

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94868:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 15/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter 2 tilsvarende skader og udbedringer inden for samme mdr. på min ... og min bil, modtog vi et par mdr. selvrisikoopkrævning for den sidste af de to. Vi bliver kort efter ..., skal sælge bilen og opgjøre økonomi. I den forbindelse tager jeg kontakt til selskabet for at høre om der er noget udestående da vi netop fortsat afventer første selvrisiko. Vi får at vide der ikke er noget at se på os, hvorfor vi opgjorde vi økonomien, og lagde historien bag os. Alligevel dukkede der så ganske uventet en opkrævning op ca. et år senere. Derfor sendte vi selskabet en klage, da vi mente det ikke kunne være vores sag længere, på baggrund af at vi af dem selv, havde fået at vide der ikke var mere mellem os og selskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at selskabet frafalder opkrævningen, som følge af deres misvisende kundeservice og ringe kundeservice, der sandsynligvis helt grundlæggende også kunne bruge en gennemgang fra forbrugerombudsmanden."

Selskabet har i brev af 27/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi bekræfter modtagelsen af ovennævnte ankenævnsklage, hvor forsikringstager (herefter FT), ..., klager over at Købstædernes Forsikring (herefter KF)

Klagen drejer sig om at KF (Techno Forsikring), har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en anmeldt kaskoskade ca. 1½ år efter skaden skete.

Bilen er af mærket ..., årgang 2014, med registreringsnummer ... Forsikringen er indtegnet via Techno Forsikring, og for forsikringen gælder forsikringsbetingelserne MOB-1308

Der gælder en policemæssig selvrisiko på 6.723,00 kr. på skadetidspunktet.

Gennemgang af sagen

Skaden er anmeldt d. 30.03.2018, hvor FT anmelder skade på sin bil som følge af påkørsel af et dyr på motorvejen. Anmeldelsen er sket online via Techno Forsikrings hjemmeside.

FT kører sin bil på værksted, 18.04.2018, hvor taksator konstaterer, at der er 2 skader på køretøjet, hvorfor taksator vælger at lave forbehold på den ene taksatorrapport.

Det er taksatorrapporten, der relaterer til den aktuelle sag, der bliver taget forbehold i. Taksatorrapporten bliver behandlet d. 22.05.2018, hvor sagsbehandler sender brev til værkstedet, med besked om at forbeholdet er ophævet.

Da taksatorrapporten ikke gælder som faktura, afventer vi en faktura fra værkstedet, før der kan afregnes til værkstedet. Faktura bliver behandlet d. 09.10.2019, hvor vi afregner til værkstedet. Samme dag sender vi en opkrævning af selvrisiko til FT

Efter behandling af klager fra FT, med fastholdelse af vores opkrævning indbringes sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Grundlag for sagens behandling / Argumentation

I forbindelse med behandling af skadeanmeldelsen, sender vi anmeldelseskvittering til FT.

Vi bekræfter modtagelsen af hans anmeldelse og orienterer om reparation samt selvrisiko på 6.723,00 kr.

Af punkt 5 på side 6 i de gældende forsikringsvilkår MOP-1308 fremgår det hvilke skader, der ikke opkræves selvrisiko i:

Ved følgende skader opkræves der dog ikke selvrisiko:

- Hærværk forvoldt af en "kendt" gerningsmand.
Det vil sige, at gerningsmanden enten har erkendt eller er dømt for hærværket.
- Skade overgået køretøjet, dele eller udstyr hertil, mens det var overladt til reparatør, forhandler og lignende virksomhed eller blev transporteret til reparatør med videre. Er disse ansvarlige opkræves selvrisikoen hos dem.
- Skade sket efter at køretøjet er overdraget til ny ejer.
- Skade forvoldt af en "kendt" skadevolder, hvis erstatningsansvaret bortfalder efter reglerne i Lov om Erstatningsansvar.

Den anmeldte skade falder ikke ind under de nævnte undtagelser.

I forbindelse med taksators opgørelse af skaden, tager han forbehold, hvilket fremgår af taksatorrapporten.

Efter at forbeholdet ophæves, afventer vi en faktura fra værkstedet, før der sker afregning.

Der bliver ikke opkrævet selvrisko i en skadesag, før der er en udgift. Dette hænger sammen med at en udgift potentielt kan være mindre end den policemæssige selvrisko.

I disse tilfælde opkræves der en selvrisko svarende til skadeudgiften.

I forbindelse med afregning til værkstedet d. 09.10.2019, fremsender vi opkrævning af selvrisko på girokort til FT samme dag.

Som reaktion på opkrævningen sender FT en klage til KF, hvor han mener, at vi skal friholde ham for selvrisko med henvisning til at han er i god tro.

I klagen til nævnet bekræfter FT at være bekendt med, at der mangler at blive betalt en selvrisko.

Af personlige årsager tager FT kontakt til forsikringen d. 26.11.2018, for at spørge til om der er udestående.

Det er muligt at han har fået oplyst, at der ikke er udestående poster, hvilket hænger sammen med, at der ikke er oprettet en opkrævning i den aktuelle sag på dette tidspunkt.

Dette har vi meddelt FT i vores brev af 06.01.2020, hvor vi har fastholdt vores opkrævning.

Det af FT indsendte bilag 3, vedr. restpræmie på policen i forbindelse med policens ophør. Det har ikke noget at gøre med den aktuelle skadesag.

Vi finder ikke anledning til at ændre på vores afgørelse, da vi finder at sagen er korrekt behandlet iht. de gældende forsikringsvilkår.

Der er ikke grundlag for at FT kan påberåbe sig 'god tro'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 13/4 2018 fremgår det bl.a.:

"Skadedato: 30-03-2018

...

Beskrivelse af situationen: jeg kommer kørende mod ... og et dyr (hare) løber ud foran bilen. Jeg kan ikke undvige og rammer den"

Af brev fra selskabet til klageren af 16/4 2018 fremgår det bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse
Reg. nr.: ...
Skadedato: 30.marts 2018
Skadested: motorvej
Zone: front, højre side midt

Du kan selv vælge værksted

Du kan altid vælge dit eget faste værksted, hvis din bil skal repareres. Husk at oplyse værkstedet om, at det er en forsikringskade, så de kan kontakte vores taksator for at få bilen besigtiget.

Uanset hvilket værksted du vælger, sender de regningen til os og vi betaler direkte til værkstedet. Når vi har betalt for udbedring af skaden, sender vi dig et girokort med opkrævning af din selvrisiko på 6.723 kr. Når du har betalt, er sagen afsluttet. Vi håber, du har været tilfreds med sagens forløb."

Af klage over selskabets opkrævning af selvrisiko af 27/10 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver på baggrund af modtaget opkrævning af selvrisiko. Opkrævningen er afsendt d. 9. oktober 2019, og referer til skades nr. ..., med skadesdato 30. marts 2018 (se s.1 i bilag 1).

I forbindelse med opkrævningen har jeg torsdag d. 24. oktober haft telefonisk samtale med jer via tlf. nummeret der står som afsender på opkrævningen;

Her forklarede jeg hvordan opkrævningen er mig og min ... ganske uventet på baggrund af nedenstående forløb. Imidlertid blev jeg oplyst i opkaldet, at der ikke skulle være noget at gøre, da pengene først er blevet udbetalt for skaden nu, og at jeg skulle sende en klage, hvis vi fortsat mente, at vi ikke skulle betale opkrævningen.

Vi mener fortsat ikke, at vi skal betale den opkrævede selvrisiko jævnfør nedenstående forløb: Den. 26. nov. 2018 10.53 (bilag 2) har jeg snakket med techno forsikring vedr. afklaring om udestående med selskabet. Afklaringen var nødvendig da min ... og jeg på det tidspunkt skulle opføre vores bankkonti ifm. ..., der også inkluderede økonomisk deling efter bilsalg, og ophør af bilforsikring. Opgørelsen for forsikringen er desuden modtaget d. 31/8/2018, hvor vi modtog 22,23 kr fra selskabet (bilag 3).

Jeg fik i telefonsamtalen den 26. november 2018 at vide, at der ikke var noget udestående, hvorfor jeg dagen efter overførte ... halvdelen af den økonomiske reservation, vi havde stående til den selvrisiko, vi havde troet skulle dukke op, men som vi ud fra telefonsamtalen nu forventede ikke ville komme.

På baggrund af informationen om at der ikke var noget udestående, har det således været min klare opfattelse at Techno forsikring i telefonopkaldet bekræftede at der ikke var yderligere udestående.

Derudover består vores forundringen og behovet for afklaring i, at vi på daværende tidspunkt havde betalt selvrisikoen for den seneste af to skader der begge var blevet udbedret indenfor samme uge.

Selve hændelsesforløbet bag skaderne bestod i at vi havde fået skadet forkofangeren ved en påkørsel af en hare, og fået skadet bagkofangeren ved en påkørsel bagfra af en anden part, hvis forsikring skulle dække denne del. Disse skader blev udbedret og bilen blev afhentet en fredag, hvorefter uheldet var, at bilen påkørte et dådyr om søndagen, hvormed forkofangeren igen blev beskadiget til et behov for udskiftning.

Vi havde d. 14/8/2018 modtaget opkrævningen af selvrisiko for udbedringen af skaden med dådyret (den sidste skade), og betalt den d. 4/9/2018 (se s.2 i bilag 1). Herefter afventede vi, med reserveret økonomi til den forventede selvrisiko fra skaden med haren (den første skade), men hørte aldrig mere. Det blev os uforståeligt hvordan de 2 reparationer, og forsikringsager der lå så tæt, kunne tage så forskellig tid om at behandles. Derfor forsøgte vi efter den uforståeligt lange ventetid, at få afklaring.

Det er os på denne baggrund stærkt uklart hvordan man kan forvente os at betale for noget som vi er blevet informeret om at vi ikke skulle betale, og tilmed 1,5 år efter den pågældende hændelse, 1år og 1måned efter opgjort forsikring, samt 1 år efter meddelelsen om ingen tilbageværende udestående. Vi har levet i god tro i al denne tid med forventning om, at der ikke har været mere udestående med jeres selskab, som vi var blevet oplyst om og som forløbet giver al indikation af."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Selvrisiko

Forsikringerne kan oprettes med forskellige selvrisikobeløb og præmien er afstemt herefter. Selvrisikobeløbene skal følge hinanden, forstået på den måde, at beløbene er de samme for henholdsvis lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring.

Ved følgende skader opkræves der dog ikke selvrisiko:

- Hærværk forvoldt af en 'kendt' gerningsmand. Det vil sige, at gerningsmanden enten har erkendt eller er dømt for hærværket.
- Skade overgået køretøjet, dele eller udstyr hertil, mens det var overladt til reparatør, forhandler og lignende virksomhed eller blev transporteret til reparatør med videre. Er disse ansvarlige opkræves selvrisikoen hos dem.
- Skade sket efter at køretøjet er overdraget til ny ejer.
- Skade forvoldt af en 'kendt' skadevolder, hvis erstatningsansvaret bortfalder efter reglerne i Lov om Erstatningsansvar."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/4 2018, at han den 30/3 2018 ramte en hare, der løb ud foran bilen, da han kom kørende. Selskabet har knap halvandet år efter – den 9/10 2019 – opkrævet klage-

ren selvrisiko på 6.723 kroner i forbindelse med den anmeldte skade. Klageren kræver, at selskabet frafalder opkrævningen af selvrisiko. Han har anført, at han den 26/11 2018 tog kontakt til selskabet for at høre, om han havde nogen udeståender med selskabet, hvilket selskabet oplyste, at han ikke havde. Han har anført, at han havde sat penge til side til den selvrisiko, han forventede at skulle betale, men som han efter telefonsamtalen med selskabet nu ikke længere forventede, der ville komme.

Selskabet har anført, at der ikke bliver ikke opkrævet selvrisiko i en skadesag, før der er en udgift. Selskabet har anført, at selskabet den 9/10 2019 – samme dag som selskabet afregnede til værkstedet – fremsendte opkrævning af selvrisiko til klageren. Selskabet har anført, at "det er muligt at han har fået oplyst, at der ikke er udestående poster, hvilket hænger sammen med, at der ikke er oprettet en opkrævning i den aktuelle sag på dette tidspunkt".

Af selskabets brev til klageren af 16/4 2018 fremgår det, at "uanset hvilket værksted du vælger, sender de regningen til os og vi betaler direkte til værkstedet. Når vi har betalt for udbedring af skaden, sender vi dig et girokort med opkrævning af din selvrisiko på 6.723 kr. Når du har betalt, er sagen afsluttet. Vi håber, du har været tilfreds med sagens forløb".

Selskabet har i brev af 27/2 2020 til nævnet oplyst, at "[klageren] kører sin bil på værksted, 18.04.2018, hvor taksator konstaterer, at der er 2 skader på køretøjet, hvorfor taksator vælger at lave forbehold på den ene taksatorrapport. Det er taksatorrapporten, der relaterer til den aktuelle sag, der bliver taget forbehold i. Taksatorrapporten bliver behandlet d. 22.05.2018, hvor sagsbehandler sender brev til værkstedet, med besked om at forbeholdet er ophævet. Da taksatorrapporten ikke gælder som faktura, afventer vi en faktura fra værkstedet, før der kan afregnes til værkstedet. Faktura bliver behandlet d. 09.10.2019, hvor vi afregner til værkstedet. Samme dag sender vi en opkrævning af selvrisiko til FT".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at fritage klageren fra at betale selvrisiko for den anmeldte og udbedrede skade.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94868

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabet brev af 16/4 2018, at "når vi har betalt for udbedring af skaden, sender vi dig et girokort med opkrævning af din selvrisiko på 6.723 kr. Når du har betalt, er sagen afsluttet".

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets krav er omfattet af den almindelig 3 årige forældelsesfrist, hvorfor selskabets krav ikke er forældet efter disse regler.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at en skade som den anmeldte – hvor en hare løber ud foran klagerens bil – ikke er omfattet af den type skader, hvorefter selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne undlader at opkræve selvrisiko.

Nævnet finder, at forløbet omkring opkrævning af selvrisiko hos klager er kritisabelt – herunder at selskabet først har opkrævet selvrisiko som følge af skaden den 30/3 2018 hos klageren den 9/10 2019 under henvisning til, at der ikke bliver opkrævet selvrisiko i en skadesag, før der er en udgift, når det fremgår af sagen, at værkstedet har udstedt faktura til selskabet den 24/5 2018 med forfaldsdato den 10/6 2018 og rykket for betaling via mail den 9/5 2019 samt igen den 24/9 2019, hvorefter selskabet har betalt den 9/10 2019.

Det forhold, at selskabet har oplyst, at "af personlige årsager tager FT kontakt til forsikringen d. 26.11.2018, for at spørge til om der er udestående. Det er muligt at han har fået oplyst, at der ikke er udestående poster, hvilket hænger sammen med, at der ikke er oprettet en opkrævning i den aktuelle sag på dette tidspunkt", kan ikke til andet resultat, idet en sådan, generel telefonisk oplysning ikke kan betragtes som et løfte om, selskabet har frafaldet sin ret til at opkræve selvrisiko i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94868

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings