Ankenævnet for Forsikring

Den 6. juli 2016 blev i sag nr. 89298:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring i HF Forsikring g/s. Hun klager over, at selskabet har anerkendt at dække en skade på modpartens bil, der opstod ved et færdselsuheld, hvor den forsikrede bil var impliceret.

Selskabet har anerkendt over for modpartens forsikringsselskab, at klageren bærer det fulde ansvar for færdselsuheldet. Selskabet afviser, at det har anerkendt andre skader på modpartens bil end dem, der hidrører fra det anmeldte færdselsuheld.

I klageskemaet af 11/4 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.** **Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Den 16.09.2015 var jeg og en anden bil i kontakt med hinanden på parkeringspladsen ved ... Da jeg fik indtryk af, at den anden bilist havde til hensigt at udnytte situationen, foreslog jeg at min mekaniker blev inddraget, hvilket blev afvist.
> Efterfølgende modtager jeg en skadeanmeldelse fra HF- forsikring, og jeg ringer og taler med [HF Skadebehandler]. Jeg spørger, om HF - forsikring vil arbejde for mig på trods af, at erstatningskravet stort set svarer til min selvrisiko. Hun forsikrer mig om, at man vil vurdere/behandle sagen på lige fod med andre sager.
> Jeg udfylder forsikringspapirerne og vedlægger en beskrivelse af hændelsen (bilag 1) samt en plantegning over parkeringspladsen, hvor bilernes placering er indtegnet.
> Da jeg ikke hører mere, går jeg ud fra, at min beskrivelse har tydeliggjort, at der IKKE er grundlag for en sag. Den 21.01.2016 modtager jeg imidlertid en opkrævning på 3485,- Efter samtale med Forsikringsoplysningen beder jeg HF - forsikring om at få tilsendt hele regningen, så jeg kan se, hvad der er blevet repareret, og fordi jeg ikke ønsker, at hændelsen bliver registreret som en skade.

Autotaksrapporten (bilag 2) fra [modpartens forsikringsselskab] (dateret den 18.09.2015) som HF-forsikring sender til mig indeholder nogle helt andre billeder af anmelderens bil end dem hun selv tog den 16.09.2015 og sendte til mig. De billeder, som danner grundlag for erstatningskravet, er taget flere dage senere, og på en afstand der slører, at der er tale om en gammel bil med mange ridser og lakskader. Man kan i øvrigt ikke på disse billeder se de ridser på skærmen, som det drejer sig om. Man kan se en lille hvid ridse nederst på kofangeren, og det er åbenbart den skade, der begrunder en omlakering af skærmen. Dette er imidlertid ikke en skade, jeg på nogen måde kan have lavet, hvilket jeg har tydeliggjort fra starten.
Herefter klager jeg til den klageansvarlige i HF- forsikring (bilag 3). Jeg sender de oprindelige billeder samt billeder af min bil for at dokumentere, at den har en profil - og højde, som udelukker muligheden for at frembringe en skade som ser ud og er placeret som den nævnte ridse.
Klagen afvises, der tages ikke stilling til de forhold, jeg opregner, som kan/burde inddrages i den aktuelle sag, herunder uoverensstemmelsen mellem de fotos, jeg medsender. Dette afføder en korrespondance (bilag 4) hvor jeg prøver at tydeliggøre, at der er alt mulig grund til at undersøge rimeligheden i erstatningskravet og de medfølgende oplysninger. Da svarene hver gang bliver drejet væk fra det egentlige (fx bliver fortolkninger af mit ordvalg), stiller jeg til sidst det helt enkle spørgsmål, om de oprindelige fotos - taget på dagen - har indgået i vurderingen af skyldsspørgsmålet herunder erstatningskravet. Spørgsmålet kan besvares med et ja eller nej, men den klageansvarlige tilkendegiver, at der ikke er mere at tale om.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at HF- forsikring erkender, at de ukritisk og på fejlagtige oplysninger har accepteret et erstatningskrav på mine vegne. Dette er sket på trods af, at jeg først telefonisk har fået lovning på at man ville behandle sagen seriøst, (selvom erstatningskravet svarede til min selvrisiko) og selvom det både af beskrivelsen af hændelsesforløbet og min efterfølgende klage samt mailkorrespondancen fremgår, at der er tale om et urimeligt erstatningskrav, idet jeg ikke har forvoldt den skade, der er krævet erstatning for. Jeg mener at HF-forsikring må påtage sig ansvaret for, at sagsbehandlingen ikke har været grundig nok og derfor bør betale den pågældende regning."

Dertil har selskabet i brev af 27/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen vedrører et motorkøretøjsuheld sket d. 16.09.15 på et P-område.

Af vor forsikringstager [Klagers] skadeanmeldelse fremgår det, at hun vil køre ind i en ledig parkeringsbås, men bakker, for at give en anden bilist mere plads til udkørsel fra en parkeringsbås. Da [Klager] foretager bakkemanøvren med [Klagers bils reg.nr], påkører hun modparten [Modpartens bil]. Kopi af vor forsikringstagers skadeanmeldelse vedlægges (bilag A).

Iflg. oplysning fra [Klager], blev [Klagers bil], påført skade på højre side af bagkofangeren og [Modpartens bil] tilhørende [Modparten], blev påført skade på venstre side af for kofangeren.

[Klagers] oplysning om skadeforløb, samt skaderne på begge parters vogne, stemmer overens med [Modpartens] uheldsbeskrivelse samt beskrivelse af skaden på [Klagerens bil]. Kopi af [Modpartens] skadeanmeldelse vedlægges (bilag B).

[Modparten] fik efterfølgende kopi af [Klagers] skadeanmeldelse tilsendt og kommenterede [Klagers] uheldsbeskrivelse, samt fremkom med en beskrivelse af skaden på [Modpartens bil], forårsaget ved uheldet. Kopi af [Modpartens] kommentarer vedlægges (bilag C).

Efterfølgende anerkendte vi erstatningspligten overfor [modpartens forsikringsselskab] og afventede krav m.h.t. skaden på [Modpartens bil]. Vores EDI til [modpartens forsikringsselskab] vedlægges (bilag D).

Vi modtog herefter krav fra [modpartens forsikringsselskab] på kr. 3.502,75, vedrørende frontskaden på [Modpartens bil] og afregnede dette overfor [modpartens forsikringsselskab]. Kopi af taksatorrapport vedrørende skaden på [Modpartens bil] samt EDI fra [modpartens forsikringsselskab] vedlægges (bilag E).

Samtidig fremsendte vi opkrævning på policens selvrisiko til [Klager], hvilket udgjorde kr. 3.485,00. Kopi af giroopkrævning fremsendt d. 18.01.16 vedlægges (bilag F).

Vi bliver herefter d. 21.01.16 telefonisk kontaktet af [Klager], der ønsker at vi annullerer opkrævningen på selvrisikobeløbet, da [Klager] i stedet ønsker, at betale skadeudgiften. Ny opkrævning, hvor skadeudgiften opkræves fremsendes d.21.01.16. Kopi af opkrævningen vedlægges (bilag G).

[Klager] oplyser endvidere, at hun ønsker kopi af taksatorrapporten vedrørende skaden på [Modpartens bil] tilsendt. Taksatorrapporten fremsendes herfra d. 26.01.16. Kopi af vores skrivelse incl. taksatorrapport og billeder vedrørende skaden på [Modpartens bil] vedlægges (bilag H).

Herefter modtager vi skrivelse fra [Klager] d.18.02.16, hvor [Klager] oplyser, at hun ikke mener, at have forårsaget den frontskade på [Modpartens bil] som [Modparten] har anmeldt og fået takseret af [modpartens forsikringsselskab]s taksator. Kopi af skrivelse fra [Klager] vedlægges (bilag I).

Som klageansvarlig fremsender undertegnede svar til [Klager] d. 22.02.16 og henviser til, at skaden på modpartens vogn [Modpartens bil] er opgjort af en professionel taksator og vi må stole på, at skaden/ reparationsudgiften, er opgjort korrekt. Kopi af vor svarskrivelse vedlægges (bilag J).

Efterfølgende modtager vi endnu en skrivelse fra [Klager], d.22.02.16, hvor [Klager] oplyser, at hun ikke bestrider prisen for reparationen, men bestrider, at hun skulle have forårsaget frontskaden på [Modpartens bil] og at der ikke skete skade på hendes egen vogn [Klagers bil]. Kopi af [Klager] skrivelse vedlægges (bilag K).

Som klageansvarlig svarer jeg på ny ved mail af 24.02.16 og henviser til [Klager] skadeanmeldelse, hvor hun oplyser, at der angiveligt skete skade på højre side for, på [Klagers bil]. Endvidere at vi stadig er sikre på, at taksatorerne kun godkender reparationsarbejde, svarende til skaden er blev påført ved det pågældende uheld. Kopi af min mail vedlægges (bilag L).

Vi modtager ny skrivelse fra [Klager] d. 01.03.16, hvor [Klager] oplyser, at hun stadig ikke mener, at hun kan have forårsaget skaden på modpartens vogn [Modpartens bil] samt at hun kun oplyste, at der angiveligt var skade på hendes egen vogn [Klagers bil], da hun mente, at det var en påstand af modparten, at der var sket skade på [Modpartens bil]. Skrivelse fra [Klager] vedlægges (bilag M).

Endnu en mail fra undertegnede (2/3-2016), med oplysning om, at vi ikke har yderligere kommentarer til sagen, vedlægges som bilag N.

Med henvisning til ovenstående, må vi fastholde vores afgørelse, med hensyn til, at [Klagers] [Klagers bil], har forårsaget frontskaden på [Modpartens bil]."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev vedlagt mail af 9/5 2016 anført:

"Jeg synes ikke, det fremgår af forsikringens oplysninger, at jeg ikke har nogen skade på min bil. Det er en påstand fra anmelder, (jvf. Min korrespondance med [HF Direktør] om, hvordan/hvorfor jeg bruger ordet 'angiveligt').

Der er heller ikke, som det oplyses, overensstemmelse mellem anmelders og min beskrivelse af skaderne på anmelders bil, idet jeg kun anerkender, at have berørt anmelders kofanger øverst og ikke det hvide mærke nederst. Dette har jeg også påpeget samt forsøgt at tydeliggøre ved hjælp af de medsendte fotos.

Det er nyt for mig, at [Modparten] (anmelder) har fået tilsendt og kommenteret min anmeldelse. Det ville have været rimeligt, om jeg også havde haft adgang til disse kommentarer. Jeg er overrasket over, at mit forsikringsselskab tilsyneladende vægter anmelders udsagn højere end mit. Dette skal ikke mindst ses i lyset af, at jeg fra begyndelsen, dvs. fra jeg modtog anmeldelsen, har gjort opmærksom på, at jeg mente, at der var tale om, at anmelder prøvede at udnytte/misbruge situationen.

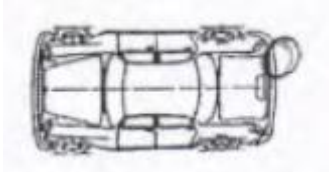
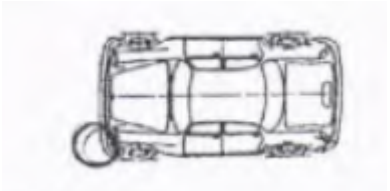
Jeg mener, at min beskrivelse af hændelsesforløbet, herunder at anmelders ændring fra, at der ikke var sket noget, til at kræve omlakering **hos egen mekaniker** samt den efterfølgende uddybning via mailkorrespondancen, fremsendelse af de oprindelige fotos mv. peger på en del områder, som kunne have været undersøgt nærmere, hvis viljen havde været til stede. Desværre har man i stedet valgt at fastholde en afgørelse på et spinkelt grundlag, hæftet sig ved enkelte formuleringer og vægtet disse uden at tage stilling til helhedsbilledet samt stoppet kommunikationen, da jeg prøvede at tydeliggøre sagens kerne ved at stille et entydigt Ja eller Nej spørgsmål."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder fotos samt:

Klagerens skadeanmeldelse af 27/9 2015, hvoraf bl.a. fremgår:

<table>
<tr><td rowspan="2">Skade på
Deres køretøj</td><td colspan="2">Såfremt kaskoforsikring er tegnet og køretøjet ikke allerede er indsat til reparation, beder vi Dem indsætte køretøjet på værksted og anmode værkstedet om at kontakte Taksatorringen.
Vi gør opmærksom på, at reparation ikke må påbegyndes før taksatoren har besigtiget skaden.</td></tr>
<tr><td>Skade på Deres køretøj:
Angiveligt højre side af kofanger.</td><td>Skade på køretøjet bedes markeret med O</td></tr>
</table>

5. 89298

		
	Skal skaden repareres ☐ Ja ☐ Nej	**Kommer an på om der er en bagatelgrænse**
Redningskorps	Har De abonnement hos et redningskorps ☒ Ja ☐ Nej	Hvis ja, hvilket
Skade på modpartens køretøj	☐ Bil ☐ Motorcykel ☐ Knallert ☐ Cykel ☐ Fodgænger ☐ Andet, hvilket	
	Navn, adresse	
	Registreringsnr. / Policenr. / Forsikringsselskab	
	Skade på modpartens køretøj: **Angiveligt venstre side af kofanger**	Skade på køretøjet bedes markeret med O 

Taksatorrapport af 18/9 2015 om modpartens bil, hvoraf bl.a. fremgår:

Type: Kollision	Zone: Front	
Arbejdsløn		671,50 Kr
Reservedele		23,50 Kr
Lak		2051,94 Kr
Miljøomkostning		55,26 Kr
	Momspligtig	2802,20 Kr
	Moms 25,00 %	700,55 Kr
	Ialt incl. Moms	3502,75 Kr

Brev af 27/9 2015 fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Jeg skulle ind i en ledig bås i midten af de 12 afmærkede pladser, som vender ud mod vejen. Jeg drejer ikke ind med det samme, men holder stille (se tegning), for at give plads for en anden bilist, som er ved at forlade nabobåsen. Da denne tøver, bakker jeg ca. ½ meter for at tydeliggøre, at hun bare skal køre ud først, inden jeg parkerer. Derved får jeg kontakt med en anden bil. Jeg kan ikke afgøre, om denne bil kører langsomt fremad, eller om den blot er kørt tæt op bag mig samtidig med, at jeg har sat i bakgear. Jeg sætter naturligvis ikke i bakgear uden at have orienteret mig bagud."

Udateret mail fra modparten, der er stemplet modtaget af modpartens forsikringsselskab den 23/11 2015, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Jeg kører ind på ... p-pladsen ved ... Modparten holder på p-pladsen og jeg stopper op og holder god og passende afstand på ca. 3-4 meter til modparten. (Se billeder af rekonstruktion bilag 1 og 2). Jeg holder stille de 3-4 meter bag modparten, mens en anden bilist

bakker ud fra en p-bås. Det tager lidt tid dvs. ca. et minut, før denne bilist bakker ud, og pludselig kan jeg se, at modparten sætter sin bil i bakgear, og hun bakker direkte ind i min bil og rammer kofangerens venstre halvdel.

Jeg går ud af bilen, og modparten kommer også ud af sin bil. Modparten siger irriteret: 'Ah, jeg kunne sgu ikke se, om hun ville ind eller ud'. Vi ser på min bil, men da det regner en smule, er det svært at se, hvad der er sket. Modparten siger, at hun vil gerne undgå at have forsikringen ind over, men at hendes nabo er mekaniker, og han ville kunne lave min bil. Da vi ikke kan se, hvad der er sket, aftaler vi at vi må se på bilerne, når de er blevet tørre, og vi går hver til sit.

Ca. kl. 10, hvor regnen er stoppet (på bilag 3 ses stadig regndråber), er jeg ude at se på min bil igen, og jeg beslutter mig for at tage nogle billeder af den side af kofangeren, som er blevet skadet ved påkørslen. Der er også ridser på modpartens bil. Da jeg henter min telefon for at tage billeder, går jeg forbi modpartens [arbejdssted] og siger, at jeg har været ude at se på bilerne, og at jeg nu vil ud og tage billeder, hvis hun vil med ud og se sammen med mig. Modparten drikker kaffe med sine kolleger, som spørger til, hvad der er sket, og modparters fortæller, at hun er bakket ind i min bil her til morgen. Vi følges ud og ser på bilerne, og jeg tager billeder, og vi aftaler, at modparten mailer sit mobilnr til mig, så jeg kan sende hende billederne (bilag 3 og 4). Modparten foreslår igen, at hendes nabo-mekaniker kan lave skaden, hvortil jeg svarer, at jeg gerne vil have min egen mekaniker til at udbedre skaden, hvilket modparten stiller sig uforstående overfor. Jeg giver udtryk for, at jeg umiddelbart tror, at skærmen skal omlakeres, men da jeg ikke er mekaniker, vil jeg have min mekaniker til at se på skaden, da han bedre ville kunne vurdere skadens omfang. Vi aftaler, at begge parter kontakter egen mekaniker, og så må vi snakkes ved."

Nævnet udtaler:

Klageren gør gældende, at selskabet har anerkendt en skade, som hun ikke har forvoldt.

Det er oplyst, at klageren ved sin bakkemanøvre påkørte modpartens bil den 16/9 2015, jf. herved det anførte i klagerens brev af 27/9 2015: "Derved får jeg kontakt med en anden bil", samt klageskemaet, hvor det er anført:" Den 16/9 2015 var jeg og en anden bil i kontakt med hinanden…" I mail af 9/5 2016 har klageren anført, at hun kun anerkender at have berørt modpartens kofanger øverst og ikke det hvide mærke nederst.

På baggrund af oplysningerne om hændelsesforløbet på parkeringspladsen den 16/9 2015 kan nævnet ikke kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har anerkendt klagerens erstatningsansvar og den udførte lakering af forskærm på modpartens bil.

Nævnet bemærker, at selskabet - der i medfør af færdselslovens § 108 hæfter umiddelbart over for skadelidte - i overensstemmelse med sædvanlig praksis har udbetalt erstatning på basis af en taksering foretaget af en taksator.

Nævnet finder på baggrund af de tilvejebragte oplysninger, at der ikke er anledning til at statuere, at taksatoren skulle have godkendt andre skader på bilen end dem, der efter taksatorens vurdering stammer fra uheldet, eller at taksator skulle have accepteret en mere omfattende reparationsmåde end nødvendigt. Nævnet bemærker, at det er ofte forekommende, at en lettere påkøring mellem to biler forårsager en ridse, som ikke kan poleres væk, men som kræver en lakering. Det anførte om uheldet og ridsens placering kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand