Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 86265:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring med kaskodækning i Codan Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en anmeldt og dækningsberettiget kaskoskade.

Selskabet har opkrævet selvrisiko under henvisning til policens og forsikringsbetingelsernes vilkår herom, og under henvisning til at klageren ikke har udvidet sin dækning med selvrisikoforsikring.

Klageren har i tillæg til klageskemaet af 20/5 2014 anført:

> "Der henvises til den vedlagte mail korrespondance mellem Codan og klager, som beskriver hele forløbet i sagen.
>
> For en god ordens skyld henledes opmærksomheden på Codans konklusion, hvoraf det fremgår, at Codan efter deres opfattelse har kontaktet og vejledt klager omkring tegning af en tillægsforsikring, hvorfor de herefter anser dem berettiget til at opkræve selvrisiko.
>
> Som det fremgår af mail korrespondancen har vi tidligere afvist at den påståede kontakt og heraf rådgivning/vejledning har fundet sted som anført.
>
> Lagt til grund at der er sket den påståede rådgivning/vejledning er det altid den erhvervsdrivende alias Codan, som har bevisbyrden for at en individuel forhandling/rådgivning har fundet sted jf. rets- og domspraksis.
>
> Det formodes derfor at der foreligger dokumentation herpå eventuelt i form af en underskrevet skrivelse på den påståede vejledning.

I modsat fald anses der ikke udført den påståede rådgivning eller vejledning, hvorefter Codan ikke er berettiget til at opkræve selvrisiko.

Såfremt sagen afgøres til ugunst for klager anmodes der om en stillingstagen til om klager kan gøre brug af sin retshjælpsforsikring i forbindelse advokatudgifter i forbindelse med indbringelse af tvisten for retten."

Selskabet har i brev af 12/6 2014 til nævnet heroverfor anført:

"Forsikringstageren anmeldte d. 10.10.13, at der var sket hærværk på den forsikrede bil. Der var på samme tidspunkt sket hærværk på en række andre biler. Vi oplyste. At der vil blive opkrævet selvrisiko, men at denne vil blive tilbagebetalt, hvis der opnås erstatning fra gerningsmanden.

Vi har med brev af 10.10. fremsendt prognosebrev, der ligeledes indeholdt oplysning om selvrisikoopkrævning.

I brev af 22.10. har vi orienteret forsikringstageren om, at skaden nu er færdigbehandlet, at skadeudgiften udgjorde 14.228,15 kr., og at vi vil opkræve selvrisiko. Endvidere var atter vedlagt et prognosebrev.

Forsikringstagerens far har gjort indsigelse over afgørelsen og henvist til, at gerningsmanden er anholdt og har erkendt at have udøvet hærværket.

Vi har i mail af 05.11. gjort opmærksom på, at forsikringstageren ikke har tegnet tillægsdækning, og at der derfor opkræves selvrisiko, selvom gerningsmanden er pågrebet.

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Forsikringen er tegnet med en generel selvrisiko på 10.780 kr. ved enhver ansvars- og kaskoskade.

I punkt 5.2 i Fællesbestemmelser for Volkswagen Trinbilist forsikring anføres en række situationer, hvor der ikke vil blive opkrævet selvrisiko. Den aktuelle situation er ikke nævnt som en friskade i dette punkt.

Hvis der var tegnet Selvrisikodækning, ville forsikringstageren ikke blive opkrævet selvrisiko, selvom den ansvarlige skadevolder ikke var i stand til at betale skadebeløbet.

Forsikringstageren gør gældende, at han ikke har modtaget underretning om muligheden for at tegne den omtalte tillægsdækning. I kommentar hertil skal vi oplyse, at det udtrykkeligt fremgår af policeforsiden, at der ikke er tegnet selvrisikodækning.

Forsikringen blev oprindelig indtegnet via automobilforhandler til en særpris de første 3 måneder. Det er vores forretningsgang at kontakte kunden med henblik på at aftale om forsikringen efter udløbet af denne periode ønskes fortsat, og i bekræftende fald med hvilken dækning.

Vi har noteret, at en salgsmedarbejder i Codan d. 31.5.2012 havde en samtale med forsikringstageren. Den pågældende medarbejder kan ikke huske den præcise ordveksling, men

han er sikker på, at han har oplyst om selvrisiko og tilvalgsmuligheder, således som han altid gør ved kundekontakter.

Herudover skal vi bemærke, at det fremgår tydeligt af Codans hjemmeside, www.codan.dk, at der er mulighed for at tegne selvrisikodækning, samt betydningen af denne dækning.

Codan har ikke pligt til at føre retssag mod gerningsmanden. Vi har imidlertid forsøgt at inddrive beløbet, hvilket ikke er lykkedes på nuværende tidspunkt. Hvis beløbet bliver betalt, vil vi naturligvis tilbagebetale selvrisikoen til forsikringstageren og ændre præmietrin i overensstemmelse hermed.

Vi må således fastholde, at forsikringen er tegnet med generel selvrisiko ved enhver ansvars- og kaskoskade, at der ikke er tegnet selvrisikodækning, og at Codan heller ikke på andet grundlag har fraskrevet sig retten til at opkræve selvrisiko."

Nævnets sekretariat har i brev af 25/3 2015 til selskabet anført:

"Det fremgår af policen (udskrevet 4/7 2012), at der ved enhver ansvars- og kaskoskade gælder en selvrisiko på 6.468 kr. Det fremgår imidlertid af Deres breve af 10/10 2013 og 22/10 2013 til klageren, at klageren er blevet opkrævet en selvrisiko på 10.977 kr. og af Deres brev af 12/6 2014 til os, at forsikringen er tegnet med en generel selvrisiko på 10.780 kr. Vi skal bede Dem redegøre for størrelsen af den opkrævede selvrisiko.

Vi skal endvidere bede Dem indsende eventuel dokumentation, De måtte have på, om klageren er blevet telefonisk kontaktet af Codan ca. 2-3 mdr. efter, han tegnede forsikringen gennem forhandleren, sådan som det fremgår af mail af 6/1 2014 fra … til klagerens far (mailkorrespondancen er vedlagt i kopi)."

Selskabet har i brev af 7/4 2015 til nævnet hertil anført:

"I besvarelse heraf kan vi oplyse, at forsikringstageren d. 04.07.2012 fik tilsendt en police, hvoraf fremgik, at den helårlige præmie udgjorde 16.211 kr. og selvrisikoen udgjorde 6.468 kr. Policevilkårene var en fortsættelse af den forsikring, der blev tegnet via bilforhandleren, og som var gældende i perioden fra bilens indregistrering d. 24.04.2012 og de følgende 3 måneder.

Umiddelbart efter - d. 11.07. - blev vi kontaktet telefonisk af forsikringstageren. Vi ændrede herefter forsikringen således, at den helårlige præmie i stedet udgjorde 7.935 kr. og selvrisikoen 10.780 kr. Policen blev fremsendt til forsikringstageren d. 12.07.2012, og vi har ikke efterfølgende modtaget nogen henvendelse fra ham, udover 2 skadeanmeldelser.

Det skal pointeres, at vi ikke kunne tilbyde den lave selvrisiko i kombination med den lave præmie.

Dette er baggrunden for, at vi har opkrævet en selvrisiko på 10.977 kr. i forbindelse med hærværksskaden indtruffet d. 10.10.2013. Det skal i den forbindelse bemærkes, at differencen mellem de 10.977 kr. og de 10.780 kr. skyldes indeksregulering, jf. punkt 10.1 i forsikringens fællesbestemmelser.

Ankenævnet forespørger til dokumentation for, at Codan har kontaktet forsikringstageren 2-3 måneder efter, at forsikringen blev tegnet gennem forhandleren. Vi har desværre ikke mu-

lighed for at fremlægge en sådan dokumentation. Vi kan imidlertid dokumentere, at forsikringstageren har kontaktet os d. 11.07.2012. dvs. efter modtagelsen af policen udstedt d. 04.07.2012, hvorefter policen som anført blev ændret til lavere præmie, men højere selvrisiko. Forsikringstageren har efterfølgende betalt denne lave præmie.

Vi skal som følge af den manglende dokumentation efter omstændighederne erklære os indforstået med i den aktuelle skadesag at nedskrive selvrisikoen til kr. 6.468, hvilket beløb vi må fastholde, jf. vores brev af 12.06.2014 til Ankenævnet. Fremover vil der imidlertid gælde den høje selvrisiko, medmindre forsikringstageren ønsker at ændre vilkårene - i så fald skal vi opfordre ham til at kontakte os."

Selskabet har i brev af 4/7 2012 til klageren blandt andet skrevet:

"For ca. 2 måneder siden købte du sammen med din nye bil en bilforsikring til særpris. Forsikringen er udviklet af Codan i samarbejde med din bilforhandler for at tilbyde en forsikring, der er tilpasset netop dig. Nedenfor kan du se hvilke dækninger forsikringen omfatter, som gerne skulle stemme overens med det du aftalte med vores servicemedarbejder, da du blev kontaktet af Codan.

Er du mod forventning ikke blevet kontaktet af Codan, har vi forgæves forsøgt at kontakte dig og nedenstående dækninger og prisen på policen vil derfor muligvis være forkert. I dette tilfælde bedes du hurtigst muligt kontakte Codans Service Center på telefon 33 55 25 44
Forlæng nu og behold en forsikring tilpasset netop dine behov

Du får her muligheden for at beholde en meget attraktiv bilforsikring bestående af Ansvars- og Kaskodækning.

Derudover har du automatisk **Førerpladsdækning**, som dækker bilens fører ved soloulykker. Det er normalt en dækning, du skal købe ekstra.

Forsikringen inkluderer desuden følgende unikke dækning, som du kun kan få til denne forsikring:

- **Maskinskadedækning**, som er en ekstra forsikring af motoren, der dækker, når fabriksgarantien udløber.
- **Udvidet nyværdierstatning**, som giver dig en erstatning, der svarer til din bils nyværdi i tilfælde af totalskade inden for 2 år efter første indregistrering.
- **Erstatningsbildækning** hvor du altid er sikret en lånebil fra en autoriseret forhandler, hvis din egen bil er til reparation.

Sådan forlænger du din Volkswagen Trinbilist Forsikring
For at beholde din bilforsikring, skal du blot betale forsikringen når du modtager girokortet eller via PBS.

Vi har vedlagt din police, hvor du også kan se den årlige præmie. Hvis du mod vores forventning ikke ønsker at beholde forsikringen, skal du ringe til os på 33 55 25 44 eller skrive på vw.privat@codan.dk.

Du er altid velkommen til at kontakte os på 33 55 25 44, hvis du har spørgsmål."

Klagerens far har i mail af 1/11 2013 til selskabets klageansvarlige anført:

"På vegne af [klageren] skal jeg hermed præcisere, at omhandlende skade er opstået i forbindelse med et serie hærværk forøvet på flere biler i samme gade. Gerningsmanden blev anholdt af politiet på fersk gerning og har erkendt den udøvede hærværk på bilerne Der henvises til …politi, journal nr. …13. Jeg stiller mig derfor uforstående overfor, at der er fremsendt en opkrævning på selvrisiko, hvorfor jeg skal anmode om en henvisning til hjemmelsgrundlaget herfor. Jeg går ud fra, at der er sket en fejl, hvorfor der ikke vil ske betaling af fremsendte indbetalingskort."

Selskabets klageansvarlige har i mail af 5/11 2013 til klagerens far hertil anført:

"Din søns kaskoforsikring indeholder ingen bestemmelser om, at der ikke skal betales selvrisiko ved seriehærværk, og vi har ingen forpligtelse til at køre en sag mod gerningsmanden for selvrisikobeløbet.

Havde din søn tegnet en selvrisikodækning som supplement til sin kaskoforsikring, skulle der ikke betales selvrisiko, hvis gerningsmanden var ude af stand til at betale.

Det fremgår af din søns police, at der ikke er tegnet denne tillægsdækning.

Vi skal derfor anmode om, at selvrisikobeløbet betales straks."

Klagerens far har i mail af 11/11 2013 til selskabets klageansvarlige bl.a. anført:

"Inden vi lader sagen køre videre i systemet anmoder jeg derfor om at se dokumentation for, at min søn er blevet vejledt om denne forsikring, herunder dokumentation for en fraskrivelse heraf i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Vi har talt med VW i …, hvor bilen blev købt som en pakke sammen med Codans forsikring. Sælgeren kender intet til den forsikring, som du nævner i dit svar."

Selskabets klageansvarlige har i mail af 6/1 2014 til klagerens far heroverfor bemærket:

"Nedenfor kan du se svaret fra vor salgsafdeling, og deres konklusion er, at vor kunde er blevet vejledt, hvorfor vi fastholder at vi er berettiget til at opkræve selvrisiko i denne sag.

Opkrævningen har været stillet i bero.

Hvis I vælger at gå videre med sagen til Ankenævnet for Forsikring, vil der ikke blive opkrævet selvrisiko før der foreligger en afgørelse fra Ankenævnet.

Kommentarer fra vor Salgsafdeling:
Jeg har læst klagen igennem, og jeg mener at kunden har haft alle muligheder for at ændre. Den stammer tilbage fra 2012, hvor vi kørte prøve forsikring, og der fik man en pakke hvor de betalte 500 kr. for de første 3 måneder og derefter ringer vi til kunden før de 3 måneder er slut og evt. forlænger aftalen.

Kunden har modtaget et certifikat hos forhandler og derefter har modtaget policer fra os hvor der både står selvrisiko på 10.000 kr. og årlig - præmie.
Jeg mener ikke der er ydet forkert rådgivning her."

Klagerens far har i mail af 16/1 2014 til selskabets klageansvarlige hertil bl.a. anført:

> "Intet, absolut intet af det er korrekt. Det gør mig ondt, at et så velrenommeret og anerkendt firma som Codan anvender direkte løgne overfor en kunde. Min søn har på intet tidspunkt hverken talt med en medarbejder fra Codan eller fået tilsendt noget udover det første brev efter købet af bilen. Det med de første 3 måneder og kr. 500.- er ingenlunde rigtigt. Vi ærgrer os over, at der ikke fra salgsafdelingen fremgår et navn, som vi evt. i en kommende retssag kunne indkalde som vidne. Vi ser frem til, at Codan kan dokumentere det af salgsafdelingen oplyste.
> …
> Min advokat vil desuden gerne have, at I skriftligt tilkendegiver, at vi kan bringe Retshjælpen i spil mod et kommende sagsanlæg mod min søn."

Af police udskrevet 4/7 2012 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring omfatter:	**Dækninger:**	**I kraft fra:**
	Ansvarsdækning	24.07.2012
	Kaskodækning inkl. retshjælp	24.07.2012
	Udvidet nyværdidækning	24.07.2012
	Maskinkaskodækning	24.07.2012
	Førerpladsdækning	24.07.2012
	Erstatningsbildækning	24.07.2012
Din forsikring omfatter ikke:	Delkaskodækning	
	Selvrisikodækning	
	Trinsikring	
	Udvidet Trinsikring	
	Bilulykkedækning	
	Vejhjælp	
Selvrisiko:	Ved enhver ansvars- og kaskoskade	6.468 kr.

…

Præmiebetaling og indeksregulering:

…

Den helårlige præmie er ved policens udstedelse 16.211 kr."

Af police udskrevet 12/7 2012 fremgår bl.a.:

"

Din forsikring omfatter:	**Dækninger:**	**I kraft fra:**
	Ansvarsdækning	24.07.2012
	Kaskodækning inkl. retshjælp	24.07.2012
	Førerpladsdækning	24.07.2012
	Erstatningsbildækning	24.07.2012
Din forsikring omfatter ikke:	Delkaskodækning	
	Selvrisikodækning	
	Trinsikring	
	Udvidet Trinsikring	
	Bilulykkedækning	

7. 86265

Vejhjælp

Selvrisiko Ved enhver ansvars- og kaskoskade: 10.780 kr.

…

Præmiebetaling og indeksregulering:

…

Præmie er beregnet på grundlag af summarisk lønindeks 169,23 og indeksreguleres en gang om året.

Den helårlige præmie er ved policens udstedelse 7.935 kr."

Af forsikringsbetingelserne tilhørende policen af 12/7 2012 fremgår bl.a.:

"**5 Hvad gælder omkring selvrisiko?**

5.1 Hvad er selvrisiko?

Selvrisiko er den del af en skade, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen, og den kan opkræves på samme måde som din præmie. Hvis Codan har lagt et selvrisikobeløb ud, opkræver vi beløbet hos dig.

…

5.2 Du skal ikke betale selvrisiko ved disse skader:

1. Skader, hvor Codan skal betale erstatning til føreren af et andet motorkøretøj for personskade efter færdselslovens §103 stk. 1, når den ansvarlige for det køretøj, der er forsikret i Codan, er uden skyld i skaden efter færdselslovens §103 stk. 2.
2. Skader, der er forvoldt af en kendt skadevolder, hvis den pågældendes erstatningsansvar bortfalder efter reglerne i lov om erstatningsansvar.
3. Skader, der erstattes i henhold til redningsforsikringen (det røde kort).
4. Skader, der sker, mens bilen er overdraget til reparatør, forhandler el. lign., medmindre den pågældende er ansvarlig for skaden. I det tilfælde opkræves eller fradrages selvrisikobeløbet hos den pågældende.
5. Skader, der sker, efter at bilen er overdraget til en ny ejer, i op til 3 uger efter ejerskiftet. Codan opkræver selvrisiko-beløbet hos den nye ejer.
6. Ansvarsskader, der sker efter tyveri af bilen. Hvis bilen er dækket af en kasko- eller delkaskodækning, er der selvrisiko ved skade på bilen, medmindre der er tegnet selvrisikodækning.

…

10 Hvordan indeksreguleres forsikringssummer og præmier?

10.1 Indeksregulering af 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."

8. 86265

Nævnet udtaler:
Klageren anmeldte den 10/10 2013, at der havde været udøvet hærværk på den forsikrede bil. Selskabet dækkede skaden, hvilket beløb sig til 14.228,15 kr. i alt og opkrævede ved brev af 22/10 2013 selvrisiko.

Det fremgår af klagerens police af 12/7 2012, at der ved enhver ansvars- og kaskoskade vil blive opkrævet en selvrisiko på 10.780 kr. Selskabet har over for nævnet erklæret sig indforstået med at nedskrive selvrisikoen i denne konkrete sag til 6.468 kr., som var den selvrisiko, der var aftalt ved policen af 4/7 2012.

Under henvisning til det i policen anførte, og idet den konkrete skadesårsag ikke er opregnet som selvrisikofri i forsikringsbetingelsernes punkt 5.2, finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at opkræve selvrisiko.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar ved under telefonisk rådgivning af klageren ikke at have oplyst om muligheden for at tegne en tillægsforsikring mod selvrisiko. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at begge policer, der er henholdsvis dateret 4/7 2012 og 12/7 2012, indeholder oplysning om størrelsen af klagerens selvrisiko samt angiver, at forsikringen ikke dækker selvrisikodækning.

For så vidt angår retshjælpsdækning til en eventuel retssag mod selskabet henvises klageren til at indgive begæring herom, idet nævnet kun behandler klager over forsikringsselskabers afgørelser.

9. 86265

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels