

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98713:

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 15/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Det er jeg har anmeldt min bil for skade, da den har været udsat for hærværk 3 steder og anmelder det på Alka hjemmesiden og alt var okay, har også anmeldt til politiet den 10. juli og den. 14 juli skriver de alt er ok og skal aflevere min bil den. 2 aug. hos [værkstedet], fået lave tid og afleverer bilen den. 2 aug.

[Værkstedet] siger alt er i orden, du låner en bil og kommer om 5 dage får du bilen retur, dagen efter få jeg en sms fra [værkstedets] chef leder ... 'har sms på min mobil gemt' at de ikke kan kom videre med sagen, det forstår jeg ikke- jeg køre til [værkstedet] samme dag og finder ud af hvad der er galt.

[Værkstedets chef] fortæller mig at Alka kan ikke behandle bil, da der er 3 skader på en anmeldt skade, og det kan man ikke, men skal lave 3. forskellig skader, nok det var jeg ikke klar over, det at man skal skriver 3 forskellig skader, og man ikke skriver 3 skade på samme tid, det skrev Alka ikke nogen om i juli mdr. til mig kun alt er ok - [Værkstedets chef] sagde også at den 3 skade er gratis pga. det er en forrude, det skal man ikke anmelde, men den skade nr. 2 skal jeg anmelde, ellers kan de ikke kom videre med at lave min bil.

Jeg anmelder endnu som en skade, med samme sted/tid forløb og hvor der er sket skade, som skade nr. 1 og forrude og sender sms til [værkstedet] samme dag om, at jeg har anmeldt skaden som han bad mig om.

Jeg hører ingenting før den. 29 august, blev jeg overraske over der ligger et ekstra girokort på ny 6000 kr., fra Alka, jeg får min kone til at ringe til Alka og tale med dem, de taler sammen i lang tid

og Alka påstår, at de har givet mig besked om, der er en ekstra skade, som jeg skal betale ekstra på 6000 kr. ekstra i alt 12000 kr. nu, jeg har ALDRIG modtaget sms, mails om de skulle haft give mig besked om, det er ikke den samme skade men en ny skade. Telefondamen siger at de har været ude og se på min bil, efter samtale med [værkstedets chef], 'talt med [værkstedets chef] i flere omgang og sidst i dag den 15 september, hvor de har aldrig været der kun kigget på mine billeder. Hvis jeg havde fået besked om der er ny skade, så vil jeg sige nej tak til den anden skade, som de siger, der er ny skade. Men den chance har jeg aldrig fået. De sender mig først mails den 31. august hvad sagen er sket og hvorfor der er flere skader osv., den mails ville jeg MEGET gerne haft fået den 2. eller 3. august, men hvorfor få jeg ingenting at vide fra Alka side? [Værkstedets chef] fortæller mig i dag, at han har aldrig tal med Alka om sagen og det vil han ikke pga. han tjener 10 mio. kr. om året med Alka som kunde, han fortæller mig, at han troede, at Alka havde give mig besked om, der er ekstra skade, som jeg skal betale, nej først den 31. august få jeg besked og bilen var færdig den. 11 aug. Jeg har skrevet mange mails til Alka på min egen mails adresse, de har ikke svaret mig på alle de mails jeg har sendt til dem, kun denne her fra Alka.

Jeg hører ingenting og alt er i orden. Så passer det ikke, de siger at de har givet mig besked, men hvor er besked så henne? jo først den 29. aug.

Er det ikke rimeligt at jeg som kunde skal få vide omkring den 2-3 august om det koster ekstra og ikke give mig besked sidst i august mdr., derfor jeg sender klage over til Alka, da de ikke har givet mig 110% besked, at de er ikke enig med min skade som sendt i juli mdr. og gør mig opmærksom på man ikke kan sende 3 skade anmeldelser på en gang men skal gøre det på hver skade 3 forskellige anmeldelser.

Jeg mener at Alka ikke har give mig 110 % informationer om de skader, også man ikke kan anmelde 3 skader på en skade som er anmeldt til politi, som er sket imens min bil hold på en p plads i flere dag og det skønner Alka ikke, derfor skriver [ansat] Alka at der er forskellige skader sket ... Derfor jeg klager jeg over det, mener jeg skal kun betale den skade som er indmeldt til Alka og ikke skriver 3 forskellige skader, når det er sket en bil holder på p plads og jeg ikke vidner til ulykke på bilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet

At jeg ikke skal betale jeres ekstra giro kort på 6000 kr. men har betalt den anden giro kort i følge aftale det vidste jeg godt."

Selskabet har i brev af 7/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte via Mit Alka den 10. juli 2022, at hans bil havde fået en parkeringsskade. Klager oplyste, at bilen havde været parkeret fra den 3. juli til den 9. juli, hvor han havde været ude at rejse. Da klager kom hjem, opdagede han, at bilen havde skader på bagenden, på forruden og midt på bilens højre side. Klager mente det var hærværk og havde anmeldt det til politiet.

Alka Forsikring kvitterede for modtagelsen af anmeldelsen og oplyste om policens selvrisko ved brev af 14. juli 2022.

Bilen blev besigtiget den 2. august 2022. Værkstedet udfærdigede 3 rapporter med tilhørende fotos.

Klager anmeldte endnu en skade på bilen via Mit Alka den 3. august 2022. Ifølge klager var skaden sket den 3. juli 2022, medens bilen holdt parkeret. Der var tale om skade på bilens bagende, dels bagpå i bilens højre side og bagpå i bilens venstre side.

Alka Forsikring kvitterede for modtagelsen af anmeldelsen og oplyste om policens selvrisiko ved brev af 4. august 2022.

Alka Forsikring betalte den 3. og 4. august 2022 for udbedringen af hærværksskaden (skade på højre side midt med 5.971,04 kr. og forruden med 3.455,95 kr.) og opkrævende policens selvrisiko hos klager.

Forså vidt angik skaden på bilens bagende var der ikke tale om en hærværksskade, men derimod om en påkørselsskade, som ikke kunne være sket samtidig med hærværket på bilens højre side og forrude. Skaden blev på denne baggrund betragtet som en selvstændig skade, hvorfor udbedringen af skaden medførte betaling af selvrisiko.

Alka Forsikring betalte den 17. august 2022 for udbedringen af skaderne på bilens bagende i henhold til den modtagne taksatorrapport 16.000 kr. og opkrævede policens selvrisiko hos klager.

Der har efter følgende været en omfattende mailkorrespondance fra klager til selskabet, idet klager var utilfreds med at skulle betale selvrisiko for to skader og ikke mente, at hverken værkstedet eller selskabet havde informeret om dette.

Ifølge klager havde værkstedet sagt, at han ikke kunne anmelde tre skader som én skade og derfor skulle anmelde skaden på bilens bagende som en selvstændig skade.

At de anmeldte skader blev betragtet som to skader fremgår af selskabets breve. For så vidt angår kvitteringsbrevet for den først anmeldte hærværksskade af 14. juli og kvitteringsbrevet for skaden anmeldt den 3. august (selskabets brev af 4. august). I begge breve nævnes det, at der vil blive opkrævet selvrisiko med 6.000 kr. efter den anmeldte skadesudbedring.

Den 29. august 2022 er der i sagsloggen refereret en samtale med en ven til klager, hvor selskabets medarbejder forklarede baggrunden for, at skaderne på bilen blev betragtet som to skader og det blev aftalt, at taksator skulle redegøre for problemstillingen skriftligt.

Taksator forklarede ved mail af 31. august 2022 takseringen for klager. Taksator forklarede med udgangspunkt i de konstaterede skader på klagers bil, at der var tale om to forskellige skadeårsager, hvorfor der skulle betales selvrisiko for hver skade.

En skade bestod i ridser på bilens højre side lavet med en skarp genstand og der var desuden en revne i bilens forrude. De to beskadigelser kunne være sket ved samme hændelse og blev betragtet som en hærværksskade.

Skaden på bilens bagende kunne derimod ikke være en hærværksskade, da der var tale om en stor bule som strakte sig i lige linje fra bagkofangeren op over det mest af bagklappen og også havde medført skade på den indvendige plastforstærkning bagved kofangeren.

En type skade som den konstaterede kunne kun ske ved stor kraft - enten ved at bilen var bakket ind i en genstand, såsom en pæl eller en stolpe eller at bilen var blevet påkørt skråt bagfra. Denne skade var således en kollisionsskade og kunne ikke være sket ved samme skadeforløb som hærværksskaden.

Klager henvendte sig på ny ved mail af 11. september 2022 og selskabet gennemgik på den foranledning igen de to skadesager og fastholdt og forklarede ved brev af 13. september 2022 igen baggrunden for selskabets afgørelse.

Klager kommenterede ved mail af 15. september 2022 endnu en gang selskabets stillingtagen og ved endnu en mail af 15. september 2022 oplyste klager, at han ville klage til Ankenævnet for Forsikring.

Opkrævningen af selvrisikoen er således sat i bero på Ankenævnet for Forsikrings afgørelse.

For så vidt angår den af klager oplyste telefonsamtale med klagers hustru, er en sådan ikke registreret i selskabet og selskabet har derfor ved brev af 16. september 2022 bedt klager om at oplyse, hvornår samtalen fandt sted og hvilket telefonnummer der blev ringet fra for om muligt at finde frem til denne samtale.

Klager er i skrivende stund ikke vendt tilbage med et svar på disse spørgsmål og det har ikke været muligt for selskabet at finde frem til en samtale med klagers hustru.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. marts 2019 ansvars- og kaskoforsikring for sin [bilmærke og model] – årgang 2014 med en valgt selvrisiko på 6.000 kr., med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE – 07.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 21 fremgår reglerne for selvrisiko.

Af afsnit 21.1.1 fremgår det således, at man betaler den første del af skaden, med den selvrisiko der gælder for forsikringen. Selvrisikoen fremgår af policen.

Med henvisning til afsnit 21.1.fremgår det, at hvis selskabet har lagt ud for selvrisikobeløbet i en skade (ved at betale værkstedet for reparationen), har selskabet ret til straks at bede sikrede om at refundere et beløb svarende til policens selvrisiko, medmindre der efter selskabets skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.

Selskabet har ret til at opkræve både rykkergebyr og renter, såfremt selvrisikoen ikke betales.

Som nævnt i sagsgennemgangen har selskabet ikke registreret en samtale med klagers hustru, men alene en samtale med en ven til klager.

Som udgangspunkt logges alle samtaler i forsikringssystemet for at kunne bekræfte, hvad der er aftalt i de pågældende sager. I den aktuelle sag foreligger der en omfattende log, men ikke en log der kan bekræfte, at selskabet har talt med klagers hustru.

Der foreligger en log af samtalen den 29. august 2022 med en ven til klager, som på vegne klager kontaktede selskabet telefonisk. Klager deltog angiveligt i samtalen i baggrunden.

Klagers ven oplyste, at klager var ..., hvorfor venen ringede (en oplysning som ikke var selskabet bekendt). Det fremkom i samtalen, at klager ikke forstod, hvorfor han skulle betale to gange selvrisiko. Samtalen mundede ud i, at klager ønskede, at taksator skulle forklare skriftligt hvorfor 'skaden var delt op'.

Taksator forklarede som nævnt dette i sin mail af 31. august 2022.

For så vidt angår klagers påstand om manglede information må selskabet afvise dette, idet klager er blevet orienteret af værkstedet, hvilket klager selv har bekræftet.

Klager har oplyst, at værkstedet fortalte ham, at han ikke kunne anmelde tre skader på samme skade og kun forruden var 'gratis' og at denne oplysning var årsagen til, at klager anmeldte skaden på bilens bagende den 3. august 2022.

Klager burde efter selskabets opfattelse således allerede på dette tidspunkt have været klar over at forholdet i forsikringsmæssig forstand ville blive betragtet som minimum to skader, idet værkstedet samtidig forklarede, at den eneste skade der var 'gratis' var skaden på forruden.

Det fremgår tydeligt, af takseringen af skaderne, at der er tale om mindst to forskellige skadeårsager, hvor ridserne på bilens højre side samt revnen i forruden blev accepteret som én skade forårsaget af hærværk, medens skaden på bilens bagende klart var en påkørselsskade, idet de skader der blev konstateret, var påført bilen med en kraft og på en måde, der havde krævet enten at bilen selv havde været i bevægelse eller at bilen var blevet påkørt.

Taksator tog på den baggrund forbehold for reparation af skaden på bilens bagende og værkstedet kontaktede derfor klager allerede den 3. august 2022 og oplyste, at de ikke kunne reparere skaden på bilens bagende, men at skaden på bilens bagende også skulle anmeldes til selskabet, idet værkstedet forklarede klager, at han ikke kunne anmelde tre skader på samme skade.

Alka Forsikring har endvidere i sine bekræftelser på klagers to anmeldelser - dels af 14. juli dels af 4. august - beskrevet, at anmeldelsen (begge to) ville medføre betaling af selvrisiko.

Alka Forsikring må på baggrund af de konstaterede fakta fastholde, at der er tale om mindst to forskellige skadeårsager, som således med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1.1. vil medføre, at policens selvrisiko skal betales for hver skade, som selskabet har betalt for udbedringen af."

Klageren har i brev af 14/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

6.

98713

"Jeg og min kone kan ikke lige huske præcis hvornår vi ringede til ALKA, ca. midt i august mdr. 2022, pga. vi har brug en del tid på finde det ud af det, pga. mobilen kan ikke gå så lang tilbage, vi ringede ca. midt i august mdr. fra: [telefonnummer], og har tidligere bede om få telefon samtale mellem jer og min kone. Ved ikke om I kan finde det ud af på jeres telefon optaget når I tale med kunder. Jeg vil gerne lov at skrive at jeg fik vide fra jeres værksted [værksted] at jeg skulle anmelde en ny skade da man ikke kan anmelde 3 skader på en gang og i ALKA har haft 1 mdr. til at svar mig på det at det kan ikke lade sig gøre, jeg har skrevet med jer midt i juli og svar er alt er ok du kører og book tid. Der var vedlagt billede da jeg anmeldte i juli mdr., men få svar den 31. august fra jer ang. hvorfor der er ikke 3 skader på en gang men 3 forskellig typer skader tæller ikke med. Har aldrig modtaget et svar fra jeres taksatorrapport, først sidst i august mdr., men hvorfor fik jeg ikke viden fra jer den 2-3 august om, at det er ny skade og det er ikke en 3 skader men 3 forskellig i Alka øjne, jeg har ikke forstand på sådan, så bare bilen har fået en tur hærværk.

Jeg blev opringet af jer via til min kone, at I tilbød mig 0 kr. risiko, betale lidt mere om mdr., det er vildt fra 6000 kr. selvrisiko til 0 kr. da [navn] forsikringsrådgiver hos Alka forsikring: siger det er alt for dyrt jeg betaler så højt pga. jeg er elitebilist.

Men samtidig vil jeg høre om det er normale at I IKKE giver kunde betale om hvis der er en ekstra skade kunde skal betale, nej men skal give kunde besked om dette at det er 2 forskellig skade. Men det har jeg aldrig fået en besked fra jer.

Men høre først fra jer den 31. august om der er 3 skader, men det skulle I give mig besked den. 3 august men den 31. august, men hvorfor får jeg ikke vide som kunde at jeg skal betale ekstra skade.

Hvis jeg havde fået vide at det koster mig endnu 6000 kr. ekstra, så havde jeg sagt nej tak til en ekstra betale på 6000 kr. det sagde jeg også via min kone, da vi talte med jer. Det kunne i godt forstå via telefon samtale midt af august mdr.

Jeg forstod ikke at det var en ekstra 6000 kr. skade jeg skulle betale den 4 august pga. jeg fik vide det kunne jeg sagde [værkstedets chef] fra [værksted], i telefon samtale der blev der sagt AT deres taksator havde være hos [værkstedet] og set på min bil og afvise, men det passer ikke via tale med [værksted] om i Alka havde set min bil mellem 2-4 august, der har aldrig været en fra Alka i [værkstedet], havde også bed om se [værkstedets] overvågning, der er ingen Alka besøge kun en mails sidst august mdr., de har set på mine billeder, men de har de haft siden den 10 juli.

Hvorfor skal der gå hele juli og næste hele august mdr. før jeg hører for første gang en mail at det er 3 skader, man ikke kan anmelde, men skal anmelde 2 gang, vildt at tænke på de ikke svarer mig med det samme den. 14 juli, der var helt stille?

Så ingen lyd fra jer siden 10 juli til 31 august, står der nogen om i jeres police, at man skal ikke give kunde besked om der er ny skade og det er kundens egen ansvar at finde ud af hvad er hat og briller? Står ingenting om man ikke må anmelde 2-3 skade på en gang?"

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

"Der foreligger ikke logs eller optagne samtaler fra medio august. Det fremgår af loggen kun, at klager og klagers hustru har talt med en medarbejder den 30. august 2022, hvilket affødte tidligere nævnte mail af 31. august 2022 fra taksator.

Alka Forsikrings Driftssupport afdeling har på baggrund af det nu oplyste telefonnummer fundet samtalen.

Der er tale om en samtale af en halv times varighed mellem klagers hustru og selskabets medarbejder, hvor klager taler med fra baggrunden.

Klager forklarer i indledningen af samtalen selv, hvad værkstedet fortalte ham den 3. august 2022, nemlig at der var tale om tre skader.

Klager forklarede ordret, at de på værkstedet havde sagt, at der var tale om tre skader og kun glasskaden var gratis. Værkstedet forklarede også, at de ikke kunne reparere skaden på bilens bagende, men at klager måtte anmelde denne skade separat til Alka Forsikring (hvilket klager gjorde den 4. august).

Værkstedet er i sagens natur ikke klar over, om den enkelte kunde har en selvrisiko på policen eller hvor stor en mulig selvrisiko er og kan derfor ikke vejlede eller oplyse i spørgsmål om selvrisici.

Klager omtalte selv, at han anmeldte 'tre ting' i juli måned, nemlig forruden, højre side og bagenden.

At man anmelder tre skader samme dag eller anmelder tre skader på samme blanket er desværre ikke ensbetydende med, at de tre skader kan betragtes som én skade.

En skade på kaskoforsikringen er en beskadigelse, der stammer fra én skadebegivenhed/skadeårsag og er der flere forskellige skadeårsager eller skadetidspunkter, vil der være tale om flere skader i kaskoforsikringens forstand.

For klagers vedkommende er der tale om en hærværksskade på bilens højre side i form af ridser fra et skarpt instrument, en revne i frontruden og en påkørselsskade på bilens bagparti.

Skaderne fremstår så forskellige, at de ikke kan stamme fra samme skadebegivenhed/ skadeårsag.

Klager hørte angiveligt hverken opkaldet eller beskeden fra taksator den 3. august, hvorfor taksator kontaktede værkstedet og tog forbehold for reparationen af skaden på bilens bagende, hvorefter værkstedet forklarede klager, at der var tale om tre skader og ikke én, ligesom værkstedet forklarede, at det kun var glasskaden der var 'gratis'.

Alka Forsikring har i forbindelse med behandlingen af klagers anmeldelser fulgt helt normal praksis, men det har angiveligt desværre ikke været muligt for hverken taksator, værkstedet eller selskabets medarbejder at forklare problemstillingen for klager.

Alka Forsikring har naturligvis forståelse for, at udgiften kan være svær at afholde på én gang og har derfor tilbudt klager, at beløbet kan afdrages i mindre rater."

Til dette har klageren fremsendt brev af 30/11 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Sette som alka skriver den.7 november:

Ankenævnet for Forsikring

8.

98713

Klager forklarede ordret, at de på værkstedet havde sagt, at der var tale om tre skader og kun glasskaden var gratis. Værkstedet forklarede også, at de ikke kunne reparere skaden på bilens bagende, men at klager måtte anmelde denne skade separat til Alka Forsikring (hvilket klager gjorde den 4. august).

Det passer ikke hvad [værkstedets chef] fra [værksted] haft sagt det, han sagde til mig at MAN IKKE KAN ANMELDE 3 FORSKELLIGER SKADE PÅ SAMME TID, at jeg bliver nødt til at anmelde en ny skade mere, og jeg sagde at jeg har anmelde 3 skade på samme tid, og sagde [værkstedets chef] at til mig at det skulle jeg gøre ellers kunne de ikke kom i gang med at lave de 3 skader på bilen - jeg under mig over at da ALKA haft 1 mdr. til at forklare mig at man ikke kan anmelde 2-3 skader på samme tid, at man skal anmelde 1 skade pr gang, jeg sagde til [værkstedets chef], betyder det, at jeg skal anmelde ny skade igen og igen betale for ekstra skade, nej det skulle jeg DA JEG HAVDE INDBERTTE 3 skader på en gang hos alka, de vil gerne ha at der var en hver skade på hver dokument.

Jeg har aldrig modtaget mails, brev, epost, sms-besked fra alka taksator da de har kigge på min skade bil og skønnet nu er det ikke 3 skader men en par skade per gang, hvor skal jeg som kunde vide det fra, når anmelder skade i juli mdr. også til politi. Så jeg får min første besked fra alka's taksator den 31. august og ingenting hør fra alka siden midt i juli den 14. juli og bagefter den 31. aug. men så kaster alka ansvar til [værkstedet] og de fortæller mig at de er stor kunde hos alka og de har stor erfaring med skade biler, og så stoler jeg på hvad de fortæller mig historie om de ikke kan lave skade på min bil, men imellem vidste alka taksator godt jeg skulle anmelde 2 skader og ikke 1 skade da vindue er gratis , men fint mails få jeg den 31. august fra taksator , HVIS JEG HAVDE FÅET sådan mails den 31 august skulle haft den 2-3 august, så havde jeg selvfølgelig ikke anmelde 2 skader, og sagt nej tak til at betale en ekstra regning. Derfor mener jeg at alka har begå en fejl og ikke 110% informeret kunde om det koster ekstra at få lave ny skade, når man har anmelde 3 skader på en gang, der står ingenting om man ikke må gøre/ kan det."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 12/2 2019 fremgår bl.a.:

"Dækning	Summer	Selvrisiko pr. skade
...		
Kasko		Kr. 6.000"

Af skadesanmeldelse af 10/7 2022 fremgår bl.a.:

" Alka Ok, hvornår skete det?
Kunde 03-07-2022
...
Alka Hvad skete der?
Kunde Jeg har fået en parkeringsskade
Alka Ok, hvordan er det sket?
Kunde Imens bilen holdt parkeret
Alka På hvilken adresse eller sted er det sket?
Kunde [adresse] p plads
Alka Var der en modpart?

Kunde Ja, men jeg har ikke oplysninger på modparten

Alka Det sker desværre ofte, at folk laver en skade og stikker af fra deres ansvar. Hvis du skulle få fat i modpartens oplysninger, er det vigtigt, du kontakter os igen med disse oplysninger.

Alka Hvor på din bil er skaden sket?

Kunde På bagenden af bilen, På bilens forrude, Midtpå i bilens højre side

Alka Kan du prøve at beskrive hændelsesforløbet for mig?

Kunde Bilen holdt på [adresse] p langtid plads, imens jeg var ude og rejsen fra den. 3 juli til 9 juli, og kom hjem så jeg bilen at der var hærværk på bilen. Har anmeldt det til politi

Alka Det sidste vi mangler nu, er at finde et værksted til dig

Alka Vi har indgået et samarbejde med nogle gode værksteder, så du hurtigt kan blive godt kørende igen. Når du vælger et af disse værksteder, har vi forsøgt at gøre det så let for dig som muligt: - Vælg et værksted, så kontakter de dig - Få en gratis lånebil – Alka sørger for papirarbejde og betaling - Din bil bliver vasket og støvsuget, helt gratis

Kunde Vælg dit værksted her

Alka Her er vores anbefalede værksteder til dig. Ønsker du at bruge et af dem?

Kunde [værksted]

Alka Fint, jeg sørger for at du bliver ringet op af værkstedet, så I kan aftale nærmere.

Alka Din anmeldelse er nu klar til at blive sendt

Alka Hvad sker der nu?

- I forbindelse med denne skade, har du en selvrisiko på 6000 kr.

Selvrisikoen vil blive opkrævet, efter at Alka har betalt for reparationen af din bil. Hvis den samlede skadeudgift er mindre end din selvrisiko, vil du kun blive opkrævet det, som skaden har kostet.

Hvis du ellers har brug for vores hjælp eller vejledning, sidder vi klar ved telefonerne Gå til 'Min skade'

Af selskabets brev af 14/7 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Skadenummer: ...34

Skadedato: 03.07.2022

...

Tak for din skadeanmeldelse af hærværket den 03.07.2022.

Hvad skal du gøre nu?

For at vi kan sikre dig en hurtig og korrekt skadebehandling, har vi brug for din hjælp:

Kør din bil på værksted, og bed reparatøren om at kontakte Alkas taksator, så skaden kan blive opgjort. På værkstedet vil bilen blive besigtiget i forhold til at få klarlagt skadeårsag, omfang, stand og eventuelle tidligere fejl eller skader.

Når vi modtager faktura vedrørende reparation af dit køretøj, afregner vi direkte med din reparatør.

Hvis du ønsker at benytte tilbuddet om lånebil i reparationstiden, beder vi dig kontakte Alka. Vi henviser dig til nærmeste fordelsværksted, der kan reparere din bil og sørge for låne bilen. Du kan også selv vælge fordelsværksted i Mit Alka.

Hvad sker der ellers?

Ankenævnet for Forsikring

10.

98713

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

Du vil beholde din status som elitebilist. Det betyder, at du bliver stående på samme præmietrin og ikke mister anciennitet på grund af skaden."

Af selskabets e-mail af 18/7 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Skadenummer: ...34

Skadedato: 03.07.2022

...

Tak for din besked.

Vi mangler ikke mere.

Vi opkræver først selvrisiko, når vi har betalt værkstedet."

Af skadesanmeldelse af 3/8 2022 fremgår bl.a.:

" **Alka** Ok, hvornår skete det?

Kunde 03-07-2022

...

Alka Hvad skete der?

Kunde Jeg har fået en parkeringsskade

Alka Ok, hvordan er det sket?

Kunde Imens bilen holdt parkeret

Alka På hvilken adresse eller sted er det sket?

Kunde [adresse] p plads

Alka Var der en modpart?

Kunde Nej, der var ingen modpart

Alka Hvor på din bil er skaden sket?

Kunde På bagenden af bilen, Bagpå i bilens venstre side, Bagpå i bilens højre side

Alka Kan du prøve at beskrive hændelsesforløbet for mig?

Kunde bagparti fået bule og tryk på

Alka Det sidste vi mangler nu, er at finde et værksted til dig

Alka Vi har indgået et samarbejde med nogle gode værksteder, så du hurtigt kan blive godt kørende igen. Når du vælger et af disse værksteder, har vi forsøgt at gøre det så let for dig som muligt: -

Vælg et værksted, så kontakter de dig - Få en gratis lånebil – Alka sørger for papirarbejde og betaling - Din bil bliver vasket og støvsuget, helt gratis

Kunde Vælg dit værksted her

Alka Her er vores anbefalede værksteder til dig. Ønsker du at bruge et af dem?

Kunde [værksted]

Alka Fint, jeg sørger for at du bliver ringet op af værkstedet, så I kan aftale nærmere.

Alka Din anmeldelse er nu klar til at blive sendt

Ankenævnet for Forsikring

11.

98713

Alka Hvad sker der nu?

- I forbindelse med denne skade vil du blive opkrævet den selvrisiko, der er på din bilforsikring. Hvis du vil vide, hvad din selvrisiko er, kan du finde den under Mit Alka og mine forsikringer. Hvis du ellers har brug for vores hjælp eller vejledning, sidder vi klar ved telefonerne Gå til 'Min skade'

Af selskabets brev af 4/8 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Skadenummer: ...75

Skadedato: 03.07.2022

...

Tak for din skadeanmeldelse af uheldet den 03.07.2022.

Hvad skal du gøre nu?

For at vi kan sikre dig en hurtig og korrekt skadebehandling, har vi brug for din hjælp:

Kør din bil på værksted, og bed reparatøren om at kontakte Alkas taksator, så skaden kan blive opgjort. På værkstedet vil bilen blive besigtiget i forhold til at få klarlagt skadeårsag, omfang, stand og eventuelle tidligere fejl eller skader.

Når vi modtager faktura vedrørende reparation af dit køretøj, afregner vi direkte med din reparatør.

Hvad sker der ellers?

I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 6000 kr. Selvrisikoen bliver modregnet i udbetaling eller opkrævet separat.

Du vil beholde din status som elitebilist. Det betyder, at du bliver stående på samme præmietrin og ikke mister anciennitet på grund af skaden."

Af taksatorens e-mail af 31/8 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet bedt om at sende dig skriftlig begrundelse for min vurdering/opdeling af skader på ovenstående bil.

Skade 1 omhandler tydelige ridser på døre h. side påført af en skarp genstand + revnet forrude (hærværk).

Skade 2 omhandler stor bule på bagparti som strækker i lige linje fra bagkofanger og op over det meste af bagklap og med skade på indvendig plast forstærkning bag bagkofanger, sidst nævnte sker kun ved større kraft påvirkning denne type skade kan kun opstå ved at bil er bakket ind i en genstand (pæl/stolpe) eller bil er blevet påkørt skråt bagfra. Derfor er denne ikke en hærværkskade (skade 1), men en kollision. Og derfor er skader delt op i 2 da de jo ikke er fra samme skadesforløb.

Bil er ikke besigtiget fysisk, men ud fra billede dokumentation fra værksted sammenholdt med reparations tilbud, dette er normal procedure i denne slags skader. "

Af taksatorrapport af 3/8 2022 fremgår bl.a.:

"Type: kollision zone: bagparti

...

I alt incl. moms ... 16000,10 kr.

reparationens varighed er vejledende beregnet til 3 dage."

Af taksatorrapport af 3/8 2022 fremgår bl.a.:

"type: glasskade zone: forrude

...

I alt incl. moms ... 3455,95 kr."

Af taksatorrapport af 3/8 2022 fremgår bl.a.:

"Type: kollision zone: højre side midt

...

I alt incl. moms ... 5971,04 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

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

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

21. Selvrisko

21.1 Sådan opkræver vi selvrisko

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

21.1.2 Hvis vi har lagt ud for selvriskobeløbet 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 selvriskoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven.

21.2 Vi opkræver ikke selvrisko 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.

21.2.3 Vi skal betale personskadeerstatning til føreren af et andet motordrevet køretøj efter færdselslovens § 103, stk. 1, selvom den ansvarlige - der kørte i bilen, som vi har forsikret - er uden skyld i skaden efter regler i færdselslovens § 103, stk. 2.

21.2.4 Udgifterne kun er betalt i henhold til redningsforsikring i udlandet, jf. punkt 6.5.5. eller retshjælpsforsikring, jf. punkt 6.6."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/7 2022, at han den 3/7 2022 fik en parkeringsskade, og at der var skade "På bagenden af bilen, På bilens forrude, Midtpå i bilens højre side". Den 3/8 2022 havde klageren en samtale med værkstedet, og klageren anmeldte til selskabet, at han den 3/7 2022 fik en parkeringsskade, og at der var skade "på bagenden af bilen, Bagpå i bilens venstre side, Bagpå i bilens højre side". Klageren oplyste videre, at "bagparti fået bule og tryk på". I begge skadesanmeldelser angav klageren samme parkeringsplads som skadesstedet. I begge skadesanmeldelser afsluttede selskabet med at oplyse, at "I forbindelse med denne skade vil du blive opkrævet den selvrisiko, der er på din bilforsikring".

Selskabet opkrævede selvrisiko på 6.000 kr. for udbedring af forruden og skaden midt på bilens højre side. Selskabet betalte den 17/8 2022 for udbedring af skaderne på bilens bagende og opkrævede derefter ny selvrisiko på 6.000 kr.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet to gange selvrisiko. Han har anført, at værkstedet fortalte, at forruden var gratis, og at der ikke kunne være tre skader på én anmeldelse, hvorfor han skulle anmelde skade 2 separat. Han spurgte værkstedet, om det betød, at han skulle betale ekstra for skade 2, hvortil værkstedet svarede nej. Han har anført, at værkstedet har oplyst, at værkstedet troede, at selskabet ville informere ham om, at der var tale om en ekstra skade, som han skulle betale selvrisiko for. Han har anført, at selskabet ikke informerede

Ankenævnet for Forsikring

14.

98713

om, at han skulle betale selvrisiko for skade 2, før han modtog en opkrævning den 29/8 2022. Han burde have fået besked om selvrisiko primo august. Han har anført, at skade 2 ikke skulle være udbedret, hvis han havde fået oplyst, at han ville blive opkrævet ekstra selvrisiko.

Selskabet har anført, at der er tale om to forskellige skadeårsager, hvorfor klageren skal betale selvrisiko for to skader. Skaden på bagenden er en påkørselsskade, som ikke kan være sket samtidigt med hærværket. Skaden på bagenden er en stor bule som strækker sig i lige linje fra bagkofangeren op over det mest af bagklappen, og som har medført skade på den indvendige plastforstærkning bagved kofangeren. Selskabet har anført, at taksatoren tog forbehold for reparation af skaden på bilens bagende, hvorfor værkstedet kontaktede klageren den 3/8 2022 og oplyste, at værkstedet ikke kunne reparere skaden på bilens bagende, men at skaden på bilens bagende også skulle anmeldes til selskabet. Selskabet har anført, at "klager har oplyst, at værkstedet fortalte ham, at han ikke kunne anmelde tre skader på samme skade og kun forruden var 'gratis' og at denne oplysning var årsagen til, at klager anmeldte skaden på bilens bagende den 3. august 2022. Klager burde efter selskabets opfattelse således allerede på dette tidspunkt have været klar over at forholdet i forsikringsmæssig forstand ville blive betragtet som minimum to skader, idet værkstedet samtidig forklarede, at den eneste skade der var 'gratis' var skaden på forruden". Selskabet har anført, at det fremgår af selskabets breve af 14/7 2022 og 4/8 2022, at de anmeldte skader blev betragtet som to skader, og at der vil blive opkrævet selvrisiko med 6.000 kr. efter den anmeldte skades udbedring.

Der er fremlagt en telefonsamtale mellem selskabet og klageren, hvor det fremgår, at taksatoren ifølge selskabet forsøgte at ringe til klageren den 3/8 2022, hvilket klageren ikke er enig i. Det fremgår, at værkstedet havde en samtale med klageren den 3/8 2022.

Af selskabets brev af 14/7 2022 fremgår det, at "Skadenummer: ... 34. ... Tak for din skadeanmeldelse af hærværket den 03.07.2022 ... I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 6.000 kr. Selvrisikoen bliver modregnet i udbetaling eller opkrævet separat".

Ankenævnet for Forsikring

15.

98713

Af selskabets brev af 4/8 2022 fremgår det, at "Skadenummer: ... 75. Tak for din skadeanmeldelse af uheldet den 03.07.2022. ... I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 6000 kr. Selvrisikoen bliver modregnet i udbetaling eller opkrævet separat".

Af police af 12/2 2019 fremgår det, at der er en selvrisiko på klagerens kaskoforsikring på 6.000 kr. pr. skade.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 21.1.1 fremgår det, at forsikringstageren betaler den første del af skaden med den selvrisiko, der gælder for forsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til dels at kategorisere skaderne på bilen som to separate skader dels at opkræve to gange selvrisiko.

Nævnet finder, at selskabets kommunikation med klageren kunne have været mere klar, og at det havde være hensigtsmæssigt, hvis selskabet – da selskabet modtog skadesanmeldelsen af 3/8 2022 formentlig uden involvering af en medarbejder i selskabet – havde konstateret, at der var meget betydelige ligheder mellem denne skadesanmeldelse, og den skadesanmeldelse, som klageren foretog den 10/7 2022. Nævnet finder dog, at dette ikke i sig selv kan begrunde, at selskabet er afskåret fra at opkræve to gange selvrisiko, idet klageren i forbindelse med begge anmeldelserne trods alt fik den standardiserede oplysning, at "I forbindelse med denne skade vil du blive opkrævet den selvrisiko, der er på din bilforsikring".

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet fremsendte kvittering efter hver af klagerens skadesanmeldelser, og at de to breve har hvert sit skadesnummer samt to forskellige angivelser af skadesårsagen. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet den 4/8 2022 fremsendte et brev til klageren vedr. skadesanmeldelsen af 3/8 2022, hvor det fremgår, at "I forbindelse med eventuel erstatning har du en selvrisiko på 6.000 kr."

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter eget udsagn fik at vide af værkstedet, at der var tre skadestyper, at skaden på forruden var gratis, og at skaden på bilens bagende skulle anmel-

Ankenævnet for Forsikring

16.

98713

des separat. Efter nævnets vurdering kan en sådan information ikke have givet klageren en berettiget forventning om, at han alene skulle betale en gang selvrisiko.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand