943/14

Den 11. juni 2014 blev i sag nr. 85.364:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over, at hendes bil alene er ansvarsforsikret på trods af, at den er leaset, hvilket selskabet var vidende om. Hun ønsker at blive stillet som om bilen var kaskoforsikret.

Selskabet har afvist at have pådraget sig noget erstatningsansvar. Selskabet har bl.a. henvist til, at klageren var vidende om, at bilen ikke var og ikke kunne kaskoforsikres hos selskabet.

Klageren har i tillæg til klageskemaet vedhæftet den klage, hun har sendt til selskabet. Hun har heri anført:

"**Klage over Nykredit Banks håndtering af forsikringsanmodning på leaset bil, samt klage over Nykredit Forsikrings håndtering af sagen vedr. policenr… . Klagen omfatter også leasing selskabet E. F.**

Rids over hændelsesforløb ved leasing af bil i november 2011

Nov.11	I samråd med bankrådgiver T. B. R., lave jeg en aftale om at lease en bil.	
	Bilen leases hos J. F., nu E. F. og de tilbyder i den forbindelse en forsikring, svarende til det der SKAL være på leasede biler. Bilen indregistreres 21.11.11	
	Jeg spørger min bankrådgiver TBR., om Nykredit forsikring, kan matche tilbuddet med selvrisiko og kasko. Jeg giver TBR det tilbud som jeg har fået fra leasingselskabet. Jeg har tillid til forsik-	

	ringsselskabet og ønsker fortsat at være kunde der, da alle mine andre forsikringer også er tegnet i Nykredit. TBR varetager opgaven	
	TBR kontakter Nykredit forsikring,	Ingen begæring er gemt hos Nykredit
	Jeg rykker TBR adskillige gange for at modtage forsikringspolicen. TBR forsikre mig hver gang om, at alt er i orden. Forsikringen betales først over min betalingsservice konto den 2.3.2012	
	Der er hverken mundtlig eller skriftlig kontakt fra forsikringsselskabet side, med tilkendegivelse om policens indhold.	
	Ud fra den snak der har været omkring leasing af bil, forventer jeg selvfølgelig at forsikringen er i overensstemmelse med de gældende regler for leasede biler. TBR fortæller mig, at hun selv har leaset bil og jeg er derfor vidende om at TBR ved hvilken forsikring der skal begæres hos forsikringsselskabet.	
	Jeg modtager policen og er i god tro om at, nu er alt i orden.	Nykredit sender ingen panthaverdeklaration til E.F.
	E. F.	Beder ikke om panthaverdeklaration hos forsikringsselskabet

Bilen er først leaset hos J. F., som den 12.4.2012 overdrager aftalerne til E. F. Tirsdag den 8.10.13 kontakter jeg E. F., for at spørge til den panthaverdeklaration som de skulle sende til forsikringsselskabet. Den medarbejder i firmaet som jeg taler med, T. H., siger at den har de ikke anmodet om, fordi de har tillid til mig som kunde. Jeg mener ikke det handler om tillid, men om min sikkerhed som kunde, for at alle forhold er i orden omkring leasingen. De har ikke noget at bygge deres tillid på, da jeg aldrig har været i hverken skriftlig eller mundtlig kontakt med dem inden den beskrevne samtale.

Mandag den 7. oktober kontaktes Nykredit forsikring, vedr. bilforsikringen, da bilen har været udsat for hærværk. Ved denne kontakt oplyser forsikringsselskabet at de ikke har tegnet en kaskoforsikring på bilen, da der har været anmeldt for mange skader, på en tidligere bilforsikring. Lige ledes har der været tvist om betaling af noget selvrisiko, men dette er bragt i orden. Jeg er ikke blevet oplyst om nogle af disse faktorer i forbindelse med forsikringsanmodning, der er indsendt af min bankrådgiver i Nykredit bank. Hvis forsikringsselskabet på daværende tidspunkt havde oplyst mig dette, ville jeg selvfølgelig have taget imod det forsikringstilbud jeg allerede havde fået fra leasingselskabet. Da det ikke bliver oplyst, foretrækker jeg at blive i det selskab som jeg har tillid til og hvor jeg har alle mine bankaftaler og andre forsikringer.

I August 2012, bakkede min nabo ind i min bil. Da jeg kontaktede forsikringsselskabet, blev jeg oplyst om at det ikke var noget problem da den skadesvoldende er bekendt og erkendte skaden. Jeg har ikke i den samtale nogen opfattelse af at der er noget galt med den måde min bil er forsikret på, trods det refererer forsikringsselskabet, at jeg er blevet opfordret, mundtligt, til at skifte selskab. Det har jeg ikke uddraget af samtalen, og har derfor ikke lavet nogen forandringer.

Jeg mener ikke, at banken har levet op til den rådgivning, som jeg havde forventet at få under dette forløb. Der ligger ikke dokumentation på forsikringsanmodningen fra bankrådgiveren, så det er ikke muligt at vide hvordan den er udfærdiget. Ligeledes gik der meget lang tid før forsikringen blev effektueret. Fra 21.11.11 til 2.3.12.

Jeg har fået meget dårlig og ukyndig vejledning og rådgivning i forhold til forsikring af min leasede bil. En medarbejder der tegner forsikringer og laver forsikringstilbud, forventer jeg er en professionel medarbejder der har indsigt i hvad der er kravene til den forsikring der skal tegnes. På forsikringspolicen står der også at bilen er ejet af et leasingselskab, så der er ikke ubekendt for forsikringsselskabet.

Når der bliver anmodet om en forsikring forventer jeg at forsikringen oplyser mig om at de ikke ser det muligt at tegne en fyldestgørende forsikring, på baggrund af tidligere skader. Jeg er ikke selv klar over at det er noget problem, før kontakten den 7.oktober.

Jeg ønsker at klage over bankens og forsikringsselskabets håndtering af sagen, og agter at sende klagen til Bankankenævnet og forsikringsankenævnet. Ligeledes vil jeg klage over leasingfirmaets manglende indhentning af information om forsikringen. Det skal være mellem disse tre instanser denne tvist skal afgøres."

Klageren har i klageskemaet under spørgsmålet "Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?" svaret:

"At forsikringsselskabet erkender at de har tegnet en forkert forsikring. Forsikringen er vidende om at bilen er leaset, det står på policen. Alligevel har forsikringsrådgiveren kun tegnet en ansvarsforsikring. Alle der rådgiver om forsikring er vidende om at leasede biler skal forsikres med ansvar og kasko forsikring, efter gældende regler for leasing biler. Jeg vil opnå at bilen var, er og bliver forsikret efter gældende regler"

Selskabet har i brev af 19/12 2013 til nævnet hertil anført:

"Vores forsikringstager har tegnet bilforsikring og mener, at vi er erstatningsansvarlige for, at der ikke er tegnet kaskodækning.

…

Sagens fakta

Vi har haft forsikringstager forsikret siden 2009.

Vi overtog bl.a. en bilforsikring - reg.nr. … – fra andet selskab omfattende ansvars- og kaskoforsikring. Denne bil afmeldte forsikringstager, og vi modtog en tilgang fra Motorkontoret på en anden bil – [bilmodel], reg.nr. … - indregistreret den 26. august 2009. Forsikringstager var ejer/bruger. Denne bil blev også forsikret med ansvars- og kaskoforsikring.

I 2010 havde forsikringstager 3 belastende skader med en samlet skadeudbetaling på ca. 50.000 kr. Dette resulterede i, at vi sendte et brev af 20. juni 2011 til hende, hvor vi opsagde kaskoforsikringen til hovedforfald 1. august 2011.

Der blev fremsendt en ny police alene omfattende ansvarsdækning den 22. juli 2011. Forsikringen ophørte den 29. november 2011, hvor vi fik besked fra Motorregisteret, at bilen var afmeldt.

4. 85.364

Den 23. november 2011 modtog vi en tilgang fra Motorregisteret på den bil, som klagen vedrører – [bilmodel], reg.nr. … – indregistreret den 21. november 2011. Forsikringstager var bruger, og ejer var E.F. A/S. Rubrikken, om bilen skal kaskoforsikres, er ikke udfyldt med et J eller N.

Vi modtog ikke noget tilbud på bilforsikring. Nykredit er forsikringsagent for Nykredit Forsikring, og vi har i forbindelse med klagen haft kontakt til Nykredit, som oplyser, at der ikke er noteret noget i deres edb- system om indtegning af bilen, og der er heller ikke lavet et tilbud hos Nykredit.

Vi har ingen noteringer i Nykredit Forsikrings edb-system om, at vi er blevet kontaktet af bankrådgiver TBR eller en anden medarbejder i Nykredit. Vi har fået at vide hos Nykredit, at TBR ikke er ansat i dag, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at høre hendes udlægning af sagen.

Vi modtog ikke en panthaverdeklaration. Det er ikke forsikringsselskabet, der fremsender en panthaverdeklaration, som forsikringstager skriver i sin klage. Det er leasingselskabet, der noterer panthaverdeklarationen hos forsikringsselskabet elektronisk via EDI-systemet. Forsikringsselskabet har så inden for nogle tidsfrister mulighed for at afvise deklarationen, hvis man ikke ønsker at tegne kaskoforsikring. Vi har i forbindelse med klagen undersøgt, men der ligger ikke en modtaget og overset erklæring i vores panthaversystem fra E.F.

Vi fremsendte en police til forsikringstager den 9. januar 2012. Policen omfattede alene ansvarsdækning, fordi vi jf. vores brev af 22. juli 2011 pga. skadeforløbet ikke ønskede at tegne kaskoforsikring. Vi sendte ikke særskilt meddelelse til forsikringstager, at vi ikke kunne tegne kaskoforsikring for den nye bil. Men i følgebrev til policen opfordres forsikringstager til at kontakte os, hvis der mod forventning skulle være fejl eller mangler i policen, og på side 2 i policen fremgår tydeligt, at forsikringen dækker ansvar, og at forsikringen bl.a. ikke dækker kasko.

Den 12. april 2012 modtog vi meddelelse fra Motorregisteret, at ejer af bilen var ændret til J. F. A/S. Der er en notering i vores system af 26. april 2012: 'Samme bil/ny ejer (leasing)'.

Vi modtog ingen panthaverdeklaration fra ny leasinggiver. Vi har i forbindelse med klagen undersøgt, men der ligger heller ikke en modtaget og overset erklæring i vores panthaversystem fra J. F.

Vi fremsendte en ny police til forsikringstager den 27. april 2012 med ændret ejer og alene omfattende ansvarsdækning.
Den 2. august 2012 ringede forsikringstager for at anmelde en kaskoskade. Vi har noteret følgende fra telefonsamtalen:

'Ft ringer vedr. skade. Hun ønsker at anmelde skade. Jeg oplyser hende at vi ikke har kunnet tilbyde hende kaskoforsikringen da hun har haft mange skader på den tidligere bil og ikke har betalt sine SR [selvrisiko] opkrævninger.
Vi blev enige om at det var bedre hvis hun fandt sig et andet selskab.'

Den 16. september 2013 modtog vi en adresseændring fra cpr. registeret. Vi sendte forsikringstager et brev den 1. oktober 2013, og ny police på bilforsikringen stadig kun omfattende ansvarsdækning blev fremsendt den 2. oktober 2013.

5. 85.364

Den 7. oktober 2013 blev vi kontaktet og har noteret følgende: 'ft.s veninde har ringet og forespurgt om panthaver og kasko
Ft. har ikke kasko på pga. for mange skader på gl. bil derfor afvist.

Den 16. oktober 2013 modtog vi besked fra Motorregisteret, at bilen var afmeldt den 14. oktober 2013.

Den 6. november 2013 indsendte forsikringstager en klage over Nykredit Banks og Nykredit Forsikrings indtegning af bilforsikring.

Denne klage nåede ikke at blive besvaret, inden vi modtog klagen til Ankenævnet for Forsikring den 21. november 2013.

Vi går ud fra, at klagen skyldes, at forsikringstager i forbindelse med afmelding af bilen og tilbagelevering til leasinggiver, er blevet mødt med krav fra leasinggiver om betaling af skader på bilen. Det fremgår af klagen, at der er sket en hærværksskade på bilen i oktober 2013.

Vores vurdering
Vi mener ikke, at vi har pådraget os et rådgivningsansvar over for forsikringstager.

Der er ikke lavet et tilbud på bilforsikring hos Nykredit, og der er ingen registreringer i Nykredits edb- system om tegning af bilforsikring.

I Nykredit Forsikrings edb-system har vi ingen registreringer om, at vi er blevet kontaktet af Nykredit vedrørende indtegning af bilen. Vi har udstedt forsikringen på grundlag af en tilgang fra Motorregisteret.

Et forsikringsselskab er ikke forpligtet til at tegne kaskoforsikring på leasede biler.

Vi har ikke modtaget notering af en panthaverdeklaration, så vi havde ingen grund til at kontakte leasingselskaberne med meddelelse om, at bilen ikke kunne kaskoforsikres.

Vi har ikke sendt en særskilt meddelelse til forsikringstager om, at bilen ikke var kaskoforsikret.

Men det er vores vurdering, at forsikringstager burde vide og fra den 2. august 2012 har vidst, at hun ikke havde og ikke kunne få kaskoforsikring hos Nykredit Forsikring. Vi lægger vægt på følgende:

Forsikringstager vidste, at hendes kaskoforsikring på den tidligere bil var opsagt pr. 1. august 2011 på grund af skadeforløb. Hun kunne derfor ikke forvente, at en ny bil så kort tid efter kunne kaskoforsikres hos Nykredit Forsikring.

Hun har i forløbet frem til skaden i oktober 2013 modtaget 3 policer, hvor det tydeligt fremgår, at bilforsikringen alene omfatter ansvarsdækning.

Hun burde have undret sig over præmien, idet hun for den tidligere bil omfattende ansvars- og kaskoforsikring betalte en årspræmie på 6.655 kr., mens hun for den leasede bil betalte en årspræmie på det halve på 3.296 kr.

Hun blev i telefonsamtale den 2. august 2012, hvor hun ville anmelde en skade, gjort opmærksom på, at der ikke var tegnet kaskoforsikring på bilen, og at Nykredit Forsikring heller ikke ønskede at tegne kaskoforsikring på bilen.

Til trods for denne besked og til trods for, at forsikringstager ifølge sin klage vidste, at leasingselskabet krævede, at der var tegnet kaskoforsikring, gjorde hun ikke noget for at få bilen kaskoforsikret i andet selskab.

Af ovennævnte grunde kan vi ikke tilbyde at dække kaskoskader på bilen."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren havde en bil ansvars- og kaskoforsikret hos selskabet indtil 1/8 2011, hvor selskabet opsagde kaskoforsikringen med henvisning til klagerens skadeshistorik. Bilen blev afmeldt motorregistret i november 2011, hvor klageren leasede den bil klagen vedrører. Det fremgår af sagen, at den leasede bil aldrig har været kaskoforsikret, at selskabet tegnede forsikringen på bilen som følge af oplysning fra Motorregisteret om tilgang af bilen, og at selskabet ikke har modtaget panthaverdeklarationer fra leasingselskaberne. Det fremgår endvidere, at klageren har fået tilsendt tre policer fra selskabet, og at det af dem alle fremgår, at bilen ikke var kaskoforsikret, ligesom det fremgår, at klageren ved telefonisk skadeanmeldelse i august 2012 fik oplyst, at bilen ikke var kaskoforsikret. I oktober 2013 sker der en hærværksskade på klagerens bil, som klageren ønsker dækket over forsikringen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at forsikringsselskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en måde, der kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren burde vide, at forsikringsselskabet ikke ønskede at tilbyde hende kaskodækning på den leasede bil, og at det er klageren – og ikke forsikringsselskabet – der står i retsforhold med leasingselskabet, hvorfor det er hendes ansvar at sikre, at hun opfylder sine forpligtelser i henhold til den aftale, hun har indgået med leasingselskabet.

7. 85.364

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels