

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 94426:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 8/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har ved køb af ny bil august 2016, tegnet en ny bilforsikring, som aftalt skulle være tilsvarende den jeg havde i forvejen, samme bil mærke ..., bare en ny model. jeg har ikke på noget tidspunkt modtaget nogen police.

Samtalen på tegningstidspunktet kan ikke findes.

Jeg har lavet en skade den 25/10-2019, hvor der bliver oplyst, at jeg har denne høje selvrisiko, og får at vide sådan er det. Jeg mener der er sket en fejl, da jeg ikke tidligere har haft så stor en selvrisiko, samt at jeg kører 99.000 km pr år, hvilket jeg aldrig har gjort i hele mit liv. Jeg får, at vide jeg må sende en klage.

Se vedhæftede dokumenter

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Codan erkender, at der er sket fejl. eller kommer mig tvivlen til gode og betaler en mindre selvrisiko."

Selskabet har i brev af 25/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 25. oktober 2019, at der samme dag var sket en skade på den forsikrede bil, da hun havde glemt at trække håndbremsen, hvorefter bilen trillede ind i en anden bil.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94426

I forbindelse med behandlingen af den anmeldte skade opstod der et spørgsmål omkring selvriskoen, der ifølge policen var 6.010 kr. på skadetidspunktet. Det var klagerens opfattelse, at det ikke var denne selvrisiko, der blev aftalt, da forsikringen blev tegnet i 2016.

Tegningen af forsikringen

Bilforsikringen blev tegnet i klagerens ægtefælles navn i forbindelse med en telefonsamtale den 31. august 2016. Vi har undersøgt, om samtalen er optaget, men dette er desværre ikke tilfældet.

Af vores systemer fremgår det den 31. august 2016, at et tilbud var accepteret, og at nytegning var startet. Det fremgår videre, at forsikringen blev tegnet i henhold til aftale med forsikringstager (klagerens ægtefælle).

Den 1. september 2016 er det noteret, at nytegningen var færdig, og et policeprint blev udskrevet.

Policen og forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag A.

Vi bemærker, at dateringen af policen den 2. september 2016 skyldes, at policen bestilles udskrevet i systemet, og at dette systemmæssigt udføres den følgende dag.

Af policen af 2. september 2016, fremgår det, at forsikringen trådte i kraft den 16. august 2016, hvor den forsikrede bil blev indregistreret til klagerens ægtefælle.

Selvriskoen på policen blev angivet til 5.698 kr., og 11.396 kr., hvis det var en fører under 18 år. Om anvendelse af bilen blev det noteret, at der var tale om en bil til privatkørsel med et årligt maksimalt antal kilometer på 99.000 km. Ejer og bruger blev angivet til at være klagerens ægtefælle.

I forsikringsbetingelsernes punkt 10 er det anført, at blandt andet selvriskobeløbet indeksreguleres årligt, hvorfor det i 2019 udgør 6.010 kr.

Policen blev fremsendt til klagerens ægtefælle med almindelig post, og i følgebrevet blev det blandt andet anført, at: 'Forsikringen lever forhåbentlig op til dine forventninger, men jeg vil bede dig om at læse policen igennem og se efter, om dækningen svarer til det, vi har aftalt'.

Herefter har vi ikke været i kontakt med klageren eller hendes ægtefælle vedrørende denne police før den 25. april 2019, hvor vi af vores system kan se, at der var en telefonsamtale, hvor der blev tilbudt vejhjælp, hvilket ikke var en del af den oprindelige forsikring. Ifølge vores system blev tilbuddet om vejhjælp ikke accepteret.

Skærmpoints fra vores system er vedlagt som bilag B.

Vi modtog en skriftlig klage (fremlagt af klageren) over selvriskoen, hvilken vi besvarede den 7. november 2019 (fremlagt af klageren).

Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen. Vi fastholder klagerens selvrisko på 6.010 kr. i forbindelse med skaden den 25. oktober 2019.

Aftalen om tegning af bilforsikringen blev indgået i forbindelse med en samtale mellem klagerens ægtefælle og vores medarbejder den 31. august 2016. Samtalen er ikke optaget, hvorfor der desværre ikke er mulighed for at fastslå, hvad der præcis blev sagt under samtalen.

På baggrund af samtalen blev der imidlertid udskrevet en police den 2. september 2016 med ikrafttrædelse den 16. august 2016. Denne police blev sendt til klageren med almindelig post. Vi mener ikke, at det kan lægges til grund, at der blev aftalt andet end, hvad der fremgår af den fremsendte police.

Klageren har nu anført, at hun og hendes ægtefælle aldrig har modtaget denne police, og at de derfor ikke har været bekendte med selvriskoen.

Polisen er en bekræftelse på den aftale, som blev indgået mellem klagerens ægtefælle og vores medarbejder den 2016. Det er vores opfattelse, at klageren og hendes ægtefælle er bundet af indholdet i denne aftale.

Klageren har ikke bevist, at den telefoniske aftale om tegning af forsikringen den 31. august 2016 blev indgået på andre vilkår, end de der fremgår af polisen af 2. september 2016. Det forhold, at klageren og hendes ægtefælle tidligere har haft en anden bil forsikret med andre vilkår, er efter vores opfattelse ikke i sig selv dokumentation for, at det også var disse vilkår, der skulle gælde for den nye forsikring.

Polisen af 2. september 2016 blev adresseret til klagerens ægtefælle og sendt med almindelig post. Vi har ikke modtaget vores brev retur, og der foreligger ikke oplysninger om uregelmæssigheder i postgangen. Herudover har vi ikke hørt fra klageren eller hendes ægtefælle i relation til denne police i knap 3 år, ligesom klageren har betalt præmie i overensstemmelse med den fremsendte police.

Der har i forbindelse med andre forsikringsprodukter været adskillige kontakter med klageren og hendes ægtefælle siden september 2016, og ved ingen af disse henvendelser er det registreret, at de har givet udtryk for, at de aldrig har modtaget en police vedrørende bilforsikringen. Kontakten vedrørende vejhjælp på polisen den 25. april 2019 har ligeledes ikke givet anledning til, at klageren eller hendes ægtefælle har gjort os opmærksomme på, at de ikke skulle have modtaget en police.

Det er derfor vores opfattelse, at polisen må anses for at være kommet frem til klageren og hendes ægtefælle, og at vi i forbindelse med skaden den 25. oktober 2019 er berettigede til at opkræve selvrisko i overensstemmelse med denne police.

Vi er opmærksomme på nævnets praksis om, at det ved visse meddelelser, jf. forsikringsaftaleloven § 33, er nødvendigt at fremsende mindst 2 breve, for at nævnet anser det for bevist, at meddelelsen er fremkommet til en kunde.

Det er imidlertid vores opfattelse, at der ikke er grundlag for at stille tilsvarende krav, når der er tale fremsendelse af en police i forbindelse med en nytegning. Fremsendelse af policen havde til formål at bekræfte den indgåede aftale og give et overblik over vilkårene for forsikring. Herudover har klageren på baggrund af telefonsamtalen haft en forventning om at modtage en police. Der er således ikke tale om en meddelelse om forringede vilkår, opsigelse eller rykkerskrivelser, som klageren ikke ville forvente at modtage.

Det er i øvrigt efter vores opfattelse ikke normal praksis, at policer udstedes og fremsendes mindst 2 gange ved udstedelse af nye forsikringer. Det er vores opfattelse, at det påhviler en kunde vil kontakte selskabet, hvis en police ikke kommer frem, som det forventes.

Hvis nævnet ikke kan lægge til grund, at policen er nået frem til klageren og hendes ægtefælle er det vores opfattelse, at de alligevel er bundet af indholdet af policen og den heri angivne selvrisiko.

Klageren og hendes ægtefælle må ved deres handlemåde - ved at betale præmien for bilforsikringen i 3 år uden at rette henvendelse til os vedrørende en eventuelt manglende police – anses for at have accepteret indholdet af aftalen, som den fremgår af policen.

Det er vores opfattelse, at klageren og hendes ægtefælle burde have kontaktet os på et langt tidligere tidspunkt med oplysning om, at de ikke havde modtaget en police, hvis dette var tilfældet. Det er i denne forbindelse vores vurdering, at det er klageren og hendes ægtefælle, der var nærmest til at konstatere, hvis de ikke modtog policen som forventeligt, jf. princippet i nævnets kendelse 92798.

Klagerens og ægtefællens adfærd har således ikke givet os anledning til at tro, at den udstedte police manglede, eller at den efter deres opfattelse ikke afspejlede den indgående forsikringsaftale.

Vi bemærker for god ordens skyld, at vi den 6. november 2019 har udstedt en ny police (Bilag C) med en selvrisiko på 2.404 kr. med ikrafttræden fra den 5. november 2019. Vi kan med henvisning til ovenstående ikke anerkende at foretage ændringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet.

På denne baggrund fastholder vi, at der for skaden den 25. oktober 2019 gælder en selvrisiko på 6.010 kr. "

Klageren har i indlæg af 27/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst det fremsendte, og er ikke enig, det er mig [klager] der har talt med Codan, da forsikringen blev tegnet, og ikke min ægtefælle. Der blev aftalt at den skulle være tilsvarende den tidligere, vi har ikke på noget tidspunkt haft en selvrisiko på den størrelse, kun 2.200 kr. eller 2.400 kr. og aldrig været registreret til at køre 99.000km om året, vi kører max 20.000, som også har været i tidligere forsikringer, så der må være sket en fejl.

Vi har ikke modtaget nogen police, men regner med at vores forsikring er som vi har aftalt,

Det er rigtigt jeg har været i kontakt med Codan for at høre om der var noget der kunne gøres bedre og billigere på vores forsikring, der er på intet tidspunkt blevet talt om selvrisiko, men at der var ikke noget at ændre på så det blev billigere, jeg blev tilbudt vejhjælp men det ville jeg ikke

Ankenævnet for Forsikring

5.

94426

da jeg er dækket af vejhjælp hos [bilfirma], og derfor ikke tegnede vejhjælp. Jeg har ikke talt med Codan om selvriskoens størrelse, da der på intet tidspunkt hvor jeg har været i kontakt med Codan, er blevet nævnt noget om selvriskoens størrelse, og jeg har ikke spurgt til det, da jeg regner med at den er på 2.200 kr.

Jeg kan ikke forstå, at præmien har været så høj, når selvriskoen også er høj. Det plejer at være billigere jo højere selvriskoen er.

Vi har fået ændret forsikringen efter uheldet, og den er jo som den, vi regnede med. Vi havde, selvrisiko på 2.400 kr. og at vi kører 20000 km. om året.

Så der må være sket en fejl. "

Selskabet har i brev af 10/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende samtalen den 31. august 2016, skal vi henvise til, at det af vores sagssystem fremgår, at der var en samtale med forsikringstager. Det er efter vores opfattelse dog ikke af betydning for sagen, om samtalen var mellem os og klageren, eller mellem os og klagerens ægtefælle.

Vedrørende prisen på bilforsikringen kan vi oplyse, at bilen var indtegnet med et årligt kilometertal på 99.000 km., hvilket svarer til ubegrænset kilometer. Kilometertallet har – ligesom selvriskoen - betydning for vores beregning af præmien, da der er en større risiko ved et højt kilometertal.

Klageren har bekræftet, at hun har været i kontakt med os for at høre, om noget kunne gøres bedre eller billigere på forsikringen, da hun blev tilbudt vejhjælp den 25. april 2019. Det er fortsat vores opfattelse, at det havde været oplagt, at klageren i hvert fald i denne forbindelse havde fortalt, at hun ikke havde modtaget en police, hvis dette var tilfældet.

Det har efter vores opfattelse formodningen imod sig, at man har en samtale om dækningerne på sin forsikring, uden at man har kendskab til indholdet af den forsikringsaftale man har.

Vi fastholder herefter, at klageren ikke har bevist, at telefonsamtalen den 31. august 2016 havde andet indhold, end hvad der fremgår af den fremsendte police.

Vi fastholder ligeledes, at policen af 2. september 2016 er kommet frem til klageren, og at vi ikke har haft anledning til at gå ud fra andet, hvorfor klageren er bundet af indholdet af policen. "

Klageren har i indlæg af 11/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg/ vi har IKKE modtaget nogen police hverken i Eboks eller med post. august / september 2016 vedr. bilforsikring.

Jeg har været i kontakt med Codan 25. april 2019, det har ikke været specifikt for at tale om bilforsikring, jeg ringer som regel 1 til 2 gange om året for at høre, om der kan ændres noget på vores forsikringer så de evt. kan blive billigere, (forsikringstjek) jeg har ikke spurgt til selv risiko eller police da jeg går ud fra, at vores forsikringer er som vi har aftalt, der er heller ikke på disse forsik-

Ankenævnet for Forsikring

6.

94426

ringstjek blevet oplyst noget om selv risiko, og vi har heller ikke talt om ubegrænset km, hvilket der heller ikke er grund til da vi aldrig har kørt mere end 20.000 km om året.

Det er kun bilforsikringen der ikke svare til den aftale, som der er aftalt ved køb af ny bil. vi har brugt vores andre forsikringer, men der har der ikke været tvivl om selvrisiko, da de har været som aftalt.

Så jeg acceptere stadig ikke de 6.000 kr. i selvrisiko. "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af brev af 2/9 2016 til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Her er din nye police på din Elitebilist forsikring

Nu har vi ændret din Elitebilist forsikring, og du får her din nye police. På policen kan du se, hvad forsikringen dækker, og hvornår den træder i kraft. Forsikringen lever forhåbentlig op til dine forventninger, men jeg vil bede dig om at læse policen igennem og se efter, om dækningen svarer til det, vi har aftalt.

Har du spørgsmål, ændringer til din forsikring eller ønsker du at anmelde en skade, er du meget velkommen til at ringe til os på"

Af policen fremgår bl.a.:

"Police

Udskrevet: 2. september 2016

...

Policens udstedelsesdato: 16. august 2016

Din forsikring omfatter:

Dækninger:

Ansvarsdækning

Kaskodækning inkl. retshjælp

Selvrisikodækning *)

I kraft fra:

16.08.2016

16.08.2016

16.08.2016

...

Selvrisiko:

Ved ansvar-, delkasko og kaskoskade: 5.698 kr.

Dog følgende, hvis fører er under 26 år: 11.396 kr.

...

Anvendelse:

Personbil til privat personkørsel

Bilen kører årligt maks.

99.000 km.

...

*) Ordforklaring

Selvrisikodækning:

Du skal ikke betale selvrisiko ved glas-, brand-, tyveri-, hærværk-, nedstyrtningsskader og parkeringsskader."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94426

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at hun i forbindelse med et færdselsuheld den 25/10 2019 er blevet pålagt en selvrisiko på 6.010 kr. Hun har henvist til, at størrelsen på selvrisikoen ikke er i overensstemmelse med det aftalte, da hun tegnede bilforsikringen i august 2016. Hendes krav er, at selskabet skal anerkende, at der er sket en fejl, og opkræve en mindre selvrisiko.

Selskabet har fastholdt selvrisikobeløbet på 6.010 kr. Selskabet har oplyst, at forsikringen er tegnet ifølge telefonisk aftale med forsikringstageren den 31/8 2016, og at der er udstedt en police med en selvrisiko på 5.698 kr., der som følge af indeksregulering er blevet til 6.010 kr. i 2019. Policen er fremsendt den 2/9 2016 med brevpost til forsikringstageren, som er klagerens ægtefælle, og selskabet har ikke modtaget forsendelsen retur.

Klageren har anført, at det var hende, der talte med selskabet om tegning af bilforsikring for sin nye bil, og at hun aftalte med selskabet, at den nye bilforsikring skulle være tilsvarende den, som hun havde i forvejen, hvor selvrisikoen var på 2.200 kr. og den årlige maksimale kørsel 20.000 km. Hun har oplyst, at hun ikke på noget tidspunkt har modtaget en police. Klageren har efter uheldet tegnet en ny police for sin bil i selskabet med en selvrisiko på 2.404 kr. og 20.000 km i årlig maksimal kørsel.

Af policen udskrevet den 2/9 2016 fremgår blandt andet, at forsikringen er trådt i kraft den 16/8 2016, at der gælder en selvrisiko på 5.698 kr. ved ansvar-, delkasko og kaskoskade, og at forsikringen er indtegnet med et årligt kilometertal på 99.000 km, hvilket svarer til ubegrænset kilometer.

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at selskabet har udstedt og fremsendt en police med det indhold, som fremgår ovenfor, til klagerens og hendes ægtefælles adresse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets fremlagte skærmpoint, police og følgebrev af 2/9 2016.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94426

Polisen er en skriftlig bekræftelse af den indgåede aftale og vil som udgangspunkt vise, hvad der er aftalt mellem parterne. Det er derfor klageren, der skal bevise, at der ikke var aftalt en selvrisko på 5.698 kr. Nævnet finder, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, som giver anledning til at statuere, at der blev aftalt andet end, hvad der fremgår af den udstedte police. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsaftalen blev indgået telefonisk den 31/8 2016, og at polisen er bestilt udskrevet i selskabets system den 1/9 2016. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der er gået 3 år fra forsikringsaftalens indgåelse og til, at klageren uden protest har betalt den opkrævede præmie i hele perioden og ikke har fremsat indsigelser til aftalen.

At klageren eventuelt ikke har modtaget polisen, kan ikke føre til et andet resultat. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren var nærmest til at gøre selskabet opmærksom på, at hun ikke havde modtaget en police for sin nye bil.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.