

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 98524:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 28/7 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

[Mit barn1] kørte mig ud og handle d. 09 oktober 2021 og lånte bilen den pågældende dag, hvor [barn1] kørte galt i bilen, [Falck] hentede bilen og afleverede bilen ved mekanikeren i ..., men forsikring blev først kontaktet januar 2022 på grund af vi undrede os over hvorfor vi ikke var blevet kontaktet af forsikring i 3 måneder, som mekanikeren havde lovet at tage kontakt til, vi bliver kontaktet af taksatoren hvor han oplyser os at bilen er totaltskadet og at forsikringen skal udbetale 80.000 tusind kroner, men fordi [mit barn1] kørte mig ud og handle den dag så mener forsikring at [barn1] er primært kører af bilen hvilket ikke er rigtigt, fordi [barn1] har kørt mig ud og handle et enkelt gang eller to så gør det [barn1] ikke til primært bruger, det vigtigt at vide at [barn1] har siddet i fængsel fra ... januar 2020 til omkring som jeg husker juni måned 2021 alene af den grund kan [barn1] ikke være primært bruger af bilen da jeg har ejet bilen siden cirka oktober 2019 men at det ville give bedre mening at [barn2] er primært bruger af bilen da [barn2] sammenlagt har kørt mest i bilen siden jeg har fået bilen i 2019, forsikring har udbetalt 32.000 tusind kroner ud af de 80.000 tusind fordi at de mener når [barn1] har kørt bilen så ville det have kostet [barn1] 18.000 tusind kroner om året, jeg er rystet over deres afgørelse og jeg er endnu mere rystet over [forsikrings manden] har undladt at sende alle lydoptagelser/telefonsamtaler til [selskabets medarbejder] men først da [anden medarbejder] hos if forsikring blev informeret om de gange vi har snakket med forsikring tog hun kontakt til [medarbejder] og bad ham om at sende optagelserne endnu engang

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At betaler den resterende beløb som er cirka 48.000 tusind kroner."

Ankenævnet for Forsikring

2.

98524

Selskabet har i brev af 19/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et færdselsuheld, der skete den 9. oktober 2021. Efter en undersøgelse vurderede bil, at Klager ikke var bruger af bilen, da hun ikke har erhvervet kørekort, og det blev forklaret bilen benyttedes af [klagerens barn1 og barn2].

Twisten vedrører om Klager har afgivet urigtige oplysninger om, hvem der var fast bruger af bilen.

Vi har undersøgt sagen igen, og efter fornyet gennemgang fastholder vi vores afgørelse.

Kundeforhold

Klager købte første gang bilforsikring 4. november 2019 for en [bil2]. Denne bil var indregistreret med Klager som ejer og eneste bruger. Bilen blev afmeldt almindeligt den 13. april 2021.

1. marts 2020 indregistrerede Klager endnu en bil – den i sagen omhandlede [bil]. Bilen blev indregistreret med Klager som ejer og eneste bruger.

Bilen blev erklæret totalskadet og afmeldt DMR som følge af den i sagen omhandlede skade.

Det faktiske forløb

Klagers [barn1] ringede den 5. januar 2022 og ville anmelde en skade på Klagers bil sket den 9. oktober 2021.

I samtalen forklarede [barn1], at var fører af bilen på skadedagen.

Ved indlevering af bilen til værksted i marts måned 2022 og samtaler med selskabet om bilens handelsværdi mv., var det ligeledes [barn1], der kontaktede selskabet og ønskede at forhandle om erstatningens størrelse.

På baggrund af vores taksators samtaler med [barn1], overdrog vi sagen til en nærmere undersøgelse, og vores undersøgelseskonsulent talte bl.a. med Klager, [barn1] og [barn2].

Ved samtalerne med [barn1], [barn2] og Klager forklarede de, at bilen var indkøbt af Klager med det formål, at hun ville tage kørekort. Hun havde dog fortsat ikke erhvervet kørekort på undersøgelsestidspunktet på grund af Corona.

Vi har ikke fået en forklaring om, hvorfor Klager havde købt den forrige bil eller hvorfor hun havde 2 biler en overgang trods hun intet kørekort havde eller har.

På baggrund af vores undersøgelser vurderede vi, at Klager ikke var bruger af bilen, men at rette bruger var [barn1] eller såvel [barn1] som [barn2]. Dette bl.a. da hun ikke har erhvervet kørekort.

Prisen for bilforsikringen skulle derfor have været 18.408 kr/år i stedet for de 6.752 kr., som Klager har betalt.

Efter vores afgørelse ringede [barn2] flere gange om dagen, og gjorde her bl.a. gældende, at [barn1] og [barn2] ikke havde sagt som gengivet i undersøgelsesrapporten. Vi bad derfor om en

skriftlig redegørelse af, hvad Klager, [barn2] og [barn1] mente de faktisk havde sagt, og hvordan omstændighederne omkring brugen af bilen faktisk var ifølge dem.

Af redegørelsen sendt fra [barn1]'s mailadresse, fremgik det bl.a. at Klager blev kørt af [barn2], og det var [barn2], der var fører på skadedagen efter et meget kortvarigt lån.

Herefter lyttede vi de omtalte samtaler igennem, men måtte konstatere, at gengivelsen af de oprindelige samtaler mellem undersøger, [barn1] og [barn2] var gengivet meget loyalt i rapporten, og at [barn2] havde under samtalen direkte afvist, at [barn2] var fører af bilen.

I det hele må vi dermed afvise redegørelsen, der ikke understøttes af de faktiske udtalelser afgivet under sagens undersøgelse."

Klageren har i meddelelse af 15/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Hej, der står noget forkert angående svarskrivelsen, der står i den at [barn2] har afvist at være bruger men det har [barn2] altså ikke? Så vi ved ikke hvorfor der er blevet skrevet sådan, og det var [barn1] der kørte galt i bilen, [barn1] kører normalt aldrig i bilen, [barn1] fik lov til at låne bilen i et par timer den dag."

Selskabet har i meddelelse af 16/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har læst klagers kommentar, men fastholder at [barn2] under samtalerne, der er gengivet i vores sagsgennemgang, forklarer som gengivet. Det er først efter første afgørelse, at klager gør gældende, at [barn2] skulle være fører af bilen på skadedagen og være den der brugte bilen mest."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 18/3 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg ville starte med og sige at det ikke fair at if forsikring stadig bevist prøver på fortælle det modsatte af det vi skriver og har sagt til if forsikring vdr denne uheld d. 09 oktober 2021 ved at skrive at vi kommer med urigtige oplysninger denne sag er trukket rigtig langt ude og vi håber at if forsikring snart udbetaler de resterende penge og sætter et punktum, vi fortjener ikke denne behandling af if forsikring.

[Selskabet] skriver at der er blevet forklaret at bilen benyttes af [barn1 og barn2] og det simpelt hen ikke rigtig men det som blevet fortalt if forsikring min børn køre mig rundt når jeg har behov for dette mest [barn2] ellers [andre børn] og ja [barn1] lånte bilen efter [barn1] had kørt mig ud at handle på skadesdagen et enkel gang og ikke at [barn1] had lånt bilen i 2 uger som [selskabets medarbejder] har udtalt og skrevet det ikke rigtigt [selskabets medarbejder] forstod det som 2 uger pga han stillede [barn1] et spørgsmål som var hvornår overtog du bilen og [barn1] svar jeg TOG UD hjemmefra klokken 16 og [medarbejderen] siger 2 uger så prøver [barn2] at forklar [medarbejderen] at [barn1] siger ikke 2 UGER men at [barn1] TOG UD hjemmefra klokken 16 men [medarbejderen] bad [barn2] om ikke at blande sig, det her er alt if forsikring har og stadig prøver på få denne sag afgjort på en misforståelse i af [medarbejderen] og [barn1's stemme], jeg er i chok over og stresset pga. denne sags forløb.

Kunde forhold

Det ikke rigtigt at jeg fik indreg min [bil] i marts 2020 men i 2019 december og første betaling som jeg husker februar 2020

Det faktiske forløb

Der skriver [selskabet] ved indlevering af bil til værksted i marts måned 2022? Er hellere ikke rigtigt bilen af siden skadesdagen stået på værksted hos ... i ... D. 09 oktober 2021 bilen blev transporteret af falk da vi har vej-hjælp med i forsikringen så heller ikke det er rigtigt som if forsikring skriver og det var hellere ej [barn1] som forhandlet eller ønsket handle pris på bilen om erstatning størrelse som [selskabet] skriver men jeg fik [barn2] til at hjælpe mig med det plus jeg lavede en fuldmagt til [barn2] så [barn2] på min vegne kunne tale med forsikring.

Jeg har fra start forklaret at jeg får min børn til at køre mig rundt når jeg skal handle eller på lange turer som på ferie.

[Selskabet] skriver at rette bruger var [barn1] eller såvel [barn1] som [barn2], pga. jeg ikke har erhvervet kørekort, jeg er enig at [barn2] har kørt mig rundt MEST af min børn og [barn1] har 1 enkel gang pga. [barn1] har siddet i fængsel fra januar 2020 til juni-juli 2021 [Barn1] kan umuligt være den primær køre af min bil.

Igen [selskabet] skriver af redegørelsen sendt fra [barn1s] mailadresse, fremgik blandt andet at klager blev kørt af [barn2] og det var [barn2] der var fører på skadesdagen efter et kortvarigt lån og det self hellere ikke rigtigt men sådan MISFORTÅR eller kommer IF med urigtige OPLYSNINGER om Hvad vi har fortalt og sagt til dem i telefon men heldigvis er alle samtaler båndet og der står flere steder i alle klager som er sendt til if forsikring og kunde ombudet som jeg skriver nu at [barn1] var føre og ikke [barn2].

At [barn2] forklar [barn2] har mange biler så finder if forsikring det ikke sandsynligt at [barn2] benyttede bilen mere end [barn1]? Sikke noget vrøvl at skrive da [barn1] har sin egen bil det gætte leg if forsikring har gang i og ikke fakta

Min mand har kørekort og if forsikring mener at en undring til hans navn ville ikke være tilstrækkeligt ? At bilen så er korrekt forsikret? Min samlever? Det vidner om at if forsikring kost det hvad det ville så skal [barn1] altså bare være primær kører af min bil, man kan forstå deres behandling af denne sag på en anden måde [barn2] har gjort alt hvad [selskabets medarbejder] bad [barn2] om ved at rette police/bruger på bilen men hellere ikke det kan if forsikring akende [medarbejderen] har direkte bevist undladt sende alle de bandede samtaler hvor han bekræfter [barn2] havde gjort som [medarbejderen] bad om og at sagen nu var færdig til udbetaling osv.

Jeg er ikke enig kundeombuddets afgørelse om [barn1] skal stå som bruger pga et enkel kørsel i min bil det simpelthen forkert.

Jeg ville gerne sikre mig alle samtaler skal indgå sagen inden en afgørelse jeg ved af gode grund ikke hvilket samtaler eller hvor mange som er send til kundeombuddet men det undre mig hvis de fåret alle samtaler at så de fastholder if afgørelse det giver ikke mening!

Det er vigtigt at vide at bilen blev takseret på baggrund af [selskabets medarbejder] sagde alt er ok nu bilens police osv.. er som det skal være med ny bruger derfor aftalte [barn2] med taksatoren en pris på bilen på 80.000kr havde vi fået af vide af forsikring kun ville betale 36% inden så havde vi self valgt at lave bilen selv og ikke var blevet takseret og stadig i dag ville vi have bilen

igen i stedet for de 32.000kr det har vi vores gode ret til da vi sent inde i forløbet blev gjort bekend med jeres ny afgørelse!

[Selskabet] skriver vi har fjernet bilen igen fra værksted men bilen har aldrig været fjernet siden den ankom til værkstedet med falk vej-hjælp d. 09 oktober 2021 det 100%

...

Ved enhver skade gælder den selvrisiko der står på policens forside der er en ekstra selvrisiko på 1000kr hvis føren af køretøjet ikke er Forsikringstagen

Forsikringstagens ægtefælle/samlever

Registreret bruger af køretøjet

Hjemmeboende børn

Jeg forstår ikke jeg skal igennem alt det her når det står i min forsikring hvordan særlige betingelser er.

Afslutningens [barn2] aftalte med [medarbejder] at når han fik styr på police og [selskabets medarbejder] så ville han ringe og forhandle pris på bilen med ... det ham ... bekræfte for vi aftalte at vi selv ville lave bilen ellers.

If forsikring bad [barn2] om at lave en klage til [selskabet] inden overhovedet de havde hørt alle de telefon samtaler med [selskabets medarbejder] som [medarbejderen] havde UNDLADT at sende til og [anden medarbejder] og det var ikke til at forstå når vigtige oplysninger ikke var hørt som detaljerede info samtaler, hvor [medarbejderen] siger police skal laves i [barn2]'s navn men blev lavet i [klagerens ægtefælles] navn som er min mand igennem ... år pga ... hos if forsikring mente at det var ikke vigtigt om [barn2] eller [ægtefællen] står som bruger alt er båndet hun forsikrede [barn2] om alt er ok og ikke behøver at ringe igen for at checke om bruger er lavet om til [ægtefællen] og [medarbejderen] nu kan med det samme se dette derfor ringer [barn2] med det samme for at høre om der mere og [medarbejderen] siger NEJ ALT ER FINT jeg sender det over til udbetaling nu for er han færdig med det han skulle der næst ringer [barn2] til taksatoren ... på ... og de aftaler 80.000kr alt det kun pga. [selskabets medarbejder] havde sagt ok og det ved [taksator] 100% [Selskabets medarbejder] oplyste [barn2] at han havde underskrevet papirerne med ny police og ikke som står nu at [barn1] skal stå til ansvar for primær køre, som sagt alt er båndet. Efter [barn2] og [selskabs medarbejder] skændes i en telefonsamtale ringer [barn2] 2 min efter til [anden medarbejder] for høre om [barn2] ikke havde gjort som [medarbejderen] havde bedt om igen, bekræfter [medarbejderen] det har han. Alle klager som er sendt til if og kundeombuddet skal ses i denne sag ikke alt er med her!"

Hertil har selskabet i brev af 23/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ret i, at hendes anskaffelsestidspunkt ikke er korrekt angivet i vores svarsskrivelse. Forsikring i If blev tegnet 1. marts 2020 som angivet i svarsskrivelsen, men indregistrering til If skete ved et selskabsskifte fra ... og ikke ved en ny indregistrering på DMR.

Opslag på DMR viser, at bilen den 18/10 2019 første gang blev indregistreres i Klagers navn ved et ejerskifte – det skete med ... For ... som forsikringsselskab. 20/10 2019 flyttes forsikring til ... Forsikring. Forsikring blev tegnet i If forsikring med virkning fra den 1/3 2020.

Klager har således ret i, at hun har været registreret som ejer af bilen i en længere periode, end hun var forsikret i If med samme bil.

Vi henleder opmærksomheden på, at Klager ud over den aktuelle bil, var registreret som ejer og bruger af en [bil2] forsikret i If fra den 4. november 2019, og havde således 2 biler samtidigt, trods hun ikke har erhvervet kørekort.

Klager ændrer på ny i, hvad hun mener hun og [barn1 og barn2] har forklaret til selskabet, og på ny ændrer hun på hvem, der kørte bilen på skadedagen.

Klager skriver nu, at fører på skadedagen vitterligt var [barn1].

Forklaringen om hvem der var fører stemmer nu med anmeldelsen og forklaringen 21. april, men påstanden om, at [barn1] kun havde lånt bilen kortvarigt efter at have kørt Klager ud at handle pågældende dag, stemmer ikke med de oprindelige forklaringer.

Den ligner dog påstanden i klagers redegørelse (bilag F), bortset fra hvem der kørte bilen.

Den nye forklaring stemmer således fortsat ikke med Klagers og [børnenes] forklaring forud for afgørelsen, og modsiger forklaring i redegørelsen om, at det var [barn2], der havde kørt hende på uheldsdagen og kortvarigt fik lov at låne den.

Klagers forklaring om, om at bilen kun blev brugt til, at hendes [børn] agerede chauffør for hende, når hun skulle på lægebesøg, skulle ud at handle mv. stemmer heller ikke med hendes og hendes [børnenes] forklaringer forud for afgørelsen.

Vi bemærker yderligere om bilen, at den ved syn 17/9 2019 havde kørt 317.000 km, men den ved syn 18/8 2021 havde kørt 336.000 km, og ved besigtigelsen på værksted i marts 2022 havde kørt 341.000 km.

Bilen har således kørt et betydeligt antal km siden anskaffelsen, hvilket heller ikke underbygger Klagers forklaring om anvendelsen af bilen.

Klagers kommentar til Nævnet om, hvad Klager og hendes [børn] har forklaret til selskabet forud for klagen, stemmer således ikke med de faktisk afgivne forklaringer.

Klager ønsker at vi forelægger alle samtaler [barn2], [barn1] og Klager har haft med os. Som tidligere nævnt, har [barn2] ringet flere gange dagligt i perioden efter afgørelsen. Oversigten over alle optagne samtaler fra 20. april 2022 og frem til 3. juni 2022 vedr. samtaler/kald med [barn2] telefon vedhæfter vi som bilag K.

Det er vores opfattelse, at hovedparten af disse kald ikke har relevans for sagens behandling ved nævnet. Ønsker nævnet alle eller enkelte af samtalerne forelagt, kan det naturligvis ske. Vi beder i så fald nævnet oplyse hvilke samtaler man ønsker udleveret optagelserne af.

Vi forelægger samtalerne undersøger ... har haft med [barn2], [barn1] og Klager.

Der er tale om 2 samtaler forud for afgørelsen – henholdsvis den 20. og 21. april 2022 – og en samtale 18. maj 2022, hvor Klager har modtaget afgørelsen. Bilag L,M og N.

20. april aftaler [selskabets undersøger] med [barn2] og [klageren], at [undersøgeren] skal tale med [barn2] den følgende dag.

21. april taler [undersøgeren] med [barn2] som aftalt den 21. april 2022.

[Barn2] blev spurgt om det var [barn2], der havde kørt bilen, hvilket [barn2] benægtede – [barn2] oplyste at det var [barn1], der havde kørt bilen, men [barn2] var selv godt orienteret.

[Barn2] kunne dog ikke forklare hvorfor [undersøgeren] skulle tale med [barn2] frem for [barn1] om uheldet, når det var [barn1], der havde været fører.

Godt 3 min. inde i samtalen udbryder [barn2], at [barn1] sidder lige her ved siden af [barn2]. Kort efter brød [barn1] ind i samtalen, og hvor [barn1] også forklarer, at det var [barn1], der førte bilen ved uheldet.

Adspurgte hvornår uheldet var sket, oplyste [barn1], at uheldet var sket ca. 22:30. Adspurgte hvornår [barn1] havde overtaget bilen, fortalte han at han havde kørt i den siden kl. 16 denne dag og havde haft den de seneste 2 uger.

Klager gør igen gældende, at ... (undersøger) skulle have udtalt at sagen var bragt i orden, godkendt og ville blive udbetalt. Dette skal have fundet sted i samtalen 18. maj 2022.

Samtalen 18. maj 2022 er mellem [undersøgeren] og [barn2]. Som det fremgår af samtalen, udtaler undersøger på intet tidspunkt noget i retning af det påståede.

Påstanden om at Klager har fået et dækningstilsagn uden forbehold, er således ikke korrekt.

Klager gør gældende at [barn1] umuligt kan være fast bruger af bilen, da [barn1] var i fængsel i en længere periode, og det bl.a. derfor primært var [barn2], der kørte hende omkring.

Så vidt vi kan forstå på flere samtaler med [barn2], var [barn2] ligeledes fængslet i flere perioder – om ikke før så i hvert fald efter uheldet.

Vi bemærker, at [barn2] har udtalt [barn2] ejer flere biler, hvorfor vi ikke finder det sandsynligt, at [barn2] var den af hendes [børn], der kørte mest i bilen.

Da klager ikke har kørekort, og Klager har udtalt bilen benyttes af hendes [børn], finder vi fortsat at det er bevist, at Klager ikke var den reelle bruger af bilen, og at bilen blev benyttet af hendes [børn] – enten primært [barn1] eller såvel [barn1] som [barn2]."

Ankenævnet for Forsikring

8.

98524

Nævnets sekretariat har den 3/7 2023 og 11/7 2023 bl.a. bedt selskabet om dokumentation for pro rata-beregning, redegørelse af indtegningsituationen, herunder hvorfra selskabet havde indhentet oplysninger om ejer-/brugerforhold fra. Selskabet har i brev af 31/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Prisen med rette bruger er beregnet via selskabets systemer, og intern korrespondance om beregningen fremlægges som bilag O.

Meddelelsen til klager om erstatningsberegningen fremlægges som bilag P.

Jeg kan dog konstatere at beregningen er baseret på vores forståelse af praksis fra før Ankenævnets kendelse 97998 (der lå efter denne sag blev afgjort). Erstatningen er således ikke korrekt.

Erstatningen er beregnet således:

$$\text{Handelsværdi} \times \text{betalt præmie} / \text{korrekt præmie} = \text{Klagers andel} - \text{selvrisiko} = \text{erstatning}$$

$$\frac{80.000 \times 6.752}{18.408} = 29.343,76 - 3.000 = 26.343,76$$

Erstatningen burde beregnes således:

$$\text{Handelsværdi} - \text{selvrisiko} \times \text{betalt præmie} / \text{korrekt præmie} = \text{erstatning}$$

$$80.000 - 3.000 \times \frac{6.752}{18.408} = 28.243,37$$

Vi overfører 1.899,61 kr. med tillæg af renter på 176,06 kr. efter FAL § 24 til den 14. juli 2023, hvor beløbet senest er til rådighed på Klagers Nemkonto."

Selskabet har videre i brev af 4/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager kontaktede os pr. telefon den 4. november 2019, hvor hun køber indbo-, rejse- og bilforsikring for [bilen].

Oplysning om brugerforhold er oplyst telefonisk af klager (hvor af fremgår der ikke er registreret andre brugere end klager selv), men det er registreringen i DMR der er afgørende for den senere fremsendte police. Købsaftale er sendt til Klager pr. post 4. november 2019.

Den 3. januar 2020 ringer klager og får tilbud på købet af [bilen], der er omhandlet i sagen. Det fremgår af købsaftalen, at klager har oplyst, at der ikke er andre brugere registreret på bilen. Aftalen skal træde i kraft 1. marts 2020, og nuværende forsikring i ... opsiges af If.

...

Forud for policen udstedes, sender If selskabsskiftemeddelelse til DMR, hvorefter vi har modtaget meddelelse om tilgang. Oplysninger om den registrerede bil – herunder ejer og bruger oplysninger er modtaget ved tilgang fra DMR.

Ved indregistrering af en bil angiver man alle ejere og brugere. Det er ikke muligt at indregistrere en bil, hvor der ikke er nogen person, som benytter bilen, hvorfor der altid vil fremgå mindst én

bruger af DMR og dermed registreringsattesten – det er dog typisk således, at primær ejer og primær bruger er samme person.

...

Som det fremgår af registreringen på DMR, er klager registreret som såvel ejer og bruger af bilen, og der er ikke registreret supplerende ejere eller brugere.

Klager var således registreret som eneste ejer og bruger.

På policen og i købsaftalen angives ejer/brugerforholdet som registreret i DMR ved, at den registrerede ejer og bruger er forsikringstager.

Da der ikke er registret andre brugere på bilen, står der et 'Nej' udfor teksten 'Bruger ifølge registreringsattesten'.

Der er således ikke misforhold mellem det anførte i vores skrivelse 19/9 til Nævnet om, at klager er registreret som eneste ejer og bruger og det på registreringsattest og policen anførte, om end vi medgiver at policen kunne lyde som om, at bilen var stationær og ingen nogen sinde benyttede bilen, hvilket naturligvis ikke er tilfældet."

Heroverfor har klagerens [barn3?] i meddelelse af 15/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået de forskellige filer, jeg bemærker at det er en gammel købsaftale fra if forsikring, som er fra 1 marts 2020, den nye købsaftale er ikke blevet tilsendt til jer fra if forsikring, hvor [klagerens ægtefælle] er primær bruger af bil og min mor er ejer, og dette blev ændret i forbindelse med aftale med [undersøger] fra if forsikrings skade afdeling, der fortalte mig hvordan bilen skulle registreres og oprettelse af forsikring var det [undersøger] fra if forsikring der oprettede ny police nummer i [ægtefællens] navn, og hvor ... godkendte papirne og sendte dem til udbetaling, hvor efterfølgende ... nægtede dette og på samme tid havde han undladt at sende de relevante lydfiler til ..., dette gjorde jeg ... opmærksom på at de relevante filer manglede i sagen, hvor [medarbejder] bad [undersøger] om at sende de manglende filer, og de manglende filer blev videresendt til [medarbejder]"

Selskabet har herefter i meddelelse af 16/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers samtaler med [selskabets undersøger] er delt med Nævnet, og er tidligere besvaret - se fx. mail 18/5 2022 med klagesvar 9/6 2022 (bilag G).

Købsaftalen er den seneste før skadedagen. Tilbud oprettet af [medarbejder] efter skaden er afsluttet - men inden opgørelse blev lavet - skete på baggrund af opringning (fra [barn2]) er omtalt og fremgår også af kommunikationen mellem skadeafdeling og policeafdeling i bilag O (mail 6/5 2022).

Det fremførte giver i øvrigt ikke anledning til kommentarer."

Ankenævnet for Forsikring

10.

98524

Klageren har herefter i meddelelse af 8/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville bare gøre jer opmærksom på at jeg tegnede forsikring hos [medarbejder] inden skaden var opgjort, og informeret derefter [undersøgeren] om det fra skadeafdelingen med et nyt police nummer og [undersøgeren] bekræfter at alt er som det ska være, der efter ringer jeg til taksatoren for at blive enige om en pris på [bilen]."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af bekræftelse af købsaftale af 4/11 2019 fremgår bl.a.:

"Bilforsikring [bil2].

...

Forsikringstager: [klageren]

Bruger ifølge registreringsattest Nej."

Af uddrag fra DMR-registreret fremgår bl.a.:

"Køretøj

...

[bilen]

...

Ejer ...

Navn: [klageren]

....

Bruger ...

Navn: [klageren]."

Af forsikringspolice af 12/2 2020 fremgår bl.a.:

"Elitebilst: Ja trin 17 elitefordel

Forsikringstager: [Klageren]

Bruger iflg. Registreringsattest: Nej.

...

Forsikringen gælder fra 1. marts 2020 Pris pr. år

6.542 kr.

...

Særlige betingelser

...

B059 Ved enhver skade gælder den selvrisiko, der står på policens forside. Der er en ekstra selvrisiko på 1.000 kr., hvis føreren af køretøjet ikke er:

- Forsikringstageren
- Forsikringstagerens ægtefælle/samlever
- Registreret bruger af køretøjet
- Hjemmeboende børn."

Af selskabets undersøgelsesrapport af 25/4 2022 fremgår bl.a.:

"Det anbefales, at pro rata gøres gældende i forbindelse med opgørelse af erstatningen.

[Barn2] ville ikke oplyse nogen primær bruger af bilen, da det er alle børnene som benytter den.

Jeg vil indstille til at pro rata, samt at den beregnes ud fra brugeren af bilen på skadetidspunktet [barn1]

Baggrunden for undersøgelsen, var, at ... er i dialog om en skade på denne [bil], hvor [barn2(?)] formodes at være reelle ejer.

[Barn1] har anmeldt uheldet som skal være sket i oktober - anmeldes i januar – [Medarbejder] får opgørelse i torsdags, hvor et værksted opgør på vegne af et andet.

[Barn1] er i fængsel fortæller værkstedet...

...

Kan vi grave i ejer/bruger forhold og måske om uheldet overhovedet er sket som anmeldt?

...

Kort resume af undersøgelsen

RESUME AF SAMTALE

2022-04-25 ... – samtale med [barn2]/... den 2022-04-21

[Barn2] forklarede at det var [barn1] som kørte bilen ifb. Med ulykken. [Barn1] bakker bilen, og kom i den forbindelse til at påkøre mp. Vedr. ejer/brugerforholdet, så er det deres mors bil. Den blev købt på et tidspunkt, hvor fru ft var begyndt at tage kørekort. Hun har i dag fortsat ikke erhvervet sig kørekortet, hvorfor det er børnene som kører bilen.

[Barn2] ville ikke fortælle hvem af børnene som oftest kørte i bilen. [Barn2] sagde at vi bare kunne sætte [barn2] på som bruger af bilen. [Barn2] havde mange biler, da [barn2] arbejdede med ...

[Barn2] supplerede med at [barn1] havde sin egen bil ...

...

[Barn2]

...

Ingen aktive policer eller anmeldte skader."

Af selskabets afgørelse af 17/5 2022 fremgår bl.a.:

"I forbindelse med skaden den 9. oktober 2021 har vi foretaget yderligere undersøgelser omkring hvem der benytter din bil med nummerpladen ...

I har forklaret at bilen blev købt da du skulle erhverve kørekort. Du har fortsat ikke har erhvervet kørekort, og bilen benyttes derfor af dine [barn1 og barn2]. I har ikke ønsket oplyse hvem af dine [børn], der primært benytter bilen.

På skadetidspunktet var det [barn1], der kørte bilen og det har været [barn1], der igennem hele sagens forløb har været i kontakt med os om skaderne på bilen.

På baggrund af vores undersøgelser finder vi, at prisen på forsikringen skulle fastsættes ud fra [dine børns] alder og eventuelle optjente bonus.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98524

Erstatning for skaderne sket ved uheldet bil derfor blive opgjort forholdsmæssigt imellem den pris I har betalt for bilforsikringen med dig som registreret ejer og bruger, og den pris I skulle have betalt. hvis I havde oplyst os de faktiske forhold, hvor bilen reelt benyttes af dine [børn].

Havde I fortalt os, at [barn1] er bruger af bilen, ville den årlige pris i dag have udgjort 18.408 kr. og ikke de 6.752 kr. I har betalt. Det betyder I har betalt ca. 36,68 % af den korrekte pris. Derfor dækker vi kun ca. 36,68 % af skaderne på bilen og modpartens bil.

Dette følger af Forsikringsaftalelovens § 6 stk. 2.

Vores taksator vil nu opgøre skaderne på bilen. Kan bilen reparereres, skal I betale jeres andel af reparationen direkte til værkstedet.

Er bilen totalskadet vil I modtage 36,68 % af bilens handelsværdi fratrukket selvrisko på 3.000 kr."

Af klagerens mail af 18/5 2022 fremgår bl.a.:

"From: [barn1's mail adresse]

...

På grund af COVID-19 har jeg stadig ikke fået mulighed for starte til kørekort og af den grund har den primært [barn2], kørt mig og min mand rundt når jeg har ønsket dette, d. 9-10-2021 kørte [barn1] mig ud og handle, [barn1] fik lov til at låne/køre en tur i bilen, og endte at køre galt i min [bil], jeg er derfor SLET IKKE ENIG I JERES AFGØRELSE, og klager over jeres afgørelse af den grund.

...

[Barn2] er den af mine børn der kør mest i bilen med os."

Af selskabets erstatningsopgørelse af 22/6 2022 fremgår bl.a.:

"Vi udbetaler nu forholdsmæssig erstatning for den totalskadede bil.

Erstatningen udgør ca. 36,68% af handelsværdien på 80.000 kr. = 29.343,76.

Resterne er solgt til ophugning for 10.699 kr. - din andel af bilens rester udgør 6.075,64 kr. Din selvrisko udgør 3.000 kr.

Vi overfører derfor 32.419,40 kr. til din NemKonto."

Af kundeombuddets afgørelse af 19/9 2022 fremgår bl.a.:

"Ifs skadeeksperten oplyser til mig, at de har fået oplyst, at [bilen] er din bil, og at den er købt på et tidspunkt, hvor du var begyndt at tage kørekort. Men da du stadig ikke har fået dit kørekort, er det dine børn, som kører i bilen. If har ikke kunne få oplyst, hvem af børnene som oftest kørte i bilen. Men [barn2] har oplyst til If, at [barn2] har mange biler, da han arbejdede med ... Og at If derfor bare kan sætte [barn2] på som bruger af bilen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98524

Et brug i det omfang som [barn2] beskriver, ville betyde, at bilen efter registreringsbekendtgørelsen skulle have være indregistreret med dig som ejer og dine børn som brugere/supplerende brugere. Prisen for forsikringen ville herefter blive sat efter det yngste barns alder og anciennitet.

Når If vurderer, at din børn er reelle bruger af din bil, og fordi det også er [dit yngre barn barn1], der kører i bilen, da skaden sker, kan If kun tilbyde at betale en delvis erstatning for skaden.

...

Ud fra min gennemgang af alle oplysningerne og de samtaler jeg har lyttet til i sagen, er der, som jeg ser det, ikke noget, som indikerer eller bekræfter andet end, at det er dine børn, og både [barn1] og [barn2], der kører i [bilen]."

Af mail fra klageren 22/7 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg [barn1] kan umuligt være den primært kører, da jeg kun har kørt i bilen 1 enkelt gang den pågældende dag skaden skete, og som i ved så har jeg siddet i fængsel fra januar 2020 til maj måned 2021 det er 1 år og 4 måneder, jeres afgørelse er afgjort på forkert grundlag jeg kan ikke være den primært bruger, og siden 2019 er det [barn2] der har kørt min mor rundt, så det giver bedre mening at [barn2] er den primært kører og ikke jeg."

Af selskabets telefonnotater fremgår bl.a.:

"... **05/01/2022 U TLF.ANM,09/10-2021, KL 22:24,D4,ZONER 2**

...

FTS [BARN1] HOLDER I VENSTRESVINGSBANE. [BARN1] FORTRYDER OG BAKKER TILBAGE OG KØRER OVER SPÆRREFLADE FOR AT SKIFTE OVER I LIGE UD SPOR. DA [BARN1] SKIFTER VOGNBANE RAMMER [BARN1] MP DER KOMMER I LIGE UD SPOR.

...

DET ER [BARN1] DER ANMELDER, HVORFOR JEG SENDER BESKED TIL FT MED INFO OM SR

... **22/03/2022 ... HAR TALT M [BARN1] - BEDT OM SAMTYKKE FRA MOR,**

HVOR VI EFTER AFTALE HAR BEDT OM KOPI AF KØREKORT.

HUN HAR IKKE KØREKORT...

[BARN1] VIL MEGET GERNE TALE VÆRDI SELV - DET ER GIVET [BARN1'S] BIL.

[BARN1] SIGER DER ER BRUGT 300.000 PÅ REP AF BILEN DE SENESTE ÅR HOS [VÆRKSTED].

...

... **27/04/2022 U OBS! SNAKKET MED FT'S [BARN], SOM HAR SPG. TIL HVORDAN BILEN KAN FORSIKRES KORREKT, NÅR DET ER [KLAGERENS] BIL, MEN HUN KØRER ALDRIG, OG HELE FAMILIEN KØRER HENDE RUNDT TIL HENDES GØREMÅL.**

JEG STILLEDE FT'S [BARN] VIDERE TIL ..., OG OPLYSE AT DET MÅTTE VÆRE EN SAG FOR DEM AT FORKLARE HVORDAN BILEN SKULLE INDTEGNES.

...

... **16/06/2022 U [BARN2] RINGER. TALT MED [BARN2] LÆNGE.**

[BARN2] VIL GERNE TALE MED ... INDEN DE SENDER EN KLAGE.

[BARN2] SIDDER FÆNGSLET, MEN JEG HAR FÅET ALLE INFO

...

HAN NÆVNER NOGLE SMATALER MED ... SOM JEG ER I TVIVL OM [MEDARBEJDER] HAR LYTTET. BL.A. EN SAMTALE FRA 18/5 FRA LIGE EFTER JEG TALTE MED [BARN2] HVOR ... SKULLE HAVE GIVET [BARN2] RET I AT [BARN2] BARE SKULLE PÅ SOM BRUGER.

...

... **17/06/2022** U VENDT MED ... SOM BEDER OM ALLE SAMTALER FRA ... MEN ... MENER IKKE DE ÆNDRER PÅ AFGØRELSEN, DA DET JO IKKE ÆNDRER PÅ DE DE HAR SAGT I DE SAMTALER HAN HAR LYTTET. DERFOR SKAL FT INDSENDE KLAGE FØR DER GØRES MERE.

...

KALDET 18/5 HAR JEG LYTTET IGENNEM - HAN BEKRÆFTER IKKE AT POLICEN SKULLE OVER TIL [BARN2] - ... [BARN2] KOMMER MED EN LANG ENETALE – [MEDARBEJDEREN] BEKRÆFTE R INTET MEN KORRIGERER [BARN2]... HAN HAR BEDT [BARN2] FÅ STYR PÅ FORSIKRINGEN."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Generelt om forsikringen

...

5.1 HVEM ER DÆKKET

Forsikringen dækker forsikringstageren og enhver, der med forsikringstagerens tilladelse benytter køretøjet, lader det benytte eller er fører af det.

...

5.7 FLYTNING OG RISIKOFORANDRING

Såfremt forsikringstageren eller brugeren skifter fast bopæl, eller hvis der sker forandring i den i policen beskrevne risiko, skal dette straks meddeles skriftligt til selskabet, og forsikringen vil blive tilpasset i overensstemmelse med den nye ændring og til den pris, der gælder på ændringstidspunktet.

...

Som eksempler på risikoforandring kan nævnes:

- hvis der er andre faste ejere eller brugere af bilen end nævnt på policen
- hvis der er unge under 25 år der benytter bilen
- hvis der sker ændring i årlig kilometerkørsel
- ved konstruktive ændringer, herunder motoroptimering."

Nævnets sekretariatet har aflyttet lydfilerne af telefonsamtalen mellem barn2 og selskabet af 20/4 2022, samtale mellem barn2, barn1 og selskabet af 21/4 2022 og samtale mellem barn2 og selskabet af 18/5 2022.

Nævnet udtaler:

Klagerens yngste barn1 anmeldte den 5/1 2022, at klagerens bil blev totalskadet i et færdselsuheld den 9/10 2021, hvor barn1 førte bilen. Selskabet har udregnet erstatningen efter pro

Ankenævnet for Forsikring

15.

98524

rata-beregninger med henvisning til, at barn1 er bruger af bilen. Selskabet har opgjort erstatningen til 28.243,37 kr. og klagernes andel af bilens rester til 6.075,64 kr.

Klageren kræver fuld erstatning. Klageren bestrider, at barn1 var fast bruger af bilen. Klageren har anført, at barn1 havde kørt klageren ud at handle den 9/10 2021, og efterfølgende fik lov at låne bilen den pågældende dag. Klageren har anført, at barn1 sad i fængsel fra januar 2020 til ca. juni 2021, og at Barn1 derfor ikke kunne være den primære bruger af bilen. Barn2 kørte mest i bilen, og dette ville give bedre mening, hvis barn2 blev anset for primær bruger. Klageren har anført, at børnene har kørt klageren rundt, når hun har behov for det, og at selskabet har påstået, at barn1 oplyste i en telefonsamtale, at barn1 havde lånt bilen i 2 uger. Dette er ikke rigtigt, og selskabet har misforstået barn1. Klageren har anført, at selskabet "stillede [barn1] et spørgsmål som var hvornår overtog du bilen og [barn1] svar jeg TOG UD hjemmefra klokken 16 og [selskabet] siger 2 uger så prøver [barn2] at forklar [selskabet] at [barn1] siger ikke 2 UGER men at [barn1] TOG UD hjemmefra klokken 16". Klageren har anført, at det var barn2, som forhandlede om erstatningen, ligesom barn2 – på baggrund af fuldmagt fra klageren – havde kontakten med selskabet. Klageren har også anført, at hun efter skaden, men inden erstatningsopgørelsen ændrede forsikringen således, at ægtefællen fremgik som primær bruger og klageren som ejer.

Selskabet har anført, at klageren ikke havde og ikke har kørekort – på trods af, at hun på et tidspunkt havde 2 biler – og at den omtvistede bils bruger var barn 1 eller barn1 såvel som barn2. Klageren forsikrede en anden bil hos selskabet i 2019, og med virkning fra den 1/3 2020 tegnede klageren forsikring i selskabet for den i sagen omhandlende bil. Selskabet har anført, at barn1 anmeldte bilskaden til selskabet, at barn1 var fører af bilen på skadedagen, og at barn1 forhandlede med selskabet om erstatningens størrelse. Selskabet har anført, at barn2 under samtale med selskabet har afvist at være bruger af bilen, at han har oplyst, at han selv har flere andre biler, og at "det er først efter første afgørelse, at klager gør gældende, at [barn2] skulle være fører af bilen på skadedagen og være den der brugte bilen mest". Selskabet har anført, at klagerens forklaring om, at bilen alene blev brugt til, at børnene agerede chauffør for klageren,

Ankenævnet for Forsikring

16.

98524

ikke stemmer overens med klagerens og børnenes forklaringer forud for afgørelsen. Selskabet har også anført, at bilen "ved syn 17/9 2019 havde kørt 317.000 km, men den ved syn 18/8 2021 havde kørt 336.000 km, og ved besigtigelsen på værksted i marts 2022 havde kørt 341.000 km. Bilen har således kørt et betydeligt antal km siden anskaffelsen, hvilket heller ikke underbygger Klagers forklaring om anvendelsen af bilen".

Af købsaftale på bilforsikring på bil2 af 4/11 2019 fremgår det, at "forsikringstager: [klageren] Bruger ifølge registreringsattest Nej".

Af forsikringspolice på bilen af 12/2 2020 fremgår det, at "Elitebilst: Ja trin 17 elitefordel Forsikringstager: [Klageren] Bruger iflg. Registreringsattest: Nej. ... Forsikringen gælder fra 1. marts 2020".

Af selskabets undersøgelsesrapport af 25/4 2022 fremgår det, at "[Barn2] ville ikke oplyse nogen primær bruger af bilen, da det er alle børnene som benytter den".

Af klagerens mail af 18/5 2022 fremgår det, at "From: [barn1's mail adresse] ... På grund af COVID-19 har jeg stadig ikke fået mulighed for starte til kørekort og af den grund har den primært [barn2], kørt mig og min mand rundt når jeg har ønsket dette ... [Barn2] er den af mine børn der kør mest i bilen med os".

Af mail fra klageren 22/7 2022 fremgår det, at "Jeg [barn1] kan umuligt være den primært kører, da jeg kun har kørt i bilen 1 enkelt gang den pågældende dag skaden skete, og som i ved så har jeg siddet i fængsel fra januar 2020 til maj måned 2021 det er 1 år og 4 måneder".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det af punkt 5.1, at forsikringen dækker forsikringstageren og enhver, der med forsikringstagerens tilladelse benytter køretøjet, lader det benytte eller er fører af det. Af punkt 5.7 fremgår det, at hvis der sker forandring i den i policen beskrevne risiko, skal dette straks meddeles skriftligt til selskabet. Som eksempel på risikoforandring nævnes, hvis der er andre faste brugere af bilen end nævnt på policen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har bevist, at klagerens barn1 på skadetidspunktet måtte anses som bruger af bilen, jf. registreringsbekendtgørelsens § 1, stk. 3, og at selskabet ville have tegnet forsikringen med en højere præmie, hvis de rette brugerforhold var blevet oplyst ved tegningen af forsikringen.

Efter nævnets opfattelse er det almindeligt kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra ejerens og brugerens risikoplysninger, hvorfor klageren burde have oplyst, at barn1 var bruger af bilen. Nævnet finder, at undladelsen heraf kan tilregnes klageren som mindst groft uagtsom. Nævnet finder, at selskabet i medfør af forsikringsaftalelovens §§ 6 og 7 har været berettiget til at opgøre erstatningen som en pro rata-erstatning. Nævnet finder videre, at der ikke er grundlag for at kritisere opgørelsen af selskabets pro rata-erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at klageren på et tidspunkt havde 2 biler, men intet kørekort, at det af selskabets undersøgelsesrapport fremgår, at barn2 telefonisk ikke ville oplyse en primær bruger af bilen, idet alle børnene benyttede bilen. Barn2 oplyste tillige i telefonsamtale med selskabet den 18/5 2022, at barn2 og barn2's søskende havde kørt rundt i bilen. Endvidere har barn2 oplyst, at barn2 har andre biler.

Nævnet har også lagt vægt på, at barn1 rådede over bilen på skadestidspunktet, at barn1 anmeldte skaden til selskabet ca. 3 måneder efter færdselsuheldet, og at barn1's email-adresse fremgår som afsender på e-mails til selskabet. Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysninger om, at barn1 forhandlede med selskabet om erstatningens størrelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om ændring af forsikringspolice efter færdselsuheldet – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

18.

98524

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jens Kruse Mikkelsen

formand