

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 98318:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 31/5 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Udover det har jeg inden jeg får svaret d. 4/2 meldt ind per telefon at de skulle undersøge overvågningen ved [restauranten], da mit Dashcam ikke har registreret påkørslen. Da det ikke var hårdt nok.

Jeg spørg endda der om jeg skal gøre noget, hvilket jeg får at vide jeg ikke skal.

D 11/5 eller 12/5 får jeg så at vide de ikke har valgt af indhente overvågningen per telefon, da de mener at jeg skulle have søgt om det ved politiet. Vedhæftet er ansøgningen ved politiet, samt I kan kontakte ... fra [politiet] på ...

Da hun kan forklare på det rigtige sprog at det ikke er mig der skal ansøge om overvågningen.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de havde lyttet og brugt det overvågning der var, så det vidste hvad der var sket. Da sagen havde været klar hvis de havde fulgt det jeg havde ringet ind med og sendt. I stedet for de misvejer leder mig og ændrer på, hvad de mener jeg skal gøre og hvad de skal gøre.

Hvorfor sagen har skiftet rådgiver 3 gange undres jeg også over, samt de har vist en form for mistillid til mig pga. Jeg har klaget over de har behandlet min anciennitet forkert fra starten.

Hvilket de stadig skylder mig differencen for, til trods for [tidligere forsikringselskab2] har meldt ud jeg ikke har haft en skade ved dem.

I stedet for ikke at gøre noget og det endte med at videoen bliver slettet."

Ankenævnet for Forsikring

2.

98318

Selskabet har i brev af 20/6 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om ansvarsfordelingen i forbindelse med et sammenstød mellem klager og en modpart.

...

Alka Forsikring modtog den 24. januar 2022 mail med anmeldelse af et færdselsuheld sket samme dag. Klager oplyste, at han havde været en tur på [restaurant] og var på vej ud derfra. Der holdt en bil foran klager. Klager holdt få sekunder for at se, hvad modparten ville og pludselig bakkede modparten. Klager dyttede, men modparten stoppede ikke og ramte klager på fronten på nummerpladen.

Modparten havde umiddelbart ingen skade - muligvis på det ene dæk.

Alka Forsikring bekræftede ved brev af 25. januar 2022 modtagelsen af anmeldelsen overfor klager og oplyste, at ansvaret for uheldet endnu ikke var fastlagt, men at selskabet ville kontakte modpartens selskab.

Selskabet oplyste endvidere, at klagers selvrisko var 4.000 kr. som ville blive opkrævet i forbindelse med en eventuel erstatning.

Alka Forsikring oplyste endvidere, at klager ville forblive på samme bonustrin et år mere grundet skaden samt at selvriskoen ville blive øget med 4.000 kr. (til i alt 8.000 kr.) gældende for et år.

Alka Forsikring modtog den 25. januar 2022 mail fra klager med en uddybende forklaring om skaden vedhæftet fotos.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 11. maj 2022, at selskabet ikke havde kunnet gennemføre klagers krav overfor modparten.

Modparten havde forklaret, at han havde været på stedet/[restaurant] og havde hentet mad. Han forklarede, at han var ved at bakke ind på en parkering, men da han var ca. 50 cm. fra at være helt inde i parkeringsbåsen ramte klager hans fordæk. Der var dog ikke sket nogen skade.

Modpartens selskab havde på den baggrund afvist kravet.

Alka Forsikring meddelte i den forbindelse, at ifølge praksis var det den, der ville rejse et krav der havde bevisbyrden for kravet og at det således var klager der måtte bevise at modparten havde begået en fejl eller forsømmelse, som var årsagen til skaden på hans bil.

Da hverken selskabet eller klager kunne løfte denne bevisbyrde kunne kravet ikke gennemføres mod modparten. Alka Forsikring nævnte igen den for klagers forsikring på skadetidspunktet gældende selvrisko på 4.000 kr.

Klager kontaktede den 12. maj 2022 Alka Forsikring telefonisk og oplyste, at der var videoovervågning på [restauranten] og selskabets medarbejder oplyste, at klager skulle politianmelde uheldet og kontakte [restauranten] for at få udleveret videoovervågningen og hvis der var noget selskabet kunne gå videre med ville sagen blive genåbnet.

Klager meddelte ved mail af 15. maj 2022, at ifølge de grundlæggende færdselsregler var det altid den bakkende part der havde ansvaret for et uheld og hvis Alka Forsikrings afgørelse stod ved magt ville han kontakte Ankenævnet for Forsikring. Klager refererede til Færdselslovens § 18 og vedlagde yderligere fotos.

Alka Forsikring besvarede klagers mail den 18. maj 2022 og forklarede, at problemet ikke var ansvarsfordelingen i en situation, hvor modparten bakkede, men det forhold at modparten havde en anden forklaring om årsagen til uheldet.

Klager svarede ved mail af samme dato og fastholdt sit krav og sine anbringender og oplyste, at [restauranten] havde oplyst, at de gemte deres optagelser i 6 måneder.

Medarbejderen besvarede klagers mail ved mail af 25. maj 2022, men fastholdt at Alka Forsikring - imod modpartens udsagn - ikke kunne løfte hverken bevisbyrden for at modparten havde bakket eller i øvrigt føre bevis for modpartens eventuelle skyld.

Klager meddelte ved mail af 25. maj 2022, at han ville klage over selskabets afgørelse.

Alka Forsikrings medarbejder afviste ved mail af 30. maj 2022, at selskabet skulle være interesseret i at favorisere klagers modpart og meddelte kontaktoplysningerne på selskabets klageansvarlige afdeling.

Klager besvarede denne mail ved sin mail af 1. juni 2022

Alka Forsikrings klageansvarlige afdeling havde allerede den 27. maj 2022 modtaget klage over den trufne afgørelse og besvaret klagers henvendelse ved brev af 31. maj 2022, hvor den klageansvarlige fastholdt selskabets afgørelse.

En ny klageansvarlig gennemgik herefter klagers sag og meddelte, at den trufne afgørelse var korrekt, men at den klageansvarlige havde kontaktet modpartens selskab igen og udfordret afvisningen samt at selskabet ville vende tilbage til sagen, når man havde fået svar fra modparten.

Klager meddelte ved mail af 6. juni 2022, at han havde 'smidt den videre' til Ankenævnet for Forsikring.

Efterfølgende var der yderligere korrespondance mellem klager og selskabet, herunder både om klagers anciennitet på forsikringen og om at sætte selvriskoen i bero på Ankenævnets afgørelse og selskabets bekræftende svar på det sidste.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring for sin [bil], årgang ... med ikrafttræden den 20. maj 2021 i Alka Forsikring. Der er tale om en bonusreguleret forsikring med forsikringsbetingelserne PE-07 og en valgt selvrisiko på 4.000 kr.

Forsikringen blev indledningsvis placeret på præmietrin 3, men ved police af 23. juni 2021 ændret til præmietrin 7 og den 1. maj 2022 til præmietrin 8 (Elite).

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1.1., at hvis forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1.2. fremgår det, at hvis Alka i skadetilfælde har udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg.

Af afsnit 21.2.2. fremgår det, at i de tilfælde, hvor skaden er forvoldt af en kendt og ansvarlig skadevolder, betales ikke selvrisiko.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at opkrævningen af forsikringens selvrisiko (omkostningen til udbedring af klagers skade) er sat i bero på Ankenævnets for Forsikrings kendelse.

Ifølge almindelige regler påhviler det den der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet.

Det er alene klager der har rejst et krav i nærværende sag og modparten har intet krav.

Som det ses af de fremsendte fotos, er der hovedsageligt tale om afskrabning af den sorte maling på ... tallet på klagers nummerplade.

Skaden skete som det fremgår af begge parter forklaring på [restaurantens] parkeringsplads i [by].

Det fremgår, at selskabet kontaktede modparten kontaktet telefonisk den 23. marts 2022. Modparten oplyste, at der ikke var skade på nogen af bilerne samt at det var klager, der havde påkørt modpartens højre fordæk.

Modparten forklarede, at han var inde i parkeringsbåsen og allerede havde rettet bilen op og var næsten på plads. Han manglede kun ca. 50 cm. før parkeringen var tilendebragt. Der var tale om ligeud rettede parkeringsbåse.

Modparten afviste den 23. marts 2022 på den baggrund regreskravet.

Skaden er ifølge modparten således ikke sket, fordi modparten bakkede ind i klager.

Færdselslovens grundregel i § 3 pålægger alle trafikanter at optræde hensynsfuldt og udvide agtpågivenhed, så der ikke opstår fare eller forvoldes skade eller ulempe for andre. Hvis modpartens forklaring lægges til grund, er det efter selskabets opfattelse tvivlsomt om skaden vil kunne henføres til Færdselslovens § 18.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at der ikke var vidner til hændelsen.

Modparten fik ingen skade ved hændelsen og har som nævnt intet krav og det er alene klager som har rejst krav, hvilket medfører at klager må løfte bevisbyrden for rigtigheden af dette krav.

Klagers skade er betalt af kaskoforsikringen i Alka Forsikring. Selskabet foretog såkaldt straks afregning af reparatøren den 14. februar og den 24. februar 2022.

Udbedringen af skaden beløb sig til 3.225,24 kr. og beløbet er betalt til autoværkstedet af Alka Forsikring. Da beløbet er mindre end klagers selvrisko er det denne omkostning selskabet har opkrævet hos klager.

I forbindelse med udbedring af en skade over kaskoforsikringen betaler forsikringstager den første del af skaden med sin selvrisko, medmindre der er en kendt ansvarlig skadevolder.

Hverken klager eller selskabet kan løfte bevisbyrden for, at modparten er ansvarlig og der er derfor umiddelbart ingen ansvarlig skadevolder at rette kravet imod.

Alka Forsikring rettede på baggrund af klagers anmeldelse allerede den 27. januar 2022 krav mod modparten.

For så vidt angår indhentning af videoovervågning fra [restauranten] parkeringsplads fandt selskabet på baggrund af anmeldelsen det ikke umiddelbart et nødvendigt tiltag.

På baggrund af klagers henvendelse af 12. maj 2022 rettede selskabet imidlertid henvendelse til [restaurant] i [by], hvor selskabet fik oplyst, at [restauranten] kun opbevarede videoovervågning i maksimalt 30 dage. En eventuel videoovervågning var således slettet længe inden der opstod en tvist i sagen eller blot mistanke om at der kunne opstå en tvist.

Alka Forsikring må fastholde den trufne afgørelse, da det ikke er muligt at løfte bevisbyrden for, at modparten er ansvarlig og der derfor ikke kan findes en ansvarlig skadevolder at rette kravet mod.

Klager er således pligtig i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1.2. at betale den for politen gældende selvrisko - dog i den aktuelle sag alene det beløb selskabet har betalt til reparatøren."

Klageren har i meddelelse af 17/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Så sort på hvidt erkender Alka at have modtaget mit ønske om at tjekke videoovervågningen per telefon, men 'For så vidt angår indhentning af videoovervågning fra [restaurantens] parkeringsplads fandt selskabet på baggrund af anmeldelsen det ikke umiddelbart et nødvendigt tiltag' og stadig forventer at jeg betaler for de ikke gør deres del.

Så den mail d. 4/2 efter mit ring kunne de sagtens have sagt de ikke ønske at følge op på det, som de har skrevet over. For så havde jeg ikke ventet til maj med at klage over deres afgørelse. I stedet vælger de at køre det så langt ud, at alt overvågning er overskrevet/slettet inden de kontakter mig igen.

Derudover har de igen ikke styr på mit anciennitetstrin, da jeg har været 7 indtil jeg klagede og [tidligere forsikringsselskab2] forklaret dem at jeg alle dage skulle have været trin 8 (elite). Alka valgte dog kun at sætte mig til trin 8 efter det, men har stadig ikke betalt den difference jeg har lagt ud, for at de ikke har gjort deres del i indhentning af mine oplysninger.

Jeg har uploadet min police efter første klage, hvor de stadig ikke havde styr på min anciennitet."

Selskabet har i brev af 3/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi fastslå, at selskaberne som udgangspunkt ikke undersøger om der har været videoovervågning på et uheldssted for alle anmeldte skader.

Når skaden desuden er bagatelagtig og der ikke er oplysninger der indikerer uenighed eller, at der på nogen måde vil kunne opstå tvivl om ansvaret, forekommer en undersøgelse af, om der foreligger videoovervågning og i bekræftende fald at indhente en sådan, overflødig.

Alka Forsikring anerkendte allerede den 25. januar 2022, at skaden var dækket på forsikringen med den bemærkning, at ansvaret for skaden ikke var fastlagt og rejste kravet overfor modpartens selskab uvidende om det forhold, at modparten havde en anden forklaring på, hvorledes skaden var sket, nemlig at det var klager, der på grund af manglende afstandsholden påkørte modparten.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at der ikke af klagers mail af 4. februar 2022 fremgår noget om mulig videoovervågning på skadestedet, ligesom det ikke fremgår af nogen af de telefonlogs der foreligger på sagen, at dette skulle være oplyst (eller for den sags skyld nødvendigt).

Det var heller ikke muligt for selskabet at afgøre sagen på dette tidspunkt, da der endnu ikke var modtaget svar fra modpartens selskab og Alka Forsikring i realiteten blot afventede en anerkendelse af ansvaret på baggrund af klagers oplysninger om uheldet.

Det havde således heller ikke været relevant for klager at indbringe sagen for hverken den klageansvarlige eller Ankenævnet for Forsikring på dette tidspunkt, da sagen fortsat ikke var afgjort.

Alka Forsikring modtog som nævnt først modpartens afvisning af ansvaret ultimo marts (automatisk EDI) og meddelte klager dette ved brev af 11. maj 2022.

Modparten afviste med følgende begrundelse: 'Vores part var på stedet, har hentet mad [på restaurant] og er bakket ind på parkering. Ca. 0,5 meter inden vores part er helt inde i båsen rammer jeres part vores parts dæk. Der er ingen skade, men det er jeres part som påkører vores. Jeres part holder ikke afstand. Vi afviser jeres krav'.

Den følgende dag - 12. maj 2022 - oplyste klager, at der var videoovervågning på stedet, hvilket viste sig af være for sent, idet båndene kun blev opbevaret i 30 dage og båndene således reelt var slettet lang tid forud for modpartens afvisning af kravet.

For god ordens skyld skal det oplyses, at selskabet for at forsøge at imødekomme klager efterfølgende har henvendt sig til modpartens selskab igen med anmodning om anerkendelse, men i skrivende stund ikke modtaget en ændret stillingtagen til det rejste krav.

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger derfor i det hele fastholde den stillingtagen og de anbringender, som fremgår af vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 20. juni 2022.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98318

Afslutningsvis skal vi bemærke, at nærværende sag alene drejer sig om ansvarsfordelingen efter hændelsen ved [restauranten] i [by].

Klager har ikke indbragt spørgsmålet om anciennitet for Ankenævnet for Forsikring, men det fremgår af en telefonlog af 7. juni 2022, at klager bad skadeafdelingen om at sørge for, at han blev kontaktet af en navngiven kunderådgiver vedrørende ancienniteten.

Såfremt klager også ønsker at inddrage spørgsmålet om anciennitet i sagen bedes dette oplyst, så problemstillingen kan undersøges med salgsafdelingen."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 28/8 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Dertil vil jeg også gerne vide hvordan Alka kan se så lagt tilbage, da jeg ikke kan se mere end 6 måneder på opkald listen/sms på min firmatelefon.
Så jeg skal have hørt IT om det er pga. GDPR, for så undre det mig, at de kan få lov til at se tilbage til januar."

Hertil har selskabet i meddelelse af 29/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal selskabet oplyste, at den fremlagte telefon log intet har med klagers telefon at gøre eller hvilken telefon klager har ringet fra.

Loggen er alene den pågældende medarbejders registrering af de modtagne telefonopkald på skadesagen og dermed en beskrivelse af, hvad der er aftalt og/eller hvad der skal ske i sagen.

At undertegnede har anført, at selskabet på baggrund af anmeldelsen ikke umiddelbart fandt det nødvendigt at indhente videoovervågning er ikke et udtryk for, at klager har bedt om dette, men alene en konstatering af, at det ikke er noget selskabet automatisk, gør i alle anmeldte skader og slet ikke i bagatelagtige skader som den foreliggende.

Det er desuden de færreste skadesteder, hvor der foreligger videoovervågning og selskabet er i sagens natur ikke på forhånd bekendt med om der foreligger videoovervågning.

Alka Forsikring har ingen oplysninger - hverken telefoniske eller skriftlige - om at klager skulle have ønsket, at der blev indhentet videoovervågning før klagers henvendelse til selskabet den 12. maj 2022, hvor overvågningen for længst var slettet.

For så vidt angår klagers gentagne påstande om, at selskabet har valgt at favorisere modparten på grund af problemer omkring klagers anciennitet, skal vi bemærke, at korrespondance og henvendelser for så vidt angår policespørgsmål er registreret et andet sted end de skader og den tilhørende korrespondance der anmeldes på politen, og undertegnede tvivler på at skademedarbejderen har været bekendt med de af klager anførte problemer med hans anciennitet.

Referencen til mail af 4. februar 2022 er som anført af klager ikke korrekt – mailen er retteligen dateret den 25. januar 2002, men først nævnt i loggen under datoen den 4. februar 2022. Det fremgår dog heller ikke, at selskabet skulle have sendt en mail til klager den 4. februar 2022. Selskabets bekræftelse på modtagelsen af anmeldelsen er sendt den 25. januar 2022.

For så vidt angår spørgsmålet om klagers anciennitet og ristorno har klager sagt alle sine forsikringer op med forkortet varsel.

...

Bilforsikringen, som blev tegnet den 20. maj 2021, blev opsagt 2. juni 2022 med ophør den 1. juli 2022 og klager fik ristorno for perioden 1. juli 2022 til 30. juni 2023 med kr. 7.435,56 kr.

For så vidt angår spørgsmålet om klagers anciennitet (indplacering) fremgår det af noterne på systemet, at klager blev krediteret for 1 skadefrit år (i [tidligere forsikringsselskab3]) trods det der manglede 1,5 måned. Klager blev på den baggrund indplaceret på bonustrin 3.

Ifølge selskabets forretningsgang indhentes oplysninger om skadefri år fra forsikringssøgendes foregående selskab.

På klagers henvendelse, om at bonusindplaceringen ikke var korrekt, kontaktede Alka Forsikring dog det selskab klager havde haft forsikring i før [forsikringsselskab3], hvor klager angiveligt havde været forsikret i tre år forud for forsikringen i [forsikringsselskab3].

[Forsikringsselskab2] besvarede Alka Forsikrings bonusforespørgsel og oplyste, at seneste dato for en belastende skade var 10. februar 2020, hvorfor klagers forsikring blev indplaceret på bonustrin 7 og policen blev rettet med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet.

På klagers fornyede henvendelse til selskabet om, at han var elitebilist, blev policen (angiveligt den 26. april 2022) igen tilrettet med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og den overskydende præmie blev ristornet klager.

Klager har således, i det år han har været forsikret i Alka Forsikring, betalt præmie svarende til elitebilist (bonustrin 8)."

Heroverfor har klageren i brev af 17/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vedhæftet er billeder af loggen fra min firmamobil (hvid) og privatmobil (sort), da It har åbnet for at jeg kan se mere end 6 måneder bagud.

Der er også billede fra [forsikringsselskab4], på at skaden i 2020 ikke var belastende for mig, samt jeg prøver at uploade mail svar fra dem.

Der er også billede af betalinger ved [forsikringsselskab4] tilbage til 2013 og ikke 2018 som Alka påstår jeg kun har været forsikret ved dem.

Jeg fandt 2 af de tilbage betalinger som [selskabet] skrev, men kan stadig ikke finde den 3.

Forsikringerne er opsagt med den lovlige periode der nu er, løbende måned plus en. Ser intet forkert her, da jeg ikke gider være et sted som ikke stoler på en eller udviser mistillid og ikke følger op på ens forespørgsler.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98318

Som skrevet har jeg ringet til Alka inden modsvaret d. 4/2 og lagt besked til [selskabets medarbejder], om at der skulle tjekkes det overvågning, at beskeden så ikke er brugt eller videre givet, må [selskabet] forklare.

Dertil kan jeg se at jeg også har snakket med Alka 2 gange i slutningen af april, hvor jeg også har rykket for både svar i sagen og svar på min anciennitet.

Begge dage har Alka valgt ikke at vende retur, da de som tidligere beskrevet har udvist mistillid til mig.

Alle dage ved Alka har jeg være trin 7, da de blev ved med at påstå der var en skade i 2020 som belastet mig.

Så jeg har ikke betalt hvad der blev underskrevet i sin tid i 2021-2022, da jeg ikke kan se differencen er tilbage betalt."

Selskabet har herefter i brev af 7/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger giver ikke anledning til yderligere kommentarer fra selskabet, blot må vi med henvisning til klagers bemærkning om bonusindplaceringen fastholde, at klagers indplacering på trin 7 den 26. april 2022 blev ændret med tilbagevirkende kraft og klager blev ristoreret forskellen på trin 7 og trin 8 for perioden, således at klager reelt havde været indplaceret på trin 8 i den periode, han var forsikret i Alka Forsikring.

Vi vedlægger print af kontobilledet.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at det at vi har refereret til, at klager var forsikret i [forsikringsselskab2] i tre år forud for det ene år i [forsikringsselskab3] alene var møntet på, at selskabet 'ser' tre år tilbage, når der indhentes bonusoplysninger og da klager kun havde været forsikret i [forsikringsselskab3] i et år, gik selskabet 'videre' til [forsikringsselskab2] for at få de tre års oplysninger.

Alka Forsikring må således i det hele fastholde den meddelte stillingtagen både for så vidt angår ansvarsfordeling og for så vidt angår forholdene omkring klagers bonusindplacering."

Klageren har i brev af 6/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis den 3. udbetaling er for den sidste forsikring, så mangler I stadig difference på at min bilforsikring.

Da I har sat den til trin 7 med en pris på 6.9xx, kontra den pris jeg fik på 6.6xx, så at I har sat mig til trin 8, til trods for alle jeg snakkede med ved Alka, sagde jeg stod som trin 7.

Så har jeg stadig betalt for trin 7 hele perioden, så undrer mig stadig over for differencen er. Da prisen den blev trukket, ikke matchet det jeg skrev fik tilbudt inden bilen blev købt.

Jeg har kun de 3 vedhæftet tilbage betalinger fra Alka, kontra de 3 indbetalinger som blev lavet i år.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98318

Jeg har ikke yderligere til skadesdelen."

Heroverfor har selskabet i brev af 23/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er i sagens natur ikke muligt for Alka Forsikring at undersøge validiteten de af klager anførte kontoposteringer.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at yderligere korrespondance ikke vil tilføje sagen oplysninger af en art der vil kunne begrunde en ændret stillingtagen til sagen og vi finder at sagen bør kunne forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Hertil har klageren i meddelelse af 7/2 2023 bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere."

Sekretariatet bad den 28/2 2023 selskabet om bl.a., at udarbejde en regnskabsmæssig oversigt over hvilke beløb som klageren havde indbetalt i præmie på forsikringen, og hvilke beløb selskabet havde tilbagebetalt til klageren som følge af ændringerne i bonustrin. Selskabet blev også bedt om at angive, hvad forsikringen ville have kostet, hvis forsikringen fra start var udstedt på bonustrin 8, og at indsende dokumentation for, at selskabet havde tilbagebetalt differencen mellem den betalte præmie på trin 3 og trin 7, og trin 7 og 8. Selskabet har i brev af 23/3 2023 bl.a. anført:

"For så vidt angår spørgsmålet om police bemærkes det, at den første police der blev tilsendt klager var policen af 22. juni 2021 (trin 3). Policen blev allerede rettet ved fremsendelse af ny police 23. juni 2021 (trin 7) og endelig ved police fremsendt den 26. april 2022 rettet til bonustrin 8 med, som det fremgår af policen – tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet den 20. maj 2021.

Alle policer er uploadet på portalen (dog har policen af 26. april 2022 ved en fejl fået 'forkert overskrift'.

Policen fra 22. juni 2021 (som er første police) er alene benævnt 'police'.

Policen fra 23. juni 2021 er korrekt benævnt 'police af 23. juni 2021'

Policen fra 26. april 2022 er fejlagtigt benævnt 'police af 20. maj 2022'

Den police Ankenævnet for Forsikring ønsker fremsendt er således allerede uploadet blot fejlagtigt benævnt 'Police af 20. maj 2022' i stedet for 'Police af 26. april 2022'.

Jeg beklager de mulige misforståelser dette kan have forvoldt.

Ankenævnet for Forsikring

11.

98318

Rettelsen af bonus fra trin 3 til trin 7 skete dagen efter klager fik tilsendt første police og girokort og klager har således aldrig indbetalt præmie for trin 3, men alene for trin 7.

Som undertegnede har oplyst i korrespondancen, blev det meddelt mig, at klager i maj 2022 blev ristoreret forskellen mellem trin 7 og trin 8 med tilbagevirkende kraft til forsikringens tegning.

For så vidt angår den regnskabsmæssige oversigt, angivelse af hvad forsikringen ville have kostet gennem tiden på bonustrin 8 samt dokumentation for ristorno har jeg bedt selskabets Back Office om at foretage beregninger mm."

Selskabet har videre i brev af 27/3 2023 bl.a. anført:

"I fortsættelse af selskabets af 23. marts 2023 kan jeg oplyse, at jeg har fået vedhæftede opstilling fra selskabets økonomiafdeling.

I tillæg til opstillingen kan jeg oplyse, at forskellen i indbetalingen af 2. august 2021 på 280,90 kr. er klagers betaling af indboforsikringen for perioden 1. juli 2021 til 31. august 2021.

Den af klager indbetalte præmie på bilforsikringen den 2. august 2021 udgjorde således 6.643,58 kr. (trin 7).

Som det fremgår nederst i opgørelsen, ville den årlige præmie for klagers bilforsikring på trin 8 have været 6.570,96 kr.

Præmie fra tegningstidspunktet den 20. maj 2021 til 30. april 2022 ville have været 6.264,16 kr. (trin 8).

Klager har fået ristoreret 379,42 kr. den 16. maj 2022 og har således betalt for en bilforsikring på trin 8 fra tegningsdatoen til ophør."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringspolice af 22/6 2021 fremgår bl.a.:

"Polisen er gældende fra: 20. maj 2021

...

Præmietrin: 3

...

Selvrisko pr. skade
4.000 kr.

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2021 indeks)	Kr. 11.371,00	Helårlig	1. maj
Pluskortet rabat	Kr. 1.137,54		
Pris inkl. rabat	Kr. 10.233,46		"

Ankenævnet for Forsikring

12.

98318

Af police – personbilsforsikring af 23/6 2021 fremgår bl.a.:

"Præmietrin: 7

...

Betaling	Beløb	Termin	Hovedforfald
Pris (2021 indeks)	Kr. 7.746,00	Helårlig	1. maj
Pluskortet rabat	Kr. 774,48		
Pris inkl. rabat	Kr. 6.971,52		

"

Af selskabets telefonlog fremgår bl.a.:

"02.06.2022. 09:59 ...

...

Han oplyser at han havde givet os informationen om overvågningskamera få dage efter uheldet, men at vi ikke vil lytte til ham, fordi han mener vi har et horn i siden på ham....

...

Sendt EDI retur til ... og skrevet 'i bekræfter selv at jeres part bakker, vores kunde holder stille og dytter og kan ikke undgå at blive ramt, af jeres part som bakker. Det gør ingen forskel hvor langt han er bakket inden sammenstødet, men da han bakker da sammenstødet sker er det jo i henhold til FL, den bakkende part som har skylden.'

...

12.05.2022. 12:59 ...

hr ft ringer

han nævner der er noget overvågning på [restauranten]. Jeg opl at han skal pol anm det, og tage kontakt til [restauranten] for at få udleveret evt videoovervågning - afv evt at ft ringer retur, så genåbner vi sag hvis der er noget vi kan gå videre med."

Af skadesanmeldelse af 24/1 2022 fremgår bl.a.:

"Da jeg var ca. inde kl. 18.13 for at hente [mad] i [by], kører jeg bagved en som ikke har noget lys bagpå bilen. Da vi kører ud ..., stopper bilisten foran mig pludselig uden baglys eller bremselys for at indikere at han stopper, pludselig bakker bilisten foran uden at orientere sig eller blinke for at indikere at han skal noget, der var altså som tidligere beskrevet intet lys bag på bilen heller ikke baklys. Jeg når kun lige at dytte hvor jeg så får en finger fra medpassageren foran mig og så bækker de ind i min bil. De rammer med højre fordæk ind på venstre side af min bil, hvad jeg kan se er min nummerplade blevet bukket, der mangler maling ved et eller flere tal i min nummerplade og en hætte er faldet af ved nummerpladen, om der er andre skader ved min bil vides ikke, men jeg mener en undersøgelse af min bil vil være påkrævet for at se om der er sket skader i forhold til følere, sener skader eller ophæng. Kontakt mig venligst i morgen."

Af brev fra selskabet til klageren af 25/1 2022 fremgår bl.a.:

"Ansaret for uheldet er ikke endeligt fastlagt. Vi kontakter modpartens forsikringsselskab og vender tilbage, hvis der opstår tvivl om ansvarsspørgsmålet."

Ankenævnet for Forsikring

13.

98318

I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 4.000,00 kr. Selvrisikoen bliver opkrævet separat.

Din bilforsikring vil som følge af din skade, forblive i yderligere 1 år på samme præmietrin, hvor forsikringen stod på uheldsdagen. Samtidig vil din selvrisiko blive øget med 4.000,00 kr. i et år, gældende fra og med den første dag efter sidste anmeldte skade."

Af taksatorrapport af 14/2 2022 fremgår bl.a.:

"TYPE: KOLLISSION ZONE: FRONT
...
TOTAL 1999,45 KR.
...
NUMMERPLADE AF-/PÅMONTERING
...
LAKERING
*NUMMERPLADE HOLDER
*NUMMERPLADE HOLDER."

Af taksatorrapport af 24/2 2022 fremgår bl.a.:

"TOTAL 3225,24 KR.
TIDLIGERE RAPPORT 1999,45 KR.

DIFFERENCE..... 1225,79 KR."

Af e-mail fra klageren til selskabet af 22/4 2022 fremgår bl.a.:

"[Forsikringsselskab2] som har over taget alt [forsikringsselskab4], har igen givet mig medhold i at jeg ikke har haft en bonus belastet skade som jeg har været skyld i. Så igen, hvorfor har jeg ikke været elitebilist fra dag 1 af ved jer?

Han oplyste at jeg havde min bevisbyrde i orden, med både billeder før og efter, samt dokumentation på køb af andet dæk flere timer efter vejhjælpen, på at vejhjælpen havde skadet min bil ved hjælp til et fladt dæk. Du kan kontakte ... ved [forsikringsselskab2], som sidder i deres skadecenter."

Af udateret e-mail fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er nu af [forsikringsselskab2] blevet oplyst, at der rent faktisk er tale om en skade, som vi i Alka betragter som værende belastende. Som jeg har forstået det, burde den dog være registreret som det modsatte, og havde dette været tilfældet, var vi ikke endt med en uoverensstemmelse, og da jeg i øvrigt tror, at vi ville have behandlet skaden på samme måde i Alka, har jeg ekstraordinært, og med det fremtidige samarbejde in mente, valgt per kulance at ændre din police med tilbagevirkende kraft.

Du vil en af dagene modtage en ny police."

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

98318

Ankenævnet for Forsikring

15.

98318

Af police – personbilforsikring af 26/4 2022 fremgår bl.a.:

"Policen er gældende fra: 20. maj 2021

...

Præmietrin: 8 – elite

...

Pris (2022 indeks) Kr. 7.435,56

Helårlig.

1. maj."

Af selskabets afgørelse af 11/5 2022 fremgår bl.a.:

"Vi vender nu tilbage vedrørende skaden, og kan oplyse, at vi har forsøgt at gennemføre dit erstatningskrav overfor modpartens forsikringsselskab.

Desværre skal vi meddele, at modpartens forsikringsselskab ikke kan anerkende erstatningspligten.

Modparten har til sit forsikringsselskab oplyst, at han har været på stedet, har hentet mad i [restauranten] og er bakket ind på parkering. ca. 0,5 m. inden han er helt inde i båsen rammer du hans dæk. Der er ingen skade.

Ifølge praksis på området er det den der har et krav, som skal bevise sin påstand. Det betyder, at det er dig der skal bevise, at modparten har begået en fejl eller forsømmelse, som er årsagen til skaden på din bil.

Da vi ikke kan bevise påstanden, kan erstatningskravet ikke gennemføres.

Skaden medfører, at du har selvrisiko på 4.000kr."

Af e-mail fra selskabet til klageren af 25/5 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har lige dobbelttjekket med [restauranten], og de gemmer optagelser i MAX 30 dage."

Af uddrag fra selskabets sagssystem vedrørende klagerens forsikrings policehistorik fremgår bl.a.:

20.05.2021	30.04.2022	Ændret	1	0	6570,96
01.05.2022		Fornyelse	2	0	7435,56
20.05.2021		Ændret	1	0	6971,52
" 20.05.2021		Ny oprettet	1	0	10233,46 "

Af selskabets uddrag fra sagssystemet fremgår bl.a.:

"16.05.2022 ... - 379,42

...

Retur af indbetalt præmie

Ankenævnet for Forsikring

16.

98318

Til udbetaling: 379,42 kr."

Af klagerens uddrag af foretagne posteringer fremgår bl.a.:

"14. juli 2022 Alka Forsikring	1.314,13
...	
08. juni 2022 Alka Forsikring	6.196,30
...	
17. maj 2022 Alka Forsikring	379,42."

Af selskabets oversigt over indbetalinger og tilbagebetalinger fremgår bl.a.:

"

Dato	Aktivitet
02.08.2021	Indbetaling fra forsikringstager på 6.934,38 kr. Heraf dækker 6.643,58 bilforsikringen for perioden 20.05.2021 til 30.04.2022 (policen er på præmietrin 7)
02.05.2022	Indbetaling fra forsikringstager på 7.482,06 kr. Hele beløbet dækker bilforsikringen for perioden 01.05.2022 til 30.04.2023 (policen er på præmietrin 8)
16.05.2022	Alka refunderer 379,42 kr. til forsikringstagers nem-konto Beløbet er overskydende for perioden 20.05.2021 til 30.04.2022, da vi med tilbagevirkende kraft har ændret policen fra præmietrin 7 til 8.
07.06.2022	Alka refunderer 6.196,30 kr. til forsikringstagers nemkonto Beløbet er overskydende for perioden 01.07.2022 til 30.04.2023, da policen er overgået til andet selskab pr. 01.07.2022.

Hvis forsikringen fra starten var indplaceret i præmietrin 8, ville prisen have været 6.570,96 kr. årligt.

Forsikringstageren er aldrig blevet opkrævet præmie for indplaceringen på præmietrin 3, da dette blev ændret til præmietrin 7, inden opkrævningen blev dannet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kaskoforsikring

...

6.3 Kaskoforsikringen dækker

6.3.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4.

...

20. Pris og selvrisko – efter en skade eller et skadefrit år

20.1 Skadeforløbet påvirker præmietrin og selvrisko.

20.1.1 Der er 8 præmietrin. Trin 8 giver den billigste pris - og trin 1 giver den dyreste.

20.1.2 For hvert skadefri år flytter vi forsikringen et præmietrin op, indtil du når præmietrin 8. Dette sker pr. hovedforfald.

20.1.3 Efter en skade som vi forventer vil medføre en udgift/har medført en udgift for os, bliver forsikringen stående på det samme præmietrin som på uheldsdagen i yderligere 1 år (12 måneder). Forsikringen står således på samme præmietrin i 2 år i stedet for kun 1 år.

Derudover vil den selvrisiko, der står på policen blive forhøjet med 4.000 kr. i et år. Den forhøjede selvrisiko gælder fra og med den første dag efter sidste anmeldte skade.

Hvis forsikringen er placeret på præmietrin 8 på uheldstidspunktet, vil selvrisikoen ikke blive forhøjet med 4.000 kr. efter en skade.

20.1.4 Følgende skader medfører ikke, at forsikringen bliver stående på samme præmietrin i yderligere et år:

- Skaden er forvoldt, mens bilen var overladt til værksted, servicestation og lignende, eller var overdraget til en ny ejer, jf. punkt 3.2 og 3.4.
- Skaden er forvoldt af en kendt skadevolder, selvom erstatningsansvaret bortfalder efter erstatningsansvarslovens § 19 og § 24.

...

21. Selvrisiko

21.1 Sådan opkræver vi selvrisiko

21.1.1 Du betaler den første del af skaden, med den selvrisiko der gælder for forsikringen. Selvrisikoen fremgår af policen.

21.1.2 Hvis vi har lagt ud for selvrisikobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.

21.1.3 Hvis du ikke betaler selvrisikoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven.

21.2 Vi opkræver ikke selvrisiko af dig, hvis:

21.2.1 Skaden er forvoldt, mens bilen var overladt til værksted, servicestation og lignende eller overdraget til en ny ejer, jf. punkt 3.2. og 3.4. Selvrisikoen bliver her opkrævet eller modregnet af/til værksted, servicestation eller ny ejer, hvis denne er ansvarlig for uheldet.

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

Nævnet har fået forelagt fotos af overvågningskameraer i området, hvor færdselsuheldet skete, skaden på klagerens nummerplade og kort med klagerens markering af parternes placering på vejen på skadestidspunktet.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 24/1 2022 var involveret i et færdselsuheld, hvor han havde været en tur på [restaurant] og var på vej ud derfra. Der holdt en bil foran klageren. Klageren

Ankenævnet for Forsikring

18.

98318

holdt få sekunder for at se, hvad modparten ville og pludselig bakkede modparten. Klageren dyttede, men modparten stoppede ikke og ramte ham på fronten på nummerpladen.

Modparten forklarede, at han var ved at bakke ind i en parkeringsbås, men da han var ca. 50 cm. fra at være helt inde i parkeringsbåsen ramte klageren hans fordæk. Der skete ikke skade på modpartens bil.

Modpartens forsikringsselskab har afvist at anerkende ansvaret for færdselsuheldet. Selskabet behandlede herefter skaden på klagerens bil som en kaskoskade. Selskabet har opkrævet udbedringsomkostningen på 3.225,24 kr. hos klageren, idet klagerens selvrisiko er 4000 kr.

Klageren er utilfreds med selskabets ansvarsfordeling. Han har anført, at han allerede den 4/2 2022 telefonisk oplyste til selskabet, at der var overvågningskameraer på skadesstedet, som kunne bekræfte hans forklaring. Selskabet indhentede ikke overvågningsmaterialet. Da selskabet i maj 2022 oplyste, at det ville indhente materialet, var overvågningsmaterialet blevet slettet.

Selskabet har anført, at hverken klageren eller selskabet kan bevise, at modparten er ansvarlig for skaden, hvorfor der derfor ikke er en ansvarlig skadevolder at rette kravet imod. Selskabet har anført, at selskabet først modtog modpartens afvisning af ansvaret i slutningen af marts måned, hvilket blev meddelt klageren den 11/5 2022. Selskabet har ikke oplysninger om, at klageren tidligere end den 12/5 2022 gav oplysning om, at der var videoovervågning ved restauranten på skadesstedet. Selskabet rettede herefter henvendelse til restauranten, der desværre havde slettet optagelserne, da der var gået over 30 dage. Selskabet har anført, at eventuel videoovervågning, således var blevet slettet længe inden der opstod en tvist i sagen eller blot en mistanke om, at der kunne opstå en tvist. Selskabet indhenter eller undersøger ikke rutinemæssigt, om der er videoovervågning i forbindelse med færdselsuheld.

Ankenævnet for Forsikring

19.

98318

Nævnet finder allerede under henvisning til færdselsuheldets karakter og til skadens begrænsede omfang ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke på et tidligere tidspunkt end sket undersøgte, om der var tilgængeligt overvågningsmateriale til belysning af ansvarsspørgsmålet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at en retsafgørelse i den konkrete situation, hvor parterne har afgivet modstridende forklaringer – herunder om modpartens bakmanøvre og klagerens evt. kørsel frem mod modpartens køretøj – og ingen af forklaringerne er understøttet af vidner eller andet bevis, mest sandsynligt vil resultere i en lighedeling af ansvaret mellem parterne, hvorfor selskabet alene er berettiget til at opkræve 2000 kr. svarende til halv selvrisko.

Nævnet henviser til, at det er normal praksis kun at opkræve halv selvrisko i en situation, hvor der bør ske lighedeling af ansvaret. Nævnet henviser til sagerne 97571, 90130 og 87186.

Præmietrin

Klageren tegnede den 20/5 2021 bilforsikring, og blev placeret på præmietrin 3. Selskabet har oplyst, at den første police – på præmietrin 3 – blev fremsendt til klageren den 22/6 2021, og blev tilrettet til præmietrin 7 den 23/6 2021. Klageren har således aldrig indbetalt præmie for præmietrin 3, men kun trin 7. Selskabet har oplyst, at selskabet – på klagerens fornyede henvendelse om, at han var elitebilist – tilrettede policen den 26/4 2022 til bonustrin 8 med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Den overskydende præmie blev ristoreret klageren, og klageren har således i det år han var forsikret i det indklagede selskab, betalt præmie svarende til bonustrin 8.

Klageren har anført, at han ved indtegning blev placeret på det forkerte præmietrin, og at han skulle have været placeret på trin 8 hele tiden. Han betalte ca. 6.900,00 kr. årligt på præmietrin 7, og ca. 6.600,00 kr. på præmietrin 8. Han har anført, at selskabet ikke har tilbagebetalt differencen, og at "så har jeg betalt for trin 7 hele perioden, så undrer mig stadig over for differencen er".

Ankenævnet for Forsikring

20.

98318

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på baggrund af den dokumentation som selskabet har fremlagt, at selskabet har godtgjort, at det har opgjort og tilbagebetalt for meget indbetalt præmie korrekt. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale yderligere præmie til klageren.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at præmien i perioden 20/5 2021 til 30/4 2022 ville have været 6.264,16 kr. på præmietrin 8. Nævnet har også lagt vægt på, at det af selskabets oversigt over indbetalinger og tilbagebetalinger fremgår, at klageren indbetalte 6.643,58 kr. den 2/8 2021 på bilforsikringen (præmietrin 7) for perioden 20/5 2021 til 30/4 2022, og at selskabet den 16/5 2022 tilbagebetalte 379,42 kr.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at det alene har været berettiget til at anerkende, at klageren bærer halvdelen af ansvaret for færdselsuheldet og derfor kun er berettiget til at opkræve 2000 kr. svarende til halv selvrisiko hos klageren som følge af biluheldet den 24/1 2022.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Ankenævnet *for* Forsikring

21.

98318

Peter Thønnings