

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 104252:

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 4/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg fremsætter dette krav, fordi det forsikringsselskab, jeg arbejdede med, kræver erstatning for en ulykke, som jeg ikke har anerkendt. De pålagde mig en frist på 14 dage til at anerkende det, og jeg har ikke svaret. De understregede, at de sendte mig kravet via 3 metoder (fysisk post, Alka hjemmeside og e-mail). Jeg vil gerne nævne, at jeg ikke taler dansk, og at jeg ikke er god til teknologi på grund af min alder. Hvad angår det fysiske brev, kan jeg ikke forstå, hvordan det gik ubemærket hen. Jeg ville have svaret dengang, hvis jeg havde bemærket det. [Mit barn] tager sig af alt vedrørende teknologi for mig en gang imellem. Da jeg fandt ud af om ulykken, nægtede jeg og bad om bevis. Forsikringsselskabet har ingen beviser og pålagde os, at hvis jeg ikke svarede inden for 14 dage, er det min skyld. Jeg betalte ikke noget, jeg føler mig ikke tryk ved at betale et stort beløb for noget, jeg ikke har gjort. Jeg skylder i øjeblikket [inkassovirksomhed] næsten 10.000 kr. Deres eneste forklaring mod mig er, at jeg ikke svarede inden for 14 dage, og nu skal jeg betale. Hjælp mig venligst! Tak.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have anklagerne droppet, og at jeg ikke behøver at betale erstatning."

Selskabet har den 10/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Klagen drejer sig om selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med et regreskrav for en skade, som klager efter det oplyste var ansvarlig for.

Alka Forsikring modtog den 17. juli 2024 elektronisk regreskrav fra modpartens selskab om, at klagers bil havde været involveret i et færdselsuheld.

Alka Forsikring skrev ved brev af samme dato til klager og orienterede om, at selskabet havde modtaget henvendelse fra andet selskab i forbindelse med en skade sket den 9. juli 2024 på ... parkeringsplads og bad klager kontakte selskabet enten ved at anmelde skaden eller ved at kontakte selskabet telefonisk.

Da Alka Forsikring ikke hørte fra klager, forsøgte en medarbejder at kontakte klager telefonisk uden held og sendte derfor erindring om sagen ved brev af 7. oktober 2024.

Alka Forsikring hørte imidlertid fortsat intet fra klager.

På foranledning af en rykker fra modpartens selskab betalte Alka Forsikring den 14. januar 2025 modpartens skadeudgift 10.399,96 kr. og sendte samme dag en opkrævning til klager på forsikringens selvrisiko.

Da der var en valgt selvrisiko på policen på 2.000 kr. samt en ekstra selvrisiko på 5.000 kr., hvis bilen blev ført af en person under 26 år opkrævende Alka Forsikring 7.000 kr.

Klagers [barn] kontaktede selskabet telefonisk den 22. januar 2025 og oplyste, at ingen af dem havde været på parkeringspladsen i ... på skadedatoen. [Barn] efterlyste billeder og videobeviser.

Ved mail af 27. januar 2025 hørte Alka Forsikring fra klager, som nu oplyste, at hun ikke var ansvarlig for skaden og ikke ville vedkende sig denne.

Alka Forsikring meddelte på den baggrund ved brev af 29. januar 2025, at da klager ikke havde reageret på selskabets henvendelser den 17. juli 2024 og den 7. oktober 2024 havde selskabet på baggrund af modpartens forklaring været nødsaget til at anerkende modpartens krav og betale for udbedringen af skaden.

Alka Forsikring opretholdt derfor den foretagne opkrævning af selvrisikoen i forbindelse med skaden.

Alka Forsikring erindrede ved brev af 4. marts 2025 om betaling.

Alka Forsikring erindrede på ny ved brev af 25. marts 2025 om betaling og oplyste samtidig, at hvis beløbet ikke var betalt inden den 4. april 2025 ville kravet overgå til inkasso.

Da klager forsat hverken betalte eller henvendte sig til selskabet overgik opkrævningen automatisk til inkasso den 26. juni 2025.

Alka Forsikring hørte fortsat intet fra klager før klager ved mail af 2. september 2025 henvendte sig og oplyste, at de aldrig havde anerkendt skaden og hvis der ikke forelå konkrete beviser i form af politirapport, vidner eller billeder – bad de om at selskabet lukkede sagen og kontaktede gældsstyrelsen for at fjerne gælden.

Alka Forsikring fastholdt ved brev af 3. september 2025 opkrævningen, da selskabet flere gange havde bedt klager om at henvende sig uden reaktion fra klager og senest den 29. januar 2025 havde forklaret baggrunden for opkrævningen også uden reaktion fra klager.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 25. marts 2024 en bonusreguleret ansvars- og kaskoforsikring for sin [bil]i Alka Forsikring med en valgt selvrisko på 2.000 kr. og forsikringsbetingelserne PE – 07.

Af policen fremgår det, at hvis bilen føres af en anden person end forsikringstager og personen er under 26 år vil der blive pålagt en ekstra selvrisko på 5.000 kr.

Af samtalen med forsikringstagers [barn] fremgår det, at bilen tilhørte hendes mor, som havde købt bilen til hende og at hun ([barnet]) således var bruger af bilen.

Forsikringstagers [barn] er [under 26 år].

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 21.1 'Sådan opkræver vi selvrisko', fremgår reglerne for, hvornår der opkræves selvrisko.

Af afsnit 21.1.1 fremgår: 'Du betaler den første del af skaden, med den selvrisko der gælder for forsikringen. Selvriskoen fremgår af policen.'

Af afsnit 21.1.2 fremgår: 'Hvis vi har lagt ud for selvriskobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.'

Af afsnit 22.1.1 fremgår 'Hvis der sker et uheld, mens bilen føres af en anden end dig eller din ægtefælle/samlever og føreren er under 26 år, gælder der ud over forsikringens gældende selvrisko en ekstra selvrisko på 5.000 kr.'

Da klager ikke har reageret på Alka Forsikrings henvendelser af 17. juli og 7. oktober 2025 har selskabet ikke haft mulighed for at gøre relevant indsigelse overfor modpartens krav eller på nogen måde sandsynliggøre overfor modparten, at klager eller klagers [barn] ikke var ansvarlig for den skete skade.

Det må i den forbindelse bemærkes, at modparten ved fremsættelsen af kravet overfor Alka Forsikring henviste til klagers registreringsnummer, som den skadeforvoldende bil og at modpartens selskab senere har oplyst, at skadevolder stod ud af sin bil og anerkendte påkørslen.

Henvendelserne til klager er sket elektronisk via Mit Alka med notifikation til den mailadresse, som klager har opgivet og derudover er brevene fremsendt med almindelig post til klagers folke-registeradresse.

Alka Forsikring er blevet frataget muligheden for at afvise modpartens krav og har på grund af klagers manglede reaktion på selskabets henvendelser ikke været i stand til hverken at varetage egne eller klagers interesser i forbindelse med det af modparten rejste krav.

Klagers [barn] reagerede på opkrævningen af selvriskoen den 22. januar 2025, hvorefter Alka Forsikring kontaktede modpartens selskab for yderligere oplysninger og forklarede efterfølgende i brev af 29. januar 2025 klager, at selskabet fastholdt sin afgørelse om opkrævning af selvrisko.

Ankenævnet for Forsikring

4.

104252

Herefter hørte Alka Forsikring intet til sagen uagtet selskabet fremsendte to rykkere for betalingen med af henholdsvis 4. marts og 25. marts 2025 – den sidste med oplysning om, at hvis beløbet ikke var betalt senest den 4. april 2025 ville sagen blive overgivet til inkasso.

Alka Forsikring har som følge af den manglende reaktion fra klager betalt for reparation af modpartens bil og vi må således med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 21.1.2 fastholde, at klager er forpligtet til at betale policens selvrisko."

Klageren har i brev af 6/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig i Alka Forsikrings afgørelse.

For det første findes der ingen konkrete beviser for, at min bil var involveret i den påståede skade. Der er hverken billeder, vidner eller politirapport, som dokumenterer hændelsen.

For det andet henviser modpartens selskab til, at 'føreren steg ud af bilen og erkendte påkørslen'.

Hvis det virkelig var tilfældet, burde modparten kunne beskrive om føreren var en mand eller kvinde, og der burde have været en udveksling af oplysninger mellem parterne, hvilket aldrig er sket. Denne påstand virker derfor meget usikker og udokumenteret.

Min mor, som står som ejer af bilen, har ikke modtaget eller forstået de digitale breve fra Alka, da hun ikke er vant til at bruge Mit Alka eller e-mail.

Hun besvarer heller ikke opkald fra ukendte numre, hvilket forklarer, hvorfor hun ikke tog telefonen, da Alka forsøgte at ringe.

Manglende svar skyldtes altså ikke manglende vilje, men simpelthen manglende kendskab til kommunikationen.

Da jeg senere blev bekendt med sagen, kontaktede jeg straks Alka og bad om beviser, men fik ingen.

Jeg mener, at Alka Forsikring ikke burde have accepteret modpartens krav uden nogen dokumentation og uden først at give os en reel mulighed for at udtale os.

Jeg beder derfor Ankenævnet om at frafalde kravet om selvrisko på 7.000 kr. og anmode Alka om at lukke sagen, da der ikke foreligger tilstrækkelige beviser for ansvar."

Selskabet har i brev af 1/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring har ikke yderligere kommentarer og må i det hele - med henvisning til vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 10. oktober 2025 - fastholde den meddelte stillingtagen.

Vi skal for god ordens skyld bemærke, at vi klart må afvise, at vi ikke har givet klager en reel mulighed for at udtale sig.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104252

Som det ses af sagsforløbet, har selskabet henvendt sig adskillige gange skriftligt til klager, dog uden reaktion fra klager, ligesom selskabet har forsøgt at kontakte klager telefonisk. Det forhold, at klager ikke tager telefonopkald fra numre hun ikke kender, friholder ikke klager for at efterleve sin del af den indgåede aftale.

Klager henvendte sig heller ikke som følge af de fremsendte selvrisikoopkrævninger, men først da sagen var overgået til inkasso."

Selskabet har i brev af 23/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Der foreligger ingen anmeldelse fra forsikringstager. Forsikringstager har, som det fremgår af vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 10. oktober 2025, ikke besvaret selskabets anmodninger om at anmelde skaden, og har heller ikke efterfølgende foretaget anmeldelse, men har som nævnt først reageret (22. januar 2025), da de modtog en opkrævning på selvrisikoen i forbindelse med skaden, hvor klagers [barn] kontaktede selskabet.

Vi vedlægger kopi af EDI-korrespondancen med modpartens selskab.

For så vidt angår de gældende forsikringsbetingelser vedlægger vi PE-07 fra marts 2017. Som det ses, er der ingen ændringer i de relevante afsnit 21 og 22 om selvrisiko og ekstra selvrisiko i forhold til de forsikringsbetingelser der allerede er fremlagt i sagen (fra november 2024).

For så vidt angår spørgsmålet om dokumentation for, at føreren af bilen ved skaden var under 26. år, har selskabet lagt vægt på klagers [barnets] telefoniske oplysninger om, at [barnets] mor havde købt bilen til [barnet] og at [barnet] var den faste bruger og at [barnet] var [under 26 år] (se den fremlagte log under datoen 22. januar 2025), oplysninger som ikke er bestridt.

Alka Forsikring må med henvisning til selskabets brev af henholdsvis 10. oktober og 1. december 2025 fastholde den meddelte stillingtagen til sagen, men den bemærkning at det at sidde både fysiske breve, elektroniske breve og telefonopringninger overhøring ikke bør kunne medføre, at man kan afvise det ansvar man ifalder efter almindelig gældende ret, herunder Færdselslovens regler."

Klageren har i brev af 24/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"I have Never talk with the other car about the accident. If the other car has no information about the driver (me) i would ask him/her how the driver looked so maybe we can move a little bit further with this case. Since we talked as the other car said maybe he Can describe the driver right?

Also he Said that he went downstairs and Saw the car damaged and then another coment said that we disscused at the time the accident has been made, so how is it after all? If There is no proof beside our words against eachother then i dont Think the case its available. If we talked about the accident then we should have Exchange id phone nr or anything, what does the other car has about the driver?"

Selskabet har i brev af 16/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

6.

104252

"Alka Forsikring har ikke yderligere bemærkninger til sagen og må i det hele henvise til vores svar og bemærkninger af henholdsvis 10. oktober, 7. november og 1. december 2025 samt 23. februar 2026, idet det bemærkes, at de kommentarer, klager nu anfører, kunne være efterprøvet, hvis klager havde fremsat dem for halvandet år siden, da selskabet henvendte sig til klager første gang."

Sekretariatet bad i meddelelse af 15/4 2026 selskabet om at fremlægge det oprindelige regreskrav fra modpartens selskab, hvilket selskabet efterkom den 5/5 2026. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af forsikringspolice af 19/4 2024 fremgår bl.a.:

"Policen er gældende fra: 25. marts 2024

...

Dækning	Summer	Selvrisiko pr. skade
Ansvar		Kr. 2.000
Personskade	Kr. 126.000.000	
Tingskade	Kr. 25.000.000	
Kasko		Kr. 2.000
Retshjælpsforsikring	Kr. 200.000	Kr. 2.000 *)
Friskade inkl. værdiforringelse		Ingen selvrisiko **)
Alka Vejrhjælp		Ingen selvrisiko

Føres bilen af en person under 26 år, som er en anden end forsikringstager eller dennes ægtefælle/samlever, gælder der ud over forsikringens normale selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr.

*) Der opkræves en selvrisiko på 10 % af skaden, dog minimum 2.000 kr.

**) Dog opkræves der kr. 1.000 i selvrisiko ved udskiftning af forruden.

"

Af udklip fra selskabets systemer fremgår bl.a.:

"Regrestype: 00 Almindelig regres.

Skadedato: 09.07.2024

Fordelingsregel: H1 Påkørsel af holdende.

...

Krav: ... 8913,33

Skadessted: [by] parkeringsplads

...

Reg.nr. ... [registreringsnummer klagerens bil]

...

Navn: [modpartens navn anonymiseret]

Adresse: [modpartens adresse anonymiseret]

...

REG: [modpartens registreringsnummer anonymiseret]"

Af selskabets brev til klageren af 17/7 2024 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

104252

"Vi har modtaget henvendelse fra andet selskab i forbindelse med uheldet den 09-07-2024 på ... parkeringsplads.

Vi mangler dog din skadeanmeldelse, for at kunne komme videre med sagen.

Du kan anmelde din skade på alka.dk. Du kan også ringe til os på ...
Se vores åbningstider på alka.dk."

Af selskabets brev til klageren af 7/10 2024 fremgår bl.a.:

"Vi skrev til dig den 17.07.2024 og bad dig anmelde uheldet den 09.07.2024 på ... parkeringsplads.

Vi har endnu ikke modtaget din anmeldelse.

Det eneste du skal gøre

Du kan ringe til os på telefon 70 12 14 16, så kan vi ordne skadeanmeldelsen på telefonen med det samme.

Hvis vi ikke hører fra dig inden 14 dage, vil vi afgøre sagen ud fra modpartens forklaring."

Af selskabets interne notat af 22/1 2025 fremgår bl.a.:

"Fru ft's [barn] ringer ind og jeg får samtykke af moderen. De ringer, da de har fået SR opk. på 7.000 kr. inkl. ung fører. [Barn] opl. at moderen ikke kan dansk og kun lidt engelsk. [Barn] har først i går fået samtykke og adgang til [barnets] mors mail mv. [Barn] oplyser, at de ikke har bilen mere og [barnets] mor har købt bilen til hende ([under 26 år]), men ingen af dem har været på parkeringspladsen i [by] på skadedatoen og [barnet] efterlyser billeder, video beviser. Jeg opl. at vi har forsøgt kontakt til [barnets] mor pr. telefon og sendt brev (AU130) uden at hun har reageret, har vi måttet anerk.

De ønsker at klage og jeg sender en mail med mailadresse på klageafd.

-->OBS. Bilen er afmeldt, men bilen var ejet af hendes mor og med hende som bruger."

Af klagerens e-mail til selskabet af 26/1 2025 fremgår bl.a.:

"Hello, it got to my attention that I am being blamed for a damage of a car. I have spoke with the customer line and they have told me to make a complaint. I want to say that I am not responsible for the damage, since there is no proofs offered I will not agree accepting the accusation... I am really uncomfortable being accused of something I haven't done. Thank you."

Af selskabets interne notat af 27/1 2025 fremgår bl.a.:

"Modtaget klage (formentlig fra ft [barn], som er bruger af bilen, selvom mail er skrevet i jeg form = fru ft) Ft vil ikke anerkende da der ikke er beviser og ft føler sig utilpas over at blive anklaget for en skade som ft ikke har forvoldt.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104252

Der er ingen tvivl om at det er [barn] som er bruger af bilen. Jeg skriver tilbage til fru ft at vi undersøger sagen og vender tilbage hurtigst muligt.

Jeg spørger mfs om de vil hjælpe med at belyse ved evt. vidne forkl. eller andet der kan placere ft i uheldet.

afv. mfs"

Af selskabets interne notat af 29/1 2025 fremgår bl.a.:

"Talt med mfs [forsikringsselskab 2], der oplyser de har svaret os i dag på edi. Der er ingen vidner. Men vores fører skulle være steget ud af bilen og have anerkendt påkørslen. Jeg vælger derfor at fastholde vores afgørelse SR+ekstra. Jeg forklarer i brev, at vi har skrevet 2 gange til ft både på postnord breve og i mit Alka. Ft har valgt ikke at reagere på vores henvendelser og derfor fastholder vi opkrævning af SR da vi har betalt mp skade. Jeg lukker klage/skaden og giver ft mulighed for at vende tilbage for en afdragsordning."

Af selskabets brev til klageren af 29/1 2025 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail af d. 26.01.2025 hvor du udtrykker utilfredshed med opkrævning af selvrisiko kr. 7.000 i din skadesag.

Vi har på ny gennemgået din skadesag og må desværre meddele dig vi fastholder vores afgørelse.

Det skyldes du ikke har reageret på vores henvendelser. Vi har skrevet til dig d. 17.07.2024 og bad dig kontakte os og anmelde skaden.

D. 07.10.2025 skrev vi igen og rykkede dig for at tage kontakt til os. I dette brev skrev vi:
Hvis vi ikke hører fra dig inden 14 dage, vil vi afgøre sagen ud fra modpartens forklaring.

Begge brevet er sendt med postnord til [klagerens adresse]. Ligesom begge breve er lagt i 'mit Alka' hvor vi har sendt en notifikationsmail til [klagerens e-mailadresse] med besked om der er post til dig.

Da du ikke har reageret på vores henvendelser, har vi afgjort sagen ud fra modpartens forklaring. Hvilket betyder vi betaler modpartens skade og opkræver dig selvrisiko og ung fører tillæg, da vi ikke ved hvem der førte din bil ved uheldet.

Vi håber vi med ovenstående har kastet lys over, hvorfor vi har opkrævet dig selvrisiko.

Har du ikke mulighed for at betale hele beløbet på en gang, kan du kontakte skadeafdelingen for en aftale om afdrag.

Vi betragter hermed din skadesag som afsluttet."

Af selskabets brev til klageren af 4/3 2025 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

104252

"Manglende betaling vedrørende skadenr...

Reference: Vi opkræver selvrisiko + ekstra selvrisiko. Skaden er aldrig blevet anmeldt trods rykker.

Vi har endnu ikke modtaget betalingen på 7.000,00 kroner i forbindelse med skaden den 9. juli 2024.

Vi beder dig derfor indbetale det skyldige beløb senest den 18. marts 2025. Ved indbetalingen beder vi dig bruge det vedhæftede indbetalingskort.

Vi skal gøre opmærksom på, at der er tillagt et gebyr på 100,00 kroner for denne rykker.

Hvis du har indbetalt vores tilgodehavende inden for de seneste dage, beder vi dig se bort fra denne rykker."

Af selskabets brev til klageren af 25/3 2025 fremgår bl.a.:

"Reference: Vi opkræver selvrisiko + ekstra selvrisiko. Skaden er aldrig blevet anmeldt trods rykker.

Vi har stadig ikke modtaget betalingen på 7.000,00 kroner i forbindelse med skaden den 9. juli 2024.

Vi beder dig derfor endnu engang om at indbetale det skyldige beløb. Beløbet skal være indbetalt senest den 4. april 2025. Ved indbetalingen beder vi dig bruge det vedhæftede girokort.

Vi skal gøre opmærksom på, at der er tillagt et gebyr på 100,00 kroner for denne rykker. Såfremt du ikke indbetaler inden den 4. april 2025 giver vi sagen videre til inkasso. Dette vil ske uden yderligere varsel fra os. Bliver sagen sendt til inkasso, vil det medføre ekstra udgifter for dig.

Hvis du har indbetalt vores tilgodehavende inden for de seneste dage, beder vi dig se bort fra denne rykker."

Af inkassofirmas rykkerskrivelse af 28/8 2025 fremgår bl.a.:

"Vi kan konstatere, at du endnu ikke har betalt dit udestående vedrørende forsikringsskade til Alka Forsikring...:

Ubetalte regninger til Alka Forsikring kr. 7.200,00

Gebyrer kr. 100,00

Inkassoomkostninger kr. 1937,50

Retslige omkostninger kr. 0,00

Tilskrevne renter til d.d. iht. Renteloven kr. 390,90

Total kr. 9628,40"

Af klagerens e-mail til selskabet af 2/9 2025 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

10.

104252

"Bilen registreret i [klagerens navn] er blevet nævnt som involveret i en skade. Vi har aldrig anerkendt, at bilen var involveret i denne hændelse, og jeg anmoder igen om at få udleveret fuld dokumentation for ansvaret (billeder, politirapport, vidner mv.).

Indtil nu har vi ikke modtaget nogen form for bevis, og beslutningen om at pålægge os et krav er derfor uberettiget.

Hermed indgiver jeg en officiel klage og anmoder om en øjeblikkelig revurdering af sagen.

Hvis der ikke findes klare beviser, beder jeg jer lukke sagen og informere Gældsstyrelsen om at fjerne gælden."

Af selskabets brev til klageren af 3/9 2025 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail af d. 2. september 2025 hvor du beder os om at revurdere din skadesag.

Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om at revurdere sagen.

Det skyldes, som vi tidligere har besvaret en klage fra dig i brev d. 29. januar 2025. Her har vi forklaret, at du ikke har anmeldt skaden og ej heller har besvaret vores henvendelse inde 21. oktober 2024 og vi har derfor afgjort sagen ud fra modpartens anmeldelse/forklaring.

Din første reaktion i sagen, er da Inkassofirmaet ... henvender sig til dig juni 2025.

Vi ser os derfor nødsaget til at fastholde vores opkrævning af selvrisko kr. 2.000 og ung fører selvrisko kr. 5.000.

Vi betragter hermed din skadesag som afsluttet."

Af selskabets EDI-notat fremgår bl.a.:

"Vores part har ikke anmeldt og vender nu tilbage og nægter at kende til uheldet. Kan i være behjælpelig med at belyse, hvordan jeres part ved, at det er vores reg. nr... der har påført skaden? Er der vidne eller andet, der kan belyse at det er vores part der har ansvar?

Og modtaget dette retur:

Jf. vores part har parterne talt sammen på stedet, hvor jeres part havde erkendt forholdet. Der er ikke oplyst vidner."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19. Hvis skaden sker

19.1 Du skal omgående anmelde enhver skade, der er omfattet af forsikringen til os. Anmeldelsen kan ske telefonisk eller på Alka.dk.

...

21. Selvrisko

21.1 Sådan opkræver vi selvrisko

21.1.1 Du betaler den første del af skaden, med den selvrisiko der gælder for forsikringen. Selvrisikoen fremgår af policen.

21.1.2 Hvis vi har lagt ud for selvrisikobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.

21.1.3 Hvis du ikke betaler selvrisikoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven.

...

22. Ekstra selvrisiko

22.1 Er føreren under 26 år, gælder der en ekstra selvrisiko

22.1.1 Hvis der sker et uheld, mens bilen føres af en anden end dig eller din ægtefælle/samlever og føreren er under 26 år, gælder der ud over forsikringens gældende selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr.

22.1.2 Den ekstra selvrisiko bliver ikke opkrævet, hvis vi skønner, at der er en kendt og ansvarlig skadevolder og hvis skaden er sket som anført under punkt 20.1.4.

22.1.3 Hvis du ikke betaler selvrisikoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven."

Nævnet udtaler:

Den 17/7 2024 modtog selskabet et regreskrav fra en modparts forsikringsselskab, som oplyste, at klagerens bil havde været involveret i et færdselsuheld den 9/7 2024 på en parkeringsplads. Selskabet bad klageren om at anmelde skaden eller kontakte selskabet telefonisk. Selskabet rykkede klageren den 7/10 2024. Den 14/1 2025 betalte selskabet skadesudgiften til modpartens forsikringsselskab. Selskabet har opkrævet klageren en selvrisiko på 7.000 kr., hvoraf de 5.000 kr. skyldes, at bilen blev ført af en person under 26 år. Klageren ønsker ikke at betale selvrisiko, rykkergebyrer m.v.

Klageren har oplyst, at hun ikke taler dansk eller er god til teknologi, og at hun ikke besvarer opkald fra ukendte numre, hvorfor hun ikke bemærkede, at selskabet havde forsøgt at kontakte hende. Klageren har anført, at selskabet ikke burde have accepteret modpartens krav, idet der ikke er nogen konkrete beviser for, at klagerens bil var involveret i hændelsen. Klageren har anført, at "For det andet henviser modpartens selskab til, at 'føreren steg ud af bilen og erkendte påkørslen'. Hvis det virkelig var tilfældet, burde modparten kunne beskrive om føreren var

en mand eller kvinde, og der burde have været en udveksling af oplysninger mellem parterne, hvilket aldrig er sket. Denne påstand virker derfor meget usikker og udokumenteret".

Selskabet har oplyst, at selskabet har forsøgt at kontakte klageren telefonisk, med almindelig post til folkeregisteradressen samt via "Mit Alka" med notifikation til den e-mailadresse, som klageren har opgivet. Da klageren ikke har reageret på henvendelserne, har selskabet ikke haft mulighed for at gøre relevante indsigelser over for modpartens krav. Selskabet har oplyst, at klagerens barn reagerede på opkrævningen af selvrisiko den 22/1 2025, som selskabet besvarede ved brev af 29/1 2025, og at selskabet herefter ikke hørte fra klageren, selvom selskabet har sendt rykkere den 4/3 2025 og den 25/3 2025. Selskabet har anført, at modparten oplyste klagerens registreringsnummer som den skadeforvoldende bil. Modpartens forsikringsselskab oplyste senere, at skadevolderen stod ud af bilen og anerkendte påkørslen. Selskabet har anført, at klagerens barn – der er under 26 år – har fortalt, at bilen tilhørte klageren, men at bilen var købt til barnet, og at barnet således var brugeren af bilen. Denne oplysning er ikke bestridt af klageren.

Det fremgår af regreskravet i selskabets interne system, at "Skadedato: 09.07.2024. Fordelingsregel: H1 Påkørsel af holdende ... Krav: ... 8913,33. Skadessted: [by] parkeringsplads ... Reg.nr. ... [registreringsnummer klagerens bil] ... Navn: [modpartens navn anonymiseret] Adresse: [modpartens adresse anonymiseret] ... REG: [modpartens registreringsnummer anonymiseret]".

Det fremgår af selskabets interne notat af 22/1 2025, at "Fru ft's [barn] ringer ind og jeg får samtykke af moderen. De ringer, da de har fået SR opk. på 7.000 kr. inkl. ung fører. [Barn] opl. at moderen ikke kan dansk og kun lidt engelsk. [Barn] har først i går fået samtykke og adgang til [barnets] mors mail mv. [Barn] oplyser, at de ikke har bilen mere og [barnets] mor har købt bilen til [barnet] ([under 26 år]), men ingen af dem har været på parkeringspladsen i [by] på skadedatoen og hun efterlyser billeder, video beviser. Jeg opl. at vi har forsøgt kontakt til [barnets] mor pr. telefon og sendt brev (AU130) uden at hun har reageret, har vi måttet anerk. De ønsker

Ankenævnet for Forsikring

13.

104252

at klage og jeg sender en mail med mailadresse på klageafd. OBS. Bilen er afmeldt, men bilen var ejet af [barnets] mor og med [barnet] som bruger".

Det fremgår af klagerens e-mail til selskabet af 26/1 2025, at "it got to my attention that I am being blamed for a damage of a car. I have spoke with the customer line and they have told me to make a complaint. I want to say that I am not responsible for the damage, since there is no proofs offered I will not agree accepting the accusation... I am really uncomfortable being accused of something I haven't done".

Det fremgår af selskabets interne notat af 29/1 2025, at "Talt med mfs [forsikringsselskab 2], der oplyser de har svaret os i dag på edi. Der er ingen vidner. Men vores fører skulle være steget ud af bilen og have anerkendt påkørslen".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 29/1 2025, at "Vi har på ny gennemgået din skadesag og må desværre meddele dig vi fastholder vores afgørelse. Det skyldes du ikke har reageret på vores henvendelser".

Det fremgår af inkassofirmas rykkerskrivelse af 28/8 2025, at "Vi kan konstatere, at du endnu ikke har betalt dit udestående vedrørende forsikringsskade til Alka Forsikring ... : Ubetalte regninger til Alka Forsikring kr. 7.200,00. Gebyrer kr. 100,00. Inkassoomkostninger kr. 1937,50. Retslige omkostninger kr. 0,00. Tilskrevne renter til d.d. iht. Renteloven kr. 390,90. Total kr. 9628,40".

Det fremgår af selskabets EDI-notat, at "Vores part har ikke anmeldt og vender nu tilbage og nægter at kende til uheldet. Kan i være behjælpelig med at belyse, hvordan jeres part ved, at det er vores reg. nr... der har påført skaden? Er der vidne eller andet, der kan belyse at det er vores part der har ansvar? Og modtaget dette retur: Jf. vores part har parterne talt sammen på stedet, hvor jeres part havde erkendt forholdet. Der er ikke oplyst vidner".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1, at "Du skal omgående anmelde enhver skade, der er omfattet af forsikringen til os. Anmeldelsen kan ske telefonisk eller på Alka.dk". Det fremgår af punkt 21.1, at "Du betaler den første del af skaden, med den selvrisiko der gælder for forsikringen. Selvrisikoen fremgår af policen... Hvis vi har lagt ud for selvrisikobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder... Hvis du ikke betaler selvrisikoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven". Det fremgår af 22.1.1, at "Hvis der sker et uheld, mens bilen føres af en anden end dig eller din ægtefælle/samlever og føreren er under 26 år, gælder der ud over forsikringens gældende selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren burde have reageret tidligere, men at dette efter en samlet vurdering ikke er tilstrækkeligt til, at selskabet ud fra den ganske beskedne dokumentation fra modpartens forsikringsselskab har accepteret, at klageren har ansvaret for ulykken. Selskabet skal derfor anerkende, at selskabet ikke kan opkræve selvrisiko, rykkergebyrer mv. hos klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet fra modpartens forsikringsselskab alene har fået oplyst et registreringsnummer, og at modpartens forsikringsselskab har oplyst, at parterne har "talt sammen på stedet, hvor jeres part havde erkendt forholdet". Modparten ses ikke at have givet oplysning om, hvem der førte klagerens bil, eller i øvrigt uddybet det anmeldte hændelsesforløb.

Nævnet har også lagt vægt på barnets oplysning om, at hverken moren eller barnet har været på den pågældende parkeringsplads på skadedatoen.

Nævnet bemærker, at selskabet – efter at have fået denne oplysning – ikke ses at have forsøgt at indhente yderligere oplysninger fra modpartens forsikringsselskab, herunder om hvem der

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

104252

var fører af den skadevoldende bil på ulykkesdagen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at modparten eksempelvis må antages at kunne oplyse om køn og ca. alder på skadevolderen.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende, at selskabet ikke kan opkræve selvrisko eller rykkergebyrer m.v. hos klageren for et færdselsuheld den 9/7 2024.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings