Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 88577:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i HF Forsikring g/s. Hun klager over, at selskabet ikke har udbetalt provenu fra salg af hendes totalskadede bil.

Selskabet har henvist til, at de ikke har solgt bilen, og at der er indgået aftale med klager om, at hun ville tage sig af bilen.

I klageskema af 18/10 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Forsikrings selskab har videresolgt bil reg.nr. …, denne sag drejer sig om, uden at afregne overfor forsikringstager og vil nu have betaling af selvrisiko.
>
> Trods henvendelse, til forsikringsselskab omkring udredning af forløbet, har de ikke udredt dette, kun sendt selvrisikobeløbet til stævning, uden der er udredt beløb for selskabets salg af bilen, hvilket rigeligt må dække selvrisikoen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> De udbetaler det beløb, de må have fået for bilen, fratrukket de kr. 2500,- der er i selvrisiko."

Hertil har selskabet i brev af 27/10 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Indlednings kan jeg oplyse, at denne sag **ikke** har været sendt til den klageansvarlige her i selskabet (undertegnede), inden vor forsikringstagers henvendelse til jer.
>
> Vi fremsendte d. 5/2-2014 en skrivelse til vores forsikringstager …, hvor vi oplyste, at vi ikke kunne indgå med betaling af kaskoskaden/totalskade af … [reg.nr.], p.g.a. spiritus-kørsel.

Samtidig forespurgte vi (som en service), om forsikringstageren ønskede at vi stod for salget af resterne og fratrække denne indtægt i selvrisikobeløbet eller om forsikringstageren selv ønskede at beholde / sælge resterne af [reg.nr.]. Kopi af skrivelsen er vedlagt som bilag A.

Herefter modtog vi mail d. 17/2-2014 fra forsikringstageren, hvor [klageren] meddeler, at hun selv ønskede at beholde / afhente resterne af [reg.nr.]. Kopi af mail er vedlagt som bilag B.

Derefter foretog vi os ikke yderligere, med hensyn til denne del af sagen.

Vi fremsendte herefter giroopkrævning på selvrisiko kr. 2.500,00 samt rykkerskrivelse henholdsvis d. 15/10-2014 og d. 31/10-2014.- Hvorefter det skyldige beløb nu udgør kr. 2.700,00 incl. rykkergebyrer.

Det skyldige beløb er d. 28/1-2015 til inkasso."

I klagerens mail af 30/11 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"Jeg vil gerne anføre, at jeg ikke kan genkende, det der bliver skrevet fra HF Forsikring g/s, om der ikke er blevet klaget og der tilmed udbedt svar, der aldrig er blevet svaret på.

Herunder er mail, som er sendt til **HF** Forsikring, med klager og forespørgsler:

Mail start:
'Vedr. svar omkring udredning af skadenr. …, af brev d. 16/12-2014

På trods af adskillige skrivelser omkring forløbet af denne sag og anmodning om et detaljeret forløb af behandlingen, er det endnu ikke lykkedes mig, at modtage de svar jeg efterspørger, så jeg prøver igen.

1. Hvor er de penge havnet for bilen, som I pr. brev har meddelt er brugt til selvrisiko.
2. Bilen er blevet afhentet hos … [bilværksted] og solgt, pengene herfor er tilgået Jeres selskab, som jo må være brugt, som nævnt i punkt 1. ([klageren] har aldrig fået muligheden for selv, at beholde/afhente bilen)
3. Udredning udbedes i punkt form, over hele forløbet, med d.i.v. beløb nøjagtigt angivet.

Jeg må endnu engang præcisere at [klageren] ikke kan acceptere betaling af selvrisiko, før ovenstående er præciseret og udredt. "
Mail slut."

I selskabets brev af 18/12 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledningsvis vil jeg tillade mig at henvise til mit brev til jer af 27/10-2015 og jeg står selvfølgelig ved de holdninger (og frustrationer) der blev givet udtryk for i dette brev.

I mit brev af 27/10-2015 meddeler jeg endvidere, at sagen ikke har været indsendt til den klageansvarlige (undertegnede), hvilket jeg nu kan bekræfte er sket.

Tilbage til jeres brev af 7/12-2015.

I noterer I jeres brev, at I ser tvisten som følgende:
1) Hvem har solgt den beskadigede bil ?
2) Hvem har fået provenuet herfor ?
3) Om provenuet burde være fratrukket den af selskabet opkrævede selvrisiko?

Svaret fremgår i princippet af mit brev til jer af 27/10-2015, men jeg skal hermed besvare klagepunkterne som opremset ovenfor.

Ad 1) Jeg kan desværre ikke svare på hvem der har solgt den beskadigede bil. Jeg kan til gengæld bekræfte at vi ikke har solgt den. Årsagen er, at vi ikke har solgt køretøjet, idet vi har fået besked fra forsikringstager om, at hun selv ville sørge for salget. Jeg vedlægger kopi af forsikringstagers svar herpå som bilag A (mail af 17/2-2014).

Ad 2) Som følge af det klokkeklare svar der er meddelt os ved ovennævnte mail af 17/2-2014 foretager vi os selvsagt ikke yderligere. Vi har derfor ikke modtaget noget provenu og kan heller ikke svare på hvem der så har!

Ad 3) Da vi ikke har modtaget noget provenu har vi desværre ikke kunne reducere den opkrævede selvrisiko.

Så kan jeg ikke bidrage med yderligere og vi fastholder selvfølgelig vort hidtidige standpunkt i sagen."

Nævnet sekretariat har opfordret parterne til at indhente og fremlægge en udtalelse fra autoværkstedet, hvor bilen stod, om hvad der er sket med den.

I selskabets brev af 23/12 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Jeg har læst jeres anbefaling, men jeg kan oplyse, at vi ikke har til sinds at foretage os yderligere i sagen, d.v.s. at indhente en skriftlig udtalelse fra … [bilforhandler] Jeg henviser i den forbindelse til mine tidligere bemærkninger til sagen. Jeg mener i øvrigt også, at det naturligt må være klageren der sørger for sådan dokumentation, ihukommende de påstande der er fremført."

I klagerens mail af 6/1 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Jeg kan ikke forstå, hvorfor Hr. Direktør for HF Forsikring g/s …, er så frustreret over denne sag, jeg vil mene, det er mere frustrerende, han ikke i første omgang taler sandt om at deres 'klageansvarlige', som er Hr. … [direktøren] selv, IKKE har modtaget klage, hvor der ovenikøbet er stillet spørgsmål, som ikke er besvaret, hvor han så senere indrømmer, efter sagen er overgået til Ankenævnet for Forsikring, at have modtaget disse klager. (Yderst besynderlig adfærd for en Direktør/klageansvarlig i et selskab).

Jeg vil påstå, at det må være HF Forsikring g/s, der har ansvaret for bilen under udredningen af bortskaffelsen og da jeg tilkendegav, at ville sælge bilen selv, var den allerede fjernet fra … [bilværkstedet], UDEN jeg blev informeret omkring det. (Det er jo svært at overtage en bil der er blevet fjernet).

> Derfor vil jeg mene det er HF Forsikring g/s, der skal udrede det beløb og må rette henvendelse til … [bilværkstedet], som er blevet betalt for resterne af omtalte køretøj."

I klagerens mail af 23/1 2016 til bilforhandleren, der er sendt til nævnet i kopi, hedder det bl.a.:

> "Der opstået en uenighed mellem undertegnede og HF Forsikring, som er indbragt for Ankenævnet for Forsikring, om hvortil provenuet af salget, af den totalskadede bil, er udbetalt og hvem der har bestemt hvortil den skulle videresælges.
>
> Jeg har IKKE modtaget dette provenu og HF Forsikring påstår ej heller, at have modtaget dette.
>
> Ankenævnet for Forsikring og undertegnede vil gerne bede om en skriftlig erklæring fra Jer, om hvordan i ser sagen og hvordan den er håndteret."

I selskabets brev af 5/2 2014 til klageren er det bl.a. anført:

> "Med henvisning til færdselsuheldet d. 13.12.13, har vi fra … Politi modtaget kopi af politirapporten, hvoraf det fremgår, at du førte … [reg.nr.] i spirituspåvirket tilstand.
>
> I henhold til forsikringsbetingelser for Motorkøretøj afsnit 19.08, undtager kaskoforsikringen dækning af skader forårsaget under selvforskyldt beruselse og vi kan således ikke tilbyde, at udbetale totalskadeerstatning for … [reg.nr.].
>
> Vi har fra Taksatorringen modtaget oplysning om, at salget af resterne af … [reg.nr.] kan indbringe kr. 2.890,00 og i den forbindelse beder vi dig venligst oplyse os om du ønsker, at vi sælger resterne og derefter fratrækker selvrisikobeløbet på kr. 2.500,00 eller om du selv ønsker, at beholde / afhente resterne hos reparatøren. Selvrisikobeløbet vil blive opkrævet, i forbindelse med vor udgift til ansvarsskaden."

I klagerens mail af 17/2 2014 til selskabet hedder det bl.a.:

> "Fra … [klageren]
> Til … [selskabets medarbejder]
> …
> Vedr. skadenr. …
> Iflg. brev af 05 02 14 kan jeg oplyse, at jeg selv ønsker at beholde /afhente resterne af … [reg.nr.] hos reparatøren.
>
> Med venlig hilsen
> [Klageren]"

Klageren har efter denne mail ved en repræsentant kontaktet selskabet flere gange:

I mail af 3/11 2014 fra klagerens repræsentant til selskabet hedder det bl.a.:

> "Jeg undersøger denne sag for … [klageren].
>
> Jeg vil for det første, anføre det skyldige beløb, ikke umiddelbart kan accepteres.
>
> For det andet vil jeg udbede mig en forklaring på, hvorfor det har taget 10 mdr. før [klageren] modtager denne opkrævning, når man indenfor 14 dage kan nå, at sende op til flere rykkere.
>
> For det andet vil jeg udbede mig en opgørelse over hvordan dette beløb til betaling fremkommer og hændelsesforløb i denne sag beskrevet.
>
> For det tredje, kan jeg forstå i uden videre, har sendt bilen denne sag drejer sig om, til en ukendt aftager og har indeholdt betalingen for denne."

I mail af 8/12 2014 fra klagerens repræsentant til selskabet hedder er det bl.a.:

> "Vedr. svar omkring udredning af skadenr. …
>
> Jeg må stadigvæk insistere på, at få en detaljeret udregning, omkring forløbet i ovenstående sag, især salg af bil reg.nr. ...
>
> I tidligere mail efterspurgte jeg hvordan, der kan fremkomme en selvrisiko, når I har videresolgt bilen reg.nr. … og her må jeg anføre, dette er sket inden meddelelse til ejer …[klageren], det indkomne beløb for dette salg, må rigeligt dække en evt. selvrisiko. (men dette vil jo fremgå af Deres udredning, jeg forventer at modtage).
>
> Omkring udbetalingen af kasko, er dette jo i overensstemmelse med forsikringsbetingelser, men det er heller ikke dette der anfægtes, det er proceduren omkring bortskaffelse af bilen og beløbet dette har indbragt, der skal redegøres for, da jeg finder forløbet omkring dette meget utilfredsstillende.
>
> [Klageren] kan ikke acceptere betaling af selvrisiko, før ovenstående er præciseret og udredt."

I mail af 29/1 2015 fra klagerens repræsentant til selskabet er det bl.a. bemærket:

> "Vedr. svar omkring udredning af skadenr. …, af brev d. 16/12-2014
>
> På trods af adskillige skrivelser omkring forløbet af denne sag og anmodning om et detaljeret forløb af behandlingen, er det endnu ikke lykkedes mig, at modtage de svar jeg efterspørger, så jeg prøver igen.
>
> 1. Hvor er de penge havnet for bilen, som I pr. brev har meddelt er brugt til selvrisiko.
> 2. Bilen er blevet afhentet hos … [bilværksted] og solgt, pengene herfor er tilgået Jeres selskab, som jo må være brugt, som nævnt i punkt 1. ([klageren] har aldrig fået muligheden for selv, at beholde/afhente bilen)
> 3. Udredning udbedes i punkt form, over hele forløbet, med d.i.v. beløb nøjagtigt angivet.

> Jeg må endnu engang præcisere at [klageren] ikke kan acceptere betaling af selvrisiko, før ovenstående er præciseret og udredt."

Nævnet udtaler:

Klageren har været involveret i et færdselsuheld, hvorved hendes bil blev totalskadet. Skaderne på bilen blev takseret på et værksted, og der var herefter korrespondance mellem klageren og selskabet om, hvad der skulle ske med bilen.

I selskabets brev af 5/2 2014 til klageren blev hun anmodet om at oplyse, om selskabet skulle forestå et salg af resterne og modregne provenuet med selvrisikoen, eller om hun "selv ønsker, at beholde/afhænde resterne hos reparatøren" og blive opkrævet selvrisiko.

I klagerens mail af 17/2 2014 til selskabet er det anført, at "Iflg. brev af 05 02 14 kan jeg oplyse, at jeg selv ønsker at beholde / afhente resterne af … [reg.nr.] hos reparatøren".

Selskabet har efterfølgende opkrævet klageren selvrisiko for skaden efter uheldet. Klageren har anført, at selskabet har solgt bilen og oppebåret provenuet, som hun kræver udbetalt med fradrag for selvrisikoen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke oplyst, hvad der er sket med bilen, efter at den blev takseret på værkstedet, og at der er indgået aftale mellem klageren og selskabet om, at bilens videre håndtering efter taksering på værkstedet skulle forestås af klageren. I mail af 17/2 2014 til selskabet har klageren således anført, at hun selv ønsker at beholde / afhente resterne af bilen hos reparatøren.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at der ikke er grundlag for at antage, at bilen den 17/2 2014 ikke befandt sig på værkstedet. Nævnet finder, at klageren ikke har sandsyn-

liggjort, at bilen - hverken før eller efter den 17/2 2014 - er blevet solgt på selskabets foranledning, eller at selskabet skulle have modtaget et eventuelt salgsprovenu.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels