Den 27. september 2017 blev i sag nr. 90968:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Aon Denmark Insurance Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft bilforsikring i Alpha Insurance A/S. Han klager over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med dækning af en glasskade på bilens forrude.

Klageren har anført, at han i forbindelse med tegning af bilforsikring hos selskabet fik et tilbud på friskadedækning, og at han drøftede forsikringstilbuddet med forsikringssælgeren, der bekræftede, at klageren ikke skulle betale selvrisiko, hvis han fik en skade på sin bil.

Selskabet har opkrævet selvrisiko med henvisning til policens og forsikringsbetingelsernes vilkår herom. Selskabet har anført, at det hverken af police, forsikringsbetingelser eller mailkorrespondance fremgår, at klageren er fri for selvrisiko i den pågældende skadesag.

I klageskema af 9/6 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg modtager et skriftligt tilbud fra Min Forsikring hvor der står at jeg, som en af de mange fordele, ved at skifte til dem, får Friskade på min bilforsikring. Jeg drøfter også dette med tilbudsgiver som bekræfter at hvis jeg får en skade på bilen skal jeg ikke betale selvrisiko. Da jeg efterfølgende får en glasskade hvor forruden skal skiftes får jeg at vide at dette ik-

ke er omfattet af 'friskade'. Faktisk siger de at de ikke har noget der hedder 'Friskade' og at det er en fejl fra sælgernes side.
Jeg har klaget over deres afgørelse uden held. Forsikringen er opsagt fordi jeg har solgt bilen. Til information skal det oplyses at Min Forsikring lukker deres aktiviteter ned i løbet af 2017

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have min indbetalte selvrisiko tilbagebetalt"

Selskabet har i brev af 29/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager anmelder 28. april 2017 en glasskade på hans bils forrude, i forbindelse med et stenslag. Forruden skal udskiftes og her dækkes skaden i henhold til betingelser punkt 8.1. samt punkt 3.1 vedr. selvrisiko. Da skadeårsagen ikke indgå under punkt 3.1. vedr. skader der ikke opkræves selvrisiko i, opkræves den selvrisiko som fremgår af forsikringspolicen.

Da forsikringstager modtager opkrævning af selvrisiko, retter han henvendelse til vores skadeafdeling, med henvisning til at han ikke har selvrisiko — det fremgår af det tilbud han har fået. Det fremgår dog ikke af tilbuddet, at kunden ingen selvrisiko har. Efterfølgende fremsender forsikringstager mailkorrespondance, hvori det fremgår at kunden har friskadedækning (se vedhæftet). Af teksten fremgår *'Friskadedækning til elitebilister - uden det koster ekstra'*. Der forefindes ikke yderligere information om hvad denne dækning indeholder og ej heller yderligere korrespondance, mellem forsikringstager og rådgiver.

Selvrisikoen fastholdes jf. forsikringsbetingelserne.

Kunden fremsender efterfølgende den 25. maj 2017 sin klage til os, hvor han henviser til tidligere mailkorrespondance. Vi er i telefonisk dialog med kunden, hvor vi efterspørger anden dokumentation/korrespondance. Det forefindes dog ikke. Forsikringstager oplyser pr. telefon, at hans tolkning af ordet friskadedækning, betyder at første skade er fri for selvrisiko. Dette fremgår dog ikke af police eller forsikringsbetingelser.
I klagen til Ankenævnet skriver forsikringstager følgende: *'Jeg drøfter også dette med tilbudsgiver som bekræfter, at hvis jeg får en skade på bilen skal jeg ikke betale selvrisiko'*.
Denne information har kunden ikke tidligere oplyst os - hverken pr. telefon eller pr. mail. Minforsikring tilbyder ikke en bilforsikring uden selvrisiko, og det virker meget usandsynligt, at kunden skulle være blevet oplyst dette.

Klagen besvares skriftligt den 8. juni 2017 (se vedhæftet), hvor vi fastholder de gældende forsikringsbetingelser.

Begrundelse:
Det fremgår ingen steder - hverken af police, forsikringsbetingelser eller mailkorrespondance, at kunden er fri for selvrisiko i den pågældende skadesag.

Der forefindes ikke yderligere information om, hvad rådgiver har ment med 'friskadedækning'. Jf. forsikringsbetingelserne punkt. 3.1. oplyses flere skadeårsager, hvor man undgår selvrisiko. Det er hensigten bag friskadedækning.
Friskadedækning er et anvendt begreb i branchen. I stort set alle selskaber undgår man selvrisiko ved f.eks. brand, tyveri, nedstyrtende genstande mv. Derudover udgår man og-

så selvrisiko hvis der sker en glasskade, hvor ruden kan repareres. Men ved udskiftning af frontrude gælder der selvrisiko.

Konklusion:

Vi fastholder at der i den pågældende skadesag er selvrisiko, og vores begreb for friskadedækning er, at der ikke opkræves selvrisiko ved specifikke skadeårsager (dog undtaget udskiftning af frontrude). Som er tilsvarende vilkår som i andre forsikringsselskaber. Der er intet i betingelserne der understøtter kundens påstand om, at han ikke skal opkræves selvrisiko ved glasskader."

Klageren har i mail af 8/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have modtaget selvrisiko opkrævning kontakter jeg selskabet og oplyser dem om min friskade dækning. Jeg taler med 2 forskellige personer (i løbet af 14 dage) og begge oplyser at selskabet ikke har noget der hedder friskade, eller et lignende produkt, og at sælgeren derfor har solgt mig et produkt de ikke har. Dette tilbud om 'friskadedækning' var helt klart udslagsgivende for at jeg valgte at flytte alle mine forsikringer over i selskabet, og da det nu efterfølgende viser sig at de ikke har haft 'produktet' friskadedækning, er der vel tale om bristede forudsætninger?

I mail af 8 juni 2017 fra Selskabet påstår … at begrebet Friskadedækning også kunne betyde at man ikke mister præmietrin ved skade. Dette er muligt, men dette er også indeholdt i tilbuddet jeg fik fra sælger. I tilbuddet står der: 'Igen prisstigning ved skader'."

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

Af mail af 14/8 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt får du her vores tilbud på forsikringer. Herunder har jeg fremhævet nogle af de særlige fordele ved **MIN**FORSIKRING:

Bil: Ingen kilometerbegrænsning.

Friskadedækning til elitebilister - uden det koster ekstra.
Ingen prisstigning ved skader. Mulighed for udvidelse med vejhjælp."

Af forsikringstilbud af 14/8 2015 fremgår bl.a.:

Bilforsikring			
Bilmærke:	…	**Totalværdi:**	xxx.990 kr.
Model:	…	**Nyværdi:**	xxx.990 kr.
Variant:	…	**Ekstraudstyr udover 20.000:**	0 kr.
Årgang:	…	**Ansvar:**	Ja
*** Reg.nr:**	…	**Bonustrin:**	8
Egenvægt:	…	**Selvrisiko:**	3000

…

Bilforsikring			
Bilmærke:	…	**Totalværdi:**	yyy.051 kr.

4. 90968

Model:	…	**Nyværdi:**	yyy.051 kr.
Variant:	…	**Ekstraudstyr udover 20.000:**	0 kr.
Årgang:	…	**Ansvar:**	Ja
Stelnummer:		**Kasko:**	Ja
*** Reg.nr:**		**Bonustrin:**	8
Egenvægt:	…	**Selvrisiko:**	3.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. SELVRISIKO

3.1. Aftalt selvrisiko

Den aftalte selvrisiko fremgår af policen.

Selvrisikoen gælder for enhver skade.

Hvis der ved den samme begivenhed forvoldes både ansvars- og kaskoskade, beregnes der selvrisiko som ved en skade.

Der er dog ingen selvrisiko ved:

a) Skader, der er indtruffet ved brand, eksplosion, lynnedslag, eller tyveri.
b) Skader som følge af, at genstande falder ned på bilen.
c) Skader, der er sket ved hærværk forvoldt af en kendt ansvarlig skadevolder.
d) Skader, der alene dækkes under redningsforsikring i udlandet.
e) Personskade på tredjemand jf. Færdselslovens § 103, stk. 1 hvis føreren af den forsikrede bil er uden skyld i skaden.

…

8. GLASDÆKNING

Denne dækning er en del af forsikringsaftalen, hvis den ikke er undtaget på policen.

8.1. Hvad omfatter dækningen

Dækningen omfatter bilens ruder, lygter og spejlglas og dækker omkostningerne til reparation, hvis dette kan lade sig gøre, omkostningen dækkes uden konsekvens for præmietrin og der er ingen selvrisiko. Skal nævnte glasdele udskiftes, gælder de almindelige regler for bonustab og selvrisiko, jf. punkt 3.1."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en anmeldt glasskade på bilens forrude, der har medført en udskiftning af ruden.

Klageren fik den 14/8 2015 et tilbud på en bilforsikring. Klageren har anført, at han i forbindelse hermed fik et tilbud på friskadedækning, og at han drøftede forsikringstilbuddet med forsikringssælgeren, der bekræftede, at klageren ikke skulle betale selvrisiko, hvis han fik en skade på sin bil.

Selskabet har opkrævet selvrisiko med henvisning til policens og forsikringsbetingelsernes vilkår herom. Selskabet har anført, at det hverken af police, forsikringsbetingelser eller mailkorrespondance fremgår, at klageren er fri for selvrisiko i den pågældende skadesag.

I forbindelse med forsikringstilbuddet sendte selskabet en mail til klageren, hvor selskabet fremhævede nogle af selskabets særlige fordele. Som en fordel fremgår blandt andet "Friskadedækning til elitebilister – uden det koster ekstra" og "ingen prisstigning ved skader".

Af forsikringstilbud af 14/8 2015 fremgår det, at selvrisikoen udgør 3.000 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.1, at "selvrisikoen gælder for enhver skade". Herefter er der anført en række forhold, jf. a)-e), hvor der ikke er nogen selvrisiko.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1 vedrørende glasskadedækning fremgår blandt andet, at "dækningen omfatter bilens ruder, lygter og spejlglas og dækker omkostningerne til reparation, hvis dette kan lade sig gøre, omkostningen dækkes uden konsekvens for præmietrin og der er ingen selvrisiko. Skal nævnte glasdele udskiftes, gælder de almindelige regler for bonustab og selvrisiko, jf. punkt 3.1".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets opkrævning af selvrisiko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selvrisikobeløbet fremgik af forsikringstilbuddet af 14/8 2015, og at den konkrete skadesårsag ikke er opregnet som selvrisikofri i forsikringsbetingelsernes punkt 3.1 og 8.1.

Nævnet har også lagt vægt på, at det hverken af mail af 14/8 2015 eller det vedhæftede forsikringstilbud fremgår, at klageren er uden selvrisiko, og at der ej heller fremgår, hvad der menes med indholdet af "friskadedækning til elitebilister – uden det koster ekstra".

Nævnet finder på baggrund heraf, at "friskadedækning" skal forstås i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 3.1 og 8.1, hvorefter der er anført en række skadestilfælde, hvor der ingen selvrisiko er.

Som sagen foreligger oplyst har klageren ikke bevist, at han har fået en mundtlig rådgivning i forbindelse med købet af bilforsikringen, som har givet ham en berettiget forventning om, at der ikke ville være nogen form for selvrisiko knyttet til bilforsikringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings