

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104089:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 5/8 2025 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Påstand:

Indklagede skal anerkende, at Klager har krav på fuld dækning på kaskoforsikringen for totalskade på Klagers bil med tillæg af rente, efter FAL § 24, stk. 2, fra 14. november 2024 og til dækning sker.

Indklagede skal tillige afholde Klagers rimelige advokatomkostninger for bistand i sagen frem til Ankenævnsbehandling iht. FAL § 32, stk. 3.

Genstanden for Klagers påstand, er Klagers bil af typen [bilmærke og model], med reg.nr. ... og stelnummer ... der den 12. september 2024 blev totalskadet ved soloulykke.

Klagers bil havde på ulykkestidspunktet kørt 173.782 km og var en nødvendig forudsætning for at Klager kunne passe sin uddannelse og befragte sine børn til skole.

Sagsfremstilling og årsag til klage

Som **bilag 1**, fremlægges Klagers kaskoforsikringspolice gældende fra 26. januar 2024 med police nr. ... med en selvrisiko på kr. 4.000,00 på kaskoforsikringen. Som **bilag 2** fremlægges de til bilforsikring gældende betingelser PE-05 gældende fra november 2024.

Søndag den 12. september 2024 var Klager på besøg hos [familiemedlem 1], på adressen ... Hen ad aftenstid skulle Klager planmæssigt forbi sin studiekammerat, ..., på adressen ..., for at aflevere en bog, som [studiekammerat] skulle bruge på sit studie om mandagen.

Klager kom undervejs til studiekammerat] i tanke om at have glemt den omtalte studiebog hjemme på sin adresse, ..., hvorfor Klager vendte om for at køre til sin bopæl og hente bogen. Da Kla-

ger ad [vej 1] i nordgående retning skulle passere en underføring under motorvej ..., sprang der et rådyr fra venstre side, ud foran bilen. Klager opfattede det, men blev forskrækket og forsøgte at undvige rådyret, men ramte højre side af tunnellens væg og havarede midt på vejbanen inde i tunnelen. Klager husker ikke andet fra uheldet, end at hun klemmer om rattet, mærker et ryk i bilen og trak til højre.

Det er mørkt og Klager kan herefter ikke få startet sin bil, hvorfor hun ringede til sin kæreste som bad hende ringe til vejhjælp med det samme, hvorefter Klagers kæreste bliver kørt til ulykkesstedet og afventede vejhjælp. I mellemtiden bliver Klager kørt hjem til sine børn, der blev passet af Klagers [familiemedlem 2], mens Klager var hos [familiemedlem 1] på ...

Dokumentation for Klagers tilkald af vejhjælp den 12. september 2024 kl. 23:42, fremlægges som **bilag 3**.

Særlig om Klagers anmeldelse og Indklagedes behandling af sagen

Den 13. september 2024 anmeldte Klager ulykken til Indklagede. Kvittering for anmeldelse af 13. september 2024 fremlægges som **bilag 4**.

Indklagede havde herefter behov for uddybende oplysninger vedrørende ulykken, hvorfor Indklagede indkaldte Klager til et telefonmøde den 19. september 2025. Samtalen blev med Klagers samtykke optaget og Indklagede opfordres til at fremlægge hele samtalen for nævnet. Af samtalen kan det udledes, at Klager ikke er sikker på hverken afstand til rådyr eller tunnel, eller med hvilken hastighed Klager kørte, da ulykken indtraf.

Den 20. september 2024 modtog Klager en mail fra Indklagedes taksator, der oplyste at resterne af bilen var blevet værdiansat til kr. 110.000/inkl. moms, uden fradrag af selvrisiko og evt. pant jf. bilag 5. Værdiansættelsen blev herefter accepteret af Klager ved mail til Indklagedes taksator, af 27. september 2024 jf. **bilag 6**.

Klager blev herefter anmodet om at fremsende supplerende oplysninger til Indklagede omkring forløbet op til ulykken, hvilket Klager ved mail af 22. september 2024 imødekom. Klager gav tillige jf. bilag 7, samtykke til indhentning af yderligere oplysninger og har selv indhentet relevant telemastdata som på foranledning, blev fremsendt til Indklagede jf. **bilag 8**.

Sagen blev herefter udtaget til kontrol af Indklagedes kvalitetsafdeling hvorfor Indklagede fik udfærdiget rapport over hændelsesforløbet ved DanCrash. Rapport af 30. oktober 2024 fremlægges som **bilag 9**.

Indklagede afgjorde sagen den 15. november 2024 og afviste Klagers dækningsberettigelse på kaskoforsikringen. Indklagede lagde herfor til grund, at Klager ikke havde løftet sin bevisbyrde for at der var indtruffet en dækningsberettiget skade. Indklagedes afgørelse af 15. november 2024 fremlægges som **bilag 10**. Klager fremsendte allerede den 25. november 2024 sine indsigelser til Indklagedes afgørelse jf. **bilag 11**.

Den 15. januar 2025 jf. bilag 12 fremsendte Indklagede supplerende svar på Klagers indsigelse af 25. november 2024. Heri gjorde Indklagede blandt andet gældende, at Klager var blevet bedt om

at fremlægge dokumentation for køb af diesel til sin bil, men at Klager, efter Indklagedes opfattelse fremsendte dokumentation for køb af diesel for den 22. og 25. august 2024 og anførte at begge bilag, var efter skadesdato. Det skal for god ordens skyld bemærkes, at skaden opstod den 12. september 2024 hvorfor den fremsendte dokumentation i det hele opfylder Klagers opfordring herom.

Dokumentation for køb af diesel af hhv. 22. og 25. august 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Som bilag 14 fremlægges Klagers indsigelser af 19. januar 2025 til Indklagedes svar af 15. januar 2025.

Herudover fastholdt Indklagede sin afgørelse og henviste til brev af 15. november 2024.

Med afsæt i ovenstående sagsfremstilling anses nærværende klage for nødvendiggjort.

ANBRINGENDER

Det gøres overordnet gældende, at Indklagede skal anerkende Klagers fulde dækningsberettigelse på sin kaskoforsikring, idet Klager har dokumenteret/sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade som følge af Klagers uheld den 12. september 2024.

Det gøres i den forbindelse særligt gældende, at Klager har løftet bevisbyrden herfor, hvorfor Indklagede er forpligtet at erstatte totalskade på Klagers bil, medmindre Indklagede har løftet bevisbyrden for, at der tale om en skade som er undtaget forsikringsdækning. Indklagede har ikke løftet denne bevisbyrde.

Særligt om DanCrash erklæring af 30. oktober 2024

Det gøres gældende, at erklæringen er et udtryk for en ensidigt indhentet erklæring, hvor den data der ligger til grund for DanCrash beregninger, udelukkende er bibragt af Indklagede og bygger på oplysninger fra telefoninterview mellem Klager og Indklagede.

Af telefoninterview fremgår tydeligt, at Klager ikke er sikker på afstanden til hverken rådyret eller indkørsel til underføringen under motorvej ... Der er derfor tale om blotte antagelser som Indklagede uden yderligere kritik, fremlægger for DanCrash som værende reelt faktum. Det skal derfor bestrides, at DanCrash erklæring kan understøtte Indklagedes bevisførelse i denne sag.

Klager skal henvise til tidligere nævnspraksis ved AK 97.773. I sagen var der tale om at forsikringstager i telefoninterview ikke var sikker på hvilken hastighed ulykken sker og hvor indklagede selskab, gav opdrag til DanCrash ud fra oplysninger som ikke med sikkerhed var udtryk for klagerens faktiske hastighed. Nævnet udtalte bl.a., at:

'Nævnet har blandt andet lagt vægt på den fremlagte telefonsamtale, hvoraf det fremgår, at klageren ikke er sikker på sin hastighed, men regner sig frem til den ud fra faktorer, såsom hvor langt han var kommet hen ad vejen fra T-krydset, at han havde solen i øjnene, og at motoren var kold. Han oplyser ikke noget om, hvorvidt han har bremsat eller ej, og skadeskonsulenten spørger ikke nærmere ind til hændelsesforløbet.'

Det er i denne sag Klagers opfattelse, at sagsforløbet i AK 97.773 understøtter Klagers påstand om Indklagedes ensidige, upræcise og ukorrekte opdrag til DanCrash. Klager har efterfølgende af egen drift, haft dialog med DanCrash der har oplyst Klager, at udfaldet af rekonstruktionen havde været væsentlig anderledes såfremt den data der blev lagt til grund for beregning, havde taget hensyn til afstand til rådyret og underføring, bilens hastighed samt vind og vejrforhold henset til at Indklagedes ukorrekte angivelse af skadesdato.

Herudover gøres det i forhold til rapporten gældende [at],

Delkonklusion 1 nødvendigvis forudsætter, at Indklagede kan løfte bevisbyrden for, at der ikke har været andre, der har påkørt tunnellens vestlige væg i perioden juni 2024 til den dato hvor Indklagedes konsulent besigtigede ulykkesstedet. Denne bevisbyrde har Indklagede ikke løftet, hvorfor det bestrides, at Klager skulle have påkørt underføringens vestlige væg. Såfremt Indklagedes anbringende skulle tages til indtægt, skulle Klager have påkørt venstre side af tunnelen, kørt igennem

tunnelen, vendt rundt og kørt i sydgående retning for igen at påkøre væggen med højre side af sin bil, for herefter at køre i sydgående retning, vende sin bil og placere den strategisk i en mørk tunnel kl. 23:30 om aftenen. Denne åbenbare fejlslutning virker for Klager helt usandsynlig og uden hold i virkeligheden.

Klager har ingen grund til med forsæt at totalskade sin bil som var en nødvendig forudsætning for at Klager kunne passe sit studie og som børnefamilie, kunne befragte sine børn til og fra skole og fritidsaktiviteter. Der var ingen nævneværdig gæld i bilen og Klager har ikke uoverstigelig gæld der på nogen måde skulle kunne opveje det tab som Klager nu må indrette sig efter. Det kan supplerende bemærkes, at bilens seneste synsdato var 23. august 2024 og netop havde undergået service

jf. bilag 15.

Delkonklusion 2 understøtter Klagers forklaring om at have ramt tunnellens højre (østlige) side. Klager kan ikke huske hvordan bilen kolliderer med væggen, men oplyste til Indklagede at have rykket mod højre og mærket et ryk i bilen inden den stod stille midt i tunnelen. Herefter fremstår det endog overvejende sandsynligt, at Klagers bil er rettet op ved kollision mellem væggen og bilens

højre side. Klager har ved alle forklaringer til Indklagede forklaret, at hun ikke specifikt kunne afstandsbedømme, hvorfor DanCrash opdrag udelukkende beror på Klagers cirka angivelse af afstanden fra det øjeblik hvor Klager opfatter rådyret, til bilen reelt er inde i tunnelen.

Generelt fremgår det ikke af DanCrash rapport, om der på ulykkesstedet er indikationer på at Klager har afbremset sin bil. Såfremt Klager i forbindelse med kollisionen med østlige væg, samtidig afbremsede bilen, vil Delkonklusion 3 ikke være relevant for nærværende sag, idet denne lægger til grund, at Klager blot fortsatte igennem tunnelen uden af afbremse bilen. Det er omvendt Klagers opfattelse, at en kollision med siden af Klagers bil også ville afbremse bilen i nogen grad.

DanCrash erklæring bestrides dermed i det hele som uanvendelig på baggrund af upræcist og ukorrekt opdrag fra Indklagede.

Klagers færden op til ulykken

Indklagede finder Klagers forklaring om vejvalg utroværdig henset til de afstande mellem de i sagen relevante fokuspunkter navnlig; [vej], [vej] samt [vej] – alle i [by 1] kommune. Det gøres gæl-

dende, at Klager i en årrække har boet på [adresse], hvorfor Klager derigennem vanligt har anvendt [vej 1] som genvej under motorvejen. Det har for Klager den fordel at undgå en del lysreguleringer igennem byen, hvorfor der samlet set ikke er noget betænkeligt ved netop at anvende denne rute.

Særligt om Klagers bil

Det gøres gældende, at Klager kun en måned inden ulykken fik sin bil serviceret den 12. august 2024 ved [vej 1], hvor Klager betalte kr. 17.679,50/inkl. moms jf. **bilag 16**. Det savner i det hele taget mening, at Klager skulle bekoste en så væsentlig ydelse for service, kun en måned inden skadesdato og tilmed syne bilen, såfremt Klager havde til hensigt efterfølgende at forulykke sin bil.

Særligt om Klagers medvirken til sagsoplysning og samtykke

Det gøres gældende, at Klager under hele sagsforløbet har bidraget til Indklagedes sagsoplysning ved deltagelse i telefoninterview, fremsendelse af kvitteringer for køb af diesel, kvittering for serviceeftersyn, oplysninger på Klagers familiemedlemmer samt studiekammerat, indhentning af telemastdata samt givet samtykke til Indklagedes supplerende indhentning ved alle relevante myndigheder. Klager har dermed til fulde og uden forsinkelser, iagttaget sin forpligtelse efter forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1.

Ad. Rimelige advokatudgifter (FAL § 32)

Klager skal endvidere gøre gældende, at sagen har haft en sådan karakter, at udgifter til advokatbistand i sagen er rimeligt og forventeligt henset til det lange sagsforløb, herunder afledt af Indklagedes lange sagsbehandlingstid, inden indgivelse til Ankenævnet, hvorfor disse ud fra en rimelighedsbetragtning, bør afholdes af Indklagede iht. FAL § 32, stk. 3, 1 pkt.

Ad. Rentepåstanden (FAL § 24)

Det gøres gældende at Indklagedes renteforpligtelse skal indtræffe 14 dage efter Indklagede var i stand til at indhente de for sagen nødvendige oplysninger til at træffe en afgørelse. Faktum er, at Indklagede den 30. oktober 2024 fik adgang til DanCrash vurdering, hvorfor det endeligt gøres gældende, at Indklagede 14 dage herefter var i besiddelse af alle de for sagen nødvendige oplysninger for bedømmelse af denne sag, hvorfor forretning skal ske fra den 14. november 2024 og til dækning sker iht. FAL § 24, stk. 2, jf. rentelovens § 5, stk. 1.

Klager skal på foreligge grundlag anmode ankenævnet for forsikring om at behandle og afsige kendelse i nærværende sag."

Selskabet har den 18/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at yde erstatning for skaden på klagerens bil.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på bilen er opstået ved en dækningsberettigende kaskoskade.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en kaskoforsikring på forsikringsbetingelserne PE-07. Forsikringsbetingelserne er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 2.

Sagsfremstilling

Klageren rekvirerede vejhjælp den 12. september 2024 kl. 23:42. Af anmeldelsen til vejhjælp fremgår, at klageren ville undgå et rådyr, at bilen holdt uheldigt på vejen, at bilen ikke kunne køre, og at der var frontale skader. Anmeldelsen til vejhjælp er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 3.

Den 13. september 2024 anmeldte klageren skriftligt til selskabet, at hun havde været udsat for et færdselsuheld den 13. august 2024. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet, at hun havde ramt en bro på [vej 1] ved motorvejsbroen, [vej 2]. Klageren oplyste desuden, og at hun selv havde været fører af bilen. Omkring selve uheldet oplyste klageren:

'kommer kørende af [vej 1], lige få meter inden broen, kommer der rådyr ud af det blå, jeg prøver at undvige og rammer broen med højre side af bilen.'

Skadeanmeldelsen af 13. september 2024 fremlægges som **bilag A**.

Sagen blev den 18. september 2024 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang på baggrund af manglende sammenhæng mellem anmeldelsen og skadezonerne på bilen.

Selskabets skadespecialist kontaktede klageren telefonisk den 19. september 2024 med henblik på at udarbejde en mere detaljeret skadeanmeldelse.

Under telefonsamtalen oplyste klageren, at hun var kørt fra sin [familiemedlem 1] på [vej 3] og var på vej ud til [vej 4] i [by 1] til en skolelevning med en bog, hun skulle levere. Hun kendte en genvej derud. Udklip af den direkte rute fremlægges som **bilag B**. Udklip af ruten med klagerens genvej fremlægges som **bilag C**.

Cirka kl. 23:30 den pågældende dag, kørte klageren med cirka 80 km/t, da et rådyr kom ud på vejen, cirka én billængde foran klageren. På det tidspunkt var klageren omtrent to billængder fra tunnelen. Klageren oplyste, at hun gik i panik og lukkede øjnene.

Da klageren åbnede øjnene igen, holdt hun inde under broen. Klageren ringede straks til sin kæreste.

Om selve bilen oplyste klageren, at hun havde fundet bilen sammen med sin [familiemedlem 2], der købte bilen til hende lidt over et år tidligere. Klageren brugte bilen til og fra arbejde og kørte cirka 30 km dagligt, ligesom hun benyttede bilen til at køre til [land].

Bilen var nysynet og havde fået skiftet bremses. Klageren oplyste også, at hun havde fået lavet service på aircondition og olie samt gløderør. Klageren havde betalt 17.000 kr. for dette.

Endvidere oplyste klageren, at hun havde skiftet dæk og fælge på bilen i april måned. Dækkene og fælgene var en gave fra klagerens kæreste, der havde købt dem brugt for cirka 12.000 kr.

Samtalen er optaget, og lydfilen fremlægges som **bilag D**.

Ved mail af 20. september 2024 fastsatte selskabets taksator klagerens bil til 110.000 kr. inkl. moms før fradrag af eventuel selvrisiko og pant med forbehold for selskabets erstatningspligt. Taksators mail af 20. september 2024 er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 5.

Klageren indsendte de af selskabet udbedte oplysninger ved mail af 22. september 2024. Af klagerens mail fremgik, at hun var nået halvvejs ud til skolevennen for at aflevere bogen, da hun måtte vende om, fordi hun havde glemt bogen, og at selve uheldet var sket på vejen tilbage. Klagerens mail af 22. september 2024 fremlægges anonymiseret som **bilag E**. Udklip af den nye rute fremlægges som **bilag F**.

Selskabets skadekonsulent talte med DanCrash og aftalte, at skadekonsulenten skulle 3Dscanne uheldsstedet og bilen, hvorefter klagerens bil skulle bugseres til DanCrash med henblik på videre undersøgelser og for at få uheldssituationen klarlagt.

Skadekonsulenterne foretog besigtigelse af skadestedet ad to omgange.

DanCrash fremsendte den endelige rapport den 30. oktober 2024. Af rapportens side 4 fremgår blandt andet:

'Sporene på begge sider af tunnelen er afsat i overensstemmende højder, og er overvejende sandsynligt påført af samme modpart.

Opholdene mellem de sorte afsmitninger vidner om flere styreudslag ind mod væggen, og ikke som forklaret ét styreudslag mod højre. Hvis der var drejet mod højre under hele kontakten med væggen, ville afsmitningerne være vedblivende og konstante, og ville ikke være fraværende i området som dokumenteret Det kørselsforløb som kræves, for at afsætte de dokumenterede spor, afviger væsentligt fra det oplyste fra føreren, og kræver samtidig kørsel både mod syd og nord.'

Videre fremgår det af rapportens side 7:

'Ved sammenstilling med en væg, vurderes bilen at være kollideret med muren under en meget lille vinkel på ca. 5 grader.'

Og

'Ved en større kollisionsvinkel, vil [bilmærket] blive skadet i et område der fremstår urørt.'

Omkring selve rekonstruktionen af uheldet oplyste og efterfølgende konkluderede DanCrash:

'Følgende rekonstruktion er dannet på baggrund af førerens forklaring, hvor dyret springer ud på vejen ca. 3-5 meter foran bilen, der var af en afstand på ca. 8 m. fra tunnelen.

Reaktionsevnen for et menneske er ca. 1 – 1,5 sek. alt efter alder og sindstilstand, hvorfor bilen i denne periode tilbagelægger mellem 22 m og 33 m, når den forudgående kører 80 km/t.

Herefter påbegyndes styreudslaget, og når der i rekonstruktionen tilføres det kraftigste styreudslag bilen kan følge, forløber yderligere ca. 23 meter før bilen er så langt mod højre, at der ville kunne ske kollision med væggen. Bilens samlede standselængde er 45 m ved en reaktionstid på 1 sek., hvorfor bilen vil køre ud på den anden side af tunnelen, uden at ramme væggen under gennemkørslen.

Dyret er i rekonstruktionen placeret 4 m foran bilen, og det vil ikke være fysisk muligt at undgå en kollision da bilen vil ramme efter 0,175 sek. Efter kollision med dyret udebliver årsagen desuden til at man skulle styre mod højre 18 m senere

Det oplyste uheldsforløb vil ikke resultere i en kollision mod tunnelens væg. Der er på bilen desuden ingen synlige spor efter kollision med et dyr.

Kollisionen med tunnelvæggen er opstået under et væsentlig andet scenarie end oplyst. Der er ikke overensstemmelse mellem de dokumenterede skader på bilen og de deformationer bilen vil pådrage sig i det alternative kørselsforløb.

Der kan ikke dannes en rekonstruktion ud fra det oplyste, som respekterer både førerens forklaring, de dokumenterede skader samt de afsatte spor på væggene.'

Sammenfattende var DanCrashs konklusion:

'Hvis føreren som oplyst havde drejet mod højre for at undgå en kollision med dyret, ville der opstå en relativ kraftig kollision på forreste højre hjørne, hvilket ikke er overensstemmende med det dokumenterede, hvor forenden fremstår uden skader.

Ridserne på bilen er overvejende sandsynligt ikke opstået i et forløb som forklaret, der mere sandsynligt er opstået under en vinkel på ca. 5 grader, hvilket ikke stemmer overens med den vinkel på 25 grader som bilen vil opnå, hvis den drejer kraftigt til højre i en eventuel undvigemanøvre.

Med de oplyste afstande og hastighed kolliderer bilen ikke med muren, men vil fortsætte igennem tunnelen, når en almindelig reaktionsevne respekteres.'

Erklæringen fra DanCrash er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 9.

Ved brev af 15. november 2024 afviste selskabet dækning for skaden på klagerens bil. Selskabets afvisning er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 10.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse ved mail af 25. november 2024. Klagerens indsigelse er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 11.

Selskabet uddybede sin afvisning ved brev af 15. januar 2025. Selskabets uddybning er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 12.

I mail af 19. januar 2025 fastholdt klageren sine indsigelser mod sagens afgørelse. Klagerens indsigelse af 19. januar 2025 er fremlagt af klagerens repræsentant som bilag 14.

Sagen blev overdraget til selskabets klageansvarlige afdeling, der fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 18. februar 2025. Selskabets fastholdelse fremlægges som **bilag G**.

Klagerens repræsentant indtrådte i sagen den 8. april 2025 selskabet, hvor han anmodede om indsigt i klagerens sag. Klagerens repræsentants mail af 8. april 2025 fremlægges som **bilag H**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at betale erstatning for skaden på klagerens bil.

Selskabet har på baggrund af de objektive undersøgelser afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på klagerens bil er opstået ved en dækningsberettigende kaskoskade.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Forsikringsbegivenhed

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på klagerens bil er opstået ved et dækningsberettigende færdselsuheld. Selskabet fastholder derfor afvisningen af den anmeldte skade.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at der består en så væsentlig uoverensstemmelse mellem den anmeldte hændelse og skaderne på bilen, at selskabet ikke kan have tillid til, at skaderne er opstået på den måde, som klageren har anmeldt.

Selskabet har ydermere lagt vægt på DanCrashs gennemgang af rådyrets placering og reaktions-tid.

Henset til klagerens oplysninger omkring hastighed og afstand til rådyret, da klageren fik øje på det, må selskabet rent objektivt konstatere, at det ikke er muligt, at forløbet er sket som anmeldt af klageren.

Dette uanset om DanCrash lægger klagerens forklaring af hændelsesforløbet til grund eller den alternative rekonstruktion, hvor selve undvigemanøvren fandt sted med de afstandsangivelser til henholdsvis rådyr og tunnel, som klageren oplyste, fremfor at klageren fik øje på rådyret med de oplyste afstandsangivelser.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at der ved undersøgelsen af bilen ikke blev fundet spor efter, at rådyret skulle være blevet påkørt, ligesom de rent objektive undersøgelser af skaderne på bilen ikke stemmer overens med den anmeldte hændelse uanset hvilken rekonstruktion, der lægges til grund.

Ydermere bemærker selskabet, at de objektive undersøgelser af skadestedet viste, at skaderne var sket ved flere styreudslag mod væggen og ved kørsel i begge retninger af tunnelen.

Herudover har selskabet lagt vægt på, at klageren har afgivet uoverensstemmende forklaringer om, i hvilken retning skaden skulle være sket.

Selskabet bemærker, at DanCrash har oplyst, at der ikke kan dannes en rekonstruktion af skaden, der respekterer både førerens forklaring og det rent objektivt konstaterbare.

Det forekommer desuden påfaldende, at den genvej, som klageren har oplyst at kende, var mere end dobbelt så lang som den direkte rute fra klagerens [familiemedlem 1] ud til klagerens skoleven.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at det er bemærkelsesværdigt, at klageren har oplyst, at hun cirka kl. 23:30 kørte med 80 km/t på en smal dobbeltrettet vej uden midterstribe, uden øvrige vejafmærkninger, hvor vejen drejer i umiddelbar forlængelse af tunnelen og med dårlige oversigtsforhold, hvilket selskabet må lægge til grund, at klageren var bekendt med, da klageren havde oplyst, at hun altid havde kørt den pågældende vej.

Den omstændighed, at klageren har oplyst, at hendes tidligere forklaringer til selskabets skadespecialist var gætterier, og at skadedatoen var forkert, uden at hun tidligere havde oplyst herom, kan ikke ændre selskabets stillingtagen til sagen, da det om muligt stiller klageren i en endnu mere bevismæssigt vanskelig situation, idet selskabet i så fald ikke kan lægge nogen af klagerens oplysninger til grund i sagen.

Advokatudgifter

Af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 følger:

'Stk. 3. Den sikrede kan i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Ved ansvarsforsikring finder 1. pkt. tilsvarende anvendelse med hensyn til den skadelidtes erstatningskrav mod selskabet.'

Det fremgår af Ankenævnet for Forsikrings vedtægter § 23, stk. 3:

'Stk. 3. Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Nævnet kan pålægge en erhvervsdrivende helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling.'

Klagerens advokat gør gældende, at selskabet skal afholde klagerens udgifter til advokatbistand under henvisning til, at sagen har haft en sådan karakter, at udgifterne er rimeligt og forventelige henset til det lange sagsforløb, herunder afledt af selskabets lange sagsbehandlingstid, inden sagens indgivelse til nævnet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens udgifter til advokat hverken kan anses for afholdt med rimelighed eller har været nødvendige. Selskabet afviser derfor ethvert krav om at afholde klagerens udgifter til advokatbistand.

Selskabet bemærker, at klagerens repræsentant først er indtrådt i sagen den 8. april 2025 overfor selskabet, da klagerens repræsentant anmodede om indsigt i klagerens sag hos selskabet, hvilket er godt fem måneder efter selskabets første afvisning af skaden, og knap to måneder efter fastholdelsen fra selskabets klageansvarlige afdeling.

Selskabet er desuden uforstående overfor klagerens repræsentants bemærkninger om, at det lange sagsforløb er afledt af selskabets lange sagsbehandlingstid. Selskabet har afgjort sagen den 15. november 2024, godt to måneder efter klagerens anmeldelse til selskabet.

Klagerens advokat har således ikke repræsenteret klageren under sagens behandling hos selskabet, ligesom selskabet bemærker, at Ankenævnet for Forsikring er et forbrugerklagernævn, hvor advokatbistand som altovervejende udgangspunkt ikke er nødvendig.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at hver part bærer egne omkostninger i forbindelse med sagens behandling for Ankenævnet for Forsikring, vedtægternes § 23, stk. 3.

Sammenfatning

Sammenfattende må selskabet lægge til grund, at der består en så markant uoverensstemmelse mellem det anmeldte forløb og de objektive undersøgelser af skaderne på bilen og på skadestedet, at selskabet ikke kan have tillid til, at hændelsesforløbet har været som anmeldt.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaderne på bilen er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af klageren.

Det er derfor selskabets opfattelse, at selskabets afvisning er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Selskabet bemærker afslutningsvist, at klagerens repræsentant ikke har repræsenteret klageren under sagens behandling ved selskabet, ligesom hver part bærer egne sagsomkostninger for nævnet, hvor selskabet afviser klagerens repræsentants krav om advokatudgifter."

Klagerens advokat har i brev af 28/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Særligt om samarbejde og bevisbyrde

Klager skal fastholde at hun gennem hele forløbet, loyalt har samarbejdet og fuldt ud leveret de oplysninger, Indklagede har efterspurgt.

Klager gør i telefoninterview meget tydeligt Indklagedes sagsbehandler opmærksom på, at Klager ikke kan huske andet fra hændelsesforløbet end at hun opfatter rådyret og herefter mærker et ryk i bilen, hvorefter hun holder stille inde i tunnelen og ikke kan starte bilen.

At Klager har justeret sin beskrivelse af hændelsesforløbet undervejs i Indklagedes sagsoplysning, hænger sammen med Indklagedes interviewstil, hvor der startes med at spørge helt overordnet og

senere spørges ind til detaljer Klager havde svært ved at huske, henset til karakteren af hændelsen,

hvorfor der opstod en usikkerhed, der førte til gætværk fra Klagers side. Der har på intet tidspunkt været tale om bevidst at sætte et hændelsesforløb sammen der skulle vildlede Indklagede.

2. DanCrash' beregning og fejlagtige oplysninger

Klager skal fastholde, at Dan Crash beregninger ikke er retvisende i nærværende sag. Indklagede gør gældende, at uanset om Klagers beskrivelse af hændelsesforløbet lægges til grund, mener Indklagede ikke at Dan Crash erklæring ville imødekomme Klager. Dette anbringende må bero på en hypotese, henset til, at Dan Crash ikke har forsøgt at rekonstruere Klagers beskrivelse af hændelsesforløbet, men blot har udført rekonstruktion med data givet af Indklagede.

Det er derfor væsentligt at påpege, at datoen for ulykken er forkert opgivet af Indklagede til Dan Crash hvilket ville have afgørende betydning for hvilke vejr- og vejforhold samt de lysforhold der var på skadestidspunktet. Et forhold som Dan Crash, dog mundtligt, har tilkendegivet overfor Klager.

3. Manglende spor efter rådyr

Selskabet anfører, at der ikke er fundet spor efter rådyret. Klager skal igen bemærke, at Klager mener at undvige rådyret for i stedet at kolliderende med tunnelen hvorfor det helt naturligt ikke vil være spor efter rådyret.

4. Særligt om rimelige advokatomkostninger

Klager har noteret sig, at Indklagede gør gældende, at Klagers advokat ikke blev involveret i sagen før den 8. april 2025, hvilket ikke er korrekt. Klagers advokat blev involveret i sagen i marts måned, umiddelbart efter Indklagedes endelige afgørelse. Herudover bemærker Klager, at Indklagede underer sig over, at Klager henviser til Indklagedes lange sagsbehandling. Det er korrekt at Indklagede indledningsvist afgrør sagen den 15. november 2024. Herefter går der yderligere to måneder frem til 15. januar 2025 før Indklagede sender sit klagesvar og endelige afvisning af sagen. Det bemærkes at Indklagede ved bilag 12 undskylder sin lange behandlingstid.

5. Afsluttende bemærkninger

Klager er fortsat uforstående overfor, hvad Indklagede mener at Klager skulle opnå ved at skade sin bil. Det er Klagers opfattelse af ulemperne langt overstiger fordelene, idet Klagers bil var en nødvendig forudsætning for familiens hverdag samtidig med, at bilen netop havde undergået service, nye dæk og periodisk syn.

Herudover skal jeg på vegne af Klager afsluttende bemærke, at Klager er [antal børn og job] har en sund økonomi og har ingen forudgående skadeshistorik og fremstår i det hele taget på alle måder bonus mater i sin dagligdag. Dette stemmer ikke overens med det billede som Indklagede forsøger at tegne af Klager."

Selskabet har i brev af 9/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens repræsentant gør blandt andet gældende, at selskabet har oplyst en forkert dato for ulykken til DanCrash.

Selskabet skal i det hele henholde sig til sit svar af 18. august 2025. Klagerens repræsentants kommentarer giver dog anledning til følgende bemærkning fra selskabet.

Af klagerens anmeldelse, jf. bilag A, fremgår, at det er klageren selv, der har angivet skadedatoen til 13. august 2024.

Såfremt det lægges til grund, at skadedatoen rettelig var den 12. september 2024, hvor klageren rekvirerede vejhjælp, skal selskabet bemærke, at det af Dansk Meteorologisk Instituts vejrarkiv for den 12. september 2024 fremgår, at der i løbet af det pågældende døgn i alt faldt 2,9 mm nedbør i [by 2] området.

Selskabet bemærker, at 2,9 mm nedbør i løbet af et helt døgn, hvoraf den seneste nedbør faldt mere end seks timer før det anmeldte færdselsuheld, ikke kan medføre våde og glatte veje med nedsat vejgreb.

Udskrift fra DMIs vejarkiv fremlægges som **bilag I**.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at der består en så markant uoverensstemmelse mellem det anmeldte forløb og de objektive undersøgelser, at selskabet ikke kan have tillid til, at hændelsesforløbet har været som anmeldt.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaderne på bilen er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af DanCrash rapport af 30/10 2024 fremgår bl.a.:

"Opdrag

DanCrash bedes dokumentere om kollisionen og hændelsesforløbet som beskrevet af føreren er - eller kan være - i overensstemmelse med de faktiske, objektive omstændigheder.

Sagen

Under kørsel ad [vej 1] sprang der et dyr ud på vejen lige foran bilen, hvorfor føreren drejede til højre for at undvige. Herved kolliderede bilen med tunnelens væg, med alle synlige skader til følge.

...

Der er blandt andet på parametrene;

- Forklaring om afstand til dyr & tunnel
- Ridsernes placering + manglende deformation

ikke belæg for at antage, at kollision er sket på en måde, der passer til det overfor selskabet tilkendegivne, i det omfang det er DanCrash bekendt.

Hvis føreren som oplyst havde drejet mod højre for at undgå en kollision med dyret, ville der opstå en relativ kraftig kollision på forreste højre hjørne, hvilket ikke er overensstemmende med det dokumenterede, hvor forenden fremstår uden skader.

Ridserne på bilen er overvejende sandsynligt ikke opstået i et forløb som forklaret, der mere sandsynligt er opstået under en vinkel på ca. 5 grader, hvilket ikke stemmer overens med den vinkel på 25 grader som bilen vil opnå, hvis den drejer kraftigt til højre i en eventuel undvigemanøvre.

Med de oplyste afstande og hastighed kolliderer bilen ikke med muren, men vil fortsætte igennem tunnelen, når en almindelig reaktionsevne respekteres.

...

Uheldssted

...

Uheldstidspunkt oplyst som:

D. 13. august 2024

Vejret ifølge DMI i uhedsregionen:
14-24 grader – Ingen nedbør.

Forklaring

Føreren af bilen har til Alka oplyst følgende:

'FT forklarede, at hun kom kørende ad. FT har en hastighed på ca. 80 km/t. Der hopper et rådyr ud foran bilen fra venstre side, ca. 3 meter eller en vognlængde fra bilen. Der er på daværende tidspunkt en afstand til tunnelen på ca. 8 meter. FT går i panik og drejer på rattet mod højre for at undgå dyret. FT kan ikke beskrive nærmere omkring uheldet, idet hun lukkede øjnene, dog mærkede hun et ordentligt ryk i bilen, hvorefter hun holdt stille inde under broen da hun åbnede øjnene igen. Der var meget mørkt, så FT mente, at bilens slutposition var ca. halvt ude fra broen og halvt inde under broen.

Bilen kunne ikke starte efter kollisionen. FT kunne ikke selv flytte bilen.'

Alka oplyser yderligere, at føreren har oplyst at den indledende retning var mod nord, og ved anden lejlighed at det var mod syd.

Uheldsstedundersøgelse

Rekvirerende konsulent ved Alka foretog undersøgelse af uheldsstedet, hvor der i tunnelen blev fundet ensartede spor på både den øst- og vestlige væg.

Her vises tunnelens østlige væg, hvor de første synlige mærker blev konstateret ca. 7 m fra indkørslen under tunnelen. Efter de første mærker er afsat, ses der flere ophold mellem de næstfølgende mærker. Mærkerne ses at være placeret i et bælte op til 1 m over underlaget.

...

De afsatte mærker er tydelige over et stykke på 9 m, hvorefter de aftager og ikke ses tydeligt.

Ved de indledende sorte afsmitninger, vist tæt på herunder, ses det tidligste mærke at være afsat i en højde af 90 cm, markeret med gult, hvor der efter ca. 50 cm ses flere sorte og lyse afsmitninger i et bælte mellem 20 - 60 cm, herunder markeret med rødt.

...

På tunnelens vestlige væg ses der identiske mærker i samme højder, og vurderes ud fra fremsendte foto at være afsat i samme tidsperiode. Mærkerne her starter ca. 8,5 m fra indkørsel.

...

Som på den østlige væg, er der flere ophold mellem de sorte afsmitninger, og er indikeret med piler på foto herunder.

...

Delkonklusion 1

Sporene på begge sider af tunnelen er afsat i overensstemmende højder, og er overvejende sandsynligt påført af samme modpart.

Opholdene mellem de sorte afsmitninger vidner om flere styreudslag ind mod væggen, og ikke som forklaret ét styreudslag mod højre. Hvis der var drejet mod højre under hele kontakten mod væggen, ville afsmitningerne være vedblivende og konstante, og ville ikke være fraværende i områder som dokumenteret.

Det kørselsforløb som kræves, for at afsætte de dokumenterede spor, afviger væsentlig fra det oplyste fra føreren, og kræver samtidig kørsel både mod syd og nord.

Ved gennemkørsel af tunnelen på Google Streetview, med foto fra juni 2024, ses der ingen at de sorte eller lyse afsmitninger på væggene.

...

Deformationerne

Bilen er skadet langs hele højre side, hvor den er ridset fra sidespejlet og ned. Lakken og metallet er nedslidt flere steder. Forlygten er revnet på det bagerste stykke, hvor den støder op til forskærmen. Det forreste hjulophæng er knækket, og drivakslen er trukket fri fra gearkassen, hvorfor hjulet har forskudt sig fra sin oprindelige position.

...

Sidespejlet samt dennes monteringsarm er delvist nedslidt, og spejlet er foldet ind til siden.

...

Fra hjørnet og om foran bilen fremstår forenden er uskadet, og ridserne ophører ved den bagerste del af forlygten.

Forenden og siden fremstår uden store deformationer, og primært ridset.

Begge hjul i højre side ses at være ridset på fælgen, hvor den forreste er væsentlig mere ridset end den bagerste.

...

Delkonklusion 2

Ridserne på bilens side er overensstemmende med at være opstået ved kørsel langs en ru væg/mur, også i overensstemmelse med en væg som på det oplyste uheldssted.

Ved en sammenstilling med en væg, vurderes bilen at være kollideret med muren under en meget lille vinkel på ca. 5 grader. Herunder til venstre vises sammenstillingen mellem bilen og en gennemsigtig rød mur, hvor bilen er vinklet 5 grader mod muren. Den del af bilen der er 'gennem' muren, vil være den del der kommer i kontakt med muren, idet der sker kollision.

...

På fotoet til højre ses sammenstillingens skadesområde at stemmer overens med de dokumenterede skader på sagens [bilmærke].

Ved en større kollisionsvinkel, vil [bilmærke] blive skadet i et område der fremstår urørt.

Rekonstruktion

Følgende rekonstruktion er dannet på baggrund af førerens forklaring, hvor dyret springer ud på vejen ca. 3-5 meter foran bilen, der var af en afstand på ca. 8 m fra tunnelen.

Reaktionsevnen for et menneske er ca. 1 – 1,5 sek. alt efter alder og sindstilstand, hvorfor bilen i denne periode tilbagelægger mellem 22 m og 33 m, når den forudgående kører 80 km/t.

Herefter påbegyndes styreudslaget, og når der i rekonstruktionen tilføjes det kraftigste styreudslag bilen kan følge, forløber yderligere ca. 23 meter før bilen er så langt mod højre, at der ville kunne ske kollision med væggen. Bilens samlede standselængde er 45 m ved en reaktionstid på 1 sek., hvorfor bilen vil køre ud på den anden side af tunnelen, uden at ramme væggen under gennemkørslen.

...

Dyret er i rekonstruktionen placeret 4 m foran bilen, og det vil ikke være fysisk muligt at undgå en kollision da bilen vil ramme efter 0,175 sek. Efter kollision med dyret udebliver årsagen desuden til at man skulle styre mod højre 18 m senere.

...

Delkonklusion 3

Det oplyste uheldsforløb vil ikke resultere i en kollision mod tunnelens væg. Der er på bilen desuden ingen synlige spor efter kollision med et dyr.

Kollisionen med tunnelvæggen er opstået under et væsentlig andet scenarie end oplyst.

Alternativt scenarie

Hvis det antages at de oplyste afstande til dyret, er der hvor der reageres, og ikke som forklaret er der hvor dyret springer ud, vil bilen kolliderer med væggen ca. 10 m efter indkørsel i tunnelen, med en vinkel på ca. 25 grader, som vist herunder, ved samme styreudslag.

...

En kollisionen med muren, under den oplyste hastighed, vil resultere i relativ kraftige deformationer på forreste højre hjørne, og knuse hele forlygten, hvilket ikke er i overensstemmelse med de dokumenterede skader, hvor forlygten kun ses revnet let.

Ankenævnet for Forsikring

17.

104089

...

Delkonklusion 4

Der er ikke overensstemmelse mellem de dokumenterede skader på bilen og de deformationer bilen vil pådrage sig i det alternative kørselsforløb.

Der kan ikke dannes en rekonstruktion ud fra det oplyste, som respekterer både førerens forklaring, de dokumenterede skader samt de afsatte spor på væggene.

Herunder ses kontaktområdet mellem forende og mur, ved en kollisionsvinkel på 25 grader. Bilens skader ville fremstå væsentlig afvigende fra det dokumenterede.

..."

Af udskrift af synsrapporter fremgår bl.a.:

"Synsrapport

Dato: 23-08-2024

...

Synstype: periodisk syn

Resultat ved syn: Godkendt

KM-tal ved syn: 172.000

31-08-2022 ... GOD ... 155.000

19-08-2022 ... GOD ... 98.000"

Af værkstedsfaktura af 12/8 2024 fremgår bl.a.:

"Pollenfilter, Aktivkulfilter ...

Bremseklodssæt ...

Vector foran sæt

Continental dæk ...

Bremseklodssæt ...

Gløderør ...

Castrol ...

Brændstoffilter ...

Luftfilter ...

Oliefilter ...

...

Total: DKK 17.697,50"

Af skadesanmeldelse af 13/9 2024 fremgår bl.a.:

"kommer kørende af [vej 1], lige få meter inden broen, kommer der rådyr ud af det blå, jeg prøver at undvige og rammer broen med højre side af bilen."

Af klagerens anonymiserede e-mail af 22/9 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"[anonymiseret] – [anonymiseret]"

Var hjemme ved os

[anonymiseret] (kæreste) – [anonymiseret]

køre fra [anonymiseret] og [anonymiseret] og skal ud og aflevere en bog til [anonymiseret] (skolebog) når halvvejs ud til [anonymiseret] og vender om, fordi jeg har glemt bogen, på vej tilbage, sker uheldet. jeg når ikke ud til [anonymiseret] med bogen, da jeg ikke kan køre videre."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6.3 Kaskoforsikringen dækker

6.3.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4.

...

6.4.2 Derudover dækker forsikringen ikke skader

- der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18."

Nævnet har fået forelagt selskabets udsnit fra oversigtskort med ruter fra familiemedlem 1 til skoleven, og fotografier af skaderne på bilen og tunnelen. Sekretariatet har gennemlyttet lydfil med telefonsamtale af 19/9 2024 mellem selskabet og klageren.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/9 2024, at hun den 12/9 2024 havde ramt en bro/tunnel med højre side af sin bil, da hun undveg et rådyr. Bilen blev erklæret totalskadet og handelsværdien blev opgjort til 110.000 kr. Selskabet fik den 30/10 2024 udarbejdet DanCrash rapport. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaden på bilen er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning, renter og rimelige advokatomkostninger for bistand i sagen frem til ankenævnsbehandling.

Klageren har anført, at hun omkring midnat var på vej fra et familiemedlem til en skoleven for at aflevere en bog. Hun havde glemt bogen og kørte mod sin bopæl for at hente den. Da hun skulle passere en tunnel (nordgående retning), sprang et rådyr fra venstre ud foran bilen. Hun forsøgte at undvige rådyret, men ramte højre side af tunnellens væg og havarerede midt på vejbanen inde i tunnelen. Hun husker ikke andet fra uheldet, end at hun klemte om rattet, mærkede et ryk i bilen og trak til højre. Klageren har anført, at det fremgår af telefonsamtale med selskabet, at hun ikke var sikker på hverken afstand til rådyr eller tunnel, eller med hvilken

hastighed, hun kørte, da ulykken indtraf. Af samme årsag er opdraget for DanCrash rapporten upræcis og ukorrekt. Klageren har anført, at hun ikke har påkørt tunnellens vestlige væg. Selskabet kan ikke bevise, at der ikke har været andre, der har påkørt tunnellens vestlige væg i perioden juni 2024 til den dato, hvor selskabets konsulent besigtigede ulykkesstedet. Klageren har anført, at hun valgte ruten under tunnelen for at undgå lysreguleringer gennem byen. Klageren har anført, at hun havde brug for bilen. Der var ingen nævneværdig gæld i bilen. Bilen var lige blevet serviceret og synet. Klageren har anført, at sagen har haft en sådan karakter, at udgifter til advokatbistand i sagen er rimeligt og forventeligt henset til selskabets lange sagsbehandlingstid.

Selskabet har anført, at det ikke er muligt, at forløbet er sket som anmeldt af klageren. Selskabet har anført, at der er væsentlig uoverensstemmelse mellem den anmeldte hændelse og skaderne på bilen. Selskabet har anført, at undersøgelser af skadestedet viste, at skaderne var sket ved flere styreudslag mod væggen og ved kørsel i begge retninger af tunnelen. Selskabet har anført, at klageren har afgivet uoverensstemmende forklaringer om, i hvilken retning skaden skulle være sket. I samtalen med selskabet den 19/9 2024 var hun på vej til en skoleven med en bog. I e-mail af 22/9 2024 havde hun glemt bogen og var på vej hjem for at hente den. Selskabet har anført, at klagerens rute fra familiemedlem 1 til skolevennen er mere end dobbelt så lang som den direkte rute. Selskabet har afvist at dække advokatudgifter med henvisning til, at udgifterne ikke har været afholdt med rimelighed eller været nødvendige. Advokaten har ikke repræsenteret klageren under sagens behandling ved selskabet. Advokaten indtrådte først i sagen den 8/4 2025, hvilket var ca. 5 måneder efter selskabets første afvisning og ca. 2 måneder efter fastholdelsen fra selskabets klageafdeling. Selskabet har anført, at selskabets sagsbehandling ikke har været lang. Selskabet afgjorde sagen ca. 2 måneder efter skadesanmeldelsen.

Det fremgår af værkstedsfaktura af 12/8 2024, at "Pollenfilter, Aktivkulfilter ... Bremseklodssæt ... Vector foran sæt Continental dæk ... Bremseklodssæt ... Gløderør ... Castrol ... Brændsstoffilter ... Luftfilter ... Oliefilter ... Total: DKK 17.697,50".

Det fremgår af udskrift af synsrapporter, at bilen blev godkendt til syn den 23/8 2024.

Det fremgår af selskabets telefonsamtale af 19/9 2024 med klageren, at konsulentten spørger "Hvor kører du fra og hvor er du på vej hen?". Klageren svarer, at hun var på vej fra familiemedlem 1 og ud til skolekammerat med en bog, de havde bestilt. Klageren mener, hun kørte omkring 80 km/t. Hun kom kørende og ud af det blå kom et rådyr. Hun panikkede og drejede på rattet for at undgå at ramme dyret, og derfra var det hele surrealistisk, fordi hun lukkede øjnene. Hun mærkede egentlig bare, at det gav et ordentligt ryk i bilen. Konsulentten spørger, hvor langt hun var fra broen. Klageren svarer, at hun vil skyde på, at hun var få meter inden broen. Konsulentten spørger, om det er 2 eller 4 meter. Klageren svarer, at "Det må du virkelig ikke spørge mig om". Konsulentten spørger "Er det en billængde? Mindre eller mere?" Klageren svarer, "måske 2 billængder, sådan cirka". Klageren fortæller, at dyret kom fra klagerens side af (venstre). Konsulentten spørger "Når det at løbe ud på vejen?", hvortil klageren svarer "ja". Konsulentten spørger, hvor langt dyret var fra bilen, hvortil klageren svarer "Dyret kom nærmest ... det ved jeg ikke ... det er i hvert fald tæt nok på til at jeg panikker. Den kom ud før broen". Konsulentten spørger "Så ca. en billængde?", hvortil klageren tøvende svarer "Jaaaa". Konsulentten spørger "Undviger du eller rammer du det?" Klageren svarer "Hvad jeg husker, så ... Jeg drejer bare på rattet væk fra hvor den kommer fra, og der ser jeg jo bare ... der lukker jeg bare øjnene. Det næste var, at jeg mærkede et ordentligt ryk i bilen. Det var buldermørkt, da jeg åbner øjnene igen". Konsulentten spørger "Da du undviger – hvad rammer du, da du påkører noget?", hvortil klageren svarer "Jeg aner det faktisk slet ikke. Bagefter er det tydeligt, at jeg ramte broen. For jeg lukkede jo øjnene. Det var ren panik. Da jeg åbnede øjnene, holdt jeg midt i det hele i broen. Halvt bro og halvt ude, tror jeg faktisk".

Det fremgår af klagerens anonymiserede e-mail af 22/9 2024 til selskabet, at "kører fra [anonymiseret] og [anonymiseret] og skal ud at aflevere en bog til [anonymiseret] (skolebog) når halvvejs ud til [anonymiseret] og vender om, fordi jeg har glemt bogen, på vej tilbage, sker uheldet. jeg når ikke ud til [anonymiseret] med bogen, da jeg ikke kan køre videre".

Det fremgår af DanCrash rapport af 30/10 2024 at "Føreren af bilen har til Alka oplyst følgende: 'FT forklarede, at hun kom kørende ad. ... FT har en hastighed på ca. 80 km/t. Der hopper et rådyr ud foran bilen fra venstre side, ca. 3 meter eller en vognlængde fra bilen. Der er på daværende tidspunkt en afstand til tunnelen på ca. 8 meter. FT går i panik og drejer på rattet mod højre for at undgå dyret. FT kan ikke beskrive nærmere omkring uheldet, idet hun lukkede øjnene, dog mærkede hun et ordentligt ryk i bilen, hvorefter hun holdt stille inde under broen da hun åbnede øjnene igen. Der var meget mørkt, så FT mente, at bilens slutposition var ca. halvt ude fra broen og halvt inde under broen ... Alka oplyser yderligere, at føreren har oplyst at den indledende retning var mod nord, og ved anden lejlighed at det var mod syd. Uheldsstedundersøgelse: Rekvirerende konsulent ved Alka foretog undersøgelse af uheldsstedet, hvor der i tunnelen blev fundet ensartede spor på både den øst- og vestlige væg. Her vises tunnelens østlige væg, hvor de første synlige mærker blev konstateret ca. 7 m fra indkørslen under tunnelen. Efter de første mærker er afsat, ses der flere ophold mellem de næstfølgende mærker. Mærkerne ses at være placeret i et bælte op til 1 m over underlaget ... De afsatte mærker er tydelige over et stykke på 9 m, hvorefter de aftager og ikke ses tydeligt ... På tunnelens vestlige væg ses der identiske mærker i samme højder, og vurderes ud fra fremsendte foto at være afsat i samme tidsperiode. Mærkerne her starter ca. 8,5 m fra indkørsel ... Som på den østlige væg, er der flere ophold mellem de sorte afsmitninger ... Delkonklusion 1: Sporene på begge sider af tunnelen er afsat i overensstemmende højder, og er overvejende sandsynligt påført af samme modpart. Opholdene mellem de sorte afsmitninger vidner om flere styreudslag ind mod væggen, og ikke som forklaret ét styreudslag mod højre. Hvis der var drejet mod højre under hele kontakten mod væggen, ville afsmitningerne være vedblivende og konstante, og ville ikke være fraværende i områder som dokumenteret. Det kørselsforløb som kræves, for at afsætte de dokumenterede spor, afviger væsentlig fra det oplyste fra føreren, og kræver samtidig kørsel både mod syd og nord. Ved gennemkørsel af tunnelen på Google Streetview, med foto fra juni 2024, ses der ingen at de sorte eller lyse afsmitninger på væggene ... Deformationerne: Bilen er skadet langs hele højre side, hvor den er ridset fra sidespejlet og ned ... Fra hjørnet og om foran bilen fremstår forenden er uskadt, og ridserne ophører ved den bagerste del af forlygten. Forenden og siden fremstår uden store deformationer, og primært ridset ... Delkonklusion 2: Ridserne på

bilens side er overensstemmende med at være opstået ved kørsel langs en ru væg/mur, også i overensstemmelse med en væg som på det oplyste uheldssted. Ved en sammenstilling med en væg, vurderes bilen at være kollideret med muren under en meget lille vinkel på ca. 5 grader ... Ved en større kollisionsvinkel, vil [bilmærke] en blive skadet i et område der fremstår urørt. Rekonstruktion: Følgende rekonstruktion er dannet på baggrund af førerens forklaring, hvor dyret springer ud på vejen ca. 3-5 meter foran bilen, der var af en afstand på ca. 8 m fra tunnelen. Reaktionsevnen for et menneske er ca. 1 – 1,5 sek. alt efter alder og sindstilstand, hvorfor bilen i denne periode tilbagelægger mellem 22 m og 33 m, når den forudgående kører 80 km/t. Herefter påbegyndes styreudslaget, og når der i rekonstruktionen tilføres det kraftigste styreudslag bilen kan følge, forløber yderligere ca. 23 meter før bilen er så langt mod højre, at der ville kunne ske kollision med væggen. Bilens samlede standselængde er 45 m ved en reaktionstid på 1 sek., hvorfor bilen vil køre ud på den anden side af tunnelen, uden at ramme væggen under gennemkørslen ... Dyret er i rekonstruktionen placeret 4 m foran bilen, og det vil ikke være fysisk muligt at undgå en kollision da bilen vil ramme efter 0,175 sek. Efter kollision med dyret udebliver årsagen desuden til at man skulle styre mod højre 18 m senere ... Delkonklusion 3: Det oplyste uheldsforløb vil ikke resultere i en kollision mod tunnelens væg. Der er på bilen desuden ingen synlige spor efter kollision med et dyr. Kollisionen med tunnelvæggen er opstået under et væsentlig andet scenarie end oplyst. Alternativt scenarie: Hvis det antages at de oplyste afstande til dyret, er der hvor der reageres, og ikke som forklaret er der hvor dyret springer ud, vil bilen kollideres med væggen ca. 10 m efter indkørsel i tunnelen, med en vinkel på ca. 25 grader, som vist herunder, ved samme styreudslag ... En kollisionen med muren, under den oplyste hastighed, vil resultere i relativ kraftige deformationer på forreste højre hjørne, og knuse hele forlygten, hvilket ikke er i overensstemmelse med de dokumenterede skader, hvor forlygten kun ses revnet let ... Delkonklusion 4: Der er ikke overensstemmelse mellem de dokumenterede skader på bilen og de deformationer bilen vil pådrage sig i det alternative kørselsforløb. Der kan ikke dannes en rekonstruktion ud fra det oplyste, som respekterer både førerens forklaring, de dokumenterede skader samt de afsatte spor på væggene".

På fotografier af tunnellens østlige væg ses vandrette sorte og hvide streger/afsmitninger i en højde på 85 cm til 1 meter. Der er markeret et stykke på 60 cm. og et på 1 meter, hvor der ikke ses afsmitninger. På fotografier af den vestlige væg ses enkelte vandrette sorte og hvide streger/afsmitninger. På skærmpoint fra Google Street View af tunnelen fra juni 2024 ses væggene uden streger og afsmitninger. På selskabets udklip fra ruter fra familiemedlem 1 til skoleven ses, at klagerens rute udenom byområde tager 13 minutter og er 8,4 km. lang. Den hurtigste rute gennem byområde tager 8 minutter og er 3,9 km. lang. Selskabet har fremlagt en rute, hvor klagerens bopæl er tastet ind som en forkert adresse, der ligger 4 km. fra klagerens faktiske adresse.

Nævnet finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner, og hvor skadesstedsundersøgelsen vil kunne være genstand for en mere indgående bevisførelse. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i telefonsamtalen er så usikker på afstande og selve hændelsesforløbet, at oplysningerne ikke kan danne grundlag for det opdrag, der er givet til DanCrash.

Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at der er en række usikkerheder omkring klagerens rute, og at der på selskabets fotografier ses mærker fra en kollision på både østlig og vestlig væg i tunnelen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

104089

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

104089

Klagegebyret tilbagebetales.



Jørgen Steen Sørensen

formand