Ankenævnet for Forsikring

Den 19. april 2017 blev i sag nr. 90095:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for varigt mén efter en trafikulykke den 3/1 2000, hvor han bl.a. slog hoved og nakke.

Selskabet har henvist til, at klagerens krav er forældet.

Klageren har bl.a. anført, at han tidligere har forsøgt at anmelde skaden, men at selskabet oplyste, at han ikke havde ulykkesforsikring i selskabet.

Af klageskemaet af 15/6 2015 til nævnet fremgår bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> Hvor ligger skylden henne vist man efter et uheld går ned med livs førsel og kommer til at smide de fleste af sine papirer væk der i blandt forsikrings papirer, og man kontakter forsikrings selskab som ikke vil være ved at det er ens forsikring, og ikke har ulykkes forsikring hos dem.
>
> Har været ude for en ulykke 03-01-2000, har ulykken afsted kom varige på 12 procent, Erhvervsevnetab på 80 %. Der skrives flere steder om mig efter ulykke. Vi lagde vægt på, at din kommotionelle syndrom var moderat, idet du havde hovedpine, dårligere hukommelse og nedsat koncentrationsevne.
>
> Min bedre halvdel og smerte klinik i ... har lært mig at når jeg ikke kan huske så skriv det ned og eller optage samtaler. Har fundet 2 stk papir fra den gang, 03/09-2001 og 05/03-2003 eller 15/03-2003 dog er det meste af mine papirer/forsikrings papirer også væk gået tabt efter uheld, en del flytten rundt efter konkurs med mit hus. Også de optagelser jeg

gemte på min gamle harddisk fra forsikringsselskaber, min gamle harddisk gik desv død i år 2010 med alle børne fam billeder og optagelser. Min verden brød lige som sammen, efter trafik uheld. Flere samtaler havde jeg/vi med forsikringer om jeg ikke havde ulykkes ved dem specialt alm brand, som købte og overtog provizial forsikringer. 2 opkald er desv. gået tabt fra før år 2010. Men på det ene har jeg haft kontakt til [andet forsikringsselskab] og alm brand/Provinzial 03/09-2001 tekst (har ingen forsikringer hos dem) på Papirer 2 Står enten 05/03-03 eller 15/03-03 (har igen i dag kont til … almbrand Ing Fors) Jeg kontaktede også almbrand/Provinzial 18/05-2009 på tlf, hvor jeg igen får af vide at jeg ikke har haft ulykkesforsikring hos dem. Denne gang var det så fordi jeg lige havde fået sat mit erhvervsevnetab op til 80 ved Arbejdsskadestyrelsen.

I 2015 har … min bedre halvdel gennem mange år brug for sin forsikring, hvor jeg ringer til almbrand vor forsikrings Selskab i dag. De kan ikke finde hende forsikringer men de kan sørme lige pludselig se min ulykkesforsikring fra år 2000. Bliver noget paf, går faktisk og gnaver på dette en 3-4 uger før jeg igen ringer dem op. Der foreligger 3 lyd optagelser mangler dog 2 gamle fra før år 2010. Men med lov om optagelse spurgte først. De kan ikke finde min ulykkesforsikring, fortalte de i lyd optagelse anerkender de selv det er et problem. De har jo fusioneret med Provinzial i maj år 2001. De har åbenbart et system der ikke kan kommunikere som de gerne vil og det er så kundens problem åbenbart. Men det lod sig gøre efter mange opkald det har så gjort de ikke vil anerkende min skade. Jeg mener at i forsikringsselskaber skal stole på folk, når de så ser de selv laver fejl burde de rette op på det og anerkende skaden.

Lidt lovgivning.
Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til fordringen eller skyldneren, jf. § 3, stk. 2 i forældelsesloven.

Denne sag illustrerer, at så længe skadelidte ikke har viden om, at vedkommende kan gøre et erstatningskrav gældende mod skadevolderen, er forældelsesfristen suspenderet.

Til sidst vil jeg bed jer om at lytte til de 3 lydfiler om det kan være rigtig behandling af en kunde der ligger sine penge i forsikringsselskab."
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Ved ikke hvad jeg forventer, men står med en meget dårlig smag i munden efter jeg er blevet fejl rådgivet i flere år af alm brand.

Hvis man ikke ved eller bør vide, at man har krav overfor forsikringsselskabet udskydes forældelsen, således at treårs fristen først begynder, når man ved eller bør vide, at man har et krav. Efter 10 år fra forfaldstidspunktet indtræder der dog altid forældelse. For ulykkesforsikringer kan der efter omstændighederne gå op til 30 år da burde man flytte min forældelse da vi mener den skal hedde d. 10/11-2015. Og derfra er 3 års forældelse. Da I igennem en del år 03/09-2001, 15/03-2005, 18/05- 2009 og 10/11-15 er blevet kontaktet i henhold til min ulykkesforsikring, og som i desværre først nu finder ud af at jeg har/havde en ulykkesforsikring hos jer sidste onsdag 04/11-15.

Set i bakspejlet af min sag har I igennem mange år, haft et problem med at kunne se de rigtige forsikringer fra Provinzial, I jeres almbrand pc system. Det kan jo ikke være rigtigt at I er ringet op flere gange uden at i kan se min forsikringer. Selv om den er forældet bør almbrand anerkende min ulykke, da de har lavet fejl i årevis i min sag.

Almbrand har jo ment jeg ikke har haft policen der: det er dårlig kunde service for folk der kommer til skade. Og hvor man nok forventer god kundeservice."

Selskabet har i brev af 25/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Indledning
Kunden anmelder den 10. november 2015 et solouheld med bil fra den 3. januar 2000. Kunden kom i den forbindelse til skade med hoved og nakke. Vi har afvist skaden som forældet.

Fremstilling
Kunden ringer af tre omgange (de af kunden fremsendte lydfiler) til os i november måned 2015 for at anmelde en hændelse fra den 3. januar 2000. Efter nogen søgen finder vi frem til hans tidligere ulykkesforsikring, som Alm. Brand overtog fra Provinzial i 2001. Han returnerer efterfølgende anmeldelsen sammen med diverse akter. På baggrund af disse akter vurderes det, at skaden er stationær senest i 2002, hvorfor vi meddeler kunden, at vi finder sagen forældet.

Det er kunden ikke tilfreds med og efter lidt skriverier frem og tilbage klager kunden til Nævnet.

Begrundelse
Kunden har i gennem forløbet hævdet, at han allerede i 2001 - og flere gange efterfølgende - forsøgte at anmelde skaden, men at han angiveligt skulle være blevet oplyst, at der ikke var nogen ulykkesforsikring. Det forekommer ikke sandsynligt, at man ikke har kunnet finde kunden og hans forsikringer på daværende tidspunkt eller efterfølgende for den sags skyld. Hele Provinzials organisation med kontorer, telefonnumre m.m. blev opretholdt frem til 2004, hvor porteføljen blev overdraget til Alm. Brand. I denne periode havde Alm. Brand medarbejderne også adgang til Provinzials systemer. Derfor forekommer det ikke sandsynligt, at man ikke har kunnet se kundens forsikringsforhold og herunder en ulykkesforsikring.

På det foreliggende finder vi det således ikke dokumenteret, at han, inden der indtrådte forældelse, har forsøgt at anmelde hændelsen den 3. januar 2000. Vi fastholder derfor, at skaden jævnfør Forsikringsaftalelovens § 29 er forældet med udgangen af 2003, idet han allerede i 2001 blev tilkendt et varigt mén svarende til 12 % af Arbejdsskadestyrelsen.

I forbindelse med anmeldelsen den 10. november 2015 og den efterfølgende klage til Nævnet, har kunden desuden glemt at fortælle, at han allerede i 2013 fik afslag på skaden fra den 3. januar 2000 på grund af forældelse. Derfor er skaden i følge FAL § 29, stk. 5 ligeledes forældet pr. 18. december 2014.

Konklusion
Da hændelsen er forældet både den 1. januar 2004 på grund af manglende anmeldelse og senere den 18. december 2014 fordi kunden ikke har gjort indsigelser efter vores afvisning den 18. december 2013, så fastholder vi, at kunden ikke er berettiget til erstatning efter hændelsen den 3. januar 2000."

Klageren har i mail af 4/2 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Under (Begrundelse) Af brevet fra Alm. Brand:
> Kunden har igennem forløbet hævdet at han allerede i 2001 - og flere gange efterfølgende - forsøgte at anmelde skaden, men at han angiveligt skulle være blevet oplyst, at der ikke var nogen ulykkesforsikring. Det forekommer ikke sandsynligt, at man ikke har kunnet finde kunden og hans forsikringer på daværende tidspunkt eller efterfølgende for den sags skyld.
>
> Så nævner Hr ... flere grunde bla andet ... hvor porteføljen blev overdraget til Alm. Brand. i denne periode havde medarbejderne også adgang til Provizial systemer.
>
> (I samtale med Alm. Brand … Konsulent/Telefon passer og i mine 3 optagelser, har … flere gange og med hjælp fra ældre med arbejdere ikke har kunnet finde min Police desv. en af udtalelserne fra ... ang min Police. Nej jeg var lige inde og spørge min kollega om hun kunne se noget, hun har siddet her i mange år, og kender systemet ud og ind, det ku hun umiddelbart ikke se.) (Og så ligger der 3 optagelser, nr 3 Samtale med Konsulent/Telefon Passer ... fortæller hun at simpelthen ikke har kunnet se en police på mig så stejler systemet.)
>
> (… fortæller endvidere at man kan ikke anmelde noget fra 2000. Og at systemet ikke kan finde tilbage til år 2000. Så har man ikke mulighed for at anlægge en skade på den.)
>
> Da må jeg så sige at det er det samme igen og igen siden start af at jeg kom til skade og har haft kontakt til Alm. Brand. Ingen forsikring. Tror Alm. Brand sku tage et seriøst tjek på deres systemer og gamle systemer det kan jo ikke passe, at man forsikre sig og så fortæller de ikke sandheden alle de gange.
> …
> Jeg fastholder at Alm. Brand ikke har rådgivet mig i min ret, til at gøre brug af min ulykkesforsikring, og at jeg derfor ikke har haft den viden om at ku gøre brug af min ulykkesforsikring, da Alm. Brand mange gange har afvist at jeg har forsikring hos dem.... (hvis du ikke ved eller burde vide, at du har et krav over for forsikringsselskabet)."

Nævnet har fået forelagt øvrige bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren var den 3/1 2000 udsat for en trafikulykke, hvor han blandt andet kom til skade med sit hoved og sin nakke. Nævnet lægger til grund, at Arbejdsskadestyrelsen i 2001 vurderede hans varige mén til 12 %.

Det fremgår af den dagældende § 29, stk. 1, 1. punktum, i forsikringsaftaleloven, at "krav, der er grundede i forsikringsaftalen, forældes 2 år efter udgangen af det kalenderår, i hvilket fordringshaveren fik kundskab om kravet og om, at det er forfaldet, og i alt fald 5 år efter kravets forfaldstid".

Nævnet finder, at klageren allersenest fik kundskab om sit forsikringskrav og om, at det kunne rejses over for selskabet ("var forfaldet"), ved Arbejdsskadestyrelsens afgørelse i 2001. Nævnet finder, at klagerens krav på forsikringsdækning derfor blev forældet senest ved udgangen af 2003.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i forbindelse med tidligere henvendelser fra klageren til selskabet omkring ulykken den 3/1 2000 har ydet ansvarspådragende mangelfuld sagsbehandling, herunder ved at oplyse, at han ikke havde forsikring i selskabet på skadetidspunktet. Nævnet bemærker, at et eventuel erstatningskrav mod selskabet for mangelfuld sagsbehandling vedrørende fejl begået i 2000-2003 efter nævnets opfattelse nu under alle omstændigheder er forældet, jf. 10-årsfristen i forældelseslovens § 3, stk. 3.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning eller betale erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels