Ankenævnet for Forsikring

Den 12. oktober 2016 blev i sag nr. 89339:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring med kaskodækning hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med et færdselsuheld og over selskabets sagsbehandling.

Selskabet har anført, at det har opkrævet selvrisiko med henvisning til, at det ikke har kunnet gennemføre kravet over for modpartens ansvarsforsikringsselskab.

Modpartens ansvarsforsikringsselskab har i regresmeddelelse til det indklagede selskab af 7/5 2015 bl.a. anført:

> "Vores part kender ikke til skaden - har automatgear og ingen kobling. Jeres kunde påstod vores havde indrykket jeres nr.plade, hvilket vores ikke har eller kunne se for den sags skyld - så vi må afvise."

Klageren har i mail af 26/8 2015 til selskabet redegjort for hændelsesforløbet:

> "Jeg vil herunder beskrive hvad der skete den 26. marts 2015.
>
> Jeg har kørt ..., hvor vi alle tre er stået ud af bilen. Vi tager tasker etc. i bagagerummet og skal til at sige farvel. I samme stund lyder der et brag bag mig, da [Modparten] påkører fronten af min bil. Jeg … går ind i min bil for at hente papir og kuglepen, til at tage notater omkring skadevolder. Jeg tilslutter samtidig mit dashcam, som er et lille kamera der sidder i forruden og bagruden af min bil. (Netop til sådanne situationer). Jeg har filmklippet på YouTube, hvor du kan se at jeg henvender mig til [Modparten], som sidder i sin bil, efter at være bakket tilbage fra min bil. Se klippet her: https://www.youtube.com/... [Modparten] står ud af bilen og kigger på min bil. Hans kommentar var at den bule der nu var i nummerpladen, sikkert altid havde været der. Det har den naturligvis ikke. Jeg får hans tlf.

nummer og noterer registreringsnummeret. Jeg meddeler [Modparten] at jeg vil søge værksted umiddelbart efter hændelsen. [Modparten] virker meget irriteret og jeg har mistanke om at han ikke er helt ædru. Jeg ringer til [Politiet], som ikke svarer i første omgang. Herefter sender jeg en SMS til [Politibetjent] og anmelder hændelsen. Kort efter ringer [Politibetjenten] retur og siger at jeg blot skal melde til min forsikring, så er alt som det skal være. Det efterprøves ikke om [Modparten] var påvirket. (Kopi af SMS til [Politibetjent] er vedhæftet).

Jeg kører herefter til [Bilforhandler] i ... hvor skaden besigtiges. Det kunne konstateres at der var bule i nummerpladen samt at nederste spoiler havde fået små ridser på midten, hvor [Modpartens bil] havde ramt bilen. [Bilforhandler] værkføreren siger at jeg roligt kan køre i bilen i et par uger for at observere om der er noget af det elektroniske udstyr der har taget skade. Vi aftaler herefter tid for rep. Jeg har desforinden ringet til Tryg skadesafdelingen og har forklaret ovenstående hændelse, hvortil der svares at 'ham skal I nok komme efter'. I har muligvis samtalen optaget?.

Dagen efter … kommer der en fejlmeddelelse på info skærmen i bilen. Fejlen siger at afstandradaren er ophørt med at fungere. (Billede taget med mobil telefon, af meddelelsen er vedhæftet denne mail).

Efter dette afleverer jeg min bil til reparation, som aftalt med Tryg, samt værkstedet.

Det næste der sker er at jeg i fredags modtager en faktura på selvrisiko, idet jeg ikke har svaret på den mail der var sendt til forkert mailadresse. Jeg kontakter Tryg og aftaler at jeg nu får mailen tilsendt for kommentarer, som jeg hermed fremsender.

I fredags ringede jeg så til [Modparten], idet jeg er meget ophidset over at han lyver og frasiger sig sit ansvar. Hans kone tager telefonen, og jeg spørger efter [Modparten]. Han er desværre ikke hjemme, så jeg spørger om hun kan huske mig fra ... hvor hendes mand påkørte min bil. Hun svarer ja til dette spørgsmål. ([Modpartens] hustru var ved at aflevere [et familiemedlem] da uheldet skete og hun stod ved siden af bilen). Hun lover at [Modparten] vil ringe til mig dagen efter, d.v.s. i lørdags. [Modparten] ringer lørdag formiddag og er atter ophidset. Jeg præsenterer mig som ejer af den bil han kørte ind i og han indrømmer i samtalen at det er korrekt at han påkørte min bil. Herefter omformulerer han sig og siger at han ikke vil erkende at 'have påført en skade'. Resten kan du selv høre, for begge ovenstående samtaler, hvor begge indrømmer at [Modparten] har påkørt min bil, er vedhæftet denne mail.

Jeg mener således at jeg har handlet 110% korrekt og samtidig er det vel ikke [Modparten] der kan vurdere om der er sket skader på min bil; det må vel være et aut. værksted der kan opgøre sådanne skader, i øvrigt i samarbejde med Trygs taksator.

Jeg vil gerne tilføje at min bil er leveret med [udvidet] garanti, hvilket vil sige at der er nyvognsgaranti indtil september 2017. Jeg har således ikke behov for at opfinde skader på min bil, da alt elektronisk udstyr etc. er dækket af denne.

[Modparten] påkørte min bil, og det kan der vel ikke være tvivl om efter I har set film samt afspillet tlf. samtaler. Optagelse af samtaler er helt lovligt - det tjekkede jeg med min advokat i fredags.

Jeg har talt med [et vidne], som du kan se i filmen, ... dame, og hun kan godt huske at have set mig stå og tale med [Modparten]. Selve påkørslen så hun ikke … . Såfremt der øn-

skes flere vidner, så vil jeg tage fat i … og bede om at opsætte en efterlysning med billede fra filmen, hvor man kan se bilerne samt personerne. Der var mange på gaden den morgen, så der vil helt sikkert kunne findes nogle. Jeg håber dog at vedhæftede er nok til at sagen kan løses her og nu."

Modparten har i mail af 15/9 2015 til sit ansvarsforsikringsselskab bl.a. anført:

"Dernæst følgende bemærkninger:

1. Skadedatoen anføres af Tryg som værende 25. marts men modparten skriver 26. marts, og fra den 'ulovlige' video optagelse fremgår datoen 26.3.15 kl. 07.39? Er det en anden skade, vi skriver om - og hvad er rigtig? Det ser ikke rigtig ud!
2. Jeg har ikke påført modpartens bil nogen skade, og den anviste bule i nummerpladen/ridse kunne jeg ikke se/vedkende mig!
3. Den efterfølgende defekt i afstandsradaren kan også være sket ved anden lejlighed og blev jo heller ikke konstateret af [Klagers værksted] ved deres første gennemgang - men først senere - og hvornår?
4. Hvornår var i øvrigt denne gennemgang hos [Klagers værksted]? - før (eller) den 25. 26. marts - eller efter?
5. Hvad er udskiftet/repareret, selvom det principielt er ligegyldigt? Og hvis afstandsradaren i øvrigt er dækket af en garanti, skal hans forsikring vel ikke dække den!
6. Der 'lyder' et brag stemmer slet ikke overens med den skramme/bule, jeg ikke kunne se! Det var nok også en bildør, der blev hårdt lukket i, og modparten så altså således heller ikke, at jeg påkørte hans bil, idet han heller ikke opholdt sig i den - men ved siden af den?
7. Min kone ... kan bekræfte jvfr. vedhæftede mail, at hun ikke har set/hørt mig påkøre/beskadige modpartens bil, da hun heller ikke var i/ved min bil (som den 'ulovlige' video også viser).
8. Det er dog også sådan, at man ikke skal bevise sin uskyld (og heller ikke bevise/bekræfte, hvad man IKKE har set/hørt!), men det er modparten, der skal bevise skyld!
9. Jeg drikker ikke om morgenen - og slet ikke, når jeg skal køre … . I øvrigt en noget uforskammet bemærkning, idet modparten skulle have grebet anderledes ind, hvis han troede, jeg var beruset!
10. Jeg/vi skal ikke forsvare/forklare, hvad der er sagt til en 'fremmed' ubehagelig person, der ringer fra/til 'et hemmeligt tlf. nummer' og spørger ind til en hændelse sket for over 5 mdr. siden - og som 'ulovligt' optager samtalen!

Jeg fastholder derfor ikke at have påkørt/beskadiget modpartens bil!"

Selskabet har i brev af 18/3 2016 til klageren bl.a. anført:

"**Afgørelse i sagen**
I forbindelse med skaden på fronten af din bil, har vi desværre været nødt til at frafalde vores krav overfor modpartens forsikring, da han nægter at have ramt din bil og vi ikke kan bevise, at han har gjort det.

Video- og lydoptagelser
Jeg har lyttet begge lydoptagelser igennem flere gange og ligeledes set din videooptagelse flere gange.

Videooptagelsen viser samtalen du havde med modparten efter påkørslen og er desværre ikke et bevis for, at en påkørsel har fundet sted. Min opfattelse af modparten ud fra hans kropssprog på videooptagelsen er, at han ikke virker positivt indstillet i forhold til anerkendelse af påkørslen.
Det er korrekt at på lydoptagelsen med modpartens hustru, der svarer hun JA, da du spørger, om hun kan huske dig oppe fra …, hvor hendes mand påkører din bil. Men om hun siger JA til at hun kan huske, at hendes mand påkører din bil eller om hun siger JA til at hun kan huske dig oppe fra … - det er ikke yderligere præciseret - og derfor mener jeg ikke, at den lydoptagelse er med til at løfte bevisbyrden.
I lydoptagelsen af din samtale med modparten, der hører man ham gang på gang sige, at hvis du mener, at han har ramt din bil, så må du gå via din forsikring. Selv om du spørger ham direkte flere gange, om han kan vedkende sig at have ramt din bil, så er der ikke én gang, hvor han direkte indrømmer at have ramt den. Jeg mener derfor heller ikke, at den lydoptagelsen kan hjælpe os med at løfte bevisbyrden.

Vidner
Du har oplyst, at du ville prøve at hænge en seddel op på … for at høre, om nogen vidner har set påkørslen. Jeg kan dog ikke se af sagen, om det har båret frugt? Det er selvfølgelig uheldigt, at vi i vores første henvendelse til dig i maj måned 2015 får benyttet en forkert email adresse, så du ikke får den mail og allerede der kunne have taget kontakt til eventuelle vider men til trods for det, så har vi ej heller modtaget oplysninger fra dig om vidner, som du tog kontakt til på skadedagen og som havde set uheldet ske. På nuværende tidspunkt har jeg derfor ikke kendskab til nogen vidner, der kan hjælpe os med at bevise, at modparten ramte din bil.

Det er naturligvis rigtig ærgerligt, at modparten ikke ville stå ved sit ansvar. Men når vi ikke kan bevise, at han har ramt din bil, så kan vi ikke få hans forsikring til at betale skaden. Det betyder, at skaden i stedet bliver dækket over din egen forsikring. Du har valgt at have din forsikring men en høj selvrisiko på 25.887,00 kr. Skadeudgiften er på nuværende tidspunkt på 8.895,56 kr. og vil derfor blive opkrævet hos dig.

Jeg beklager, at der ikke har være tilstrækkelig beviser til at få en anerkendelse fra modpartens forsikring."

Klageren har i klageskemaet af 21/4 2016 bl.a. anført:

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Undertegnede vil have Tryg til at påtage sig sin del af ansvaret for at jeg ikke fik mulighed for at søge vidner ved [stedet, hvor påkørslen sket], umiddelbart efter skaden blev påført mit køretøj. Det er for dårligt at Tryg ikke kontakter en kernekunde med præmier for over 30.000 kr. per år, når en skade afvises. Som minimum skulle Tryg have ringet eller skrevet et alm. brev med meddelelsen, efter de har kunnet konstatere at undertegnede ikke reagerede på deres fejlsendte mail.

Tryg har ej heller opsøgt modpartens forsikringsselskab, med henblik på besigtigelse af modpartens bil, for at kunne eftervise om den bar skader, som kunne sættes i forbindelse med skaden på mil bil. Modparten har afmeldt bilen efterfølgende.

Tryg bør acceptere at betale selvrisikoen, andragende 8.895,56 Kr."

Selskabet har i brev af 13/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 26. marts 2015 og noterede i den forbindelse følgende:

'FT var ved at sætte [familiemedlemmer] af. Modparts kobling smuttede og bilen ramte vores kundes bil'.

Ved en fejl fik vi noteret, at skadedatoen var 25. marts 2015, men dette er rettet efterfølgende. Vores system er dog sådan indrettet, at skadenummeret genereres ud fra de oplysninger som indtastes ved sagens oprettelse, hvorfor det ser ud som om skadedatoen er 25. marts 2015. Vores kunde har flere gange opponeret mod dette og på trods af gentagne redegørelse og dokumentationer for, at vi har noteret skadedatoen som værende 26. marts 2015, så vil han ikke acceptere dette. Jeg gør dog opmærksom på, at vores kunde først har haft indvendinger imod dette efter Kvalitetsafdelingens behandling af sagen.

Der blev sendt en anmeldelseskvittering til vores kunde d. 28. marts 2015, hvoraf det fremgik, at vi ville rette krav mod modpartens forsikringsselskab og at vi ville kontakte vores kunde såfremt modparten ikke ville anerkende erstatningspligten.

Den 11. maj 2015 modtog vi en afvisning af erstatningspligten fra modpartens forsikringsselskab.

Ved mail af samme dag informerede vi vores kunde om modpartens afvisning og spurgte til, om der havde været vidner til uheldet. Uheldigvis blev denne mail sendt til en forkert mailadresse og vores kunde blev derfor først vidende om modpartens afvisning i forbindelse med modtagelse af selvrisikoopkrævning i august 2015.

Hvad angår den forkerte mailadresse, så er vi selvfølgelig kede af at det er sket, men ved gennemgang af vores kundesystem, kan jeg desværre ikke se, at vores kunde har oplyst en anden mailadresse. Vi har heller ikke modtaget besked retur om, at mailadressen ikke var gyldig.
…
Filmklippet optaget efter påkørslen blev herefter sendt til modpartens forsikringsselskab, men idet der ingen lyd er på dette, afviste de endnu en gang erstatningspligten.
…
Konklusion
Indledningsvis må jeg henlede nævnets opmærksomhed på, at det følger af almindelige retspraksis, at det er kravstiller som skal løfte bevisbyrden for, at modparten er ansvarlig for den skete skade.

Vi har flere gange lyttet til de to samtaler med henholdsvis modparten og dennes kone. Begge erkender, at de kan huske den pågældende dag, men jeg må fastholde, at de ikke erkender påkørslen af vores kundes bil. Vi har endvidere spurgt modpartens forsikringsselskab igen, om modparten over for dem har erkendt, at han har ramt vores kundes bil, men blot ikke mente, at der var sket en skade. De har oplyst, at de fra starten har registreret, at deres kunde afviste, at have ramt vores kundes bil.
…
Det er selvfølgelige beklageligt, at vi får sendt en mail til en forkert mailadresse, men det er ikke vores opfattelse, at sagsforløbet har været uforholdsmæssigt langt eller vi har gjort noget for at trække sagen i langdrag. Hvad angår vores kundes påstand om, at vi har fra-

taget ham muligheden for at finde vidner, så finder vi ikke dette bevidst. Der er intet i sagen der indikerer, at vores kunde havde haft mulighed for at kontakte eventuelle vidner d. 11. maj 2015 og ikke d. 24. august 2015.

Vi må endvidere henvise til, at vores kunde selv har valgt en stor selvrisiko på forsikringen og at det indebærer en risiko for selv at skulle betale hele skadeudgiften.

På baggrund af dette må vi fastholde, at vores kunde ikke har løftet bevisbyrden for, at modparten har påkørt hans bil og vi har derfor ingen mulighed for at rette kravet over for modpartens forsikringsselskab. Dette indebærer, at vores kunde selv skal betale skadeudgiften, idet denne ikke overstiger selvrisikoen for forsikringen."

Klageren har i brev af 24/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"1)… **Jeg har indsat et skærmprint herunder, som bekræfter, at Tryg har kommunikeret med undertegnede på den rigtige mail siden 04.04.2011, og sikkert tidligere. Har dog kun mail tilbage til 2011.** [Klageren har indsat et skærmprint af en kvitteringsmail fra selskabet sendt til klagerens nye mailadresse om, at det har modtaget hans mail.]

"3) Tryg skriver i henvendelse til undertegnede at fremsendte kommentarer er forelagt [Modpartens forsikringssselskab], og at dette ikke giver anledning til at ændre deres afvisning af skaden. Kommentarerne der henvises til er mail fremsendt af undertegnede den 24.08.2015 (Bilag 2), hvor der var vedhæftet 5 filer.

1) Billede af fejlmeddelelse i bil, vedr. afstandradar
2) Optaget samtale med modpartens kone (Helt lovligt i øvrigt)
3) Optaget samtale med modpart (Helt lovligt i øvrigt)

…
Af bilag 2 fremgår det at undertegnede har sendt omtalte mail med diverse oplysninger samt at undertegnede rykker for bekræftelse den 26.08.2015, altså 2 dage efter fremsendelse.

Tryg påstår herefter at de har fremsendt mine oplysninger og påstande til modpartens selskab, som efterfølgende afviser disse. Sagen ændres ikke. Dette fremgår af denne mail, som er kopieret ind herunder.

I mailen er der 2 vedhæftede bilag, dels min skrivelse fra den 24.08.2016, hvor diverse filer er vedhæftet samt den mail Tryg har modtaget fra modparten, hvori der skrives om bl.a. videooptagelser og lydfiler.
...
Min undren er derfor stor da jeg den 8. februar 2016 modtager mail fra [forsikringsmedarbejder], Tryg Forsikring, som efterspørger lydfilerne. Se indsat mail herunder. Det er således først i foråret 2016 at Tryg bekymrer sig om at få beviserne, telefonsamtalerne, fremsendt til [Modpartens forsikringsselskab]. Dette beviser endnu en gang en lemfældig omgang med sagen, hvilket efter undertegnedes mening er medvirkende årsag til at modpartens selskab afviser sagen.
...
I samtalen med modparten siges der: Citat - afskrift af samtale:

Undertegnede:
'Det drejer sig om at vi havde, mødte hinanden den 26. marts, i ..., jeg ved ikke om du kan huske det?'

Modpart :
'Okay'

Undertegnede:
'Du kørte ind i min bil, nede ved …'

Modpart:
'Ja - og hvad (vrøvler) .... og hvad så videre?'

Undertegnede:
'Jamen så har jeg været nede og få lavet bilen på værkstedet og har meldt det til forsikringen, og så har jeg i dag, eller i går modtaget et brev fra forsikringen, om at jeg skal betale en selvrisiko'

Modpart:
'Okay'

Undertegnede:
'Fordi du har nægtet at have kørt ind i min bil'

Modpart:
'Vrøvler.... Som jeg husker det, så havde vi en episode i marts måned, med din bil, nede i, hvor du sagde at jeg havde påført skade på din bil, så ville du ringe tilbage til mig. Du har aldrig ringet tilbage til mig.... og nu ringer du et halvt år efter....'

Samtalen fortsætter i flere minutter yderligere, og det er tydeligt at der indrømmes at der har været en episode, altså en påkørsel.

Det skal oplyses at modparten [tidligere har været ansat i forsikringsbranchen] i [Andet forsikringsselskab], og at han i den egenskab har kendskab til hvordan man juridisk 'taler sig ud af en sag'. I samtalen gentager han flere gange, direkte adspurgt om hvorvidt han nægter at have påkørt min bil: 'Jeg kan ikke erkende at 'have påført skade'. Tydeligvis juridisk fiksfakserier.

5) Kommentar til bilag 1, side 2 og side 4.

På side 2 står der at læse at skadevolderens hustru 'ikke har set/hørt mig påkøre/beskadige modpartens bil, da hun heller ikke var i/ved min bil' (Som den ulovlige (Det er den så ikke) video også viser).

Dette forhindrer dog ikke modparten i at bruge sin hustru som vidne, idet han i sin fremstilling har fået hustruen til at skrive: 'Hej - Jeg skal hermed bekræfte, at jeg IKKE har set/hørt min mand påkøre/beskadige en anden mands bil en dag i marts 2015'.

Ikke desto mindre svarer hun direkte adspurgt i optaget tlf. samtale:

Undertegnede:
'Grunden til at jeg ringer til jer er, jeg ved ikke om du kan huske du var nede i ..., jeg ved ikke om det var jeres [familiemedlem] I satte af, den gang nede i ...ved ..., hvor din mand kørte ind i min bil?

Modpartens hustru:
'Jo!'

Hustruen indrømmer at hun var tilstede og så påkørslen. Jeg så ligeledes hustruen, som var 7 - 10 m fra bilen da påkørslen skete.

Undertegnede er således ikke enig i at Tryg har behandlet sagen ordentligt, og jeg mener at have påvist at Tryg har udøvet passivitet samt undladt at fremsende beviser i form af optagede telefonsamtaler, selvom de har påstået det modsatte, for derefter at udbede sig optagelserne 4 måneder senere.

Jeg lægger vægt på at samtalerne, som er lovligt optaget, klart tilkendegiver at modparten indrømmer en 'episode' samt at modparten i samtalen siger at jeg skulle ringe til ham efter jeg havde frekventeret værkstedet. Denne udtalelse er naturligvis kommet som et forsøg på at undgå involvering af modpartens forsikringsselskab, ved evt. tilbud om at betale en mindre skade af egen lomme."

Selskabet har i mail af 29/6 2016 til nævnet fremsendt links og bemærkninger til video- og lydoptagelserne, klageren har foretaget.

"Links til video og telefonsamtaler kommer her.

Video:
https://www.youtube.com/...

Som det fremgår viser videoen ikke en påkørsel og kan derfor ikke bruges som bevis for dette.

Samtale med modpartens kone:
https://www.youtube.com/...

Vores kunde henviser til en episode ved ... ... i marts måned, hvor hendes mand påkørte vores kundes bil. Modpartens kone svarer tøvende ja og henviser til, at han skal tale med hendes mand.

Eftersom vores kundes spørgsmål kommer i en lind strøm - og modpartens tøvende ja, kan efter vores overbevisning ikke antages som en anerkendelse af ansvaret.

Samtale med modparten:
https://www.youtube.com/...

Vores kunde henviser igen til stedet og episoden og modparten svarer, okay og hvad så videre.

Vores kunde oplyser, at vi har sendt en opkrævning på selvrisiko til ham og at modparten har afvist, at have påkørt hans bil.

Modparten oplyser, at der var en episode i marts ved …, hvor vores kunde mente, at han havde påført en skade på vores kundes bil. Modparten henviser til, at de havde aftalt, at vores kunde skulle ringe til ham, men at han ikke havde hørt fra ham. Modparten var blevet kontaktet af sit forsikringsselskab og anmeldt hans oplevelse af sagen til dem.

Vores kunde oplyser, at vi har bedt ham kontakte modparten, fordi han løber fra sit ansvar og hvis han ikke vil vedkende sig ansvaret, har vi anbefalet ham, at politianmelde modparten. Han henviser endvidere til, at han har påkørslen på video, samt hans kones anerkendelse optaget.

Modparten siger igen og igen, at han ikke har påført nogen skade på vores kundes bil.

Vores kommentarer til optagelserne
Vi er klar over, at modparten ikke direkte afviser en påkørsel. Vi har dog spurgt modpartens forsikringsselskab, hvad modparten oplyste ved anmeldelse. De har noteret, at deres kunde har oplyst, at han ikke påkører modparten.

Vi henviser endvidere til, at videoen ikke viser en påkørsel og for god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har henvist vores kunde til en evt. politianmeldelse af modparten."

Klageren har i mail af 9/8 2016 til nævnet kommenteret selskabets bemærkninger:

"4) Modpartens afvisning af 'at have påført skade', kan kun begrundes med modpartens indsigt i de juridiske termer der anvendes i forsikringssager.
...
Enhver vil vide at en 'alm. borger', uden kendskab til forsikrings termer, ikke vill benytte sig af et sådant ordvalg. Direkte adspurgt, flere gange, på spørgsmålet: 'Nægter du at du er kørt ind i min bil', svarer modparten: 'Jeg kan ikke erkende at have påført en skade på din bil.' Modpartens interesse for skadens omkostning må ligeledes være et tegn på at der er sket en påkørsel, hvorfor skulle en ellers helt fremmed interessere sig for mit køretøj?

Skaden på min bil blev vurderet af en taksator fra Tryg, og denne vil kunne bekræfte at skaden på radar ikke var synlig, idet de udskiftede reservedele sidder bag forreste kofanger. …
…
6) Jeg er i øvrigt kommet i tanke om at Tryg efter afvisning af skaden, accepterede yderligere reparation af undertegnedes bil. Tryg [taksator], giver besked til [Klagers bilforhandler], om at de gerne må bestille en yderligere reservedel til 14.357 kr., plus montering. Dette sker den 27. oktober 2015, altså 2 mdr. efter skaden er afvist og der er opkrævet selvrisiko. Jeg stoppede personligt yderligere arbejder på bilen, før sagen er afgjort. Ovenstående vidner endnu en gang om at Tryg ikke har styr på hverken intern eller ekstern kommunikation, hvilket har medført at det bl.a. ikke har været muligt at skaffe vidner til påkørslen."

Selskabet har i brev af 26/8 2016 til nævnet afslutningsvist bl.a. anført:

"Jeg skal for god ordens skyld gøre nævnet opmærksom på, at vi ikke på noget tidspunkt har afvist skaden overfor vores kunde. Vi har meddelt ham, at vi ikke kunne gennemføre kravet overfor modpartens forsikringsselskab og derfor var nødsaget til at opkræve hele skadeudgiften, da denne var under vores kundes selvrisiko på 25.887 kr. - en selvrisiko som vores kunde selv har valgt.

Jeg har ikke flere kommentarer til sagen og på det foreliggende grundlag mener jeg, at den kan forelægges for nævnet."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i mails af 15/9 2016 og 16/9 2016.

Nævnets sekretariat har gennemlyttet telefonsamtalerne og gennemset den fremlagte videooptagelse.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/3 2015, at hans bil samme dag var blevet påkørt af en anden bil. Modparten har afvist at have påført klagerens bil en skade. Selskabet takserede den 13/4 2016 skaden. Selskabet har i forbindelse med, at det har dækket skaden, opkrævet skadeudgiften på 8.895,56 kr., da den ikke overstiger selvrisikoen på 25.887 kr.

Det fremgår af sagen, at selskabet den 7/5 2015 modtog meddelelse fra modpartens ansvarsforsikringsselskab om, at dette ikke kunne anerkende regreskravet. Selskabet orienterede den 11/5 2015 via mail klageren herom. Klageren modtog ikke selskabets orienteringsmail, da han havde skiftet mailadresse. Han har anført, at han først blev vidende om, at modpartens ansvarsforsikringsselskab havde afvist at være erstatningsansvarlig, da han blev opkrævet selvrisiko for skaden af det indklagede selskab i august 2015.

Klageren har til støtte for sit krav om, at selskabet skal frafalde sit krav om selvrisiko, anført, at modparten er ansvarlig for skaden. Han har henvist til en videooptagelse (uden lyd), der viser ham tale med modparten. Videoen er ifølge klageren optaget umiddelbart efter påkørslen. Han har endvidere henvist til lydoptagelser af to telefonsamtaler, i hvilke han taler med modparten og dennes hustru. Klageren har påpeget, at modparten i telefonsamtalen alene afviser at have "påført en skade" og ikke at have påkørt klagerens bil.

Klageren har til støtte for sit krav endvidere anført, at han ville have haft mulighed for at finde vidner til påkørslen, hvis selskabet tidligere havde oplyst ham om modpartens an-

svarsforsikringsselskabs stillingtagen, og at selskabet "[s]om minimum skulle […] have ringet eller skrevet et alm. brev med meddelelsen, efter de har kunnet konstatere at undertegnede ikke reagerede på deres fejlsendte mail." Selskabet havde ifølge klageren kendskab til hans nye mailadresse.

Endelig har han klaget over, at selskabet ikke har "opsøgt modpartens forsikringsselskab, med henblik på besigtigelse af modpartens bil, for at kunne eftervise om den bar skader, som kunne sættes i forbindelse med skaden på [hans] bil".

Nævnet bemærker indledningsvist, at modpartens forsikringsselskab er ansvarsforsikrer for modparten, og at modpartens forsikringsselskab i medfør af færdselslovens § 108, stk. 1, kan afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten, da selskabet hæfter direkte.

Nævnet bemærker videre, at nævnet kun kan tage stilling til den afgørelse, som klagerens forsikringsselskab har truffet i forhold til klageren, hvorfor nævnet ikke kan afgøre, om modpartens forsikringsselskabs afgørelse af skyldsspørgsmålet er korrekt.

Kan modpartens forsikringsselskab og klagerens forsikringsselskab ikke nå til en mindelig løsning om skyldsfordelingen mellem modparten og klageren, må klageren anlægge retssag mod modparten eller modpartens forsikringsselskab for derigennem at få fastslået modpartens ansvar for den pågældende skade.

Klagerens forsikringsselskab har efter forsikringsbetingelserne ikke påtaget sig en pligt til på vegne af klageren at foretage dyberegående undersøgelser af sagen for derigennem at fremskaffe grundlag for en eventuel retssag mod modparten eller dennes forsikringsselskab. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at klagerens forsikringsselskab ikke har opsøgt modpartens forsikringsselskab med henblik på en besigtigelse af modpartens bil for at kunne eftervise, om den havde skader, som kunne sættes i forbindelse med skaden på klagerens bil.

Nævnet bemærker herefter, at selvrisikoen er et på forhånd aftalt beløb ved skaden, som klageren har valgt selv at bære risikoen for i eksempelvis en situation som den foreliggende. Da selskabet har dækket den anmeldte skade, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko hos klageren.

Det forhold – at klageren har valgt en høj selvrisiko, og at klageren derfor må betale den fulde reparationsudgift – kan ikke føre til andet resultat, idet en høj selvrisiko alt andet lige vil betyde en lavere præmie for klageren og dermed afspejler den risiko, som han og selskabet hver for sig har påtaget sig.

Nævnet finder endelig, at det, som klageren har anfør om, at han først fik besked om egenbetalingen i august 2015, ikke i sig selv udgør et forhold, som indebærer, at selskabet på erstatningsretlig grundlag ifalder erstatningsansvar over for klageren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er klageren, der skal bevise, at betingelserne for at ifalde et erstatningsansvar – herunder at klageren som følge af selskabets sene underretning har lidt et tab – er opfyldt.

Som sagen forligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han ville have kunnet sikre sig bevis – herunder vidneerklæringer – for, at hans bil var blevet beskadiget ved påkørsel af modparten, hvis han tidligere end august 2015 var blevet bekendt med, at modpartens forsikringsselskab havde afvist at være ansvarlig for skaden. Klageren har dermed ikke bevist, at han har lidt et tab som følge af sit forsikringsselskabs sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand