Ankenævnet for Forsikring

Den 18. maj 2016 blev i sag nr. 88682:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring med kaskodækning hos HF Forsikring g/s. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt kaskoskade.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren har anmeldt skaden for sent.

Klageren har i klageskemaet af 9/11 2015 anført:

> "**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Den 04.12.12 bliver min bil stjålet. Jeg henvender mig til både politi og motorregistreret og de afmelder bilen herunder forsikringen. Jeg taler herefter med forsikringens assurandør der lover at tage sig af sagen.
> De har tidligere oplyst at de ikke ville dække fordi der var restance på betaling
> I sommeren 2015 oplyser de at det er en helt anden police og at der ingen restance er og at de bedes mig sende politianmeldelsen. Dette sker hvorefter de sender en anmeldeles blanket som jeg udfylder og herefter svarer de at de afviser dækning fordi jeg har anmeldt for sent.
>
> Jeg har hele tiden været i dialog med forsikring og føler mig meget dårligt behandlet.
>
> **Hvad vil De konkret opnå hos selskabet**? (skal udfyldes)
> Kasko dækning på den stjålne bil."

Selskabet har i brev af 31/12 2015 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "Sagsforløb.
> Vi modtager d. 29/9-2015 en mail fra [klagers repræsentant] fra firmaet ..., vedlagt en kvittering fra [stednavn] Politi, med oplysning om brugstyveri af [klagers bil]. Tyveriet oplyses sket i perioden d. 27/11-2012 - 4/12-2012. Tyveriet anmeldes således til selskabet knapt 3 år efter det er sket!
> Politikvitteringen er udstedt d. 30/6-2015. Mail og politikvittering medsendes som bilag A.
>
> Vi fremsender svar på fremsendte mail d. 29/9-2015 til [klagers repræsentant], med oplysning om, at [klagers bil] har været omfattet af kaskoforsikringen i perioden d. 24/10-2011 - 7/12-2012. Samtidig oplyses det, at vi vil fremsende en skadeanmeldelse til vor forsikringstager, men samtidig, at vi først kunne tage stilling til om vi ville indgå i sagen, når skadeanmeldelsen modtages retur fra forsikringstageren. Kopi af denne mail medsendes som bilag B, og følgeskrivelsen til skadeanmeldelsen, som afsendes 30/9-2015 som bilag C.
>
> Vi modtog herefter skadeanmeldelsen retur d. 30/10-2015(bilag D).
>
> Herefter fremsendte vi skrivelse til vor forsikringstager d. 4/11-2015, hvor vi meddelte, at vi ikke kunne indgå i sagen med hensyn til udbetaling af erstatning for [klagers bil], idet tyveriet af vognen ikke var blevet anmeldt hertil, snarest muligt efter d. 4/12-2012 (bilag E).
> Afvisningen er sket med henvisning til 'Fællesbetingelserne for alle forsikringsarter' § 2.b, men fremgår også af betingelserne for motorkøretøjer pkt. 12 a (bilag F og J).
> ...
> Vi modtog herefter klage fra [klagers repræsentant] på vegne af vor forsikringstager, med hensyn til vor afvisning af dækning, oplysning om manglende tilbagebetaling af præmie samt forespørgsel om, eventuel suspension af forældelsesfristen (bilag H).
>
> Vi fastholdt herefter vor afvisning af udbetaling af erstatning og oplyste samtidig, at vi havde udbetalt ristorno fra d. 7/12-2012, hvor [klagers bil] blev afmeldt. Samtidig oplyste vi, at vi ikke kunne tilbyde, at suspendere forældelsesfristen (bilag I).
>
> Som nævnt indledningsvis fastholder vi vores afgørelse."

Klagerens repræsentant har i mail af 15/2 2016 til nævnet anført:

> "Under vedlæggelse af skrivelse til klage med j.nr., samt HF forsikrings skrivelse af 02.01.2013, hvor afmelding bekræftes, gøres gældende at forsikringsselskabet burde have orienterer forsikringstager, der ikke er professionel, om at de skal modtage en skriftlig klage på et særligt skema.
>
> Som forbruger må klageren formode at politiets indberetning om tyveriet bliver betragtet som en anmeldelse, og da forsikringsselskabet ikke vejleder eller reagerer overfor deres kunde, før det kommer professionel vejledning på, må det lægges til grund at der er anmeldt rettidigt af klageren."

Nævnets sekretariat bad ved brev af 29/2 2016 selskabet om at det kommentarer til det af klageren anførte om, at han kort tid efter tyveriet anmeldte det til en assurandør.

Selskabet har ved brev af 8/3 2016 til nævnet hertil bemærket:

> Ingen assurandører erindrer henvendelse fra klageren vedr. tyveriet af køretøjet. Se kopi af mail fra den assurandør som har indtegnet kunden. Se medsendte.
> Den assurandør som efterfølgende har overtaget kunden har svaret "at hun med 100% garanti ikke har taget imod en telefonisk anmeldelse af tyveriet af bilen". I øvrigt er der intet ny- eller omtegnet siden hun overtog kunden i.f.m. en områdeomlægning.
>
> ...
>
> Nu har ingen erindring om en telefonisk anmeldelse af tyveriet på det pågældende tidspunkt, men havde det været tilfældet, må man da sige, at klageren har udvist ekstraordinær stor tålmodighed ved først at vende tilbage til sagen små 3 år efter.

Klageren fastholder, at han oplyste assurandør 1 om skaden, og at han ville anmelde det, og at han over for assurandør 2 gentagne gange rykkede for svar.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Det fremgår af selskabets brev af 2/1 2013 til klageren, at forsikringen er slettet pr. 7/12 2012 "i henhold til meddelelse fra SKAT".

Klagerens repræsentant anmeldte tyveriet ved mail af 3/9 2015 til selskabets hovedmail. Assurandør besvarede repræsentantens mail den 29/9 2015 og anførte, at skadeanmeldelse var sendt til klageren. Selskabets brev af 30/9 2015 indeholdende skadeanmeldelse er underskrevet af assurandør 2. Selskabets afvisningsbrev af 4/11 2015 er ligeledes underskrevet af assurandør 2.

Selskabets klageansvarlige har i brev af 8/12 2015 til klageren bl.a. anført:

> "Med henvisning til vores brev fra d. 4/11-2015, er det en betingelse for HF FORSIKRINGs erstatningspligt, at tyveriet af bilen var blevet anmeldt snarest muligt hertil (altså umiddelbart efter d. 4/12-2012).
>
> Med hensyn til afmelding af køretøjet, er policen afgangsført på afmeldingsdatoen d. 7/12-2012. Den 2/1-2013, blev ristornobeløbet på kr. 4.908,00 overført til din nem-konto."

Af policen fremgår:

Betingelser

Forsikringsbetingelser	010806.B.2

Af "Fællesbetingelser for alle forsikringsarter" (020808) fremgår bl.a.:

> "§ 2. SKADEANMELDELSE
> Når skade indtræffer, er det en betingelse for selskabets erstatningspligt, at sikrede:
> ...
> b. snarest muligt anmelder skaden til selskabet"

Af forsikringsbetingelserne (010601.B) fremgår bl.a.:

> "**12. Hvis skaden sker.**
> Skade, der omfattes af forsikringen, skal snarest muligt anmeldes til **hf-forsikring g/s.** Anmeldelsen kan sendes til selskabet eller – ved kaskoskade – afleveres til det værksted, der foretager reparationen."

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærker nævnet, at selskabet ikke har nogen generel pligt til at vejlede forsikringstagere, hvis forsikringer ophører på baggrund af en afmelding fra SKAT, om, at de bør anmelde eventuelle skader hurtigst muligt, ligesom nævnet ikke finder, at selskabet kan pålægges at betragte en afmelding fra SKAT som en skadeanmeldelse.

Det fremgår af punkt 12 i de forsikringsbetingelser, der udgør en del af aftalegrundlaget, at en skade skal anmeldes til selskabet "snarest muligt". Klageren anmeldte tyveriskaden skriftligt efter ca. 2 år og 10 mdr. Selskabet har med henvisning til forsikringsbetingelsernes vilkår om anmeldelse "snarest muligt" afvist dækning.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 21, stk. 1, at en sikret uden ophold skal give sit forsikringsselskab meddelelse, hvis han i anledning af en forsikringsbegivenhed vil rejse krav mod selskabet. Af samme bestemmelses stk. 4 fremgår det, at der ved blandt andet skadesforsikring af motorkøretøjer kan aftales strengere retsvirkninger, end hvad der følger af bestemmelsens andet stykke.

Nævnet finder, at hverken formuleringen af forsikringsbetingelsernes punkt 12 eller fællesbetingelsernes § 2 indebærer en afvigelse fra lovens udgangspunkt i forsikringsaftalelovens § 21, stk. 1. Nævnet finder derfor, at en klagers eventuelle forsømmelse af at anmelde skaden rettidigt skal bedømmes efter forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2, at selskabet ved sikredes forsømmelse af at anmelde rettidigt ikke er ansvarligt i videre omfang, end det ville have været, hvis klageren havde anmeldt rettidigt. Det følger videre af forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2, at hvis det gøres "antageligt, at selskabet på grund af forsømmelsen er blevet afskåret fra at oplyse omstændigheder, som ville ophæve eller begrænse dets ansvar, afgøres det under hensyn til de foreliggende omstændigheder, om erstatning skal ydes og i bekræftende fald med hvilket beløb."

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens skadeanmeldelse alene som for sent anmeldt, idet selskabet har pligt til at realitetsbehandle klagerens anmeldelse om tyveri af bilen ud fra de oplysninger, som klageren kan tilvejebringe, og som selskabet ved en almindelig sagsoplysning kan fremskaffe om den anmeldte forsikringsbegivenhed. Selskabet må ved denne sagsbehandling tage stilling til og i sin afgørelse konkret begrunde, i hvilket omfang forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2, begrænser klagerens ret til erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, HF Forsikring g/s skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav med henvisning til, at han har anmeldt kravet for sent. Selskabet skal realitetsbehandle den af klageren anmeldte skade.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels