Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. november 2018 blev i sag nr. 92406:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Krav på selvrisikodækning på 5889 kroner under ansvar. Aftale som jeg har ikke indgået.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At det skyldte beløb på selvrisikodækning under ansvar slettes. Samt de burde gøre noget mere mod modparten, og stille krav vedrørende mit stress niveau, som modparten har gjort ved at true mig."

I bilag til klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "Som alle andre kigger jeg på deres hjemmeside og prøvede jeg at beregne hvor meget vil det koste bilforsikring for min brugte bil som jeg havde købt. Men under beregning gik der noget i stå og jeg lagde min telefon nummer og skrev at vil kontaktes.
>
> Næste dag ringer min telefon og på røret var en medarbejder fra Codan, vi begynder samtalen med ham, hvor vi går i sagen.
> Jeg vil tegne bilforsikring og han fortæller om prisen på bil forsikring og dækning. Jeg vil have både kasko og ansvar samt autohjælp, således at vi aftaler i detaljer om både pris og selvrisiko.
> …
> Efter det slutter samtalen, han sender policen som kan bekræfte at havde ikke læst, fordi jeg troede på vores aftale og de oplysninger som jeg har set på deres hjemmeside, samt havde meget svært at koncentrere ved læsning.
>
> I 2015 blev jeg sygemeldt og havde fået diagnosen …, der ligger lægejournal indtil dagens dato. …

Den 20.4.2018 da jeg skulle parkere bilen på min bopæl foran en bil, uheldigvis kom i kontakt med spejlet af en parkerede bil og vendte min bil en lille smule og gned i forskærmen og kanten af kofangeren af modpartens bil, på højre side af bagerste døre og bagskærmen.

Manden var udenfor og kom gående og begyndte at snakke med ham, pludselig begyndte han at råbe og true mig og jeg skulle købe ny bil til ham osv.
…
Den 3.5.2018 efter flere gange logge ind og ud fandt jeg policen, selv om det var ikke svært, kan se at, på policen står helt noget andet end vi aftalte og heller ikke i forhold til oplysning som står på Codans hjemmeside.
…
Jeg var også uenige med hende, vedr. skaden. Da de skader sker når man kommer ind og ud af parkering, og der er et vej kun for beboere som parkerede biler, har jeg anmeldt som parkerings skade. Tværtimod mener hun at det er færdselsulykke, som jeg er helt uenig med.
…
Den 23.5.2018 får jeg regning på selvrisiko på 5889 kr. ingen kopi af skadens omfang, ingen skade omkostning, som ser jeg efter 4 eller 5 dage. Så nu vil jeg ikke hvad det blev lavet ved hans bil, om det blev skiftet også andet end det jeg har skadet. Jeg ved ikke om det blev skiftet også motorhjelm, fordi modparten ved at råbe højt i flere gange slog på hans motorhjelm.
...
Det kan jeg finde mange kunder som har indgået ansvars forsikrings aftale med Codan uden selvrisikodækning samt kan læses fra deres hjemmeside. Derfor mener jeg ikke at, den tilbud er lavet ud fra standarder og er ikke i overensstemmelse med de oplysninger som står på deres hjemmeside.
…
Tænk hverken min sagsbehandler eller klageansvarlig besvarer ikke min mails."

Selskabet har i brev af 6/7-2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Codan har forståelse for, at [klager] er blevet stresset af den upassende opførsel, som ejer af den beskadigede bil udviste i forlængelse af påkørslen.

Codan finder dog ikke anledning til at 'gøre noget mere mod modparten' i den anledning. Denne del af 'tvisten' mellem [klageren] og Codan udspringer heller ikke af parternes forsikringsaftale, hvorfor ankenævnet ikke har hjemmel til at tage stilling til, om Codan skal 'gøre noget mere mod modparten'. Der henvises til § 2, stk. 1 i ankenævnets vedtægter.

I forhold til klage over opkrævningen af den i forsikringsaftalen vedtagne selvrisiko nedlægger Codan følgende

Påstand
Frifindelse.

Sagsfremstilling
I 2016 ringede [klageren] ind for at tegne bilforsikring i Codan. Der fremlægges optagelse af samtalen.

[Klager] efterspørger under samtalen en glasskadedækning uden selvrisiko.

Del aftales ikke i forbindelse med samtalen, at selvrisikoen på ansvarsskader skal være DKK 0,00.

I forlængelse af ovennævnte telefonsamtale fremsendte Codan den 13. december 2016 police med tilhørende forsikringsbetingelser. Følgebrev, police og forsikringsbetingelser fremlægges som bilag.
Følgende fremgår af side 1 af følgebrevet:
'Er alt som det skal være?
Du skal have den dækning du har bedt om. Derfor vil vi opfordre dig til at læse policen grundigt igennem. Svarer forsikringen ikke til dine forventninger, eller har du spørgsmål om den, må du meget gerne kontakte os'.
…
Den 20. april 2018 rammer [klager] en parkeret bil i forbindelse med, at han selv er i færd med at parkere sin egen bil. [Klager] anmelder skaden til Codan.
…
Der fremlægges brev af 1. maj 2018 fra Codan til [klageren].

Følgende fremgår blandt andet af ovennævnte brev:

'Ud fra de oplysninger, du har givet i anmeldelsen, vurderer vi, at det er dig, der har ansvaret for uheldet. Derfor anerkender vi erstatningspligten over for modparten og dækker skaden.
Vi opkræver senere din selvrisiko på 5.889,00 kr.'

Det fremgår af taksatorrapporten, at prisen for udbedring af skaderne af [modpartens forsikringsselskab] blev takseret til DKK 11.477,35.
…
Anbringender:
Til støtte for Codans påstand gøres det gældende, at [klagers] påkørsel af modpartens bil den 20. april 2018 kvalificerer som et færdselsuheld i henhold til færdselslovens § 101, stk. 1.

Det følger af færdselsloven § 101, stk. 1, jf. § 10a, stk. 1, at [klageren] er erstatningsansvarlig for skaderne på den påkørte bil.

Det gøres gældende, at der som en del af [klagerens] forsikringsaftale i Codan er aftalt en selvrisiko på DKK 5.889,00 (i 2018-niveau).

Det bemærkes i ovennævnte forbindelse, at det hverken af telefonsamtalen [klageren] og Codan i 2016 eller følgebrev af 13. december 2016 med tilhørende police og forsikringsbetingelser fremgår, at der skulle være indgået aftale om en selvrisiko på DK 0,00 for ansvarsskader, som oplyst af [klageren].

Det er [klageren], der har bevisbyrden for, at der skulle være indgået en aftale om, at selvrisikoen på ansvarsskader skulle være DKK 0,00, og denne bevisbyrde er ikke løftet på det foreliggende grundlag.

Det følger (under alle omstændigheder) tværtimod af aftalelovens § 6, stk. 2, at [klageren], der ikke uden ugrundet ophold har reageret på, at det fremgår direkte af policen, at der gælder en selv-

risiko på DK 5.698 (i 2016-niveau) for ansvarsskader, er aftaleretligt forpligtet til at afholde selvrisikoen på DKK 5.889,00 i (2018-niveau)."

Klageren har i brev af 16/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har lyttet den lydfil som Codan har lagt på sagsakter. Det beviser ikke at jeg har indgået aftale vedr. selvrisikodækning på ansvar, men kun på kasko (selvrisiko på glasskade blev nævnt)
…
På ingen tidspunkt blev nævnt selvrisiko på ansvar og kan hellere ikke dokumenteres, at jeg har haft aftale med Codan."

I breve af 15/8 2018, 3/9 2018 og 4/9 2018 er parterne kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet. Nævnet har fået forelagt skadeanmeldelse og taksatorrapport af skaden på modpartens bil. Nævnets sekretariat har hørt lydoptagelsen af telefonsamtale, om indgåelse af bilforsikring, mellem klageren og Codans medarbejder. Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"Din forsikring omfatter
Ansvarsdækning
Kaskodækning inkl, retshjælp
Selvrisikodækning *)
Codan Vejhjælp Basis
…
Selvrisiko
Ved ansvar-, delkasko og kaskoskade: 5.698 kr. Dog følgende, hvis fører er under 26 år: 11.396 kr.
Retshjælp: Ved retshjælp gælder de selvrisikobeløb, der er nævnt i forsikringsbetingelserne ved kaskodækningen.
…
***) Ordforklaring**
Selvrisikodækning:
Du skal ikke betale selvrisiko ved glas-, brand-, tyveri, hærværk-, nedstyrtnings- og parkeringsskader, samt ved påkørsel af dyr."

Af forsikringsbetingelserne vedrørende selvrisikodækning og selvrisiko fremgår bl.a.:

"**Selvrisikodækning**
(Gælder kun, hvis det fremgår af din police.)
For Selvrisikodækningen gælder følgende betingelser samt fællesbestemmelserne for Codan Bilforsikring.

Hvad omfatter selvrisikodækningen?
Når du har valgt Selvrisikodækning, skal du ikke betale selvrisiko ved følgende skader:
- skader på bilens ruder, spejlglas, spejlhus og lygteglas. Glas- og soltage er ikke omfattet
- skader som følge af tyveri og røveri
- skader som følge af hærværk
- skader som følge af brand, eksplosion og lynnedslag

- skader, sket ved nedstyrtning af genstande på bilen
- skader, hvor den ansvarlige skadevolder ikke er i stand til at betale skadebeløbet
- skader der sker, mens bilen holder parkeret og bliver påkørt af et ukendt motordrevet køretøj, fx en bil eller knallert (det vil sige ikke indkøbsvogne eller slag fra bildøre)
- Skader, der sker hvis du påkører dyr.

Hvad gælder omkring selvrisiko?
Hvad er selvrisiko?
Selvrisiko er den del af en skade, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen, og den kan opkræves på samme måde som din præmie. Hvis Codan har lagt et selvrisikobeløb ud, opkræver vi beløbet hos dig.
Hvis der ved den samme begivenhed forvoldes både ansvars- og kaskoskade, beregnes der selvrisiko som for en skade."

Nævnet udtaler:

I 2016 indgik klageren ved telefonisk samtale en aftale om bilforsikring med Codan, og efterfølgende blev policen med tilhørende forsikringsbetingelser fremsendt til klageren. Den 21/4 2018 anmeldte klageren, at han den 20/4 2018 ramte en parkeret bil, da han skulle parkere. Selskabet anerkendte erstatningspligten over for modparten og skaderne blev takseret til 11.477,35 kr. Selskabet opkrævede selvrisiko på 5.889,00 kr.

Færdselsuheld

Klageren har anført, at skaden på modpartens bil, skal kategoriseres som en parkeringsskade.

Nævnet finder, at skaden er opstået ved klagerens påkørsel af modpartens bil, og dermed er der tale om en skade, som køretøjet har forårsaget ved et færdselsuheld, og derfor er skaden omfattet af det objektive ansvar i færdselslovens § 101, stk. 1.

Erstatningsopgørelsen

Klageren har anført, at han ikke ved hvilke reparationer, der er blevet lavet på modpartens bil, og om der er blevet repareret andet, end de skader som klageren påførte ved påkørslen.

Efter en gennemgang af sagen herunder taksatorrapporten og skadeanmeldelsen, finder nævnet ikke grundlag for at antage, at taksatoren har godkendt andre skader end dem, der efter

taksatorens vurdering hidrører fra færdselsuheldet den 20/4 2018. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning på basis af den foretagne taksering.

Selvrisiko

Klageren har anført, at han ved telefonsamtalen ikke har indgået en aftale om selvrisiko på 5.889,00 kr., og at han ved opslag på selskabets hjemmeside har haft en forventning om, at der var en selvrisiko på 0,00 kr. ved ansvarsforsikringen.

Nævnet bemærker, at forsikringspolicen angiver en selvrisiko på 5.889,00 kr., som gælder ved ansvar-, delkasko og kaskoskade. Policen vil som udgangspunkt vise, hvad der er aftalt mellem parterne. Det er derfor klageren, der skal bevise, enten at der ikke var aftalt en selvrisiko på 5.889,00 kr. ved ansvarsskader, eller at klageren som følge af selskabets forhold har fået en berettiget forventning om, at selvrisikoen var på 0,00 kr. ved ansvarsskader.

Efter en gennemgang af sagen - herunder lydoptagelsen over telefonsamtalen - finder nævnet, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, som giver anledning til at statuere, at klageren har aftalt eller fået en berettiget forventning om, at der gælder en selvrisiko på 0,00 kr. ved ansvarsskader. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det som klager i øvrigt har anført – herunder at selskabet har manipuleret med lydfilen – kan ikke føre til andet resultat.

Øvrige klagepunkter

Klageren har anført, at selskabet burde gøre noget mere mod modparten og stille krav vedrørende klagerens stress, som modparten har forårsaget ved trusler.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har vurderet, at eventuelle trusler fremsat af modparten efter påkørslen ikke er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i henhold til klagerens autoforsikring.

7. 92406

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels