Ankenævnet for Forsikring

947/14

Den 22. september 2014 blev i sag nr. 85.340:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft motorforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko og bonusbelastet hans forsikring for 3 skader i stedet for 2 skader. Han er herudover utilfreds med, at selskabet på trods af opsigelse af forsikringen til forfald pr. 1/5 2013 vedbliver at tilskrive ham, som om han stadig har forsikring i selskabet. Endvidere klager han over, at han ikke har fået stillet en erstatningsbil til rådighed i reparationsperioden. Endelig klager han over, at selskabet har angivet hans bils model fejlagtigt i nogle af taksatorrapporterne, ligesom der er fejl i kilometerangivelserne angivet af værkstedet.

Selskabet har henvist til policen, hvoraf det fremgår, hvornår der opkræves selvrisiko, og hvornår en skade medfører et bonustab. Selskabet har afvist, at taksatoren skulle have beordret værkstedet til at udføre reparation af skader på bilen udover, hvad der er opgjort fra værkstedets side.

I sin klage til nævnet af 11/11 2013 har klageren redegjort for sagen således:

> "I efteråret 2012 var min bil på værkstedet, … Jeg bad om at få sendt regningen for reparationerne, idet jeg selv ville betale. Der var tale om to småskader, som ikke var opstået ved kollision. Jeg fik udleveret bilen sidst i 2012, hvor jeg bad om regningen. Den ville komme senere. Da regningen ikke blev sendt, henvendte jeg mig flere gange via mail til [værkstedet] for at få den sendt. Først den 24. marts i år lykkedes det mig at få en mail, som var vedhæftet to fakturaer.

2. 85.340

Det fremgår ikke af dem, hvilke skader det drejer sig om, og hvornår skaden var sket. Det blev oplyst, at en taksator fandt en skade på højre side foran, mens bilen var hos [værkstedet]. Denne skade havde jeg ikke opdaget og heller bedt om at få ordnet. Kun et sidespejl og en skade, som en ukendt havde forvoldt på bagkofangeren, skulle repareres.

Fra januar til 25. oktober 2013 fik jeg breve tilsendt fra IF-forsikring om, at jeg skulle betale for tre reparationer, som deres taksator havde beordret udført uden at spørge mig. Jeg har i øvrigt ikke skrevet under på noget.

I indeværende år har der været en omfangsrig korrespondance mellem IF og mig. Jeg ville ikke betale selvrisikobeløbet på 3000,- kr. for den reparation, jeg ikke har bedt om. På grund af de mange reparationer, herunder andre af dubiøs karakter, steg min årlige præmie fra omkring 4.500 kr. til over 40.000,- kr. Derfor skiftede jeg pr. 1. maj i år over til …forsikring. Præmien er omkring 13.000,- kr.

Jeg har omkring 60 mails og breve fra IF, hvori man opkræver forskellige beløb. De kontormedarbejdere, som på skift arbejder på sagen, er heller ikke klar over, at jeg har skiftet selskab. IF har været involveret i flytningen af forsikringen, og jeg har selv meddelt det to gange. De tre medarbejdere, som sender breve til mig, taler åbenbart ikke sammen. Jeg har i februar telefoneret til IF om flytningen og spurgt, om man kunne acceptere en skæringsdato pr. 1. maj, hvilket man kunne. I nogle af brevene virker det som om, man har glemt denne aftale. Man anvender formentlig ikke telefonnotater hos IF.

Efter at have skrevet ovenstående har jeg gennemgået sagens akter endnu en gang, hvorved jeg har opdaget endnu flere uregelmæssigheder og absurditeter. Jeg har brugt mange måneder på at kæmpe mod IF, og da jeg er dødeligt syg af primær hypofyse-, sekundær binyrebarkinsufficiens, diabetes, narkolepsi og mavesår er jeg for træt til at udrede sagen for IF-Forsikring, som tæppebomber mig med Webmaster skrevne breve. Jeg vil ikke forsøge med en sagsfremstilling, når selv datoer er forkerte. Jeg vil gribe sagen an ved at gennemgå de vedhæftede dokumenter. Der er en del flere, som sendes med post.

I dokument '…' oplyses, at min bil har været ude for en skade den 28/11 2012. Skadenummeret er …95. Synes Ankenævnet, at sætningen: 'samlede omkostninger på 2.160,49 kr. og selvrisiko på 3.000,- kr.' er særlig klar.

'…' indeholder værkstedsfaktura fra [værkstedet]. Beløbet 5.160,49 viser, at sagen angår skadenummeret …95.

Leveringsdato og fakturadato er 19.02.2013. Bilen har kørt 18367 km. Bemærk, at regningen er sendt til IF. Jeg har ellers bedt om regninger siden slutningen af 2012. I indeværende år har bilen ikke været på værksted en eneste gang med henblik på reparation.

'…' er billeder af reparationen vdr. skade…95 Km-tælleren står på 18367. Jeg har svært ved at se, at det har været nødvendigt at af og påmontere samt udskifte bagkofangeren, og jeg har heller ikke bedt om det.

'…' er siden, som hører til billederne. Her er skadedatoen 03.01.2011, ikke længere 28/11 2012. Min bil er ikke model Ambiente. Øverst står datoen 25.01.13. Foreløbig antager jeg, det er datoen for udfærdigelsen af dokumentet.

'…' viser et truende brev fra 5. august 2013, hvor man kan læse, hvorledes politiet vil forholde sig, når man ingen forsikring har. Det er stadig ikke gået op for IF, at jeg siden 1. maj har været forsikret hos …

Filen '...' indeholder det sidste brev til IF. Bemærk det indsatte, hvor IF benytter fiktive skadedatoer. I mange andre breve beder man mig om at indsende skadeanmeldelser. Men det har jeg jo ikke gjort, fordi der ingen skade har været.

'Brev til IF' har samme indhold som mange andre. Men jeg bliver nødt til gennemgå 'skader' fra før den 19. juni 2012.

Filen 'Siden uheldet…' er interessant på grund af datoerne og ordet 'fiktiv', når der ingen anmeldelse er. '…' indeholder billeder af bilen, hvor man skal bemærke, at km-tælleren står på 18367.

Jeg vil maile eller sende forsiden til ovennævnte billeder. Da km-tælleren står på 18367 på begge fotoserier, er det ejendommeligt at autotaksatorrapporten (forsiden) er dateret 14.02.13, når den anden fotoserie og rapport er dateret 25.01.13. I hvert tilfælde er en af datoerne falsk. Skadenummeret er …94, et tal mindre end første skades nummer …95. Skadedato er 02.01.13, men i andre breve fra IF er datoen en anden.

I brev af 10. juni 2013 nævnes 3 skader, dels de to ovenfor omtalte, dels en sag med skadenummer …08. Skaden er opgjort den 13.7.2013 og jeg skal have betalt 3.000,- kr. i selvrisiko.

I taksatorrapporten står, at skaden er sket den 2. juli 2012, og den er opgjort 13. juli 2012. Her er altså tale om en fejllæsning fra IF's side. Men jeg vil gerne have klargjort, hvorledes denne sag har påvirket min præmie. Jeg kan stadig ikke forstå, hvorledes min præmie kan stige fra små 5.000 kr. til 41.243 kr. i årlig præmie.

Min IF-forsikring indeholdt en tilvalgsdækning: A Bil Super. I dæknings skemaet til A Bil Super står under A 1.3.1, at 'ved reparation af køretøjet stilles erstatningsbil til rådighed i hele reparationsperioden'. Jeg har trods henvendelser til IF ikke fået dækket udgifter til lejebil.

Da jeg i efteråret 2012 afleverede bilen hos [værkstedet] for at få ordnet højre sidespejl, måtte jeg leje en bil i over en uge. Da jeg ikke længere havde råd til en ekstra bil, ringede jeg til [værkstedet] og fik at vide, at man havde ventet på reservedele fra Tyskland. Man var snart færdig med reparationen, men manglede dog stadig at få malet sidespejlets plastydre. Jeg hentede dog straks bilen og kørte et stykke tid med det ikke helt færdiggjorte spejl. Omkring 14 dage senere afleverede jeg bilen igen. Den stod kun et par dage hos [værkstedet], inden den var færdig.

Jeg vil bede nævnet om at sørge for, at jeg får refunderet de udgifter til lejebil, som jeg kan dokumentere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil ikke betale de omtalte 3.000,-. Jeg vil gerne have reguleret IFs præmieberegning, da den også har haft indflydelse på min indplacering hos …. Jeg vil gerne have en kompetent gennemgang af mit forløb hos IF, så man se, hvad der skyldes. Ved en bestemt lejlighed blev jeg af IF anbefalet at melde et sammenbrud af kobling og gear som en skade, fordi IF ikke kunne stille bil til rådighed, når der var tale om en fabriksfejl i garantiperioden. Men jeg kan først beskæftige mig med dette problem og dets følger senere.

Endelig vil jeg gerne have refunderet de udgifter til lejebil, jeg har haft i perioden, hvor jeg var forsikret hos IF."

Klageren har i sagen anmodet selskabet om en nærmere redegørelse på de 3 skader. Selskabet har som svar herpå i brev af 10/6 2013 anført:

"**Autoskader …[reg.nr.]**
Tak for din mail fra den 31. maj 2013, hvor du gerne vil have en yderligere redegørelse på 3 skader.
Taksatorrapport samt billeder af de 3 skader vedlægges.

Skadenr.: …08

Skadeart:	parkeringsskade — ingen kendt modpart
Skaden opgjort:	13.7.2013 - zone: bagparti venstre side
Skadeudgift:	5.950,29 kr.
Selvrisiko:	3000 kr. er betalt i denne skade

Skadenr.: …94

Skadeart:	eneuheld
Skaden opgjort:	25.1.2013 — zone: : højre side for, højre side midt
Skadeudgift:	11.591,26 kr.
Selvrisiko:	3000 kr. er betalt i denne skade

Skadenr.: …95

Skadeart:	parkeringsskade — ingen kendt modpart
Skaden opgjort:	25.1.2013 — zone: bagparti højre side
Skadens udgift:	5.160,49 kr.
Selvrisiko:	3000 kr. er ikke betalt i denne skade

Der er ikke blevet oplyst om nogen ansvarlige modparter i nogle af skaderne, og hver skade vil derfor belaste forsikringen med 3 bonustrin, og selvrisiko 3000 kr. skal betales i hver skade.

Jeg håber at ovenstående besvarer dine spørgsmål omkring skaderne, har du yderligere spørgsmål er du velkommen til at kontakte os."

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klageren skal betale selvrisikoen på 3.000 kr. og har til støtte herfor anført:

"Vi har modtaget brev fra den 15. november 2013 vedlagt en klage fra [klageren], der klager over at selskabet udover skaden d. 19. juni 2012 opkræver selvrisiko og bonusbelaster hans forsikring for 3 skader i stedet for 2 skader som han har bedt værkstedet udbedre, samt at taksatoren skulle have fundet en skade på bilen og beordret værkstedet til at udbedre skaden.

Vor påstand og anbringende Klagen kan ikke tages til følge.

[Klagerens] bil er tegnet som en bonusreguleret forsikring med hovedforfald og bonus dato 1. maj. I skadeåret fra 1. maj 2012 til 30. april 2013 har [klageren] følgende skader på sin bil:

5. 85.340

Skadenummer …64:
- Skadedato: 19-6-2012
- Eneuheld / Bonusbelastende skade
- Skade på højre side foran
- Fototakseret d. 12-7-2012 på rapport …
- [Klageren] er kørt op på en græsrabat og har ramt en pæl der var skjult af græsset.

Skadenummer …08:
- Skadedato: ukendt - der er derfor brugt fiktiv skadedato i Ifs system
- Årsag ukendt / Bonusbelastende skade
- Skade på venstre side bagi
- Fototakseret d. 13-7-2012 på rapport 32 00046 12 5384 H
- [Klageren] kender ikke til denne skade

Skadenummer …94:
- Skadedato: ukendt - der er derfor brugt fiktiv skadedato i Ifs system
- Årsag ukendt / Bonusbelastende skade
- Skade på h. forskærm og hen over hele højre side
- Fototakseret d. 25-1-2013 på rapport …
- [Klageren] oplyser efterfølgende at der kun var skade på højre sidespejl.

Skadenummer …95
- Skadedato: 28-11-2012
- Parkeringsskade / Bonusbelastende skade
- Skade på højre side bagpå
- Fototakseret d. 25-1-2013 på rapport …
- [Klageren] oplyser at bilen er påkørt af ukendt modpart.

Alle 4 skader er fototakseret, som det fremgår af taksatorrapporterne. Der er således ikke tale om at taksatoren har været ude forbi værkstedet og peget skaderne ud for værkstedet.

Værkstedet har opgjort skaderne i autotaks og dokumenteret skadernes omfang med fotos. Når taksator får disse opgørelser ind, godkender taksator reparationen af skaderne, såfremt kunden har en gyldig kaskoforsikring uden restance på.

Taksator har således ikke opdaget andre skader, end hvad der er opgjort fra værkstedets side, og han har ikke beordret værkstedet til at udføre reparation af bilen, som [klageren] angiver.

If beder i de enkelte skader, der ikke allerede ved modtagelse af værkstedets opgørelse er anmeldt, [klageren] om at anmelde de skader der er opgjort fra værkstedets side. Flere af skaderne kender [klageren] ikke til, og han ønsker derfor ikke at indgive en anmeldelse af hvordan disse skader er opstået.

I [klagerens] police er det beskrevet hvornår der opkræves selvrisiko og hvornår en skade medfører et bonustab:

Punkt 8059:
Ved enhver skade gælder den selvrisiko, der står på policens forside. Der er en ekstra selvrisiko på 1.000 kr., hvis føreren af køretøjet ikke er:
- Forsikringstageren
- Forsikringstagerens ægtefælle/samlever.

- Registreret bruger af køretøjet.
-

Forsikringstageren skal ikke betale selvrisiko, hvis der sker skade, mens køretøjet er overladt til:

- Ny ejer
- Værksted
- Servicestation eller lign.

Punkt BP002:
Efter et skadefrit forsikringsår nedsættes præmien til nærmeste lavere præmietrin. For hver belastende skade rykkes tre præmietrin tilbage. For Private elitebilister - med kaskodækning - på bonustrin 17 vil en belastende skade således ikke medføre præmieforhøjelse. Eventuel præmieforhøjelse efter belastende skade sker ved førstkommende forfaldsdag efter skadedatoen.

Ved belastende skade forstås en forsikringsbegivenhed, som medfører udgift for selskabet.

Skader, der er sket, mens køretøjet var overladt til ny ejer, værksted, servicestation og lign., medfører ikke præmieforhøjelse. Det samme gælder under rednings- og retshjælpsforsikring.

Da de 4 skader der er opgjort fra værkstedets side alle dækkes af [klagerens] kaskoforsikring, er If således berettiget til at opkræve [klageren] selvrisiko på 3.000 kr. pr. skade. Hver skade medfører desuden en belastning af forsikringen med 3 præmietrin.

Det er en sag mellem [klageren] og værkstedet, hvis [klageren] har bedt værkstedet undlade at udbedre nogle af skaderne, og værkstedet så alligevel indberetter skaderne til taksator og udfører reparationen."

Klageren har i mail af 6/12 2013 til nævnet anført:

"På værkstedfakturaen for 20.000 km eftersynet står km-tælleren på 18368. Datoen er den 1. februar 2013.

Værkstedsfakturaen på 5.160,49 kr. viser, at den 19. februar 2013 står km-tælleren på 18367. Fotobilaget viser bilen før den reparation, jeg ikke har bedt om. 'Efter reparation' viser nuanceforskellen mellem karrosseri og bagkofanger efter den unødvendige udskiftning.
Værkstedsfakturaen 11591,26 kr. er fra 20. februar 2013 og km-tælleren står på 18367. Det er i dette tilfælde, jeg kun har bedt om at få ordnet sidespejlet.

Kan Ankenævnet opklare mysteriet om kilometerstanden?"

Afslutningsvis har klageren fremsendt brev med bilag af 22/4 2014.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Præmieændring m.v.
…
Hvis forsikringstageren ikke accepterer en forhøjelse af præmien eller en skærpelse af forsikringsbetingelserne, kan forsikringstageren inden 14 dage efter at have modtaget meddelelse om ændringen, forlange forsikringen ophævet fra ændringsdatoen.

6. Opsigelse
…
6.2 Efter skade
Efter enhver skade kan såvel forsikringstageren som selskabet senest 14 dage efter skadens afslutning, opsige forsikringen med 14 dages varsel.
…
11. Skadeanmeldelse m.v.
Ved enhver skade omfattet af forsikringen, skal forsikringstager hurtigst muligt efter skadens opståen informere selskabet.
Dette kan ske på vores hjemmeside www.if.dk under 'Anmeld skade'.
…
26. Selvrisiko
Selvrisikoens størrelse fremgår af policen. Omfatter forsikringen totalskade og maskin- og motorskadeforsikring, opkræves den selvrisiko som er gældende for kaskoforsikringen.
…
26.1 Udlæg af selvrisiko/moms
Har selskabet udlagt selvrisikobeløb og/eller moms- beløb, har selskabet ret til straks at anmode forsikringstageren om at indbetale dette udlæg.

Hvis det opkrævede beløb ikke bliver betalt, kan forsikringen opsiges af selskabet.
….
Dækningsskema vedrørende Motorforsikring:
A 1.3.1 Ved reparation
Ved reparation af køretøjet, stilles erstatningsbil til rådighed i hele reparationsperioden."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået parternes indlæg og de fremsendte bilag. Som sagen foreligger oplyst, er det uklart, om selskabet i den omhandlede periode har registreret 3 eller 4 skader på bilen. Det fremgår derimod klart af sagen, at klageren mener, at selskabet kun er berettiget til at opkræve selvrisiko for 2 skader og belaste den fremtidige præmie med 2 skader. Der er foretaget taksering den 12-13/7 2012 , hvor der synes at være registreret 2 skader, samt den 25/1 2013, hvor der ligeledes er registreret 2 skader.

Ved takseringen den 25/1 2013 har selskabet påberåbt sig, at der er tale om 2 bonusbelastende skader, og har derfor opkrævet 2 gange selvrisiko og bonusbelastet klageren med 6 præmietrin.

I tilfælde, hvor et selskab påberåber sig, at en anmeldt skade udgør 2 skader, og dette ikke er indlysende, er det nævnets praksis - se eksempelvis nævnets afgørelse i sag

75.156 og sag 79.763 - at der kun kan gives selskabet medhold, såfremt forsikringstageren, inden reparationen foretages, er gjort opmærksom på selskabets standpunkt.

Nævnet finder, at det ikke er indlysende, at der ved de to takseringer i henholdsvis juli 2012 og januar 2013 har været tale om mere end én skade pr. taksering.

Herefter, og da nævnet efter sin gennemgang af sagen finder, at selskabet ikke har bevist, at klageren, inden udbedring af skaderne blev iværksat, har fået meddelelse om, at det takserede af selskabet ville blive betragtet som mere end én skade pr. taksering, er selskabet alene berettiget til at anse de i sagen omhandlede skader nr. xx64, xx08, xx94 og xx95 som i alt 2 selvstændige skader. Følgelig er selskabet kun berettiget til at opkræve 2 gange selvrisiko hos klageren, lige som selskabet kun er berettiget til at bonusbelaste klageren med i alt 6 præmietrin, nemlig 3 præmietrin pr. skade.

Klageren har endvidere krævet sine omkostninger til erstatningsbil dækket i reparationsperioden, men har ikke fremsendt dokumentation for sine omkostninger i den forbindelse. Selskabet har over for nævnet ikke bestridt, at klageren kan have et krav i den henseende. Selskabet skal derfor i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne udbetale erstatning til klageren for hans udgifter til erstatningsbil, såfremt klageren kan fremlægge dokumentation for udgifterne hertil.

Klageren har anført, at han har opsagt forsikringen pr. 1/5 2013, hvilket selskabet over for nævnet ikke har bestridt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at det som følge af takseringerne i juli 2012 og januar 2013 alene er berettiget til at opkræve 2 gange selvrisiko hos klageren,

lige som selskabet kun er berettiget til at bonusbelaste klageren med i alt 6 præmietrin. Selskabet skal endvidere anerkende, at forsikringen er opsagt pr. 1/5 2013.

Vedrørende eventuelle omkostninger til erstatningsbil skal selskabet genoptage sagsbehandlingen, og selskabet skal mod behørig dokumentation fra klageren udbetale en eventuel erstatning herfor i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Marianne Højgaard Pedersen
formand