

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2024 blev i sag nr. 100399:

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 15/9 2023 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Først og fremmest skal det gøres helt klart, at selskabet fremsendte meget tidligt i forløbet, at anmeldelseskvitteringen, som klager har modtaget fra Forsikringsselskabet, fungerer som en indledende orientering om, at skaden er dækket, hvorfor klager kan fragte bilen til værksted for nærmere afklaring af udbedring.

Vi bemærker, at der i anmeldelseskvitteringen henvises der til et værksted for afklaring af reparationen. Dette må forstås som en indikation på, at Forsikringsselskabet vil igangsætte en undersøgelse af skadens omfang, men at skaden er dækket. Dette er et direkte dækningstilsagn. Det står direkte, at klager kan få skaderne udbedret.

Klagen udtrykker derfor vores stærke bekymring og frustration over gentagne anmodninger om, at klager skal afgive yderligere udtalelser vedrørende uheld med bil, som klager tidligere har udtalt sig om. Disse tidligere udtalelser er grundigt dokumenteret i Bilag C samt i Bilag B1 til B13.

Herunder i B1 til B13 fremgår det med al tydelighed, at selskabet ikke ønsker at fremsætte spørgsmål på skrift, til trods for det i flere af de fremlagte bilag fremgår, at klager har udtalt sig. Selskabet har derfor ikke grundlag for, at fremsætte et sådant krav på ny.

Det virker i sig selv mistænkeligt, henset til selskabet oplyser bilen er undersøgt én gang og selskabet faktisk oplyser, at klager allerede har besvaret deres spørgsmål, men de har brug for dette på ny til en optagelse.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100399

Herudover træder selskabet udover de regler og vilkår klager er underlagt.

Selskabet skriver selv følgende: 'Vi kan dog oplyse, at vores undersøgelse bl.a. har involveret samtale med dine klienter'.

Som det fremgår af de nævnte bilag, har klager allerede afgivet udtalelser og besvaret de relevante spørgsmål ved flere lejligheder i løbet af forløbet.

Desuden er det vigtigt at bemærke, at forsikringsselskabet gentagne gange har konstateret og bekræftet, at klagers tidligere udtalelser er blevet optaget og arkiveret internt hos forsikringsselskabet. Vi vil gerne påpege, at dette ikke blot er vores egen påstand, men dokumenteres tydeligt i Bilag

B1 til B13, som indeholder korrespondance og kommunikation fra forsikringsselskabet, samt i Bilag C, som indeholder en liste med alle opkald selskab og klager imellem.

Ifølge gældende regler og bestemmelser er forsikringsselskabet ikke berettiget til at kræve gentagne udtalelser om det samme forhold og de samme spørgsmål, når selskabet allerede har foretaget forespørgsler og undersøgelser vedrørende disse. Dette er i tråd med god skik bestemmelserne og Bekendtgørelse for undersøgelse i forsikringsselskaber.

Herudover overtræder selskabet nogle meget etiske regler på området, som er nærmere gennemgået i Bilag A vedr. samtykke, vilkåret og FAL.

Vi anmoder hermed om, at forsikringsselskabet omgående stopper med at anmode om yderligere udtalelser vedrørende det specifikke forhold, da dette er i strid med de gældende regler og skaber unødvendig forsinkelse og besvær i forbindelse med behandlingen af klagers forsikrings sag.

Selskabet er dog meget velkommen til, at fremlægge undersøgelserne på sagen samt fremsætter spørgsmålene de måtte have på skrift. Det er ikke imod praksis at bede om dette.

Jeg forventer, at forsikringsselskabet træffer de nødvendige foranstaltninger for at løse denne sag i overensstemmelse med gældende lovgivning og regler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal forpligtiges til at betale erstatning jf. opgørelsen med tillæg af renter jf. FAL §24."

Selskabet har den 17/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et anmeldt færdselsuheld, hvor klagers bil påkørte et træ og rullede rundt i et af sideskovområde i nærheden af Klagers bopæl. Fører af bilen var Klagers [familiemedlem].

Sagen blev udtaget til en nærmere undersøgelse, og Klager og Klagers [familiemedlem] blev opfordret til, at medvirke til afklaring af de faktiske omstændigheder. Efter endt undersøgelse har vi afvist erstatningspligten på baggrund af undersøgelsen.

Twisten vedrører hvem der har bevisbyrden for, at kravet imod selskabet er berettiget, om undersøgelsen er foretaget i strid med reglerne i God Skik bekendtgørelsen og om klager er berettiget til erstatning for bilen.

Det er vores opfattelse, at vi ikke har overtrådt hverken formelle eller uformelle krav i forbindelse med behandlingen af kravet.

Det er videre vores opfattelse, at Klager har bevisbyrden for, at hans krav imod selskabet er berettiget, og at vi ikke har afgivet bindende dækningstilsagn.

Anmeldelsen

Klager anmeldte den 7. marts 2023 via if.dk, at hans [familiemedlem] den 4. marts mellem kl. 22 og 23 forulykkede på [vej]. Beskrivelsen af uheldet i internetanmeldelsen er:

Der kom en krone hjorte ud foran bilen hvorefter man i rent refleks prøver undvig ved at trække ud til højre side, og ramte et træ højre foran.

Vi sendte en kvittering for anmeldelse, hvor vi bad Klager sætte bilen på værksted.

Vores taksator besigtigede bilen på værkstedet, og konstaterede at den var voldsomt skadet efter at bl.a. at være rullet rundt. Bilen blev derfor erklæret totalskadet.

Med forbehold for selskabets erstatningspligt, blev bilens handelsværdi fastsat til 260.000 kr.

Der var forhold omkring bilen og anmeldelsen, der undrede, Derfor blev sagen udtaget til en nærmere undersøgelse.

Kundeforhold

Klager købte 14/1 2023 indbo- og ulykkesforsikringer, som ikke skulle overtages fra andet selskab.

Med virkning fra den 1. marts 2023 tegnede han kaskoforsikring for sin [bilmærke og model] årgang

2014. Forsikringen på bilen blev overtaget fra Tryg Forsikring.

Bilen er oprindeligt indregistreret til Klager den 2. december 2020.

Undersøgelsens forløb

Som en del af undersøgelsen, ønskede vi uddybende forklaringer fra Klager og Klagers [familiemedlem] omkring det nøjagtige skadested, baggrunden for udlånet af bilen, bilens stand forud for uheldet og forløbet op til og efter uheldet.

Ved samtalerne med vores konsulent, var parterne ikke villige til at uddybe deres kortfattede forklaringer, ligesom de dokumenter vi efterspurgte til underbygning af deres forklaringer, ikke er fremlagt trods flere opfordringer.

Den 26. maj 2023 meddelte Klager således vores undersøger, at de ikke vil afgive samtykke og ikke vil svare på andre spørgsmål end dem de selv fandt relevante.

Den 2. juni 2023 meddelte vi derfor Klager, at vi på det foreliggende grundlag ikke kunne tage stilling til det rejste krav.

Sideløbende med debatten med Klager om, hvad Klager og selskabet mener er relevante spørgsmål at svare på, valgte vi at lade bilen undersøge nærmere.

Efter disse undersøgelser var færdiggjort, bad vi Klager og Klagers [familiemedlem] om:

- At udtale sig udførligt om forløbet før under og efter uheldet, bilens stand og udlånet af bilen
- At lave en skitse over uheldet, hvor fører angiver sin placering på vejen da uheldet starter, og angiver hvor han svinger fra vejen og påkører træet.
- At oplyse fulde navn(e) og kontaktoplysninger på passagerer i bilen
- Fører og passager blev bedt om at indsende skadestuejournalen oprettet efter ulykken
- Fører skal indsende skadejournal for uheldet 4. december 2022
- Fører skal bede ejeren af den [bilmærke] han var fører af ved uheldet 4. december om at give sit samtykke til, at If kan indhente samtlige oplysninger om ulykken 4. december og bilen i øvrigt
- Fører blev bedt om at indhente telehistoriske oplysninger fra sit telefonselskab fra de 2 uhelds-datoer.

Klagers rådgiver gør blandt meget andet gældende, at vi allerede har spurgt og fået svar på vores spørgsmål, og blot ønsker det gentaget til optagelse. Som oplyst til klagers rådgiver og nu igen her, har vi ikke haft nogen samtaler med Klager eller hans [familiemedlem], som ikke er optaget.

Når vi ønsker at stille uddybende spørgsmål, handler det således ikke om, at få samme forklaring igen, men om at få fyldestgørende forklaringer og kommentarer til forhold, der undrer.

Som det fremgår af korrespondancen med Klager, Klagers [familiemedlem] og Klagers rådgiver, har vi frafaldet kravet om uddybende forklaringer til uheldet, og færdiggjort undersøgelsen uden disse svar.

Vi har desuden opfordret til at forelægge teleoplysninger, oplysninger om passager, rids over uheldsstedet og skadestuejournaler etc. - Intet af dette er forelagt.

Skadestedet blev udfundet trods parterne ikke har udpeget det præcise skadested, hvor efter undersøgelsen blev færdiggjort via Dancrash undersøgelse af skadestedet og bilen.

Den 2. august 2023 fremlagde vi afgørelsen og baggrunden herfor for Klagers rådgiver.

Klagers rådgivers ønske om, at vi skal afgøre sagen uden at bede om yderligere oplysninger, er således opfyldt den 2. august 2023.

Vi vil undlade at gå ind i alle de punkter vi er uenige med [repræsentanten] om, da dette ikke fremmer afklaring af sagen eller forståelsen af den egentlige tvist med deres klient.

Undersøgelsen

Klager forklarede den 16. marts 2023 at hans [familiemedlem] havde lånt bilen. Han bor i huset ved siden af. Hvornår eller hvordan han havde lånt den vidste Klager ikke. Det undrer os, at man kan være uvidende om, hvornår eller hvordan bilen udlånes, men Klager har ikke ønsket at uddybe det.

Om bilen forklarede han bl.a. den havde fået service for 2 måneder siden, hvor motorolien blev skiftet på et værksted af en ven uden regning.

Der var ingen problemer med bilens motor eller gearkasse. Bilen har ikke været til salg.

Vi udlæste bilens nøgle for data. Her kunne det konstateres, at bilen havde en række fejl, havde overkørt service med 20.000 km og i øvrigt var kørt næsten tør for brændstof på uheldstidspunktet.

Fejllisten er efterfølgende udlæst fra styreboksen og bekræftet.

Den 14. april bekræftede Klager igen, at bilen ikke fejlede noget forud for uheldet.

Foreholdt udlæsning af data viste flere fejl på bilen, oplyste han at det var rigtigt der var fejl på Ad-blue systemet, men de øvrige fejl kendte han ikke til.

Klagers [familiemedlem] blev den 16. marts 2023 – kort efter samtalen med Klager – kontaktet, hvor han forklarede, at han havde lånt bilen af Klager tidligere på aftenen, da han pt. Ikke selv havde en bil.

Han skulle mødes med en ven.

Vi bemærker at Klagers [familiemedlem] siden december 2022 har været ejer og bruger af en [anden bil] forsikret i If. Det undrer derfor, at han udtaler han ikke havde en bil.

Klagers [familiemedlem] forklarede at han kom kørende med ca. 40-50 km/t.

Han forulykkede, idet han undveg pr. refleks nogle kronhjorte. Ulykken skete ca. kl. 2300-0000.

Billen trillede sidelæns rundt, men endte på hjulene. Fører og kammeraten, som sad på passagersædet, gik ud af bilen og ringede til 112.

Politi kom og de blev kørt med to ambulancer. Begge havde seler på.

Fører havde smerter i nakken og ryggen. Han tilføjede at flere airbags gik i forbindelse med ulykken. De slap uden brækkede lemmer og iflg. fører havde kammeraten oplyst, at han havde det fint.

Trods vi har opfordret til dette flere gange, har vi ikke fået oplysninger om, hvem passageren var.

Ved besigtigelse af den skadede bil har vi konstateret selestrammerne ikke har været udløst, hvilket betyder selerne ikke som forklaret har været i brug, da bilen påkørte træet/trillede rundt.

Uanset om selerne var i brug eller ikke, er påvirkningerne af personer i bilen betydelig, og der må forventes synlige skader på personer, der befandt sig i bilen, da den forulykkede.

Vi har i forbindelse med undersøgelsen konstateret, at Klagers [familiemedlem] tidligere havde to biler af mærket [bilmærke] til salg. Begge biler var indregistreret til den samme tredje part.

Den seneste af disse sås afmeldt og totalskadeblokeret.

Adspurgt om den totalskadede [bilmærke], som vi kunne se havde været til salg i hans navn, svarede han 'det ikke var hans bil. Han vidste ikke hvad der var sket med denne bil. Han har blot sat denne bil til salg.'

Ved kontakt til [andet forsikringsselskab] blev det oplyst, at den [bilmærke], som Klagers [familiemedlem] ikke kendte noget til – ud over, at han havde sat den til salg for ejeren – var forulykket med Klagers [familiemedlem] som fører.

Bilen blev totalskadet ved uheldet som følge af voldsomme skader på bilen.

Uheldet skete den 4. december 2023 kl. 00.30 på [adresse], som i lighed med aktuelle uheld et af-sides skovområde med en smal vej, og bilen har som ved det aktuelle uheld trillet rundt. Af anmeldelsen fremgår det at også dette uheld skyldes en undvigemanøvre, da et krondyr løb ud foran bilen.

Skadestedet og skaderne på bilen

Trods parterne ikke har udpeget det præcise skadested, er det lykkedes os at lokalisere det påkørte træ.

Ved besigtigelsen kort efter uheldet, udfandt vi hjulspor, der løb i lige linje frem imod det træ, der blev påkørt. Der sås ingen pludselige udslag mod højre, men bilen forlod vejen hvor vejen drejede svagt til venstre.

DanCrash har efterfølgende foretaget besigtigelse af bilen og skadestedet, og udfærdiget undersøgelsesrapport.

På baggrund af skaderne på bilen konkluderer de, at bilen ramte træet og bilens ridser er alle i overensstemmelse med, at bilen er rullet rundt, og knusningen af bagerste venstre fælg og ridser på eger er i overensstemmelse med skrabemærker i asfalten.

Forreste venstre siderude ved førerpladsen har mest sandsynligt været rullet ned under bilens rulning, da rammen er deformeret i en grad der vurderes at have knust ruden, hvis denne havde været lukket.

På baggrund af skaderne og mærkerne på træet samt i asfalten, er kollision-vinklen fastlagt. Ved kollisionsvinkel som rekonstrueret på baggrund af spor, er der ikke overensstemmelse med forklaringen om at der er foretaget en pludselig undvigemanøvre mod højre.

Denne konklusion om, at der ikke er foretaget nogen styruddslag, understøttes ligeledes at et 10 m langt og lige spor frem mod træet til kollisionen. Undersøgelsen bekræfter ligeledes at selestrammerne ikke var udløst.

Rekonstruktion af uheldet viser at personer i bilen vil have været udsat for betydelige påvirkninger og blive slynget rundt i forbindelse med bilen trillede rundt – uanset om personerne havde se-le på eller ej, har de været udsat for påvirkninger i sådan grad, at der må forventes synlige skader.

Vi har derfor opfordret til at fremlægge skadestuejournalerne fra uheldene 4. december og 4. marts, men dette er ikke efterkommet.

Konklusion

På baggrund af vores undersøgelse må vi konkludere at Klagers og Klagers [familiemedlem] kortfattede forklaring om uheldsforløbet, ikke understøttes af de faktiske fund på skadestedet, ligesom forklaringerne om bilens stand, udlånet, det identiske uheldsforløb med samme fører i en anden bil kort før det anmeldte forekommer utroværdig og usandsynlige.

Klager og Klagers [familiemedlem] manglende samarbejde om, at fremlægge relevante oplysninger, bestyrker ikke Klagers sag.

Samlet anser vi ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen blev skadet ved et uheld som anmeldt.

Efter at have gennemgået klagen, finder vi ikke, at der er påpeget forhold der ændrer vores vurdering af kravet. Vi fastholder således vores afgørelse, og finder sagen kan forelægges for Nævnet på det foreliggende grundlag."

Klagerens repræsentant har i brev af 27/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. Undersøgelsens forløb

Jeg er uenig i forsikringsselskabets udlægning af 'Undersøgelsens forløb'. Trods gentagne opfordringer har hverken jeg eller klager nægtet at give uddybende forklaringer. Tværtimod har jeg besvaret sagen iht. reglerne herom og klagers [familiemedlem] været klar til at deltage i undersøgelsen og svare på relevante spørgsmål.

Forsikringsselskabet hævder, at vi ikke har ønsket at uddybe tidligere forklaringer, men dette er ikke korrekt.

Vi må på denne baggrund bede selskabet fremlægge samtlige telefonsamtaler på sagen, således disse kan gennemløbes af Ankenævnet for Forsikring. Selskabet hævder selv, at alle samtaler er optaget, hvorfor vi må få disse frem i lyset.

Det fremgår klart, at vi ikke har afvist at afgive samtykke eller svare på spørgsmål. Faktisk har vi aktivt deltaget i undersøgelsen, og forsikringsselskabet har ikke dokumenteret vores påståede manglende samarbejdsvilje. Forsikringsselskabet hævder, at vi ikke har fremlagt dokumenter til støtte for vores forklaringer, men vi har ikke modtaget nogen anmodninger om sådanne dokumenter.

Påstanden om, at vi ikke har fremlagt teleoplysninger, passageroplysninger, rids over uheldsstedet og skadestuejournaler er ikke korrekt. Dette er ikke et krav selskabet kan stille iht. til love og kendelser i grundlov og EU samt oplysninger omkring skadested mv. er oplyst ved samtaler med selskabet.

Det er afgørende at præcisere, at vores ønske om at afslutte sagen uden yderligere oplysninger ikke er korrekt. Vi er klar til at samarbejde og levere de nødvendige oplysninger for en retfærdig afgørelse.

Forsikringsselskabets påstand om, at rådgiver har anmodet om at afslutte sagen uden yderligere oplysninger, er ikke i overensstemmelse med virkeligheden. Vi forventer en retfærdig og gennemsigtig behandling af vores sag baseret på fakta og relevant dokumentation.

Ad. Undersøgelse

Jeg er uenig i forsikringsselskabets udlægning af sagen. Tidligere skadesager, herunder den omtalte totalskade på en [bilmærke], er irrelevante for den aktuelle hændelse med klagers bil og jeg har ikke yderligere information at tilføje i den henseende.

Det kan bekræftes, at bilen fik service for to måneder siden, hvor motorolien blev skiftet uden regning på et værksted af en ven. Klager har ingen kendskab til de påståede fejl, som forsikringsselskabet hævder at have udlæst fra bilens nøgle og styreboks. Disse er ej heller fremlagt. Desuden fastholder klager, at der ikke var problemer med motor eller gearkasse før ulykken, og bilen har ikke været til salg.

Klagers [familiemedlem] udsagn om at have lånt bilen den pågældende aften bekræfter, at han var føreren under ulykken. Han forklarer, at ulykken skete som følge af en undvigemanøvre for at undgå kronhjort, og begge personer i bilen bar seler.

Tredje part i sagen - herunder passager - er ikke relevant for vurdering af skadesagen. det kan ej heller bringes ind i sagen, da selskabet alene har krav på oplysninger fra direkte involverede parter – herunder forsikringstager. Ønsker selskabet andre oplysninger må de bede om samtykke hertil. bemærk her, at reglerne herfor er, at selskabet aldrig kan gøre gældende at de har krav på sådanne oplysninger eller en underskrevet samtykkeerklæring.

Påstande om, at selestrammerne ikke har været udløst, må undersøges nærmere, da dette strider imod oplysninger om, at begge personer bar seler under ulykken. Jeg finder det afgørende at fastslå de faktiske forhold vedrørende sikkerhedsudstyr og eventuelle personskader. Jeg anmoder om, at forsikringsselskabet reviderer deres konklusioner i lyset af de præcise omstændigheder omkring ulykken og undlader at inddrage tidligere skadesager, som ikke har relevans for denne hændelse.

Ad. Skadestedet og skaderne på bilen

Jeg er uenig i forsikringsselskabets udlægning af sagen og mener, at Dan Crash-undersøgelserne ikke nødvendigvis giver et retvisende billede af hændelsesforløbet. Jeg bemærker, at tidligere Dan Crashundersøgelser ikke nødvendigvis afspejler de faktiske forhold på skadestedet, da vi ikke har kendskab til selskabets opdrag i forbindelse med undersøgelserne. Desuden anser jeg sagen som fuldstændig uvedkommende, da de konkrete forhold på skadestedet på skadetidspunktet kan være markant forskellige fra det, Dan Crash har lagt til grund.

det skal dog gøres helt klart, at Dan Crash finder grundlag for at skadebegrebet i vilkåret er opfyldt, henset til deres undersøgelser.

Dan Crash har foretaget en besigtigelse af bilen og skadestedet oplyses det, og baseret på skaderne på bilen konkluderer de, at bilen ramte træet og at bilens ridser er i overensstemmelse med, at

bilen er rullet rundt. Altså anerkender både Dan Crash og selskab her, at skaderne er sket som oplyst.

Jeg bestrider derfor selskabets konklusion om det modsatte og påpeger, at knusningen af bagerste venstre fælg og ridser på eger er i overensstemmelse med skrabemærker i asfalten.

Selskabet oplyser følgende: 'Ved besigtigelsen kort efter uheldet observerede jeg hjulspor, der løb i lige linje frem mod det træ, der blev påkørt'. Vi må bede selskabet fremsende dokumentation for dets påstande, da dette ikke ses fremlagt på sagen og taler imod Dan Crash oplysninger.

Dan Crash konkluderer, at kollisionsvinklen som rekonstrueret på baggrund af spor ikke stemmer overens med forklaringen om en pludselig undvigemanøvre mod højre. Jeg stiller spørgsmål ved denne konklusion og påpeger, at et 10 meter langt og lige spor frem mod træet ikke nødvendigvis udelukker muligheden for en undvigemanøvre. Vi mangler i øvrigt dokumentation herfor, idet der ikke nødvendigvis vises alle fire hjuls retning.

Konklusion

Jeg er uenig i forsikringsselskabets konklusion. Forsikringsselskabet påstår, at klager og dennes [familiemedlems] forklaring om uheldet ikke understøttes af de faktiske fund på skadestedet. Det stikker imod de faktisk fremsatte fakta på sagen fra Dan Crash.

Desuden betvivler selskabet troværdigheden af klagers forklaringer om bilens stand, udlånet, samt det identiske uheldsforløb med samme fører i en anden bil kort før det anmeldte. Jeg mener, at forsikringsselskabet fejlagtigt konkluderer, at klagers forklaringer er utroværdige og usandsynlige.

Skadestedet og skaderne på bilen er blevet lokaliseret, selvom parterne ikke har angivet det præcise skadested. Det viste sig at være det påkørte træ.

Forsikringsselskabet hævder også, at klagers manglende samarbejde om at fremlægge relevante oplysninger ikke styrker sagen. Her må det blot oplyses, at vi må bede selskabet fremlægge samt-

lige samtaler på sagen, således det kan dokumenteres, at klager har udtalt sig jf. reglerne og FAL §22. Jeg er uenig og mener, at klager har samarbejdet fuldt ud i hele processen.

Endvidere fastholder forsikringsselskabet, at klager ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen blev skadet ved et uheld som anmeldt. Det strider direkte imod Dan Crash beretning om skaderne på bilen. Jeg mener, at der er tilstrækkelige beviser og omstændigheder, som understøtter vores påstand om uheldet.

Efter at have gennemgået klagen mener jeg, at der er påpeget forhold, der burde ændre forsikringsselskabets vurdering af kravet. Jeg opfordrer derfor forsikringsselskabet til at genoverveje deres afgørelse og tage de relevante oplysninger i betragtning."

Selskabet har i brev af 11/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers rådgiver gør gældende, at Klager, Klagers [familiemedlem] og rådgiver har samarbejdet om sagen og er villige til, at svare på spørgsmål – de er dog ikke villige til, at svare på de spørgsmål, som selskabet stiller.

De er ligeledes villige til, at fremlægge dokumenter, men de vil ikke udlevere de dokumenter, som vi har bedt dem fremlægge.

I høringsvaret bekræfter de igen, at de ikke ønsker at udlevere det vi ønsker, men gerne de oplysninger de selv finder er relevante.

Dermed konkluderer vi, at rådgiver ikke vil udlevere det som selskabet ønsker, og har derfor afsluttet undersøgelsen uden disse svar og dokumenter.

Klagers rådgiver anbefaler at Ankenævnet skal lytte alle kald imellem selskabet og klager og selskabet og klagers bror igennem, uden at komme ind på hvorfor – ud over deres generelle påstand om at forsikringselskabets undersøgelse ikke skulle være lødig.

Samtalerne og deres indhold er gengivet i undersøgelsesrapporten.

Optagelserne af alle samtaler er tidligere udleveret til [repræsentanten]. I respekt for Nævnets tid, opfordrer vi til, at Klagers rådgiver oplyser hvilke samtaler, som de mener er problematiske, her under hvorfor, således at Nævnet kan afgøre, hvilke samtale de ønsker at få udleveret fra Selskabet.

Vi har noteret os at [repræsentanten] ikke mener at undersøgelsen af skadested og skader foretaget af DanCrash kan lægges til grund – dog mener de at allerede fordi undersøgelsen viser at bilen endte med at ramme et træ, underbygger den trods øvrige fund, at der uheldet er sket som oplyst i anmeldelse mv.

Vi henviser i det hele til undersøgelsen og vores gennemgang af sagen, og fastholder af de grunde, vi allerede har angivet vores afgørelse."

Klagerens repræsentant har i brev af 5/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest ønsker vi at understrege, at vores samarbejdsvilje er intakt, og vi er fortsat villige til at besvare relevante spørgsmål og fremlægge de nødvendige dokumenter i overensstemmelse med sagens karakter. Dog er det af afgørende betydning for os, at klagers rettigheder og den gældende lovgivning respekteres.

Vi finder det nødvendigt at gøre opmærksom på, at vi har oplevet en bekymrende praksis fra forsikringselskabets side, hvor konkrete oplysninger enten konstant negligeres, eller der fremsættes løgnagtige påstande, som selskabet ikke har formået at dokumentere. Dette er særligt tydeligt i forhold til følgende punkter:

1. Forsikringselskabet har ikke fremlagt dokumentation for påstandene om, at vi ikke ønsker at udtale os, på trods af gentagne forsøg fra vores side på at samarbejde og bidrage konstruktivt til sagens opklaring.

Vi har gentagne gange gjort klart, at vi er villige til at samarbejde og besvare spørgsmål, så længe de er relevante og vedrører sagens substans. Vi er ikke villige til at besvare spørgsmål, der ikke er relevante, eller som ikke er direkte forbundet med afgørelsen af sagen.

2. Trods gentagne anmodninger har forsikringsselskabet ikke forelagt beviser for de mange telefonopkald mellem selskab og kunde, som angiveligt ikke er blevet uploadet til sagen. Dette rejser alvorlige tvivl omkring sagens håndtering og objektivitet.

Vores beslutning om ikke at udlevere visse dokumenter er baseret på principperne om fortrolighed og beskyttelse af personlige oplysninger. Vi ligger derfor ikke længere inde med de konkrete filer, idet der var tidsstempel på tilgangen hertil fremsendt af selskabet. Selskabet er dog villige til at fremlægge dokumenter, der er relevante og nødvendige for at belyse sagen, går jeg ud fra.

3. Forsikringsselskabet har undladt at konkretisere hvilke spørgsmål, de ønsker at stille, og har afvist at forelægge disse skriftligt. Dette er i strid med almindelig praksis i Ankenævnet for Forsikring og vanskeliggør en fair og retfærdig behandling af sagen.

Vi har anbefalet, at Ankenævnet lytter til alle samtaler mellem selskabet og klager samt selskabet og klagers [familiemedlem] for at sikre en retfærdig og objektiv behandling af sagen. Vi opfordrer til, at I specificerer, hvilke samtaler I mener er problematiske, og hvorfor, så Ankenævnet kan træffe informerede beslutninger om, hvilke oplysninger der bør udleveres.

4. Vi noterer os jeres bemærkninger omkring undersøgelsen af skadestedet og skader foretaget af DanCrash. Vi fastholder dog, at disse fund ikke kan tilsidesætte det grundlæggende faktum, som både DanCrash og I selv anerkender, nemlig at bilen endte med at ramme et træ som følge af en ulykke.

Det er værd at bemærke, at forsikringsselskabet heller ikke tidligere i dialogen har kunnet argumentere for, at de konkrete oplysninger, de agter at indhente via spørgsmål, ville have relevans for afgørelsen af, om der er tale om en dækningsberettiget hændelse og om det fremsatte krav er korrekt, som påkrævet i henhold til Forsikringsaftaleloven §22.

Vores påstand er klar: Hændelsen, som er blevet sandsynliggjort og dokumenteret i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven §22, er allerede anerkendt af både Dan Crash og forsikringsselskabet selv. Bilen er blevet besigtiget, skaderne er dokumenteret, og begge parter er enige om, at der er sket et sammenstød med et træ.

Vi understreger, at kravet allerede er sandsynliggjort i henhold til de fremlagte bilag vedrørende bilens skader, opgjort af taksator til en totalskade. Forsikringsselskabet har ikke formået at fremlægge bevis for, at oplysninger i henhold til Forsikringsaftaleloven §22 ikke er tilvejebragt.

Derfor anser vi sagen som værende afsluttet, og vi opfordrer forsikringsselskabet til at overdrage sagen til Ankenævnet for Forsikring for yderligere behandling. Vi forventer, at Ankenævnets jurister vil kunne afgøre sagen retfærdigt og i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Afslutningsvis ønsker vi at præcisere, at selskabet fortsat ikke har løftet bevisbyrden for dets påstande om manglende information, og selskabet forholder sig stadig ikke til konkrete regler, der tidligere er blevet nævnt vedrørende fremsendelse af spørgsmål på skrift. Vi understreger, at vi ikke anerkender kravet om en afhøring via telefon eller personligt fremmøde.

Ankenævnet for Forsikring

12.

100399

Vi fastholder vores uenighed i selskabets fremgangsmåde og de påstande, der ikke er blevet underbygget med valide informationer. Vi opfordrer til en objektiv og retfærdig behandling af sagen, og vi ser frem til, at Ankenævnet for Forsikring kan afgøre tvisten på baggrund af de foreliggende oplysninger."

Klagerens repræsentant har i meddelelse af 5/1 2024 bl.a. anført:

"Der er d.d. lagt en skrivelse op, hvori vi henviser til de mange opkald på sagen. Der er intet mindre en 58 opkald på sagen:

På mobil nr. ... ligger der 17 samtaler.

På mobil nr. ... ligger der 41 samtaler.

Det er påfaldende, at selskabet gennem 58 opkald ikke skulle have fået besvaret deres simple spørgsmål.

Bemærk at antal opkald er oplyst af selskabet selv."

Sekretariatet har modtaget selskabets meddelelse af 12/1 2024 og klagerens repræsentants meddelelse af 30/1 2024, hvor parterne fastholder deres synspunkter.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 7/3 2023 fremgår bl.a.:

"Der kom en krone hjorte ud foran bilen hvorefter man i rent refleks prøver undvig ved at trække ud til højre side, og ramte et træ højre foran."

Af politiets anmeldelsesrapport af 5/3 2023 fremgår bl.a.:

"Uheldets art:

Materielskadeuheld, hvor der ikke optages rapport

Kort beskrivelse af uheldet:

P-kort

P01, personbil, kørte mod syd af ... med en hastighed på ca. 40 km/t, idet en hjort løb ud foran køretøjet. P01 foretog kraftigt styreslag for at undvige og påkørte derved et træ i siden af vejen. Ingen personskade.

Antal impl. færdselselementer: 1

Ant. dræbte: 0

Ant. tilskadekomne: 0

Ant. Uskadte: 1

...

Tilladt hastighed: 80 km/t."

Ankenævnet for Forsikring

13.

100399

Af udlæsning af 13/4 2023 af nøgledata fremgår bl.a.:

"Tankniveau: 4 l

...

Motorolie: Forfalden ... – 20.000

Mikrofilter: Forbundet med motorolie ... – 20.000

...

Check-Control-meldinger (CC)

...

217.848 km. ... AdBlue-system defekt ... AdBlue-system defekt. Få dette kontrolleret af service-partneren.

...

217.848 km. ... passagerairbag deaktiveret

...

Fejlkoder

...

245700 ... Turbocharger damage (mechanical, electrical, acoustic) ...

245700 ... Diesel particulate filter – regeneration not possible ...

245700 ... N57x1/N47x1 engine damage due to swap of the connector from exhaust pressure sensor

and differential pressure sensor ..."

Af undersøgelsesrapport af 18/7 2023 fremgår bl.a.:

"Den 15. marts 2023 fremsendte TK ... sagen til nærmere gennemgang.

Bilen blev dog takseret og erklæret for totalskadet den 8. marts 2023 ved ... Totalskadeerstatning blev aftalt til 260.000 kr.

[Navn] visiterede sagen den 16. marts 2023.

Det var ft.s [familiemedlem], der kørte bilen på uheldstidspunktet.

Det er [familiemedlems] tlf.nr. der er oprettet på kundebilledet.

Ft. oplyste cc at han ringede fra [familiemedlems] tlf, da forsikringen blev oprettet.

Måske [familiemedlem] er den reelle bruger af bilen.

Måske skader før hos [andet forsikringsselskab]

- ... havde bugseret bilen den 4. marts 2023. De modtog anmeldelsen kl. 2237.

Note: Bilen blokerer vejen, Bugseringen blev bestilt fra tlf. nr. ...

- FT kontaktet på tlf. nr..., som står registreret som FT's telefon i IF's systemer den 29. marts 2023 og telefonen blev besvaret af FT's [familiemedlem].

[familiemedlem] kunne ikke forklare, hvorfor hans telefonnummer var registreret på FT's police, men tilføjede, at han ligeledes var en kunde hos If.

[familiemedlem] blev gjort bekendt med at jeg ønskede at tale med ham, men først når FT har givet sit samtykke. Det var han indforstået med.
(Samtale 1 i arkivet med samtaler med [familiemedlem])

- Kort tid efter kontaktede jeg FT.

FT blev oplyst om at skaden var udtaget til en grundigere gennemgang og at samtalen blev optaget. FT gav mundtligt samtykke til, at FT's [familiemedlem] kunne afgive sin forklaring ang. ulykken.

FT oplyste, at han ikke vidste hvornår og hvordan bilen blev lånt. FT's [familiemedlem] bor i huset ved siden af. FT havde lånt bilen til sin [familiemedlem] og så var der sådan set ikke mere i det.

FT's [familiemedlem] kom hjem og oplyste FT om ulykken.

Adspurgte om [familiemedlem] kom hjem med bilen, blev FT irriteret og syntes at jeg stillede dumme spørgsmål.

FT har købt bilen i 2020, bilen er finansieret og alle betalingsforpligtigelser er overholdt.

Bilen havde fået et service for 2 mdr. siden, hvor motorolien blev udskiftet på et værksted. Udført af en ven.

Ingen problemer med bilens motor eller gearkasse.

Bilen havde ikke været til salg mens FT havde den.

Bilen har kun haft en bilnøgle til bilen.

- Kort tid efter blev FT's [familiemedlem] (pnr. nr. ...) kontaktet.

[familiemedlem] lånte bilen fra sin [klageren]. [familiemedlem] skulle mødes med en ven. [familiemedlem] havde ikke en bil selv pt. Han lånte bilen tidligere på aftenen.

[familiemedlem] forulykkede ved [vej]. Han kom kørende med ca. 40-50 km/t. Han forulykkede, idet han undveg pr. refleks nogle kronhorte. Ulykken skete ca. kl. 2300-0000.

Billen trillede sidelæns rundt, men endte på hjulene. [familiemedlem] og kammeraten ..., som sad på passagersædet gik ud af bilen og ringede til 112. Politi kom og de blev kørt med to ambulancer. [familiemedlem] oplyste at de begge havde seler på. [familiemedlem] havde smerter i nakken og ryggen. Han tilføjede at flere airbags gik i forbindelse med ulykken. De slap uden brækkede lemmer. [Kammerat] oplyste, at han havde det fint, men det måtte jeg tage med [Kammerat] selv, hvis det skulle være.

(samtalen optaget og lagt i arkivet som samtale 1.)

- ([familiemedlem] er en If kunde også og der fremgik at han har en [anden bil] forsikret hos If fra den 14. december 2022, så umiddelbart passede hans forklaring om ikke at have en bil selv ikke)

Ankenævnet for Forsikring

15.

100399

- Den 31. marts havde jeg en telefonisk korrespondance med DanCrash. Flere billeder af den skadede bil blev afsendt. [Navn] vurderede at skaderne indikerede at bilen var oppe på taget under sammenstødet, hvilket bekræfter [familiemedlem] forklaring om at bilen var på taget på et tidspunkt, efter sammenstødet med træet. Vurderingen fra DanCrash er at det vil blive svært at bevise en forsætlig påkørsel.

...

- Den 4. april 2023 fremsendte jeg en mail til FT:

Hej ...

Som aftalt i telefonen fremsender jeg en skadesanmeldelse samt en samtykkeerklæring, som din [familiemedlem] meget gerne må udfylde, underskrive og som du efterfølgende meget gerne må tilbagesende til min mail.

Jeg fremsender et enkelt samtykke erklæring, som du meget gerne må underskrive og ligeledes sende retur til min mail.

På forhånd tak

- Den 11. april 2023 modtog jeg udfyldt skadesanm. samt samtykkeerklæringen

...

- Samme dag modtog jeg en mail fra FT [familiemedlem]:

Hej ...

1. Jeg har været i kontakt med en advokat som siger du skal oplyse mig at jeg ikke pligt til deltage i en afhøring og optage samtalen igennem en telefon som du ikke gjorde mig opmærksom på. Det kommer du til høre fra min advokat.

2. Desuden er det skema som jeg skal udfylde ikke efter loven i har nemlig ikke krav på få de oplysninger desuden har i det meste som i spørger om, da i har fået en skadesanmeldelse fra min [klageren].

3. I så fald vil jeg bede dig sende mig hvor i der står jeg som 'kun' føre skal oplyse alle de ting. For det er min advokat meget interesseret i få. Jeg må antag det en fejl at jeg skal udfylde det skema.

5. Desuden hvis der skulle være andet du vil spørge om så det på mail fremover. Så der beviser for i overholder jeres retningslinjer og loven.

6. Jeg ved ikke om du har sendt det ved en fejl men de 4 spørgsmål jeg har vedlagt i denne mail har min advokat sagt i ikke har krav på fra mig men som kun være føre og ejer.

Resten af ting i skemaet har i, og i har allerede fået en skadeanmelde fra min [klageren] derfor giver det slet ikke mening at lave en ny. Og hvis det skulle være tilfælde må i rette henvendelse til ejeren som må spørger føren af bilen som er mig.

Desuden de 4 Spørgsmål har i slet ikke ret til, 'oplysninger om andet' det kan være alt mellem himmel og jord som jeg giver samtykke til, så nej tak den giver jeg ikke samtykke til.

...

Den 11. april 2023 rettede [familiemedlem] en telefonisk henvendelse til skadeafdelingen. Det var [familiemedlem] som kørte galt i bilen. Han kørte til et skovområde, han kørte galt. Der var politi på stedet. Bilen var totalskadet.

Pris blev aftalt med en taksator.

En investigator ringede og [familiemedlem] blev oplyst om at han skulle afhøres. [familiemedlem] har vendt det med sin advokat, og det var ulovligt. [familiemedlem] mente at han burde være orienteret om at han ikke havde pligt til at udtale sig til sagen.

[familiemedlem] mente ikke at han bør give samtykke til alt imellem himmel og jord.

[familiemedlem] vil gerne vide om If vil gøre mere ved sagen, for ellers tager han det med sin advokat.

[familiemedlem] var kun en fører, og han mente ikke, at han bør tale mere om sagen.

[familiemedlem] mente hellere ikke at politirapporten bør udleveres til If.

[familiemedlem] vil ikke give et samtykke til alt muligt og det som If ikke har ret til.

- Den 12. april 2023 fik jeg fremsendt en politirapport som FT's [familiemedlem] selv har søgt aktindsigt om ved ... Politi.

...

Den 13. april 2023 blev bilen fysisk besigtiget.

Bilens skader så voldsomme ud. Der blev bestilt udlæsning af styreboksens fejl, samt teknisk gennemgang af bilen.

Det kunne konstateres at ingen selestrammere var udløst, trods flere airbag var 'sprunget'. Bilnøglen blev udlæst:

...

Det kunne konstateres at der var en del fejlmeldinger på bilens styreboks. Lav brændstof niveau, og 20.000 overkørte kilometer i forhold til service. Passager airbag sås frakoblet?

- Den 14. april 2023 blev FT kontaktet.

Han blev foreholdt, at han ved vores første samtale oplyste at bilen ikke fejlede noget. Det bekræftede FT. FT blev foreholdt at udlæsningen viste flere fejl på bilen. FT oplyste, med det samme, at det var rigtigt at der var en fejl på Add-blue systemet. De andre fejl kendte FT ikke til.

Foreholdt at udlæsningen viste fejl på partikelfilteret, turboen mv. FT kendte ikke til de fejl.

FT havde lavet en olieskift, men ikke service på bilen i lang tid. Foreholdt at det kunne jeg se idet det i udlæsningen fremgik at bilen havde kørt 20.000 km over service.

FT blev adspurgt om han vil genoverveje, om han ønsker at underskrive den fremsendte samtykkeerklæring, så If bl.a. kan indhente FT's forsikringshistorik.

FT spurgte om det er et krav til FT.

FT blev gjort bekendt at det på det nuværende tidspunkt var et krav.

FT vil tage fat i sin advokat, idet han ikke føler, at han skal medvirke til dette forløb.

FT blev gjort bekendt med at processen vil blive det samme, uagtet om jeg fremadrettet skal tale med FT's advokat.

FT blev bedt om at gøre sin [familiemedlem] opmærksomt på at han ligeledes opfordres til at underskrive det fremsendte samtykke.

- Samme dag modtog jeg et opkald fra FT's [familiemedlem] som oplyste, at han kun vil give sit samtykke til de relevante ting, og jeg måtte udspecificere hvad den skulle bruges til.

- Den 17. april 2023 modtog jeg et underskrevet samtykke fra FT:

...

Den 18. april 2023 blev der fundet en salgsannonce via [familiemedlemmets] telefonnummer

...

Bilen sås i DMR være totalskadeblokeret, og afmeldt den 8. december 2022:

...

Indkørslen til [familiemedlemmets adresse] bopæl. [bilmærke] ses holde ud foran bopælen.

I 2021 sås der en anden [bilmærke] til salg via [familiemedlemmets] telefonnummer:

...

Den 19. april 2023 modtog jeg en underskrevet samtykkeerklæring fra [familiemedlemmet]. Der var dog en begrænsning på at den kun måtte bruges til forhold, som havde noget med FT's bil at gøre. Intet andet.

...

Den 2. maj 2023 fik jeg resultatet fra [værkstedet] ved en tekniker. Det blev oplyst at der blev udlæst fejl fra styreboksen. Der sås fejl på partikelfilter gastryk – 216738 – bilen har nu kørt 217853 km (udskiftning af partikelfilter og div. kostede ca. 20.000 kr.)

De kunne ikke starte bilen idet der var en kortslutning ved styreboksen. Teknikeren blev bedt om at forsøge at reparere kortslutningen, så motoren kan startes.

Den 4. maj 2023 fik [værkstedet] startet motoren op. Motoren lød rimelig i tomgang. Det var ikke muligt at belaste motoren pga. skaderne.

Værkstedet fremsender fejllageret via mail.

- Den 5. maj 2023 fik jeg en mail med denne skærmpoint sendt uopfordret af [familiemedlem] – ikke

noget jeg bad ham om at gøre:

...

Den 10. maj 2023 blev det aftalt at jeg skulle tale med både FT og [familiemedlem] via telefon.

FT blev oplyst om at jeg siden vi sidst talte sammen ang. fejlene på bilen, havde bedt værkstedet om at undersøge bilen. Gjort bekendt med at div. fejl på bilen var udlæst. FT oplyste at en meka-

niker havde sagt til FT at en fejl kunne være på en bil igennem flere år, uden han vidste noget om det.

Adspurgte om brændstoflampen lyste inden ulykken. FT spurgte om hvad det havde med sagen at gøre.

[familiemedlem] foreholdt at jeg havde fundet en [bilmærke] til salg i 2022 og at den nu var totalskadeblokeret. Adspurgte til kendskabet til bilen. FT svarede, at han ikke behøvede at svare på det, idet det ikke havde noget med sagen at gøre.

[familiemedlem] adspurgte til [bilmærke]. Han spurgte hvad det havde med sagen at gøre. Han havde den til salg men det var ikke hans bil. Det var en som [familiemedlem] kendte. Ejeren var ikke så god til at skrive, og det var derfor han bad [familiemedlem] om at sætte den til salg.

Adspurgte om han kendte til hvorfor [bilmærke] var totalskadeblokeret. Det kunne [familiemedlem] ikke se relevans af. Foreholdt at jeg kunne se denne [bilmærke] holde ud for [familiemedlem] bopæl i juni 2022.

Foreholdt at jeg kunne se en salgsannonce på en anden [bilmærke], hvor den var indtegnet den samme persons navn, men var sat til salg af [familiemedlem]. [familiemedlem] kunne ikke se hvilken relevans det havde.

[familiemedlem] blev gjort bekendt med at denne skade, som jeg behandler omhandler en totalskadet [sagens bilmærke], jeg kunne se at [bilmærke] ligeledes var totalskadeblokeret. Adspurgte igen hvilket kendskab han havde til [bilmærke]. [familiemedlem] svarede at det ikke var hans bil. Han vidste ikke hvad der var sket med denne bil. Han har blot sat denne bil til salg. Han har haft 30 biler til salg, og skulle han svare på alle de 30 bilers historik?

Begge blev endnu engang bedt om at give et samtykke uden forbehold til indhentelse af forsikringshistorik, som de havde sat tidligere. [familiemedlem] svarede at det måtte jeg godt gøre. FT spurgte om det var et krav. FT adspurgte om det var sådan at jeg nægtede at udbetalt erstatning? FT gjort bekendt at skaden ikke kan afsluttes på det foreliggende.

FT mente at det måtte være det sidste jeg kunne undersøge før sagen kunne afsluttes.

Adspurgte hvor de havde været forsikret. Det kunne de ikke huske.

[familiemedlem] adspurgte hvorfor jeg spurgte til den [bilmærke]. Foreholdt at den var til salg af [familiemedlem], og nu var den totalskadeblokeret. Det ville jeg vide hvorfor. [familiemedlem] kunne ikke svare på det.

Samtykke til indhentelse af forsikringshistorik blev afsendt.

- [Andet forsikringsselskab] blev kontaktet og det blev oplyst at føreren af bilen [bilmærke] var FT's [familiemedlem], blev totalskadet den 4. december 2023 kl. 0030 på [vej].

...

Ulykkessted med [bilmærke]

[Klagerens bil] blev totalskadet på [vej] nord for [by] og vejens forløb ses nedenunder:

...

Ulykkessted med [klagerens bil]

...

Skader på [bilmærke] så således ud:

...

Den 16. maj 2023 blev [familiemedlem] kontaktet. Han blev gjort bekendt med anledningen og at samtalen blev optaget.

[familiemedlem] blev foreholdt at det var ham som kørte [bilmærke] den 4. december. [familiemedlem] afbrød samtalen idet han havde to venner med i bilen, og vil ringe tilbage 30 minutter senere. [familiemedlem] ringede samme dag kl. 1700 og jeg tog ikke telefonen.

Den 17. maj 2023 rettede [familiemedlem] en telefonisk henvendelse til skadeafdeling, hvor han talte med [navn] Han klagede over min opførsel og oplyste at han ikke længere ønskede at tale med mig.

...

FT syntes at sagen trækker i langdrag. FT gjort bekendt med at jeg havde en konkret anledning til at tale med [familiemedlem] , og at jeg havde ringet til ham men at han ikke kunne tale med mig. FT svarede at [familiemedlem] så ringede 30 min efter men gjort bekendt med at det først var kl. 1700 han ringede og da var jeg gået hjem. Dagen efter oplyste [familiemedlem] at han ikke ønskede at tale med mig, hvorfor jeg ikke kontaktede han om onsdagen den 17. maj 2023 (torsdag og fredag havde vi lukket).

FT blev gjort bekendt med at jeg havde talt med min leder og at sagen forblev hos mig. Det syntes FT ikke var i orden.

FT blev gjort bekendt at jeg havde brug for at tale med hans [familiemedlem]. FT adspurgte om han vidste hvad jeg vil tale med [familiemedlem] om. Det var han ikke. Han blev gjort bekendt med at jeg ikke kunne sige hvad det var jeg vil tale med ham om, idet det skulle jeg have [familiemedlems] samtykke til.

FT oplyste at det er hans bil. FT blev opfordret til at tale med sin [familiemedlem] om det inden. FT adspørger hvad der var det hemmelige. FT blev gjort bekendt, at han blot kan tale med sin [familiemedlem].

- Samme dag kontaktede jeg [familiemedlem]. [familiemedlem] spurgte om jeg nu havde samlet alle de forhold som jeg vil spørge om, idet han forventer at sagen slutter nu. Gjort bekendt med at det kunne jeg ikke svare på.

[familiemedlem] er træt af at det trak i langdrag.

[familiemedlem] blev adspurgte til den skadede [bilmærke] hos [andet forsikringsselskab]. Foreholdt at han var fører i den bil.

[familiemedlem] vidste ikke hvilken bil jeg talte om. Han har ikke fået et registreringsnummer så han vidste ikke hvad jeg talte om. Foreholdt at han havde en voldsom ulykke i en bil for 5 mdr. siden og adspurgte hvilken bil det var i. Han vil være sikker på at det var den samme bil vi talte om.

[familiemedlem] oplyst om bilens nummerplade og adspurgt om han forulykkede i den bekræftede han, at det var.

Foreholdt at han havde forulykket i to biler som nu er totalskadede.

[familiemedlem] blev foreholdt at jeg ønsker en udførlig beskrivelse af forløbet op til ulykken.

Adspurgt hvorfor han lånte bilen inden ulykken. [familiemedlem] havde ikke lyst til at gentage de samme ting en gang til. Der var ingen grund til at gentage de samme ting en gang til. Det er spild af tid.

- Samme dag forsøgte jeg at kontakte FT , og han oplyste at han ikke ønskede at tale med mig og lagde på.

Den 23. maj ringede [familiemedlem] til [navn] og [navn] og indgav en mundtlig klage over mig.

I samtalerne nævner han at han havde talt med mekanikeren fra værkstedet og at ved undersøgelsen af bilen ikke blev fundet noget jeg kunne bruge imod dem.

- Den 24. maj indgik der en klage til kundeombuddet

...

Jeg er utilfreds med jeres medarbejder ... Han har bedt mig som forsikringstager om at underskrive dokument på en fuldmagt, for at han kan indhente diverse ting om mig, hvilket jeg har det helt fint med. Det samme har han gjort med min [familiemedlem] som var fører af bilen da uheldet skete. Han har kontaktet os flere gange for at underskrive nøjagtig samme dokument flere gange, både mig og [familiemedlem]. Det virker uprofessionelt. Han taler ikke pænt og er nedværdigende overfor os begge. Han har spurgt ind til flere ting som ikke vedrører skaden, og vi har svaret på alt andet han har haft brug for. Dog ringer han gentagende gange og spørger om det samme igen, hvilket vi ikke synes er i orden. Han har også spurgt os hvilken baggrund vi har, hvilket sprog vi taler, hvor mange børn vi har, og mange andre personlige oplysninger som vi heller ikke synes vedrører denne skade eller har til nytte, samt andre ligegyldige spørgsmål. Jeg er indforstået med at han vil undersøge sagen, dog synes vi han er gået langt over stregen. Han har desuden kontaktet os fra sin private telefon samt Facetime, hvilket vi synes virker mærkeligt og uprofessionelt af sådant et stort forsikringsselskab som jer. Vi har altid haft et godt indtryk af jer, men det er ved at ændre sig meget kraftigt. Generelt synes jeg det har været en meget dårlig oplevelse med ... da han er fræk i sin tale, lægger telefonen på mens vi er i opkald, taler ikke pænt og virker ikke professionel i sit arbejde. Vi ønsker derfor klage til jer over denne medarbejder. Vi vil gerne have en afslutning på denne sag dog uden ... Vi vil ikke tale med ham mere da vi har svaret på alt hvad der måtte være. Vi vil heller ikke svare på samme spørgsmål flere gange i træk, selv om han kalder det at 'uddybe' og det ikke er tilfældet.

...

[Værkstedet] kontaktet lev adspurgt om FT eller [familiemedlem] havde ringet til værkstedet ang. undersøgelsen af bilen. Det havde de ikke ... mente ikke at nogen fra værkstedet havde en relation til FT.

... havde en opfattelse at FT kom fra ... og handlede med biler, men han vidste ikke hvor han fik/havde de oplysninger fra.

...

Ankenævnet for Forsikring

21.

100399

Den 9. juni 2023 kontaktede jeg forsikringsselskabet [andet forsikringsselskab], og der blev det oplyst at FT [familiemedlem] var en kunde hos [andet forsikringsselskab] og stadig er det. Der var anlagt to personskader. Den ene ang. et færdselsuheld den 4. december 2022 (skaden med [bilmærke]) og den anden fra den 12. april 2023, hvor han blev påkørt bagfra. Denne skade er anmeldt til If også idet [familiemedlem] har sin personbil forsikret hos If ([bilmærke og model])

...

Beskrivelse af ulykkesårsagen er identisk i begge skader. I begge skader endte bilerne på taget jf. [familiemedlems] oplysninger.

Adspurgt blev der oplyst at [familiemedlem] ikke har anmeldt en personskadesag ang. denne ulykke i FT's bil den 7. marts 2023.

Den 12. juni 2023 blev skadestedet undersøgt af DanCrash.

- Den 22. juni 2023 blev FT og [familiemedlemmet] via [repræsentant] bedt om følgende af [skadebehandler]:

...

Som vi har meddelt dine klienter, har vi konstateret at bilen ikke som påstået var fejlfri.

Vi har ligeledes konstateret, at fører af bilen få måneder før dette uheld havde et uheld, hvor han totalskadede en anden bil tilhørende en tredje person.

På baggrund af vores fund og dine klienters meget sparsomme forklaringer, har vi den 14. juni 2023

meddelt dine klienter, at vi finder det nødvendigt for at vurdere deres erstatningskrav, at:

- [familiemedlemmet] skal i taleform udførligt beskrive hændelsesforløbet over for If Forsikring. Samtale vil være med anden konsulent end ...

- [familiemedlemmet] skal lave en skitse over uheldet, hvor han angiver sin placering på vejen da uheldet starter, og angiver hvor han svinger fra vejen og påkører træet

- [Klageren] skal afgive udførlig mundtlig forklaring om hændelsesforløbet omkring udlån af bilen, og oplysninger om bilens stand og vedligeholdelse.

- Dine klienter bedes oplyse fulde navn(e) og kontaktoplysninger på passagerer i bilen

- [familiemedlemmet] og passager skal indsende skadestuejournalen oprettet efter ulykken

- [familiemedlemmet] skal indsende skadejournal for uheldet 4. december 2022

- [familiemedlemmet] skal bede ejeren af den [bilmærke] han var fører af ved uheldet 4. december om at give sit samtykke til, at If kan indhente samtlige oplysninger om ulykken 4. december og bilen i øvrigt

- [familiemedlemmet] bedes indhente telehistoriske oplysninger fra sit telefonselskab fra den 4. marts 2023 og 4. december 2022.

...

Svaret kom den 27. juni 2023:

Hej ...

Jeg håber og tror på du ved, at du ikke har krav på det i din punktforms opstillede scenarier.

Det vil kræve dette fremgår af vilkåret sikrede er underlagt.

Da der allerede er fremkommet information, som I således allerede gør gældende og anerkender, kan I ikke kræve sikrede 'SKAL' (for at bruge dine egne ord), udtale sig på ny, blot fordi I nu ønsker dette optaget. I har taget notat af diverse samtaler og deraf fremkommet med en dækningsberettigelse på sagen.

Det forekommer derfor som en påstand for at afhøre kunden på politimetode, hvilket ligger langt udover de etiske grænser i som selskab råder over.

Du må forholde dig til vores indsigelse på sagen og komme med de udbedte akter og samtaler og notater i ligger inde med.

Herudover en besvarelse af vores henvendelse og ikke en trussel som fremsat pt."

Af DanCrash-rapport af 29/6 2023 fremgår bl.a.:

"Opdrag

DanCrash bedes undersøge uheldsstedet og bilen og rekonstruere kollisionen med træet.

Desuden bedes DanCrash oplyse påvirkningen for personerne i bilen, med og uden anvendelse af sikkerhedssele.

Sagen

Under kørsel på [vej] undviger føreren et rådyr og rykker i rattet mod højre, hvorefter bilen kolliderer med et træ i vejsiden.

...

Konklusion

Jf. spor på uheldsstedet vedr. kollisionsvinkel mellem bil og træ, er der ikke overensstemmelse med forklaring om en undvigemanøvre i form af drejning. Sporene på uheldsstedet er overensstemmende med en kollisionsvinkel på ca. 10 grader, hvilket er overensstemmende med vejens forløb forud for kollisionsstedet, hvor vejen svinger mod venstre.

Der var ingen synlige tegn på at bilens forreste seler havde været benyttet under uheldet, og selestrammeren i førersiden var ikke udløst.

På baggrund af uheldsstedundersøgelsen samt 3D-scan af uheldsstedet er bilen beregnet til at have kørt mindst 50 km/t i kollisionsøjeblikket, hvilket resulterer i en g-påvirkning på op til 60g for personerne i bilen. Efterfølgende ruller bilen rundt på siden, og lander på hjulene igen, hvorved personerne i bilen, uanset sele eller ej, bliver kastet frem og til siderne undervejs.

Hvis selen benyttes, bliver personerne påvirket med 40-50 g i rekonstruktionen, idet de gribes af selen. Hvis personer derimod ikke har anlagt sele, bliver de udsat for op til 65 g i kollisionsøjeblikket. Efterfølgende vil de blive slynget rundt i bilen mens den ruller rundt og ender på hjulene.

...

Uheldssted

...

Spor på uheldsstedet

Uheldsstedet blev undersøgt af skadeinspektør ... kort tid efter uheldet, og igen af samme samt undertegnede mandag d. 12. juni 2023. Ved undersøgelse blev det påkørte træ samt vragdele fra en bil udfundet. For dokumentation af uheldsstedets hældning og forløb, blev der optaget et 3D-scan ved benyttelse af Leica P-scan scanstation. Nøjagtighed af punktafsættelsen i laserens er en afvigelse på 3mm @ 10m.

Fra den nordligste vigelinje ses træ nr. 7 påkørt med tydelige sår på træet som følger.

...

På asfalten, 2,2 m bag træet, og ca. 40 cm fra asfalkanten, blev der fundet et dybt spor, hvor det øverste lag var skrabet væk, som vist på fotos til højre.

...

Ved den oprindelige undersøgelse, foretaget af ..., fandtes hjulspor i underlaget, der forløb helt lige frem mod træet, som illustreret på foto herunder.

...

Forklaring

[skadeinspektør] oplyser til DanCrash, at bilen kører nordvest ad [vej] nord for [by], med 40 km/t. Et eller flere dyr springer ud på vejen, og føreren undviger mod højre, hvor bilen rammer et vej-sidetræ uden at have nedsat hastigheden inden kollisionen.

Begge personer oplyser at have benyttet sele.

Deformationerne

...

Bilen er primært deformeret på forreste venstre hjørne, hvor fælgen og hjulophæng er knust og trykket kraftigt ind mod kabinen. Motorhjelmene er deformeret på den højre kan, og trykket ned. Den forreste kofangerbeklædning er revnet ved højre forlygte og mangler delvist. Forlygten er knust, og er kun delvist tilsluttet bilens øvrige net.

...

Højre hjulhus samt støttekonsol er relativ kraftig deformeret, og er trykket ind mod kabinen sammen med skillevæggen ved A-stolpen. Kofangerforstærkningens yderste højre hjørne er trykket ind, og bilens øvrige udstyr herfra og ud er helt fraværende.

...

Højre side er deformeret og trykket ind på fordøren under sidespejlet, ved B-stolpen og på bagskærmen ved baglygten samt tankdæksel. Bilens tag er ligeledes deformeret og trykket ned ved C- og D-stolperne. Bilens ramme er vredet/deformeret i en grad så dørene i højre side ikke slutter tæt til listerne, og fordøren kan ikke lukkes, da den lapper ind over bagdøren.

...

Bilens venstre side har dybe ridser ved A-, B- og C-stolpen samt over baghjulet. Udover ridser, er bagskærmen og bagdøren trykket ind på C-stolpen. Tagrælingen er deformeret og ridset fra B-stolpen og til bagenden.

...

Venstre sidespejl er trykket ind mod bilens side, der har deformeret dørens kant. Sideruden i fordøren var ved undersøgelsen nedrullet, og kunne ikke lukkes efter etablering af strøm. Pilen på foto til højre viser hvor døren er trykket ca. 2 cm ind.

...

Bagerste venstre fælg er deformeret og den yderste kant er knust og mangler delvist. Egerne i samme område har dybe ridser, og dækket er trykløst.

Bilens selestrammer, der udløser ved kollisioner, ved førersædet var ved undersøgelsen ikke udløst. Ved passagersiden blev der ikke fundet en selestrammer. Begge seler fungerede efter hensigten, og fremstod uden strækmærker eller andre tegn på belastning fra en person under kollision. Den forreste sele i passagersiden var ved undersøgelse isat låsen.

Ved undersøgelse af bilen, blev de indvendige rudere undersøgt for spor ved hjælp af damp, der tydeligt vil vise om der har været en nylig kontakt med hud, der vil afsætte et fedtmærke.

Trafikfilmen på indvendige side af en forrude, vil ligeledes kunne afsløre en anden kontakt end hud, da sporene vil trække 'filmen' under kontakten.

På ingen af de forreste ruder blev der fundet spor efter en nylig kontakt, dog uden undersøgelse af sideruden i venstre side, da denne ikke kunne lukkes. Fotos herunder viser dampen på et udsnit af ruderne, og fremstår uden nyere sporafsætning.

...

Indvendigt på siderudens øverste højre hjørne, blev der fundet lodrette afsætninger, i overensstemmelse med at ruden er kørt op og/eller ned.

...

På foto herunder vises en test af friske spor, afsat med betrukket servicehæfte og en finger, begge trukket let over forruden. Mærkerne ses ikke umiddelbart med det blotte øje, men afsløres af dampen.

...

På foto til højre er resultatet af en test fra let kontakt med pande mod [klagerens bil] siderude, hvor damp ikke er nødvendig for konstatering af aftrykket.

Delkonklusion 1

Deformationerne på forreste venstre hjørne er i overensstemmelse med at bilen er kollideret med et træ. Højre forhjul er presset tilbage mod A-stolpen, og er knust mellem A-stolpen og træet.

Bilens ridser er alle i overensstemmelse med at bilen er rullet rundt, og knusningen af bagerste venstre fælg og ridser på eger er i overensstemmelse med skrabemærker i asfalten, dokumenteret på uheldsstedet.

...

Forreste venstre siderude har mest sandsynligt været rullet ned under bilens rulning, da rammen er deformeret i en grad der vurderes at have knust ruden, hvis denne havde været lukket.

...

Kollisionsvinkel

Når [klagerens bil] placeres på uheldsstedet, med respekt for afsatte mærker, er der overensstemmelse som vist i rekonstruktionen herunder. Når bilen trækkes tilbage i en lige linje fra træet, er der ligeledes overensstemmelse med de oprindelig kørespor udfundet af ...

Herunder er en 3D model af [klagerens bil] placeret i punktskyen fra 3D-scanningen på uheldsstedet. Bilens baghjul er placeret ved træet og sporet ved baghjulet.

...

I kollisionen bliver forenden overvejende sandsynligt op idet hjulet yder modstand mod A stolpen, samtidig med at baghjulet presses mod asfalten, idet bilen er på vej om på siden.

Bilen vil rotere venstre om egen akse, og presser bagenden kraftigt ud mod kørebanen.

...

Til højre ses et tværsnit af kørebanen og grøftens profil ved træet, set fra kørselsretningen.

...

Delkonklusion 2

Ved kollisionsvinkel som rekonstrueret på baggrund af spor, er der ikke overensstemmelse med forklaringen om at der er foretaget en pludselig undvigemanøvre mod højre, og et 10 m langt og lige spor frem mod træet til kollisionen.

Når bilen placeres 25 m før kollision med træet, i en ret linje fra sporet i rabatten, er bilen placeret midt på kørebanen hvor venstrekurven starter. flyttes bilen længere tilbage i samme linje, følger den vejens lige forløb forud for kurven.

Rekonstruktion

Ved rekonstruktion af kollisionen med respekt for dokumenterede spor, vejens profil, deformationer samt kollisionsvinkel, kræves det at bilens hastighed er mindst 50 km/t for at den kan rulle venstre om, og lande på alle fire hjul igen, som forklaret. I rekonstruktionen herunder illustreres bilens forløb.

...

I kollisionen vil personer i bilen få en påvirkning på ca. 50g, hvilket er en relativ kraftig påvirkning. Personer i bilen vil blive kastet frem i selen med samme kraft, og det vil forventes af selestramningen vil udløse ved føreren, idet bilens airbag også udløses. Hvis personerne i bilen er delvist fastspændt i selen, vil de under rulningen blive kastet mod de respektive Bstolper med 48 og 38 g ved hoved/skulder på hhv. passager og fører.

Hvis selen i bilerne ikke er anlagt, vil personer i bilen blive 'kastet' rundt i kabinen, og vil ikke blive grebet af airbag' en som tiltænkt, da personerne vil blive kastet skråt frem mod bilen højre A-stolpe, og ikke lige frem.

I udklip fra rekonstruktionen på næste side illustreres påvirkningerne for personer i bilen under kollisionen med og uden sele.

...

Delkonklusion 3

Bilen har overvejende sandsynligt kørt med højere hastighed end oplyst, og uanset om personerne har anlagt sele eller ej, har du været udsat for g-påvirkninger i sådan grad, at der må forventes synlige skader i form af 'blå mærker', brækkede knogler, hudafskrab, hvilket dog skal afklares af en lægefaglig person.

Appendiks

Der er udfærdiget og medsendt animationer af kollisionsforløbet med og uden sele, fra forskellige vinkler og afspilningshastigheder."

Det fremgår af selskabets besked af 7/3 2023 fremgår bl.a.:

"Nu kan du sætte din bil på værksted efter eget valg

Tak for din anmeldelse af skaden, der skete den 04.03.2023.

Du er velkommen til at sætte din bil på et værksted efter eget valg. Hvis du ikke allerede har gjort det, kan du via den mail vi har sendt dig, vælge et af vores aftaleværksteder, hvor du kan få en lånebil i reparationsperioden uden beregning.

En lånebil fra et aftaleværksted inkluderer 100 km pr. dag og en kaskoforsikring med selvrisiko. Hvis selvrisikoen er højere end på din egen forsikring, og der sker en skade, betaler vi forskellen. Du skal selv betale for overkørte km, brændstof og evt. tilkøb af selvrisikoforsikring.

Din selvrisiko

Selvriskoen på din bilforsikring er 5000 kr. Hvis reparationen ikke overstiger din selvrisiko skal du kun betale den egentlige reparationsudgift. Du vil modtage opkrævningen her på Mine sider.

Hvilken betydning har skaden for din forsikring?
Skaden har ingen betydning for prisen på forsikringen."

Af klagerens svar af 7/3 2023 fremgår bl.a.:

"Mange tak for tilbud om lånebil, jeg har dog allerede haft den på værksted i forbindelse med ulykken, og værkstedet hvor den står har jeg talte med i dag og de siger bilen er totalskadet og derfor kan den ikke laves. så jeg venter at høre fra jer på forhånd tak."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**4.3 Kasko**

...

Kasko

Dækker

...

- Skader, der påføres køretøjet
 - Enhver skade, der påføres det forsikrede køretøj, fx sammenstød, påkørsel eller eneuheld dækkes.

...

5 Forsikringen dækker ikke

5.1 Forsæt, spiritus, manglende kørekort mv.

- Skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede bilforsikring pr. 1/3 2023. Klageren anmeldte den 7/3 2023, at hans familiedlem den 4/3 2024 påkørte et træ, da han undveg en kronhjort. Bilen – som er fra 2014 og havde en kilometerstand på ca. 217.000 km – blev erklæret totalskadet. Selskabet besigtigede skadestedet 2 gange, senest den 12/6 2023 sammen med DanCrash, som udarbejdede rapport af 29/6 2023. Ifølge DanCrash var bilen kollideret med træet med mindst 50 km/t., hvorefter bilen rullede rundt på siden og landede på hjulene igen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen blev skadet ved et uheld som anmeldt. Klageren ønsker erstatning.

Klageren har anført, at selskabets anmeldelseskvittering udgør et dækningstilsagn. Klageren har anført, at familiemedlemmets tidligere skadessager er irrelevante for denne sag. Klageren har anført, at han ikke har kendskab til de påståede fejl, som selskabet hævder at have udlæst fra

bilens nøgle og styreboks. Klageren har anført, at begge personer i bilen bar seler under uheldet. Passageren er irrelevant, og selskabet har alene krav på oplysninger om direkte involverede parter. Klageren har anført, at selskabet ikke har dokumenteret hjulspor, der løb i en lige linje mod træet. Klageren har anført, at klageren tidligere har givet de oplysninger, som selskabet efterspørger. Selskabet har anført, at klagerens og familiemedlemmets kortfattede forklaringer om uheldsforløbet ikke understøttes af de faktiske fund på skadestedet. Ifølge DanCrash er der ikke foretaget styrudslag, og der er et 10 m langt og lige spor frem mod træet. Selskabet har anført, at selestrammerne ikke var udløst. Personerne i bilen må forventes at have synlige skader efter uheldet, men parterne vil ikke fremlægge skadestue-journaler. Selskabet har anført, at udlæsning af bilen viste flere fejl til trods for klagerens oplysning om, at bilen ikke fejlede noget forud for uheldet. Klageren vidste ikke, hvornår eller hvordan familiemedlemmet havde lånt bilen. Familiemedlemmet vil ikke oplyse, hvem passageren i bilen var. Selskabet har anført, at familiemedlemmet kort før den anmeldte hændelse var i et identisk uheldsforløb i en anden bil, der trillede rundt efter at have undvejet et krondyr. Selskabet har anført, at klageren og familiemedlemmet ikke vil samarbejde om at fremlægge relevante oplysninger.

Det fremgår af politirapporten, at "Antal impl. færdselselementer: 1. Ant. dræbte: 0. Ant. tilskadekomne: 0. Ant. Uskade: 1 ... Tilladt hastighed: 80 km/t."

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at familiemedlemmet oplyste, at "[familiemedlemmet] lånte bilen fra [klageren]. [Familiemedlemmet] skulle mødes med en ven. [Familiemedlemmet] havde ikke en bil selv pt. Han lånte bilen tidligere på aftenen ... Han kom kørende med ca. 40-50 km/t. Han forulykkede, idet han undveg pr. refleks nogle kronhjorte. Ulykken skete ca. kl. 2300-0000. Billen trillede sidelæns rundt, men endte på hjulene. [familiemedlemmet] og kammeraten ... som sad på passagersædet gik ud af bilen og ringede til 112. Politi kom og de blev kørt med to ambulancer. [Familiemedlemmet] oplyste at de begge havde seler på. [Familiemedlemmet] havde smerter i nakken og ryggen. Han tilføjede at flere airbags gik i forbindelse med ulykken. De slap uden brækkede lemmer".

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at klageren den 14/4 2023 "blev foreholdt, at han ved vores første samtale oplyste at bilen ikke fejlede noget. Det bekræftede FT. FT blev foreholdt at udlæsningen viste flere fejl på bilen. FT oplyste, med det samme, at det var rigtigt at der var en fejl på Add-blue systemet. De andre fejl kendte FT ikke til. Foreholdt at udlæsningen viste fejl på partikelfilteret, turboen mv. FT kendte ikke til de fejl".

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "Den 2. maj 2023 fik jeg resultatet fra [værkstedet] ved en tekniker. Det blev oplyst at der blev udlæst fejl fra styreboksen. Der sås fejl på partikelfilter gastryk – 216738 – bilen har nu kørt 217853 km (udskiftning af partikelfilter og div. kostede ca. 20.000 kr.)". Det fremgår af udlæsning af 13/4 2023 af nøgledata, at "Motorolie: Forfalden ... – 20.000. Mikrofilter: Forbundet med motorolie ... – 20.000 ... 217.848 km. AdBlue-system defekt. Få dette kontrolleret af service-partneren ... 217.848 km. ... passagerairbag deaktiveret ... Fejlkode: ... 245700 ... Turbocharger damage (mechanical, electrical, acoustic) ... 245700 ... Diesel particulate filter – regeneration not possible ... 245700 ... N57x1/N47x1 engine damage due to swap of the connector from exhaust pressure sensor and differential pressure sensor".

Det fremgår af DanCrash rapporten, at "Bilens selestrammer, der udløser ved kollisioner, ved førersædet var ved undersøgelsen ikke udløst. Ved passagersiden blev der ikke fundet en selestrammer. Begge seler fungerede efter hensigten, og fremstod uden strækmærker eller andre tegn på belastning fra en person under kollision. Den forreste sele i passagersiden var ved undersøgelse isat låsen. Ved undersøgelse af bilen, blev de indvendige ruders undersøgelse for spor ved hjælp af damp, der tydeligt vil vise om der har været en nylig kontakt med hud, der vil afsætte et fedtmærke ... På ingen af de forreste ruders blev der fundet spor efter en nylig kontakt, dog uden undersøgelse af sideruden i venstre side, da denne ikke kunne lukkes ... Deformationerne på forreste venstre hjørne er i overensstemmelse med at bilen er kollideret med et træ. Højre forhjul er presset tilbage mod A-stolpen, og er knust mellem A-stolpen og træet ... Når [klagerens bil] placeres på uheldsstedet, med respekt for afsatte mærker, er der overensstemmelse som vist i rekonstruktionen herunder. Når bilen trækkes tilbage i en lige linje fra træet, er

Ankenævnet for Forsikring

29.

100399

der ligeledes overensstemmelse med de oprindelig kørespor udfundet af [skadeinspektøren] ... Ved kollisionsvinkel som rekonstrueret på baggrund af spor, er der ikke overensstemmelse med forklaringen om at der er foretaget en pludselig undvigemanøvre mod højre, og et 10 m langt og lige spor frem mod træet til kollisionen. Når bilen placeres 25 m før kollision med træet, i en ret linje fra sporet i rabatten, er bilen placeret midt på kørebanen hvor venstrekurven starter, flyttes bilen længere tilbage i samme linje, følger den vejens lige forløb forud for kurven ... Bilen har overvejende sandsynligt kørt med højere hastighed end oplyst, og uanset om personerne har anlagt sele eller ej, har de været udsat for g-påvirkninger i sådan grad, at der må forventes synlige skader i form af 'blå mærker', brækkede knogler, hudafskrab, hvilket dog skal afklares af en lægefaglig person".

Det fremgår af selskabets kvittering af 7/3 2023, at "Nu kan du sætte din bil på værksted efter eget valg. Tak for din anmeldelse af skaden, der skete den 04.03.2023. Du er velkommen til at sætte din bil på et værksted efter eget valg. Hvis du ikke allerede har gjort det, kan du via den mail vi har sendt dig, vælge et af vores aftaleværksteder, hvor du kan få en lånebil i reparationsperioden uden beregning ... Selvrisikoen på din bilforsikring er 5000 kr. Hvis reparationen ikke overstiger din selvrisiko, skal du kun betale den egentlige reparationsudgift. Du vil modtage opkrævningen her på Mine sider. Hvilken betydning har skaden for din forsikring? Skaden har ingen betydning for prisen på forsikringen".

Det fremgår af klagerens svar af 7/3 2023, at "Mange tak for tilbud om lånebil, jeg har dog allerede haft den på værksted i forbindelse med ulykken, og værkstedet hvor den står har jeg talte med i dag og de siger bilen er totalskadet og derfor kan den ikke laves. så jeg venter at høre fra jer på forhånd tak".

Det fremgår af selskabets e-mail af 22/6 2023, at "På baggrund af vores fund og dine klienters meget sparsomme forklaringer, har vi den 14. juni 2023 meddelt dine klienter, at vi finder det nødvendigt for at vurdere deres erstatningskrav, at: [familiemedlemmet] skal i taleform udførligt beskrive hændelsesforløbet over for If Forsikring ... [familiemedlemmet] skal lave en skitse over uheldet, hvor han angiver sin placering på vejen da uheldet starter, og angiver hvor han

svinger fra vejen og påkører træet. [Klageren] skal afgive udførlig mundtlig forklaring om hændelsesforløbet omkring udlån af bilen, og oplysninger om bilens stand og vedligeholdelse. Dine klienter bedes oplyse fulde navn(e) og kontaktoplysninger på passagerer i bilen. [Familiemedlemmet] og passager skal indsende skadestuejournalen oprettet efter ulykken ... [familiemedlemmet] bedes indhente telehistoriske oplysninger fra sit telefonselskab fra den 4. marts 2023 og 4. december 2022". Af repræsentantens svar af 27/6 2023 fremgår det, at "Jeg håber og tror på du ved, at du ikke har krav på det i din punktforms opstillede scenarier. Det vil kræve dette fremgår af vilkåret sikrede er underlagt. Da der allerede er fremkommet information, som I således allerede gør gældende og anerkender, kan I ikke kræve sikrede 'SKAL' (for at bruge dine egne ord), udtale sig på ny, blot fordi I nu ønsker dette optaget. I har taget notat af diverse samtaler og deraf fremkommet med en dækningsberettigelse på sagen".

Nævnet finder, at selskabets anmeldelseskvittering, der er en kvittering fremsendt samme dag som skadesanmeldelsen, hvor bilen endnu ikke var takseret, efter sit indhold og under de foreliggende omstændigheder ikke udgør et tilsagn, der forpligter selskabet til at udbetale kasko-dækning.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at sagens omstændigheder er så særegne, og at parternes forklaringer om hændelsesforløbet er behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er uoverensstemmelser mellem politirapportens oplysninger om, at der var 1 uskadt person i bilen, og familiemedlemmets oplysning om, at der var to personer i bilen, som begge blev kørt væk med ambulance. Nævnet bemærker, at familiemedlemmet ikke har efterkommet selskabets opfordring om skadestuejournaler eller kontaktoplysninger på passageren.

Ankenævnet for Forsikring

31.

100399

Nævnet har videre lagt vægt på uoverensstemmelserne mellem familiemedlemmets oplysninger om, at han og kammeraten havde seler på, og DanCrash-rapportens oplysninger om, at selestrammerne ikke var udløst. Nævnet bemærker, at den forreste sele i passagersiden var isat låsen, og at airbaggen ifølge udlæsning af nøglen var deaktiveret på passagersiden.

Nævnet har også lagt vægt på, at udlæsning af bilen viste fejl på Add-Blue-system og partikelfilter, og at klageren på trods heraf oplyste, at bilen ikke fejlede noget forud for uheldet. Nævnet bemærker, at udbedring ifølge værkstedet vil koste omkring 20.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck