Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 18. december 2013 blev i sag nr. 84.938:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Volkswagen Trinbilist forsikring med kaskodækning i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets opkrævning af udgifter til reparation af en stenslagsskade på den forsikrede bils forrude sket den 16/1 2013. Endvidere klager han over, at selskabet ikke automatisk har nedsat præmien i anledning af, at han er fyldt 26 år. Endelig kræver han økonomisk kompensation for sit tidsforbrug i forbindelse med sagen.

Selskabet har henvist til, at klageren som følge af et stenslag har fået udskiftet forruden, hvilket ikke er at anse som en friskade. Endvidere har selskabet gjort gældende, at der ikke sker automatisk nedsættelse af præmien fra det fyldte 26. år.

I sin klage til nævnet af 21/8 2013 har klageren redegjort for sagen således:

"**Sagsfremstilling**

…

Der kom i januar 2013 en stenslagsskade på forruden på våres nesten nye VW Up. Dette er en bil som jeg og min kjæreste bruker, men jeg står som ejer av og forsikringstaker på. Vi hadde valgt med en forsikring til våres Up som fritt dekket stenslagsskader, uten premietap eller egenandel. Dette var en viktig faktor for at vi valgte å tegne forsikringen hos Codan, og vi sjekket nøye, at det ikke var skrevet forbehold for dette med liten skrift noen steder.

Kort etter at stenslaget var kommet, gikk vi til nærmeste VW-forhandler og fikk bekreftet at dette var et stenslag og at omfanget av skaden følgelig ville dekkes av våres forsikring. Skaden ble utbedret på verkstedet ved at forruden ble skiftet.

2. 84.938

Den 23. januar 2013 fikk vi et brev fra en Codan-arbeider ved navn …[medarbejder 1], som informerte oss om at de hadde dekket en skade som var lavere enn våres selvrisiko, og følgelig skulle vi blot betale den faktura som skulle komme i posten kort etter. Jeg tok straks kontakt med [medarbejder 1], via den e-mail som stod påskrevet brevet, rettet til [medarbejder 1]. I emailen forklarte jeg at dette var en stenslagsskade, og at det nok var en misforståelse at vi hadde fått denne fakturaen. Vi regnet med at dette ville bli tatt hånd om og ordnet innen rimelig tid.

Vi fikk ikke noe svar fra [medarbejder 1], og den 6. februar 2013 tok jeg igjen kontakt til samme kontakt-adresse som tidligere, for å forsøke å oppnå kontakt. I samme forbindelse opplyste jeg om en annen ubesvart e-mail som jeg sendte Codan den 6. januar 2013, angående premieendring som følger av at min aldersgruppe ble endret når jeg fylte 26 år den 24. januar 2013. Ingen av e-mailene ble besvart.

Den 7. februar mottok jeg et brev fra [medarbejder 2], "Din årsoversigt for 2013", hvor der blant annet ble opplyst: 'Har du kaskoforsikring, får du fri reparation af stenslag i forruden. Du bestemmer selv hvor og hvornår, du vil have det repareret, og du skal ikke betale selvrisiko.'

Jeg brukte litt tid på å undersøke forsikringspoliser, regler osv. og skrev den 8. mars 2013 en e-mail som svar på brevet fra [medarbejder 2], hvor jeg igjen forsøkte å få klaret opp i saken og stoppet de to krav som var kommet på beløpet som Codan ønsket at jeg betalte. Da jeg ikke hadde midler til dette tilgjengelig, og heller ikke synes at dette var rettferdig, opplyste jeg om dette i samtlige e-mails som jeg skrev til dem. Det var dog ingen som tok kontakt.

Den 27. mars 2013 var det stadig ingen som hadde skrevet tilbake på noen av mine e-mails, ikke en gang tilbake fra 6. januar 2013 angående premien. Jeg hadde fått bekreftelse på mottak av samtlige e-mails, med antydning om opp til 10 dagers besvarelsestid på grunn av stor pågang.

Da jeg mottok inkassovarsel fra Codan den 27. mars 2013, så jeg at jeg var nødt til å ta i bruk andre kommunikasjonskanaler for å ikke bli merket som en dårlig betaler som følger av saksgangen (eller heller mangelen på saksgang). Jeg ringte Codan, og kom raskt i kontakt med en medarbeider. Hun forklarte at skaden helt klart ikke ble dekket av 'fri reparation af stenslag', da dette var et stenslag som var i synsfeltet til føreren og ruten skulle skiftes for at skaden var reparert. Det synes for meg meget villedende, at en meget begrenset 'reparation af stenslag', burde markedsføres på en helt annen måde. Jeg har hele veien påpekt overfor Codan at det ikke dreier seg om et stenslag som har utviklet seg, men en stor stenslagskade i synsfeltet til føreren, som i følge verkstedet uansett ville føre til at forruden skulle erstattes for at utbedre skaden.

Jeg ønsker alltid at ha det hele på skrift, og det er derfor jeg har brukt e-mails for å kontakte Codan hele veien. Jeg fikk etter hvert i telefonsamtalen en e-mail adresse som jeg kunne sende mine tidligere e-mails til, hvor min klage kunne bli videre behandlet. Denne gangen fikk jeg, som lovet, en personlig bekreftelse på at det var mottatt. Saken var blitt sendt til [medarbejder 1] for besvarelse.

Etter dette mottok jeg en tilbakemelding fra [medarbejder 3], som er øverste klagebehandler/… [Medarbejder 3] gjentar samme standpunkt som tidligere Codan-arbeidere har gjort; '..en udskiftning af en forrude grundet et stenslag ikke er at betragte som en reparation af stenslaget.'
Jeg fikk til sist en bekreftelse fra [medarbejder 3] på at innkrevingen var satt på pause hos Codan, for videre behandling i Ankenævnet for Forsikring".

3. 84.938

…
Det er dog stadig ingen der har foretaget seg noget ang. premieendringen, som egentlig er den første e-mail jeg sendte dem og et sted hvor jeg har et utestående beløp hos Codan.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker å få dekket reparasjonen av stenslaget, fritt, som forsikringen gjentatte ganger skriver i deres polise, brev og reklamer for forsikringen, uten forbehold. Jeg ønsker også å få tilbakebetalt den overskydende premie, som jeg har betalt for meget som følger av synkende premie etter min 26-års fødselsdag.

I tillegg ønsker jeg å få dekket en rimelig del av de utgifter i tidsbruk jeg har haft på kommunikasjon til Codan i forbindelse med reparasjonen av stenslaget, og premieendringen.

Saken har krevd mange timer brukt til korrespondanse og saksfremstilling som burde være unødvendig, som følger av at Codan ikke har besvart mine henvendelser men i stedet fortsatt å sende ut betalingskrav og inkassovarsler."

Selskabet har over for nævnet i brev af 4/9 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Klager henviser til en årsoversigt for 2013 fra Codan, hvoraf det fremgår, at der er fri reparation af forruden, når man har en kaskoforsikring i Codan.

Klagers skade kunne imidlertid ikke repareres, men der skulle en udskiftning til, hvormed Codan regulerede skaden som enhver anden kaskoskade.

Klager støtter sin klage omkring ruden på, at en reparation naturligt omfatter såvel reparation som udskiftning, idet alt er reparation, men dette beror på klagers egen fortolkning af, hvad der skal forstås ved reparation.

Det er Codans opfattelse, at den partielle skade kan klares med en reparation, men en totalskade, der kræver en udskiftning, ikke kan betegnes som en reparation.

Klager har ikke andre holdepunkter end, at ordet reparation skal fortolkes, som af ham angivet.

Klager finder desuden at være lovet, at præmien ville falde, når han fyldte 26 år, men han har ikke nogen særskilt henvisning derom.

Codan gør til støtte for sin afvisning gældende:

At en udskiftning af bilruden ikke er en reparation.

At det kun er ved reparation, at skaden reguleres uden at kaskoforsikringen belastes.

At klager udelukkende bygger sin klage på, at et årsbrev har oplyst om fri reparation af stenslag i forruden.

At den mest regelrette fortolkning af årsbrevet er, at udskiftning ikke er en reparation.

At der ikke sker nogen automatisk nedsættelse af præmien fra det fyldte 26. år.

4. 84.938

At det ikke fremgår af noget materiale udleveret til klager, at han ville få en præmienedsættelse, når han fyldte 26 år."

Klageren er i brev modtaget i nævnet den 24/9 2013 fremkommet med yderligere argumenter for sit synspunkt, idet det bl.a. fremgår:

"**'At der ikke sker nogen automatisk nedsættelse af præmien fra det fyldte 25. år'**
Jeg var 25 år da jeg kjøpte bilen og tegnet forsikringen. Jeg hadde på forhånd sjekket prisen på forsikringen med full kasko, både for meg som 25-årig, og som 26-årig, eftersom jeg fylte 26 år kun 4 måneder efter at bilen ble registrert på undertegnede, og der var en betraktlig prisforskjell på premien før og etter at én var fylt 26 år.

Da jeg ble kontaktet pr. telefon av en Codan-medarbeider som behøvet noen flere opplysninger om meg, og hvordan jeg ønsket å betale forsikringen, månedsvis eller årlig, ble jeg i tvil om det ikke var enklere å betale månedlig, da jeg fikk bekreftet at det var korrekt at premien gikk ned når jeg fylte 26 år den 24. januar 2013. Jeg fikk opplyst at forsikringen ble betraktlig dyrere, dersom jeg valgte månedlig eller kvartalsvis innbetaling av premien, og besluttet så å betale på forskudd med årlig intervall.

Jeg forhørte meg med vedkommende Codan-medarbeider, om hvordan jeg så gikk frem for å få kreditert eller tilbakebetalt det overskydende beløp, og fikk instruksjoner om å ta kontakt med kundeservice når det nærmet seg fødselsdagen, ca tre måneder senere.

Jeg tok kontakt angående dette, den 6. januar, og har ikke før nå fått noen som helst tilbakemelding på denne delen av saken. Dette er 241 dager etter at jeg først sendte en forespørsel pr e-mail, som avtaht med Codan-medarbeideren pr telefon i oktober 2012.

At det ikke fremgår af noget materiale udleveret til klager, at han ville få en præmienedsættelse, når han fyldte 26 år.

Jeg har tidligere vedheftet et screenshot fra deres website, med den beregning som er bakgrunnen for min forståelse av at premien skulle gå ned etter fylte 26 år. I tillegg til at dette ble bekreftet pr telefon (dette er også forklart i samtlige e-mails som er oversendt Codan til dags dato), regner jeg det som helt selvforklarende, at premien vil synke automatisk, når der er en premieforskjell på bileiere under og over 26 år."

I brev af 3/2 2013 til klageren har selskabet bl.a. anført:

"**Husk de fordele, der følger med din bilforsikring**
Får du en skade på din bil, betaler kaskoforsikringen udgifterne til reparationen, og du kan også få stillet en lånebil til rådighed, mens skaden bliver repareret på et af Codans mange fordelsværksteder.

Har du kaskoforsikring, får du fri reparation af stenslag i forruden. Du bestemmer selv hvor og hvornår, du vil have det repareret, og du skal ikke betale selvrisiko."

5. 84.938

Af policen fremgår bl.a."**Din forsikring omfatter:** **Dækninger:**

	I kraft fra:
Ansvarsdækning	04.03.2013
Kaskodækning incl. retshjælp	04.03.2013

…

Selvrisiko:	Ved enhver ansvars- og kaskoskade:	10.780 kr.
	Selvrisiko hvis føreren er under 26 år:	21.560 kr."

"Præmiebetaling og indeksregulering: Forsikringen er tegnet med helårlig præmiebetaling. Præmieforfaldsdatoen er 1. oktober.
Hovedforfald for forsikringen er 1. oktober.
Præmie er beregnet på grundlag af summarisk lønindeks 169,23 og indeksreguleres en gang om året.
Den helårlige præmie er ved policens udstedelse 7.995 kr. Stempelafgiften er berigtiget efter stempellovens § 70."

…

Præmietrinsregulering: Forsikringen præmietrinsreguleres hver 1. oktober. Reglerne for præmietrinsregulering er beskrevet i forsikringsbetingelserne.
Dit forsikringsår er tiden fra den 1. oktober til den 1. oktober.

Ejer og bruger: Klagerens adresse …
Brugers fødselsdato: xx.xx.1987

Brugers 1. udstedelses år for kørekort er 2005."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.[7L+7N]:

"**5.4 Selvrisiko, hvis føreren er under 26 år**
Hvis præmien for Deres forsikring er beregnet ud fra, at den faste brugers alder er 26 år eller derover, og der sker en skade, mens bilen føres af en person under 26 år, skal der betales dobbelt selvrisiko, dog mindst 3.293 kr. (2013) og højst 21.953 kr. (2013).

Oplysning om den faste brugers alder står på policen.

10 Hvordan indeksreguleres forsikringssummer og præmier?

10.1 Indeksregulering at beløb
Forsikringens forsikringssummer, præmier og selvrisikobeløb bliver indeksreguleret hvert år på baggrund af det forrige års offentliggjorte summariske lønindeks, der udarbejdes af Danmarks Statistik. Grundlaget for beregningen er det indekstal, der står på policen. Regulering af forsikringssummer, præmier og selvrisikobeløb sker ved kalenderårets første forfald.

Hvis Danmarks Statistik holder op med at udarbejde det summariske lønindeks, har Codan ret til i stedet at indeksregulere efter et andet indeks fra Danmarks Statistik."

Der ses i forsikringsbetingelserne eller policen ikke at være anført noget om, at reparation af stenslagsskader er anset som friskader e.l.

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at præmie- og selvrisikospørgsmål i forbindelse med stenslagsskader ikke er særskilt reguleret i policen eller forsikringsbetingelserne.

Klageren har fået forruden udskiftet og har anset dette for en reparation. I selskabets brev af 3/2 2013 til klageren har selskabet anført, at kaskoforsikringen dækker *fri reparation af stenslag i forruden*. Spørgsmålet bliver herefter, hvorledes ordet *reparation* skal fortolkes.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen - og i øvrigt i henhold til nævnets praksis, jf. herved nævnets kendelse 84.115 - at en udskiftning af forruden ikke er kan betragtes som en reparation.

Hvad angår spørgsmålet om klageren har krav på nedsættelse af præmien i forbindelse med, at han er fyldt 26 år, finder nævnet efter sin gennemgang af sagen, at der hverken i policen, forsikringsbetingelserne eller sagens materiale i øvrigt er grundlag for at statuere, at klageren kan have haft en berettiget forventning herom. Nævnet kan på det foreliggende grundlag derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at sætte præmien ned.

Nævnet finder endelig ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale kompensation for tidsforbrug i forbindelse med sagen. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det fremgår af nævnets vedtægter § 20, at ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

7. 84.938

Det, klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund