Ankenævnet for Forsikring

946/14

Den 8. september 2014 blev i sag nr. 85.560:

xxx xxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft bilforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over selskabets sagsbehandling, herunder rådgivning ydet af en af selskabets ansatte, og at selskabet har opsagt samtlige forsikringer, som klageren har tegnet hos selskabet på nær den lovpligtige autoansvarsforsikring.

Klageren har i klageskemaet af 23/12 2013 oplyst, at han ønsker en uforbeholden undskyldning fra selskabet samt en kompensation på 6.000 kr. for "de ulemper og gener (bl.a. en ødelagt sommerferie), som GF's håndtering af sagen har forårsaget".

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at sagsbehandlingen er foregået korrekt.

Det fremgår af sagen, at klageren den 14/3 2012 var involveret i et færdselsuheld, og at han den 15/3 2012 kontaktede selskabet telefonisk herom. Klageren og selskabet er uenige om, hvorvidt klageren foretog en anmeldelse af ulykken til sin kaskoforsikring eller blot søgte råd og vejledning. Selskabet sendte samme dag en regresmeddelelse til modpartens selskab. Selskabet henvendte sig den 28/3 2012, da skaden var opgjort, på ny til modpartens selskab. Modpartens selskab afviste ved brev af 22/8 2012 selskabets anmodning om regres, med henvisning til at deres part ikke kendte til uheldet og derfor

ikke kunne anerkende ansvaret. I brev af 19/10 2012 oplyste selskabet klageren, at han ville blive opkrævet selvrisiko for kaskoskaden, hvis det ikke var muligt at gennemføre kravet mod modparten. Herefter var der en omfattende mailkorrespondance selskabet og klageren imellem, inden selskabet den 16/5 2013 opgav kravet om betaling af selvrisiko og opsagde samtlige klagerens forsikringer i selskabet på nær den lovpligtige autoansvarsforsikring.

Klageren har i klageskemaet af 23/12 2013 bl.a. anført:

"Klage over: Rådgivning, behandling og opsigelse
Indledningsvis; har jeg været kunde hos GF- forsikring siden 04.05.1993. Jeg har aldrig bedt min GF-bilforsikring om at dække nogen skader, det var heller ikke tilfældet at min forsikring skulle betale for udbedring af nogen skade i denne sag.

Den 14. marts 2012 ved 18 tiden ser jeg en kvinde udvise tydelig hensynsløs adfærd lige opad min parkerede bil og køre væk. Det viser sig at hun har lavet små lakskader på siden af min bil.

Jeg henvender mig til politiet den 15. marts 2012 for jeg havde været så heldig at jeg fik aflæst nummeret på skadevolders køretøj. - Nu forholder det sig ikke således at politiet straks rykker ud med blå blink og sirener i den slags småsager. - Jeg kunne desværre ikke engang få oplyst adressen på skadevolder så jeg kunne kontakte kvinden. Politiet oplyste kun, hvor hun var forsikret.

Hvorfor henvendte jeg mig til forsikringsselskab GF:
Efter min samtale med politiet, havde jeg ingen mulighed for at sætte mig i direkte forbindelse med skadevolder for at høre om hun ville vedstå sig udgiften til udbedring af skaden, for politiet ville ikke udlevere kontaktoplysninger.
Jeg tænkte at jeg prøver lige at ringe direkte til min GF forsikringsrådgiver J. P. først, for det må være hos hende jeg kan få det bedste råd i den foreliggende situation. — Jeg sætter hende ind i situationen; at mit problem er at komme i kontakt med skadevolder for at få afklaret om skadevolder vil erkende og betale for skaderne. - Samtalen ender med at J. P. konkluderer at problemet nemt løses ved at GF tager sig af sagen. J.P.'s klare råd er at anmelde skaden, hvorefter jeg brat bliver stillet om til L. M., som foretager selve registreringen. (Jeg gentager ikke det hele overfor L. M.; for forudsætningerne er jo aftalt med J. P.; at det handler om at få kontakt til skadevolder og få denne til betale udbedringen).

Forventning efter telefonsamtale med GF:
Da jeg lagde røret på efter min samtale med GF var det min klare opfattelse at der forelå en aftale om GF straks ville gå i gang med at tage kontakt til skadevolder og at jeg ville høre fra GF inden de satte udbedring i værk, såfremt skadevolder nægtede at betale udbedringen.
Skaderne på bilen bliver udbedret på værkstedet ugen efter. Jeg hører intet fra GF ifm. reparationen. Da jeg havde fuld tillid til at GF var et seriøst foretagende med kompetente mennesker man kan stole på; regnede jeg selvfølgelig med at GF havde fået fat i skadevolder og at skadevolder havde vedgået sig at betale for udbedringen - Kort sagt sagen var ude af verden.

Hvad gjorde GF:

3. 85.560

Til min store overraskelse modtager jeg et brev fra GF den 19. okt. 2012 (d.v.s. 7 måneder efter), hvor GF oplyser at modparten ikke kender til uheldet og at jeg derfor skal betale min selvrisiko 4.310,00 kr. - Det vil altså sige at GF bare lod skaden udbedre uden at kontakte skadevolder først.

Ikke hvad jeg havde bestilt:
Jeg føler mig ikke forpligtet til at betale den selvrisiko, for jeg henvendte mig ikke til J. P. for at anmelde skaden til udbedring på min kaskoforsikring! Jeg nægter derfor at betale den selvrisiko, hvilket efter en langstrakt korrespondance med GF, hvor GF's skadeafdeling bla. truer mig med inddrivelse gennem deres advokat, ender med at GF den 16. maj 2013 frafalder kravet på selvrisikoen samt påløbne rykkergebyrer, samtidig henviser GF til deres forsikringsbetingelser og siger mig op/ændrer betingelserne med 14 dages varsel.
GF's egen fejl

Det er GF's egen fejl at de står med en regning uden nogen vært til at betale, herfor bærer J. P. den største del af skylden. Jeg havde IKKE bedt hende om at få lavet skaden på min forsikring. - I min optik er der meget stor forskel på om at jeg henvender mig for at søge rådgivning om at få skabt kontakt til skadevolder eller jeg henvender mig for at for at få en skade udbedret på min kaskoforsikring. - Det er fuldstændig hjernedødt af J. P. rådgiver mig om at lade skadeafdelingen hjælpe mig, når hun ved at de først lader skaden udbedre og derefter meget længe efter tager kontakt til skadevolder. Det havde dog ikke været noget problem med den rådgivning såfremt J. P. havde sørget for at taksator fik besked om at skaden ikke måtte udbedres før det var afklaret om skadevolder vedstod sig at betale.

Det er fuldstændig tåbeligt og helt unødvendigt at lade skaden udbedre inden man tager kontakt til skadevolder og får en tilbagemelding fra denne, når det handler om en skadevolder der er stukket af.

Såfremt at GF havde sørget for at indhente skadevolders svar (benægtelsen) før udbedring kunne de straks have kontaktet mig og jeg kunne havde gjort 2 ting som betød GF ikke var kommet til at hænge på regningen:

1. Jeg kunne straks have taget fat i politiet igen og bedt dem om at hjælpe med at løfte bevisbyrden og dermed få skadevolder til at betale. - Der var jo den mulighed så længe skaderne ikke var udbedret (sporene ikke var slettet; at få de to biler ført sammen og prøvet af om skadevolders bildøre ramte skade-punkterne på min bil, samt se om der var matchende spor af skade på skadevolders bil. - Det er også langt sværere at slippe fra at lyve direkte i en personlig konfrontation.
2.. Såfremt at det ikke var lykkedes at få skadevolder til at betale med politiets hjælp kunne jeg have valgt selv at sørge for udbedring af skaden.

I begge ovennævnte tilfælde havde GF ikke efterfølgende stået med en regning uden vært og der havde ikke været nogen tvist og dermed ikke nogen grund til denne klage over GF.

GF har ganske vist forsøgt at smyge sig udenom ved fremlægge 3 lignede sager for mig, hvor det ikke har været mulig at føre bevis for at modparten var ansvarlig for skaden.- Det finder jeg ganske ligegyldigt, for GF behøvede ikke at have sat udbedringen i gang før det bevis forelå. - I det her tilfælde var der heller ingen grund til at udbedre skaderne først. De små lak-grater kunne sagtens have ventet længe på udbedring, været forseglet med et par centimeter vejrbestandig tape indtil skadevolder var gjort ansvarlig.
Intet motiv til at gøre brug af min forsikring:

4. 85.560

Det gav slet ingen mening at drage min kaskoforsikring ind i denne sag. Inden jeg kontaktede GF havde jeg nemlig undersøgt, hvad professionel udbedring af skaden kunne koste, de tal kom slet ikke op i nærheden af min selvrisiko. - Såfremt det ikke var lykkedes at få skadevolder til at betale, ville jeg have valgt "En gør det selv reparation", hvilket jeg kunne have gjort på et par timer for omkring 100 kr. i materialer for det var trods alt ganske små lak skrammer.

Væsentlig mangel i J.P.'s rådgivning
J. P. gav mig ingen information om at GF først lod skaden ud bedre og først længe efter tog kontakt til skadevolders forsikringsselskab, for så havde jeg selvfølgelig sagt fra! - Det var jeg aldrig gået med til.

GF's skyld at skadevolder slap for at stå til regnskab
Jeg meget utilfreds med GF's uduelige håndtering af denne sag.
GF har gjort mig en kæmpe bjørnetjeneste, for GF gjorde nøjagtig det stik modsatte af det jeg henvendte mig for: I stedet for at hjælpe mig med at få styr på skadevolder, hjalp de skadevolder med at slippe for at stå til ansvar. - I min optik er der 2 skadevoldere i den her sag: Den første er hende der lavede skaderne og den anden skadevolder er GF som hjalp hende, som gjorde skaden meget meget værre bla. ved at opsige mine forsikringer. - Fælles for begge skadevoldere er at de er stukket af fra deres misgerninger og ansvar.

GF's hjælp har gjort meget skade
Udover at skadevolder nu kan grine af mig fordi GF hjalp hende med at slippe for at betale for sine gerninger, har jeg brugt og spildt en masse tid på korrespondere med GF.
Endvidere har jeg måttet bruge en masse tid og krudt på at få tegnet nye forsikringer.
Sidst og ikke mindst ødelagde, GF's opsigelse af mine forsikringer, planer om en bilferie til udlandet. Jeg kunne ikke risikere at køre på bilferie i udlandet eller nogen som helst andre steder eller forlade mit hjem uden at være ordenligt forsikret.

Opsummering:
Der var en med sikkerhed kendt skadevolder.
Min henvendelse til GF handlede om at få fat på den skadevolder.
J. P.'s rådgivning var vildledende, forkert og mangelfuld.
J. P. sørgede ikke for kollegaerne tog kontakt til skadevolder før udbedring blev iværksat. GF inddrog mig ikke rettidig skadebehandlingsprocessen.
GF fratog mig muligheden for at løfte bevisbyrden, ved at udbedre skaden fjernede GF sporene. GF fratog mig muligheden for at kontakte politiet igen, mens sagen stadig var frisk.
GF fratog mig muligheden for selv at lade skaden udbedre langt billigere.
GF hjalp skadevolder med at slippe for at stå til ansvar.
GF smed mig ud som følge af fejl de selv havde begået.

Jeg skal bede ankenævnet om at forholde sig til følgende:
1. J. P.'s rådgivning. Var J. P.'s rådgivning korrekt?
2. Har J. P.'s chef: K. N. ret i at J. P. ikke har et ansvar for sin rådgivning?
3. Rækkefølgen i skadebehandlingen. Er det nødvendig at udbedre en skade for at komme i kontakt med gerningskvinden?
4. Er det i orden at GF opsiger mine forsikringer i utide med 14 dages varsel.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg forventer at få den uforbeholdne undskyldning af GF som jeg bad om inden de smed mig ud af selskabet.

5. 85.560

En kompensation fra GF på 6.000,00 kr. for de ulemper og gener (bl.a. ødelagt sommerferie) som GF's håndtering af sagen har forårsaget vil ikke være for meget som et lille plaster på såret."

Selskabet har i brev af 22/1 2014 til nævnet redegjort for sagsforløbet samt anført:

"Af klagen til Ankenævnet for Forsikring fremgår det, at kunden ønsker at opnå en uforbeholden undskyldning samt en kompensation for ulemper og gener.

Selskabet fastholder, at sagen er behandlet korrekt. Det er [klageren] selv, der har igangsat reparationen. Det er selskabet opfattelse, at [klageren] ikke har været interesseret i at indgå i mundtlig dialog i sagen og at mailkorrespondancen blot har trukket sagen i langdrag.

Selskabet vil derfor ikke imødekomme [klagerens] krav."

Klageren har ved brev af 16/2 2014 til nævnet gentaget sine synspunkter, herunder at det var selskabet og ikke ham, der indgik reparationsaftalen med værkstedet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

Selskabet har i brev af 16/5 2013 til klageren bl.a. anført:

"Grundet uoverensstemmelser ved sagens afslutning, der hverken er til gavn for dig eller GF Forsikring, har selskabet valgt, at annullere den fremsendte opkrævning på selvrisiko.

Samtidig vil GF Forsikring gøre brug af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.og opsige kaskoforsikringen for din bilforsikring med policenummer ...084. Eventuel panthaver vil ligeledes få meddelelse om, at kaskoforsikringen er ophørt.

Under henvisning til ovenstående, er din fremtidige ansvarspræmie på trin 2 kr. 5044,- (indeks 2013) og selvrisiko kr. 1794,- (indeks 2013).

Ovennævnte ændringer i dine forsikringsvilkår sker med virkning 14 dage fra brevdato. Ny forsikringspolice fremsendes særskilt.

Såfremt du ønsker at opsige din bilforsikring i GF Forsikring jf. betingelsernes punkt 4.2, er selskabet indstillet på at lade dette ske omgående.

Opsigelse af Autoulykkesforsikring
Med henvisning til pkt. 9.1 i forsikringsbetingelser nr. 19-3, skal vi meddele, at GF Forsikring opsiger din Autoulykkesforsikring med policenummer ...634 pr. 01.08.13.

Såfremt du ønsker at opsige din Autoulykkesforsikring i GF Forsikring, er selskabet indstillet på at lade dette ske omgående.

Opsigelse af Familiens Basisforsikring

6. 85.560

Med henvisning til pkt. 17.1 i forsikringsbetingelser nr. 35-2, skal vi meddele dig, at GF Forsikring opsiger din Familiens Basisforsikring med policenummer ...106 pr. 01.08.13.

Såfremt du ønsker at opsige din Familiens Basisforsikring i GF Forsikring, er selskabet indstillet på at lade dette ske omgående."

I forsikringsbetingelserne til klagerens bilforsikring hedder det bl.a.:

"4. Forsikringens varighed og opsigelse
…
4.2 Efter enhver skade er både forsikringstageren og GF Forsikring indtil en måned efter skadens afslutning berettiget til at opsige forsikringen med 14 dages varsel."

I forsikringsbetingelserne til klagerens autoulykkesforsikring er bl.a. anført:

"9. Forsikringens ikrafttræden og varighed
9.1. Forsikringen gælder for etårige perioder og kan af forsikringstageren eller GF-FORSIKRING opsiges skriftligt med mindst en måneds varsel til en hovedforfaldsdag. Hovedforfaldsdagen er anført på policen."

I forsikringsbetingelserne til klagerens familieforsikring hedder det bl.a.:

"17. Forsikringens varighed og opsigelse
17.1. Forsikringen er tegnet for etårige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb."

Det fremgår af klagerens forsikringsoversigt at hans autoulykkesforsikring og familieforsikring har hovedforfald 1/8.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 14/3 2012 var involveret i et færdselsuheld, der medførte en mindre skade på hans bil, og at han den 15/3 2012 kontaktede selskabet telefonisk herom. Selskabet har herved anført, at det var klageren selv, der igangsatte reparationen af bilen Selskabet sendte samme dag, som klageren henvendte sig til selskabet om skaden, en regresmeddelelse til modpartens selskab. Selskabet henvendte sig den 28/3 2012, da skaden var blevet opgjort, på ny til modpartens selskab.. Modpartens selskab afviste ved brev af 22/8 2012 selskabets anmodning om regres, med henvisning til at deres part ikke kendte til uheldet og derfor ikke kunne anerkende ansvaret.

7. 85.560

I brev af 19/10 2012 oplyste selskabet klageren, at han ville blive opkrævet selvrisiko for kaskoskaden, hvis det ikke var muligt at gennemføre kravet mod modparten. Herefter var der en omfattende mailkorrespondance mellem selskabet og klageren, inden selskabet den 16/5 2013 opgav kravet om betaling af selvrisiko og – på nær den lovpligtige autoansvarsforsikring – opsagde samtlige klagerens forsikringer i selskabet.

For så vidt angår uenigheden mellem klageren og selskabet om, hvorvidt klageren foretog en egentlig anmeldelse af kaskoskaden eller blot søgte råd og vejledning, finder nævnet efter en gennemgang af sagen, at selskabet var berettiget til at lægge til grund, at der var tale om en egentlig anmeldelse af skaden, hvilket også er det sædvanlige, når man retter henvendelse til sit forsikringsselskab i en situation, hvor der er sket skade på ens bil. Klageren har således ikke har bevist, at han blot søgte råd og vejledning, eller at han aftalte med selskabet, at udbedringen af skaden blev gjort betinget af, at den ansvarlige modparts ansvarsforsikring anerkendte skaden.

Nævnet har vurderet selskabets sagsbehandling og finder ikke anledning til at kritisere denne. Nævnet kan allerede derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist klagerens krav om erstatning eller godtgørelse.

Hvad angår selskabets opsigelser af klagerens forsikringer finder nævnet, at selskabet i henhold til kaskoforsikringsbetingelsernes punkt 4.2, autoulykkesforsikringsbetingelsernes punkt 9.1 og familieforsikringsbetingelsernes punkt 17.1 har været berettiget til at opsige klagerens forsikringer som sket.

8. 85.560

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels