

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 94342:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

... Topdanmark, forsikringsselskabet overholdt ikke forsikringsaftalen,

Jeg betalte det fulde omfattende forsikringsgebyr.

Ud over at betale en forhøjelse, kontanter til forsikring på: ridser, glas, vejhjælp.

Min forrude var ødelagt, og jeg ved ikke hvorfor,

Om morgenen fandt jeg ham ødelagt, og for et par dage siden bemærkede jeg nogle mindre ridser, jeg talte med forsikringsselskabet, jeg forklarede dem, hvad der skete,

Men de nægtede at reparere de to skader, jeg kan faktisk ikke, jeg reparerer for min egen regning, privat og jeg har ingen penge, min

De er gode til at lyve og undvige, og det er jeg ikke.

Derudover lyver de, i flere ting var jeg ikke enig med dem, og jeg vil kompensere for, hvad de gjorde, fordi de fik mig til at miste tilliden til forsikringsselskaber.

Og jeg betalte depositummet, de var nødt til at forpligte sig til at ordne min bil. Jeg beder bare om min ret, som er garanteret ved lov ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have min ret til reparation, glas og ridser. Fordi de skete, og min bil er forsikret hos dem. Jeg kræver erstatning på grund af deres omgang med mig på grund af unddragelsesevne og løgn."

Selskabet har i brev af 8/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har en revnet forrude og ridser i lakken på den ene bagskærm på bilen.

Klager mener i den forbindelse ikke, at der er tale om to forskellige skader, og hun er uenig i, at der gælder en selvrisiko pr. skade.

Vi har i sagen gjort gældende, at klager har tegnet en forsikring, hvor der gælder en selvrisiko pr. skade, og at klager ud fra de foreliggende oplysninger ikke har sandsynliggjort, at der er tale om årsagssammenhæng mellem de to skader. Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en bilforsikring på sit køretøj en [bilmærke + model] med registreringsnummer ... (bilag 1) i Topdanmark Forsikring pr. 18. juni 2019.

Der er tegnet dækning for ansvar, kasko og førerulykke. De gældende vilkår er vilkår 6741-3 (bilag 2). Den gældende selvrisiko for ansvar og kasko udgør 8.023 kr.

Forsikringen er ophørt pr. 1. november 2019, da klager har fundet et andet selskab.

Forud for opsigelsen nåede klager at modtage en rykker for betaling af præmien. Vi vedlægger rykkerskrivelsen (bilag 3), opsigelsen (bilag 4) og opkrævningen for præmien i forsikringstiden i perioden den 18. juni til den 1. november 2019 (bilag 5).

Sådan har sagsforløbet været

Klager kontakter os den 6. oktober 2019 og meddeler, at der er en revne i forruden og ridser på bilens bagende (bilag 6).

Vi kontakter den 8. oktober 2019 telefonisk klager og spørger ind til skaderne.

Vi sender hende samme dag en mail, hvor vi oplyser hende om, at der gælder en selvrisiko pr. skade, og da ingen af skaderne umiddelbart overstiger selvrisikoen, beder vi hende kontakte et værksted for at afklare det nærmere.

Herefter følger en længere korrespondance omkring skaderne og selvrisiko, da klager ikke mener, at der gælder nogen selvrisiko for forsikringen. For at løse sagen beder vi klager sende bilen på værksted for at få skaderne vurderet. Vi oplyser, at hvis udbedringen af skaderne hver især ikke overstiger selvrisikoen, vil vi lægge ud for betalingen for reparationerne, og hun vil efterfølgende modtage opkrævninger på udgiften til reparationerne.

Herefter følger igen en længere korrespondance med klager.

Vi vedlægger hovedparten af korrespondancen som bilag 8 og 9.

Vi modtager i mellemtiden en klage til vores kundeklageansvarlige, der besvarer klagen den 11. oktober 2019 (bilag 10 – indeholder også korrespondance mellem klager og skadeafdelingen).

Ruden er nu blevet udskiftet af et værksted for 4.843,75 kr. Fakturaen er udstedt den 28. oktober 2019. Vi har betalt for udskiftningen, og vi opkræver klager udgiften, da udgiften ikke overstiger den gældende selvrisiko pr. skade.

Vi har ikke hørt yderligere fra hverken klager eller værkstedet for så vidt angår ridserne bagerst på bilen, og vi ved ikke, om klager ønsker at gå videre med dette forhold.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Vi er kede af at erfare, at klager mener, at hun har tegnet en bilforsikring uden selvrisiko.

Det er desværre ikke tilfældet, da bilforsikringen er tegnet med en gældende selvrisiko på 8.023 kr. pr. skade.

Dette fremgår tydeligt på den police, som er udleveret i forbindelse med købet af forsikringen.

Det fremgår ligeledes af policen, at forsikringstager ikke har tegnet dækningen; udvidet glas, hvor der ikke gælder en selvrisiko ved reparation af glas i bilen, mens der gælder en særlig selvrisiko på 1.540 kr. ved udskiftning af glas på bilen.

Klager har ikke kontaktet os efter modtagelsen af policen med ønske om ændringer, hvorfor vi ikke har haft anledning til at tro, at policen ikke var udstedt i henhold til det aftalte.

Det er vores klare opfattelse, at vi har udstedt en police i henhold til det ønskede, og vi har opkrævet præmien i henhold til de dækninger, som klager har fået.

Vi er klar over, at der kan være nogle ... udfordringer for klager, men vi mener ikke, at vi kan bebrejdes i den henseende. Klager må have haft mulighed for at få hjælp af familiemedlemmer, bekendte eller kollegaer, hvis hun var i tvivl om noget i forbindelse med indtegningen samt efterfølgende.

Der gælder således en selvrisiko på 8.023 kr. pr. skade, hvorfor vi er berettiget til at opkræve klager den udgift, vi har haft til udskiftning af ruden, da den ikke overstiger selvrisikoen.

Vi vedlægger for en god ordens skyld et billede af ruden, inden den blev skiftet (bilag 11).

Vi mener ikke, at der er årsagssammenhæng mellem skaden på ruden og ridserne på bilen, hvorfor der også gælder en selvrisiko for dette forhold.

Der skal være tale om den samme begivenhed, hvor skaderne på bilen sker samtidig, førend der er tale om årsagssammenhæng.

Vi vedlægger et billede af ridserne (bilag 12).

Ridserne er placeret nederst til venstre ved bagerste bildæk, og de er ikke i nærheden af den revnede rude. Der er således ikke nogen umiddelbar sammenhæng mellem skaderne på bilen.

Ridserne ligner ridser fra en påkørsel af en genstand.

Klager har selv oplyst til os, at hun ikke mener, at den revnede rude og ridserne er kommet samtidig, men at der derimod er flere dage imellem (mail af 11. oktober 2019 kl. 11.51 i bilag 9). Klager gentager denne oplysning i klagen til jer.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at det ikke har nogen betydning for bedømmelsen af antallet af selvriski, om man anmelder forholdene samtidig.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi er berettiget til at opkræve selvriskoen på 8.023 kr. pr. skade i henhold til forsikringsaftalen, og da der ikke er årsagssammenhæng mellem de to anmeldte skader, er vi berettiget til at opkræve en selvrisiko for forruden og en selvrisiko for ridserne (hvis klager vælger at gå videre at få vurderet dette forhold).

Vi mener således, at vi har behandlet sagen korrekt i henhold til de gældende vilkår og den gældende praksis.

Hvis klager sender bilen på værksted og får vurderet ridserne nærmere, og de vurderer, at der er årsagssammenhæng med skaden på ruden, vil vi gerne se på sagen igen."

Klageren har i mail af 16/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg handler i henhold til loven, som vil gøre mig retfærdig, men jeg er forpligtet til at gå et skridt efter trinnet, derudover, jo længere behandling af min sag, jo mere krævede erstatning!!!! Ud over at dække reparation af skader, og hvad der forværrer dem.

...

Skaden skete, mens jeg blev dækket af forsikringsselskabet, Topdanmark hvordan de beder om at lægge bilen, i værkstedet? Og det er de de nægter at dække reparationen, jeg betalte mine forpligtelser, jeg betalte et til firma Topdanmark, og til gengæld er de nødt til at opfylde deres forpligtelser og dække reparation af skader. Hvis jeg modtager en bekræftelse fra Topdanmark om, at de vil dække skadereparationsgebyret, tager jeg bilen til værkstedet eller det værksted, de ønsker, Jeg er klar til at gå videre med denne klage, fordi det er en skam, at Topdanmark behandler sine kunder på denne måde, som kun kan kaldes (svig) og overtrædelse af loven. Hvis du ikke finder en løsning på dette spørgsmål med Topdanmark, vil jeg henvende mig til andre myndigheder, herunder den danske parlamentariske ombudsmand. Og andre myndigheder, der modtager klager over overtrædelse af loven."

Klageren har i mail af 25/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne fortælle dig: pausen i forruden bliver større og større. Og jeg skal køre hver dag ... Så hvis sagen ikke er afsluttet, hurtigt. Topdanmark, vil være fuldt ansvarlig. Lovligt, hvis jeg, ... eller ... har lidt nogen forventet skade, Så jeg vil kommunikere med den danske parlamentariske ombudsmand. Og med hver myndighed, der er ansvarlig for retshåndhævelse. Jeg håber, at der er hastighed til at afslutte sagen, fordi situationen bliver værre dag for dag."

Ankenævnet for Forsikring

5.

94342

Selskabet har i brev af 28/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at revnen i forruden bliver større og større. Vi var af den opfattelse, at klager allerede havde fået skiftet forruden, da hun havde været forbi et værksted, og vi havde modtaget fakturaen.

Vi har kontaktet værkstedet, der bekræfter, at ruden ikke er blevet skiftet endnu. De har takseret udskiftningen af ruden til 4.843,75 kr. Klager aflyste et tidspunkt for udskiftning, og værkstedet har ikke kunnet få kontakt til klager efterfølgende.

Klager er velkommen til at kontakte værkstedet på tlf. 59 51 20 20 for at aftale et tidspunkt for udskiftning.

Når ruden er blevet udskiftet, vil vi sørge for betaling af fakturaen og herefter opkræve klager de 4.843,75 kr., da beløbet ikke overstiger den gældende selvrisko på 8.023 kr.

Blot til Nævnets orientering er årsagen til, at vi allerede har modtaget fakturaen for udskiftningen af forruden den, at man forudsætter, at forsikringstagerne får udskiftet ruden, når den sættes på værksted.

Vi har spurgt værkstedet, om de har set på ridserne på bagenden af bilen, hvilket de besvarede bekræftende. De oplyste, at ridserne efter deres mening ikke havde noget med skaden på forruden at gøre. Vi vedlægger deres mail som bilag 13. Værkstedet oplyser også oprettet to arbejdskort på sagen, hvilken man som hovedregel kun gør, hvis man mener, at der er tale om to forskellige skader. Vi vedlægger arbejdskortene som bilag 14.

Værkstedet har ikke opgjort skaden på bagenden endnu, da det kræver, at klager kører bilen på værkstedet, og værkstedet kontakter en autotaksator, der skal godkende omfanget og erstatningen.

Vi fastholder, at klager selv skal betale op til 8.023 kr. af skadeudgifterne for udbedring af ridserne på grund af selvriskoen, da der ikke er årsagssammenhæng mellem de to skader på bilen. Vi lægger ud for udgifterne og opkræver herefter klager selvrisko.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke gøre yderligere for klager, og vi mener, at sagen kan forelægges Nævnet på det forhåndenværende grundlag."

Til dette har klageren fremsendt mail af 2/12 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Hak og bryde ind at forruden bliver større og større. I løbet af de sidste par dage er det blevet mere langstrakt end før. Jeg blev bange for at køre i bilen, på mig selv og på ... Samtidig er jeg nødt til at køre efter mit ... og ... og til aftaler med ... Jeg er ..., og min ... Jeg har ikke penge til at udskifte glasset, så jeg besluttede at låne, omkostningerne ved at udskifte glasset. For nu er jeg i en livs- eller dødsituation. Med datoen for reformen og alle papirer fra værkstedet, der skal afslutte arbejdet, med alle detaljer. Vil dette påvirke den kompensation, jeg får fra Topdanmark. Indtil sagen er afsluttet. Jeg venter på dit svar så hurtigt som muligt, fordi det ikke længere kan udsættes."

Ankenævnet for Forsikring

6.

94342

Hertil har selskabet i brev af 4/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ligeledes modtaget nogle mails direkte til os, som jeg vedlægger til jeres orientering som bilag 15 og 16.

Klager har nu fået aftalt et tidspunkt for udskiftning af ruden, og vi har oplyst, at vi betaler værkstedet i første omgang, og vi opkræver hende herefter selvriskoen, som for denne skade bliver 4.843,75 kr.

Vi har oplyst klager om muligheden for at lave en afdragsordning med os, så selvriskobeløbet bliver betalt i rater.

Klager har oplyst, at hun ikke går videre med udbedringen ridserne for nuværende."

Klageren har i mail af 28/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg blev snydt af Topdanmark. De fortalte mig, at jeg skulle betale 1.800 kr. for at udskifte glasset, og de ville fuldføre resten af omkostningerne. I løbet af de foregående dage modtog jeg en faktura på ca. 4.800 kr., Og nu betaler jeg dem 200 kr. Pr. Måned i 28 måneder. Mens udgifterne til udskiftning af glasset i ethvert værksted er 3000 kr. Jeg vil sagsøge Topdanmark for retten. Fortæl mig, hvad jeg skal gøre.

Selskabet har herefter i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger, hvor det fremgår, at klager fortsat ikke er tilfreds med vores behandling af sagen.

Det er vi naturligvis kede af at erfare. Vi har til information ikke hørt fra klager siden den 24. januar 2020 vedrørende denne sag, da klager på daværende tidspunkt underskrev en afdragsordning i forbindelse med selvriskoopkrævningen efter udbedringen af forruden.

Det er meget tydeligt, at det er ... udfordringer, hvilket besværliggør dialogen, og det ses, at der er ting i sagen, som klager desværre har misforstået.

Vi skal derfor opfordre klager til at bruge ... eller lignende til at hjælpe sig.

Det er os ubekendt, hvorfra klager har fået den opfattelse, at hun kun maksimalt skulle betale 1.800 kr. i forbindelse med denne sag. Det fremgår ikke nogen steder i sagskorrespondancen. Klager er velkommen til at sende dokumentation på, at det er aftalt med os.

Tværtimod fremgår det tydeligt af sagskorrespondancen, at vi har gjort meget ud af at oplyse, hvad klagers selvrisiko er, og at udbedringen med al sandsynlighed ikke oversteg denne, således klager selv kunne bestemme, om hun ville bruge sin forsikring.

Der er frit værkstedsvalg i sager som denne, hvilket vi også har gjort klager opmærksom på. Se i den forbindelse bilag 7-9.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94342

Klager oplyser i den forbindelse, at udbedringen har kostet mere, end hvad det normalt koster at udbedre en forrude. Klager har selv valgt det pågældende værksted, ligesom vi i 2. og 3. hørings-svar klart og tydeligt har skrevet, hvad det vil koste at få udbedret ruden på værkstedet, og hvad klager ville blive opkrævet efterfølgende. Klager har til trods for dette valgt at bruge det pågældende værksted til at udskifte ruden efterfølgende, hvorfor vi har svært ved at se, hvad vi kan klandres i den forbindelse.

Der findes til information ikke en standard pris på udskiftning af en forrude. Det afhænger af størrelsen, mærket, om der er sensorer osv.

Vi har ikke yderligere bemærkninger, og vi mener, at sagen er klar til behandling af jer."

Klageren har heroverfor til nævnet i mail af 19/7 2020 bl.a. anført:

"Vi er snydt, fordi vi ikke taler flydende i dansk. Omkostningerne ved at skifte glas var omkring 3.000 kr. Vi blev overrasket over dine påstande, der overstiger 5400 kroner, tjek e-mails!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget billede af forruden og ridserne bagerst på bilen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail fra værkstedet til selskabet af 28/11 2019 fremgår det bl.a.:

"For mig at se så er ruden gået i stykker pga. af et stenslag

Og skade pga. en kollision med noget andet

Der er ikke nogen skade på f klappen eller a-stolpen, og skaden på b skærmen/døren er under"

Af bilforsikringspolice fremgår det bl.a.:

"Forsikringen dækker

Ansvar Ja

Kasko Ja

Førerulykke Ja

Udvidet glas Nej

Ung bilist Nej

Selvrisiko

Ansvar 8.023 kr.

Kasko 8.023 kr.

Selvrisiko bortfalder ved visse skader

Kasko indebærer bl.a., at selvriskoen er 0 kr. ved skader sket som følge af brand, lynnedslag, eksplosion, tyveri, røveri, seriehærværk eller nedstyrtning af genstande på bilen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. Selvrisiko

Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløb. Beløbet fremgår af policen og betalingsmeddelelsen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/10 2019 til selskabet, at der var en revne i bilens forrude og ridser på bilens bagende. Selskabet har oplyst, at de kontaktede klageren telefonisk den 8/10 2019 og spurgte ind til skaderne og samme dag sendte klageren en mail, hvori klageren blev oplyst, at der gjaldt en selvrisiko pr. skade. Herefter fulgte en korrespondance omkring skaderne og selvrisiko, da klageren ikke mente, at der gjaldt nogen selvrisiko for forsikringen. Selskabet har oplyst, at ruden nu er blevet udskiftet for 4.843,75 kr., mens selskabet ikke har hørt mere angående ridserne bagerst på bilen. Klageren kræver "min ret til reparation, glas og ridser. Fordi de skete, og min bil er forsikret hos dem. Jeg kræver erstatning på grund af deres omgang med mig på grund af unddragelsesevne og løgn."

Klageren har anført, at selskabet har oplyst, at hun skal betale 1.800 kr. for at udskifte forruden, men at hun har modtaget en faktura på cirka 4.800 kr. Klageren har anført, at prisen på at få udskiftet ruden i et værksted normalt er 3.000 kr.

Selskabet fastholder, at selskabet berettiget til at opkræve udgiften til udskiftningen af ruden, da selvrisikoen er på 8.023 kr. pr skade i henhold til forsikringsaftalen, og at selskabet – da der ikke er årsagssammenhæng mellem de to anmeldte skader – er berettiget til at opkræve særskilte selvrisici for henholdsvis forruden og for ridserne, såfremt klageren vælger at gå videre og få vurderet sidstnævnte forhold.

Af bilforsikringspolicen fremgår det, at forsikringen dækker ansvar og kasko, men at der ikke er tegnet udvidet glas. Det fremgår videre, at selvrisikoen er 8.023 kr. og at "selvrisikoen er 0 kr. ved skader sket som følge af brand, lynnedslag, eksplosion, tyveri, røveri, seriehærværk eller nedstyrtning af genstande på bilen."

Ankenævnet for Forsikring

9.

94342

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9 fremgår det, at "forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og betalingsmeddelelsen."

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af klagerens bilforsikringspolice, at klageren ikke har tegnet "udvidet glas", at selvrisikoen er 8.023 kr., samt at det ikke er godtgjort, at skaden er sket som følge af brand, lynnedslag, eksplosion, tyveri, røveri, seriehærværk eller nedstyrtning af genstande på bilen, som er en forudsætning for, at selvrisikoen kan reduceres til 0 kr. Nævnet bemærker, at det fremgår af mail fra værksted til selskabet af 28/11 2019, at "for mig at se så er ruden gået i stykker pga. af et stenslag".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9, at forsikringstageren betaler den første del af enhver kaskoskade med selvrisikobeløbet.

Nævnet bemærker, at det ikke er bevist af klageren, at selskabet har givet klageren tilsagn om, at hun kun skal betale 1.800 kr. for at få udskiftet forruden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand