812/09

Den 21. januar 2009 blev i sag nr. 74.570:

xxxx xxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets behandling af en anmeldt ansvarsskade.

Klageren bestrider, at hans datter har forvoldt den skade, som er blevet udbedret på modpartens bil og nægter at betale den opkrævede selvrisiko. Selskabet har over for nævnet gjort gældende, at klageren ikke har godtgjort, at datteren ikke forvoldte den angivne skade på modpartens bil ved uheldet.

Selskabets taksator har i taksatorrapport af 12/12 2007 opgjort skaden til 10.219,75 kr.

Det fremgår af sagen, at klagerens datter den 10/12 2007 påkørte modparten bagfra. I skrivelse af 12/12 2007 har hun til selskabet om hændelsesforløbet forklaret:

> "Mandag d. 10. december 2007 triller jeg med ca. 2 km/t ind midt bag i bilen foran mig, mens vi er ved at standse for rødt lys. Føreren af bilen foran mener at der er sket en del skader på hans bil, som jeg har lidt svært ved at tro på. Derfor sender jeg jer denne redegørelse.
>
> Jeg har haft vores bil på værksted (…) De har set på den og siger at der ikke er sket noget og at de ikke tror på at der kan være sket noget med den anden bil, heller. Jeg har nogle små ridser ovenpå plastkofangeren, som jeg evt. kan få lavet. Jeg har taget fotos af bilen og kofangeren (vedlagt).
> Den anden part arbejder selv på et autoværksted, og har fået set på sin bil der. Hans bil er en grå-lilla Golf 3 fra 1993 med reg.nr. XS 21 343. Han hedder H.M. og arbejder hos … Automobiler, …

Han er vældig flink at tale med. Men jeg har talt med flere kollegaer med forstand på biler - og de siger at de fleste af de skader H.M. nævner på sin Golf 3, simpelthen ikke kan være sket ved det sammenstød. Vi mener derfor at der kan være tale om forsikringssvindel."

Selskabet har forelagt klagerens skrivelse for taksatoren, som ikke har fundet anledning til at ændre sin vurdering på baggrund af det af klageren anførte.

Efter en længere korrespondance mellem parterne har klageren ved skrivelse af 1/9 2008 indbragt sagen for nævnet og i klageskema af 1/9 2008 og anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Forsikringstagers datter, S.H. kørte i bil og denne rørte en anden bil. Den anden bilist kunne straks opremse alle de skader, der helt sikkert var sket med hans bil.
Vi, samt både vores autoværksted og pladesmed mener at sagen er et klart forsøg på forsikringssvindel fra den anden bilists side, og bad derfor Alka om at se på begge biler, for at konstatere at 'skaderne' på de to biler ikke hænger sammen. Denne anmodning har Alka, trods adskillige gentagelser, aldrig svaret på.

Vi klager over: Alkas sagsbehandling, samt taksators behandling af sagen.

Alka forholder sig ikke til indholdet af vores klage. De skriver blot igen og igen, at taksator ikke kan afvise at der var en skade på modpartens køretøj.

Bemærk venligst: 'Jeg' er i de vedlagte bilag S.H., datter af forsikringstager A.M. Det var S., der førte bilen d. 10. december 2007. Derfor er S. medunderskriver af dette klageskema.

Se venligst vedlagte sagsfremstilling og klagepunkter, samt de vedlagte bilag med kopi af hele korrespondancen med Alka.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi ønsker at Alka husker på at de er VORES forsikringsselskab, ikke modpartens, og at Alka erkender at de har begået fejl i sagsbehandlingen ved ikke at se på begge biler, trods to værksteders afvisning af at der kan være sket skader ved 'sammenstødet'. Alka er stadig meget velkommen til at se bilen, og til at kontakte autoværksted og pladesmed.

Vi ønsker at Alka erkender at vi ikke skal betale den pålagte selvrisiko, da det er yderst sandsynliggjort at modparten har begået forsikringssvindel.
…
Kort sagsfremstilling og klagepunkter:

- D. 10. december 2007 triller jeg med meget lav hastighed ind midt bag i bilen foran mig, mens vi er ved at standse for rødt lys. Føreren af bilen foran mener at der er sket en del skader på hans bil. Dette har vi dog meget svært ved at tro på. Vi mener at der må være tale om forsikringssvindel, og ved fx at sammenholde de to kofangere mener vi at det vil vise sig at skaderne ikke passer sammen.

- Alka har flere gange nævnt, at jeg har påtaget mig skylden for skaderne på den anden bil. Det passer ikke.

- Jeg har flere gange skrevet til Alka, at vi ikke betvivler, at Alkas taksator har konstateret skader på modpartens bil, men at skaderne på modpartens bil må være sket ved en tidligere lejlighed, da de ikke kan være sket ved sammenstød mellem hans og min bil.

- Den anden part arbejder selv på et autoværksted, og har fået ordnet sin bil der.

- Jeg har tidligt i forløbet, og adskillige gange siden, bedt om, at Alkas taksator også så på min bil, så han kunne se at sammenstødsmærkerne på modpartens bil ikke kan stamme fra min bil. Det afviser Alka. Jeg har flere gange anmodet om en skriftlig forklaring, på, hvorfor Alka har afvist at se på vores bil.

- Jeg har flere gange skrevet til Alka, at vi finder Alkas håndtering af sagen uforståelig og vi finder resultatet af Alkas vurderinger uacceptabel. Jeg er yderst skuffet over at VORES EGET forsikringsselskab ikke tager mig alvorligt, når jeg fortæller at der må være tale om forsikringssvindel.

- Alka forholder sig ikke til indholdet af min klage. De skriver blot igen og igen, at taksator ikke kan afvise skaden på modpartens køretøj.

- Hver eneste henvendelse fra Alka har været med en ny person som afsender (foreløbig 11). Det ser ud som om ingen reelt har set sagen igennem.

- Alka har skrevet til mig at jeg ikke kan anke deres afgørelse til Ankenævnet, da jeg ikke har kasko på bilen. Dette passer ikke. Der har været tegnet kasko hos Alka lige siden bilen var ny!"

Selskabet har i svarskrivelse af 29/9 2008 til nævnet anført:

"Af klagers korrespondance fremgår det, at klager ønsker taksering af sin bil, idet han ikke mener, at den forvoldte skade på modparten kunne have det i taksatorrapporten angivne økonomiske omfang, når henses til de ubetydelige skader på hans bils kofanger.

Alka Forsikring har meddelt, at den konstaterede og udbedrede skade på modpartens bil er en normal skade i forhold til påkørslen, hvilket vil sige at skadezonen og de konstaterede skader er typiske for en påkørsel af denne art.

Alka Forsikring har betalt i henhold til den modtagne taksatorrapport, som anses for bevis for skadens omfang, og såfremt der skal ses bort fra en sådan må skadevolder løfte bevisbyrden for at rapporten ikke er korrekt.

Da klager ved sin anmeldelse til selskabet oplyste, at der ved uheldet skete skade både på egen bils front (ridser i kofangeren) samt på modpartens bile (skade midt bag og ridser) kan selskabet ikke gøre andet end at anerkende skadens omfang, da selskabet modtog en taksatorrapport med angivelse af skade/reparation af netop denne skadezone.

Det kan ikke udelukkes, at der samtidig med de anførte ridser i modpartens kofanger blev påført modpartens bil øvrig skade i form af lille bule i bagklappen samt lakafsprængning på bagpanelet og da skadeomfanget ikke er unormalt ved en påkørsel bagfra har selskabet (og dermed klager) ikke mulighed for at bevise, at skaderne ikke stammer fra klagers påkørsel af modparten. Der er ikke sket yderligere reparation end anført i taksatorrapporten på modpartens bil.

Da der angiveligt ikke er sket en skade på klagers bil som skal repareres, vil klagers bil i overensstemmelse med praksis ikke blive besigtiget af taksator. Taksator har dog forholdt sig til de fremsendte fotos af skaderne på klagers bil sammenholdt med skadeomfanget på modpartens bil, og ikke fundet anledning til yderligere.

Klager er i henhold til retspraksis ansvarlig for uheldet ved at påkøre modparten bagfra, hvorfor modparten har et direkte krav mod ansvarsforsikringsselskabet. Den foretagne besigtigelse og taksatorrapport angiver ikke et unormalt reparationsomfang i forhold til skaden. De fremsendte fotos og bemærkningen om, at klagers værksted ikke finder, at en så lille skade på klagers bils kofanger kan havde forvoldt den i taksatorrapporten konstaterede skade på modparten løfter ikke bevisbyrden for at klager ikke forvoldte den angivne skade på modpartens bil ved uheldet.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at klager har tegnet ansvars- og kaskoforsikring som en fastprisforsikring (klager mister ikke bonus i forbindelse med skaden) med en på skadetidspunktet gældende selvrisiko på 4.242,00 kr. + den valgte ekstra selvrisiko på 2.000,00 kr. når en anden end forsikringstager var fører af bilen på uheldstidspunktet = i alt 6.242,00 kr.

Selvrisikoen er uafhængig af omfanget af skaden eller af omkostningen til udbedring af skaden.

Vi skal henvise til praksis som den er udtrykt i Ankenævnet for Forsikrings kendelser AK 69.946 afsagt den 21. maj 2007 og AK 70.590 afsagt den 27. juni 2007.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det ikke har været undertegnede muligt at finde det brev af 6. august 2008 - hverken fysisk eller ved søgning på klagers sag i forsikringssystemet - som klager henviser til, hvoraf det skulle fremgå, at selskabet har meddelt at sagen ikke kunne indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Vi skal derfor for god ordens skyld anmode om kopi af dette brev, idet det skal tilføjes, at såfremt en medarbejder har oplyst, at sagen ikke kunne indbringes for Ankenævnet beror dette på en fejl fra medarbejderens side, og rette praksis vil blive indskærpet."

Selskabet har efter klagerens fremsendelse af selskabets skrivelse af 6/8 2008, hvoraf fremgår, at klageren ikke kan anke sagen til Ankenævnet for Forsikring, i skrivelse af 6/11 2008 beklaget den fejlagtige oplysning. Selskabet har endvidere efter sagens indbringelse for nævnet ved en fejl oversendt sagen til inkasso for inddrivelse af selvrisikoen, samt noteret klageren som momsregistreret i det af selskabet udfyldte spørgetræ, udfyldt på baggrund af klagerens mundtlige oplysninger. Selskabet har beklaget, at sagen var gået til inkasso og har stoppet inkassosagen. Hvad angår fejlregistreringen af klagerens som momsregistreret har selskabet anført, at det ikke kan afvises, at ja/nej spørgsmål noteres forkert, hvorimod hv-spørgsmål og svar er udformet som sætninger, udfyldes i overensstemmelse med hvad anmelderen oplyser.

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder, at det som ubestridt kan lægges til grund, at klagerens bil ramte modparten.

Det indklagede selskabet hæfter i henhold til færdselslovens § 108 umiddelbart i forhold til skadelidte og dennes forsikringsselskab. Herefter, og da nævnet efter det oplyste ikke finder grundlag for at antage, at taksatoren har godkendt anden skade end den, der efter taksatorens vurdering hidrørte fra uheldet, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med sædvanlig praksis har udbetalt erstatning på basis af den af taksatoren foretagne taksering og herefter har opkrævet klagerens selvrisiko.

Nævnet finder således, at klagerens interesser i henhold til forsikringsaftalen er behørigt varetaget af selskabet, men finder dog anledning til at kritisere selskabets gentagne fejl i sagsbehandlingen.

Med ovenstående forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson