

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 99920:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring.

Klageren, der er forsikringstagerens datter, har i klageskema af 31/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg talte d. 28/3 talt i telefon med [selskabets kunderådgiver]. Jeg fortæller [selskabets kunderådgiver], at jeg har solgt min [bil1], og at den skal afmeldes. Endvidere fortæller jeg [selskabets kunderådgiver], at jeg nu skal have lavet en ny forsikring på min [bil2]. [selskabets kunderådgiver] påtaler at min far ..., står som ejer og bruger af bilen, hvortil at jeg erkender dette. Jeg fortæller [selskabets kunderådgiver], at jeg indenfor de næste måneder for opretter mig som bruger af bilen. [selskabets kunderådgiver] siger, at det er intet problem.

Jeg udtrykker, at forsikringen skal køre over min og stadig køre over min pbs og som månedlig betaling. [selskabets kunderådgiver] siger det ikke er noget problem. Vi fortsætter samtalen omkring førerforsikring, som jeg gerne vil have, samt tilkøb af Bilka-bule forsikring, som han kaldte dette. Vi snakkede også om rådyr, men det ville vi ikke komme op nu. Jeg ringer så i dag, angående at jeg eller rettere min far har modtaget en regning på 6100, hvilket undrede mig. Dette kunne [medarbejder1] ikke forstå, idet at [bil2] stod i mine papirer og det så ikke ud som om, at der var sent noget ud. Han undersøger sagen og ringer tilbage og fortæller, at dette har systemet automatisk gjort, fordi min far står som bruger af bilen. Dette kan jeg ikke forstå ifht. Aftalen med [selskabets kunderådgiver]. Jeg fortæller i denne sammenhæng også, at jeg i går er blevet ramt af en ræv. Han vil lige snakke med [selskabets kunderådgiver]. Han ringer tilbage og fortæller, at [selskabets kunderådgiver] godt kan huske, at vi har talt sammen oh ligeledes, at min far var bruger og at den på et tidspunkt skal omregistreres. [Medarbejder1] ringer tilbage og fortæller mig, at min selvrisko er 23000 fordi min far står som bruger.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99920

Jeg er fuldstændig uenig i dette, fordi at [selskabets kunderådgiver] har været velvidende om, at jeg ..., har været bruger af bilen. Jeg har fortalt og handlet i god tro og har på intet tidspunkt omgået sandheden. Jeg ringer også ind i dag i god tro og orden og fortæller omkring min skade og jeg er fører af bilen, idet jeg er i min fulde overbevisning om, at dette ikke var nogen form for problematik. Jeg er derfor af den overbevisning, at jeg kun skal betale de 3700 i selvrisiko, som der var tale om under tegning af denne forsikring.

Nu har GF tilbudt at vi betaler 50/50 af skaden, nu ny lyder på omkring 9000, for mit vedkomne og det tilbud har jeg afvist

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at betale de 3700 i selvrisiko."

Selskabet har i brev af 13/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klagerens far] har tegnet Bilforsikring her i selskabet, som omfatter ansvar og kaskodækning for bilen med registreringsnummer Klager er forsikringstagers datter

For forsikringen gælder forsikringsbetingelser nr. 11-23.

1. Tvisten

Klagen vedrører selvrisikoens størrelse i forbindelse med skade.

2. Sagsfremstilling

Den 27.03.2023 blev bilen med nummerplade ... jf. DMR indregistreret med forsikringstager som ejer og bruger.

Den 28.03.2023 talte klager med kunderådgiver hos selskabet omkring indregistrering af ny bil. Klager oplyste, at bilen var registreret med datterens far som ejer og datteren som bruger. Rådgiveren oplyste klager om, at dette ikke var korrekt, bilen var jf. DMR blevet indregistreret dagen før med klagers far (forsikringstager) som både ejer og bruger. Rådgiver oplyste om, at bilen skulle omregistreres, hvis klager skulle stå som bruger.

Rådgiver afviser, at have godkendt at omregistrering først ville ske efter nogle måneder.

Den 31.03.2023 sendte selskabet et brev til forsikringstager, hvoraf det fremgik, at bilen var indregistreret til ham og selskabet havde brug for nogle flere oplysninger, for at kunne tegne forsikringen korrekt.

Som bilag A fremlægges brev til forsikringstager omkring ny bil.

Da selskabet ikke hørte noget fra forsikringstager blev policen tvangsudstedt. Der blev sendt en police til forsikringstager den 12.04.2023. Af policen fremgik det, at der var ansvars – og kaskodækning på forsikringen.

Det fremgik ligeledes, at selvrisikoen var 23.520 kr.

Som bilag B fremlægges forsikringspolice.

Den 18.04.2023 ringede klager ind og anmeldte en skade på bilen. Det fremgik af anmeldelsen, at klager havde påkørt en ræv. Sagsbehandler oplyste om, at selvrisiko var på 23.520 kr. da polisen var tvangsudstedt. Da det ikke var forsikringstager, der anmeldte skaden, blev der sendt anmeldelseskvittering med fuldmagt til forsikringstager. Underskrevet fuldmagt er senere modtaget til sagen.

Som bilag C fremlægges anmeldelses kvittering.

Som bilag D fremlægges fuldmagt.

Den 18.04.2023 modtog selskabets kvalitetsafdeling en klage fra forsikringstagers datter (klager). Klager videresendte korrespondance datteren havde haft med forsikringsklubben og var utilfreds med, at forsikringsklubben fastholdt den høje selvrisiko.

Som bilag E fremlægges klage til kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen talte efterfølgende med klager om sagen og fastholdt, at der ikke var tale om fejlrådgivning.

Kvalitetsafdelingen tilbød som afslutning på sagen pr. kulance og til fuld og endelig afgørelse, at klager kun betalte halv selvrisiko. Klager ønskede dog ikke at tage imod dette tilbud, hvorfor tilbuddet er bortfaldet.

Reparation af bilen kostede 18.962,23 kr. Selskabets tilbud på nedskrivning af selvrisiko lød på halv selvrisiko/halv skadeudgift, i alt blev klager tilbudt at betale 9481 kr.

Som bilag F fremlægges mails vedr. tilbud omkring selvrisiko.

Det bemærkes, at bilen først blev omregistreret med klager som bruger den 24.04.2023

3. Begrundelse for afgørelsen

Selskabets kvalitetsafdeling har undersøgt sagen og været i dialog med rådgiveren i forsikringsklubben.

Rådgiveren fastholder, at klager ikke har fået lovning på, at det var uden betydning, at der gik noget tid før bilen blev omregistreret. Rådgiver sagde til klager, at bilen skulle omregistreres.

Da selskabet modtog en tilgang på bilen fra DMR og der ikke i forvejen lå noget tilbud på denne kunde, så skrev selskabet til forsikringstager og bad ham kontakte selskabet, så der kunne blive lavet en korrekt forsikring på bilen.

Da selskabet ikke hørte noget fra forsikringstager, blev bilen tvangsudstedt og der blev sendt en police til forsikringstager, hvoraf dækning og selvrisiko fremgik. Forsikringstager reagerede ikke på dette.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering at sagen er behandlet korrekt, idet der er opkrævet selvrisiko i henhold til policen.

4. Sammenfatning

Sammenfattende gøres det gældende, at selskabet finder, at sagen er afgjort korrekt.

Klageren mail af 12/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

" Nu har jeg gennemlæst GF's svar. Og det udgør det samme på mailkorrespondance mellem os. Jeg er stadig ikke enig i deres betragtning. Jeg ringer ind angående denne forsikring på min bil, hvor forsikringsmanden er helt oplyst omkring, hvordan tingene står til. Jeg spørger ham endda om det er noget problem, hvortil, at forsikringsmanden siger nej og tegner forsikringen. Idet jeg ikke kan finde noget på mit GF, ringer jeg igen ind et par dage efter, for at høre, hvorfor det ikke fremgår af mine forsikringer. Jeg får at vide, at det nok kommer indenfor et par dage. En dag eller 2 før jeg påkøre ræven, er det udstedt en regning til min far, som GF også skriver. Jeg ringer ind til GF og spørger, hvordan det kan være. De slår bilen op og kigger under mit navn og kan ikke finde en regning - her bliver de nødt til at undersøge det til bunds og ringe tilbage, idet det ser mærkeligt ud. Da de ringer igen, fortæller de, at regningen er tvangsudstedt til min far, idet jeg endnu ikke er blevet primære bruger på bilen. Dette er jeg meget uforstående overfor, idet jeg hele tiden har troet at tingene var i sin fineste orden. I denne sammenhæng anmelder jeg også en skade om påkørsel af ræv, hvor jeg her bliver informeret om den høje selvrisiko. Jeg er på ingen måde enige i håndteringen af denne sag. Jeg føler mig på intet tidspunkt ordentlig vejledt og kan ikke forstå, hvorfor man som forsikringsmand ikke fortæller om problematikken og evt kunne sætte mig på som sekundær bruger af bilen indtil, hvis dette skulle være en problematik. Som jeg nåde har skrevet og sagt til GF, har jeg handlet i god tro. Jeg ringer også ind og anmelder en skade i god tro, om at jeg er dækket.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets brev til forsikringstageren (klagerens far) af 31/3 2023 fremgår bl.a.:

" Vi har fået besked fra SKAT om, at din [bil2] med registreringsnummer ... er blevet registreret den 27.03.2023. Du har bedt om at få en ansvars- og kaskoforsikring til din bil hos os i GF.

For at vi kan lave en korrekt ansvars- og kaskoforsikring, har vi brug for nogle oplysninger fra dig inden den 14.04.2023. På den måde sikrer vi, at du ikke risikerer at være dårligt stillet i en skadesituation.

Kontakt os på telefon: ellerdk., så vi kan få svar på disse spørgsmål.

- Hvor mange år har du haft bil forsikret i andet forsikringsselskab? Oplys gerne policenummer.
 - Hvor mange kilometer har din nye bil kørt?
 - Hvor mange kilometer kører du om året?
 - Hvor høj skal din selvrisiko være? Den lavest mulige selvrisiko er 23.520 kr.
 - Skal forsikringen tilmeldes Betalingsservice? Hvis ja, så har vi brug for registreringsnummer og kontonummer.
 - Ønsker du at opgradere med en eller flere tilvalgsdækninger?
- ..Du kan få et overblik over mulighederne på vores hjemmeside: www.gfforsikring.dk

Ankenævnet for Forsikring

5.

99920

Hvis vi ikke hører fra dig inden den 14.04.2023

så laver vi automatisk en ansvars- og kaskoforsikring til dig. Den bliver oprettet ud fra disse kriterier:

Selvrisko på 23.520 kr., kørselsforbrug 50.000 km. årligt, ingen anciennitet og kilometerstand: 0 km.

Vi glæder os til at tale med dig, men se bort fra dette brev, hvis du allerede har været i kontakt med os om din nye bil.

Af police fremsendt til forsikringstageren (klagerens far) den 12/4 2023 fremgår bl.a.:

Årgang: 2021
Anvendelse: Privatkørsel
Kilometerstand: Uoplyst***
Chiptunet: Nej
Årligt kørselsforbrug i km**: 49.001 eller mere

...

Dækning	Valgt	Sum	Selvrisko
Ansvar	Ja		23.520 kr.
Kasko	Ja		23.520 kr.
Delkasko	Nej		
Autoulykke, død	Nej		
Autoulykke, varigt men	Nej		
Bilafsnit	Nej		
Værdiforringelse	Nej		
Superelitebarn 1	Nej		
Superelitebarn 2	Nej		
Leasingpakke	Nej		
Førerplads	Nej		
Udvidet glas	Nej		
Friskade	Nej		
Parkeringskade	Nej		
Selvriskosikring for ung fører	Nej		

... ..

...

Pristrin:

Den oplyste pris er beregnet ud fra pristrin 2.

Pris:

Den årlige pris for forsikringen udgør 7.836,26 kr.

Prisen er inkl. afgifter, gebyrer, bidrag, rabatter, overskudsdeling og GF Autohjælp som leveres af din forsikringsklub.

Overskudsdelingen for 2023 udgør 625,00 kr.

GF Autohjælp udgør 419,00 kr.

Pris, evt. summe og selvriskindeksreguleres som beskrevet i forsikringsbetingelserne.

...

Manglende oplysninger:

***Vi mangler oplysning om din bils kilometerstand - du kan indtaste det på www.mitgf.dk

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

99920

Ankenævnet for Forsikring

7.

99920

Nævnet udtaler:

Den forsikrede bil [bil2] blev den 27/3 2023 indregistreret med klagerens far som ejer og bruger.

Klageren har oplyst, at hun den 28/3 2023 telefonisk talte med selskabets kunderådgiver, hvor hun oplyste, at hun havde solgt [bil1], og at hun skulle have udfærdiget en ny forsikring på [bil2]. Da kunderådgiveren påtalte, at det var hendes far, der var anført som ejer og bruger af bilen, anførte hun, at hun indenfor de næste måneder ville oprette sig som bruger af bilen, og at kunderådgiveren anførte, at der intet problem var ved dette. Klageren angav, at forsikringen skulle betales over hendes pbs med månedlige betalinger, hvilket kunderådgiveren anførte heller ikke var noget problem. Herudover angav hun, at hun ønskede førerforsikring og "Bilka-bule forsikring" og at hun "talte om rådyr" med kunderådgiveren, "men det ville vi ikke komme op nu."

Klageren har videre anført, at hun den 18/4 2023 kontaktede selskabet, da hendes far havde modtaget en regning på 6100 kr. Efter at have undersøgt forholdet oplyste selskabets medarbejder, at det skyldtes, at systemet automatisk havde sendt opkrævningen til hendes far, da han stod som bruger af bilen. Klageren henviste til aftalen med kunderådgiveren om, at hun skulle betale forsikringen og fortalte samtidig, at hun dagen forinden havde påkørt en ræv. Selskabets medarbejder drøftede sagen med kunderådgiveren og ringede tilbage og oplyste, at kunderådgiveren godt kunne huske samtalen, at faren var bruger, og at bilen på et tidspunkt skulle omregistreres. Medarbejderen oplyste efterfølgende, at selvriskoen var på 23.000 kr. fordi faren stod som bruger. Klageren har anført, at hun loyalt oplyste kunderådgiveren ved samtalen den 28/3 2023 om, at hun var bruger, og at de aftalte, at selvriskoen skulle være 3.700 kr. Klageren har oplyst, at hun har afvist selskabets forligstilbud om delvis nedsættelse af selvriskoen. Hun kræver, at selskabet alene er berettiget til at opkræve 3700 kr. i selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99920

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at selvriskoen er 23.520 kr. og har anført, at selskabets tidligere forligstilbud om delvis nedsættelse af selvriskoen er afvist af klageren og dermed er bortfaldet. Selskabet har oplyst, at skaden på bilen er opgjort til 18.962,23 kr.

Selskabet har anført, at klageren den 28/3 2023 talte med kunderådgiveren, at kunderådgiveren oplyste, at bilen skulle omregistreres, hvis klageren skulle stå som bruger, og at kunderådgiveren afviser, "at have godkendt, at omregistreringen først ville ske efter nogle måneder."

Den 31.03.2023 sendte selskabet et brev til forsikringstageren (klagerens far), hvoraf det fremgik, at bilen var indregistreret til ham og selskabet havde brug for nogle flere oplysninger, for at kunne tegne forsikringen korrekt. Af brevet fremgår det bl.a., at den lavest mulige selvrisiko på det aktuelle grundlag var 23.520 kr., og at selskabet ønskede følgende oplysninger, "Hvor mange år har du haft bil forsikret i andet forsikringselskab? Oplys gerne policenummer; Hvor mange kilometer har din nye bil kørt?. Hvor mange kilometer kører du om året?. Hvor høj skal din selvrisiko være?. Skal forsikringen tilmeldes Betalingsservice? Hvis ja, så har vi brug for registreringsnummer og kontonummer; Ønsker du at opgradere med en eller flere tilvalgsdækninger?" Da selskabet ikke hørte noget fra forsikringstageren, blev policen tvangsudstedt og sendt til forsikringstageren den 12.04.2023. Af policen fremgik det, at der var ansvars – og kaskodækning på forsikringen. Det fremgik ligeledes, at selvriskoen var 23.520 kr. Selskabet har oplyst, at klageren først den 24/4 blev registreret som bruger af bilen i motorregisteret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun på skadetidspunktet, som nævnet lægger til grund, var den 17/4 2023, havde en berettiget forventning om, at der var indgået en aftale om en lavere selvrisiko end 23.520 kr., og nævnet finder på den baggrund ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at dække skaderne på bilen som følge af påkørslen af ræven under henvisning til, at skaderne kan udbedres for et beløb under selvriskoen på 23.520 kr.

Ankenævnet for Forsikring

9.

99920

Nævnet har bl.a. lagt vægt på oplysningerne om, at det var klagerens far, der på skadetidspunktet var registreret som ejer og bruger af bilen i motorregisteret og derfor blev oprettet som forsikringstager i selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets kunderådgiver har bestridt, at han ved samtalen med klageren den 28/3 2023 aftalte med klageren, at hun kunne anføres som bruger på forsikringen før hun ændrede registreringen i motorregisteret. Nævnet bemærker, at det efter nævnets opfattelse normalt må have formodningen imod sig, at et forsikringsselskab telefonisk indgår aftaler om en bilforsikring med en person, der ikke er anført som ejer eller bruger i motorregisteret.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at selskabet tilskrev klagerens far som forsikringstager den 31/3 2023, at selskabet oplyste ham om, at man manglede oplysninger for at kunne færdiggøre forsikringstegningen, at det i brevet blev anført, at selvriskoen var 23.520 kr. og at selvriskoens størrelse også fremgik af policen, som selskabet tilsendte forsikringstageren den 12/4 2023

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren har afvist selskabets forligstilbud om en nedsettelse af selvriskoen, hvorfor tilbuddet er bortfaldet.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

99920

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

Peter Thønnings