Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juni 2016 blev i sag nr. 88797:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/DFA ForsikringsAgentur ApS
John Tranumsvej 23
6705 Esbjerg Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring hos Alpha Insurance A/S v/DFA Forsikrings-Agentur ApS. Han klager over, at selskabet har opkrævet 3 gange selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade.

Klageren anmeldte den 7/4 2014 telefonisk til selskabet, at hans bil havde været udsat for hærværk. Af den skriftlige anmeldelse fremgik, at han var gået ned for at hente bilen lørdag den 5/4 2014, og at han her havde konstateret, at der var flere skader på bilen. Klageren oplyste, at han kunne se, at der var sparket/slået på forkofangeren, og at der var ridser i taget. Samtidig så det ud som om, at der var sparket/slået på bilens bagkofanger.

Selskabet har opkrævet 3 gange selvrisiko med henvisning til, at der er tale om flere skader, som ikke alle kan være sket ved den anmeldte forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 7/12 2015 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg har oprettet denne sag fordi min bil var udsat for hærvæk i foråret 2014. Bilen havde stået inde i … midtby i weekenden, men da jeg kommer for at hente den kan jeg konstatere at der er sparket/slået til forkofangeren, der er blevet ridset med nøgle langs forruden samt ned af taget, og sidst men ikke mindst var bagkofangeren slået skæv. Jeg melder selvfølgelig sagen til DFA forsikring, og vi aftaler at jeg bare kan køre bilen ned til mit lokale værksted. Efter en uge eller to ringer taksator og fortæller mig at de ikke kan anerkende

det som en skade, men derimod 3 sager. Det kom som et chok for mig at de bare kunne komme til den konklusion, når både min far, bror og jeg selv kan bevidne at den ikke havde nogle af de omtalte skader da jeg stillede bilen den aften.

Jeg fastholder at jeg vil have udbedret skaderne alligevel, og at jeg efterfølgende måtte tage den med DFA forsikring. Efter at have modtaget afgørelsen på skrift fra DFA forsikring sender jeg dem en klage.

De afviser min klage og fastholder at der er tale om 3 sager. Derefter modtager jeg en girokort på 3 x selvrisiko. Jeg informere DFA forsikring om at jeg betaler 1 x selvrisiko, fordi det skal jeg jo alligevel. Rest beløbet bliver sat i bero indtil vi havde jeres afgørelse. (Ankenævnet for forsikring)
DFA sender mig derefter nogle papirer som jeg udfylder og sender til jer.

Derefter har jeg intet hørt fra hverken jer eller DFA indtil jeg modtager en mail 24-11-2015 om at jeg skylder nogle penge for selvrisiko. Det kan jeg jo ikke forstå når jeg ikke havde modtaget en afgørelse fra jer. Efter at have snakket med DFA via mail fik jeg oplyst at jeg ikke havde nogen sag hos jer. Dette kunne jeg jo ikke forstå, da jeg sendte de papirer jeg skulle. Jeg ringede derefter til jer, som bekræftede at jeg ikke havde fået oprettet en sag.
Derfor sender jeg den igen, og denne gang digitalt, så den ikke forsvinder i posten igen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de anerkender deres ansvar og tager hærværket som 1 skade. Hvordan skal jeg nogensinde kunne bevise at skaderne er sket over en eller flere omgange. Jeg ved bare at den ikke havde nogle skader da vi stillede den. Det stiller mig som forsikringstager i en umulig situation, og jeg er lykkelig for, at der trods alt ikke var flere skader end der var, for havde de så krævet 4-5-6 gange selvrisiko?"

Hertil har selskabet i brev af 22/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"2014 anmeldes telefonisk hærværk på bil, anmeldelse sendes og kunden får besked på at sætte bilen på værksted, hvorefter der vil komme en taksator og se på skaden.

Den 11/4 2014 modtager DFA Forsikring 3 taksatorrapporter med intern bemærkning samt fotos af skaderne, iflg. taksator er der tale om 3 skader, idet skaderne pa for og bag efter hans mening skyldes kollision, rapporter, internt notat samt fotos vedlagt (bilag 3).

Den 14/4 2014 indsendes skadeanmeldelse, og skadebehandleren skriver en mail til kunden hvori han oplyser kunden om, at taksator har opgjort sagen til 3 skader, idet der ikke ses sammenhæng, at der vil blive opkrævet selvrisiko pr. skade og at kunden bedes oplyse om reparationerne skal foretages (bilag 4).

Kunden indsender klage over afgørelsen samme dag, denne sendes videre til direktør …, der fastholder afgørelsen. Skadebehandleren giver kunden besked på fastholdelse af afgørelse (bilag 5).

Den 30/4 2014 taler undertegnede skadechef … med kunden der igen klager over afgørelsen. Jeg beder derefter overtaksator … se på sagen, denne er enig i afgørelsen (bilag 6).
Vi føler det således ved taksators og overtaksators enslydende afgørelser samt fotos i sagen dokumenteret, at der er tale om 3 skader og at der skal opkræves selvrisiko pr. skade, og sagen er efter vores vurdering behandlet korrekt".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet, taksatorrapport af 10/4 2014, internt notat fra taksator af 10/4 2014, samt fotos.

Af taksators interne notat af 10/4 2014 fremgår bl.a.:

> "Opgjort i 3 skader, da jeg ikke kan se sammenhæng mellem skaderne, og slet ikke se at det skulle være hærværk. Skader på bagkofanger og bagskærm har tydelige mærker efter en kollision (se foto), som har trykket bagkofanger og bagskærm. Taget forbehold på skade på forkofanger, som jeg også mener er en kollisionsskade (se foto) og skade på taget som evt. kunne være hærkværk".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "12. Selvrisiko
> Din selvrisiko fremgår af policen.
> Selvrisikoen gælder ansvars- og kaskoforsikringen (hvis ikke andet er påført policen).
> I disse tilfælde gælder en særlig selvrisiko:
> a. Ved skade, hvor køretøjet er udlånt i uheldsøjeblikket til en person under 25 år, er der en ekstra selvrisiko på 100% af den selvrisiko, der fremgår af policen.
> b. Ved skader, som er forvoldt i beruset tilstand med over 0,5 promille eller påvirket af euforiserende stoffer, er der ekstra selvrisiko på 200% af den selvrisiko, der fremgår af policen. Dette gælder, hvis vores pligt til at dække skaden ikke er bortfaldet - se reglerne i punkt 6.12.
> c. Hvis der er selvrisiko på din forsikring og vi harbetalt en regning for dig, har vi ret til at bede dig indbetale vores udlæg straks. Du kan ikke nægte at betale - også selvom en anden helt eller delvist har ansvaret for skaden.
> d. DFA er berettiget til, at opsige kaskoforsikringenmed 14 dages varsel, såfremt forsikringstageren ikke har betalt forfalden selvrisiko".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/4 2014 telefonisk til selskabet, at hans bil havde været udsat for hærværk. Af den skriftlige anmeldelse fremgik, at han var gået ned for at hente bilen lørdag den 5/4 2014, og at han her havde konstateret, at der var flere skader på bilen. Klageren oplyste, at han kunne se, at der var sparket/slået på forkofangeren, og at der var ridser i taget. Samtidig så det ud som om, at der var sparket/slået på bilens bagkofanger.

Selskabet har opkrævet 3 gange selvrisiko med henvisning til, at der er tale om flere skader, som ikke alle kan være sket ved den anmeldte forsikringsbegivenhed.

Klageren er er utilfreds med, at selskabet har opgjort skaderne på bilen som 3 uafhængige skader og som følge heraf har opkrævet 3 x selvrisiko og gør gældende, at skaderne på bilen er sket som følge af hærværk, hvorfor selskabet kun er berettiget til at opkræve en selvrisiko.

Efter en gennemgang af sagen, herunder udtalelsen fra taksator samt de fremlagte fotos, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anset skaderne for forvoldt ved tre selvstændige forsikringsbegivenheder og derfor har opkrævet tre gange selvrisiko hos klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand