Ankenævnet for Forsikring

Den 14. december 2016 blev i sag nr. 89574:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har ændret forsikringen til nye vilkår, hvor der gælder en ekstra selvrisiko, når føreren af bilen er under 26 år, og at selskabet har afvist, at han kan fortryde forsikringen.

Selskabet har henvist til, at fortrydelsesretten som udgangspunkt ikke kan benyttes, når man har anmeldt en skade til dækning på forsikringen. Selskabet har endvidere henvist til, at ændringen af bilforsikringen er sket med klagerens accept, og at klageren forinden er blevet informeret om den ekstra selvrisiko.

I klagen af 24/6 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Annulering af den nye police."

Klageren har i klagen gengivet en mailkorrespondance med selskabet. Af klagerens mail af 21/6 2016 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Emne: Manglende oplysning ved ændring af forsikring.
>
> Hej
>
> Jeg vil gerne klage over at jeg ikke kan fortryde en ændring af min bilforsikring.

Jeg vil gerne gøre brug af min fortrydelses ret, men er per telefon blevet oplyst at det ikke er muligt at annulere … Eneste mulighed er denne klage, ifølge de samtaler jeg har haft med jeres medarbejdere.

Forløbet er som følger.

Jeg har fredag den 17-06-2016 ringet til Alka med henblik på at ændre forsikringsforhold vedr. [min kones] ulykkesforsikring da hun skifter arbejde.

Jeg taler med .., alt er fint hun ændrer [min kones] forsikring og vil nu når jeg har ringet, gerne gennemgå mine forsikringer.

Vi har en rigtig fin snak og ændrer 3 forsikringer mere i nævnte rækkefølge, indboforsikring, husforsikring og til sidst bilforsikring.

Mandag den 20-06-2016 ringer jeg kl.10.10 for at anmelde en skade.
Min datter … har ramt en anden bil på en parkeringsplads, lørdag den 18-06-2016, det er så her jeg bliver oplyst om at jeg har en yderligere selvrisiko på 5000,- kr da det er min datter der er fører af bilen. Jeg gør opmærksom på at det må være en fejl, jeg ikke er blevet oplyst denne ekstra selvrisiko og at jeg gerne vil annullere denne forsikring, efter en snak med jeres medarbejder bliver vi enige om at medarbejderen beder … der har lavet disse ændringer med mig i fredags vil kontakte mig hurtigst muligt.

KI. 16.23 ringer jeg til Alka fordi jeg stadig ikke har hørt fra …, jeg forklarer jeres medarbejder … situationen og gør igen opmærksom på at jeg gerne vil annullere denne forsikring, [han] vil rykke … for svar og fortæller at han vil sætte hendes chef på som CC, da jeg siger hun allerede er blevet bedt om at ringe til mig.

KI. 19.41 ringer … så, jeg fortæller hende at jeg ikke har fået oplyst, at der i den nye bilforsikring er en yderligere selvrisiko, og hvis jeg var blevet oplyst ville jeg i så fald ikke have sagt ja til ændringerne.

… mener helt bestemt hun har oplyst dette (det er den 4 forsikring der ændres), efter en snak vil ... prøve at se hvad hun kan gøre og så vende tilbage.

Tirsdag den 21-06-2016 kl. 13.22 (i dag), ringer … og fortæller at hun har forhørt sig og der er intet hun kan gøre, andet en denne skriftlige klage.

Jeg må indrømme jeg tager det ikke særligt pænt, da jeg altid har været yders tilfreds med Alka og altid har talt rosende om jer, når nogen snakker om forsikring nævner jeg altid de bør prøve Alka.

Jeg er rystet over at jeg som kunde ikke har større betydning, når en sådan åbenlys fejl er sket.

For mig er det ikke kun en sag om en bilforsikring det er en sag om alle mine forsikringer.
Håbet ved denne klage at fejlen kan blive rettet og jeg derved stadig kan forblive kunde hos Alka og stadig være den varme fortaler for Alka.

Har … sagt at der er en ekstra selvrisiko på 5000,- kr.? Det har hun ikke, og det er derfor jeg klager. Det ville jeg ikke have gået med til, hvis det var blevet oplyst over telefonsamtalen.

Hvorfor er jeg dårligere stillet som eksisterende kunde en som ny i forhold til fortrydelsesret?

Alle laver fejl, den store forskel er der hvor man indrømmer og gør noget ved det."

Af selskabets svar af 24/6 2016 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din mail.

Jeg har set forløbet igennem, og jeg mener ikke, at du har mulighed for at gøre brug af din fortrydelsesret.

Du modtager din nye police på mail den 17.06.16, som er bekræftelse på den nye aftale, som du har indgået med os. Her fremgår det, at der er ekstra selvrisiko, hvis fører er under 26 år gammel. [Den 20.06.16] melder du en skade. Med andre ord vælger du at gøre brug af produktet, og derfor kan du ikke efterfølgende gøre brug af din fortrydelsesret.

Jeg har læst din mail med hensyn til, hvorvidt du er blevet oplyst om de nye vilkår, og jeg har været i dialog med … som du har talt med, og samlet set jeg mener ikke, at det kan fastslås, at du ikke er blevet oplyst om de nye vilkår.

I tråd med ovenstående, fastholder jeg, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om ændring af police, og derfor vil ekstra selvrisiko være gældende ved aktuelle skade samt ved skader fremadrettet."

Selskabet har i brev af 4/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

Klager tog den 17. juni 2016 telefonisk kontakt til Alka Forsikring for at ændre sin [kones] ulykkesforsikring og klagers øvrige forsikringsforhold blev efterfølgende gennemgået.

Som følge af gennemgangen blev klagers øvrige forsikringer - indbo, hus og bilforsikring - omtegnet til de nyeste betingelser. For personbilforsikringens vedkommende på betingelserne PE-05, som for god ordens skyld er det eneste produkt selskabet nytegner.

Policen blev fremsendt samme dag (den 17. juni 2016 kl. 12.47) på mail til klager.

Af betingelsernes afsnit 22.1 fremgår det, at såfremt bilen føres af en person, der er under 26 år gælder en ekstra selvrisiko på 5.000 kr. ved enhver skade.

Det er ikke muligt at tegne en personbilforsikring i selskabet uden dette vilkår, men da der er tale om et bebyrdende vilkår er dette da også bestemt fremhævet på policen.

Dagen efter (den 18. juni 2016) påkørte klagers datter en parkeret bil på en parkeringsplads. Uheldet blev anmeldt til Alka Forsikring den 20. juni 2016, hvor klager fik oplyst, at da det var hans datter, som var under 26 år, der havde forvoldt skaden var der en ekstra selvrisiko på policen.

Klager ønskede derfor at annullere forsikringen (benytte sin fortrydelsesret), idet han anførte, at han ikke var oplyst om den ekstra selvrisiko…

…

Fortrydelsesretten er beskrevet på side 3 i indledningen til forsikringsbetingelserne umiddelbart efter indholdsfortegnelsen under afsnit 1.1. Det fremgår både hvorledes man benytter sig af fortrydelsesretten og følgende:

Hvis du fortryder

Hvis du fortryder dit køb af forsikringen, bliver købet ophævet, og du skal ikke betale noget for forsikringen.

Det betyder også, at du ikke er dækket af forsikringen, hvis der sker en skade i perioden, fra du har købt forsikringen, til du fortryder købet.

Fortrydelsesretten kan som udgangspunkt derfor ikke benyttes, når man har anmeldt en skade til dækning på forsikringen.

Såfremt klager benyttede sin fortrydelsesret og annullerede tegningen af forsikringen ville klager ikke blot være omfattet af den gamle afgangsførte forsikring, men i realiteten stå uden forsikringsdækning, hvorfor der i sagens natur ikke ville være dækning for den anmeldte skade.

Ved en 'omtegning' som den aktuelle er der tale om et såkaldt produktskifte til helt nye forsikringsbetingelser (fra en forsikring på betingelserne PE-03 til en forsikring på betingelserne PE-05) og i realiteten således tale om tegning af en ny forsikring.

For så vidt angår Alka Forsikrings ansvar for rådgivning i forbindelse med tegningen af forsikringen har områdechefen for selskabets Back Office funktion taget kontakt til sælgeren, der bistod klager med at tegne forsikringerne.

Medarbejderen fastholder, at hun oplyste om den ekstra selvrisiko ved skifte til det nyere personbilsprodukt. Ifølge medarbejderen var hun netop ekstra opmærksom på problemstillingen, idet hun var bekendt med, at klagers datter netop var fyldt 18 år og at der derfor ville være stor sandsynlighed for, at datteren også kunne være fører af bilen og dermed udløse den ekstra selvrisiko.

På tidligere personbilsprodukter kunne der tilvælges en ekstra selvrisiko ved udlån af bilen til personer under 26 år (det medførte en præmiebesparelse).

Den ekstra selvrisiko er nu en integreret del af det nye personbilsprodukt (og kan ikke fravælges) og da der er tale om en bebyrdende ændring i forhold til de tidligere forsikringsbetingelser PE-03 er det altid en del af de forhold, som medarbejderne oplyser om ved ændringer af personbilforsikringer.

Der er også på denne baggrund selskabet har valgt at anføre det specifikt på policen analogt reglerne i Forsikringsaftalelovens § 45 og § 51 om fareforøgelse og sikkerhedsforholdsregler.

At klager ikke har læst den fremsendte police (som blev fremsendt 17. juni 2016 kl. 12.47 og således må antages at være kommet frem til klager før uheldet skete den 18. juni 2016) kan efter selskabets opfattelse ikke føre til et andet resultat."

Nævnets sekretariat har i brev af 3/10 2016 forespurgt selskabet, hvilke fordele klageren fik ved at ændre sin bilforsikring, og hvad forsikringssælgeren fremhævede. Selskabet har svaret den 21/10 2016 ved at fremsende oplysninger fra dets produktafdeling og fra forsikringssælgeren.

Af mail af 13/10 2016 fra selskabets produktafdeling fremgår bl.a.:

> "Umiddelbart er de fordele kunden har fået på bilforsikringen følgende:
> - Årlig besparelse på 280 kr.
> - Ingen indeksering af selvrisiko (gl. selvrisiko 3.928 - ny 4.000)"

Af mail af 13/10 2016 fra forsikringssælgeren fremgår bl.a.:

> "Ser man isoleret på bilen, er det de fordele, som [produktafdelingen] har markeret.
> Dog har jeg lavet gennemgang af husstanden og her er givet lidt på gyngerne og taget fra karrusellerne.
> Så har forklaret, hver enkelt police og sluttet af med et samlet billede."

Klageren har i mail af 27/10 2016 bl.a. anført:

> "Jeg husker godt det med selvrisikoen ikke ville blive indeksreguleret.
>
> Når man læser svaret lyder det jo som om jeg har fået en grundig gennemgang af policerne, men det gjorde jeg ikke med hensyn den ekstra selvrisiko, den glemte … at nævne.
>
> Efter denne sag er startet har jeg snakket med alt og alle om det og kommet i tanke om at i min forsikring før denne ændring, havde jeg bevidst fravalgt denne besparelse og hvorfor skulle jeg lige som min datter havde fået kørekort ændre denne holdning?
>
> Jeg er sikker på jeg tidligere har sagt nej til denne besparelse i en telefonisk gennemgang af mine forsikringer. Måske Alka har et notat på dette."

Af klagerens police fremgår bl.a.:

> "Policen er gældende fra: 17. juni 2016
> …

Dækning	Summer	Selvrisiko pr. skade
Ansvar		Kr. 4.000
Personskade	Kr. 116.000.000	
Tingskade	Kr. 23.000.000	
Kasko		Kr. 4.000
Retshjælpsforsikring	…	…

> Føres bilen af en person under 26 år som er en anden end forsikringstager eller dennes ægtefælle/samlever, gælder der ud over forsikringens normale selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.1 Fortrydelsesret**
Ifølge forsikringsaftalelovens § 34i kan du fortryde, at du har købt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 14 dage, og bliver regnet fra den dag, du modtager policen.
…
Sådan fortryder du
Hvis du fortryder dit køb, er det vigtigt, at du giver os besked, inden fristen udløber. Du kan give os besked enten pr. brev eller e-mail, og du skal have sendt beskeden, inden fristen udløber. Du kan eventuelt sende dit brev anbefalet og gemme postkvitteringen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.
…
Hvis du fortryder
Hvis du fortryder dit køb af forsikringen, bliver købet ophævet, og du skal ikke betale noget for forsikringen.

Det betyder også, at du ikke er dækket af forsikringen, hvis der sker en skade i perioden, fra du har købt forsikringen, til du fortryder købet.
…
22.1 Er føreren under 26 år, gælder der en ekstra selvrisiko
22.1.1 Hvis der sker et uheld, mens bilen føres af en anden end forsikringstageren, registreret bruger eller ægtefælle/samlever, og føreren er under 26 år, gælder der ud over forsikringens normale selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr.

22.1.2 Den ekstra selvrisiko opkræves ikke, hvis Alka skønner, at der er en ansvarlig skadevolder og hvis skaden er forvoldt som anført under punkt 20.1.4."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet for ændring af sin kones ulykkesforsikring og fik samtidig en gennemgang af sine forsikringer. Klageren accepterede blandt andet, at hans bilforsikring blev ændret, og han fik samme dag tilsendt policen på mail som bekræftelse på den nye aftale. Dagen efter påkørte klagerens datter en anden bil, og da klageren anmeldte skaden, fik han at vide, at der var en ekstra selvrisiko på 5.000 kr. på grund af førerens alder.

Klagerens krav er annullering af den nye police. I mail af 21/6 2016 til selskabet har klageren anført, at han håber "ved denne klage at fejlen kan blive rettet og jeg derved stadig kan forblive kunde hos Alka". Nævnet lægger til grund, at klageren ønsker at fortryde den nye police, og at den tidligere police uden ekstra selvrisiko træder i kraft igen. Klageren har anført, at han ikke ved ændringen af forsikringen blev orienteret om ekstra selvrisiko, når føreren af bilen er under 26 år.

Selskabet har anført, at fortrydelsesretten som udgangspunkt ikke kan benyttes, når man har anmeldt en skade, og såfremt klageren benyttede sin fortrydelsesret, ville han ikke være omfattet af den gamle afgangsførte forsikring, men i realiteten stå uden forsikringsdækning. Selskabet har endvidere anført, at klageren blev orienteret om den ekstra selvrisiko på den nye bilforsikring.

Såfremt klageren ønsker den nye forsikring annulleret, finder nævnet, at han har fortrudt forsikringen rettidigt, og at hans anmeldelse af skaden ikke udelukker brug af fortrydelsesretten efter forsikringsaftalelovens § 34i, fordi han ikke udtrykkeligt har bedt selskabet om at dække, men med det samme har gjort indsigelser mod selskabets dækning af skaden med fradrag af ekstra selvrisiko. Nævnet bemærker, at ved fortrydelse træder den tidligere forsikring ikke i kraft igen, og at selskabet og klageren ifølge forsikringsaftalelovens § 34k skal refundere hinanden betalt præmie og betalte skader.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at genoptage klagerens tidligere forsikring og dække skaden i henhold til de tidligere vilkår.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren har sandsynliggjort, at han ikke er blevet rådgivet om obligatorisk ekstra selvrisiko, når føreren af bilen er under 26 år, og at han ikke ville have ændret forsikringen, hvis han havde fået orientering om både fordele og ulemper.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens datter på 18 år netop havde fået kørekort og kunne føre bilen. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at den tidligere bilforsikring kostede ca. 4500 kr., og at fordelene ved at skifte bilforsikringsprodukt udgjorde en årlig præmiebesparelse på 280 kr. og en fast selvrisiko på 4.000 kr. mod tidligere en indeksreguleret selvrisiko på 3.928 kr., og at fordelene dermed ikke de første år opvejer det bebyrdende vilkår om en ekstra selvrisiko på 5.000 kr., når føreren af bilen er under 26 år. Nævnet har også lagt til grund, at klageren ændrede forsikringen den 17/6 2016 og protesterede den 20/6 2016, hvor han stadig havde samtalen med forsikringssælgeren i frisk erindring. Nævnet har endvidere lagt vægt på indholdet af mailen af 13/10

2016 fra forsikringssælgeren, hvoraf det blandt andet fremgår, at "Dog har jeg lavet gennemgang af husstanden og her er givet lidt på gyngerne og taget fra karrusellerne. Så har forklaret, hver enkelt police og sluttet af med et samlet billede."

Nævnet finder, at klageren har lidt et tab ved at vælge at ændre sin bilforsikring på baggrund af mangelfuld rådgivning. Såfremt selskabet har eller skal dække den omhandlede ansvarsskade, skal selskabet derfor på et erstatningsretligt grundlag dække skaden den 18/6 2016 uden at opkræve ekstra selvrisiko på 5.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal på erstatningsretligt grundlag dække skaden den 18/6 2016 uden at opkræve ekstra selvrisiko 5.000 kr., såfremt selskabet har eller skal dække den omhandlede ansvarsskade.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings