

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2020 blev i sag nr. 94459:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Af klageskema af 15/11 2019 fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

En skade er sket tilbage i Februar, Alka lover rigtig mange ting forhold til at kontakte modpartens selskab. Lover konstant at kontakte mig (de kontakter mig aldrig). Lader mig vente 8-9 måneder uden afgørelse fortæller mig evt at vente med at sende bilen på værksted hvis jeg vil være sikker på afgørelsen først. Alka påstår dog at de aldrig har sagt dette da de ikke har skrevet det ned. Lover konstant at kontakte mig ang sagen, aldrig sker det. Hver gang har jeg måtte tage kontakt til dem, hvor endnu en medarbejder lover at ringe mig op og endda at skrive mig en mail til mig inde for en uge om jeg kan sende min bil på værksted og hvad der sker i sagen. Intet sker og jeg får ingen besked og hører aldrig fra Alka, på trods af at de har fået svar en gang fra det andet forsikringsselskab. Jeg hører fra et vidne som har set at skaden er sket, sender vidne erklæring på hvad der er sket. Jeg ringer så igen til Alka for at hører om sagen. Nu kan de så ikke læse vidnets skrift, og vil have ham til at sende det igen. Endnu engang uden at kontakte mig og fortælle at de ikke kunne læse det.

Jeg forsøger at kontakte vidnet igen, men vidnet svarer ikke og er gået under jorden. Ved ikke om han bare ikke ønskede at have kontakt til mig mere. Jeg kontakter Alka igen og siger jeg desværre ikke kan komme i kontakt med vidnet igen, så hvad vi så gør når ikke de kan læse det. Alka svarer 'jamen vi kan da godt læse det og har sendt det til det andet forsikringsselskab'. Jeg spørger så hvor jeg ikke er blevet kontaktet med det da jeg længe har forsøgt at kontakte vidnet igen. Jeg får svaret 'ved ikke' det er det. Jeg afventer i over to måneder, hvor jeg også kontakter Alka flere gange, og til sidste siger en til mig 'hov vi har sørme sendt mailen forkert, så vi sender den igen til den rigtige mail'. To måneder går igen altså 4 måneder ialt. Jeg kontakter Alka gang på gang, og efter 4 måneder har de endelig svaret, og igen har Alka ikke kontaktet mig med svar.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94459

Jeg snakkede med chefen fra Alka om at jeg vidste der var en paragraf med at de havde maks 3 måneder til at finde en løsning ellers havde jeg krav på en erstatning. Og jeg ønskede selvriskoen på forsikringen fjernet eller nedsat. Vi aftalte at jeg sendte den paragraf til ham for det ville han gerne se. Dette gjorde jeg hvor Alka endnu engang nægter og siger at jeg ikke kan bruge det bevis til noget, og afviser mig igen.

Jeg mener ikke denne behandling er fair på nogen måde med medarbejdere der fylder en med ting og sager som man selvfølgelig tror på, men intet bliver overholdt.

Venter over 9 måneder indtil videre, plus 4 måneder i streg hvor intet sker. Jeg mener det er Alkas ansvar at få rodet bod på den sag og holde det de lover og jeg ikke som privat kunde skal gøre alt arbejdet for dem. I denne her sag har jeg en mere nøjagtig beskrivelse af forløbet, samt beviser på mails at jeg har kontaktet dem og sendt billeder på mail af at deres behandlingstid har været for længe.

Ud over det blev jeg lovet da jeg kom hos alka, at jeg kunne få mit 3 års engsanitet når det blev februar så jeg kunne sagtens skifte til dem og stadig få det 3 år, da jeg havde 2 år og 10 måneder på det tidspunkt. Det løj de også om og jeg måtte betale mere i forsikring og stå som 2 års ejer i 2 år i træk. Her benægter Alka også at have sagt dette.

Ud over det, så da denne skade sker og intet er afgjort vælger de at sætte min selvrisiko op fra 6000kr til 10000kr, og vælger så ikke at fortælle mig det før jeg selv ser det på min alka side. Jeg kontakter dem og spørger hvorfor den er sat op. Det er på grund af den igangværende sag, hvilket jeg ikke kan forstå da intet er afgjort, og ingen bil er blevet lavet via alka. Jeg blev ydermere lovet at selvriskoen ikke steg på nogen måde selvom der skete en skade, det var først efter 2-3 skade. Dette passede så heller ikke.

Så i det hele taget syntes jeg at være kunde hos Alka har været rigtig meget op ad bakke og jeg kæmper for at få bare et nedslag i selvriskoen efter hele den behandling og den så ringe service jeg har fået. Jeg betaler over 14000kr om året for min bilforsikring i forvejen, og jeg skal bare betale ved kasse ét og får INTET ud af min forsikring andet end jeg føler jeg har købt katten i sækken, og på godt dansk er blevet snydt godt og grundigt.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selvriskoen bliver fjernet eller ihvertfald at halvdelen bliver fjernet."

Selskabet har i brev af 6/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 5. februar 2019, at han samme dag (knap to timer før) var kommet kørende og der røg en metalplade af fra forankørendes bil. Klager oplyste, at hans ... så det pludseligt og så at det umiddelbart kom fra ladet. Det er senere oplyst, at det var ... der førte bilen. Skaden var sket ved motorvejsafkørslen ... (...) og klager havde registreringsnummeret på den forankørende.

Alka Forsikring forklarede i samtalen, at det kunne blive svært at løfte bevisbyrden overfor modparten samt oplyste om forsikringens selvrisiko. Selskabet henvendte sig herefter med regreskrav til modpartens selskab.

Modpartens selskab afviste kravet, hvilket Alka Forsikring meddelte klager ved telefonsamtale den 5. marts 2019 og oplyste ligeledes, at det ville medføre opkrævning af policens selvrisko.

Klager kontaktede den 14. marts 2019 selskabet og oplyste, at han havde fundet et vidne på Facebook og meddelte den følgende dag kontaktoplysninger på vidnet, hvorefter Alka Forsikring samme dag fremsendte en anmodning om udtalelse til vidnet.

Da den fremsendte erklæring fra vidnet var affotograferet meget småt og sendt på mail til selskabet var det vanskeligt at tyde erklæringen, men da vidnet ikke reagerede på selskabets anmodning om en mere letlæselig udgave af erklæringen fandt selskabets medarbejder en løsning og det fremgik, at det vidnet havde set, var følgende: *'Jeg kom kørende bag en sort ... Jeg så noget komme flyvende ind over [bilens] tag. Jeg nåede at undvige men så ikke hvad det var'.*

Modpartens selskab havde afvist det af Alka Forsikring fremsendte krav, idet de oplyste, at den firmabil, der kørte foran klager (og som ifølge klager havde tabt en metalplade) havde oplyst, at de ikke manglede noget fra bilens lad. Alka Forsikring fremsendte ved mail af 21. maj 2019 vidnets forklaring til modpartens selskab og bad om en stillingtagen.

Alka Forsikring hørte ikke fra modpartens selskab og i den følgende tid kontaktede klager selskabet telefonisk adskillige gange og selskabet rykkede modpartens selskab adskillige gange (juni, juli, august og september) for en stillingtagen og Alka Forsikring gav udtryk for fuld forståelse for klagers frustration over den ringe fremdrift i sagen.

Alka Forsikring forsøgte herefter at få telefonisk kontakt til modpartens selskab og blev af en navngiven medarbejder lovet, at hun ville gennemgå sagen snarest og vende retur, hvilket Alka Forsikring straks forsøgte at meddele klager telefonisk og efterfølgende ved mail af 19. september 2019 (som klager samme dag bekræftede modtagelsen af).

Alka Forsikring modtog herefter en fortsat afvisning af kravet fra modpartens selskab, hvilket blev meddelt klager ved telefonsamtale den 7. oktober 2019. Klager oplyste i samtalen, at han var meget utilfreds med sagens håndtering og ønskede oplyst klagemuligheder, og selskabet sendte mail med mailadressen til selskabets kundeklageafdeling.

Klager kontaktede den følgende dag igen selskabet og udtrykte sin utilfredshed og fik igen oplyst mailadressen på kundeklageafdelingen.

Klager fremsendte den 10. oktober 2019 en klage til Kundeklager, hvor han gav udtryk for sin utilfredshed med selskabets service og den lange sagsbehandlingstid og krævede at selskabet frafaldt selvriskoen i sagen.

Alka Forsikrings klageansvarlige medarbejder besvarede henvendelsen ved brev af 11. oktober 2019, og beklagede indledningsvis, at klager ikke følte, at selskabet havde ydet en god kundeservice. Den klageansvarlige gennemgik sagens forløb og forklarede, at trods de gentagne henvendelser til modpartens selskab havde Alka Forsikring ikke kunnet løfte bevisbyrden for, at modpartens forsikringstager bar ansvaret for skaden, idet vidneerklæringen ikke var brugbar i den henseende. Årsagen til den lange sagsbehandlingstid var, at der altid var en del behandlingstid på skader, når der skulle rettes henvendelse til modpartselskaber og medarbejderen fastholdt, at så-

fremt klager ønskede bilen repareret på selskabets regning ville policens gældende selvrisiko blive opkrævet.

At klager ikke havde fået repareret sin bil hang angiveligt sammen med, at han ønskede at afvente udfaldet af henvendelserne til modpartens selskab

Den 24. oktober 2019 modtog selskabet endnu en mail fra klager, hvor han i utvetydige vendinger forlangte selvrisikoen slettet.

Den 27. oktober 2019 modtog selskabet klage fra forsikringstagers ..., som også forlangte, at selvrisikoen blev slettet med påstand om, at de havde udført 70% af selskabets arbejde og det således ikke var fair de skulle betale selvrisiko.

Den 29. oktober 2019 kontaktede klager igen selskabet telefonisk og gav udtryk for sin utilfredshed med den behandling han havde fået og krævede fortsat, at selskabet slettede selvrisikoen.

Den 30. oktober 2019 modtog selskabet mail fra klager omkring overholdelse af sagsbehandlings-tid med reference til Forsikringsaftalelovens § 24 og § 25, idet han krævede sine betalte præmier for de seneste 8-9 måneder retur og fortsat også at selskabet slettede policens selvrisiko.

Alka Forsikring afviste ved brev af 30. oktober 2019, at Forsikringsaftalelovens § 24 og § 25 var relevante for nærværende sag og redegjorde yderligere for sagens forløb.

Den 31. oktober 2019 modtog selskabet endnu to mails fra klager og redegjorde ved brev af 31. oktober 2019 for anvendelsen af Forsikringsaftalelovens § 24 og § 25 (fejltagtigt anført af den klageansvarlige som Danske Lov), men fastholdt i øvrigt, at klager skulle betale policens selvrisiko, såfremt bilen blev repareret over forsikringen og meddelte, at selskabet anså sagen for afsluttet og ikke havde yderligere kommentarer.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede med virkning fra 1. december 2018 lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring (bonusreguleret) for sin ... årgang 2012 i Alka Forsikring og valgte at tegne forsikringen med en selvrisiko på 6.000 kr. Forsikringen blev tegnet på forsikringsbetingelserne PE – 07.

Bilen blev skadet den 5. februar 2019 medens ... førte den. Angiveligt var der tale om en plade fra en forankørende firmabil, der blæste af. Klager oplyste, at ... *'så det pludseligt og så at det umiddelbart kom fra ladet'*.

Modparten nægtede imidlertid, at der manglede noget på bilens lad og det vidne klager havde fundet frem til på Facebook, så ikke hverken hvad, der kom flyvende eller hvor det kom flyvende fra.

Alka Forsikring anerkendte skaden og forsøgte på baggrund af klagers oplysninger om en ansvarlig modpart, at få dennes selskab til at anerkende ansvaret, herunder ved fremsendelse af vidneerklæring fra det vidne klager havde fundet på Facebook.

På trods af formodningen for, at bevisbyrden ikke kunne løftes, hvilket også blev meddelt klager, forsøgte Alka Forsikring loyalt at forfægte klagers synspunkter overfor modpartens selskab flere gange (desværre uden held), hvilket i sagens natur har medført en urimelig lang sagsbehandlingsperiode, som desværre ikke blev mindre af, at modpartens selskab overså de fremsendte mails.

Da det ifølge almindelige regler påhviler den, der rejser et krav, at bevise rigtigheden af kravet var det desværre ikke muligt at holde modparten ansvarlig, og såfremt klager ønsker bilen repareret over kaskoforsikringen, skal der betales selvrisk i forbindelse med udbedringen af skaden.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvriskoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.3 fremgår det, at såfremt Alka i skadetilfælde har udlagt forsikringens selvrisko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg.

Da klager har valgt at tegne forsikringen med selvrisko, må vi med henvisning til policen, de gældende forsikringsbetingelser, ansvarets beskaffenhed og retspraksis således fastholde, at klager er forpligtet til at betale selvriskoen.

At behandlingen af skaden af flere grunde - herunder selskabets forsøg på at friholde klager - er trukket ud kan ikke begrunde frafald af kravet om betaling af selvrisko.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at såfremt klager, da modparten første gang afviste ansvaret med henvisning til, at deres forsikringstager ikke manglede noget på ladet, havde accepteret at bevisbyrden for, at modpartens var ansvarlig ikke kunne løftes, ville sagen være afsluttet den 5. marts 2019.

At Alka Forsikring har herefter loyalt forsøgt at friholde klager for ansvaret (og dermed betaling af selvriskoen) og at sagen på den baggrund trak i langdrag kan ikke begrunde bortfald af selvriskoen.

Vi finder ikke det kan lastes Alka Forsikring, at modpartens selskab - trods flere rykkere - ikke besvarede selskabets henvendelser og først reagerede, da en medarbejder ringede.

Det er ikke korrekt, at klager ikke har kunnet få repareret sin bil. Klager er oplyst om, at han kunne sætte bilen på værksted, uanset klager ønskede at benytte eget værksted.

At der pågår undersøgelser omkring ansvarsplaceringen har ikke indflydelse på om bilen kan repareres eller ej, men alene om der i sidste ende skal betales selvrisko eller ej i forbindelse med en af selskabet betalt reparation. Bilen har imidlertid ikke kunnet takseres endnu, da klager netop ikke har sat bilen på værksted. Vi må således i det hele fastholde den trufne afgørelse."

Af kronologisk log fra selskabet fremgår bl.a.:

"05.02.2019

Hr ft ringer og anmelder - Har sendt regres til mfs - Opl ft om sr - Kontakt ft når vi hører fra mfs. - Har opl at det kan være svært at løfte bevisbyrde - Afv anerk

Ankenævnet for Forsikring

6.

94459

...

05.03.2019

ft ringer for status - kan se vi har fået svar fra mfs, som afviser, så dette har jeg givet besked om til ft - ... -jeg har forklaret at det betyder lige nu at fts sr vil komme i spil - afv k rapp

14.03.2019

hr ft ringer, har igennem facebook fundet vidne - sender erklæring, når vidne oplys har - afv Hr ft

15.03.2019

FT ringer tilbage - Oplyser navn og e-mail på vidnet ...

29.03.2019

Modt. vidneforkl. - Dog alt for småt til at læse. Beder vidne prøve igen - - Afv. vidne

...

21 .05.2019

... *"Jeg kom kørende bag en sort ... Jeg så noget komme flyve ind over [bilens] tag. Jeg nåde at undvige men så ikke hvad det var."* Vidnet har så tegnet firmabilen foran fts bil - Jeg tror desværre ikke den holder, da vidnet jo ikke skriver at det der kom flyvende kom fra firmabilen - Og det er jo netop det som mfs afviser med, at de ikke mangler noget fra bilen - Jeg prøver at sende den videre, men vi må nok forvente en afvisning - Afv mfs - giv ft besked

13.06.2019

Ft ringer for at høre til skaden - Vi har endnu ikke hørt fra mfs siden vidneforklaring er sendt - Besked til ft, så snart vi har svar

28.06.2019

Modt opkald fra ft der ønsker status på sagen - fortæller der vi ikke har hørt fra mfs og jeg sender en rykker - sendt rykker til mfs - afv mfs - RING TIL FT, når vi hører noget.

18.07.2019

FT ringer for status - Kigget sagen igennem - ... Forsikring har fået ny emailadresse, hvorfor de ikke har modtaget vores mails - afv. anerkendelse (RING TIL FT)

14.08.2019

talt med FT der er ved at være lidt utålmodig - jeg har sagt vi rykker igen - sender rykker

...

18.09.2019

Ft ringer ind - Han bliver mere og mere frustreret over at der ingenting sker, hvilket er fuld forståeligt - Jeg har nu lavet en aftale med ham om, at jeg i morgen ringer til Mfs, for at høre hvad søren der foregår, og se om jeg kan få dem sparket lidt i gang - ... - Afv. anerk (RING TIL FT)

19.09.2019

Jeg har nu talt med ... fra ... forsikring - jeg gjorde hende opmærksom på, at vi havde sendt dem en vidneforklaring, og at de gerne måtte gennemgå sagen snarest, og vende retur. Dette ville hun tage sig af - Jeg har forsøgt at ringe til Ft, men uden held. Jeg har i stedet sendt ham en mail, så han kan følge med i hvor langt sagen er -Afv. Anerk

...

07.10.2019

Ft ringer ind for at høre om vi har hørt noget - Jeg har oplyst at vi desværre har modt. afvisning fra mfs - Ft er meget utilfreds med hvordan sagen er blevet håndteret af os."

Af policen fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

94459

Dækning	Summer	Selvrisko pr. skade
Ansvar		Kr. 10.000
Personskade	Kr. 124.000.000	
Tingskade	Kr. 25.000.000	
Kasko		Kr. 10.000
Retshjælpsforsikring	Kr. 200.000	Kr. 2.000 *)
Friskade inkl. værdiforringelse		Ingen selvrisko **)
Vejhjælp		Ingen selvrisko

Føres bilen af en person under 26 år, som er en anden end forsikringstager eller dennes ægtefælle/samlever, gælder der ud over forsikringens normale selvrisko en ekstra selvrisko på 5.000 kr.

*) Der opkræves en selvrisko på 10 % af skaden, dog minimum 2.000 kr.

**) Dog opkræves der kr. 5.000 i selvrisko ved udskiftning af forruden.

Forhøjet selvrisko

Din selvrisko er på grund af din tidligere skade forhøjet med 4.000 kr. Forhøjelsen falder bort den 06.02.2020.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Kaskoforsikring – et tillæg til ansvarsforsikringen

...

6.1 Kaskoforsikringen omfatter

6.1.1 Bilen som den står beskrevet i policen med fabrikat, model, årgang, motorstørrelse, brændstofs type og antal hestekræfter.

...

20. Pris og selvrisko - efter en skade eller et skadefrit år

20.1 Skadeforløbet påvirker præmietrin og selvrisko.

20.1.1 Der er 8 præmietrin. Trin 8 giver den billigste pris - og trin 1 giver den dyreste.

20.1.2 For hvert skadefri år flytter vi forsikringen et præmietrin op, indtil du når præmietrin 8. Dette sker pr. hovedforfald.

20.1.3 Efter en skade som vi forventer vil medføre en udgift/har medført en udgift for os, bliver forsikringen stående på det samme præmietrin som på uheldsdagen i yderligere 1 år (12 måneder). Forsikringen står således på samme præmietrin i 2 år i stedet for kun 1 år. Derudover vil den selvrisko, der står på policen blive forhøjet med 4.000 kr. i et år. Den forhøjede selvrisko gælder fra og med den første dag efter sidste anmeldte skade.

...

21. Selvrisko

21.1 Sådan opkræver vi selvrisko

21.1.1 Du betaler den første del af skaden, med den selvrisko der gælder for forsikringen. Selvriskoen fremgår af policen.

21.1.2 Hvis vi har lagt ud for selvriskobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.

21.1.3 Hvis du ikke betaler selvriskoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven.

21.2 Vi opkræver ikke selvrisko af dig, hvis:

21.2.1 Skaden er forvoldt, mens bilen var overladt til værksted, servicestation og lignende eller overdraget til en ny ejer, jf. punkt 3.2. og 3.4. Selvrisikoen bliver her opkrævet eller modregnet af/til værksted, servicestation eller ny ejer, hvis denne er ansvarlig for uheldet.

21.2.2 Skaden er forvoldt af en kendt og ansvarlig skadevolder, selvom erstatningsansvaret bortfalder i medfør af erstatningsansvarslovens § 19 og § 24.

21.2.3 Vi skal betale personskadeerstatning til føreren af et andet motordrevet køretøj efter færdselslovens § 103, stk. 1, selvom den ansvarlige - der kørte i bilen, som vi har forsikret - er uden skyld i skaden efter regler i færdselslovens § 103, stk. 2.

21.2.4 Udgifterne kun er betalt i henhold til redningsforsikring i udlandet, jf. punkt 6.5.5. eller retshjælpsforsikring, jf. punkt 6.6."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans bil den 5/2 2019 blev ramt af en metalplade, der kom fra den forankørende bil. Han kræver, at selskabets helt eller delvist frafalder sit krav om betaling af selvrisiko. Han har anført, at selskabet har ladet ham vente 8-9 måneder uden afgørelse og gentagne gange har lovet at kontakte ham angående sagen, uden at dette er sket. Han har anført, at selskabet efter skaden med virkning fra den 6/2 2019 har sat hans selvrisiko op fra 6.000 til 10.000 kroner uden at fortælle ham det, og inden sagen er afgjort.

Selskabet har anført, at det ikke har været muligt at holde modparten ansvarlig, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at klageren skal betale selvrisiko i forbindelse med udbedring af skaden, hvis han ønsker at få bilen repareret over kaskoforsikringen.

Selskabet har anført, at på trods af formodningen for, at klagerens bevisbyrde for, at ansvaret påhvilede den forankørende, ikke kunne løftes, forsøgte selskabet loyalt at forfægte klagerens synspunkter over for modpartens selskab flere gange, hvilket har forlænget sagsbehandlingstiden betydeligt. Selskabet finder, at den langvarige sagsbehandling under disse omstændigheder ikke kan begrunde, at klageren ikke skal betale selvrisiko.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastholdt sit krav på fuld selvrisiko, og at selskabet har forhøjet selvrisikoen med 4.000 kroner i et år.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94459

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, selskabet to gange forgæves har forsøgt at få modpartens selskab til at anerkende skaden på klagerens bil, at modparten har anført, at metalpladen ikke stammer fra hans bil, og at der ikke er oplysninger i den fremlagte vidneerklæring om, hvor metalpladen, der ramte klagerens bil, kom fra.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 20.1.3, at når der er sket en skade, som selskabet forventer vil medføre en udgift, vil den selvrisiko, der står på policen, blive forhøjet med 4.000 kroner i et år. Det fremgår endvidere, at den forhøjede selvrisiko gælder fra og med den første dag efter sidste anmeldte skade.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen