Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87851:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har opkrævet hende selvrisiko for et skadetilfælde, som hendes eksmand har foranlediget udbedret, og at ristorno blev udbetalt til hendes eksmand.

Selskabet har i sin afgørelse blandt andet henvist til, at klageren som forsikringstager hæfter over for selskabet, og at hendes eksmand var registreret som betaler af forsikringerne, hvorfor han havde krav på ristorno.

I klageskema af 17/3 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
>
> Sagen drejer sig om en skade som min eks mand har lavet på min bil i December 2013. På daværende tidspunkt har vi været separet siden november 2011. Min eks mand har haft bilen siden vi blev separeret. Der skal oplyses at siden separation i November 2011, har min eks mand har haft bilen som ene bruger - han har også betalt alle udgifter vedr bilen.
> Forsikringen står dog alene i mit navn.
> Jeg har under opfordring fra min eks mand anmeldt skaden den 3.1.2014. Da jeg oplyste min eks mand at der var en selvrisiko på 3161,- dkr som skulle betales, ville han ikke have bilen repareret. Det oplyste jeg også til forsikringsselskabet i Februar 2014. Dermed var den sag for mig afsluttet.
> Den 19.05.2014 modtog Tryg en ny taksatorrapport - uden at jeg blev informeret omkring det og uden at jeg overhoved har givet tilladelse til det ! Dertil kommer, at Tryg igen uden at informere mig, betaler for denne skade til en bilforhandler som min eks mand havde

valgt at bruge til at reparere bilen. Først da jeg modtog girokortet fra Tryg på selvrisikoen blev jeg opmærksom på denne ny forsikringssag.
Jeg har siden da klaget over dette girokort fra Tryg. Under flere telefonsamtaler med forskellige Tryg medarbejder får jeg også oplyst at Tryg har haft flere samtaler direkte med min eks mand - uden mit kendskab og uden min accept! Alle disse samtaler er skrevet ned som en lille rapport hos Tryg. Jeg har bedt om diverse udskrifter som jeg også har modtaget pr mail. Da min eks mand solgte bilen, ringede han igen til Tryg uden min viden-her forlangte han den overskyldende forsikringssum skulle udbetales direkte til ham ! Også her har jeg indhentet en kopi fra denne samtale fra en Tryg medarbejder og min eks mand. Medarbejder skriver også i dette notat at de har oplyst at pengene egentlig skulle betales til mig som forsikringstager - men alligevel udbetaler Tryg det overskyldende beløb direkte til min eks mand. Jeg har i utallige mails skrevet til Tryg at jeg ikke vil acceptere dette girokort på selvrisikoen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå at Tryg trækker dette girokort tilbage. Jeg står som forsikringstager og jeg har ikke givet min accept at bilen skulle repareres. Jeg er forundret over hvordan et forsikringsselskab kan have direkte kontakt til min eks mand - igen uden at jeg vidste noget om det og uden at jeg er blevet informeret! Da jeg mener at Tryg ikke handler korrekt og har misbrugt min tillid til dem som forsikringstager fordi de direkte har haft kontakt med min eks mand som ikke står i et forsikringsforhold med dem.

I selskabets brev af 13/4 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog en taksatorrapport vedrørende en frontskade d. 30. december 2013 og bad samme dag vores kunde kontakte os for anmeldelse af skaden.

Vores kundes eksmand kontaktede os telefonisk d. 3. januar 2014 og oplyste, at skaden var sket i forbindelse med påkørsel af et rådyr.

Vores kundes eksmand oplyste endvidere, at han havde været fører af bilen og at han i øvrigt havde overtaget ejerskabet af bilen efter separationen. Da vores kunde fortsat stod som forsikringstager og ejer/bruger af bilen, bad vi vores kundes eksmand foranledige, at vores kunde kontaktede os for bekræftelse af anmeldelsen. Vi gjorde desuden vores kundes eksmand opmærksom på, at bilen skulle omregistreres til ham hurtigst muligt.

Vores kunde kontaktede os telefonisk d. 3. januar 2014 på foranledning af hendes eksmand, som havde oplyst at hun som forsikringstager skulle kontakte os. Dette anså vi som en bekræftelse på eksmandens anmeldelse af skaden.

I brev af 3. februar 2014 til vores kunde gjorde vi opmærksom på, at bilen endnu ikke var omregistreret.

Taksatorrapporten var lavet som en straksafregning med angivelse af, at bilen var færdigrepareret d. 30. januar 2014. Reparationsudgiften på 8.827,33 kr. blev derfor sat til udbetaling og opkrævning af selvrisiko på 3.161,00 kr. blev fremsendt til vores kunde d. 6. februar 2014.

Vores kunde kontaktede os telefonisk d. 12. februar 2014 og oplyste, at bilen endnu ikke var repareret. Hun ville undersøge med eksmanden hvilket aftale der var indgået med værkstedet og derefter melde tilbage til os.

Den 20. februar 2014 kontaktede vores kundes eksmand os telefonisk. Han oplyste, at han alligevel ikke ønskede at få bilen repareret, fordi han overvejede at sælge bilen. Såfremt salget ikke gik igennem og bilen alligevel skulle repareres, ville han kontakte os igen.

I brev af 20. februar 2014 informerede vi vores kunde om samtalen med eksmanden.

Den 25. marts 2014 konstaterede vi at bilen fortsat var registreret til vores kunde og vi erindrede således om at bilen skulle omregistreres til rette ejer/bruger.

Vores kundes eksmand kontaktede os telefonisk igen d. 28. marts 2014 og oplyste, at sikkert ville blive solgt. Vi gjorde det igen klart, at bilen skulle omregistreres såfremt et salg ikke var nært forestående.

Vi modtog en ny taksatorrapport d. 22. maj 2014. Bilen var besigtiget d. 19. maj 2014 og rapporten stemte i øvrigt overens med den tidligere taksatorrapport fra 30. december 2013. Bilen var fortsat registreret til vores kunde og vi fandt således ikke anledning til at afvise taksatorrapporten.

I mail af 9. juni 2014 fremsendte vores kunde en bekræftelse fra SKAT på, at bilen var omregistreret d. 22. maj 2014.

Eftersom bilen på ny var besigtiget mens den var registreret til vores kunde, betalte vi for reparationen og der blev fremsendt et nyt girokort på selvrisiko til vores kunde.

I mail af 13. august 2014 gjorde vores kunde opmærksom på at ristorno i forbindelse med omregistreringen var sendt til hendes eksmand, hvorfor hun ikke ville betale den opkrævede selvrisiko. Vores kundes eksmand havde været opført som betaler på policen, hvilket var årsagen til, at ristorno var udbetalt til ham.

Vi gjorde vores kunde opmærksom på, at vi godt kunne sende en opkrævning til hendes eksmand, men eftersom forsikringsaftalen var indgået med hende, så ville vi, såfremt eksmanden ikke betalte opkrævningen, sende en ny opkrævning til hende.

I mail af 4. september 2014 oplyste vores kunde, at hendes eksmand havde bekræftet, at han ville betale selvrisikoen.

Eksmanden kontaktede os telefonisk d. 22. oktober 2014 og oplyste, at han ikke agtede at betale opkrævningen. Det var godt nok ham, der havde forvoldt skaden, men han havde solgt bilen og havde haft et tab på ca. 30.000 kr. i den forbindelse. Han mente derfor ikke, at det var fair, hvis han også skulle betale selvrisiko.

I mail af 31. oktober 2014 informerede vi vores kunde om, at opkrævning af selvrisiko ville blive fremsendt på ny.

Vores kunde kontaktede os samme dag. Hun ærgrede sig over, at hendes eksmand kunne slippe for at betale selvrisiko, når nu det var ham der havde forvoldt skaden. Vi forklarede igen, at hun havde stået både som ejer/bruger og forsikringstager, hvorfor vi rent juridisk ikke havde mulighed for at gå efter eksmanden, når han nægtede at betale opkrævningen.

Ultimo november 2014 bad vores kunde om aktindsigt vedrørende den mundtlige korrespondance i sagen. En oversigt over alle notater i sagen blev sendt til hende i mail af 28. november 2014.

Vores kunde fremsendte d. 6. januar 2015 en klage til skadeafdelingen over håndteringen af sagen. Hun mente, at skaden var blevet annulleret i februar 2014, hvorfor vi ikke havde ret til at betale for reparationen i maj 2014.

I skadeafdelingens besvarelse af klagen blev der gjort opmærksom på, at vores kundes eksmand i februar 2014 havde oplyst, at han ville vende tilbage når og hvis bilen skulle repareres. Vores kunde blev orienteret om denne henvendelse i brev af 20. februar 2014.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen ved mail af 18. februar 2015. Klagen blev besvaret d. 26. februar 2014 og der blev ikke fundet anledning til at ændre afgørelsen.

Konklusion
Vores kunde har telefonisk bekræftet anmeldelse d. 3. januar 2014. Vi har gennem hele forløbet orienteret hende omkring vores samtaler med hendes eksmand. Vi har ligeledes gentagne gange oplyst, at bilen skulle omregistreres til eksmanden, da vores kunde stod som ejer/bruger og forsikringstager og der ydermere var ejerpantebrev i vores kundes navn.

Senere i forløbet har vores kunde oplyst, at hendes eksmand overtog bilen i sommeren 2011, men havde nægtet at omregistrere bilen til eget navn. Forsikringen har altid været noteret med vores kunde som forsikringstager og eksmanden som betaler. Det er derfor også naturligt, at den overskydende præmie tilbagebetales til ham, da bilen omregistreres.

Vores kunde mener, at vi har begået en fejl i forbindelse med vores korrespondance med hendes eksmand og at vi har oprettet en ny sag uden hendes viden i maj 2014. Som tidligere nævnt har vores kunde bekræftet anmeldelsen d. 3. januar 2014, da vores kundes eksmand kontakter os d. 20. februar 2014 bliver sagen stillet i bero, indtil vi modtager en ny taksatorrapport d. 22. maj 2014. Vi har ikke på noget tidspunkt i forløbet fået oplyst, at bilen ikke skulle laves og da skaden er sket mens bilen har været forsikret i vores kundes navn og hun har bekræftet anmeldelsen, må vi antage, at der er indgået en aftale mellem vores kunde og hendes eksmand. Vi har gennem hele forløbet orienteret vores kunde om sagens udvikling og den korrespondance vi har haft med hendes eksmand.

På baggrund af ovenstående må jeg fastholde, at bilen er repareret i overensstemmelse med vores kundes bekræftelse af anmeldelsen d. 3. januar 2014. Skaden er således sket mens bilen har været forsikret her og med vores kunde som forsikringstager, hvorfor hun hæfter for selvrisikoen på 3.161 kr."

I klagerens brev af 27/4 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg vil kun tilføje en kommentar vedr Trygs skrivelse hvor de skriver at de modtog en ny taksatorrapport d. 22. maj 2014. Her skriver Tryg at vi (Tryg) fandt ikke anledning til at afvise denne taksatorrapporten.

Jeg modtog godt nok et brev fra Tryg fra den 20. maj 2014 vedr. den ny taksatorrapport - her skulle jeg tag stilling til om denne skade skulle anmeldes.

> Da jeg vidste at selvrisikoen skulle betales, har jeg ikke anmeldt den skade hos Tryg.
> For en god ordens skyld kan man også godt læse at Tryg heller ikke nævne i deres skrivelse hvem der anmeldt denne skade - under hver punkt har Tryg nævnt mig som kunde eller min eksmand som kundens eksmand."

I selskabets brev af 11/5 2015 til nævnet er det bl.a. bemærket:

> "Vi fik oplyst telefonisk, at taksatorrapporten fra maj 2014 knyttede sig til skaden d. 30. december 2013. Vi havde allerede modtaget skadeanmeldelse, hvorfor vi ikke fandt det nødvendigt at indhente endnu en anmeldelse."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

I brev af 20/2 2014 fra selskabet til klageren er det bl.a. anført:

> "Vi har i dag aftalt med [klagerens eksmand], at skaden på din bil ikke bliver repareret i første omgang. Han vil vende tilbage, når/hvis skaden skal repareres.
>
> Vi har derfor slettet det girokort på selvrisiko på 3.162,00 kr. som vi tidligere har sendt til dig."

I selskabets mail af 8/7 2014 til klageren er det bl.a. bemærket:

> "Hej [klageren]
>
> Den 22.05.2014 ringer [klagerens eksmand] ind og oplyser, at bilen er solgt. Det er [klagerens eksmand] der har fået penge tilbage, da han stod på som betaler 1.091,23 kr. den 18.06.2014.
>
> Her er den tekst vi har skrevet i vores system.:
>
> [Klagerens eksmand] oplyser han har solgt bilen pr. d. 15.05-2014. [Reg.nr.]
>
> Han har spurgt ind til de penge der er kommer retur fra bilen, de går til [klageren] og dem må han selv søger for at få."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> "**3.4 Tilbagebetaling af selvrisiko**
>
> Hvis vi i forbindelse med en skade har lagt selvrisikoen ud, har vi ret til at anmode forsikringstageren om straks at refundere beløbet.
>
> Betales selvrisikoen ikke senest 14 dage efter påkrav, forbeholder vi os ret til at opsige kaskoforsikringen med 14 dages varsel og sende selvrisikokravet med omkostninger til retlig inkasso."

6. 87851

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens eksmand i december 2013 påkørte et rådyr, hvorved den forsikrede bil blev beskadiget. Klagerens eksmand anmeldte skaden telefonisk til selskabet den 3/1 2014. Selskabet bad eksmanden foranledige klagerens bekræftelse af anmeldelsen, da hun stod som forsikringstager og ejer af bilen. Eksmanden havde efter det oplyste som led i separationen overtaget bilen. Klageren kontaktede selskabet telefonisk samme dag, den 3/1 2014.

På grundlag af en taksatorrapport opkrævede selskabet klageren selvrisiko den 6/2 2014. Klageren kontaktede herefter selskabet telefonisk og oplyste, at bilen ikke var repareret, og at hun ville undersøge dette nærmere med eksmanden. Selskabet tilbagekaldte opkrævningen ved brev af 20/2 2014 til klageren og oplyste, at skaden på hendes bil ikke ville blive repareret i første omgang, og at hendes eksmand *"vil vende tilbage, når/hvis skaden skal repareres."*

Selskabet modtog en ny taksatorrapport den 22/5 2014, som klageren blev opkrævet selvrisiko på baggrund af. Bilen blev efterfølgende omregistreret til eksmanden, der efter det oplyste solgte bilen den 15/5 2014. Den 18/6 2014 udbetalte selskabet den overskydende præmie (ristorno) til eksmanden.

Selskabet har gjort gældende, at klageren som forsikringstager hæfter for selvrisikoen for den skade, der er sket, mens hun var registreret ejer af bilen og direkte forsikringstager.

Klageren har gjort gældende, at hun ikke har accepteret udbedring af skaden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at opkræve klageren selvrisiko for skaden på bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godkendt, at skaden skulle udbedres, og at selskabet på tidspunktet for skadeanmeldelsen - såvel som ved udbedring af skaden - var direkte aftalepart med klageren og ikke hendes eksmand.

Selv om klagerens eksmand tidligere havde bistået med håndtering af skaden finder nævnet, at en eventuel fuldmagt bortfaldt, da eksmanden den 20/2 2014 oplyste, at han ikke ønskede bilen repareret, og da selskabet ved brev af 20/2 2014 over for klageren tilbagekaldte opkrævningen af selvrisikoen. Efter nævnets opfattelse er selskabet i en situation som den foreliggende nærmest til at bære risikoen for, at der ikke foreligger den fornødne fuldmagt. Nævnet bemærker, at selskabet let kunne have anmodet eksmanden foranledige en bekræftelse fra klageren, som det også skete ved den første anmeldelse den 3/1 2014.

Da dette ikke skete, og da selskabet ikke har anført en rimelig grund hertil, finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at opkræve selvrisiko hos klageren for den udbedrede skade.

Hvad angår selskabets udbetaling af ristorno til klagerens eksmand finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at eksmanden - i henhold til policen eller andre aftaler som selskabet måtte have indgået med klageren - var aftalepart i en sådan forstand, at selskabet med frigørende virkning har kunnet tilbagebetale den overskydende præmie til ham. Det forhold, at eksmanden har indbetalt præmien til selskabet berettiger ikke i sig selv selskabet til – med frigørende virkning – at afregne den overskydende præmie til eksmanden, når klageren er den direkte aftalepart, og selskabet gennem hele forløbet har været fuldt opmærksom herpå.

Som følge heraf:

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at det ikke er berettiget til at opkræve

klageren selvrisiko for den udbedrede skade, og at det ikke har været berettiget til at udbetale ristorno til klagerens eksmand.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels

Kendelsen er berigtiget pr. 30. maj 2016

For Svend Bjerg Hansen

Carsten Sennels