Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93262:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning. I klageskema af 31/12 2018 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Da jeg ikke ville acceptere den manglende erstatning og i stedet ønskede min skadede bil retur, da jeg kunne sælge den selv for mere end erstatningsbeløbet, viste det sig at forsikringsselskabet allerede havde solgt min bil inden sagen var afgjort. Der klages over det økonomiske tab som jeg lider ved at selskabet har solgt min bil. Endvidere klages over at selskabet har videregivet personfølsomme oplysninger til [mit familiemedlem], ved fremsendelse af kopi af det nedenfor vedhæftede dokument pr. e-mail, uden at sikre sig at der var givet fuldmagt til dette.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Kompensation for det økonomiske tab."

Selskabet har den 18/1 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Der er tale om en BMW 523 I fra 1996 med registreringsnummer … Kilometerstanden viser 460529 km på opgørelsestidspunktet. Køretøjet er i middelstand, bl.a. med rust, hvilket er ganske naturligt for en bil, der er 22 år gammel.
>
> FT klager endvidere over at KF har videregivet personfølsomme oplysninger til dennes [familiemedlem], uden at have sikres os at der var give fuldmagt til dette.
>
> For forsikringen gælder forsikringsbetingelserne MOB-1308
>
> **Sagens forløb/grundlag for sagens behandling**

Fru FT ringer til KF og anmelder skaden d. 30.11.2018, hvor vi noteret følgende på sagen: 'Fru ft oplyser at hun er kørt over for rødt lys - der er et vidne som har oplyst at hun er kørt over for rødt lys. Politiet ville ikke komme, jeg afventer krav samt vidneerklæring og har sagt til ft, at der er forbehold for rep. af bilen indtil sagen er blevet afgjort'.

Vi modtager taksatorrapport til sagen, hvor taksator har besigtiget bilen d. 04.12.2017. Skaderne på bilen er gjort op til 46.710,31 kr., og da bilens dagsværdi er væsentlig mindre end dette beløb, erklærer taksator bilen for totalskadet.

Til trods for at FT er informeret om forbeholdet for dækning på forsikringen i forbindelse med udkørsel for rødt lys, aftaler FT erstatning med taksator. Der er aftalt en kontanterstatning for køretøjet på 23.000,00 kr., iht ER-rapport: …

D. 12.12.2017, ringer fru FT og oplyser nu at hun er kørt ind i krydset for grønt. Vi aftaler at FT skal lave en skriftlig beskrivelse samt en skitse. Dagen efter, d. 13.12.2017, indleverer FT en skitse med div. oplysninger, ved personlig fremmøde på vores kontor i …

Vi noterer i den forbindelse følgende på sagen: 'Talt med ft her på kontoret, hvor hun indleverede skitse af uheldet, som er scannet ind og bliver lagt på sagen. Hun hævder fortsat at hun ikke har kort overfor rødt lys. Jeg har sagt til hende at hvis vi modtager besked fra mp + et vidne om at hun kørte overfor rødt lys vil der ikke være forsikringsdækning. Det blev hun noget overrasket over'.

FT ringer d. 09.01.2018 og spørger til status på sagen, og vi noterer følgende: 'Talt med FT … Hun vil høre hvordan det går med sagen - kan se at der er tvivl om hun er kørt for rødt lys el. ej og vi afv. vidne. Hun nævner at hun er i tvivl om den vidne taler sandt - men har så ingen beviser... så siger hun at vi har skrottet hendes bil og det vil hun ikke være med til … hun kender en … som vil give 22.000 kr., for bilen … har sagt at hun må fremvise et dokument fra ham hvor af han skriver det…'
…
D. 22.01.2018, møder FT op på vores kontor i … og afleverer et stykke papir fra en blok, hvor der står: 'Jeg bekræfter hermed at jeg har tilbudt at købe bil for beløb 22.000 med hilsen [navn] [adresse] [cpr-nr.] [telefonnumre]'
…
D. 20.02.2018, modtager vi vidneforklaring fra modpartens forsikring. Jf. vidnets forklaring er FT kørt over for rødt lys, hvilket betyder at vidnets forklaring understøtter modpartens påstand om at FT er kørt over ind i krydset for rødt lys. Vi ringer til Fru FT, og informerer om vidneforklaringen, og oplyser i samme forbindelse at vores tilbud i vores brev af 08.02.2018, står ved magt.

D.22.02.2018, modtager vi en mail fra [klagerens familiemedlem], der oplyser at han er [familiemedlem] til FT, og han skriver til os på vegne af FT, med hendes fuldmagt, og beder om en skriftlig redegørelse. Vi svarer i brev til FT d. 06.04.2018, med en komplet redegørelse af sagen. Vi sender en kopi af brevet til [klagerens familiemedlem], på mail.

KF udbetaler 9.284,00 kr. som kompensation for at have solgt køretøjets rester uden accept fra FT. Beløbet svarer til en kompensation på 11.500,00 kr., minus den policemæssige selvrisiko på 2.216,00 kr.

Selvrisiko er modregnet i udbetalingen, da FT, som ansvarlig part for uheldet, skal svare selvrisiko i forbindelse med ansvarsudgiften i sagen.

Ved personligt fremmøde på kontoret i …, indleverer FT et brev, dateret d. 01.06.2018, hvor det fremgår at FT gør indsigelse over for det beløb vi har tilbudt i kompensation for at vi har solgt bilens rester uden kundens accept.

Da FT ikke kommer med nye oplysninger til sagen, er der ikke grundlag for at ændre på vores afgørelse, hvilket vi meddeler i brev af 04.06.2018.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.
…
Argumentation
Det fremgår hverken af FT's anke, eller af tidligere indsendte klager, af FT bestrider vores afvisning af kaskodækningen. Vi tillader os derfor at antage, at det ikke er nødvendigt at argumentere nærmere for den del af vores afgørelse, som vi har redegjort for, i vores brev af 06.04.2018.

I forbindelse med opgørelse af skaderne, erklærer taksator køretøjet for totalskadet. Da KF informere[r] FT om, at der er forbehold for dækning, fra start, ved anmeldelse af skaden, burde FT have nævnt dette i forhold til at han efterfølgende begynder at aftale erstatning med taksator.

Af erstatningsopgørelsen fremgår det at erstatningsbeløbet er fastsat med forbehold af selskabets erstatningspligt, samt at køretøjet tilhører forsikringsselskabet, som sørger for afmelding.

Hvis taksator havde fået besked om forbeholdet ville det med sikkerhed have bevirket at taksator havde ventet med at sælge bilens rester, til sagen var endeligt afklaret.

Det er selvfølgelig dybt beklageligt, at KF ikke når at stoppe processen, når vi får taksators rapport ind til sagen, men det sker desværre ikke.

Som resultat heraf, har taksator solgt køretøjets rester til højeste bud, 2.755,00 kr. iht. OP-rapporten.

Af bekendtgørelse om registreringsafgift § 19, stk. 3, fremgår følgende: 'Stk. 3. For køretøjer, der ikke kan repareres afgiftsfrit afgiver forsikringsselskabet i forbindelse med skadesopgørelsen en erklæring om, at køretøjet ikke kan repareres afgiftsfrit. Erklæringen skal indeholde oplysning om motorkøretøjets mærke, art, stelnummer og seneste registreringsnummer. Erklæringen skal medfølge ved eventuel overdragelse af det beskadigede motorkøretøj' af § 20, punkt 1 fremgår følgende: '§ 20, § 18 og § 19 finder tilsvarende anvendelse på følgende køretøjer, der er ødelagte ved færdselsuheld, eksplosion, ildebrand m.m.: 1) Køretøjer, der er omfattet af en skadesforsikring, men skaden dækkes ikke'.

Som forsikringsselskab er vi altså forpligtet til at afmelde og blokere et køretøj, når det ved opgørelse af en skade, kan konstateres at skaden overstiger grænsen for afgiftsfri genopbygning. Dette er gældende uanset om der er forsikringsdækning eller ej. Hvis køretøjet genopbygges/repareres, skal der betales ny registreringsafgift iht. de gældende regler om registreringsafgift af motorkøretøjer, og køretøjet kan ikke indregistreres uden fornyet syn. Det betyder at køretøjet ikke kan indregistreres på danske nummerplader, uden at der betales ny registreringsafgift. Dette er iht. Be-

kendtgørelsen om registreringsafgift af motorkøretøjer, og køretøjet kan ikke indregistreres uden fornyet syn. Dette har en stor indflydelse på resternes værdi, da resterne som udgangspunkt kun kan bruges som reservedele, medmindre der betales ny registreringsafgift. Dette er grundlaget for at vi ikke finder FT's påstand for pålydende, når han indsender og henviser til et håndskrevet dokument, hvor det fremgår at …, vil give 22.000,00 kr. for bilens rester. Det skal også nævnes at taksator har vurderet at bilens handelsværdi før uheldet, havde en værdi på 23.000,00 kr., hvilket er det beløb, KF ville have udbetalt i erstatning til FT, hvis der havde været dækning på den tegnede kaskoforsikring.

Der er ikke gjort indsigelse over for størrelsen af den aftalte erstatning.

Som kompensation for at FT ikke har fået valget mellem at beholde resterne, eller give os tilladelse til at sælge resterne på hans vegne, har vi tilbudt et beløb på 11.500,00 kr.

Det er vores opfattelse at beløbet på 11.500,00 kr., til fulde matcher, selv det mest optimistiske bud på, hvad køretøjet kunne havde indbragt, ved salg som reservedele.

Der er tale om en 22 år gammel bil, med deraf naturlig slid og rustdannelse, og bilens motor har kørt 460529 km.

Ud fra dette mener vi, at KF med sikkerhed har kompenseret for, at FT ikke fik tilbudt mulighed for at beholde køretøjets rester.

Ad. 2. del af kundens anke, der vedr. vores håndtering af personfølsomme oplysninger, erkender vi fuldt ud, at vi ikke burde have delt … oplysninger med FT's [familiemedlem], uanset fuldmagt. Dette har vi tage[t] til efterretning, og da der uberettiget er videregivet personoplysninger, har Købstædernes Forsikring indberettet hændelsen til Datatilsynet som et sikkerhedsbrud, samt underrettet … og FT's [familiemedlem] om sagen."

Klagerens repræsentant har den 6/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til brev af 18. januar 'svar til anken' fra KF skal følgende gøres gældende:

1. Fru FT bestrider på det kraftigste at skulle have sagt at hun kørte frem for rødt lys og er ligeledes uforstående over for påstanden om oplyst forbehold for dækning.

2. Det er vel forventeligt at man efter et trafikuheld, som en naturlig ting, får bilen transporteret til sit autoriserede værksted og det er vel også forventeligt at man i god tro indgår i en dialog med en taksator som opfattes som KF's mand og følgelig aftaler erstatning med denne. Derfor findes formuleringen: 'Til trods for at FT er informeret om forbeholdet for dækning på forsikring i forbindelse med udkørsel for rødt lys, aftaler FT erstatning med taksator', at være urimelig, der kunne vel lige så vel stå: 'Til trods for at taksator er informeret om forbeholdet for dækning på forsikring i forbindelse med udkørsel for rødt lys, aftaler taksator erstatning med FT'. FT har i god tro indgået en aftale med taksator som på intet tidspunkt har gjort gældende at der var forbehold og har vel ikke været opmærksom på dette da han jo også efterfølgende har foranlediget bilen solgt. At det skulle være FT's ansvar at sikre sig, at taksator handler som KF ønsker er som minimum en ganske overraskende påstand.

3. I brev af 8. februar 2018 skrives: 'Vi har gennemgået sagen og er indstillet på at færdigbehandle sagen over for dig. I de sager hvor der er tvivl om der er kørt over for rødt lys, er vores normale procedure, at biler bliver opgjort med forbehold. Dette er desværre ikke sket i din sag, og derfor er vi indstillet på at tilbyde dig en kulanceerstatning i forhold til din erstatning på bilen'. Denne formulering kan kun forstås som en indrømmelse af at der er sket fejl fra KF's side og tilbageviser ovenstående argumentation (punkt 2) fra KF's side om, at det er FT's fejl og ansvar at KF's taksator ikke var korrekt informeret.

Da FT ikke oplever at KF tydeligt har meddelt forbehold og samtidig oplever at taksator på KF's vegne har lovet en erstatning for totalskaden på bilen på 23.000,- fratrukket selvrisiko er det dette beløb som FT forventer at modtage til endelig afgørelse af sagen."

Selskabet har den 12/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. punkt 1:
At fru FT bestrider at være kørt over for rødt, ændrer ikke ved det faktum, at dette er vidnefast.

Ad. punkt 2:
Taksator er ikke sagsbehandler, og tager derved ikke stilling til dækningen, men skal alene sikre sig at der var en police i kraft på skadetidspunktet. Taksators opgave er at gøre skader op, og hvis en bil er totalskadet, at aftale erstatning med bilens ejer. Som nævnt i vores tidligere svar, fremgår det på erstatningsopgørelsen, at erstatningsbeløbet er fastsat med forbehold for selskabets erstatningspligt.

Ad. punkt 3:
På side 4 i vores brev af 06.04.2018 beklager vi brugen af ordet kulance. Det beløb vi har udbetalt er ikke en kulanceerstatning, men en kompensation for at vi har solgt bilens rester, uden forudgående accept fra FT."

Selskabet har på sekretariatets opfordring fremlagt vidneerklæringen, hvortil klagerens repræsentant den 29/7 2019 til nævnet bl.a. har anført:

"De nye oplysninger er umiddelbart ikke relevante, da det forsikringstager klager over ikke er forsikringsselskabets afgørelse af skyldsspørgsmål, men at forsikringsselskabet har solgt forsikringstagers bil før sagen er afgjort.

Desuden klages over, at der er udleveret personfølsomme oplysninger til tredjepart uden tilladelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af taksatorrapporten fremgår bl.a.:

"UNDERTEGNEDE ACCEPTERER KR. ****23000,00 INCL. MOMS I ERSTATNING TIL FULD OG ENDELIG AFGØRELSE. ERSTATNINGSBELØBET ER INCL. LEVERINGSOMKOSTNINGER. EVT. SKROTNINGSGODTGØRELSE ER INDEHOLDT I ERSTATNINGSBELØBET. DER FRATRÆKKES EVENTUEL SELVRISIKO.

ERSTATNINGSBELØBET ER FASTSAT MED FORBEHOLD AF FORSIKRINGSSELSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.

KØRETØJET TILHØRER FORSIKRINGSSELSKABET, SOM SØRGER FOR AFMELDING. BELØBET OVERFØRES TIL NEMKONTO"

Af selskabets brev til klageren dateret den 8/2 2018 fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået sagen, og er indstillet på at færdigbehandle sagen over for dig.

I de sager hvor der er tvivl om der er kørt over for rødt lys, er vores normal procedure, at biler bliver opgjort med forbehold. Dette er desværre ikke sket i din sag, og derfor er vi indstillet på, at tilbyde dig en kulanceerstatning i forhold til din erstatning på bilen.

Erstatningsopgørelsen som taksatoren har lavet er på 23.000 kr. Vi kan kulancemæssigt tilbyde dig en erstatning på kr.: 11.500 kr.

Da vi fortsat afventer vidneerklæring i sagen tilbageholder vi din selvrisiko, som er på kr.: 2.216

Vi kan derfor afregne 9.284 kr.

Så snart vi har modtaget din godkendelse af vores tilbudte kulanceerstatning afregner vi i sagen. Vi gør samtidige opmærksom på, at vores afgørelse omhandler ikke om der er kørt over for rødt lys el. ej.

Vi forholder os alene til at der ikke er taget forbehold på taksatorrapporten og at resterne er solgt."

Af håndskrevet erklæring dateret den 19/1 2018 afleveret af klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter hermed, at jeg har tilbudt at købe [klagerens ægtefælles] bil for beløb 22.000,-."

Af vidneerklæring dateret den 30/1 2018 fremgår bl.a.:

"Den morgen hvor ulykken sker, er jeg på vej i skole med mine 2 [børn] på cykel. Da vi cykler mod krydset, [vej 1/vej 2] stopper vi for rødt. Mens vi venter og lyskurven fortsat viser rødt, speeder en mørk bil frem i krydset (Mener at det var en BMW) og kører direkte overfor rødt lys ud i krydset, og i samme øjeblik kommer en hvid bil kørende af [vej 1] og rammer den mørke bil i fronten på venstre side.

Fordi jeg er på cykel og har mine [børn] er med, hvor den især mindste er meget rystet og bange, vælger jeg at cykle over vejen med [børnene] og aflevere dem i skole. Her oplyser jeg læreren om hvad der er sket, og lover den mindste at cykle tilbage og sikre at 'menneskerne' er okay.

Da jeg cykler tilbage kan jeg se, at bilerne holder længere op af vejen i siden, hvor en dame og mand står ved siden af. Jeg nærmere mig og spørger om de er okay, hvortil damen svarer ja, men hvorfor jeg spørger.

> Jeg oplyser dem, at jeg har set hvad der er sket i krydset, hvortil de oplyser at de venter på politiet, fordi de ikke er enige i sagen. Jeg oplyser dem om, at jeg har set den mørke bil køre frem i krydset overfor rødt lys.
>
> De snakker med hinanden, hvor damen beder manden om at kontakte politiet om at politiet ikke skal komme, fordi de nu er enige om forløbet. Manden taster nummeret ind på damens telefon, men damen foretager opkaldet.
>
> Jeg giver mine kontaktoplysninger til manden, såfremt der opstår yderligere behov. Herefter cykler jeg videre på arbejde."

Af forsikringsbetingelserne MOP-1308 fremgår bl.a.:

> "**18. Dækningsskema for personbiler**
> …
> **2. Kaskoforsikring - tilvalgsdækning - se policen**
> …
> Hvad dækkes ikke:
> …
> Skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, jf. Lov om Forsikringsaftaler, paragraf 18, eller skade forvoldt mens bilen blev ført af en person, der var påvirket af alkohol, narkotika eller lignende, jf. Lov om Forsikringsaftaler paragraf 20. Er en skade ikke forvoldt af forsikringstageren selv, forsikringstagerens ægtefælle, samlever, registreret partner eller af hjemmeboende børn, er skaden dækket, medmindre det godtgøres, at forsikringstageren var vidende om, at der forelå omstændigheder som beskrevet, eller at forsikringstagerens ukendskab hertil skyldes grov uagtsomhed."

Nævnet udtaler:

Klagerens ægtefælle anmeldte en skade på en bil – en BMW 523I fra 1996 – den 30/11 2018. Bilen blev som følge af skaden erklæret totalskadet. Klageren kræver, at selskabet udbetaler 22.000 kr. i erstatning for bilens rester – som selskabet har solgt uden klagerens samtykke – svarende til et tilbud, han har fået på køb af resterne. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet uden samtykke har videregivet oplysninger om personen – der tilbød at købe resterne – til klagerens familiemedlem.

Klagerens repræsentant har oplyst, at der alene klages over, at selskabet har solgt resterne af bilen uden klagerens samtykke, og at der er videregivet personoplysninger til klagerens familiemedlem uden samtykke.

Selskabet har afvist dækning for skaderne på bilen med henvisning til, at klagerens ægtefælle har forvoldt skaden ved grov uagtsomhed. Selskabet har tilbudt klageren 11.500 kr. før fradrag af selvrisiko på ansvarsskaden som kompensation for salget af resterne, men har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at resterne havde en værdi af 22.000 kr. Selskabet har anført, at den håndskrevne seddel ikke beviser, at klageren kunne sælge resterne til den angivne pris, og at salget af resterne til 2.755 kr. var det højeste af tre bud.

Selskabet har oplyst, at videregivelsen af personoplysninger til klagerens familiemedlem er indberettet til Datatilsynet som et sikkerhedsbrud.

Af taksatorrapporten fremgår det, at bilens værdi blev opgjort til 23.000 kr. Det fremgår endvidere, at "erstatningsbeløbet er fastsat med forbehold af forsikringsselskabets erstatningspligt".

Af en håndskrevet erklæring dateret den 19/1 2018 afleveret af klageren til selskabet fremgår det, at "jeg bekræfter hermed, at jeg har tilbudt at købe [klagerens ægtefælles] bil for beløb 22.000,-" efterfulgt af et navn, adresse, CPR-nummer og to telefonnumre.

Erstatning for bilrester

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han kunne sælge resterne af bilen for mere end de 11.500 kr., selskabet har tilbudt klageren som kompensation for resterne. Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet solgte resterne af bilen uden klagerens samtykke, før selskabet havde taget stilling til forsikringsdækningen, men dette kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på bilens alder og på, at tilbuddet om køb af bilen er afgivet efter, at klageren fik kendskab til, at resterne var solgt.

Nævnet har endvidere lagt vægt på karakteren af den erklæring, klageren har fremlagt, som er en håndskreven besked om, at en person ønsker at betale 22.000 kr. for klagerens bil efterfulgt af nogle kontaktoplysninger på vedkommende.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er stor forskel på tilbuddene indhentet af selskabet og det beløb, som klageren har fået tilbudt, og at beløbet på 22.000 kr., som klageren har fået tilbudt, i det væsentlige svarer til værdien af bilen forud for skadens indtræden.

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

Selskabets overholdelse af databeskyttelsesforordningen

Nævnet bemærker, at selskabet har indberettet videregivelsen af personoplysninger til klagerens familiemedlem uden samtykke som et sikkerhedsbrud til Datatilsynet.

Af artikel 51, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 27/4 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (2016/679), fremgår det, at hver medlemsstat sikrer, at en eller flere uafhængige offentlige myndigheder er ansvarlige for at føre tilsyn med anvendelse af forordningen.

Af databeskyttelseslovens § 27, stk. 1, fremgår det, at Datatilsynet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel VI og VII fører tilsyn med enhver behandling, der omfattes af databeskyttelsesloven, databeskyttelsesforordningen og anden lovgivning, som ligger inden for databeskyttelsesforordningens rammer for særregler om behandling af personoplysninger.

Af nævnets vedtægter § 3, stk. 3, fremgår det, at sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for nævnets kompetence.

10. 93262

På den baggrund – og idet en stillingtagen til det af klageren rejste persondataretlige spørgsmål ikke er nødvendig for at kunne afgøre klagesagens materielle spørgsmål – afstår nævnet fra at tage stilling til selskabets overholdelse af databeskyttelsesforordningen, jf. nævnets vedtægters § 3, stk. 3.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen