Ankenævnet for Forsikring

Den 25. august 2014 blev i sag nr. 85613:

xxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Gjensidige Forsikring. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i anledning af en anmeldt ansvarsskade.

Klagerens hustru bakkede den 9/4 2013 langsomt ind i en bagvedholdende bil. Hun har påtaget sig skylden for sammenstødet, men mener, at der ikke er årsagssammenhæng mellem skaden på modpartens bil og sammenstødet.

Selskabet er forsikrer for begge implicerede parter. Det har påtaget sig ansvaret for skaden på modpartens bil og opkrævet selvrisiko hos klageren som den erstatningsansvarlige part.

Klageren har i klageskemaet af 8/1 2014 anført:

"**Sagsfremstilling**
Modparten og Gjensidige blev ved med at anklage os for en større skade på modpartens bil.
Uagtet at taksatoren allerede i maj 2013 skrev, at den skade havde vi ingen skyld for.
Skaden viser at modparten forinden vores lille bump havde været indblandet i et større uheld som han forsøgte at tørre af på os.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Gjensidige dropper deres krav om betaling af selvrisiko.
Eventuelt at de spørger modparten, hvordan han havde bulet sin bil.
Og at de undskylder for ikke have læst taksatorens brev og for deres nedladende tone.

…

REDEGØRELSE

Min kone bakkede og stødte – med helt minimal hastighed – ind i en opbremset bil. De kikkede på bilen og blev enige om intet var hændt - alligevel udvekslede min kone af almindelig høflighed telefonnummer med modparten. Dagen efter ringede han op, og krævede at hun kom til hans værksted, for han mente hans KIA havde fået en alvorlig skade. Igen høflig troppede min kone op, og til hendes store undren mente han nu, at hun skulle være skyld i en 10 cm. lang ridse på hans front. Min kone sagde, at det kunne ikke passe; ridsen lignede noget fra et rigtigt trafikuheld og den var blå, forårsaget af noget blålakeret. Mekanikeren holdt en tale om at ridser forårsagt af rustne jydekroge nogen gange bliver blå. Min kone rystede på hovedet.

Vi skrev straks til Gjensidige for at gøre opmærksom på, hvad vi opfattede som svindel. Men Gjensidige betalte mandens værkstedsregning og opkrævede selvrisiko hos os.

Efterfølgende korresponderede vi med en Gjensidige-ansat, ... Jeg argumenterede sagligt at jydekrogen sidder mindst ti centimeter lavere.

Han endte med at skrive:
'Modpart fortæller i sin anmeldelse at bilerne ikke holdte lige på hinanden, men at modpart holdte skævt, hvorfor sammenstødet med dit anhængertræk anses for sandsynligt, da din kone bakkede. Uanset hvor zoombie-agtigt det måtte lyde for dig, forholder det sig sådan, at når der har været sammenstød mellem bilerne og begge parter er enige om dette, pålægges den bakkende part ansvaret. Derfor skal den bakkende part, også sandsynliggøre og løfte beviser for, at skade der er på modparts bil ikke er sket ved sammenstødet. Har du nogen billeder af modparts bil før sammenstødet skete, så vi kan bevise at ridsen var der før ?

Vi har ikke kunne bevise, at skaden på modparts bil ikke stammer fra uheldet d. 9/4-2013, desværre.'

Ifølge ham var eneste løsning, at jeg skulle fremskaffe et dateret foto af modpartens bil fra før uheldet!
(Hvor mistænkeligt ville det ikke være, hvis jeg havde sådan et?) Men altså: hans konklusion var ligesom modpartens egen og mekanikerens: **der var tale om en stor og synlig skade.**

Jeg syntes den behandling var usaglig, så jeg klagede til Gjensidige og fik kontakt med ..., der undskyldte ...'s opførsel. Men videre skrev hun:
'Vi vurderer i forhold til skaden størrelse og placering, at den er fremkommet i forbindelse med sammenstødet med jeres køretøj.
Vi har fået modpartens uddybende kommentarer i forbindelse med din klage og har ingen belæg eller beviser for at han har gjort sig skyldig i forsikringssvindel.'

Altså: 'Vi har spurgt ham, og han siger, han ikke er forsikringssvindler'

Jeg ringede ... op for at få en uddybning, og hun sagde bl.a.:
'Taksatoren har sandsynliggjort, at det er din kones trækkrog der har lavet den ridse.'

Hvortil jeg svarede: 'Men taksatoren har jo aldrig set vores bil, han aner jo ikke hvordan vores trækkrog ser ud.'

... svarede: 'Han kender jo biler. Altså det er jo mekanikere. Det er jo bilkyndige der vurderer skaderne. Så jeg er helt overbevist om han kender jeres bilmodel.'

Jeg valgte at tage et billede af trækkrogen sammen med en Kia af samme model og sende det til ..., så hun kunne se at den skade umuligt kunne stamme fra vores bil. Hun valgte nu en ret uventet taktik, idet hun gav mig ret, men samtidig undsagde alt, hvad hun selv, ... og modparten … hidtil havde sagt:
'Taksator har vurderet at skadelidte blev ramt ved nummerpladen foran, hvilket forårsagede en bule bag denne.
Det betød at værkstedet var nødt til at afmontere hele kofangeren og lygter fordi kølergrillen var knækket hvor den binder fast med kofangeren.
Det er korrekt at det ikke er din kone der har forårsaget ridsen over nummerpladen, men det er desværre ikke er muligt at reparere grillen uden at skifte hele kofangeren.
Jeg vil også give dig ret i, at skaden ikke syner af meget med det blotte øje, men i dette tilfælde er skaden skjult bag nummerpladen.'

Det vil sige at den skade – den som modparten havde peget på, og som mekanikeren havde forklaret godt kunne være stamme fra vores bil og alligevel være blå – den skade som ... havde udbedt sig et foto af – den som ... sagde taksator havde sandsynliggjort – det var slet ikke den det handlede om:
Nej, det handlede om en usynlig skade, der havde knækket KlAens kølergrill.

Så lurer et spørgsmål om den skade, som ikke er usynlig, og som alle hidtil har sagt var vores ansvar. Hvor kommer den fra? Kunne kølergrillen ikke mere sandsynligt have fået et knæk ved den lejlighed end ved verdens mindste bump – jydekrog mod nummerplade?

Jeg spurgte ... om de ikke havde tænkt sig at spørge modparten, hvor den større skade stammede fra, og hun svarede, at det kunne hun ikke se nogen grund til.

Jeg klagede så igen, og fik et brev fra [selskabets klageansvarlige].
Mest interessant i hans brev er den overraskende oplysning fra skadeopgørelsen fra maj 2013, hvori taksator gør opmærksom på 'at den dybe ridse på kofangeren ikke kan være forårsaget af den omhandlede bakkemanøvre.'
Taksator kan ikke se spor efter noget hårdt sammenstød. **Han tager ikke stilling til om skaden på kølergrillen kunne stamme fra samme uheld som ridsen, selvom det er ret nærliggende.**

Overraskende skriver [selskabets klageansvarlige] også: 'Med henvisning til skaderne på modpartens bil samt at påkørslen skete i et sving, finder vi det ikke sandsynliggjort, at bilerne i forhold til hinanden holdt i en lige vinkel, og at alene anhængertrækket ramte modpartens bil.'

Det var dog det eneste modparten, ... (se hans første citat) og min kone var enige om. Det var kun jydekrogen og det var et meget lille bump. I juristens brev lyder det som en seriøs kollision på flere fronter. Det var det altså ikke.

Også han skriver at de fastholder kravet og at jeg er velkommen til at klage til jer, idet han dog understeger at det er stikfast praksis, at den bakkende får skylden.

Jeg har fra starten følt et andet og større uheld blive tørret af på mig. Hvis de ansatte i Gjensidige læste og refererede - eller måske ligefrem videresendte - hvad taksator skriver, så havde vi ikke skullet igennem alt dette. I hele forløbet er jeg igen og igen blevet talt ned til, selvom det er tydeligt, at det er de ansatte på Gjensidige, der ikke gør deres arbejde godt nok."

Selskabet har i brev af 17/2 2014 til nævnet hertil bl.a. anført:

"**Sagens fakta**

…

Ved brev af 23. december 2013 fastholdt Den klageansvarlige enhed afvisningen. Det fremgår bl.a. af vores brev:

'Taksator besigtigede bilen den 6. maj 2013 og konstaterede en beskadiget kølergrill og kofanger. Desuden blev der konstateret en ca. 10 cm ridse på fronten af modpartens bil. Taksatorens skadesopgørelse forholdt sig til den beskadigede kølergrill og kofanger, idet han fandt, at ridsen ikke kan være forårsaget af den omhandlede bakkemanøvre.

Ifølge fast retspraksis og praksis ved Ankenævnet for Forsikring pålægges den bakkende part som hovedregel ansvaret. På baggrund af de foreliggende oplysninger er det ikke sandsynliggjort, at en påkørsel som den anmeldte ikke har medført skaderne på modpartens bil. Med henvisning til skaderne på modpartens bil samt at påkørslen skete i et sving, finder vi det ikke sandsynliggjort, at bilerne i forhold til hinanden holdt i en lige vinkel, og at alene anhængertrækket ramte modpartens bil.

Af ovennævnte grunde skal vi således fastholde, at du ikke har sandsynliggjort, at din hustru ikke har ansvar for den på modpartens bil påførte skade. Derimod lægges det til grund, at skaderne på modpartens bil er opstået pga. din hustrus bakkemanøvre. Opkrævningen af selvrisiko opretholdes.'

…

Vores vurdering

Vores forsikringstager har tegnet Autoforsikring med ansvarsforsikring med gældende betingelser TMOT016.

Vi lægger det ubestridt til grund, at vores forsikringstager den 9. april 2013 bakkede sin bil, og hun påkørte modpartens bil. Den 6. maj 2013 konstaterede taksator en beskadigelse af kofangeren og kølergrillen på modpartens bil, samt en ca. 10 cm. ridse på fronten af modpartens bil. Taksator fandt, at kølergrillen var knækket på det sted, hvor kølergrillen binder fast med kofangeren, hvorfor kølergrillen skulle udskiftes.

Som meddelt i vores brev af 23. december 2013 til forsikringstagers mand er ridsen på fronten af modpartens bil efter vores vurdering ikke forårsaget af sammenstødet.

Ifølge fast Ankenævns- og retspraksis pålægges den bakkende part som hovedregel ansvaret ved færdselsuheld.

Med henvisning til taksators vurdering finder vi det sandsynligt, at skaderne opstod ved, at forsikringstager bakkede ind i fronten på modpartens bil. At skaden på modpartens bil skyldes forsikringstagers bakkemanøvre understøttes af en udtalelse fra værkstedet ..., jf. mail af 18. april 2013 fra værkfører ... Værkføreren har oplyst, at forsikringstager ved værkstedsbesøget sammen med modparten den 9. april 2013 vedkendte sig skylden for påkørslen.

For en god ordens skyld vil vi bemærke, at det således ikke er korrekt, når forsikringstager fremfører i skadesanmeldelsen af 11. april 2013, at hun besøgte værkstedet med modparten dagen efter skadesdatoen, men derimod på skadesdatoen.

> Af ovennævnte grunde fastholder vi, at forsikringstager er ansvarlig for skaderne på modpartens bil; klager har ikke løftet bevisbyrden for det modsatte. Eftersom skaderne skyldes forsikringstagers bakkemanøvre pålægges ansvaret i overensstemmelse med nævns- og retspraksis den bakkende part. Vi fastholder hermed opkrævningen af selvrisiko hos forsikringstager."

Klageren og selskabet har efterfølgende haft yderligere korrespondance for nævnet, hvor synspunkterne gentages.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

Klagerens modpart har i en mail af 18/4 2013 til sin mekaniker anført:

> "Jeg var d. 09.04 ved 17 tiden ude med en modpart og få vurderet en skade på min grå KIA Ceed SW. Der var ridser på fronten samt kølergrillen, ligeledes var fronten presset let ind, du vurderet skaden til ca. 5.000-6.000 kr.
>
> Det ser nu ud til at modparten prøver at undsige, at hun har lavet skaden.
>
> Jeg kan vel ikke få dig til at bekræfte, bare pr. svar på denne mail, at vi var forbi og få vurderet skaden, samt hvis du evt. kan huske, at hun forklarede hvordan skaden var sket.
> Jeg vil selvfølgelig gerne undgå at betale selvrisiko og forøgelse af min præmie, fordi en anden person meget egenhændigt har lavet skade på min bil og efterfølgende løber fra sit ansvar."

> Modpartens mekaniker har i mail af samme dag (18/4 2013) til modparten svaret:"Det kan og vil jeg gerne bekræfte.
> Lige før fyraften tirsdag d. 9/4 kommer de og modparten forbi for at fremvise skaden på din kia ceed og for at få en ide om hvor vi lægger prismæssigt.
> Ud fra hvad jeg kunne se gav jeg jer en ca. pris på 5.000-6.000kr for reparation af din frontskade. Modparten (Kvinde) fortæller selv hele forløbet om at det var hende som havde skylden for sammenstødet.
>
> Håber dette kan hjælpe lidt i din sag og ellers er du meget velkommen til at rette henvendelse til mig igen."

Klageren og selskabet var, fra skaden skete i april 2013 og til den 18/9 2013, uenige om, hvorvidt sammenstødet havde resulteret i en ca. 10 cm. lang ridse over nummerpladen på modpartens bil. Klageren indsendte den 13/9 2013 bl.a. et foto til selskabet, der viste klagerens bil parkeret umiddelbart foran en bil af tilsvarende mærke og model som modpartens (Kia Ceed SW). Fotoet viser, at det yderste punkt på klagerens anhængertræk er ud for nummerpladen på den anden bil.

Selskabet har på baggrund af de af klageren indsendte fotos den 18/9 2013 sendt en mail til klageren. I mailen hedder det:

"Jeg har nu gennemgået sagen igen med vores taksator ...

For god orden skyld skal jeg gøre opmærksom på, at den på billedet viste Kia, ikke er samme årgang som skadelidtes, der er forskel på kølergitret på de 2 modeller.

Taksator har vurderet at skadelidte blev ramt ved nummerpladen foran, hvilket forårsagede en bule bag denne.

Det betød at værkstedet var nødt til at afmontere hele kofangeren og lygter fordi kølergrillen var knækket hvor den binder fast med kofangeren.

Det er korrekt at det ikke er din kone der har forårsaget ridsen over nummerpladen, men det er desværre ikke er muligt at reparere grillen uden at skifte hele kofangeren.

Jeg vil også give dig ret i, at skaden ikke syner af meget med det blotte øje, men i dette tilfælde er skaden skjult bag nummerpladen.

Klageren har i mail af samme dato (18/9 2013) hertil anført:

"Jeres sagsbehandling er altså uprofessionel. Det kunne I vel have sagt fra starten i stedet for stejlt at benægte vores helt fornuftige og saglige indvending om at højderne bare ikke passer.

Taksator såvel som jeres ansatte ... har hele tiden hævdet at vi var skyld i den store ridse over nummerpladen og at det havde forsaget skaden. Vi fik at vide at vejen jo kunne være ujævn.

Da vi indsendte de relevante tegninger af uheldet, fik vi at vide at:

> *Modpart fortæller i sin anmeldelse at bilerne ikke holdte lige på hinanden, men at modpart holdte skævt, hvorfor sammenstødet med dit anhængertræk anses for sandsynligt*

som begrundelse for at vi var skyld i den store skraberidse. Da vi sagde det umuligt kunne være os. blev vi skriftligt bedt om at skaffe et foto af bilen fra før skaden skete.

Nu siger du så at vores indsigelse var korrekt; ridsen har været der hele tiden? Til gengæld er vi skyld i en usynlig skade.
Kan I se jer selv i øjnene?

Det var som nævnt det mindste bump nogensinde. Modpartens nummerplade har indtil flere identiske pletter, af hvilke den ene, såvel som den anden kan have knækket kølergrillen.

Højst sandsynligt en af dem vi ikke har lavet.
Højst sandsynligt er kølergrillen knækket da hans bil fik bulen/skrabeskaden, som vi nu altså endelig er blevet frikendt for.
I hvert fald bør I vel spørge ham, hvor den skade så kom fra? Om han er helt sikker på at kølergrillen ikke knækkede ved den lejlighed? (Og hvordan han i givet fald kan være

det?) Vores fornemmelse af at få en gammel skade tørret af på os er i højeste grad blevet bekræftet.

I burde sende jeres medarbejder på et 'kunden-har-altid-ret-kursus' og som passende undskyldning droppe jeres krav."

I taksatorrapporten af 7/5 2013 hedder det bl.a.:

A R B E J D S B E S K R I V E L S E /O M F A N G 1 TIME = 10 AE

ARBEJDS-OP. NR.	BETEGNELSE	AE	KR
86510R00	FORKOFANGER AF-/PÅMONTERING	7,0	462,00
	INKL: KØLERGRILL AF-/PÅMONTERING		
UN	DÆKPLADE KOFANGER V AF-/PÅMONTERING	2,0	132,00
UN	DÆKPLADE KOFANGER H AF-/PÅMONTERING	2,0	132,00
UN	SPOILER FORKOFANGER AF-/PÅMONTERING	2,0	132,00
92201R0B	BEGGE TÅGELYGTER AF-/PÅMONTERING	5,0	330,00
92000R0B	BEGGE FORLYGTER AF-/PÅMONTERING	3,0	198,00
	INKL: FORLYGTER JUSTERING		
0283	AFDÆKNING KOFANGER FREPARATION	10,0 *	660,00
ARBEJDSTID/-BELØB IALT :		31,0	2046,00

...

R E S E R V E D E L E PRISLISTE DATO 12.07.2012

NR.	BETEGNELSE	RES.DEL.NR	FRADRAG%	KR.	
0350	MONT.DELE KOFANGER F	SE LØSDELE			
0351	BOLT	12493 05147B		124,00	8,00
0352	BOLT	12441 05207B		31,00	2,00
0410	KØLERGRILL	86350 1H500		601,00	
FORBRUGSMATERIALER 3,5 % AF ARBEJDSLØN				71,61	
DIV.SMÅDELE 2,0 % AF RESERVEDELSSUMMEN				15,12	
RESERVEDELE IALT :				842,73	

...

TAKSERINGSMETODE : U-BESIGTIGET+FOTOTAKSERING
KAN BESIGTIGES : 06.05.2013

TILSTAND M.M. : TILSTAND :
ANDRE SKADER : NEJ

FORSIKRINGSTAGER KUNDENR: MOMSREG: 000 TELEFONNR :

REKVIRERET : VÆRKSTED DATO: 06.05.2013

VÆRDISÆTNING M.M. : NUMMERPLADE TYPE: HVID

BEMÆRKNINGER :

SELSKABS INFO.:
Skadenr: 1, Skadedato: 20130409, Status: Åben
Beskrivelse:
Ft holder skævt, i et sving, da modpart bakkerud og rammer ham. K: rid
s på 10 cm

Nævnets sekretariat spurgte telefonisk selskabet, om taksator allerede ved besigtigelsen af bilen i maj 2013 vurderede, at den ca. 10 cm. lange ridse over nummerpladen ikke kunne være forårsaget af klageren, eller om denne konklusion først blev draget senere. Selskabet svarede – ligeledes telefonisk – at det først var under genvurderingen af sagen i september 2013, at taksator vurderede, at ridsen ikke kunne være forårsaget af klageren.

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis taksatorens konklusion om, at den ca. 10 cm. lange ridse på modpartens bil ikke kunne være forårsaget af klagerens hustru ved sammenstødet den 9/4 2013, havde været meddelt forsikringstageren (klagerens hustru) tidligere end sket.

Selskabet er ansvarsforsikrer for klageren og kan således afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten, da selskabet hæfter direkte, jf. færdselslovens § 108, stk. 1.

Efter at have gennemgået sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har

anerkendt ansvaret for uheldet og herunder har anerkendt, at der er årssagssammenhæng mellem påkørslen og den beskadigede kølergrill på modpartens bil. Nævnet lægger blandt andet vægt på, at den af selskabet anerkendte skade på modpartens bil må betragtes som en relativt mindre skade, og at påkørsel ved selv minimale hastigheder kan give skader som den foreliggende.

Det forhold, at modpartens bil forud for påkørslen tillige havde en ca. 10 cm. lang ridse på bilens front, kan ikke begrunde et andet resultat.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen