

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 99604:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

NEM Forsikring, dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA
Byporten Syd, Runevej 2A
8210 Århus V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Hun har i klageskema af 31/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"De har sendt post til den forkerte adresse og de har ikke sendt faktura på e-boks. Og de vil have for 2 skader og de har kun 1 skade de kan godkende. Vi har alle forsikring hos dem de har sendt faktura på 11.108,23 til [inkassofirma] til inkasso.

Vi er [udlændinge] så vi har lavet forlig inkasso fordi vi ikke kender de danske regler. Med 500 i hver måned, de sagde hvis ikke betalte ville de komme og hente vores møbler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil ikke betale 11.108,23 da vi ikke modtaget en faktura på."

I brev af 23/5 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores forsikringstager har tegnet bilforsikring i Nem Forsikring, som er en del af Gjensidige Forsikring. Genpart police, **Bilag 1**.

Hun klager over at selskabet har opkrævet selvrisko for 2 skader. Hun mener, at der kun er tale om 1 skade. Endvidere klager hun også over, at selskabet har overdraget sagen til inkasso.

Selskabet har overfor klager fastholdt, at der er tale om 2 uafhængige af hinanden skader. Skaderne er anmeldt på 2 forskellige datoer med 1 års mellemrum.

Skade 1 - der er tale om parkeringsskade sket d. 23.12.2020 på p-plads ved [butik] i [by1]. Skade nr. ...00.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99604

Skade 2 – der er tale om påkørsel af en holdende modpart, skaden er sket d. 30.12.2021 på ... i [by2]. Skade nr...68.

Sagens fakta:

Skade nr. ...00

Den 23.12.2020 modtager vi en telefonisk anmeldelse fra klager, hvor hun oplyser, at hun har fået en parkeringsskade på sin bil. Skadestedet er p-plads [butik] [by1].

Selskabet har haft en skadeudgift på kr. 16.592,38 for reparation af klagers bil.

Da klager har P-skade ordningen dækkes skader op til kr. 15.000,00 overskydende beløb opkræves som selvrisiko indtil normal selvriskobeløb nås. I dette tilfælde er udgiften 16.592,38 og vi har opkrævet 1592,38.

Denne opkrævning har klager betalt og skaden er også afsluttet.

Skade nr. ...68

Den 12.1.2022 modtager vores skadeafdeling regres henvendelse fra modpartens selskab, som oplyser, at klagers bil har været involveret i et færdselsuheld med modparten. Skadestedet skulle være ... i [by2]. Skadedatoen er d. 30.12.2021.

Samme dag sender skadeafdelingen en mail til klager og beder om en skadeanmeldelse, da klager endnu ikke havde anmeldt skaden til selskabet. **Bilag 3**

Den 3.2.2022 rykker skadeafdelingen klager for anmeldelse af skaden, samtidig gøres klager opmærksom på, at såfremt hun ikke anmelder skaden, vil sagen bliver afgjort på baggrund af modpartens forklaring. Klager gøres også opmærksom på, at såfremt sagen bliver afgjort uden anmeldelse fra klager, vil skadeafdelingen opkræve kr. 5.000,00 i forhøjet selvrisiko, da skadeafdelingen ikke kender førerens alder. **Bilag 3**

Den 29.3.2022 rykker skadeafdelingen igen klager for anmeldelse af skaden. **Bilag 3**

Klager reagerede ikke på skadeafdelingens henvendelser, hvorfor skadeafdelingen d. 2.9.2022 anerkendte og afregnet overfor modpartens selskab ud fra modpartens anmeldelse.

Den 2.9.2022 sender skadeafdeling opkrævning på selvrisiko til klager, denne bliver sendt via e-boks. **Bilag 4**

Den 4.10.2022 sender skadeafdelingen rykker på betaling af selvrisko til klager, denne bliver også sendt via e-boks. **Bilag 4**

Den 24.10.2022 sender skadeafdelingen rykker til klager via e-boks med teksten: **Bilag 4**

'Da vi endnu ikke har modtaget det tidligere opkrævede beløb, bringes sagen hermed i erindring. Beløbet bedes venligst betalt på indbetalingskortet forneden. Modtager vi ikke indbetalingen, vil selskabet forholde sig ret til at inddrive det skyldige beløb ved retslig inkasso, hvilket vil påføre dig yderligere omkostninger. Hvis indbetalingen er foretaget indenfor de seneste dage, kan ekspeditionerne have krydset hinanden, hvorfor vi beder dig se bort fra denne skrivelse.'

Klager svarer ikke på henvendelser, ligesom selvrisiko beløbet hellere ikke bliver betalt, hvorfor sagen overgår til retslige inkasso.

Den 16.3.2023 reagerede klager overfor skadeafdelingen og var uforstående overfor henvendelsen fra inkassofirmaet. Skadeafdelingen forklarede forløbet og oplyste, at skadeafdelingen havde anerkendt og afregnet overfor modpartens selskab, da klager ikke havde reageret, ligesom opkrævning af selvrisiko var sendt til inkasso pga. klagers manglende betaling.

Klager har flere gange ringet til skadeafdelingen uden dog at oplyse, hvordan skaden er sket eller hvem føreren af bilen var på skadetidspunktet. Klagers mange opringninger skyldes utilfredshed med, at sagen vedr. selvcisi opkrævningerne blev sendt til inkasso.

Skadeafdelingen har sendt sagens akter til klager, uden klager dog har kommenteret på dette.

Den 27.3.2023 indgår klager aftale om afdragsordning med Inkassofirmaet.

Den 18.4.2023 forelægger klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Klager havde i perioden 1.11.2020 til 1.5.2023 lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring for sin med reg. nr. ... Nem Forsikring.

Klager havde tegnet forsikringen med en selvrisiko på kr. 4.000,00 kr. samt en ekstra selvrisiko på 5.000 kr., hvis bilen blev ført af en anden person end forsikringstager eller forsikringstagers ægtefælle/samlever. Forsikringen blev tegnet på forsikringsbetingelserne M11.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 32 punkt 2, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 32 punkt 4 a fremgår det, at for skader, der sker mens bilen bliver ført af en person under 25 år, skal der betales kr. 5000,00 mere end den selvrisiko, der er valgt på policen, dette fremgår ligeledes af policens tekst.

Indledningsvist bemærker vi, at selskabet er ansvars forsikrer for klager og derfor kan afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til skadelidte, da selskabet hæfter direkte overfor modparten/skadelidte eller dennes selskab, jf. Færdselslovens § 108, stk. 1.

I henhold til ansvarsfordelingsreglerne og retspraksis vil den, der påkører en holdende bil, altid blive pålagt det fulde ansvar.

Ifølge regresaftalen mellem selskaberne har et selskab 3 måneder til at indhente en anmeldelse fra deres forsikringstager (RA 4.4.). Fristen begynder at løbe fra det tidspunkt hvor selskabet modtager 1. henvendelse fra modpartens selskab.

Hvis selskabet ikke modtager anmeldelse fra deres kunde inden 3 måneder, er selskabet forpligtet til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse og må således stole på, at modpartens selskab har noteret den korrekte fordelingsregel.

I den aktuelle sag har modparten noteret fordelingsreglen H1 - påkørsel af holdende – hvilket medfører fuld skyld til den påkørende bilist og da klager ikke reagerede på vores henvendelser af 12.1.2022, 3.2.2022 og 29.3.2022, var selskabet forpligtet til senest den 12.4. 2022 at anerkende modpartens krav. Dog anerkender vi og afregner overfor modpartens selskab først d. 2.9.2022.

Ved gennemgang af sagen bemærker vi, at skadeafdelingen har fremsendt mails vedr. manglende anmeldelse til klager på e-mail ... Klager har efterfølgende opsagt sine forsikringer hos os, og vi kan se, at det er denne mail klager har korresponderet til selskabet med. Det er i øvrigt også samme e-mailadresse klager har henvist til i sin klage til Ankenævnet. Vi går derfor ud fra, at klager har modtaget skadeafdelingens henvendelser vedr. manglende anmeldelse.

I mail af 3.2.2022 er det anført, at såfremt klager ikke vender tilbage inden 8 dage, ville selskabet være nødsaget til at behandle sagen ud fra modpartens anmeldelse.

Samtidig er det anført, at såfremt sagen bliver afgjort uden klagers anmeldelse og uden oplysning om, hvem der var fører af bilen, gør selskabet opmærksom på, at der kan opkræves en ekstra selvrisko på kr. 5.000,00 ud over den i policen gældende, da vi ikke kender førerens alder.

Da Nem Forsikring ikke havde hørt fra klager inden tre måneders fristen anerkendte selskabet modpartens krav, og sendte opkrævning på selvriscisi til klager, opkrævningen vedrørte den generelle plus den ekstra.

Selskabet har sendt selvriscisi opkrævning samt 2 rykkere til klagers e-boks, hvorfor selskabet må ligge til grund, at klager har modtaget disse.

Klager reagerede hellere ikke på disse henvendelser fra selskabet, hvorfor sagen vedr. opkrævning af selvriscisi blev overdraget til retslig inkasso.

Nem Forsikring har i den aktuelle sag været nødt til at følge de for branchen vedtagne retningslinjer og har - uden reaktion fra klager i mere end halvandet år - været berettiget til at gå ud fra, at klager ikke havde indvendinger mod det rejste krav.

At klager har valgt at sidde de mange henvendelser fra selskabet overhørig, medfører ikke at selskabet kan vælge ikke at behandle et krav fra en modpart eller afvise dette, idet der i sagens natur også er en modpart at tage hensyn til, når der er tale om en lovpligtig ansvarsforsikring.

Blot at forholde sig passiv har i den forbindelse konsekvenser og vi må derfor fastholde, at klager er forpligtet til at betale den ifølge policen gældende selvrisko for den påkørsel som klager efter det foreliggende må antages at være ansvarlig for.

I klagers telefoniske henvendelser til selskabet, har klager ikke oplyst, hvordan uheldet er sket eller hvem føreren af klagers bil var på uheldstidspunktet.

Får selskabet oplysning om føreren og om denne er over 25 år, er selskabet indstillet på at slette opkrævningen på kr. 5.000,00, som er den ekstra selvrisko, som betales når bilen føreres af en person under 25 år.

Selskabet fastholder dog, at klager som minimum skal indbetale den i policen noteret selvrisko."

Klageren har den 4/8 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vedr. skade nr. ...68

Jeg bestrider at jeg eller andre, har været involveret i et færdselsuheld d. 30/12-2021. Dette er samtidig grunden til at jeg ikke har anmeldt en skade, for det færdselsuheld som jeg ikke har været involveret i.

Jeg kan dog oplyse om det altid er enten jeg selv eller min mand, ... der er kører vores bil.

Jeg vil dog være indstillet på at forlige sagen, hvis Gjensidige sletter opkrævningen på den ekstra selvrisko på 5.000 kr."

Selskabet har i brev af 24/8 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi står uforstående overfor klagers kommentarer, da hverken selskabet eller inkassofirmaet tidligere har kunne få oplysninger fra klager i relation til hvem som var fører af bilen på skadetidspunktet.

Det er først nu, at klager oplyser, hvem der bruger bilen til daglig trods gentagne spørgsmål fra skadeafdelingen. Vi henviser bl.a. til skadeafdelingens skrivelse til klager af 3.2.2022. hvor skadeafdelingen skriver følgende:

'Skadeafdelingen rykker klager for anmeldelse af skaden, samtidig gøres klager opmærksom på, at såfremt hun ikke anmelder skaden, vil sagen bliver afgjort på baggrund af modpartens forklaring. Klager gøres også opmærksom på, at såfremt sagen bliver afgjort uden anmeldelse fra klager, vil skadeafdelingen opkræve kr. 5.000,00 i forhøjet selvrisko, da skadeafdelingen ikke kender førerens alder.' Bilag 3.

Denne skrivelse har klager heller ikke reageret på.

Klager oplyser først nu i sine kommentarer, at det enten er hende eller hendes mand, der bruger bilen. Vi kan se i vores system, at manden er over 25 år, og at han er tilmeldt klagers folkeregister adresse, hvorfor præmien er beregnet ud fra dette. På baggrund heraf er vi indstillede på at slette ekstra selvrisko på kr. 5.000,00 jf. vores skrivelse af 23.5.2023, samt forsikringsbetingelserne punkt 32.4.b.

Havde klager tidligere givet denne oplysning til selskabet – som efterspurgt – ville selskabet ikke have opkrævet den forhøjede selvrisko og kun have opkrævet den på policen gældende selvrisko.

Vi har d.d. reguleret opkrævningen således, at klager kun skal betale den på policen noterede selvrisko på kr. 4.000,00.

Selskabet fastholder dog, at der er tale om 2 uafhængige af hinanden skader. Skaderne er anmeldt på 2 forskellige datoer med 1 års mellemrum.

Klager har aldrig anmeldt skade 2 overfor selskabet. Denne er afgjort jf. Færdselslovens § 108 overfor skadelidtes forsikringsselskab."

Ankenævnet for Forsikring

6.

99604

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 12/1 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi mangler din skadeanmeldelse i forbindelse med et færdselsuheld

Din bil reg.nr.: ...

Uheldet sket den: 30.12.2021 på ... i [by2]

Modpartens selskab: ...

Vi har modtaget en meddelelse vedrørende et færdselsuheld, som din bil skulle være involveret i. Af hensyn til sagens videre behandling beder vi dig udfylde og returnere vedlagte skadeanmeldelse til os inden 8 dage. Har du adgang til selvbetjening på hjemmesiden, kan du også anmelde skaden online.

Hvis du har spørgsmål til skaden eller i øvrigt, er du altid velkommen til at kontakte os. Ved henvendelse til os i forbindelse med denne skade, beder vi dig henvise til vores skadenummer."

Af mail af 3/2 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi mangler din skadeanmeldelse i forbindelse med et færdselsuheld.

Vi har tidligere sendt dig en skadeanmeldelse vedrørende dit uheld, hvor vi har modtaget et krav.

Da vi ikke kan se at have modtaget anmeldelsen retur, skal vi gøre dig opmærksom på, at hvis vi ikke har modtaget den inden 8 dage fra dags dato, vil sagen udelukkende blive afgjort på baggrund af modpartens forklaring.

Det er lovpligtigt at have en ansvarsforsikring på din bil, hvorfor vi hæfter overfor modparten og må betale erstatning for skaderne, også selv om du ikke anmelder uheldet til os.

Hvis sagen bliver afgjort uden din anmeldelse og oplysning om, hvem der var fører af bilen, gør vi opmærksom på, at der kan opkræves en ekstra selvrisko på kr. 5.000 ud over den i policen gældende, da vi ikke kender førerens alder.

Har du adgang til selvbetjening på hjemmesiden, kan du også anmelde skaden online. Hvis du har spørgsmål til skaden eller i øvrigt er du altid velkommen til at kontakte os. Ved henvendelse til os i forbindelse med denne skade, beder vi dig henvise til vores skadenummer."

Selskabet har i brev af 29/3 2022 til klageren bl.a. anført:

"Vi mangler din skadeanmeldelse i forbindelse med et færdselsuheld

Vi har tidligere sendt dig en skadesanmeldelse vedrørende dit uheld, hvor vi har modtaget et krav fra [andet forsikringsselskab].

Da vi ikke kan se at have modtaget anmeldelsen retur, skal vi gøre dig opmærksom på, at hvis vi ikke har modtaget den inden 8 dage fra dags dato, vil sagen udelukkende blive afgjort på baggrund af modpartens forklaring.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99604

Hvis sagen bliver afgjort uden din anmeldelse og oplysning om, hvem der var fører af bilen, gør vi opmærksom på, at der kan opkræves en ekstra selvrisiko på kr. 5.000 ud over den i policen gældende, da vi ikke kender førerens alder.

Har du adgang til selvbetjening på vores hjemmeside, kan du også anmelde skaden direkte på vores hjemmeside www.nemforsikring.dk. Hvis du har spørgsmål til skaden eller i øvrigt er du altid velkommen til at kontakte os."

Af faktura af 2/9 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"

Skadeopkrævning

Forsikrede køretøj	[REDACTED]		
Registreringsnr.	[REDACTED]		
Skadenummer	Beskrivelse		
[REDACTED] 68	Privat personbil		
	Skadedato	30-12-2021	
	Selvrisiko		-9.000,00
Selvrisiko for uanmeldt skade med selvrisikotillæg.			
	I alt:		-9.000,00

"

Nævnet har også fået forelagt rykkere af 4/10 2022 og 24/10 2022 på 9.000 kr.

Af policen fremgår bl.a.:

"

Dækningsomfang	Forsikringssum	Selvrisiko
Ansvar	Valgt	4.000 kr.
Kasko	Valgt	4.000 kr.

...

Øvrige forhold:

- Bilens ejer er [REDACTED]
- Bilens primære bruger er [REDACTED]
- Bilens sekundære bruger er [REDACTED]
- [REDACTED]: Hvis der sker en skade, mens bilen er udlånt til en fører under 25 år, kan du i visse situationer blive pålagt en selvrisiko på 5.000 kr. mere end den valgte selvrisiko for forsikringen, se nærmere i betingelserne.

"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"32. Konsekvens ved skade

...

2. Selvrisikobeløb

- a) Selvrisiko er den del af en skade, som du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse fremgår af din police, men kan dog være anderledes i visse situationer, f.eks. ved fører under 25 år, se punkt 32.4. Disse særlige selvrisikobeløb vil da være nævnt i disse betingelser.
- b) Selvrisikoen for forsikringen gælder såvel ansvarsskader som kaskoskader. Ved en kombineret ansvars- og kaskoskade, opkræves selvrisikobeløbet kun en gang.
- c) Selvrisikoen opkræves, selvom du ved et færdselsuheld kun bliver pålagt en del af ansvaret.

3. Skader uden selvrisiko

Ved følgende skader opkræves der ikke selvrisiko:

- a) Skader, hvor vi skal betale erstatning til føreren af et andet motorkøretøj for personskade efter Færdselsloven § 103, stk. 1, selvom den ansvarlige for det hos os forsikrede motorkøretøj er uden skyld i skaden.
- b) Skader, hvor den kendte ansvarlige skadevolder er ude af stand til at betale selvrisikoen.
- c) Skader, der alene er erstattet i henhold til retningsforsikringen.
- d) Skader, som er sket, mens bilen er overladt til reparatør, forhandler eller anden virksomhed, medmindre disse er ansvarlige for skaden. I så fald opkræves/fradrages selvrisikobeløbet hos reparatør, forhandler eller den anden virksomhed.
- e) Skader, der er sket efter at bilen er overladt til ny ejer, indtil anden forsikring er tegnet, dog maks. 3 uger efter ejerskiftet. Vi opkræver selvrisikobeløbet hos ny ejer.

4. Selvrisiko, hvis føreren er under 25 år

- a) For skader der sker, mens bilen bliver ført af en person under 25 år, skal der betales 5.000 kr. mere end den selvrisiko, du har valgt.
- b) Hvis føreren enten er forsikringstager/registreret bruger eller dennes ægtefælle/samlever (der er tilmeldt folkeregistret på samme adresse) og under 25 år, er præmien beregnet ud fra dette, og der beregnes derfor ikke 5.000 kr. ekstra i selvrisiko.
- c) Selvrisikobeløbet indeksreguleres ikke.

5. Hvis vi har betalt for en skade og har lagt ud for selvrisikobeløbet, har vi ret til at bede dig om at tilbagebetale beløbet til os.

Betales selvrisikoen ikke senest 14 dage efter den dato, der står på indbetalingskortet forbeholder vi os ret til at opsiges kaskoforsikringen og evt. tilvalgsdækninger og sende kravet vedr. selvrisikobeløbet til retslig inkasso."

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog den 12/1 2022 meddelelse fra et andet forsikringsselskab om, at klagerens bil den 30/12 2021 ifølge modpartens forklaring var involveret i et færdselsuheld, hvor klagerens

Ankenævnet for Forsikring

9.

99604

bil påkørte den holdende modpart. Selskabet har ved mails af 12/1 2022 og 3/2 2022 og ved brev af 29/3 2022 opfordret klageren til at indsende en skadeanmeldelse til selskabet. Idet selskabet ikke hørte fra klageren, har selskabet lagt til grund, at færdselsuheldet er sket som forklaret af modparten, og at klageren som den påkørende bilist har det fulde ansvar for færdselsuheldet. Selskabet har den 2/9 2022 sendt klageren en opkrævning på 9.000 kr. i e-Boks for selvrisko i anledning af skaden. Beløbet bestod dels af den ordinære selvrisko på 4.000 kr., dels af en ekstra selvrisko på 5.000 kr. for førere under 25 år, idet selskabet ikke havde fået oplyst førerens alder af klageren. Selskabet har den 4/10 2022 og den 24/10 2022 fremsendt rykkere til klageren med krav om betaling af 9.000 kr. Selskabet har herefter overdraget restancen til inkasso.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet anerkendt at nedsætte selvriskoen til 4.000 kr., idet klageren har oplyst, at bilen udelukkende føres af hende og ægtefællen, der begge er over 25 år.

Klageren afviser at betale fakturaen på selvrisko til selskabet eller inkassofirmaet. Hun har indgået en betalingsordning med inkassofirmaet, men har anført, at dette skyldes, at hun ikke kender de danske regler, og at hun er blevet truet med, at der vil blive gjort udlæg i hendes indbogenstande, hvis ikke hun betaler. Klageren har anført, at "De har sendt post til den forkerte adresse og de har ikke sendt faktura på e-boks." Klageren har den 4/8 2023 bestridt, at hun eller andre har været involveret i et trafikuheld den 30/12 2021. Det er grunden til, at hun ikke har indgivet skadeanmeldelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har lagt til grund, at føreren af klagerens bil den 30/12 2021 var ansvarlig for et færdselsuheld, og at selskabet på den baggrund har opkrævet policens selvrisko hos klageren. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har sendt sit krav til inkasso.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99604

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at modparten har forklaret, at klagerens bil påkørte modpartens bil den 30/12 2021, mens modpartens bil holdt stille. Klageren er ikke fremkommet med oplysninger, der giver grundlag for at betvivle modpartens skadeanmeldelse. Det forhold, at klageren ca. 1½ år efter skaden – og efter at selskabets krav om betaling af selvrisiko er sendt til inkasso – bestrider at have været involveret i et færdselsuheld, uden i øvrigt at underbygge dette med andre faktuelle oplysninger, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at selskabet har fremlagt kopi af sine meddelelser i sagen, der er fremsendt til klageren på henholdsvis mail og i e-Boks.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet under sagens behandling for nævnet har anerkendt kun at opkræve 4.000 kr. i selvrisiko for den pågældende skade.



Peter Thønnings