Ankenævnet for Forsikring

Den 1. februar 2017 blev i sag nr. 89808:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Danske Forsikring. Han klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med dækning af en skade på hans bil.

Selskabet har blandt andet henvist til, at det ikke er forpligtet til at søge et erstatningsansvar pålagt modparten.

I klageskema af 4/9 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> I forbindelse med en autoskade forvoldt i en vaskehal hos [tankstation] [by], retter jeg efter aftale med [tankstation] [by] henvendelse til [tankstations] forsikringsselskab, …, via særskilt formula til sådanne skader.
>
> Jeg sender anmeldelsen med CC til Danske Forsikring og supplerer med en telefonisk henvendelse for at sikre mig, at skaden ikke vil komme til at tælle som en belastende skade hos Danske Forsikring. Dette betrygges jeg i, da jeg ikke er skadevolder.
>
> Kort efter meddeler Danske Forsikring, at jeg kan sætte bilen på værksted og skriver samtidig, at 'selskabet kontakter modpartens forsikringsselskab, og beder dem anerkende erstatningspligten'. I mine øjne endnu en bekræftelse på, at afgørelsen af erstatningsansvaret mellem de to selskaber er en formssag.

Undervejs rykker selskabet via sms for, at bilen bliver sat på værksted 'så vi kan rette dokumenteret krav over for modparten'. Igen ikke et ord om mulig selvrisiko og dermed atter en understregning af, at denne skade ikke vil komme til at belaste min økonomi.

Stor er min overraskelse derfor, da selskabet i juni - efter at skaden er takseret og udbedret på værksted - meddeler, at de alligevel ikke kan gøre modpartens forsikringsselskab erstatningspligtig, fordi det ikke 100 pct. kan bevises, at skaden stammer fra [tankstation] [by].

Danske Forsikring har derfor ladet min egen forsikring dække skaden, som dermed tæller som en belastende skade - akkurat, hvad jeg forsøgte at undgå, efter at skaden var opstået.

Fratrukket selvrisiko ender selskaber med at skulle dække en værkstedsregning på ca. 200 kr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker, at Danske Forsikring dækker hele skadesudgiften selv, eftersom de i hele forløbet har givet indtryk af, at modparten ville blive gjort erstatningspligtig.

I meddelelsen om, at jeg kan sætte bilen på værksted står intet skrevet om, at jeg selv risikerer at skulle betale selvrisiko.

Dette er omvendt tilfældet i forbindelse med en anden og igangværende skade, hvor det i forbindelse med anmeldelse af en revnet forrude tydeligt fremgår, at jeg selv skal betale selvrisiko, hvis Danske Forsikring får en udgift i sagen."

I selskabets brev af 19/10 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager sendte d. 29. marts 2016 en orienterende mail til Danske Forsikring om, at han havde haft et uheld i en vaskehal hos [tankstation], hvor han havde fået nogle ridser på bagkofangeren.

Da klager har tegnet kaskoforsikring for sit køretøj, betragtede vi hans henvendelse som en anmeldelse og vi bad ham derfor d. 31. marts 2016 om at sætte køretøjet på værksted og meddelte ham samtidig, at vi ville kontakte modpartens selskab og bede dem anerkende erstatningspligten. Dette naturligvis ud fra de oplysninger, vi havde modtaget fra kunden om, at ridserne var sket i vaskehallen.

Vi talte med klager samme dag, vi sendte ham vores brev, og det blev aftalt, at han kørte hen og fik besigtiget sin bil. Han mente dog, at det var [tankstations forsikringsselskab], som er modpartens selskab, som skulle behandle sagen direkte, men vi forklarede ham, at da han har tegnet kaskoforsikring, ville [tankstations forsikringsselskab] formentlig bede ham om at gå via sin kaskoforsikring, så vi kunne lige så godt få en opgørelse med det samme, så vi kunne sende et samlet krav til [tankstations forsikringsselskab].

Efter at vi rykkede klager for taksatorrapport d. 27. april 2016, modtog vi d. 2. maj 2016 taksatorrapport, som var en såkaldt straksafregning. Der var derfor intet, der tydede på, at klager havde aftalt med værkstedet, at reparationen skulle afvente en anerkendelse fra [tankstations forsikringsselskab]. Vi udbetalte derfor reparationsbeløbet på 3.994,91 til værkstedet. Vi sendte samme dag ud fra klagers anmeldelse vores anmodning om anerkendelse til [tankstations forsikringsselskab], hvor vi vedlagde en opgørelse over krav.

Vi modtog d. 24. maj 2016 en afvisning fra [tankstations forsikringsselskab]. Begrundelsen var, at deres kunde hverken før eller efter klagers besøg i vaskehallen havde haft klager over maskinen. De var i øvrigt af den opfattelse, at de bløde strimler, der vasker bilen, ikke kunne forårsage de uregelmæssige ridser, der var på klagers bil.

Vi bad derfor vores tekniske taksator vurdere skaderne på klagers bil og han var af den opfattelse, at børsterne ikke kunne lave de skete ridser, og skulle der have siddet noget i børsterne, ville skaderne have været flere steder på bilen. Han var af den opfattelse, at skaden formentlig var sket ved, at en pedal fra en cykel eller lignende havde ramt kofangeren.

Vi meddelte klager, at vi ikke kunne gennemføre krav overfor [tankstations forsikringsselskab], da vi ikke kunne bevise, at ridserne var sket i vaskehallen. Klager har tegnet en ansvar- og kaskoforsikring i selskabet med en selvrisiko på 3.722 kr, som blev opkrævet hos klager.

Klager sendte derefter en klage til vores Klageafdeling, som fastholdt vores afgørelse jfr. ovenstående.

Af tidligere afgørelser hos Ankenævnet for Forsikring, bl.a. 61.509, fremgår det, at selskabet ikke har pligt til at føre retssag mod et andet selskab, når de afviser erstatningspligten. Vi fastholder derfor fortsat, at klager skal betale det opkrævede selvrisikobeløb."

I klagerens mail af 5/11 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Jeg kvitterer for Ankenævnets henvendelse af 25. oktober 2016, hvori jeg har lejlighed til at kommentere Danske Forsikrings svar til Ankenævnet af 19. oktober 2016.

Af svaret fremgår ganske tydeligt, at min orienterende mail til selskabet 29. marts 2016 blev betragtet som en egentlig anmeldelse, og at Danske Forsikring fuldstændig - og i modstrid med min interesse - har overtaget sagen, uden at afvente svar fra [tankstations forsikringsselskab].

En formulering som, at [tankstations forsikringsselskab] 'formentlig' ville bede mig gå via egen kaskoforsikring, understreger blot den pointe.

Mere væsentligt er Danske Forsikrings henvendelse af 31. marts 2016, hvori selskabet beder mig sætte bilen på værksted. Dette kan jeg ikke fortolke på anden måde, at det sker i forståelse med [tankstations forsikringsselskab] - og der står intet i henvendelsen om, at jeg vil blive opkrævet selvrisiko - tværtimod hedder det, at når køretøjet indleveres 'skal du bare bede om at kontakte vores taksatorcentral. Vi kontakter modpartens forsikringsselskab, og beder dem anerkende erstatningspligten.'

Af Danske Forsikrings svar af 19. oktober 2016 fremgår, at selskabet telefonisk har aftalt med mig 31. marts 2016, at jeg 'fik besigtiget' min bil. Det er ganske enkelt en udlægning af samtalen, som ikke er i overensstemmelse med sandheden. Beskeden pr. telefon var - som det også fremgår i den skriftlige henvendelse fra samme dag - at bilen 'kunne sættes på værksted,' så sagen kunne komme ud af verden hurtigt muligt.

Desuden: Hvis risikoen for alligevel at blive opkrævet selvrisiko var reel, hvorfor benytter selskabet sig så ikke samme formulering som ved dets behandling af en anden og mindre

forrudeskade i august i år, hvori det udtrykkeligt fremgår, at 'din forsikring har en selvrisiko på 1489 kr., som du bliver opkrævet, når vi får en udgift i sagen.'?

Danske Forsikring fremhæver også, at der var 'intet, der tydede på, at klager havde aftalt med værkstedet, at reparationen skulle afvente en anerkendelse fra [tankstations forsikringsselskab].' Nej, for det stod der intet om i Danske Forsikrings henvendelser til mig, at den skulle. En ordlyd som at 'du kan sætte dit køretøj på værksted' kan vanskeligt forstås anderledes, end at det naturligvis er med henblik på reparation.

Endelig henviser Danske Forsikring til tidligere ankenævnsafgørelser, som fastslår, at et selskab ikke har pligt til at føre retssag mod et selskab, der afviser erstatningspligten. Jeg har på intet tidspunkt opfordret til en retssag.

Sammenfattende mener jeg, at Ankenævnet for Forsikring bør slå fast, at Danske Forsikring ikke kan

1) overtage et igangværende sagsforløb fra [tankstations forsikringsselskab] uden på forhånd at have forståelse om dette med [tankstations forsikringsselskab],
2) lade forstå, at [tankstations forsikringsselskab] anerkendelse af sin erstatningspligt nærmest er en formssag,
3) undlade at gøre opmærksom på, at man som kunde alligevel risikerer at skulle betale selvrisiko, selvom anerkendelsen af erstatningspligten nærmest er en formssag, og
4) meddele kunden både telefonisk og skriftligt, at en bil kan sendes på værksted, når det alene gælder taksering af skaden."

I selskabets brev af 11/11 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Klager henholder sig til, at han ikke kan tolke vores brev af 31. marts 2016 på anden måde end, at det, at han kan sætte køretøjet på værksted, er i forståelse med [tankstations forsikringsselskab]. Det undrer os, at klager har fået den opfattelse, da det fremgår af brevet, at han kunne sætte køretøjet på værksted, så en af vores taksatorer kunne komme og bedømme skadens omfang. Det fremgår af vores notat af telefonsamtalen d. 31. marts 2016, at klager nok mente, at det var [tankstations forsikringsselskab], der skulle behandle sagen, men vi oplyste, at [tankstations forsikringsselskab] ville bede ham få skaden udbedret via den tegnede kaskoforsikring hos os, så han kunne lige så godt få skaden opgjort med det samme, så vi kunne sende dokumentation for kravet. Klager ville køre hen og få lavet rapporten med det samme. Ligeledes sendte vi en sms til klager d. 27. april 2016, efter vi ikke havde modtaget taksatorrapporten, hvor der stod:

'Skadenr: …
Vi har brug for, at du får vurderet skadeomfanget af vores taksator hurtigst muligt, så vi kan rette dokumenteret krav over for modparten. Du må gerne ringe til os, vedrørende din skade med dit køretøj, tlf …, hvis du har spørgsmål eller kommentarer.
SMS kan ikke besvares.'

Det fremgår tydeligt, at vi blot beder klager få opgjort skaden, ikke repareret, så vi kan sende et opgjort krav til [tankstations forsikringsselskab].

Til klagers spørgsmål om, hvorfor vi ikke blot oplyste om selvrisiko i brevet, som gjort i et andet brev, han har modtaget i en anden sag, kan vi kun svare som tidligere, at vi kun oplyser om selvrisiko, hvis det af anmeldesen klart fremgår, at kunden selv er ansvarlig, eller der ikke er en ansvarlig modpart. Hvis kunden anmelder, at der er en ansvarlig modpart,

meddeler vi blot, at vi vil bede modpartens selskab om at anerkende ud fra kundens beskrivelse af, hvordan uheldet sket."

I klagerens mail af 7/12 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Dog må jeg anfægte det, når Danske Forsikring henviser til et telefonnotat fra en samtale 31. marts 2016, hvori jeg skulle have tilkendegivet, at jeg ville få skaden opgjort med det samme.

Eftersom jeg fortsat afventede [tankstations forsikringsselskab] behandling af min anmeldelse, undersøgte jeg i løbet af april, hvad en udbedring af skaden ville koste hos [bilrengøringsfirma] i [by 2] - men da jeg kort efter får en rykker på sms, hvori det hedder, at selskabet vil 'rette dokumenteret krav over for modparten' indleverer jeg bilen på [bilmærkes] værksted med henblik på reparation og i tiltro til, at Danske Forsikring og [tankstations forsikringsselskab] har landet sagen. Igen henviser jeg til selskabets brev af 31. marts med overskriften 'Du kan sætte bilen på værksted.' "

I klagerens mail af 29/3 2016 til selskabet hedder det bl.a.:

"[Klagerens navn] [klagerens mail]
Til: danskeforsikring@danskeforsikring.dk

Til rette vedkommende
Til orientering for Danske Forsikring, har jeg indsendt nedenstående til skadevolders forsikringsselskab.
Mit kundenr. hos Danske Forsikring er …, husstandens er … .
…
Forwarded message
From: [klagerens navn] [klagerens mail] Date: 2016-03-28 17:20 GMT+02:00
Subject: Re: Vaskeskade anmeldelse
To: …

Hej [navn]

Som lovet er her en udfyldt skadesanmeldelse samt et foto. Jeg orienterer også lige mit eget forsikringsselskab.

Vh
[Klageren]"

I klagerens anmeldelse af vaskeskade til vaskehallens forsikringsselskab er det bl.a. anført:

Beskrivelse af skade:	Efter bilvask konstaterer jeg en symmetrisk skade på bagklappen, hvor de lodrette børster har kørt frem og tilbage. Se foto.

I selskabets brev af 31/3 2016 til klageren hedder det bl.a.:

"**Du kan sætte bilen på værksted**

Tak for anmeldelsen om uheldet med dit køretøj.

Du kan sætte dit køretøj på værksted
Du kan sætte dit køretøj på værksted, så en af vores taksatorer kan komme og bedømme skadens omfang. Når du afleverer køretøjet på værkstedet, skal du bare bede dem om at kontakte vores taksatorcentral.

Vi kontakter modpartens forsikringsselskab, og beder dem anerkende erstatningspligten."

I selskabets sms besked til klageren af 27/4 2016 er det bl.a. anført:

"Skadenr: …
Vi har brug for, at du får vurderet skadeomfanget af vores taksator hurtigst muligt, så vi kan rette dokumenteret krav over for modparten. Du må gerne ringe til os, vedrørende din skade med dit køretøj, tlf …, hvis du har spørgsmål eller kommentarer."

I taksatorrapport af 2/5 2016 hedder det bl.a.:

ARBEJDSLØN.....	684,10 KR
RESERVEDELE.....	268,74 KR
LAK.....	2419,12 KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%	54,94 KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%	9,58 KR
FRADRAG IFLG. AFTALE (7,0%)	-240,55 KR
MOMSPLIGTIG	3195,93 KR
MOMS 25,00%	798,98 KR
IALT INCL. MOMS	3994,91 KR

…

SELSKABS INFO.:
DÆKNINGER / SELVRISIKO
KASKO / 3722
ANSVAR / 3722
FRISKAD.M.GLASSR / 1489"

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**9. Selvrisiko**
Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og præmieopgørelsen.

A Selvrisiko ved reparation
Danske Forsikring lægger selvrisiko ud over for reparatør eller andre og opkræver den hos forsikringstageren i det omfang, kravet ikke kan gennemføres over for en skadevolder.
…

29. Hvordan bliver skaderne erstattet?
A Reparation
1. Danske Forsikring betaler for en reparation hos en anerkendt reparatør, der sætter bilen i samme stand som før skaden."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren efter en bilvask i vaskehal den 20/3 2016 konstaterede skade på bilens bagklap og anmeldte dette til vaskehallens forsikringsselskab den 28/3 2016.

Ved mail af 29/3 2016 sendte klageren det indklagede selskab "Til orientering" anmeldelsen af skaden til vaskehallens forsikringsselskab. Klageren oplyste i mailen sit policenummer hos det indklagede selskab.

Klageren har oplyst, at han henvendte sig telefonisk til selskabet "for at sikre mig, at skaden ikke vil komme til at tælle som en belastende skade hos Danske Forsikring. Dette betrygges jeg i, da jeg ikke er skadevolder."

Selskabet sendte den 31/3 2016 et brev til klageren, hvor det blandt andet fremgår "Tak for anmeldelsen" … "Du kan sætte dit køretøj på værksted, så en af vores taksatorer kan komme og bedømme skadens omfang". … "Vi kontakter modpartens forsikringsselskab, og beder dem anerkende erstatningspligten".

Selskabet sendte endvidere en sms-besked til klageren den 27/4 2016 og anførte, at der var brug for, at han fik vurderet skadeomfanget af deres taksator hurtigst muligt, så selskabet kunne rette kravet over for modparten.

Det er oplyst, at vaskehallens forsikringsselskab bestred ansvaret for skaden, at det indklagede selskab – efter teknisk taksators bedømmelse af, at skaden ikke var påført i bilvaskehallen – ikke fandt anledning at føre sag herom, og at klageren blev opkrævet selvrisiko for skaden på bilen. Skaden blev af selskabet takseret til 3.994 kr. og klagerens selvrisiko er efter det oplyste på 3.722 kr.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække hele skadesudgiften, eftersom selskabet "i hele forløbet har givet indtryk af, at modparten ville blive gjort erstatningspligtig."

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren orienterede selskabet om skaden ved mail af 29/3 2016, og at selskabet med rette kunne betragte henvendelsen som en anmeldelse i forsikringsretlig henseende. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ved brev af 31/3 2016 orienterede klageren om, at man betragtede henvendelsen som en anmeldelse, og at klageren ikke gjorde indsigelse herimod.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at selskabet ikke har pligt til at føre retssag på klagerens vegne for at få et erstatningsansvar pålagt modparten. Det forhold, at selskabet indledningsvist lagde klagerens forklaring til grund og meddelt ham, at man vil rette krav mod modpartens forsikringsselskab, kan derfor ikke føre til andet resultat, idet klageren ikke herved kunne lægge til grund, at modpartens forsikringsselskab ville være enig i, at modparten havde et erstatningsansvar for skaden på klagerens bil.

Endelig har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har påvist forhold, der kan betragtes som et tilsagn fra selskabet om, at der ikke ville blive beregnet selvrisiko efter de regler, der fremgår af betingelsernes punkt 9. Selskabets brev af 31/3 2016 og sms-besked af 27/4 2016 vedrører således taksering af skaden og fremstår efter nævnets vurdering ikke som et uforbeholdent eller fuldstændigt dækningstilsagn. Det forhold, at selskabet ikke i korrespondancen specifikt nævner selvrisikoen, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet forudsætter, at selskabet i forbindelse med dækning af skaden har orienteret klageren om muligheden for, at han selv kan betale hele udgiften til udbedring af kaskoskaden – såfremt kaskoskaden er præmiebelastende – således, at klageren kan undgå den pågældende præmiebelastning.

9. 89808

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings