

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98495:

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 19/7 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"2 år efter kommer de med en opkrævning på et rudeskift fra 2020 som blev lavet i forbindelse med skade fra dådyr. Som jeg betalte de 6.000 kr. som var på min selvrisiko for skaden. Min glasrisiko var lavere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at de går med til at ikke tage et forrudeskift som en autoskade og forlanger 5.000 mere end de 6.000 jeg allerede har betalt. Jeg har skrevet jeg gerne vil betale den selvrisiko som min glasforsikring var på forrude skiftet. Eftersom at jeg har klaget til deres eget fællesnævn og at de stadig rykker mig for de 5.000 og med chance for at jeg kommer i inkasso. Og så kunne jeg godt tænke mig at jeg ikke fik flere rykker og ikke skal i inkasso før der kommer en afgørelse for sagen."

Selskabet har i brev af 29/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klagen drejer sig om selskabets opkrævning af halv selvrisiko for et frontrudeskift.

Alka Forsikring modtog den 8. december 2020 opringning fra [værksted 1] vedrørende skift af forrude på klagers bil og meddelte, at der ikke var forbehold på policen.

Alka Forsikring betalte den 12. december 2020 værkstedsregningen.

Ved en fejl blev det registret, at selvrisikoen var opkrævet, hvilket desværre ikke var tilfældet og en medarbejder opdagede dette ved en gennemgang af uafsluttede sager og opkrævede derfor den 3. juni 2022 i henhold til policen halv selvrisiko i forbindelse med forrudeskiftet.

Klager henvendte sig ved mail af 3. juni 2022 og bad om en forklaring på opkrævningen, som selskabet fremsendte ved brev af samme dato.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 3. april 2018 ansvars- og kaskoforsikring for sin [bil] med en valgt selvrisiko på 6.000 kr. med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE – 07.

Klager foretog den 6. januar 2020 en ændring på policen, hvor han tilføjede friskadedækning til policen.

Friskadedækningen medfører for visse skadearter, at der ikke opkræves selvrisiko, dog er det anført på policen, at ved udskiftning af forruden opkræves halv selvrisiko.

Det fremgår desuden af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 8, at ved skader som

- Brand, kortslutning, lynnedslag og eksplosion
 - Tyveri og røveri
 - Seriehærværk
 - Nedstyrtning af genstande og
 - Skader der medfører reparation af forruden
- betales ikke selvrisiko.

Det nævnes dog specifikt for skade på forruden, at såfremt forruden ikke kan repareres, men bliver udskiftet opkræves der halvdelen af den selvrisiko der gælder for forsikringen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 20 fremgår reglerne for pris og selvrisiko – både efter en skade og efter et skadefrit år.

Det er således i afsnit 20.1.3 nævnt at efter en skade som medfører en udgift for selskabet bliver forsikringen stående på samme præmietrin som på uheldsdagen i yderligere et år, samt at den selvrisiko der står på policen vil blive forhøjet med 4.000 kr. gældende i et år fra den første dag efter senest anmeldte skade.

Klager anmeldte den 22. november 2020, at han havde påkørt et rådyr. Skaden blev udbedret over forsikringen og klager blev opkrævet den for policen gældende selvrisiko på 6.000 kr.

Selskabet forklarede ved brev af 23. november 2020, at klagers forsikring ville forblive yderligere et år på samme præmietrin, som var gældende på uheldsdagen og at selvrisikoen samtidig ville blive forøget med 4.000 kr. gældende i et år fra og med den første dag efter den senest anmeldte skade.

Alka Forsikring fremsendte på den baggrund den 24. november 2020 ny police gældende pr. 23. november 2020, hvoraf det fremgik, at klagers selvrisiko på baggrund af skaden det følgende år udgjorde 10.000 kr.

Klager fik udskiftet bilens forrude den 8. december 2020. Det fremgår af taksatorrapporten at der var tale om skadedatoen 7. december 2020. Forrudeskiftet blev anmeldt af værkstedet og der foreligger ingen oplysninger om, at forrudeskiftet var en følge af påkørslen den 22. november 2020.

I taksatorrapporten udfærdiget i forbindelse med dette uheld er der ikke nævnt noget om skade på frontruden, men alene skade for så vidt angik forreste kofanger, grill og frontspoiler.

Af klagers anmeldelse af skaden den 22. november 2020 fremgår det heller ikke, at der også skulle være sket skade på frontruden ved påkørslen. Klager oplyste, at 'et lille rådyr' var løbet ud foran ham og at der var sket skade på frontgrillen, kofangeren og bilens skørte sæt.

Alka Forsikring opkrævede derfor med henvisning til policen og de gældende forsikringsbetingelser

halv selvrisiko - 5.000 kr. - i forbindelse med udskiftningen af frontruden.

Der medgår normalt lidt tid inden selvrisikoen opkræves efter selskabets betaling af udbedringen af en anmeldt skade. Den halve selvrisiko blev dog desværre først opkrævet den 3. juni 2022.

Sammenhængen mellem de anmeldte skader, selvrisiko, friskadedækning og opkrævning af halv selvrisiko blev som tidligere nævnt forklaret klager ved brev af 3. juni 2022.

Der er tale om et krav, som klager må antages at have været bekendt med i form af oplysningerne på policen og i forsikringsbetingelserne.

At bilen ikke længere er forsikret i selskabet eller om klager ikke længere er i besiddelse af bilen, ændrer ikke på, at Alka Forsikring er berettiget til at opkræve beløbet, idet det er en del af den aftale, der var indgået mellem klager som forsikringstager og selskabet som forsikringsgiver om forsikring af bilen.

Da Alka Forsikrings krav på betaling af den halve selvrisiko med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 29 og Forældelseslovens § 3 ikke er forældet må vi fastholde, at klager er forpligtet til at betale den på tidspunktet for skaden gældende halve selvrisiko i forbindelse med frontrude skiftet på klagers bil.

Vi må således fastholde, at klager er forpligtet til at betale halv selvrisiko i forbindelse med udskiftningen af frontruden den 8. december 2020."

Klageren har i meddelelse af 30/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg henviser til at man i taksator rapporten kan se, det ene står som en kollision skade og den anden som en glasskade, eftersom jeg bad mekaniker høre Alka om de kunne skifte forruden på glasforsikringen.

Ikke at det omhandler noget her. Men i policen står der også at den forhøjet selvrisiko ikke gælder efter den 23-11-2021, så den kan jo ikke være gældende når de først sender det i 2022."

Selskabet har i brev af 14/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers første bemærkning, hvor han anfører, at den første skade i den tilhørende taksatorrapport er benævnt kollisionsskade og skiftet af forruden er i den tilhørende taksatorrapport benævnt glasskade, indikerer efter selskabets opfattelse netop, at der var tale om to forskellige skader.

Det fremgår da også af taksatorrapporten for den første skade (kollisionsskaden), at skadedatoen var den 22. november 2020.

For skiftet af forruden er der i taksatorrapporten anført skadedatoen den 7. oktober 2020.

For så vidt angår klagers bemærkning om, at den forhøjede selvrisko kun var gældende til den 23. november 2021, skal selskabet bemærke, at det blev oplyst, at den forhøjede selvrisko var gældende i et år fra skadedagen.

Den forhøjede selvrisko var derfor gældende i perioden 23. november 2020 til 23. november 2021.

Det skal bemærkes, at den forhøjede selvrisko i sagens natur er gældende for skader der sker (og erstattes) i det pågældende tidsrum og da klager fik skiftet sin forrude med skadedatoen den 7. oktober 2020, er den forhøjede selvrisko gældende for denne skade."

Sekretariatet bad i meddelelse af 8/10 2022 selskabet om at fremlægge den skadesanmeldelse, som var relateret til udskiftningen af forruden og den skadesdato (7/12 2020), som fremgik af taksatorrapporten af 8/12 2020 eller redegøre nærmere for i hvilken forbindelse, udskiftningen af forruden var sket. Sekretariatet bad ved samme anledning klageren om at redegøre for, hvorfor frontruden blev udskiftet senere hen, og hvordan dette relaterede sig til skaden med påkørsel af rådyret. Klageren svarede i meddelelser af 8/10 2022 bl.a.:

"Ruden blev udskiftet senere da jeg havde spurgt om [værksted 2] kunne komme ud og skifte den men de kørte ikke ud. Og ville have bilen til [by], Da vi ikke kunne undvære bilen på det tidspunkt da ..., spurgte jeg da [værksted 1] skulle lave dådyr skaden om ruden kunne blive skiftet samtidig og om de ville spørge forsikringen af om de måtte gøre det på glasforsikringen og de skiftede den så.

...

Men ruden blev altså meldt samtidig som selve skaden. Så jeg ved ikke hvorfor datoen er senere hen. For jeg spurgte angående ruden samtidig med vi var nede med skaden."

I meddelelse af 9/10 200 svarede klageren bl.a.:

"Hov det mig der vrøvler her ..., jeg sidder og tænker i 2021 her. Så vi prøver lige igen. Grunden til ruden ikke blev skiftet hos [værksted 2] var stadig at de ville have bilen i en dag og ikke havde låne bil som vi kunne have med tilbage indtil bilen var færdig. Og derfor spurgte vi [værksted 1] da de lavede skaden. Da vi fik lånebil der mens det blev lavet."

Selskabet svarede i brev af 19/10 2022 bl.a.:

"Klager har ikke anmeldt skaden og selskabet er derfor ikke i besiddelse af en anmeldelse af skaden på forruden.

Alka Forsikring modtog taksatorrapporten den 8. december 2020 samt et opkald fra reparatøren om, hvorvidt der var forbehold.

Medarbejderen konstaterede, at policen var sat til afgang (pr. 1. januar 2021), men da policen fortsat var i kraft på skadetidspunktet, var der ikke forbehold for reparation. Alka Forsikring betalte for forrudeskiftet den 12. oktober 2020.

Det er helt normal praksis at behandle en almindelig kaskoskade uden modpart i henhold til taksatorrapporten.

Alka Forsikring er således kun i besiddelse af taksatorrapporten med den anførte skadedato 7. december 2020, som ligger to uger efter takseringen af påkørselsskaden den 22. november 2020.

Alka Forsikring finder det har formodningen imod sig, at forruden ikke ville være blevet takseret ved takseringen af påkørselsskaden, såfremt skaden var sket ved samme uheld.

Som det fremgår af klagers anmeldelse af påkørselsskaden, skete den 'da jeg kører tilbage var der et lille dådyr der havde ligget i græsset og løb ud foran bilen da jeg kørte forbi. Så frontgrillen og selve kofanger og skørt sæt på bilen er ødelagt'.

Klager beskriver således selv skaderne, som skade på bilens frontgrill, kofanger og skørter og nævner ikke noget om skade på bilens rude, hvilket selskabet heller ikke finder sandsynligt ved påkørsel af et 'lille dådyr'.

Som tidligere bemærket indeholder taksatorrapporten for takseringen af påkørselsskaden heller ikke oplysninger om skade på forruden.

De senest modtagne bemærkninger fra klager underbygger efter selskabets opfattelse, at skaden på forruden ikke skete ved samme uheld, da klager oplyser, at han havde forhørt sig hos [værksted 2] om skift af forrude, men da de ikke kunne undvære bilen, spurgte han [værksted], om de kunne skifte forruden samtidig med udbedringen af påkørselsskaden.

At forruden blev udskiftet på glasforsikringen (friskadedækningen) medfører ikke, at der ikke opkræves den i policen bestemte halve selvrisiko ved frontrudeskift, da det netop er en specifik regel i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 8.1.1.1.

Vi skal afslutningsvis bemærke, at det ikke er tidspunktet for, hvornår man får repareret en skade eller beder værkstedet om at få repareret en skade, der er afgørende for opkrævningen af selvrisiko.

Der opkræves selvrisiko for hver sket skade og såfremt de skader der udbedres er sket/opstået på forskellige tidspunkter eller ved forskellige hændelser, vil der i sagens natur blive opkrævet den for policen gældende selvrisiko for hver skade."

Klageren har i meddelelse af 23/10 2022 bl.a. anført:

"Jeg finder det forundrende at Alka fortæller, at de ikke kender sagen eller har den registeret i deres system til trods for at det er dem der har henvist mig til [værksted 2]. Det kan godt være at jeg ikke har taget imod tilbuddet deres tilbud om at benytte [værksted 2] men det beviser stadig at Alka er bevist om sagen vedr. min glasskade (stenslag). Som sagt tidligere benyttede vi ikke [værksted 2], da de ikke kunne komme ud og skifte ruden. Hvilket de reklamerer med de kan og på den bil vi har nu som er forsikret andet steds end Alka, kan [værksted 2] godt skifte ruden på adresse. Og det var samme rude som i den gamle bil med både varme og kalibrering. Jeg kan dog ikke se, at det er mit problem at de ikke har det registeret nogen steder i deres system.

Jeg vil som sagt gerne betale min selvrisiko på glasforsikringen (1.000-1.500 kr.) da jeg synes dette er fair, men jeg finder det på ingen måde retfærdig at jeg bliver opkrævet 5.000 kr. for en autoskade der ikke er sket. Samtidig kan det heller ikke ligge på min side at regningen blev sendt et år for sent, hvor den forhøjede risiko tydeligvis ikke burde være gældende."

Selskabet har i brev af 10/11 2022 bl.a. anført:

"Alka Forsikring har modtaget klagers bemærkninger og har noteret sig, at klager er enig i, at skaden på forruden ikke stammer fra påkørslen, men er et stenslag.

Selskabet betvivler ikke, at klager kan have rettet henvendelse til selskabet og spurgt, hvad han skulle gøre i forbindelse med et stenslag og at selskabet i den forbindelse henviste til [værksted 2].

En sådan henvendelse bliver dog ikke noteret som en skade før selskabet modtager taksatorrapporten eller regningen for reparation/udskiftning, da en forespørgsel ikke altid munder ud i en skadesudbedring og en forespørgsel ikke skal belaste forsikringen.

Det er som nævnt helt normal praksis at behandle en almindelig kaskoskade uden modpart i henhold til taksatorrapporten.

At stenslaget er 'en autoskade der ikke er sket' må selskabet afvise. Der er tale om en udgift på kaskoforsikringen, som efter policen er dækket og derfor er der tale om en kaskoskade.

At klagers police indeholder en glasskadedækning eller mere korrekt en friskadedækning, hvor reparation af skader på bilens glas som udgangspunkt dækkes uden opkrævning af selvrisiko, er ikke relevant i nærværende tilfælde, idet klager fik udskiftet forruden og det meget tydeligt fremgår af forsikringsbetingelserne for friskadedækningen, at ved forrudeskift opkræves halv selvrisiko, jfr. betingelsernes afsnit 8.1.1.1.

Alka Forsikring skal for god ordens skyld bemærke, at en forhøjet selvrisiko (som nævnt i selskabets brev til klager af 23. november 2020 og som det fremgår af den police selskabet fremsendte

Ankenævnet for Forsikring

7.

98495

til klager den 24. november 2020) gælder for det følgende hele år efter den skade, der har udløst forhøjelsen af selvrisikoen.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 20.1.3., hvoraf det fremgår, at 'den selvrisiko der står på policen vil blive forhøjet med 4.000 kr. gældende i et år fra den første dag efter senest anmeldte skade', medfører det således, at hvis der anmeldes en ny skade indenfor det år, vil den skade udløse en forhøjet selvrisiko.

Det er således ikke tidspunktet for opkrævningen, der er afgørende for den forhøjede selvrisiko, men den oprindelige anmeldelse af skaden.

Da Alka Forsikrings krav udspringer af forsikringsaftalen og således er underlagt Forsikringsaftalelovens regler om forældelse er selskabets opkrævning af den gældende halve selvrisiko ikke forældet, hvorfor selskabet i det hele må fastholde den stillingtagen til sagen som selskabet meddelte Ankenævnet for Forsikring ved brev af 29. august 2022."

Klageren har i meddelelse af 17/11 2022 bl.a. anført:

"Jeg finder det bemærkelsesværdigt at der i skrivet den 10/11 fra Alka nu står at jeg har ringet til dem vedr. en glasskade grundet et stenslag men i skrivet den 19/10 fra Alka står at jeg ikke har ringet til dem og at de først blev gjort opmærksom på sagen da de modtog taksatorrapporten samt en opringning fra reparatøren. Jeg kan jo ikke kontrollere om de registrerer sagen eller ej men jeg har som kunden gjort det jeg skulle, jeg har henvendt mig til Alka og snakket med dem om at jeg havde fået et stenslag. Hvorfor betale for en glasforsikring som dækker stenslag osv. hvis forsikringsselskabet ikke tillader at man bruger den.

Det virker som om at de bare vil have penge ud af mig, da de tydeligvis ikke helt selv har styr på tingene, men som sagt betaler jeg gerne min selvrisiko på 1.000 kr. men jeg går ikke med til at betale for en autoskade som ikke er sket. Jeg tror ikke at jeg kan kommentere mere på denne sag, andet end jeg kan jo ikke gøre for at de ikke har registeret sagen korrekt i deres systemer, da jeg ringede og oplyste dem om skaden."

Selskabet har i meddelelse af 22/11 2022 bl.a. anført:

"Alka Forsikring skal dog for god ordens skyld bemærke, at selskabet ikke i sit brev af 10. november 2022 skrev, at klager havde ringet til selskabet, men alene at selskabet ikke kan afvise at det er tilfældet. Selskabet har som bemærket ikke nogen registrering af dette. Der er således ikke diskrepans mellem selskabets brev af 19. oktober og 10. november 2022."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 22/11 2020 fremgår bl.a.:

"Alka Ok, hvornår skete det?

Kunde 22-11-2020

...

Alka Godt, nu vil jeg gerne vide, hvad der er sket med din bil

Ankenævnet for Forsikring

8.

98495

Alka Hvor på din bil er skaden sket?

Kunde VSF, FRONT, HSF

Alka Kan du prøve at beskrive hændelsesforløbet for mig?

Kunde min kæreste arbejder nede på ... og jeg var taget op og handle. Da jeg kører tilbage, var der et lille dådyr der havde ligget i græsset og løb ud foran bilen da jeg kørte forbi. så frontgrillen og selve kofanger og skørt sæt på bilen er ødelagt."

I selskabets brev af 23/11 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din skadeanmeldelse af uheldet den 22.11.2020.

Hvad sker der nu

I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 6.000 kr. Selvrisikoen bliver modregnet i udbetaling eller 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.

Når din sag er afsluttet, får du et afslutningsbrev med oplysning om skadeudgift og præmieregulering. Hvis det bedre kan betale sig for dig at betale skaden selv, har du mulighed for at vælge dette i forbindelse med afslutningen af sagen."

Af police af 5/4 2018 fremgår bl.a.:

"Dækning ...	Selvrisiko pr. skade
Ansvar	Kr. 6.000
...	
Kasko	Kr. 6.000
...	
Forsikringen dækker ikke	
Friskade inkl. værdiforringelse."	

Af police af 6/1 2020 fremgår bl.a.:

"Dækning ...	Selvrisiko pr. skade
Ansvar	Kr. 6.000
...	
Kasko	Kr. 6.000
...	
Friskade inkl. værdiforringelse Ingen selvrisiko **)	
...	
**) Dog opkræves der kr. 3.000 i selvrisiko ved udskiftning af forruden."	

Af police af 23/11 2020 fremgår bl.a.:

"Dækning ...	Selvrisiko pr. skade
--------------	----------------------

Ankenævnet for Forsikring

9.

98495

Ansvar Kr. 10.000

...

Kasko Kr. 10.000

...

Friskade inkl. værdiforringelse Ingen selvrisiko **)

...

**) Dog opkræves der kr. 5.000 i selvrisiko ved udskiftning af forruden."

Af taksatorrapport af 8/12 2020 fremgår bl.a.:

"Skadedato 07.12.2020

...

Type: glasskade zone: forrude

...

I alt inkl. moms..... 6078,15 kr.

...

Værksted: [Værksted 1]"

Af taksatorrapport af 25/11 2020 fremgår bl.a.:

"Type: kollision zone: front mekaniske dele

...

Total..... 13768,60 kr.

...

Værksted: [Værksted 1]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Friskade- og værdiforringelsesforsikring

8. Friskade- og værdiforringelsesforsikring - et tillæg til kaskoforsikringen

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

8.1 Friskade- og værdiforringelsesforsikringen udvider kaskodækningen med følgende:

8.1.1 Friskadedækning

8.1.1.1 Med en friskadedækning vil nedenstående skader ikke medføre opkrævning af selvrisiko.

De vil heller ikke have konsekvens for præmietrin eller en øget selvrisiko jf. punkt 20.1.3:

- Brand, kortslutning, lynnedslag, eksplosion.
- Tyveri, røveri.
- Seriehærværk.

Vi betragter en hærværksskade som seriehærværk, når der på samme tidspunkt og sted - inden for en radius af 100 m - også er forvoldt hærværk på mindst to andre biler end den forsikrede bil, og samtlige hærværk er anmeldt til politiet.

- Nedstyrtning af genstande på bilen.
- Skader der medfører reparation af forruden samt skader på bilens øvrige glas. Hvis bilens forrude skal udskiftes, opkræver vi halvdelen (50 %) af den selvrisiko, der gælder for forsikringen.

...

20. Pris og selvrisiko - efter en skade eller et skadefrit år

20.1 Skadeforløbet påvirker præmietrin og selvrisiko.

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:

...

- Skader der er dækket under friskadedækningen jf. punkt 8.1.1.

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."

Nævnet udtaler:

Klageren har kaskoforsikring med friskadedækning ved reparation af forrude. Klageren anmeldte den 22/11 2020 skade på sin bil efter at have ramt et rådyr. Skaden blev repareret på værksted 1 i henhold til taksatorrapport dateret den 25/11 2020. Selskabet forhøjede pr. 23/11 2020 selvrisikoen til 10.000 kr. gældende i et år fra skadedatoen som følge af reparationen. Selskabet

Ankenævnet for Forsikring

11.

98495

modtog den 8/12 2020 en taksatorrapport vedrørende rudeskift på klageres bil. Begge taksatorrapporter har samme skadenummer, og begge reparationer er udført af værksted 1. Selskabet betalte for rudeskiftet den 12/12 2020. Den 3/6 2022 sendte selskabet en opkrævning på halv selvrisiko (5.000 kr.) for rudeskiftet.

Klageren er utilfreds med opkrævningen på 5.000 kr. Han har anført, at "jeg vil som sagt gerne betale min selvrisiko på glasforsikringen (1.000-1.500 kr.) da jeg synes dette er fair men jeg finder det på ingen måde retfærdig at jeg bliver opkrævet 5.000 kr. for en autoskade der ikke er sket". Klageren "finder det forundrende at Alka fortæller, at de ikke kender sagen eller har den registeret i deres system til trods for at det er dem der har henvist mig til [værksted 2]. Det kan godt være at jeg ikke har taget imod tilbuddet deres tilbud om at benytte [værksted 2] men det beviser stadig at Alka er bevist om sagen vedr. min glasskade (stenslag). Som sagt tidligere benyttede vi ikke [værksted 2], da de ikke kunne komme ud og skifte ruden" og "jeg kan jo ikke kontrollere om de registrerer sagen eller ej men jeg har som kunden gjort det jeg skulle". Klageren har oplyst, at "grunden til ruden ikke blev skiftet hos [værksted 2] var stadig at de ville have bilen i en dag og ikke havde låne bil som vi kunne have med tilbage indtil bilen var færdig. Og derfor spurgte vi [værksted 1] da de lavede skaden ... ruden blev altså meldt samtidig som selve skaden. Så jeg ved ikke hvorfor datoen er senere hen. For jeg spurgte angående ruden samtidig med vi var nede med skaden".

Selskabet har anført, at opkrævningen af selvrisikoen er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at "klager har ikke anmeldt skaden og selskabet er derfor ikke i besiddelse af en anmeldelse af skaden på forruden ... Det er helt normal praksis at behandle en almindelig kaskoskade uden modpart i henhold til taksatorrapporten." Selskabet har anført, at "det ikke er tidspunktet for, hvornår man får repareret en skade eller beder værkstedet om at få repareret en skade, der er afgørende for opkrævningen af selvrisiko. Der opkræves selvrisiko for hver sket skade og såfremt de skader der udbedres er sket/opstået på forskellige tidspunkter eller ved forskellige hændelser, vil der i sagens natur blive opkrævet den for policen gældende selvrisiko for hver skade". Selskabet har anført, at "den forhøjede selvrisiko i sagens natur er gældende for skader der sker (og erstattes) i det pågældende tidsrum og da klager fik

Ankenævnet for Forsikring

12.

98495

skiftet sin forrude med skadedatoen den 7. oktober 2020 [7/12 2020] er den forhøjede selvrisko gældende for denne skade".

Af taksatorrapport dateret den 25/11 2020 vedrørende kollision fremgår det, at arbejdet er udført af værksted 1, og at reparationens varighed er vejledende beregnet til 3 dage. Der fremgår ingen skadedato.

Af taksatorrapport dateret den 8/12 2020 vedrørende glasskade på forrude fremgår det, at der er udskiftet forrude for 6.078,15 kr., at arbejdet er udført af værksted 1 og skadedatoen er anført til den 7/12 2020. Taksatorrapporten har samme skadenummer, som taksatorrapport af 25/11 2020.

Af police af 6/1 2020 fremgår det, at selvriskoen er 6.000 kr. pr. skade, og at der opkræves 3.000 kr. i selvrisiko ved udskiftning af forruden.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1.1. "Friskadedækning" fremgår det, at skader, der medfører reparation af forruden, ikke medfører opkrævning af selvrisiko. Hvis bilen forrude skal udskiftes, bliver der opkrævet halvdelen (50 %) af den selvrisiko, der gælder for forsikringen.

Nævnet lægger til grund, at forruden er ødelagt på grund af et stenslag, idet klageren den 17/11 2022 har oplyst, at han "har som kunden gjort det jeg skulle, jeg har henvendt mig til Alka og snakket med dem om at jeg havde fået et stenslag".

Det er skadestidspunktet for stenslaget, der er afgørende for, hvilken selvrisiko selskabet kan opkræve. Som sagen foreligger oplyst og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet kun kan opkræve halv selvrisiko på 3.000 kr. for udskiftning af forruden, idet der ikke er fornødent faktisk grundlag til at statuere, at stenslaget er sket efter den 23/11 2020.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysning om, at han – før han bad værksted 1 om at skifte forruden – telefonisk henvendte sig om stenslaget til selskabet, som henviste ham

Ankenævnet for Forsikring

13.

98495

til at benytte værksted 2. Nævnet bemærker, at klageren har oplyst, at "Men ruden blev altså meldt samtidig som selve skaden. Så jeg ved ikke hvorfor datoen er senere hen. For jeg spurgte angående ruden samtidig med vi var nede med skaden."

Nævnet har også lagt vægt på, at de to taksatorrapporter har samme skadenummer, hvilket underbygger klagerens oplysning om, at han bad værksted 1 om udbedre stenslaget i forbindelse med udbedringen af skaderne efter kollisionen, hvorfor skadesdatoen den 7/12 2020 – i taksatorrapport af 8/12 2020 – ikke kan udgøre et bevis for, hvilken dato stenslaget skete. Nævnet bemærker, at der ikke er fremlagt oplysninger, som giver nævnet grundlag for at antage, at værkstedet har spurgt ind til datoen for stenslaget. Nævnet bemærker videre, at taksatorrapporten af 25/11 2020 ikke oplyser om en skadesdato, hvilket indikerer, at værkstedet ikke har interesseret sig synderligt for, hvilke datoer de to skader er sket.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet er nærmest til at bære risikoen for mulige fejl og mangler i taksatorrapporten, især når selskabet ikke har redegjort nærmere for hændelsesforløbet dels vedrørende henvisning til værksted 2, dels hvorfor de to skader har fået samme skadenummer.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet først ca. 1,5 år efter skaden har fremsat sit krav på betaling af selvrisiko, hvilket kan være medvirkende årsag til, at hændelsesforløbet fremstår uklart.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at selskabet alene kan opkræve selvrisiko på 3.000 kr. for udskiftning af forruden.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

98495

Klagegebyret tilbagebetales.

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

Peter Thønnings