

Ankenævnet for Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102786:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 17/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet sagsforløbet nedenfor samt mine fotos plus taksatorvurdering foretaget efter min sag var afsluttet og 1 stk. foto taget af dem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Sagen står som færdigbehandlet og lukket den 13/5 - ca. 4 måneder efter anmeldelsen. På hvilken basis bliver sagen lukket? Der må i mellemtiden have være korrespondance med modpartens forsikringselskab og evt. også en taksatorvurdering.

Hvilke beviser har de, at en taksatorvurdering udfærdiget næsten 4 måneder efter uheldet kan henføres helt eller delvist til mit uheld i januar? Vi var gæsten, min genbo og jeg, der tjekkede bilen, hvor der intet var galt med hverken hans kofanger eller baglygte, så hvorfor skal jeg betale for det?

Alm. Brands meget langsommelige sagsbehandling og manglende tilbagemelding. Uheldet sker i januar - jeg går selv ind og ser, at sagen er afsluttet i maj - jeg får en faktura i september - og sagen kører stadig. De bliver nødt til at ændre på deres procedurer og være mere kundevenlige.

Jeg vil ikke betale for en skade, jeg ikke har lavet".

Klageren har i brev af 17/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"

1. "Den 20. januar 2024 bakkede jeg ud fra min korte, smalle indkørsel og hørte et lille bump. Det viste sig, at genboen havde besøg og at jeg i langsom hastighed var bakket ind i gæstens bil, da den holdt lige overfor min indkørsel.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102786

2. Selvom der ingen skade var at se, var jeg venlig at kontakte genboen, som kom ud med sin gæst. De kunne heller ikke se nogen skade, selvom de tørre bilen af (det havde regnet tidligere på dagen). Der var ingen skader på min bil.
3. Da bilen var leaset, mente gæsten, at han måske skulle melde det til forsikringen, da 'leasingselskaber plejer at være så emsige'. Derfor fik han mine kontaktoplysninger.
4. Da jeg ikke hørte mere, regnede jeg med, at alt var i orden, men fik så en besked fra mit forsikringsselskab den 1. februar om, at de manglede min indberetning, hvorefter jeg udfyldte et standardskema på nettet, hvor der hverken var mulighed for at vedhæfte billeder eller informere om min side af sagen.
5. Derefter hørte jeg ikke mere og kunne i maj se, at sagen var færdigbehandlet og lukket.
6. I september modtager jeg en regning fra Alm. Brand på kr. 3561, som svarer til min selvrisiko. Jeg beder straks om at få dokumentation og en forklaring, da intet af dette var vedlagt.
7. Efter et stykke tid modtager jeg taksatorrapport dateret den 17. maj (dvs. efter min sag var lukket), hvor det viser sig, at de bl.a. har udskiftet kofangeren og en baglygte (???), samt et foto af en skade som ikke er min. Foto viser to lange ridser, som går rundt om bagskærmen. En fysisk umulighed for min bil at gøre, da jeg var i gang med at bakke – ikke at folde mig rundt om modpartens bil.
8. Ved tjek på Alm. Brands hjemmeside kan jeg se, at de i slutningen af maj har genåbnet min sag. Ingen har kontaktet mig desangående.



9. Jeg har fremsendt mine fotos af modpartens bil (flere forskellige vinkler), som Alm. Brand har afvist.
10. Modparten tog selv en masse fotos, som jeg har bedt Alm. Brand om at fremskaffe/kigge på. Det har de ignoreret.
11. Jeg har henvendt mig til Alm. Brands klageafdeling, som har afvist min klage.
12. På hvilken basis bliver sagen lukket den 13. maj – mere end tre måneder efter anmeldelsen? Der står jo, at sagen er færdigbehandlet. Der må i mellemtiden have været korrespondance med modpartens forsikringsselskab og evt. også en taksatorvurdering.

13. Hvilke beviser har de, at en taksatorvurdering udfærdiget mere end tre måneder efter uheldet kan henføres helt eller delvist til mit uheld i januar? Fx var der jo intet galt med hverken hans kofanger eller baglygte, så hvorfor skal jeg betale for det?"

Selskabet har den 28/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand Forsikring har opkrævet selvrisiko fra klageren i forbindelse med, at selskabet har betalt erstatning til den bilejer, som klageren har anmeldt, at hun har påkørt den 20. januar 2024, idet klageren ikke mener, at bilen blev pådraget en skade ved påkørslen.

Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet, at klageren skal betale selvrisiko til selskabet, da det ud fra sagens oplysninger er dokumenteret, at klageren har påført den skade, som selskabet har betalt erstatning for på baggrund af klagerens motoransvarsforsikring hos selskabet.

Sagens forløb

Klageren har tegnet motoransvarsforsikring hos selskabet med en selvrisiko på 3.561 kr. (2024-niveau).

Police er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog via EDI-systemet skadesanmeldelse fra [modpartens forsikringsselskab] den 26. januar 2024, hvoraf fremgik, at klageren den 20. januar 2024 havde påkørt deres kundes bil, imens den holdt parkeret.

Selskabet bad herefter klageren om at anmelde skaden. Klagerens anmeldelse er fremlagt som bilag B.

Det fremgår af klagerens anmeldelse:

Antal køretøjer involveret: Mit og et andet

Skadetype: Der er sket skade på et parkeret køretøj

Parkeringskade: Jeg har lavet en parkeringskade på en anden bil

...

Mine skadeområder: Ingen skader

...

Modpartens skadeområder: Passagerside, bag

Selskabet anerkendte på baggrund af klagerens anmeldelse erstatningspligten over for modparten.

Idet selskabet ikke havde modtaget noget krav fra modparten, lukkede systemet automatisk skaden den 13. maj 2024.

Den 22. maj 2024 modtog selskabet dog kravet fra modparten. Sagen blev genåbnet, men blev først behandlet i slutningen af september 2024 pga. øget sagsbehandlingstid i skadeafdelingen hos selskabet.

Selskabet afregnede skadesudgiften opgjort i taksatorrapporten, idet skaden stemte overens med klagerens anmeldelse, og opkrævede herefter selvrisiko fra klageren.

Der fulgte herefter en længere korrespondance med klageren, da hun ikke ville betale selvrisikoen, da hun ikke mente, at hun havde pådraget modpartens bil nogen skade, hvilket selskabet fastholdt med henvisning til dokumentationen i sagen.

Korrespondancen er fremlagt som bilag C.

Klageren klagede herefter til selskabets klageansvarlig, som fastholdt selskabets krav på selvrisiko. Klage og svar herpå er fremlagt som bilag D og E.

Herefter indbragte klageren sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet fastholder sin vurdering

Selskabet skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at klageren skal betale selvrisiko til selskabet.

Det er efter selskabets opfattelse dokumenteret, at klageren har pådraget modpartens bil en skade, som stemmer overens med den reparation, der er udført, og som fremgår af taksatorrapporten.

Klageren gør gældende, at det på de billeder, hun har taget, kan ses, at modpartens bil ikke har nogen skade efter påkørslen.

Selskabet er ikke enig heri.

Hvis der zoomes ind på det af klageren fremlagte billede '240120 bil 4.jpg', og dette sammenholdes med 'Foto 1 fra Alm Brand', kan de samme ridser ses på begge billeder, om end de er utydelige af regn og udtværet snavs på billede '240120 bil 4.jpg' fra skadesdagen.

Klageren har anerkendt, at hun ramte bilen, da hun bakkede ud ad sin indkørsel, og hun har oplyst, at hun 'hørte et lille bump' ved påkørslen. Ridserne stemmer overens med det område, hvor klageren har angivet, at hun har ramt, og det kan ses, at det er i samme området, hvor der har været 'tørret af' i forbindelse med besigtigelsen.

Selskabet mener på denne baggrund ikke, at der kan være tvivl om, at skaderne er påført i forbindelse med klagerens påkørsel, hvorfor det fastholdes, at klageren skal betale selvrisiko til selskabet."

Klageren har i brev af 15/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

1. "1. Som tidligere nævnt henvendte jeg mig først til forsikringsselskabet den 1. februar efter at have modtaget en rykkerskrivelse om, at de manglede min anmeldelse. Dette begrundes i, at jeg ikke var sikker på, at modparten ville anmelde en skade, da vi intet kunne se på hans leasede bil. Herefter udfyldte jeg et standardskema, som hverken gav mulighed for at tilføje egne kommentarer eller fotomateriale.
2. Jeg har anerkendt, at jeg hørte et lille bump. Jeg hørte ingen skrabelyd, som jo ellers ville fremkomme ved en ridse. Ved tjek af foto taget fra min indkørsel og ud på modpartens bil, kan man se, at jeg ikke kan komme til at ramme hans bil der, hvor taksator flere måneder efter konstaterede

rer ridser/en skade. Ifølge taksators foto skulle jeg nærmest have kørt rundt om modpartens bil, hvilket er en fysisk umulighed vinklen, min smalle indkørsel og den lille villavej taget i betragtning.

3. Min indkørsel er meget smal, så den giver kun mulighed for at bakke meget stille og roligt ud og dermed ikke lave de voldsomt dybe ridser, som modpartens bil har fået. Vi var tre personer om at gennemtjekke hans bil og kunne ikke se skader. Dette er også nævnt før.
4. Jeg har ingen skader på min bil.
5. Jeg har flere gange nævnt, at modparten tog adskillige fotos, som kunne være med til at belyse sagen. Dette har Alm. Brand valgt at ignorere.
6. Jeg hører intet fra Alm. Brand og går selv ind på hjemmesiden i MAJ, hvor det viser sig, at sagen er afsluttet. Jeg er hverken blevet kontaktet pr. mail, sms, e-boks eller via min forsikringsagent.
7. Det må være logik for enhver, at jeg bliver temmelig forbløffet over i SEPTEMBER at modtage en opkrævning uden yderligere forklaring om noget som helst – 9 måneder efter hændelsen, og flere måneder efter at jeg har set, at sagen er afsluttet.

Ingen fra Alm. Brand har sendt mig en taksatorvurdering, før jeg selv rykkede for den.

Dvs. at der i de mellemliggende måneder har været mulighed for hvem, der end har leaset bilen, at have fået en skade, som så ikke er blevet registreret, og så er det jo ret belejligt for forsikringsselskabet bare at kunne gå ind på en tidligere sag, som de ikke selv har gidet at følge op på. Og nu synes de så, at det er mig, der skal betale for deres langsommelighed og manglende opfølgning på en (skade), som vi var tre personer, der ikke kunne se, og som kun blev anmeldt, fordi modparten var nervøs for leasingselskabets emsighed.

Det virker, som om der er personalemangel og/eller manglende procedurer for, hvordan man kører en sag hos Alm. Brand, og jeg kan så her bare kopiere modpartens advokats standardbemærkning: 'Vi fastholder vores vurdering'."

Selskabet har i brev af 7/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har i sit indlæg fra den 28. januar 2025 redegjort for sagsforløbet og baggrunden herfor. Selskabet har ikke yderligere bemærkninger hertil og mener heller ikke, at det har relevans for klagerens forpligtigelse til at betale selvrisiko, at sagen har været lukket og åbnet igen, eller at klageren betragter forløbet som langstrakt.

Klageren anfører, at det er en 'fysisk umulighed', at klagerens bil kan have pådraget den pågældende skade på modparten. Selskabet er ikke enig heri. Efter selskabets opfattelse er skaden netop sandsynlig den trange plads taget i betragtning, da klageren må have forsøgt at bakke sin bil rundt om modpartens bil og har i den forbindelse ramt den og pådraget den skaden.

Klageren anfører, at der pga. den lange sagsbehandlingstid kan være tale om en ny skade, som er anmeldt på hendes forsikring, men som er påført senere. Selskabet modtog anmeldelsen fra [modpartens forsikringsselskab] 6 dage efter påkørslen, og skaden fremgår af de billeder, som klageren selv har taget på skadedagen.

Selskabet kan oplyse, at vi har rettet henvendelse til [modpartens forsikringsselskab] for at få tilsendt de billeder fra modparten, som klageren henviser til skulle være taget, men [modpartens forsikringsselskab] er ikke i besiddelse heraf.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102786

Selskabet er dog også af den opfattelse, at billederne ikke er relevante for bedømmelsen af sagen, da skaderne jo kan ses på de af klageren fremlagte billeder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af police af 6/5 2020 fremgår bl.a. :

"

Forsikringen dækker

Ansvar

Dækker hvis du med din bil laver skader på andre personer eller på deres ting.

...

Selvrisko

Ansvar, din valgte selvrisko

3.229 kr.

Kasko, din valgte selvrisko

3.229 kr. "

Af udateret brev fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse

Dit køretøj med registreringsnr... har været involveret i et uheld den 20. januar 2024 12.00.

...

Du skal kun betale selvrisko

På baggrund af det du har oplyst vurderer vi, at du er ansvarlig for skaden, og du skal derfor betale den selvrisko, der er på din Bilforsikring. Vi betaler for modpartens skader, og vi vil også gerne betale for reparation af dit køretøj. Vi opkræver din selvrisko, når vi har haft en udgift i sagen.

Hvad skal du gøre nu?

Du vælger selv, hvornår du vil aflevere dit køretøj til reparation. Når du afleverer den, skal du oplyse, at du er forsikret i Alm. Brand. Værkstedet kontakter så en af forsikringsselskabets taksatorer, og afregner direkte med værkstedet.

Du har oplyst følgende

Antal køretøjer involveret: Mit og et andet

Skadetype: Der er sket skade på et parkeret køretøj

Parkeringskade: Jeg har lavet en parkeringskade på en anden bil

...

Mine skadeområder:

- Ingen skader

Fører af mit køretøj: [klageren]

...

Modpartens skadeområder:

- Passagerside, bag"

Ankenævnet for Forsikring

7.

102786

Af autotaks-rapport af 17/5 2024 fremgår bl.a.:

"

TYPE: KOLLISION	ZONE: HØJRE SIDE BAG

ARBEJDSLØN	780,00 KR
RESERVEDELE	7581,00 KR
LAK.	1762,69 KR
IALT EXCL. MOMS.	10123,69 KR

REPARATIONENS VARIGHED ER VEJLEDENDE BEREGET TIL 2 DAGE

...

BAGKOFANGER AF-/PÅMONTERING
BAGKOFANGER UDSKIFTNING (AFMONTERET)
SENSOR PARKERINGSHJÆLP H U B AF-/PÅMONT

R E S E R V E D E L E

KOFANGER B
BAGLYGTE H N
SKÆRMSPORØGER H B

L A K E R I N G

KOFANGER H B

"

Af korrespondance mellem selskabet og klageren fra den 20/10 2024 til 6/12 2024 fremgår bl.a.:

"

Ankenævnet for Forsikring

8.

102786

✓ Løst		06.12.2024 11:33
Kommentar		
Mail fra kunden: Hej [REDACTED] En [REDACTED] kan slet ikke komme til at lave sådan en skade, som er vist på jeres billede, når jeg var i gang med at bakke særdeles langsomt ud ad min indkørsel. Modparten tog selv en masse billeder, så dem vil jeg gerne have, at I også tjekkes. Jeg fik ingen skader på min bil. Forsikringsagen blev lukket i maj og så genoptaget senere. Hvorfor? mvh - [REDACTED]		06.12.2024 11:33
Modtaget i Bilskade (Bilskade) fra [REDACTED]		20.11.2024 14:39
Svaret til [REDACTED]		20.11.2024 13:28
Kommentar		
Hej [REDACTED] Tak for din mail. Jeg har vendt sagen med en af vores taksatorer, og oplyser at vi ikke kan afvise modpartens krav. Det billede du har taget, er taget i regnen. Dette kan medvirke til at modparten skade ser nærmest usynlig ud. Billedet som er taget af mekanikeren er taget af en tør bil, og med blitz, hvilken er med til at fremhæve skaden. Derfor kan vi ikke afvise at skaden er forvoldt af vores køretøj.		20.11.2024 13:27
✓ Løst		20.11.2024 13:26
Kommentar		
Hej [REDACTED] Dine vedhæftede billeder er ikke min skade. Vedlagt følger de fotos, jeg tog.		20.11.2024 13:20
Modtaget i Bilskade (Bilskade) fra [REDACTED]		06.11.2024 13:57
Kommentar		
Mail til FT: [REDACTED] Tak for din mail. Modparten har haft sin bil på værksted og de har opgjort skaden. Jeg har vedhæftet det billede og taksatorrapport for dokumentation. Ud fra sagens oplysninger, at der er bekræftet påkørsel og skaden er blevet hvor du har angivet, har vi ikke fundet grundlag til at stille spørgsmålstegn til skadens/kravets omfang. Da skadeudgiften overstiger selvriskobeløbet er du opkrævet den fulde selvrisiko. Håber ovenstående giver svar. Har du spørgsmål?		05.11.2024 20:26
Svaret til [REDACTED]		05.11.2024 20:26
✓ Løst		05.11.2024 20:21
Kommentar		
Mail fra FT: Med hensyn til ovennævnte skade og en fremsendt opkrævning på kr. 3561 bedes I venligst sende mig en skriftlig specifikation over, hvordan I er kommet frem til dette beløb. Hverken modparten eller jeg kunne se en skade, men da det var en leaset bil, mente han, at vi hellere måtte anmelde det, "da leasingelskaber jo er så emsige". Begge parter har billedokumentation. På forhånd tak. mvh - [REDACTED]		05.11.2024 20:21
Tilknyttet skadenummer [REDACTED]		22.10.2024 01:38
Modtaget i Bilskade (Bilskade) fra [REDACTED]		20.10.2024 19:29

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.10 Selvrisiko

Det står i policen, hvis forsikringen er oprettet med selvrisiko.

Selvriskobeløbet indeksreguleres.

...

Vi beregner og opkræver selvrisiko ved alle skader, der har medført udgift for os.

...

Har vi i skadetilfælde lagt ud for selvrisikoen, har vi ret til straks at anmode forsikringstageren eller den sikrede om at refundere udlægget.

...

2 Ansvarsforsikring

2.1 Hvilket ansvar dækker forsikringen?

2.1.1 Forsikringen dækker, med færdselslovens summer, sikredes erstatningsansvar for skader, der sker, når bilen bruges som køretøj. "

Nævnet har fået forelagt billeder.

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog via EDI-systemet skadesanmeldelse fra modpartens forsikringsselskab den 26/1 2024. Selskabet bad klageren anmelde uheldet, hvilket klageren gjorde. Det fremgår af skadesanmeldelsen, at klageren den 20/1 2024 bakkede ind i modpartens bil, der var parkeret. Selskabet har afregnet skadesudgiften med modpartens forsikringsselskab og har opkrævet selvrisikoen hos klageren. Klageren har oplyst, at selskabet har opkrævet 3561 kr., "som svarer til min selvrisiko". Klageren vil "ikke betale for en skade, jeg ikke har lavet".

Klageren har anført, at hun ved langsom hastighed bakkede ind bilen, hørte et lille bump, men ingen skrabelyde. Klageren fik ingen skader på sin bil. Klageren har anført, at de var tre personer, som kiggede på modpartens bil, men ingen af dem kunne identificere nogle skader, og at uheldet kun blev anmeldt, fordi "modparten var nervøs for leasingselskabets emsighed". Klageren har anført, at modpartens bil har fået udskiftet kofangeren og en baglygte, samt at hun modtog "et foto af en skade som ikke er min. Foto viser to lange ridser, som går rundt om bag-skærmen. En fysisk umulighed for min bil at gøre, da jeg var i gang med at bakke – ikke at folde mig rundt om modpartens bil". Klageren har anført, at taksatorvurderingen blev udfærdiget mere end 3 måneder efter uheldet, hvorfor der ikke er bevis for, at skaden anført i rapporten, skyldes klagerens sammenstød med bilen.

Selskabet har anført, at klageren har pådraget modpartens bil en skade, der stemmer overens med den reparation, der er udført, og som fremgår af taksatorrapporten. Selskabet har anført, at det kan ses på klagerens billeder, at der er kommet ridser, trods de er utydelige af regn og snavs på skadesdagen. Selskabet er ikke enig med klageren i, at det er en "fysisk umulighed", at klageren påførte skaden på modpartens bil, da skaden er sandsynlig grundet den trange plads

Ankenævnet for Forsikring

10.

102786

taget i betragtning, og at klageren derfor må have forsøgt at bakke sin bil rundt om modpartens bil.

Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse, at klageren "har lavet en parkeringsskade på en anden bil" og at modpartens skadeområder er "passagerside, bag".

Det fremgår af autotaks-rapport af 17/5 2024, at "Type: Kollision. Zone: Højre side bag".

Det fremgår af korrespondance mellem selskabet og klageren fra 20/10 2024 til 6/12 2024, at selskabet oplyste klageren, at "Jeg har vendt sagen med en af vores taksatorer, og oplyser at vi ikke kan afvise modpartens krav. Det billede du har taget, er taget i regnen. Dette kan medvirke til at modpartens skade ser nærmest usynlig ud. Billedet som er taget af mekanikeren, er taget af en tør bil, og med blitz, hvilket er med til at fremhæve skaden. Derfor kan vi ikke afvise at skaden er forvoldt af vores køretøj".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.10, at selskabet beregner og opkræver selvrisiko ved alle skader, der har medført udgift for selskabet.

Nævnet bemærker, at selskabet i medfør af færdselslovens § 108, stk.1, hæfter umiddelbart over for skadelidte og dennes forsikringsselskab. Det er derfor selskabet, der har kompetencen til at afgøre, i hvilket omfang modpartens krav skal anerkendes.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko hos klageren, idet nævnet ikke har grundlag for at statuere, at klageren ikke har forårsaget en skade på modpartens bil, som mindst vil koste 3561 kr. at udbedre (svarende til klagerens selvrisiko).

Ankenævnet for Forsikring

11.

102786

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har anerkendt, at hun bakkede ind i modpartens bil, og at der – selv ved ganske beskedne påkørsler – kan ske skade på modpartens bils kofanger/lak mv.

Nævnet har også lagt vægt på, at autotaksrapporten beskriver skade og at fotos viser ridser på modpartens bagkofanger. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren i skadesanmeldelsen har oplyst, at skadeområdet er "passagerside, bag". Nævnet bemærker, at selskabet den 26/1 2024 modtog skadesanmeldelse fra modpartens forsikringsselskab, hvilket underbygger, at modparten på dette tidspunkt havde en skade som følge af påkørslen, som modparten ønskede udbedret.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at klageren ikke fik skade på sin bil, og at sagen har været lukket for derefter at blive genåbnet 9 dage senere – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck