

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 95722:

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 ulykkesforsikring og indboforsikring hos selskabet. I klageskema af 28/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er ikke 100% sikker på at mit skadesnummer er korrekt, da jeg har modtaget SÅ meget materiale fra Codan, at det føles som om de forsøger at drukne mig i papir. Bl.a. har jeg modtaget skadesopgørelser for bilskader sket i [by] (hvor jeg aldrig har været) på biler jeg aldrig har ejet. Angivelig er deres 'kludder' sket fordi jeg faldt ned imellem 2 x systemskift internet.

Samtidig blev den ene halvdel af min anmeldelse væk hos dem (grundet system skift) og jeg måtte, trods kvittering for modtagelse, oprette en helt ny sag, flere måneder senere. Ligesom mine policer og kundenummer pludselig også blev udskiftet undervejs grundet system skift.

Jeg har følgende forsikringer hos Codan:

Ulykkesforsikring: Kundenummer: [kundenummer 1]/Police Nummer: [policenummer 1]

Indboforsikring: Kundenummer: [kundenummer 2]/Police Nummer: [policenummer 2]

Jeg blev påkørt bagfra 31. August 2019 på vej fra færgen ved ... og efterfølgende indlagt til observation for indre blødninger. Pga. det mistede jeg opstarten på et ... Kursus til 20.000 kr. + (bøger, kursus mv)

Codans svar var til mig er at mine forsikringer ikke dækker et kursus der er privat og i weekenderne og derfor vil Codan ikke dække min ... Uddannelse og beder mig selv skaffe pengene enten via kurset eller via ham der påkørte mig's forsikring ([modpartens ansvarsforsikringsselskab]). Codan er på ingen måder behjælpelig med at hjælpe mig, på en måde jeg syntes et forsikringsselskab

Ankenævnet for Forsikring

2.

95722

skal gøre. Jeg har mistet så mange penge på at blive påkørt og det var endda mig der overhold både hastighedsgrænsen og færdselsloven.

Codan startede desuden ud med at skrive at de ville rette krav til modpartens forsikringsselskab men senere fik jeg at vide at jeg selv skulle gøre dette, hvilket jeg gjorde med hjælp fra Gratis Retshjælp, indtil de heller ikke kunne komme videre i sagen.

Efter november 2019 begynder Codan at svare mig via et site, som jeg skal logge ind på, inde på sitet står der at sagen IKKE er afsluttet, på trods af at den fastholder at den ER afsluttet. Jeg kan efterfølgende ikke email til Codan, men skal bruge deres site og når jeg email får jeg svar via sitet som ikke fungerer optimalt.

Nogle dage kommunikere jeg med [selskabets medarbejder 1], andre gange med en [selskabets medarbejder 2] men langt de fleste mails er ikke underskrevet, så jeg ved ikke hvem jeg kommunikerer med.

[Modpartens ansvarsforsikringsselskab] er dog lige så ligeglade og henviser til Erstatningsansvarsloven § 1 som bevis på at de ikke behøver at dække mit kursus ligesom de siger til mig: 'At en person der påkører mig ikke kan kræves ansvarlig for om jeg sidder og tæller diamanter på bagsædet af min bil eller er på vej til et kursus'.

Så her sidder jeg med årsdagen lige om hjørnet og føler jeg har gjort ALT hvad jeg kan. Jeg har haft fat i Gratis Retshjælp og da de ikke kunne hjælpe mig videre (de hjalp mig med korrespondancen) har jeg kontaktet erstatningsadvokater men de mener ikke at det kan betale sig at rejse en sag, da mit beløb er for lille (under 35.000 kr.) Mit sidste forsøg er derfor ankenævnet for forsikringer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Codan (eller modparten) betaler mine udgifter til ... Kurset som jeg ikke kom på."

Selskabet har i brev af 22/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi anerkender modtagelsen af ankenævnsklagen fra [klageren] (herefter forsikringstager), der har tegnet en indboforsikring og en ulykkesforsikring i Codan Forsikring A/S (herefter Codan).

Forsikringstager er utilfreds med, at selskabet ikke ønsker at dække udgifter denne har haft til et ...-kursus på de i selskabet tegnede forsikringer. Forsikringstager er desuden utilfreds med den generelle vejledning hun har fået ifht. hvilke muligheder hun mere overordnet har i relation til et trafikuheld.

Forsikringerne

Forsikringstager har tegnet hhv. ulykkesforsikring bilag A og indboforsikring bilag B i Codan.

Sagsfremstilling

Forsikringstager anmeldte 8. november 2019 at hun havde været involveret i et færdselsuheld 31. august 2019, bilag C. Anmeldelsen angik forsikringstagers ulykkesforsikring. Forsikringstager angik

ver i anmeldelsen, at hun slog hovedet ned i rattet, og at hun efterfølgende bl.a. har haft gener i nakke, hals mv.

Efterfølgende blev der beklageligvis anlagt endnu en skade på ulykkesforsikringen i selskabets skadessystem. Den sidst anlagte skade er efterfølgende lukket. Ulykkesskaden er materielt behandlet på [skadenr. 1], mens [skadenr. 2] er lukket. Selskabet beklager hvis dette har givet anledning til forvirring.

Codan har anerkendt at skaden er omfattet af forsikringstagers ulykkesforsikring, bilag D, og i forbindelse med anerkendelsen er oplyst, at Codan dækker evt. varigt mén samt evt. behandlingsudgifter. Ulykkessagen vil muligvis resultere i udbetaling af varigt mén, dette afventer dog en vurdering af om der foreligger et varigt mén, hvilket endnu er uafklaret.

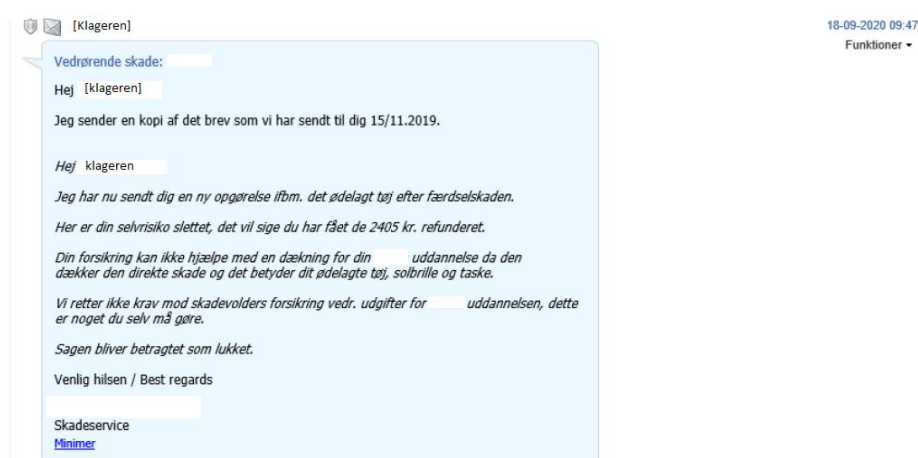
I forbindelse med uheldet anmeldte forsikringstager tillige til Codan – efter vejledning fra modpartens ansvarsforsikringselskab – at hun ved uheldet havde fået ødelagt noget tøj.

Codan har anerkendt at der er dækning for ødelagt tøj på indboforsikringen, og efter dialog om størrelsen på erstatningen har forsikringstager fået udbetalt et beløb herfor. Der er dækning på indboforsikringen for skader på indbogenstande som følge af færdselsuheld.

For god ordens skyld oplyses at der efterfølgende er gjort regres mod modpartens ansvarsforsikringselskab for den betalte erstatning.

Forsikringstager har oplyst, at hun på uheldstidspunktet stod overfor at påbegynde en deltagerbetalt uddannelse, og at hun har afholdt udgifter på kr. 20.000 + udgifter til bøger til denne uddannelse. Forsikringstager har videre oplyst at hun grundet uheldet, ikke var i stand til at påbegynde uddannelsen.

Forsikringstager har efterfølgende rejst krav for erstatning af uddannelse og bøger overfor Codan. Dette krav er afvist, jf. seneste besked til forsikringstager:



Det bemærkes for god ordens skyld at Codan ikke er gået ind i en nærmere vurdering af om kravets størrelse, tabsbegrænsning mv.

Der er tillige klager over at Codan ikke har vejledt forsikringstager om hendes muligheder for at få erstatning for uddannelsen.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi fastholder vores vurdering.

På ulykkesforsikringen dækkes ikke krav til denne type af positive udgifter.

Indboforsikringen dækker, jf. punkt 3.6. skader på indbogenstande som følge af færdselsuheld. Der er ikke iflg. betingelserne dækning for udgifter til uddannelse. Codan har ikke en forpligtelse til at erstatte et sådant krav for så efterfølgende at rejse det overfor modpartens ansvarsforsikringsselskab.

Forsikringstager har tillige klaget over Codans manglende vejledning i hvorledes der eventuelt kan opnås erstatning for udgifterne til uddannelsen. Codan har henvist til modpartens ansvarsforsikringsselskab. Det er Codans opfattelse, at der ikke – udover henvisning – til modpartens ansvarsforsikringsselskab eksisterer en særlig vejledningspligt for et ulykkes- og indboforsikringsselskab i relation til et muligt erstatningskrav i anledning af et færdselsuheld. Codan har ikke indflydelse på hvorvidt modpartens selskab mener at der skal udbetales erstatning, samt hvilke krav der skal honoreres.

Det skal beklages, hvis Codan har bidraget til forvirring omkring skadenumre, forsikringspolicer mv. Det er imidlertid helt sædvanligt at der kan skiftes policenumre og It-systemer uden at dette har indflydelse på forholdene i nærværende sag."

Klageren har i kommentar af 29/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"For at starte med at forholde mig til Codans brev [22/9 2020] så anmeldte jeg ikke først skaden 8. november 2019. Jeg anmeldte skaden 2 uger efter at skaden var sket MEN da Codan samtidig var i gang med at skifte system, og police numre, kunne jeg ikke få lov til at anmelde skaderne online, så papirerne skulle sendes med post. De kom aldrig frem. Herefter får jeg dem tilsendt igen, udfylder og sender retur og i mellemtiden, eller i samme tidsrum, får jeg så også mulighed for at anmelde online.

Dernæst virker det helt uhørt at man blot afviser at dække min ... Uddannelse og siger at jeg selv skal kontakte modparten. Men jeg kan samtidig ikke kører en ankesag mod modpartens forsikringsselskab (i stil med den jeg kører mod Codan)

Dertil skal jeg have fat i erstatningsadvokater og de 3 forskellige jeg har talt med, mener at beløbet, trods at det er stort for mig, er for lille til at kunne løfte en erstatningssag. Ydermere henviser modpartens forsikring gentagende gange til at Erstatningsansvarsloven § 1 som argumentation til at de ikke vil betale for min ... uddannelse, som jeg aldrig ville havde misset, var jeg ikke blevet påkørt.

Min sidste mail til modpartens forsikring var 20. april 2020, se nedenfor, hvorefter de igen har valgt ikke at svare.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95722

'Tak for din mail - som jeg skrev til din kollega ... d. 23. marts 2020, vil jeg gerne have fremsendt 2-3 domme/praksis som påviser at det kun er merudgiften som Erstatningsansvarsloven § 1 dækker. I henviser selv til netop dén paragraf som begrundelse for Jeres beslutning om ikke at dække min ... uddannelse.' "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 15/11 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg har nu sendt dig en ny opgørelse ifbm. det ødelagt tøj efter færdselsskaden.

Her er din selvrisiko slettet, det vil sige du har fået de 2405 kr. refunderet.

Din forsikring kan ikke hjælpe med en dækning for din ... uddannelse da den dækker den direkte skade og det betyder dit ødelagte tøj, solbrille og taske.

Vi retter ikke krav mod skadevolders forsikring vedr. udgifter for ... uddannelsen, dette er noget du selv må gøre.

Sagen bliver betragtet som lukket."

Af police for ulykkesforsikringen fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter	[Klageren] født d. Forsikringen dækker hele døgnet. I arbejdstiden er forsikrede dækket under arbejde som
-------------------------------	--

Ved invaliditet dækkes der ved en méngrad fra 5%.

Policen gælder fra	24.08.2019
---------------------------	------------

Forsikringen dækker	<u>Dækninger</u> Invaliditet ved ulykkestilfælde – Dobbelterstatning Krisehjælp Tandskade Dødsfald"
----------------------------	---

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"1 Forsikringen omfatter
Forsikringen omfatter nedenstående genstande, som du ejer eller bærer risikoen for.

...

3.6 Færdselsuheld og havari

Forsikringen dækker skade på forsikrede genstande som følge af færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet (påkørsel, sammenstød og væltning).

Som trafikmiddel anses:

- motordrevne køretøjer omfattet af færdselsloven (fx biler, knallerter, motorcykler og traktorer)
- tohjulede cykler med hjuldiameter over 12 tommer
- to- og trehjulede cykler med stelnummer
- hestevogne - øvrige offentlige trafikmidler
- invalidekøretøjer.

Havaritilfælde med lystfartøjer, som ikke tilhører en af de sikrede, hvor der findes overdækkede køjepladser, og hvor sikrede har befundet sig som passager.

Dækningen omfatter kun almindeligt og særligt privat indbo og kan ikke overstige 24.100 kr. (2019) pr. forsikringsbegivenhed."

Nævnet udtaler:

Klageren var den 31/8 2019 involveret i et færdselsuheld, da hun var på vej til et kursus. Selskabet har anerkendt, at skaden er omfattet af ulykkesforsikringen. Det er endnu uafklaret, hvorvidt klageren vil få et varigt mén som følge af uheldet, og selskabet afventer derfor vurderingen heraf. Derudover har selskabet anerkendt, at der er dækning for ødelagt tøj på indboforsikringen, og klageren har fået udbetalt erstatning herfor. Selskabet har oplyst, at der efterfølgende er gjort regres mod modpartens ansvarsforsikringsselskab for den betalte erstatning.

Klageren kræver erstatning for udgifterne til sit kursus, herunder til bøgerne og selve kurset, som hun på grund af uheldet ikke har kunnet deltage i. Hun er videre utilfreds med selskabets generelle vejledning og sagsforløb.

Selskabet har afvist, at dække udgifterne til kurset med henvisning til, at ulykkesforsikringen ikke dækker krav til denne type af positive udgifter, og at indboforsikringen alene dækker skader på indbogenstande som følge af færdselsuheld. Selskabet har opfordret klageren til rejse kravet over for modpartens ansvarsforsikring og finder, at det hermed har vejledt og rådgivet klageren behørigt.

Klageren har blandt andet anført, at selskabet på ingen måde har hjulpet hende, at modpartens ansvarsforsikringsselskab også har afvist at dække udgifterne, og at hun derfor har mistet man-

ge penge på grund af færdselsuheldet, som hun var uden skyld i. Hun har videre anført, at sagsforløbet har været meget forvirrende, at hun på grund af selskabets nye it-system i første omgang ikke kunne anmelde skaden online, og at selskabet oprettede to forskellige ulykkessager. Hun mener, at det virker helt uhørt, at selskabet blot afviser dækningen af udgifterne og henviser hende til at kontakte modpartens ansvarsforsikringsselskab, når hun ikke kan anlægge en ankenævnssag mod modpartens ansvarsforsikringsselskab.

Selskabet har beklaget, at der blev anlagt to skader på ulykkesforsikringen i selskabets skadesystem, og at dette muligvis har givet anledning til forvirring. Selskabet har oplyst, at den sidste anlagte skade efterfølgende er blevet lukket.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klagerens krav ikke er dækket af indboforsikringen eller ulykkesforsikringen.

Nævnet har lagt vægt på, at indboforsikringen dækker skader på indbogenstande som følge af færdselsuheld, og at ulykkesforsikringen dækker invaliditet ved ulykkestilfælde.

Nævnet finder videre ikke grundlag for at kritisere selskabets behandling af sagen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysning om, at den sidste anlagte skade efterfølgende blev lukket, og at selskabet har henvist klageren til at gøre sit krav gældende mod modpartens ansvarsforsikringsselskab.

Nævnet bemærker i øvrigt, at nævnet ikke kan behandle en sag om klagerens eventuelle krav mod modpartens ansvarsforsikringsselskab, idet nævnet ifølge sine vedtægter kun har kompetence til at behandle klager mod eget forsikringsselskab.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

95722

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand