Ankenævnet for Forsikring

Den 14. juni 2017 blev i sag nr. 90363:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med dækning af en anmeldt ansvarsskade.

Klageren har gjort gældende, at selskabet har overtrådt reglerne om oplysningspligt vedrørende selvrisikoen.

Selskabet har opkrævet 3.000 kr. i selvrisiko under henvisning til, at oplysning om selvrisiko fremgik af selskabets hjemmeside, da klageren købte forsikringen, samt af den bekræftelse som klageren modtog i forbindelse med købet. Selskabet har endvidere anført, at selskabet har sendt policer og forsikringsoversigter til klageren, hvoraf selvrisikobeløbet fremgik.

I klageskema af 10/1 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> If har ikke ved salg af forsikringen fremsendt en police for forsikringen. I en del år herefter har jeg flere gange forespurgt en police via nettet og telefon men de fremsender mig igen police, jeg kan simpelt hen ikke se de forhold som forsikringen er indgået under, heller ikke selvrisikoens størrelse.
> Forsikringen blev indgået i forbindelse med udskiftning af en bil, hvis forsikring var tegnet uden selvrisiko. Da jeg er skyldig i et mindre uheld viser det sig at forsikringen nu indeholder en selvrisiko på 3000 kr.

If postulerer at have fremsendt forsikrings forhold flere gange, men jeg har aldrig modtaget noget hverken med post eller eboks, som altid har være tilmeldt.
Klagesagen kan findes på linket :
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
If har ikke overholdt aftale loven, der klart påbyder If informerer omkring forsikrings forholdets præmisser. Ligesom den dokumentation de fremsender for at dokumenterer at det har de, ikke er konsistent med virkeligheden.

Derfor forventer jeg at IF frafalder deres krav om at få betalt selvrisikoen."

Selskabet har i brev af 7/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen vedrører et færdselsuheld den 16. januar 2016. Kunden er enig i at han bærer ansvaret. Tvisten vedrører alene, hvorvidt han skal betale selvrisiko.

Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at kunden skal betale policens selvrisiko.

Forløb
Kundens tidligere bilforsikring var i kraft i perioden fra 1. april 2002 til 1. september 2010. Bilforsikringen dækkede ansvarsskader uden selvrisiko. I løbet af de 8 år forsikringen var i kraft ændrede If vilkårene i forbindelse med køb af ny bilforsikring flere gange. Da kunden købte forsikringen til sin nye bil på vores hjemmeside i august 2010, var minimum selvrisikoen fastsat til at være 3.000 kr. Det fremgik naturligvis af vores hjemmeside, hvilken selvrisiko forsikringen blev købt med. Minimum selvrisikoen fremgår tillige af vores interne indtegningsregler. Udsnit af vores privattarif er vedlagt som bilag A.

Efter at kunden bestilte bilforsikringen på vores hjemmeside, sendte vi flere policer til ham, hvor det på policernes forsider tydeligt fremgik, at forsikringen dækker ansvar efter loven og at der er en selvrisiko på 3.000 kr. Der blev også fremsendt to forsikringsoversigter, hvor det fremgik at der gælder en selvrisiko på 3.000 kr. Alle policer og forsikringsoversigter er vedlagt som bilag B.

Kunden sendte den 14. juli 2014 en besked til os, hvor han refererede til forsikringens policenummer, hvilket må betyde, at han har modtaget en forsikringspolice eller forsikringsoversigt. Kundens besked er vedlagt som bilag C.

Kunden bærer ansvaret i færdselsuheld den 16. januar 2016, hvorfor vi udbetalte erstatning til skadelidtes forsikringsselskab. Vi opkræver kunden hans selvrisiko på 3.000 kr. som han nægter at betale.

Kunden har klaget over policens selvrisiko til Kundeombudet hos If samt Kundepanelet. If har fået medhold i både Kundeombud og Kundepanel. Afgørelserne er vedlagt som bilag D og E.

Vi fastholder vores afgørelse
Kunden har i forbindelse med køb af ny bil købt en ny bilforsikring og hermed indgået en ny aftale med If. Vi har i den forbindelse fastsat de vilkår, på hvilke forsikringen kunne tegnes.

Oplysning om selvrisiko fremgik på vores hjemmeside, da kunden købte forsikringen samt af den bekræftelse han modtog efter købet. Selvrisiko fremgik af både policer og forsikringsoversigter, som er sendt til kunden.

Vi fastholder at han er blevet gjort bekendt med policens selvrisiko og at han derfor skal betale 3.000 kr. i selvrisiko i forbindelse med uheldet den 16. januar 2016.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder, at han i forbindelse med skaden den 16. januar 2016 skal indbetale policens selvrisiko."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

I mail af 14/7 2014 til selskabet har klageren henvist til sit policenummer på den omhandlede forsikring.

I brev af 5/6 2016 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"Det forholder sig sådan at jeg ikke var vidende om at den ansvars forsikring der var på bilen da skaden skete, havde en så stor selv risiko.

Efter at havet gransket det forløb der ligger forud for hændelsen, er jeg at den overbevisning at IF ikke har overholdt de paragraffer i Aftaleloven og Forsikringsaftaleloven, Bekendtgørelse af lov om forsikringsaftaler, der skal overholdes i forbindelse med indgåelse af forsikrings aftaler, der er først og fremmest §§ 34 d- 34 g der ikke er opfyldt. Der er i forbindelse med indgåelse med aftalen ikke afleveret nogen forsikrings police, aftale vilkår, til mig, på noget blivende medie, dvs. hverken skriftligt eller via e-boks. E-boks har under hele forløbet være tilmeldt IF's mail system. Som dokumentation for forløbet er vedlagt en pdf fil (IF-eboks, kaldet bilag i brevet her), med udskift fra alle de modtagende IF dokumenter.

Det omtrentlige hændelses forløb er således.

- I 2009-2010 har jeg en ældre [bilmærke] ansvars forsikret hos IF. (Se Bilag side 1 og 2). Jeg har for ganske nylig haft en telefon samtale med IF, og de er som jeg enige i at denne [bilmærke] er forsikret med en ansvars forsikring med en selv risiko på 0 kr, i 2009-2010 hos dem.
- I 2011 udskiftes bilen til en [bilmærke], og i den forbindelse kontaktes IF og det aftales at den forsikres som den gamle bil, dvs. ansvars forsikring med en selvrisiko på 0 kr. Efterfølgende må jeg konstaterer at jeg i denne forbindelse ikke modtager nogle forsikrings police via den tilmeldte e-boks eller den alm. Post. Da der, så vidt jeg ved, ikke er knyttet nogle juridiske rettigheder med dokumentet, tænker jeg ikke yderligere over det, men jeg antagerat det skyldes at forsikrings forholdet fortsættes på de tidligere vilkår.
- De efterfølgende år 2011 og 2014 modtager, i alt 4 års over sigter fra IF, igen af dem med nogen anden information end forsikrings præmien på.

- I perioden 2011-2014 prøver jeg flere gange at afklare det spørgsmål 'Har jeg den rigtige forsikring, kan jeg finde en forsikring der er billigere ?', og der er en del internet serviceringer der tilbyder servicer, der gør det specielt let at finde den bedste og billigste forsikring. Under ingen af de forsøg lykkedes det mig at generer en forsikrings police vha. IF's internet sider. Der var en side hvor man blev henvist til en side med generelle anvisninger på hvordan man brugte forsikringen.
  Informationer omkring forsikrings præmie, hvilket niveau (trin) man kørte på, selvrisiko, kort sagt informationer man vil forvente at finde på en forsikring police, kunne ikke generes vha. IF's egen hjemme side. Dvs.. det er Ikke kun §34f men også §34g der ikke er opfyldt i forholdet. Som det ses i bilaget side 11-14 er denne lovpligtige funktion nu til stede på IF's hjemme side, en police kan bestilles og hentes via e-boks uden problemer. Funktionen var ikke til stede, årene efter indgåelse af forsikrings aftalen, på IF's hjemmesider. Det var kun muligt at bestille en årsoversigt over forsikringer, og hvorfor jeg skulle bestille en sådan ved jeg ikke, jeg havde jo allerede en.
- Som det ses af bilagt, side 1-6 sammenlignet med side 7. Er der sket et væsentligt omdesign af IF internet serviceringer inden august 2015. Års oversigterne indeholder nu informationer omkring eksempelvis selvrisiko. Da jeg havde en biluheld i januar 2016, havde jeg ikke åbnet de seneste mails i e-boks endnu, jeg havde igen grund til at lede efter disse informationer i årsoversigten eller grund til at tro at årsoversigten indeholdte nogle uopsætteligheder, eller ændringer der skulle læses igennem, og derfor var andet end formalier. Mht. at tage stilling til det juridisk holdbare i forløbet, er dette lige meget, men det er dog meget tydeligt at IF's hjemmesider har udviklet sig meget, hvilket er glædeligt, i perioden.

Med den opsætning der har være anvendt under den perioden hvor den ny forsikring er tegnet, har jeg haft tilmeldt IF tilmeldt i e-boks. Derfor vil det være forventeligt at finde forsikrings policen i en e-boks mail, og der er den ikke at finde.

Mangel på opfyldelse af §34f er en alvorlig overtrædelse af de love der styre forsikrings aftalerne. Heller ikke love som har at gøre med opsigelses perioden, er forsøgt opfyldt enten via e-boks, alm. Email eller pr. brev, fra IF's side.

Selvom der er en del paragraffer der gør det muligt at skære meget overflødigt formalier af nå et forsikrings forhold fortsættes, så er der igen der tillader at der kan ses bort fra §34f, heller ikke hvis jeg skulle være kommet til i forvirring at given en sådan tilladelse pr. telefon, hvilket ikke er tilfældet. Ligesom det forhold at de to forsikringer, på den gamle og ny bil, er forskellige, mht. selvrisiko, også er vigtigt, der findes ingen paragraffer der omhandler 'fortsættelse af en forsikring' der gør det muligt at unddrage sig informations pligten."

Selskabets kundeombud har ved brev af 13/6 2016 fastholdt selskabets afgørelse. Af kundeombuddets afgørelse fremgår bl.a.:

"If oplyser til mig, at det er korrekt, at du i peroden fra 1. april 2002 til 1. september 2010 havde en Bilforsikring hos If, som dækkede ansvar uden selvrisiko. I de 8 år, hvor du havde denne forsikring, ændrede If vilkårene i forbindelse med køb af en ny Bilforsikring flere gange. Da du købte forsikringen til din nye bil på Ifs hjemmeside i august 2010, var minimum selvrisikoen således fastsat til at være 3.000 kr.

Det er korrekt, som du henviser til, at du som kunde i If, ikke selv har haft mulighed for, at finde oplysninger om din Bilforsikring på Ifs hjemmeside. If oplyser imidlertid til mig, at det er noget de arbejder på, og at de håber at 'Mine sider' vil blive lanceret sidst på året.

Det jeg imidlertid kan se er, at If har sendt flere policer til dig, og at der på policens forside tydeligt er oplyst, at forsikringen dækker ansvar efter loven, og at der er en selvrisiko på 3.000 kr. If sender den første police til dig den 2. september 2010 til en C/O-adresse på … Anden police sendes den 5. juli 2013 til samme adresse. Den 6. maj 2014 sender If den tredje police - denne sendes til …, som ifølge folkeregistret har været din adresse siden 15. september 2013. Den fjerde og sidste police sender If den 30. maj 2016, ligeledes til …

If har desuden fremsendt to forsikringsoversigter. De er sendt til … og af begge fremgår det, at der gælder en selvrisiko på 3.000 kr."

Af Kundepanelets afgørelse fremgår bl.a.:

"***Resumé:***
If fik den 19. januar 2016 et krav fra andet selskab vedr. en skade sket 16. januar 2016. If sendte brev til kunden 25. januar, 5. februar, 19. februar og 4. marts og bad om anmeldelse. Da anmeldelsen ikke kom, anerkendte If ansvaret overfor andet selskab og betalte kravet. Efterfølgende sendte If opkrævning til kunden på selvrisiko 26. april, 17. maj og 31. maj.

Kundens opfattelse:
Kunden oplyser, at han aldrig har modtaget policer fra If og derfor ikke var klar over at hans selvrisiko var på 3.000 kr. Kunden købte en ny bilforsikring i 2010 i forbindelse med bilskifte og havde opfattelsen af, at policen var på samme vilkår som den forrige bil, hvor der ikke var selvrisiko.

Kunden klager over, at han først 30. maj 2016 modtog en police i sin e-boks.

Ifs opfattelse:
If oplyser, at de først indenfor de sidste par år er begyndt at sende policer til e-boks og at de inden da blev sendt som almindelig post. Det er Ifs opfattelse at alle policer og forsikringsoversigter er sendt iht. gældende love og regler.

Kundepanelets afgørelse:
Vi har nøje gennemgået din sag og har kigget på de bilag, der foreligger i sagen, for at se om vi kan ændre den afgørelse If har truffet.

Vi mener at If på tilstrækkelig måde har sandsynliggjort at policer og forsikringsoversigter er afsendt rettidigt og på rette måde.

Vi har noteret os at du henvendte dig til If i juli 2014, hvor du henviste til en police. Vi mener ikke, at If har tilsidesat bestemmelserne i forsikringsaftalelovens § 34 e-f. Det betyder, at Kundepanelet ikke kan give dig medhold i din klage.

Alle i Kundepanelet er enige i denne afgørelse."

Nævnet har fået forelagt police af 2/9 2010, 5/7 2013, 6/5 2014 og 30/5 2016, hvoraf bl.a. fremgår, at selvrisikobeløbet udgør 3.000 kr. De to først anførte policer er adresseret til klageren til en C/O adresse, og de to sidst anførte policer er adresseret til klagerens nuværende adresse.

Nævnet har endvidere fået forelagt forsikringsoversigt af marts 2009, marts 2010, juli 2011, juli 2012, juli 2013, juli 2014, august 2015 og maj 2016, hvoraf selvrisikobeløbet fremgår af oversigt af august 2015 og maj 2016. Forsikringsoversigt af 2009-2013 er adresseret til klageren til en C/O adresse, og oversigt af 2014-2016 er adresseret til klagerens nuværende adresse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**17. SELVRISIKO**
> Selvrisikoens størrelse fremgår af policen. Omfatter forsikringen totalskade og mekanisk skade mv., opkræves den selvrisiko som er gældende for kaskoforsikringen.
>
> **17.1 UDLÆG AF SELVRISIKO/MOMS**
> Har selskabet udlagt selvrisikobeløb og/eller momsbeløb, har selskabet ret til straks at anmode forsikringstageren om at indbetale dette udlæg.
> Hvis det opkrævede beløb ikke bliver betalt, kan forsikringen opsiges af selskabet."

Nævnet udtaler:

Klageren havde i perioden 1/4 2002 til 1/9 2010 en bilforsikring hos selskabet, der dækkede ansvarsskader uden selvrisiko. I 2010 udskiftede klagerens sin bil og købte i den forbindelse en bilansvarsforsikring. Han har anført, at han var af den opfattelse, at forsikringen fortsat var uden selvrisiko.

Bilen var involveret i et færdselsuheld den 16/1 2016. Klageren har anerkendt, at han bærer ansvaret for uheldet, men er utilfreds med, at selskabet har opkrævet en selvrisiko på 3.000 kr. for ansvarsskaden.

Klageren har anført, at han ikke har modtaget nogen police fra selskabet i forbindelse med købet af forsikringen, og at han ikke er gjort opmærksom på, at han havde en selvrisiko på 3.000 kr.

Selskabet har anført, at der var oplysning om selvrisikoens størrelse på hjemmesiden, da klageren købte forsikringen, og på bekræftelsen, som klageren modtog i forbindelse med købet. Selskabet har desuden anført, at selskabet har sendt policer af 2/9 2010, 5/7 2013, 6/5 2014 og 30/5 2016 og forsikringsoversigter af august 2015 og maj 2016 til klageren, hvoraf selvrisikobeløbet fremgik. Selskabet har anført, at det indtil for nyligt har sendt policer mv. med almindelig post og at det først er inden for de seneste par år, at selskabet er begyndt at sende policer til e-Boks.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved salget af forsikringen på hjemmesiden ikke har gjort ham bekendt med policens selvrisiko. Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at klageren forud for den anmeldte skade er blevet orienteret om selvrisikoens størrelse i policerne af 2/9 2010, 5/7 2013 og 6/5 2014 og forsikringsoversigten af august 2015, der efter det oplyste er sendt med almindelig post og inden for de seneste år via e-Boks. Nævnet finder det ikke godtgjort, at klageren ikke har modtaget nogen af policerne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet 3000 kr. i selvrisiko.

Det af klageren i øvrigt anførte, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels