

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96821:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 5/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min bil har været parkeret hvor den får en nedfaldsskade i panoramaglastaget. Da jeg har friskade i min forsikring som dækker ruder, får jeg udbedret skaden ved HF's samarbejds [glasskadecenter]. Efterfølgende modtager jeg meget overraskende en opkrævning på selvrisiko på 5000 DKK. De benægter at glastaget er dækket under friskade for ruder, trods det er bekræftet per mail af deres assurandør at panoramaglastaget er dækket. Jeg har derudover heller ikke grund til at tro andet når der står følgende i deres betingelser:

FRISKADE-DÆKNING

Alene på det forsikrede køretøjs ruder eller lygteglas. For skader på lygteglas gælder dog en selvrisiko på kr. 500,-.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de anerkender at skaden er dækket under min friskade dækning, hvor det står beskrevet at ruder er dækket under friskade dækning. Jeg skal derfor ikke betale 5000 DKK i selvrisiko."

Selskabet har i brev af 4/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der er tale om et stenslag på et glastag på en bil (...). Sagen kommer til vort kendskab da vi modtager en taksatorrapport og da reparatøren i dette tilfælde er [glasskadecenter] er det sædvanlig procedure, at vi ikke modtager en traditionel skadeanmeldelse. Af taksatorrapporten fremgår kun der er tale om en 'glasskade på tag'. Taksatorrapporten medsendes som bilag A. Uenigheden drejer sig om, hvorvidt der er tale om en såkaldt friskade, hvor der ikke opkræves selvrisiko eller hvorvidt der er tale om en almindelig kaskoskade, med opkrævning af selvrisiko til følge.

Jeg har bemærket at klageren i sin sagsfremstilling til jer betegner skaden som en 'nedfaldsskade', hvilket ikke er i overensstemmelse med de oplysninger vi har fået. Klager har af flere omgange betegnet skade som et stenslag. Jeg henviser i den forbindelse til mailkorrespondance af 26. april 2021 (vedlægges som bilag B). Som eksempel to kan nævnes klagers anmeldelse på Trustpilot af 5. maj, hvor skaden igen bliver nævnt som et stenslag (vedlægges som bilag C).

Jeg har som selskabets klageansvarlige forholdt mig til den anmeldte skade og sagens behandling, hvilket jeg gjorde den 5. maj 2021. Mit svar til klager vedlægges som bilag D. Som tidligere nævnt er der tale om et stenslag på bilens glastag. Jf. forsikringsbetingelserne afsnit 21 pkt. b omfatter friskadedækningen skader på bilens **ruder**. For nu at være sikre på vores fortolkning af ordet 'ruder' har vi forespurgt Taksatorringen, hvor der ikke var tvivl. Et glastag er ikke at betragte som en rude. En rude er noget man ser ud af. Det var deres svar. Det kan tilføjes, at forsikringen er tegnet i december måned 2020 på grundlag af forsikringsbetingelserne med betegnelsen 010617.MOTOR, der vedlægges som bilag E.

Jeg har bemærket den mailkorrespondance med en af vores assurandører, som der henvises til. Den ene mail, som der henvises til, er til en anden person end klager, nemlig en ... Denne er således ikke relevant i forhold til denne sag.

Den anden mail er korrespondance mellem klager og vores assurandør, hvor klager stiller det meget korte spørgsmål til vores assurandør 'Koster glasskader 5.000 kr. i selvrisiko hos jer'? Assurandøren sender svaret 'Næ – Gratis rudeskift, stenslag m.m.'. Det er den mailkorrespondance I har modtaget fra klager dateret 19. april. Jeg bemærker i den sammenhæng af spørgsmålet er stillet 19 dage efter skaden er sket og det ville jo i den sammenhæng være nærliggende at henvende sig til skadeafdelingen.

Som nævnt ovenfor må vi fastholde vor hidtidige afgørelse, hvor vi altså betragter skaden, som en kaskoskade med opkrævning af selvrisiko til følge. Et glastag ikke er at betragte som en rude og da der er tale om et stenslag er den anmeldte skade ikke omfattet af friskadedækningen."

Klageren har i meddelelser af 7/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har uploadet dokumentation for at andre HF kunder har fået samme bekræftelse fra assurandør, altså at panoramisk glastag er dækket under friskadedækningen. Derudover har en fået skiftet panoramisk glastag på 'kulance', hvor efter de har fremsendt kunden nye forsikringsbetingelser, hvor der tages forbehold for at panoramisk glastag ikke længere er inkluderet i friskadedækningen ...

Uagtet om skaden karakteriseres som stenslag eller nedfaldsskade, skal dette dækkes af friskadedækningen jv. Betingelser; alene på det forsikrede køretøjs ruder eller lygteglas. For skader på lygteglas gælder dog en selvrisiko på kr. 500,-.

Jeg anmeldte skaden som stenslag, da jeg opdagede skaden efter dages parkering på offentlig gade i ... Det kan være sket under parkering eller kørsel. Uanset er ruder dækket under min friskade dækning.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96821

Skaden er sket på en rude. Panoramisk glastag er en rude. Assurandør har også pr. mail bekræftet at panoramisk glastag er inkluderet i friskadedækningen, da den rude karakteriseres som rude. Hvis panoramisk glastag ikke skulle være karakteriseret som rude, skulle HF have skrevet en undtagelse i betingelserne – dette har de gjort hos andre Tesla ejere med samme forsikring ved at udsende nye betingelser."

Selskabet har i brev af 2/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis kan jeg oplyse, at vi fastholder vore standpunkter i sagen.

- 1) Vores afgørelse beror fortsat på forsikringstagerens forklaring på skadens opståen, som vi har forholdt os til i vores første svar på klagen og ikke den nu ændrede forklaring.
- 2) Vi er fortsat af den opfattelse at glastaget ikke er at betragte som en rude og at den anmeldte skade således ikke er omfattet af friskadedækningen.

Jeg kan supplerende oplyse at der ikke er ændret på forsikringsbetingelserne siden 2017 (heraf benævnelsen 010617.MOTOR) og at disse stadig anvendes ifm. personvognsforsikring.

Den af klager medsendte kommunikation fra et [bil]-forum finder jeg ikke relevant i den konkrete sag. Vi benytter ikke sådanne fora i vores sagsbehandling.

Jeg vil ikke afvise at vi har ydet en kulanceerstatning i en lignende sag, men i så fald beror det på en fejl vi har begået i indtegningsfasen og så står vi selvfølgelig ved vore fejl. I denne sag er der imidlertid ikke begået fejl og som før nævnt fastholder vi vores afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens gengivelse af forsikringsbegivenheden af 5/5 2021 på en anmeldelsesside fremgår bl.a.:

"Min frygt ved at vælge et mindre (ukendt) forsikringsselskab, er desværre blevet bekræftet efter første gang jeg skal bruge dem. Mit glastag får et stenslag og dette bliver skiftet. Under deres friskade dækning skriver de i deres betingelser at ruder er dækket. Dette får jeg også bekræftet af deres assurandør, som har solgt mig forsikringen. Efter udskiftningen af ruden modtager jeg en selvrisko opkrævning på 5000 kr., da de nu nægter at dette er dækket af deres friskade dækning, trods der står ruder er dækket."

Af e-mailkorrespondance af 19/4 2021 mellem klageren og assurandøren fremgår bl.a.:

"[Klageren]

...

Koster glasskader 5000 kr. i selvrisko hos jer?

...

[Assurandøren]

...

Næ – Gratis rudeskift, Stenslag m.m."

Af e-mail af 26/4 2021 fra klageren til selskabets skadeafdeling fremgår bl.a.:

"Jeg har fejlagtigt modtaget en opkrævning på 5000 kr. i selvrisiko for udskiftning af panorama glastag efter stenslag. Jeg har fri glasskade, hvilket jeg også har fået bekræftet af jeres assurandør. Jeg er derfor meget uforstående over hvorfor jeg har modtaget denne opkrævning på 5000 kr.?"

Af beskeder på bilforum fremgår bl.a.:

"Er der en her i gruppen der har HF forsikring og har fået udskiftet forreste glastag uden at skulle betale selvrisiko? Troede faktisk at glastaget var med i min glasforsikring!

...

Har ikke fået skiftet det, men har på skrift det går ind under ting som komme oppe af 'frit faldende ting' eller hvad de kalder det.

...

Efter stenslag i forreste glastag, har jeg netop modtaget ny police fra HF, hvor der nu specifikt står at glastag ikke er inkluderet i friskade. Valgte HF bl.a. fordi assurandøren i tilbud bekræftede at glastag var dækket af friskade. HF skadebehandler oplyste at der er selvrisiko, assurandøren hjalp dog med pr kulance at se bort fra selvrisikoen denne ene gang.

...

Desværre har jeg ikke på skrift at taget er inkluderet, men er 95% sikker på at det blev nævnt mundtligt. Det kan jeg jo nok ikke bruge til så meget, men det kunne jo tyde på at de ikke fremover vil dække på friskaden og kun vil dække 'gamle' policer hvis man har fået det lovet skriftligt - hvilket jeg jo desværre ikke har!"

Af e-mail af 6/4 2021 fra selskabets assurandør til en medarbejder hos bilproducenten fremgår bl.a.:

"Indtil videre så undtager vi ikke glastag i vores forsikringsbetingelser. Og du har via din 'Friskade dækning' gratis rudeskift m.m."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"KASKOFORSIKRING

18. HVILKE SKADER ER DÆKKET

a) Forsikringen dækker – med de undtagelser der er nævnt i punkt 19 – enhver skade på det forsikrede (se punkt 17) samt tab af dette ved tyveri og røveri.

...

21. FRISKADE-DÆKNING

(Er kun meddækket hvis det fremgår af policen)

Skader forvoldt:

a) ved brand, eksplosion, kortslutning, lynnedslag, tyveri, røveri, nedstyrtning af genstande på køretøjet.

b) alene på det forsikrede køretøjs ruder eller lygteglas. For skader på lygteglas gælder dog en selvrisiko på kr. 500,-."

Ankenævnet for Forsikring

5.

96821

Af ordnet.dk fremgår følgende definition på en rude:

"1. plade af glas (eller plastic), indsat i et vindue

...

1.a den oplukkelige del af et vindue, bestående af rude og ramme"

På bilproducentens hjemmeside står følgende beskrivelse af bilen:

"Glastag

Det store glastag giver passagererne en lysere og mere rummelig oplevelse og en uhindret udsigt til himlen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte en skade på bilens glastag. Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet 5.000 kr. i selvrisiko, idet han betragter glastaget som en rude, der er omfattet af friskadedækningen. Han har anført, at en assurandør har bekræftet dette på e-mail. Han har videre anført, at skaden er omfattet af friskadedækning, uanset om skaden er sket ved stenslag eller nedstyrtning af genstande.

Selskabet har vurderet, at skaden på glastaget ikke er omfattet af friskadedækningen, og det har opkrævet selvrisiko. Selskabet har anført, at et glastag ifølge Taksatorringen ikke er en rude. En rude er noget, man ser ud af. Skaden er i taksatorrapporten beskrevet som "glasskade på tag". Selskabet har anført, at skaden er anmeldt som et stenslag, som ligeledes ikke er omfattet af friskadedækningen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 21, at friskadedækningen dækker skader forvoldt "a) ved brand, eksplosion, kortslutning, lynnedslag, tyveri, røveri, nedstyrtning af genstande på køretøjet. b) alene på det forsikrede køretøjs ruder eller lygteglas. ...".

Et mindretal udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

6.

96821

Mindretallet finder, at glastaget efter en naturlig sproglig forståelse må anses for at udgøre en blandt flere ruder i det forsikrede køretøj. Såfremt selskabet har en herfra afvigende opfattelse, burde selskabet have præciseret dette i aftalegrundlaget for den tegnede forsikring.

Et flertal udtaler:

Flertallet finder, at udtrykket "det forsikrede køretøjs ruder" efter en sædvanlig sproglig forståelse ikke kan udstrækkes til også at omfatte et fuldt glastag i en personbil.

Flertallet bemærker endvidere, at klagerens spørgsmål til assurandøren angår "glasskader" og ikke "ruder", hvorfor klageren allerede af den grund ikke kan have fået en berettiget forventning om dækning af skaden på bilens glastag, når assurandøren svarer "Næ – Gratis rudeskift, Stenslag m.m.". Flertallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at ruder normalt må betragtes som en del af et vindue, og at der ikke er grundlag for at betragte glasfladen i et køretøjs tag som en rude.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at en assurandør til en medarbejder hos det pågældende bilmærke i en mail har oplyst "Indtil videre så undtager vi ikke glastag i vores forsikringsbetingelser. Og du har via din 'Friskade dækning' gratis rudeskift m.m." – kan ikke føre til andet resultat.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets votum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

96821

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings