

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95511:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 5/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Alka påstår at jeg tilbage i 2017 skulle have påkørt en bil i ... kvarteret i [by] hvilket jeg aldrig har gjort. For dette kræver de 5329.- hvilket jeg selvfølgelig ikke vil betale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At sagen frafaldes."

Selskabet har i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Alka Forsikring modtog den 14. september 2017 krav fra modpartens selskab for en påkørsel af en holdende bil udfor ... i [by]. Påkørslen skulle være sket den 1. september 2017.

Alka Forsikring bad ved brev af samme dag klager om at kontakte selskabet. Brevet blev sendt med almindelig post til den adresse klager havde oplyst.

Da Alka Forsikring ikke hørte fra klager bad selskabet ved brev af 24. oktober 2017 igen klager om at kontakte selskabet og præciserede, at det eneste klager skulle gøre var at ringe til selskabet.

Dette brev blev ligeledes sendt med almindelig post til den af klager oplyste adresse. Af brevet fremgår det desuden, at hvis selskabet ikke hørte fra klager inden 14 dage, var selskabet nødt til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95511

Alka Forsikring hørte fortsat ikke fra klager og den 7. december 2017 anmodede modpartens selskab igen Alka Forsikring om at anerkende ansvaret for påkørslen.

Alka Forsikring anerkendte modpartens krav den 16. januar 2018 og modpartens selskab fremsendte krav den 19. juli 2018.

Alka Forsikring betalte kravet den 1. oktober 2018 og sendte såkaldt konsekvensbrev til klager. Dette brev blev sendt via 'Mit Alka' - selskabets digitale løsning til kommunikation med kunderne.

Når der tilgår dokumenter/breve i 'Mit Alka' sendes der en e-mail notifikation. Det fremgår af sagsloggen, at klager åbnede brevet den 12. december 2018 kl. 8.54.

Af brevet fremgik konsekvenserne af uheldet den 1. september 2017 for klagers police, herunder præmien samt det selvriskobeløb klager skulle betale.

Alka Forsikring hørte dog fortsat ikke fra klager og selskabet fremsendte den 20. november 2018 og den 11. december 2018 rykkere for betaling af selvriskoen.

Den 3. april 2020 kontaktede klager selskabet telefonisk og oplyste, at han intet kendte til uheldet og bad om at få modpartens anmeldelse og skadetidspunktet.

Den 2. juni 2020 oplyste klager i en mail, at han ikke ville betale selvriskoen, da han ikke under nogen omstændigheder kunne erindre sagen. Selskabet prøvede forgæves at kontakte klager telefonisk.

Alka Forsikring fastholdt ved brev af 15. juni 2020, at klager skulle betale selvriskoen, idet selskabet havde skrevet flere gange til klager og i rykkerbrevet af 24. oktober 2017, havde oplyst, at hvis selskabet ikke hørte fra klager inden 14 dage var selskabet nødt til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager havde i perioden 6. januar 2012 til 6. december 2019 lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring for sin [klagerens bil] i Alka Forsikring.

Klager havde valgt forsikringen med en selvrisiko på 4.957 kr. (som blev indeksreguleret og på skadetidspunktet udgjorde 5.329 kr.) samt en ekstra selvrisiko på 5.000 kr., hvis bilen blev ført af en anden person end forsikringstager eller forsikringstagers ægtefælle/ samlever. Forsikringen blev tegnet på forsikringsbetingelserne PE – 03.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 10.19.1, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvriskoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 10.19.3 fremgår det, at hvis Alka i skadetilfælde har udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg.

Forsikringsselskabet hæfter jfr. Færdselslovens § 108 stk. 1 direkte overfor den skadelidte for erstatning i henhold til den lovpligtige ansvarsforsikring og selskabet er derfor berettiget til at afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten.

I henhold til ansvarsfordelingsreglerne og retspraksis vil den, der påkører en holdende bil, altid blive pålagt det fulde ansvar.

Ifølge regresaftalen mellem selskaberne har et selskab 3 måneder til at indhente en anmeldelse fra deres forsikringstager (RA 4.4.). Fristen begynder at løbe fra det tidspunkt hvor selskabet modtager henvendelsen fra modpartens selskab.

Hvis selskabet ikke modtager anmeldelse fra deres kunde inden 3 måneder, er selskabet forpligtet til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse og må således stole på, at modpartens selskab har noteret den korrekte fordelingsregel.

I den aktuelle sag har modparten noteret fordelingsreglen H1 - påkørsel af holdende – hvilket medfører fuld skyld til den påkørende bilist og da klager ikke reagerede på Alka Forsikrings henvendelser af 14. september og 24. oktober 2017, var selskabet forpligtet til senest den 14. december 2017 at anerkende modpartens krav.

På baggrund af klagers henvendelse den 3. april 2020 kontaktede Alka Forsikring modpartens selskab og oplyste, at klager var meget uforstående overfor kravet og at han gerne ville se modpartens anmeldelse.

Modpartens selskab svarede den 15. april 2020, at deres part (modparten) havde oplyst, at deres hejs var blev påkørt medens bilen holdt parkeret. Modpartens selskab oplyste ligeledes både navn og telefonnummer på klager som den ansvarlige part.

Umiddelbart finder Alka Forsikring det har formodningen imod sig, at modparten kan oplyse både navn og telefonnummer på klager, hvis klager eller klagers bil ikke har været det pågældende sted på det pågældende tidspunkt.

Vi må lægge til grund, at klager har modtaget selskabets breve af både 14. september og 24. oktober 2017, som er sendt til klagers adresse, idet der ikke foreligger oplysninger om hindringer i postomdelingen og brevene heller ikke er kommet retur til selskabet.

I brevet af 24. oktober 2017 er det anført, at såfremt klager ikke kontakter tilbage inden 14 dage, var selskabet nødsaget til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse.

Da Alka Forsikring ikke havde hørt fra klager inden tre måneders fristen anerkendte selskabet modpartens krav og oplyste - efter betaling af kravet - i konsekvensbrevet af 1. oktober 2018 konsekvenserne af skaden for klagers præmie og den fulde selvrisko (den generelle plus den ekstra). Den ekstra selvrisko blev dog senere slettet ved klagers telefoniske kontakt til selskabet den 3. april 2020.

Selv ikke efter at have læst konsekvensbrevet af 1. oktober 2018 (den 12. december 2018 kl. 8.54) reagerede klager, men betalte den forhøjede præmie for det følgende år.

Ankenævnet for Forsikring

4.

95511

Alka Forsikring fremsendte rykker for betaling af selvrisikoen ved breve af henholdsvis 20. november 2018 og 11. december 2018, som klager heller ikke reagerede på.

Klager meddelte i mail af 2. juni 2020 (næsten 3 år efter skaden var sket) at han ikke erindrede en sådan skade og derfor ikke ville betale selvrisikoen.

At selskabet, som anført af klager, repræsenterer ham som forsikringstager er selvfølgelig korrekt, men kontrakten med forsikringsselskabet er gensidig og selskabet kan ikke forsvare forsikredes interesser, når forsikrede ikke reagerer på direkte henvendelser/opfordringer til at kontakte selskabet.

Alka Forsikring har i den aktuelle sag været nødt til at følge de for branchen vedtagne retningslinjer og har - uden reaktion fra klager i mere end to et halvt år - været berettiget til at gå ud fra, at klager ikke havde indvendinger mod det rejste krav.

At klager har valgt at sidde de mange henvendelser fra selskabet overhørig, medfører ikke at selskabet kan vælge ikke at behandle et krav fra en modpart eller afvise dette, idet der i sagens natur også er en modpart at tage hensyn til, når der er tale om en lovpligtig ansvarsforsikring.

Blot at forholde sig passiv har i den forbindelse konsekvenser og vi må derfor fastholde, at klager er forpligtet til at betale den ifølge policen gældende selvrisiko for den påkørsel som klager efter det foreliggende må antages at være ansvarlig for."

Klageren har i meddelelse af 6/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"jeg ikke har påkørt en bil i ... - det er utroligt i ikke har tiltro til mig som er jeres kunde som ikke har haft nogle skader, havde jeg lavet en skade havde jeg taget ansvaret. Mange af de mail i har sendt i 'mit' alka, som jeg ikke normalt går ind i, det falder mig ikke ind at jeg pludselig bliver beskyldt for ovenstående - så derfor er min reaktion at jeg er blevet uretfærdig behandlet og der ikke er beviser for noget som helst."

Selskabet har i brev af 22/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal dog for god ordens skyld bemærke, at der blev sendt to breve med almindelig post til den af klager opgivne adresse samt at post i 'Mit Alka' altid adviseres ved mail, så man er klar over, at der er korrespondance fra selskabet.

Vi må således i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen som meddelt i vores brev af 28. august 2020."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 15/10 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg vil orienterer jer om at det råd jeg tlf. fik ang. om jeg skulle betale den regning fra Alka som sagen omhandler på 5329,00 kr. - rådet jeg fik af en jurist at jeg ikke skulle betale, senere får jeg rykker og i råder mig til at betale hvilket har en omkostning på 1725,00 kr."

Hertil har selskabet i brev af 23/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

95511

"For god ordens skyld skal vi oplyse, selskabet i hele sagens forløb har anmodet klager om at betale selvrisikoen og i sagens natur også rådet klager til dette.

Hvem der har givet klager det råd, at han ikke skulle betale er ikke selskabet bekendt, men vi må påpege, at hvis man ikke reagerer på et inkassovarsel vil sagen blive overgivet til inkasso, hvilket som anført i selskabets brev af 9. juni 2020 vil medføre yderligere omkostninger.

Hvis klager får medhold i Ankenævnet for Forsikring vil beløbet i sagens natur blive refunderet klager, hvilket klager blev meddelt i selskabets brev af 18. august 2020."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 20/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Dette brev er stilet til ankenævnet; så fejl når det er sendt til Alka forsikring. Beløbet på selvrisikoen er betalt. Som før skrevet fastholder jeg at jeg ikke har set dokumentation på jeg skulle have "påkørt" vedkommende, hvilket jeg ikke har gjort -ville altid stå til ansvar hvis jeg gjorde sådan handling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 14/9 2017 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget henvendelse fra andet selskab i forbindelse med uheldet den 01-09-2017 på [adresse].

Da vi ikke har modtaget anmeldelse fra dig, beder vi dig venligst ringe til auto skade afdelingen, for telefonisk anmeldelse af skaden."

Af selskabets brev af 24/10 2017 fremgår bl.a.:

"Vi har tidligere skrevet til dig og bedt dig anmelde uheldet den 01.09.2017 på [adresse].

Vi har endnu ikke modtaget din anmeldelse.

Det eneste du skal gøre

Du kan ringe til os på telefon 70 12 14 16, så kan vi ordne skadeanmeldelsen på telefonen med det samme. Vi har åbent mandag – fredag 08-18.

Hvis vi ikke hører fra dig inden 14 dage, vil vi afgøre sagen ud fra modpartens forklaring."

Sekretariatet har modtaget kopi af selskabets konsekvensbrev af 1/10 2018, hvor selskabet oplyser, at de har dækket skaden på modpartens bil og giver klageren flere muligheder for betaling, og selskabets rykkere for betaling af 20/11 2018 og 11/12 2018.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.1. Ansvarsforsikringen dækker

Erstatningsansvar for skade forvoldt ved brug af bilen som køretøj, med de erstatningssummer der er fastsat i færdselsloven.

10.19 Selvrisiko

10.19.1 Er forsikringen tegnet med en selvrisiko, betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen. ('Ekstra selvrisiko' se næste afsnit 23.)

...

10.19.3 Har Alka i skadetilfælde udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg, medmindre der efter Alkas skøn er en ansvarlig skadevolder.

10.19.4 Betales selvrisikoen ikke rettidigt, er Alka berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven.

...

10.19.6 Der opkræves ikke selvrisiko af forsikringstageren, hvis:

...

10.19.6.2 Skaden er forvoldt af en skadevolder, selvom erstatningsansvaret bortfalder i medfør af erstatningsansvarslovens § 19 og § 24."

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog den 14/9 2017 en regresopkrævning fra modpartens forsikringsselskab om, at klageren den 1/9 2017 havde påkørt modpartens bil. Da klageren ikke havde anmeldt hændelsen, bad selskabet ved brev af 14/9 2017 og 24/10 2017 klageren om at kontakte dem. Brevene blev sendt til klagerens postadresse. Klageren vendte ikke tilbage til selskabet. Den 16/1 2018 anerkendte selskabet ansvaret for skaden på modpartens bil. Den 3/4 2020 oplyste klageren, at han intet kendte til uheldet. Modpartens forsikringsselskab oplyste den 15/4 2020 navn og telefonnummer på klageren som den ansvarlige part. Modparten havde oplyst, at deres hejs var blevet påkørt, mens bilen holdt parkeret.

Den 2/6 2020 oplyste klageren, at han ikke kunne erindre sagen, og at han derfor ikke ville betale selvrisikoen. Klageren har anført, at "jeg ikke har påkørt en bil i ... - det er utroligt i ikke har tiltro til mig som er jeres kunde som ikke har haft nogle skader, havde jeg lavet en skade havde jeg taget ansvaret. Mange af de mail i har sendt i 'mit' alka, som jeg ikke normalt går ind i, det falder mig ikke ind at jeg pludselig bliver beskyldt for ovenstående - så derfor er min reaktion at jeg er blevet uretfærdig behandlet og der ikke er beviser for noget som helst".

Ankenævnet for Forsikring

7.

95511

Selskabet har anført, at selskabet ikke kan forsvare klagerens interesser, når klageren ikke reagerer på direkte opfordringer til at kontakte selskabet. Selskabet har videre anført, at det har formodningen imod sig, at modparten kan oplyse både navn og telefonnummer på klageren, hvis klageren eller klagerens bil ikke har været det pågældende sted på det pågældende tidspunkt.

Nævnet bemærker, at klageren ved at forholde sig passivt har stillet sig selv i en bevismæssig vanskelig position. På den baggrund og idet selskabet efter færdselslovens § 108, stk. 1, kan afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten – idet selskabet hæfter direkte over for modparten - finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet klageren selvriskobeløbet på 5.329 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at modpartens forsikringsselskab kunne oplyse navn og telefonnummer på klageren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke er kommet med oplysninger, der giver nævnet grund for at antage, at modpartens oplysninger skulle være forkerte.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 14/9 2017 og 24/10 2017 oplyste klageren om modpartens krav, og at klageren først henvendte sig til selskabet den 3/4 2020.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

8.

95511

Peter Thønnings