Ankenævnet for Forsikring

921/13

Den 26. august 2013 blev i sag nr. 83.894:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde kaskoforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet alene har udbetalt en forholdsmæssig erstatning for en anmeldt totalskade af den forsikrede bil, en BMW 730i. Skaden skete den 9/12 2012. Klageren har endvidere anfægtet selskabets værdiansættelse af bilen.

Selskabet har udbetalt en forholdsmæssig erstatning med henvisning til, at det er klagerens svigersøn, der er den reelle bruger af bilen, og at selskabet ville have tegnet kaskoforsikringen med en højere præmie, såfremt dette havde været oplyst på indtegningstidspunktet, den 23/11 2012.

I klageskema af 21/1 2013 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
D. 9/12-12 om formiddagen kører jeg, [klageren] i vores bil til …[by] hos min datter og børnebørn. Da min datter skal på juleindkøb, presser jeg hende til at tage min bil, da der stadig sidder sommerdæk på hendes bil. På tilkørslen til motorring … skrider bilen ud og rammer rabatten med min datter og barnebarn i bilen.
Vi melder skaden til Alka d. 10/12-12.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi vil gerne have vores tilgodehavende op til de 103.000 kr. udbetalt hurtigst muligt (restancen mellem pro rata og op til de 103.000 kr.)
Vi vil også gerne hvad en revurdering af erstatningen, da vi mener, at 103.000 kr. er for lidt - da en tilsvarende til handles for 119.900 (bilag …)"

Dertil har selskabet ved brev af 4/3 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager tegnede den 23. november 2012 ansvars- og kaskoforsikring for en BMW 730 i, årgang 1994.

Alka Forsikring modtog den 10. december 2012 telefonisk anmeldelse om et færdselsuheld. Anmelder var forsikringstagers svigersøn, som oplyste, at bilen på uheldstidspunktet blev ført af forsikringstagers datter. Den medarbejder, der modtog anmeldelsen, fik det indtryk, at det var anmelders bil, hvorfor sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter.

Den 14. december 2012 forsøgte selskabets skadekonsulent at kontakte klager/forsikringstager og talte med klagers mand - …. Klager var angiveligt ikke at træffe. Af samtalen fremgik det meget tydeligt, at klager intet kendskab havde til den omhandlede BMW og heller ikke kendte til færdselsuheldet. Klager oplyste i slutningen af samtalen, at hverken han eller hustruen kørte BMW (klager har udover BMW'en en Mitsubishi forsikret i selskabet). Samtalen foreligger på CD og kan eftersendes, såfremt Ankenævnet måtte ønske det.

Den 14. december 2012 kontaktede forsikringstagers svigersøn skadekonsulenten, og bad ham om straks at ringe til forsikringstager, da hun ville kunne besvare hans spørgsmål. Svigersønnen oplyste samtidig, at hans svigerfar - som skadekonsulenten havde talt med - dels var syg dels var dårlig til dansk.

Selskabets skadekonsulent kontaktede med det samme klager/forsikringstager for at stille nogle uddybende spørgsmål og få afklaret ejer/bruger forholdet for bilen. Forsikringstager indledte samtalen med at oplyse, at hendes mand - som skadekonsulenten tidligere havde talt med - havde været forvirret og var syg og sur og derfor ikke havde kunnet oplyse om bilen.

På skadekonsulentens indledende bemærkning om, at bilen var forsikret i hendes navn svarede forsikringstager 'I mit navn, nå ok'.

Forsikringstager oplyste herefter på skadekonsulentens spørgsmål, at bilen var købt i november måned for 120.000 kr. Bilen var ikke betalt, men forsikringstager skulle betale lidt hver måned kontant, når hun havde penge. Bilen var købt i … [by] og hun havde fået svigersønnen til at klare handlen og hentede derefter bilen hos ham. Forsikringstager kunne ikke huske, hvor mange kilometer bilen havde kørt og hun kunne ikke huske nummerpladen. Udover forsikringstager var det kun hendes mand og hendes datter der kørte bilen. Forsikringstager beskrev bilens fælge, som enten af metal eller af aluminium og bilens farve oplyste hun til blå, hvorefter hun rettede det til lyseblå og herefter til blå og sort for endelig, at beskrive den som blåmetallic.

Skadekonsulenten fornemmede under samtalen, at forsikringstagers svar kom fra en anden person og hørte en karakteristisk lyd i højtaleren af et mobiltelefonsignal, og spurgte derfor forsikringstager, hvem hun talte med i den anden telefon. Forsikringstager oplyste, at det var hendes datter, men på skadekonsulentens oplysning om, at han kunne høre det var svigersønnen, fortalte klager at det var rigtigt, fordi han havde lige ringet. Forsikringstager benægtede, at det var svigersønnen, der fortalte hvad hun skulle svare.

Da skadekonsulenten efterfølgende spurgte, på hvilken side af bilen man tankede, hørte skadekonsulenten tydeligt en stemme fra den anden telefon, hvorefter forsikringstager svarede, at man tankede bilen på højre side.

3. 83.894

Alka Forsikring meddelte ved brev af 19. december 2012 på baggrund af de fremkomne oplysninger, at selskabet alene kunne udbetalte pro rata erstatning for bilen i forhold til hvad svigersønnen skulle have betalt i præmie, såfremt det rette ejer/bruger forhold var oplyst ved tegningen. Kopi vedlagt.

Klager meddelte via mail af 3. januar 2013, at den tilbudte erstatning ikke kunne accepteres og gjorde i brevet opmærksom på en fejl i selskabets opkrævning af selvrisiko, som selskabet berigtigede ved brev af 7. januar 2013. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring modtog efterfølgende klage af 9. januar 2013, som selskabet besvarede ved brev af 17. januar 2013. Kopi vedlagt.

Efterfølgende modtog selskabet mail fra klager og hendes mand. Mailen bibragte ikke sagen noget nyt, men så mere ud som om klager ikke havde læst selskabets brev af 17. januar.

Klagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11 om risikooplysninger, at Alka Forsikring af hensyn til præmieberegningen skal underrettes/oplyses om ændringer i kundeforholdet eller såfremt oplysningerne ikke stemmer overens med de faktiske forhold. Der nævnes bl.a. både ejer/bruger forhold, adresse m.m. Desuden fremgår det, at såfremt Alka Forsikring ikke underrettes risikerer forsikringstager, at miste retten til erstatning helt eller delvis.

På policens forside beder selskabet forsikringstager kontrollere, at de anførte oplysninger er korrekte, og kontakte selskabet såfremt noget skal ændres.

Ved tegning af autoforsikring indgår mange forskellige parametre til beregning af den præmie, som forsikringstager skal betale for forsikringen.

Nogle af de vigtigste parametre er bl.a. forsikringssøgendes alder og forsikringssøgendes status - er forsikringssøgende elitebilist eller ny bilist.

Såfremt forsikringssøgende ikke oplyser korrekt om disse forhold vil den præmie selskabet beregner sig, for den risiko som selskabet påtager sig, ikke svare til den reelle risiko, som selskabet har.

Selskabet har behov for de korrekte oplysninger for at beregne præmien, så den afspejler den aktuelle risiko, dels af forretningsmæssige hensyn, dels af hensynet til de øvrige forsikringstagere, så det solidariske princip ikke forspildes.

På baggrund af de fremkomne oplysninger - særlig den telefoniske kontakt med forsikringstager og hendes mand - er selskabet af den opfattelse, at bilen retteligen skulle være indtegnet i klagers svigersøn navn.

Af Forsikringsaftalelovens § 6 fremgår det, at såfremt forsikringstageren har givet urigtige oplysninger, er selskabet fri for ansvar, hvis det antages, at det ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt de korrekte forhold havde været oplyst.

Hvis selskabet ville have tegnet forsikringen, men på andre vilkår, hæfter selskabet kun i det omfang, det mod den aftalte præmie ville have forpligtet sig.

Dette betyder, at hvis selskabet ville have tegnet forsikringen, men mod en højere præmie, er selskabet kun forpligtet til at betale pro rata erstatning for den skete skade i forhold til den præmie der er betalt.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der rejses mod selskabet.

Med udgangspunkt i de oplysninger der blev afgivet af klagers svigersøn ved anmeldelsen af skaden samt de efterfølgende samtaler - dels med klagers mand dels med klager selv - må selskabet fastholde, at klager ikke har sandsynliggjort, at det er hende (eller hendes mand) der ejer og bruger bilen.

Vi har lagt vægt på, at klagers mand ved telefonsamtalen meget tydeligt gav udtryk for, at han ikke kendte noget til nogen BMW, og at hverken han eller hans kone kørte BMW.

Klager svarede tøvende på mange af skadekonsulentens spørgsmål og desuden fremgår det af optagelsen af telefonsamtalen, at svigersønnen i den anden telefon hjalp med at besvare spørgsmålene. Svigersønnen havde dertil kort forinden kontaktet Alka Forsikring og bedt selskabet om straks at ringe til klager.

Det er klagers svigersøn der har købt bilen, klager har ikke betalt noget for bilen endnu, klagers svigersøn har forhandlet erstatningen med selskabets autotaksator og klager/forsikringstager har forsikret en anden bil i selskabet.

Klager har betalt 5.531 kr. i årlig forsikringspræmie. Klagers svigersøn skulle have betalt 27.383 kr. i årlig præmie, og Alka Forsikring har i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 6 beregnet erstatningen i forhold hertil og oplyst, at beregningen er foretaget uden hensyn til en eventuel anciennitet, idet selskabet ikke er bekendt med en sådan, men såfremt klagers svigersøn kan dokumentere anciennitet som bruger, vil selskabet foretage ny beregning.

På baggrund af de foreliggende oplysninger finder Alka Forsikring fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort, at hun er den aktuelle bruger af bilen, og vi må derfor fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning i anledning af skaden end den allerede udbetalte pro rata erstatning.

For så vidt angår klagers oplysning om, at klagers datter har en leaset bil har Alka Forsikring kontaktet leasinggiver for at få verificeret dette, da alle oplysninger (herunder registreringsnummer og stelnummer) i den fremsendte kopi af aftalen var streget ud. Leasingfirmaet ønskede imidlertid ikke at give oplysninger, så selskabet kunne søge fakta i Centralregisteret for Motorkøretøjer.

At klagers svigersøn har en Ford Mondeo har heller ikke kunnet verificeres grundet manglende oplysninger om stel- og registreringsnummer.

Klagers øvrige anbringender er ikke dokumenteret og er i øvrigt oplysninger, som selskabet ikke har mulighed for at efterprøve.

Afslutningsvis skal vi beklage, at der har været fejl i den indledende beregning af erstatningsbeløbet. Fejlene er berigtiget overfor klager og ændrer ikke i øvrigt på sagens faktum.

Vi må på det bestemteste afvise, at selskabet behandler kunder forskelligt - hverken i forhold til efternavn eller andet."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. påpeget:

"Vores svigersøn har bistået hos hvad ang. taksator samt valg af værksted, hvilket han har haft vores fulde accept.

Alka skriver at … [klageren] skulle have svaret 'I mit navn, nå ok', ved bemærkning fra skadekonsulenten om at bilen er registreret i hendes navn.

Dette finder vi også underligt da bilen er registeret i [klagerens mands] navn, som man klart kan se på både reg. attesten og på Skats opkrævninger vedr. vægt afgift samt Alkas velkomst brev adresseret: … [klagerens mands navn og adresse], [klageren] forsøgte forgæves at forklare skadekonsulenten at bilen var registeret i hendes mands navn, hvilket han benægtede. Som vi kan se det, er navnene nok blevet forvekslet fra Alkas side, da vi modtager policen er den på [klagerens] navn, hvilket jo egentligt er underordnet. Kopier vedlagt.

Skadekonsulenten stillede [klageren] diverse spørgsmål, som bla. hvilken farve bilen har, hvor hun svarer blå. Hvor tankdækslet sidder, hvor [klageren] svarer højre side, samt hvor hun tanker, hvor [klageren] svarer på … [tankstation], (bilen blev tanket et par dage inden uheldet).

Hun bliver stillet spørgsmålet om hvilke fælge der sidder på, [klageren] svare aluminium. Intet mere eller mindre.

Skadekonsulenten prøver at påtvinge hende til at indrømme at hun snakker med sin svigersøn via en håndholdt mobil telefon, hvilket jo er ret komisk da hun jo snakker med skadekonsulenten.

I deres skrivelser indtil nu har Alka argumenteret, at [klageren] ikke svarede prompte, de har intet skrevet om at hun har svaret forkert på de stillede spørgsmål.

At hun ikke kan nummerpladen på en bil hun har haft i knap 14 dage er vel ikke unormalt?
…
Alka skriver at man har lagt vægt på at [klagerens mand] ikke kunne oplyse noget vedr. vores bil, det skal endnu en gang understreges at [klagerens mand] er syg af sclerose og har været det i 25 år, han lider af hukommelses samt koncentrations besvær og er endvidere dårligt gående, hvorfor vi præcist valgte en BMW 730 da sædet kan trækkes langt tilbage og da det er en automatgear, vores drøm var at køre gennem Europa … med den.

Alka skriver i deres skrivelser at den reelle præmie for vores svigersøn ville være kr. 27.383.- dette er os stadig uforstående da vores svigersøn samt datter begge har modtaget tilbud fra Alka på hhv. ca. kr. 11.000.- og 12.500.- så sent som den 7 marts 2013. Kopier vedlagt.

Alka skriver endvidere at de ikke har kunnet verificere de bilag, som vores datter har bidraget med, at hun selv skulle være ejer af en Audi A6 3.0 TDI Avant fra 2008 (leaset), da man ikke kan se stelnummeret samt reg. nummeret på fremsendte leasing kontrakt, dette skal vi selvfølgelig beklage og fremsender en 'ren' kontrakt.

6. 83.894

Hertil har selskabet ved brev af 20/3 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Vi skal i det følgende kommenteret klagers brev kronologisk.
I første afsnit af sit brev ændrer klagers mand sin forklaring væsentligt, idet han begrunder sine første oplysninger til selskabets skadekonsulent med, at han grundet sklerose lider af hukommelses- og koncentrationsbesvær.

Selskabet betragter dette som en væsentlig ændret forklaring, der efter praksis ikke kan lægges til grund, når den er så væsensforskellig fra den først afgivne forklaring og selskabet finder ikke, at sklerose kan forklare en så væsentlig ændring.

Selskabet har ingen bemærkninger til klagers afsnit 2 eller 3.

Selskabet skal beklage, at der muligvis har fundet en navneforvirring sted i forhold til [klagerens mand] og [klageren], men må i samme moment bemærke, at dette ikke har været eller er afgørende for selskabets stillingtagen til sagen.

For så vidt angår klagers afsnit 5 skal vi undlade at kommentere klagers anbringender, og vedlægger alene den optagne telefonsamtale.

For så vidt angår klagers afsnit 6 (første afsnit på side 2) skal vi bemærke, at den skrivefejl/navneforveksling, der var sket i forhold til klagers svigersøn og dennes søster blev berigtiget af selskabet i brev af 17. januar 2013.

Klagers afsnit 7 er alene en gentagelse af anbringendet om sklerose, hvilket vi som nævnt ikke finder relevant for afgørelsen af sagen.

I forhold til klagers afsnit 8 vedrørende præmieberegningen for klagers svigersøn og datter - indhentet ved efterfølgende kontakter til selskabet - skal vi bemærke, at præmieberegningen helt og holdent afhænger af de oplysninger forsikringssøgende giver selskabet. Alka Forsikring har tidligere meddelt, at den foretagne pro rata beregning vil blive taget op til revurdering, såfremt det dokumenteres, at klagers svigersøn har en anden anciennitet end den selskabet har lagt til grund. Dette tilbud står naturligvis fortsat ved magt.

For så vidt angår klagers afsnit 9 og det vedlagte bilag i form af leasingkontrakt i klagers datters navn - nu fremsendt uden overstregninger - kan jeg oplyse, at bilaget er overgivet til selskabets afdeling for skadesupport, som vil undersøge klagers anbringende.

Når dette er sket vil resultatet heraf tilgå Ankenævnet for Forsikring."

Efterfølgende har selskabet ved brev af 1/5 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Den fremsendte leasingkontrakt har været forelagt Alka Forsikrings afdeling for skadesupport og det er meddelt, at den omhandlede bil er registreret med klagers datter … som primær bruger.

Med henvisning til de øvrige foreliggende fakta i sagen må vi imidlertid fastholde vores stillingtagen som meddelt Ankenævnet i vores breve af henholdsvis 4. marts 2013 og 19. marts 2013 med bilag."

7. 83.894

Nævnet har gennemset sagens bilag. Vedlagt et udateret brev til selskabet har klageren fremsendt en tilkendegivelse af 28/11 2012 samt et bødeforlæg af 7/1 2013 fra politiet, der er adresseret til klagerens svigersøn. Det fremgår af tilkendegivelsen fra politiet, at klagerens svigersøn har modtaget en bøde for at føre en bil, reg.nr. "Z …", mens han talte i håndholdt mobiltelefon. Det fremgår af bødeforlægget, at klagerens svigersøn, som ejer og fører af bilen med reg.nr.: "Z …", den 25/12 201 modtog en bøde, for at undlade at anmelde bilen til registrering af ny ejer inden 3 uger efter, at han blev ejer af den. Den i klagen omhandlede bil, BMW 730i, havde reg.nr.: "V …". Det fremgår af et skærmprint fra CRM, at klagerens datter den 21/8 2012 blev registreret som bruger af en Audi A6.

Nævnet udtaler:

Forholdsmæssig nedsættelse af erstatningen

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at bilens reelle bruger er klagerens svigersøn, og at selskabet – hvis dette havde været oplyst ved tegningen af forsikringen – ville have opkrævet en højere præmie. Henset til oplysningerne i klagerens police, og da det er nævnets opfattelse, at det er almindelig kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra brugernes risikooplysninger, burde klageren have oplyst til selskabet, at bilen var til brug for hendes svigersøn. Nævnet finder, at undladelsen heraf kan tilregnes hende som grov uagtsomhed.

Nævnet finder herefter, at selskabet i medfør af forsikringsaftalelovens §§ 6 og 7 er berettiget til at opgøre erstatningen for den anmeldte totalskade som en forholdsmæssig erstatning.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

8. 83.894

Størrelsen af præmien klagerens svigersøn skulle have betalt for at forsikre bilen.

Klagerens svigersøn har anført, at han har indhentet et tilbud fra selskabet med en lavere præmie end præmien som selskabet ved beregningen af den forholdsmæssige erstatningen lagde til grund. På det foreliggende grundlag har nævnet ikke grundlag for at vurdere, om selskabet har beregnet denne præmie korrekt. Nævnet kan derfor ikke afgøre dette spørgsmål. Nævnet har herved bemærket, at selskabet over for nævnet har givet tilsagn om at foretage en ny beregning, hvis klageren kan dokumentere anciennitet fra andre selskaber.

Værdien af bilen

Som sagen er oplyst, har nævnet ikke grundlag for at vurdere om værdiansættelsen som selskabet har lagt til grund ved beregningen af erstatningen, svarer til det beløb, som en tilsvarende bil af samme alder og stand ville kunne anskaffes for mod kontant betaling. Nævnet kan derfor ikke afgøre dette spørgsmål.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre, om selskabet har opgjort bilens værdi korrekt, og om det har fastsat præmien - som klagerens svigersøn skulle have betalt – korrekt.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Poul Sørensen