Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2019 blev i sag nr. 93460:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 20/2 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Vognen bliver registreret den 31012019. Der bliver oplyst med / kasko ved registreringen.
> Der gives accept, ingen spærring lagt i[n]d, og ingen afslag, den 8/2 gives der afslag, skaden skete den 3/2-2019. Vognen bliver totalskadet
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Fuld erstatning for den skadede bil"

Selskabet har i brev af 12/4 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN**
> Der henvises til klagers sagsfremstilling og selskabets afvisning ved mail af 8. februar 2019.
>
> Det er således ubestridt, at klager begærede sin bil kaskoforsikret hos Storstrøms Forsikring G/S i forbindelse med indregistrering af bilen. Storstrøms Forsikring havde på daværende tidspunkt ikke lagt spærring på muligheden for at angive ønske om kaskoforsikring.
>
> På grund af DFIM implementeringen, der gav udfordringer i [edb systemet], kunne begæringen ikke tilgås før skaden den 3. februar 2019 var sket. Selskabet har derfor vurderet begæringen i henhold til acceptpolitikken uanset den skete skade. Der er derfor betalt for de skader, klager påførte en læmur, idet vi ville have tegnet ansvarsforsikring for bilen, da der er pligt til dette.

Derimod tegner vi ikke kaskoforsikring ved kundeforhold som klagers, idet der ikke er pligt til dette.

SELSKABETS STILLINGTAGEN
Det i mailen af 8. februar 2019 fastholdes.

Det forhold, at der ikke er lagt en spærring på motorregistret i forhold til at kunne begære kaskoforsikring, er uden betydning.

Indregistreringen i motorregistret er at sidestille med en begæring om forsikring. Manglende spærring medfører ikke 'stiltiende accept'.

Endvidere er det uden betydning, at begæringen først er behandlet efter den indtrufne skade. Selskabet har behandlet begæringen i henhold til acceptpolitikken.

Klagen skal således ikke tages til følge."

Klagerens repræsentant har i indlæg af 16/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal efter reg. meddeles kunden 3 hverdag efter, at kaskodækningen ikke kan imødekommes hvilket først er sket 8 dage efter til kunden via mail?"

Selskabet har i indlæg af 23/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at kontakten til klager er taget efter længere tid, end vanligt. Det skyldes, at det ikke var muligt for selskabet at tilgå Motorregistret grundet DFIM-integration, som det også fremgår af klagesvaret.

Klager anmeldte telefonisk sin skade den 4. februar 2019, og det blev allerede da meddelt, at der ikke var kaskoforsikring. Afvisningen den 8. februar 2019 er sendt straks efter, at tilgangen af køretøjet blev registeret."

Til dette har klagerens repræsentant i indlæg af 30/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Sådan noget sludder, i løber fra jeres ansvar uden videre, og henholder jer til registeret, jeg har undersøgt hos registeret om det er korrekt, og det er det ikke. De har ikke haft nogen problemer af den art?"

Selskabet har ikke haft yderligere kommentarer. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende. Af kvitteringen fra motorregisteret for registrering af bilen fremgår bl.a.:

"**Forsikring**
Forsikringsselskab: STORSTRØMS FORSIKRING G/S
Forsikringsbevisnummer: …

3. 93460

Forsikringstype: Ansvar med kasko
Bemærkninger:
Tak for din anmodning / henvendelse. VI kan tilbyde dig den ønskede forsikring på din bil. Hvis du vil vide mere om den ønskede forsikring, er du altid velkommen til at kontakte os på mail eller telefon."

Af selskabets mail af 8/2 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi vender hermed tilbage i anledningen af din kaskoskade den 3. februar 2019.

Din skade er ikke dækket
Vi må desværre meddele, at vi ikke kan erstatte din tingsskade.

Begrundelse
Du har begæret din bil forsikret hos os med både ansvars- og kaskodækning.

Vi er forpligtede til at tegne ansvarsforsikring af dit køretøj, hvilket vi har gjort. Derimod er vi berettigede til at afvise tegning af kaskoforsikring.

I dit tilfælde har policeafdelingen afvist at tegne kaskoforsikring. Dette med baggrund i dit tidligere kundeforhold, hvor der tidligere har været 20 rykkere for betaling og tre policer, der har været opsagt på grund af restance.

Du har henvist til en begæring via motorregistret, hvor du har anmodet om kaskoforsikring. En sådan anmodning er at sidestille med en begæring om at tegne forsikring. Det er ikke en egentlig police, som der kan støttes ret på."

Nævnet udtaler:

Klageren købte en bil hos en forhandler. I forbindelse med registrering af bilen den 31/1 2019 anmodede han via det digitale motorregister om ansvars- og kaskoforsikring hos selskabet, og han modtog med det samme svar fra Skat.dk om, at den ønskede forsikring kunne tilbydes. Klageren havde et færdselsuheld den 3/2 2019. Selskabet har dækket ansvarsskaden, men har afvist at dække kaskoskaden på bilen.

Selskabet har oplyst, at det ikke havde lagt en spærring på muligheden for at afgive ønske om kaskoforsikring. Selskabet har anført, at indregistreringen i motorregisteret er at sidestille med en begæring om forsikring, og at den manglende spærring ikke medfører en stiltiende accept om at tegne forsikringen. Selskabet har endvidere anført, at der ikke er pligt til at tegne kasko-

forsikring, og at selskabet ifølge dets acceptpolitik ikke ville have tegnet kaskoforsikring med henvisning til klagerens tidligere kundeforhold i selskabet med mange rykkere for betaling og forsikringer, der var blevet opsagt på grund af restance. Selskabet har også anført, at selskabet på grund af DFIM-integration ikke har kunnet tilgå motorregisteret forinden skaden, men at begæringen er behandlet i henhold til selskabets acceptpolitik uanset den skete skade, og at selskabet allerede ved den telefoniske skadesanmeldelse den 4/2 2019 meddelte klageren, at der ikke var kaskoforsikring på bilen.

Af kvitteringen fra motorregisteret for registrering af bilen fremgår, at der er valgt forsikringstype "Ansvar med kasko" hos selskabet med bemærkning om, at "Vi kan tilbyde dig den ønskede forsikring på din bil. Hvis du vil vide mere om den ønskede forsikring, er du altid velkommen til at kontakte os på mail og telefon".

Nævnet finder, at selskabet – ved at tillade, at der via det digitale motorregister/Skat.dk kan anmodes ikke blot om ansvarsforsikring, men også om kaskoforsikring – har afgivet et bindende løfte til klageren om, at ansvars- og kaskoforsikring er tegnet med ikrafttrædelse fra registreringstidspunktet den 31/1 2019. Selskabet skal derfor anerkende, at klageren havde tegnet kaskoforsikring for bilen på skadetidspunktet den 3/2 2019.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har valgt at være tilsluttet motorregisteret, og at selskabet ikke har indlagt en spærring vedrørende muligheden for tegning af kaskoforsikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet må anses for at være bekendt med, hvilken besked klageren modtager fra det digitale motorregister/Skat.dk, og at denne besked efter nævnets vurdering har givet klageren en berettiget forventning om, at hans bil fra registreringstidspunktet vil være omfattet af såvel en ansvars- som en kaskoforsikring.

5. 93460

At klageren – af andre grunde, herunder tidligere restancer – ville være blevet afvist af selskabet, hvis han eksempelvis telefonisk havde bedt om en kaskoforsikring, kan ikke føre til andet resultat, idet det er selskabets ansvar, at adgangen til tegning af bilforsikring via det digitale motorregister er behørigt begrænset.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Storstrøms Forsikring G/S, skal anerkende, at klageren har tegnet kaskoforsikring for bilen på skadetidspunktet den 3/2 2019. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen af den anmeldte kaskoskade i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand