at mit forsikringsselskab tager hånd om mig som kunde, og vil informere mig hvis ikke en skade falder ud til min fordel.

Jeg mener ikke det er rimeligt, at jeg skal betale en selvrisiko uden at blive informeret om, at jeg har tabt skaden, det er jo derfor jeg har et forsikringsselskab, som varetager mine interesser."

Her til har selskabet i brev af 25/10 2012 til nævnet anført:

"I den anledning kan vi tilføje vores brev af 7. september 2012, at vi den 19. april 2012 sender kunden et brev, hvor det helt klart fremgår, at der er modstridende forklaringer og at modparten nægter at have forvoldt skaden på vores kundes bil. (Brev vedlagt)

Hun er derfor orienteret om, at der er stor usikkerhed om vi kan få modparten til at anerkende ansvaret for den skade, der er påført hendes bil.

Vi har ikke fra værkstedets side modtaget oplysning om, at bilen ikke skulle repareres, såfremt modparten ikke anerkendte sit ansvar. Som vi har skrevet, er skaden dækket på kundens kaskoforsikring og vi anviser således værkstedet det anførte reparationsbeløb i henhold til taksatorrapporten, der var lavet på bilen.

Da det ikke lykkes os at få modpartens selskab til at godkende erstatningsansvaret på deres kundes vegne, fremsender vi den 18. juli 2012 en mail til kunden, hvor vi meddeler hende, at vi ser os nødsaget til at afslutte skaden som en kaskoskade, med opkrævning af den policemæssige selvrisiko, der er tegnet. (mail vedlagt)."

Selskabet har i brev af 20/3 2012 til klageren anført:

"Vi har modtaget din anmeldelse af en påkørsel den 11. marts 2012 med dit køretøj Renault Clio 8V Basic 60HK 1,2 registreringsnr.: …

4. 82.992

Vi har registreret følgende oplysninger om uheldet

- Skadested: …
- Der er sket skade på højre side af dit køretøj.

Vi har forsøgt at kontakte dig på tlf … for at tilbyde et værksted, som giver op til tre års garanti på reparationen og stiller lånebil til rådighed i reparationstiden.

Du bestemmer naturligvis selv, om du vil benytte dig af vores tilbud, og kan frit vælge hvilket værksted du vil bruge.

Ønsker du at gøre brug af vores tilbud, er du velkommen til at kontakte os for at få at vide, hvilke værksteder vi kan tilbyde i dit område.

Hvad betyder skaden for din forsikring
Den anmeldte skade får ingen konsekvens for den fremtidige pris.

Ud fra oplysningerne i din anmeldelse fremsætter vi krav over for modpartens forsikringsselskab, som vi forventer vil anerkende erstatningspligten.

Hvis nogen kontakter dig om skaden, beder vi dig blot henvise direkte til os.

Har du andre krav i forbindelse med uheldet, f.eks. lejebil (se vedlagte) eller personskade, må du kontakte modpartens forsikringsselskab. Modparten er forsikret i If Skadeforsikring, der har tlf. nr. ... Ønsker du råd/vejledning til at fremsætte kravet, vil vi naturligvis gerne hjælpe med det.

Når vi fra dit værksted modtager oplysninger om køretøjets kilometerstand, vil disse blive registreret på din police.

Hvis du kontakter os om skaden, skal du blot oplyse det skadenummer, der står øverst i brevet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Selvrisiko**
3.1 Aftalt selvrisiko
Den aftalte selvrisiko fremgår af policen.

Selvrisikoen gælder for enhver skade.
…
5 Kaskoforsikring
…
5.1 Hvad dækker forsikringen
Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri."

5. 82.992

Nævnet udtaler:

Klageren har afleveret bilen til sit værksted med henblik på reparation. Efter nævnets opfattelse måtte klageren derfor også have indset, at udgiften ville blive afholdt over kaskoforsikringen, hvis det ikke lykkedes selskabet at få modpartens selskab til at anerkende erstatningspligten. Da dette ikke lykkedes, og da klageren ikke havde taget forbehold for, at reparationen kun skulle udføres, hvis det lykkedes at få modpartens selskab til at anerkende erstatningspligten, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne har opkrævet selvrisiko. Nævnet bemærker, at selskabet i brev af 20/3 2012 giver tilsagn om uændret præmie. Selv om det kunne være angivet tydeligere, hvad det betød for klageren, hvis modparten ikke anerkendte sit ansvar, er der ikke afgivet urigtig vejledning, da brevet ikke nævner eventuel opkrævning af selvrisiko.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson