

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. december 2021 blev i sag nr. 97122:

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 23/7 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg leaser en bil gennem [leasingselskab], hvor jeg får en forsikring med 0 kr. i selvrisiko (1.500 kr. ved glasskade). Se vedhæftede 'mail ... PDF'. Da jeg får en skade på min bil og skal sælge den, så vælger jeg - pga. 0 kr. i selvrisiko - at få mit lokale værksted til at lave skaden. Efterfølgende bliver jeg opkrævet 4.806,14 i selvrisiko. Dette gør jeg indsigelse imod, da jeg jo netop har 0 kr. i selvrisiko.

Købstædernes Forsikring henviser til leasingselskabet (Brev 21102019) og leasingselskabet fralægger sig alt ansvar og undlader at svare. Jeg gør indsigelse mod deres fastholdelse og beder dem (Mail 12112019) om at sende sagen til deres klageafdeling. Jeg hører ikke noget i ca. 1 år og tror egentlig, at sagen er lukket. Da jeg hører noget igen er det pludselig et brev fra [advokatselskab] - ingen rykker, ingen inkassovarsel, ingen henvendelse fra Købstænderens Forsikring. Jeg gør igen indsigelse og snakker med advokaten, som lover at snakke med Købstædernes Forsikring, da hun ikke kendte noget til, at jeg havde lavet indsigelse. Imens ville sagen bliver stillet i bero. Jeg hører igen intet i knap 1 år - har glemt alt og sagen og tror egentlig (igen), at sagen er lukket. Men jeg modtager i min sommerferie et brev med rykkergebyrer, inkassogebyrer/omkostninger, renter osv. og en besked om, at Købstædernes Forsikring fastholder. Jeg betragter dette svar, som 2. afvisning på min indsigelse. Jeg har fra dag 1 meddelt, at jeg ville bringe sagen ind til Ankenævnet, hvis den blev fastholdt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min påstand er at [medarbejderen hos leasingselskabet] er sælgeren af forsikringen til mig =repræsentant for Købstædernes Forsikring - og at [medarbejderen hos leasingselskabet] forklaring til mig om at der er 0 kr. i selvrisiko derfor er gældende, således, at der IKKE skal opkræves selvrisiko. Det må være en sag internt mellem Købstædernes Forsikring og [medarbejderen hos leasingselskabet].

Ankenævnet for Forsikring

2.

97122

Såfremt jeg ikke får medhold i dette, så vil jeg opnå, at samtlige renter, gebyrer og omkostningerne slettes, da jeg har gjort indsigelse fra starten, da jeg hele tiden har meddelt, at jeg ville have sagen indbragt for Ankenævn, hvis den blev fastholdt. Jeg har ikke fået rykkere, inkassovarsel mv. Jeg modtog rykker tilbage i 2019, men de er jf. brev af 21102019 annulleret = slettet = ikke gældende. Og når jeg ikke efterfølgende har modtaget rykker, så er betingelserne for inkasso slet ikke overholdt = det er ikke lovligt at opkræve inkassogebyrer og omkostninger. Jeg har efter hver henvendelse asap. kontaktet hhv. Købstædernes Forsikring/[advokatselskab], hvor de hver gang har lovet at undersøge og vende tilbage. Det er således udelukkende sagsbehandlingstiden hos Købstædernes Forsikring/[advokatselskab], som er skyld i, at jeg ikke har sendt sagen ind for 2 år siden. Jeg har 2 gange været af den opfattelse, at sagen var lukket og Købstædernes Forsikring/[advokatselskab] godt kunne se, at det ikke var rimeligt, at jeg skulle betale selvrisikoen, når deres samarbejdspartner har oplyst, at der var 0 kr. i selvrisiko. Jeg mener dermed heller ikke, at der skal tilskrives renter."

Selskabet har i brev af 27/8 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi bekræfter modtagelsen af ovennævnte ankenævnsklage, hvor [klageren], klager over at Købstædernes Forsikring (herefter KF) har opkrævet selvrisiko for skaden på bil i forbindelse med en anmeldt parkeringsskade, med skadedato d. 01.04.2019.

[Klageren] klager over, at der er opkrævet selvrisiko efter at KF har betalt for reparation af skaden, da der ikke er en kendt erstatningsansvarlig skadevolder til skaden.

Der er tale om en [klagerens bil] med registreringsnummer

Forsikringen er indtegnet [leasingselskab/pengeinstituts] flådepolice. [Leasingselskab/pengeinstituts] står noteret som forsikringstager, og [klageren] er registreret som bruger. For forsikringen gælder forsikringsbetingelserne MOB-1308 (bilag 1)

For forsikringen gælder der en policemæssige selvrisiko på skadedatoen på 5.085,00 kr.

Sagens forløb/grundlag for sagens behandling

Sagen er oprettet i forbindelse med at [klageren] har været på værksted med sin bil.

Vi modtaget taksators opgørelser af skaden (bilag 2 og 2a) d. 18.06.2019, efterfølgende modtager vi en skadeanmeldelse d. 24.06.[2019] (bilag 3).

...

Vi sender anmeldelseskvittering (bilag 4) d. 26.06.2019, hvor vi bekræfter modtagelsen af skadeanmeldelsen, vejleder om valg af værksted, samt informerer om, at der gælder en selvrisiko på 5.085,00 kr.

Skaderne er opgjort på 2 rapporter, da taksator ikke kunne se en sammenhæng mellem skaderne. Vi har valgt at dække begge rapporter som samme skade, hvor vi har afregnet over 2 omgange.

KF har i alt afregnet 7.984,34 til værkstedet. Da leasingselskabet kan løfte moms af kaskoskaden, lyder den reelle skadeudgift på $4.806,14 + 1581,33 = 6.387,47$ kr.

I forbindelse med den første afregning til værkstedet, sender vi opkrævning af selvrisiko til [klageren]. Opkrævningen lyder på 4.806,14 kr., svarende til skadeudgiften iht. den første afregning (bilag 5)

I forlængelser af vores anmeldelseskvittering modtager vi en mail fra [klageren], hvor han skriver at der er en fejl i vores brev, at han har friskadedækning med 0 kr. i selvrisiko (bilag 6).

Samtidig med at vi sender selvrisikoopkrævning, svarer vi på [klagerens] henvendelse. Vi forklarer i den forbindelse at den anmeldte parkeringsskade ikke er omfattet af friskadedækningen (bilag 7).

På side 16 i de gældende vilkår fremgår:

...

Til trods for vores svar, og ikke mindst den korrespondance som [klageren] har haft jf. eget indsendt bilag til nævnet 'Mail [medarbejderen hos leasingselskabet]', klager [klageren] igen og fastholder at han ikke skal betale selvrisiko. (Bilag 8).

'Mail [medarbejderen hos leasingselskabet]' tager udgangspunkt i den mail som bliver sendt til [klageren] i forbindelse med tilgangen. I mailen får [klageren] oplyst brugernavn og password, så han kan logge på og downloade forsikringsbevis mv.

[Klagerens] mail til [medarbejderen hos leasingselskabet] af 04.01.2018 dokumenterer at [klageren] har været logget ind, og at [klageren] er bekendt med, at der er en selvrisiko på forsikringen.

Af tilgangen (bilag 9) fremgår det, at forsikringen er oprettet med vejhjælp og friskade.

Da [klageren] ikke afregner den opkrævede selvrisiko, sendes sagen til inddrivelse ved vores advokat.

Inden sagen overdrages til inkasso er [klageren] varslet om dette, samt konsekvenserne i forbindelse med dette i rykker 2 (bilag 10).

Først efter at [klageren] forgæves har gjort indsigelse over for vores advokat, vælger [klageren] at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Argumentation

- Forsikringen er oprettet med en policemæssig selvrisiko på 5.085,00 kr.
- Allerede ved skadens anmeldelse informerer vi [klageren] om, at der var en selvrisiko på 5.085,00 kr.
- Helt tilbage i januar 2018, altså længe inden anmeldelse af skaden, har [klageren] fået oplyst at han har en selvrisiko på 5.085,00 kr. på sin forsikring
- Parkeringsskader med ukendt skadevolder er ikke omfattet af tilvalgsdækningen 'Friskadeforsikring'
- Den anmeldte skade falder ikke ind under de i punkt 5 på side 6 nævnte tilfælde, hvor der ikke opkræves selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

4.

97122

Med henvisning til vores gennemgang fastholder vi, at [klageren] skal betale den opkrævede selvrisiko, som er opkrævet i forbindelse med, at vi har betalt for reparation af skaden på bilen.

Vi ser i den forbindelse bort fra at vi reelt har krav på yderligere 278,86 kr., i forhold til at vi har afregnet yderligere til værkstedet, efter fremsendelse af den første selvrisikoopkrævning.

Vi fastholder dog rykkergebyrer samt omkostninger og renter i forbindelse med inkassosagen, da [klageren] har haft rig mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, inden sagen overgik til inddrivelse ved vores advokat."

Klageren har i brev af 3/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hvorfor skal jeg ikke betale selvrisiko? Det skal jeg ikke fordi at Købstædernes Forsikrings sælger/samarbejdspartner har solgt mig en forsikring med 0 kr. i selvrisiko og da jeg gør opmærksom på, at der står noget andet, så overbeviser han mig om, at friskade = 0 kr. i selvrisiko.

Som det fremgår af tidligere fremsendte bilag 'Mail [medarbejderen hos leasingselskabet]' er det helt korrekt, at jeg har været logget ind og har set, at der stod selvrisiko på ca. 5.100 kr.

Jeg skriver derfor til Købstædernes Forsikrings sælger/samarbejdspartner og gør opmærksom på fejlen, da jeg ved oprettelse af leasing aftale er blevet lovet forsikring med 0 kr. i selvrisiko ved alle skader.

Jeg skriver:

Der står at der er 5.100 kr. i selvrisiko – men den er oplyst til 0 kr. – vil du sørge for at den bliver tilrettet?

Hvortil [medarbejderen hos leasingselskabet] svarer:

Der står ud fra friskade: Ja, hvilke betyder at du har 0,- i selvrisiko.

Så kort og godt - Købstædernes Forsikrings sælger/samarbejdspartner oplyser, at jeg har 0 kr. i selvrisiko. Jeg forstår, at friskadedækning = 0 kr. på alle skader (bortset fra rudeskift) og ikke blot på enkelte skader. Dette fremgår også i mit svar til [medarbejderen hos leasingselskabet]."

Selskabet har i brev af 9/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henviser til en af mange beskeder i den længere mail korrespondance, han har haft med hhv. [medarbejderen hos leasingselskabet] og [klageren].

I den samme mail streng er der afgivet en detaljeret redegørelse for hvad Friskadedækningen omfatter, inkl. hvilke selvrisiko, der gælder for de forskellige uheldstyper, der er omfattet af friskadedækningen.

Da den anmeldte skade ikke er omfattet af Friskadedækningen, så alt snak om friskadedækning uden betydning for sagen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 22/9 2021, hvori det bl.a. er anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

97122

"Den sidste korrespondance mellem undertegnede og Købstædernes Forsikrings sælger/samarbejdspartner [medarbejderen hos leasingselskabet] viser tydeligt at jeg er blevet solgt og er blevet overbevist til at jeg havde 0 kr. i selvrisiko.

...

Dette er det sidste mellem [medarbejderen hos leasingselskabet] og jeg. Jeg er med på – efterfølgende – at betingelserne siger noget andet – men Købstædernes Forsikrings sælger/samarbejdspartner ord må og skal kunne tages for gode varer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tilmeldingskvittering af 20/12 2017 fra [medarbejderen hos leasingselskabet]:

"Brugerinformation:

Navn: [klageren]

...

Bilinformation:

...

Forsikrings start: 19/12/2017

Vejhjælp Via [medarbejderen hos leasingselskabet] (ikke via KF): Ja

Friskade: Ja"

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og medarbejderen hos leasingselskabet fremgår bl.a.:

"Fra: [medarbejderen hos leasingselskabet]

Sendt: 20. december 2017

...

Tillykke med din bil hos [leasingselskab].

Denne e-mail bekræfter at din bil er forsikret igennem [medarbejderen hos leasingselskabet] – Danmarks bedste forsikringsspecialist.

På [webadresse] har du mulighed for at downloade dit forsikringsbevis, downloade det røde kort, samt anmode om det grønne kort. Du skal blot bruge følgende oplysninger for at komme ind på din personlige konto.

Dit brugernavn er: ...

Dit password er: ...

...

From: [Klageren]

Sent: 4. januar 2018

...

Der står at der er 5.100 kr. i selvrisiko – men den er oplyst til 0 kr. – vil du sørge for at den bliver tilrettet?

...

Fra: [medarbejderen hos leasingselskabet]

Sendt: 4. januar 2018

Ankenævnet for Forsikring

6.

97122

...

Der står ud fra friskade: Ja, hvilke betyder at du har 0,- i selvrisiko.

...

From: [Klageren]

Sent: 8. januar 2018

....

Hej ...

Den del er jeg helt med på ...

Du oplyste blot, at der var 0 kr. i selvrisiko.

Det er ikke korrekt.

Der er 5.000 kr. i selvrisiko, men friskadedækningen gør, at der ved skift af rude er 16.00 kr. i selvrisiko, mens de skader.

Men lad det ligge, så må bare håbe at jeg ikke får behov for rudeskifte og hvis jeg gør, så har det kostet 1.600 kr.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 13/8 2019

...

Som du skriver her, så betyder Ja til friskade, at jeg har 0 kr. i selvrisiko.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 26. september 2019

...

Hvad finder du ud af? Jeg har fået en rykker fra forsikringen. Skal jeg sende girokortet til jer eller?

...

27. sep. 2019 08:43 skrev [medarbejderen hos leasingselskabet]

...

Friskade, betyder jf. betingelser:

Brand, eksplosion, kortslutning – Selvrisiko 0 kr.

Tyveri og røveri - Selvrisiko 0 kr.

Nedstyrtning af genstande - Selvrisiko 0 kr.

Skade på bilens ruder, lygteglas og spejlglas. - Selvrisiko 0 kr.

Skal frontruden udskiftes, gælder en selvrisiko på 1.641 kr. (indeksreguleres)

Er det skader andet end ovennævnte er det den almindelig selvrisiko der er gældende.

Du har fået sendt et link til [medarbejderen hos leasingselskabets webadresse] med brugernavn (= reg. nummer) og kode (= dit tlf nummer), hvor du kan se betingelse.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 27. september 2019

...

Du har solgt mig en forsikring med 0 kr. i selvrisiko. Derfor jeg skriver til dig, da der står et andet beløb. Dit svar er at friskade = 0 kr. - lige som du har solgt mig.

...

Fra: [medarbejderen hos leasingselskabet]

Sendt: 27. september 2019

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

97122

Det er det til en hver tid de tegnede forsikringsbetingelser som er gældende. Dem har du fået tilsendt af flere omgange på de forskellige 3 biler, lige som at du har haft adgang til dine forsikringspolicer på dine biler.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 3. oktober 2019

...

Jeg vil selv betegne mig som en god kunde – I har sikkert bedre kunder, som leaser rigtig dyre biler, men jeg har indtil videre

...

Taget det i mente, så er jeg på ingen måde tilfreds med dit svar og synes du negligere at du har solgt mig en forsikring med 0 kr. i selvrisiko. Ja, jeg kan godt efterfølgende se, hvad der står, men vi havde jo netop en dialog, hvor du overbeviste mig om, at jeg vitterlig havde fået som lovet – en forsikring med 0 kr. i selvrisiko.

Historien:

Ved anskaffelsen af vores nu tidligere [bilmærke og model] undersøger jeg priser hos mit eget selskab og gennem jer.

Du oplyser prisen og oplyser, at der er 0 kr. i selvrisiko. Forsikringen er dyrere end hos mit eget selskab ([andet selskab]), men jeg sparer panthaverdeklarationen, hvorfor jeg vælger jer; det var også let.

Jeg modtager efterfølgende en mail vedr. forsikringen, hvor jeg kan se, at der står 'selvrisiko 5100 kr'. Dette var ikke som aftalt, hvorfor jeg straks sender denne mail til dig:

...

Jeg kan da ikke tolke det anderledes end, at når der står 'JA' udfor selvrisiko, så betyder det, at jeg har 0 kr. i selvrisiko – ganske, som har oplyste mig, da jeg valgte at bilen skulle være forsikret gennem jer.

Sidst mail omkring dette 8/1-2018 er denne:

Sendt: ma 08-01-2018

Til: [ansat] [leasingselskab]

...

Den del er jeg helt med på ...

Du oplyste blot, at der var 0 kr. i selvrisiko.

Det er ikke korrekt.

Der er 5.000 kr. i selvrisiko, men friskadedækningen gør, at der ved skift af rude er 16.00 kr. i selvrisiko, mens de skader.

Men lad det ligge, så må bare håbe at jeg ikke får behov for rudeskifte og hvis jeg gør, så har det kostet 1.600 kr.

Der skriver jeg meget tydeligt til dig, at min opfattelse er – som den var i 1,5 år efterfølgende - at jeg ved alle skader – bortset fra rudeskift – har 0 kr. i selvrisiko.

Der er 5.000 kr. i selvrisiko, men friskadedækningen gør, at der ved skift af rude er 16.00 kr. i selvrisiko, mens der er 0 kr. i selvrisiko på andre skader.

Du svarede aldrig på denne mail, hvorfor jeg i 1,5 år har været overbevist om, at jeg fik den forsikring, som du lovede mig – nemlig 0 kr. i selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97122

Du gjorde ikke indsigelse mod min mail eller på anden måde noget om at jeg ikke havde 0 kr. i selvrisiko.

Da jeg så havde en skade på bilen med ukendt skadevolder, mens bilen holdt parkeret, så anmeldte jeg det selvfølgelig – hvorfor ikke, jeg havde jo 0 kr. i selvrisiko.

Først der efter finder jeg ud af, at jeg IKKE havde 0 kr. i selvrisiko...

Jeg forventer, at du med denne gennemgang kan se, at jeg hele vejen igennem har været i absolut god tro ved at have stolet på, at forsikringen havde 0 kr. i selvrisiko – ganske som du solgte mig og at [leasingselskab] derfor dækker selvrisikoen."

Af klagerens skadeanmeldelse af 24/6 2019 fremgår bl.a.:

"Skadeart: Påkørsel/færdselsuheld

...

Beskrivelse af situation: Skade på parkeringsplads

Hvem har efter din mening ansvaret – og hvorfor?: Ukendt

...

Var der andre biler involveret i uheldet: Nej."

Af selskabets anmeldelseskvittering af 26/6 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse

Reg. nr.: ...

Skadedato: 01.april 2019

Skadested: ...

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 forsikringsskade, 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 5.085 kr. Når du har betalt, er sagen afsluttet. Vi håber, du har været tilfreds med sagens forløb."

Af e-mail af 26/7 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Der er fejl i brevet. Jeg har friskadedækning med 0 kr. i selvrisiko."

Af selskabets e-mail af 31/7 2019 fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt en parkeringsskade med ukendt modpart den 01-04-19 ved ... Skaden på venstre side bag. Vi har d.d. afregnet overfor værkstedet, hvorfor vi lukker denne her skade.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97122

Du opkræves selvrisiko, da din udv. bildækning ikke er en friskade ved parkeringsskade med ukendt modparten.

Udv. bildækning dækker brand, eksplosion, kortslutning, lynnedslag, tyveri, røveri, nedstyrtning af genstande på bilen, glasskader, leje af erstatningsbil, værditabsdækning.

Da denne her skade har kostet mindre end din selvrisiko, opkræver vi kun det vi har afregnet til værksted ex moms - du modtager derfor opkrævningen på kr.: 4.806,14."

Af selvrisikoopkrævning af 31/7 2019 fremgår bl.a.:

"Opkrævning af selvrisiko

Da skadeudgiften er mindre end den policemæssige selvrisiko, opkræves skadeudgiften som selvrisiko.

Du skal derfor betale selvrisiko på 4.806,14 kr. inden 21 dage fra i dag - du finder betalingsoplysninger nederst i brevet.

Såfremt der sker yderligere udbetaling i sagen, vil vi fremsende en yderligere selvrisikoopkrævning på difference op til det fulde selvrisikobeløb."

Af e-mail af 19/8 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har købt forsikringen gennem [leasingselskab], hvor jeg havde leaset bilen. Jeg blev oplyst, at der ikke var nogen selvrisiko af dem. Så I må have fat i dem vedr. betalingen af denne selvrisiko."

Af brev af 21/10 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi skal beklage at vi ikke har fået svaret dig tidligere, men et skyldes at vores ekspeditionstider p.t. ikke er som vi kunne ønske dem grundet travlhed, og særligt på indkommende mails.

På denne her sag, har jeg først og fremmest annulleret de to rykkerskrivelser, som systemet helt automatisk sender ud når der ikke indbetales i tide. Vores system kan desværre ikke sætte en opkrævning på hold, trods der kommer en eller flere mails ind på en sag. Dette skal gøres af en skademedarbejder, som vi gør så snart vi enten kontaktes pr. telefon eller når til de indkommende mails på sagerne.

Jeg kan i denne her sag se at værkstedet har fået afregning på de 6.007,68 kr. d.02.08.2019.

Der er kun lavet en rapport på denne sag og det er rapport nr. TR 02105 19 0686 - Taksator har ikke lavet flere rapporten omhandlende denne skade, så det er ikke korrekt at den skade er opdelt i to, eller at værkstedet ikke har fået deres betaling.

Jf. de oplysninger vi har fået af [pengeinstitut] som [leasingselskab] benytter, så er din forsikring hos os indtegnet med en policemæssige selvrisiko på 5.085 kr. i år pr.19.12.2018.

Vi er af [leasingselskab/pengeinstitut] blevet bedt om at sende opkrævning til dig, eftersom du er registreret som bruger af bilen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

97122

Skulle [medarbejderen hos leasingselskabet], have lovet dig noget andet i forhold til selvrisiko, skal vi bede dig tage den med dem direkte.

Selvrisiko opkrævningen på de 4.0804,14 kr., skal vi således bede dig indbetale inden 10 dage fra i dag, for at der ikke kommer rykkergebyr oveni."

Af e-mail af 12/11 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg snakkede med en af dine kollegaer efter modtagelsen af dette brev.

Jeg er ikke enig i din betragtning og vil gerne have den sendt videre til jeres klageafdeling. Hvis de skulle komme frem til samme resultat, så bedes afgørelsen sendes til mig, så jeg kan klage til Ankenævnet.

Se historien i vedhæftede mail.

Jeg er blevet solgt en forsikring med 0 kr. i selvrisiko og hvorvidt der er fejl i dette, kommunikationen mellem [leasingselskab/pengeinstitut], og jer mener jeg ikke kommer mig ved. Det må I ordne internt."

Af selskabets rykker af 30/11 2019 fremgår bl.a.:

"Rykker 2 - Har du glemt at betale?

Skaden på:

...

Vi har tidligere sendt en opkrævning og rykkerskrivelse til dig vedrørende selvrisiko/moms.

Men ved betalingsfristens udløb, har vi ikke modtaget: din indbetaling. Derfor er der pålagt yderligere et gebyr på 100 kr. Betales beløbet ikke inden 15 dage fra dato, vil sagen uden yderligere varsel overgå til inkasso, hvorved yderligere omkostninger og renter påløber. Du finder betalingsoplysninger nederst i brevet.

Hvis din bil er kaskoforsikret, har vi også ret til at slette denne dækning jf. forsikringsvilkårene, og en eventuel panthaver vil blive orienteret."

Af e-mail af 3/11 2020 fra klageren til advokatselskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har snakket med din kollega vedr. J. Nr. ... Jeg ved, at han har gjort nogle notater.

Du er velkommen til at kontakte mig hvis du har spørgsmål. Jeg ..., så jeg er at træffe hele dagen.

Lad mig vide, hvis de fastholder kravet – da vil jeg sende sagen til Ankenævnet for Forsikring."

Af e-mail af 3/11 2020 fra advokatselskabet til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

97122

"Din mail er forelagt Købstædernes Forsikring, fra hvem kommentarer nu afventes. Sagen står i bero hos [advokatselskabet] indtil svar foreligger, hvorefter jeg vender tilbage til dig."

Af selskabets advokats brev af 9/7 2021 fremgår bl.a.:

"Deres mellemværende med Købstædernes Forsikring, Gensidig

Som advokat for Købstædernes Forsikring, Gensidig er jeg blevet anmodet om hos Dem at inkasere min klients tilgodehavende i henhold til opkrævning af selvrisko i forbindelse med skade nr. Betaling med frigørende virkning kan fremover kun ske til [advokatselskab], ligesom henvendelser i sagen skal ske hertil.

Jeg er bekendt med, at De tidligere har fremført indsigelser vedrørende kravet overfor min klient, idet De mener, at De gennem leasingselskabet har tegnet en forsikringspolice hos min klient hvor selvrisko skulle være kr. 0,00 i tilfælde af skade.

Som også tidligere oplyst Dem af min klient, er forsikringen den 18. december 2018 indtegnet med en policemæssig selvrisko på kr. 15.000,00.

Såfremt De fastholder Deres oplysning om, at være blevet lovet noget andet af leasingselskabet, er dette en sag Dem og leasingselskabet imellem.

Då skadeudgiften i nærværende sag var mindre end den policemæssige selvrisko, er De blevet opkrævet skadeudgiften i stedet for den policemæssige selvrisko.

På baggrund af ovennævnte fastholdes min klients krav i sin helhed, og Deres indsigelse til kravet afvises.

Det skyldige beløb kan opgøres således:

Hovedstol: kr. 4.806,14

Renter fra 31. august 2019 til betaling sker forbeholdes, udregnet pr. 19. juli 2021: kr. 727,60

Rykkergebyrer: kr. 200,00

Inkassogebyr: kr. 100,00

Inkassoomkostninger incl. Moms: 1.250,00

I alt: 7.083,74

Der tages forbehold for yderligere renter og omkostninger.

Det skyldige beløb bedes betalt senest 10 dage fra dato."

Af e-mail af 23/7 2021 fra klageren til advokatselskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har d.d. læst dit brev af 9/7-2021. At forvente, at man svarer indenfor 10 dage midt i sommerferien er urealistisk og urimeligt. Specielt når brevet først er stemplet 12/7 – og sendt på en måde, så det tager op til 5 dage før det kommer frem. Dvs. brevet kan være ankommet samme dag, som fristen udløber. Derudover, så har jeg været på sommerferie, hvorfor jeg først har læst brevet i dag og derfor ikke har kunne skrive tidligere. I bør overveje at ændre jeres tekst, så det er 10 dage fra modtagelse – alternativt sende breve samme dag, som I skriver dem OG sende dem som Quickbreve.

Jeg må indrømme, at jeg er meget skuffet – både over jer og Købstædernes Forsikring.

Dem, fordi de fastholder sagen.

Jer, pga. svartiden, at I tillader jer at tilskrive rykkergebyrer, inkassogebyrer, inkassoomkostninger – til trods for, at I ikke er berettiget til det jf. lovgivning.

Jeg sender sagen til Ankenævnet for Forsikring – sådan som jeg hele tiden har sagt, at jeg ville, hvis Købstædernes Forsikring fastholdt deres krav."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19. Udvidet bildækning

Hvis bilforsikringen omfatter kaskoforsikring, kan forsikringen udvides med følgende dækninger. Samtlige dækninger under Udvidet bildækning indgår i dækningen.

1. Friskadeforsikring

Hvad dækkes:

Ved skade på bilen forvoldt ved;

1.2 brand, eksplosion, kortslutning og lynnedslag,

1.3 tyveri og røveri,

1.4 nedstyrtning af genstande på bilen,

1.5 skade på bilens ruder og lygteglas, herunder sidespejle

friholdes forsikringstageren for eventuelle præmierykningsmæssige konsekvenser og for at skulle betale selvrisiko. Der er dog en mindre selvrisiko ved udskiftning af forrude – se nedenfor under erstatningsregler.

Erstatningsregler:

Selvom friskadeforsikringen friholder forsikringstageren for eventuelle selvrisikobeløb, gælder der en selvrisiko på 1.523 kr. (2013 - beløbet indeksreguleres), hvis bilens frontrude ødelægges som følge af stenslag, men kun hvis frontruden skal udskiftes og ikke kan repareres. Er køretøjets kaskoforsikring oprettet uden selvrisiko, er der heller ingen selvrisiko, hvis en frontrude skal udskiftes."

Nævnet udtaler:

Klageren blev i forbindelse med leasing af en bil den 20/12 2017 omfattet af leasinggiverens flådepolice. Leasinggiveren står noteret som forsikringstager, og klageren er registreret som bruger.

Efter klagerens bil den 1/4 2019 fik en parkeringsskade, opkrævede selskabet kr. 4.806,14 under henvisning til, at skadeudgiften var mindre end selvrisikoen, der på skadetidspunktet var kr.

Ankenævnet for Forsikring

13.

97122

5.085,00. Selskabet sendte den 30/11 2019 en påkravsskrivelse til klageren med inkassovarsel og oplysning om, at han var blevet pålagt et rykkergebyr på 100 kr. Fordringen overgik efterfølgende til inddrivelse hos selskabets advokat.

Klageren er utilfreds med selskabets opkrævning. Han har anført, at han ved indgåelsen af leasingaftalen aftalte med leasingselskabets medarbejder, at forsikringen skulle være uden selvrisiko. Da han efterfølgende gjorde medarbejderen opmærksom på, at der fremgik en selvrisiko på selvbetjeningssiden, overbeviste forsikringsmægleren ham om, at friskade betød 0 kr. i selvrisiko. I e-mail af 3/10 2019 til medarbejderen hos leasingselskabet har klageren anført, at han havde fået forståelsen af, at friskadeforsikring betød en selvrisiko på 0 kr. på alle skader med undtagelse af rudeskift. Dette fremgik tydeligt af hans e-mail til medarbejderen hos leasingselskabet den

8/1 2018, som medarbejderen hos leasingselskabet aldrig gjorde indsigelse mod. Han har fra begyndelsen gjort indsigelse over for skadesudgiften. Selskabets og advokatens sagsbehandling er skyld i, at sagen har trukket ud. Selskabet har ikke overholdt betingelserne for inkasso, idet han ikke har modtaget en rykker.

Klageren har videre bl.a. anført, at "Såfremt jeg ikke får medhold i dette, så vil jeg opnå, at samtlige renter, gebyrer og omkostningerne slettes, da jeg har gjort indsigelse fra starten, da jeg hele tiden har meddelt, at jeg ville have sagen indbragt for Ankenævn, hvis den blev fastholdt. Jeg har ikke fået rykkere, inkassovarsel mv. Jeg modtog rykker tilbage i 2019, men de er jf. brev af

21/10 2019 annulleret = slettet = ikke gældende. Og når jeg ikke efterfølgende har modtaget rykker, så er betingelserne for inkasso slet ikke overholdt = det er ikke lovligt at opkræve inkassogebyrer og omkostninger, og herunder at der er påløbet renter, gebyrer og inkassoomkostninger på grund af hans manglende betaling".

Ankenævnet for Forsikring

14.

97122

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klagerens parkeringsskade ikke er omfattet af tilvalgsdækningen "friskade", og at opkrævningen af rykkergebyrer samt omkostninger og renter i forbindelse med inkassosagen er foretaget korrekt. Selskabet har med henvisning til klagerens e-mail af 4/1 2018 til medarbejderen hos leasingselskabet anført, at klageren var vidende om, at han havde selvrisiko på forsikringen. Selskabet informerede i anmeldelseskvitteringen af 26/6 2019 klageren om, at der gjaldt en selvrisiko på 5.085 kr. Selskabet har videre anført, at klageren i rykker 2 af 30/11 2019 blev varslet om inkasso og konsekvenserne i forbindelse med dette.

Af klagerens e-mail af 4/1 2018 til leasingselskabets medarbejder fremgår det, at "Der står at der er 5.100 kr. i selvrisiko – men den er oplyst til 0 kr. – vil du sørge for at den bliver tilrettet?". Af medarbejderens svar af 4/1 2018 til klageren fremgår det, at "Der står ud fra friskade: Ja, hvilke betyder at du har 0,- i selvrisiko".

Af klagerens e-mail af 8/1 2018 til medarbejderen fremgår bl.a., "Den del er jeg helt med på ... Du oplyste blot, at der var 0 kr. i selvrisiko. Det er ikke korrekt. Der er 5.000 kr. i selvrisiko, men friskadedækningen gør, at der ved skift af rude er 16.00 kr. i selvrisiko, mens de skader. Men lad det ligge, så må bare håbe at jeg ikke får behov for rudeskifte og hvis jeg gør, så har det kostet 1.600 kr".

Af klagerens e-mail af 3/10 2019 til medarbejderen hos leasingselskabet fremgår det, at "Der [i e-mail af 8/1 2018] skriver jeg meget tydeligt til dig, at min opfattelse er – som den var i 1,5 år efterfølgende - at jeg ved alle skader – bortset fra rudeskift – har 0 kr. i selvrisiko".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1 fremgår det, at forsikringstageren friholdes for at skulle betale selvrisiko ved skader på bilen forvoldt ved brand, eksplosion, kortslutning, lynnedslag, tyveri, røveri, nedstyrtning af genstande på bilen og skade på bilens ruder, lygteglas og side-

spejle. Det fremgår videre, at der ved udskiftning af forrude er en mindre selvrisiko – med mindre køretøjets kaskoforsikringen er oprettet uden selvrisiko.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at forsikringen hos selskabet er tegnet med en generel selvrisiko, og at der alene for visse nærmere angivne skadetyper omfattet af friskadedækningen ikke skal betales selvrisiko. Der er derfor i forsikringsaftalen ikke grundlag for at fritage klageren for at betale selvrisiko for den indtrufne skade.

Spørgsmålet er herefter om selskabet i sin rådgivning til klageren har ydet en sådan mangelfuld rådgivning, at det kan begrunde, at selskabet ifalder erstatningsansvar i forhold til klageren.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at leasingfirmaets medarbejder har optrådt som rådgiver på det indklagede selskabs vegne om forsikringsdækningen, hvorfor selskabet som udgangspunkt hæfter for eventuelle fejl begået af medarbejderen i denne henseende.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet på baggrund af den fremlagte korrespondance mellem klageren og medarbejderen hos leasingselskabet, at klageren har bevist, at han har fået mangelfuld rådgivning, som har været egnet til at give ham indtryk af, at forsikringen var tegnet uden selvrisiko.

Nævnet finder, at selskabet derfor på erstatningsretligt grundlag skal dække klagerens selvrisiko. Selskabet er derfor ikke berettiget til at opkræve klageren selvrisiko og øvrige påløbne omkostninger i sagen.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at leasingmedarbejderen i sit mailsvar den 4/1 2018 over for klageren bekræftede, at forsikringen var tegnet uden selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

16.

97122

Nævnet har også lagt vægt på, at leasingmedarbejderen på klagerens opfølgende mail — hvor klageren ville sikre sig, at han havde forstået leasingmedarbejderens mailsvar korrekt — ikke modtog yderligere svar, hvilket i sammenhængen måtte give klageren indtryk af, at leasingmedarbejderen tiltrådte, at der generelt ikke var selvrisko på forsikringen, bortset fra rudeskift. Nævnet henviser til afgørelserne i sag 88642 og 93004.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring A/S, skal på erstatningsretligt grundlag dække klagerens selvrisko. Selskabet er derfor ikke berettiget til at opkræve klageren selvrisko og øvrige påløbne omkostninger i sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand