Den 13. september 2017 blev i sag nr. 90233:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med ansvarsdækning i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en ansvarsskade på et hegn, samt at selskabet har opkrævet fuld selvrisiko, idet hun mener, at skaden kunne være udbedret for et langt mindre beløb. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling og mener, at selskabet skulle have kontaktet hende forinden, selskabet udbetalte erstatningen til skadelidte.

Selskabet har anerkendt erstatningspligten på klagerens vegne og har udbetalt 4.785 kr. til skadelidte. I forbindelse med udbetalingen har selskabet opkrævet selvrisiko på 3.722 kr. hos klageren.

I klageskema af 22/12 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
>
> til Forsikringsankenævnet,
>
> Hermed fremsendes en klage over Top-Danmark.
>
> Det drejer sig om et rækværk, der fik en skade til 2 - 300 kr., da der ved midnat mellem 5. og 6.marts 2016 var islag på … fra … i …, hvor jeg kom kørende. Vejen er asfaltbelagt og højest på midten, så vand vil løbe ud til siderne. Pludselig 'sejlede' min bil ud til venstre, henover rabatten og en lav grøft, og brød igennem rækværket, - helt uforståeligt for mig

indtil jeg efter uheldet skulle krydse vejen, men ikke kunne stå fast overhovedet, og ved hjælp af lommelygte opdagede, at asfalten havde et centimetertykt glasklart islag over sig.

Engen, som rækværket stod langs, tilhører gården …, og da der var lys i huset, gik jeg indenfor i varmen og fortalte om uheldet på islaget og ringede også efter nogle venner, som kunne hente mig og køre mig til mit bestemmelsessted 8 km derfra, fordi … (den ene af gårdens 2 ejere) mente, at han var for beruset til at køre mig hjem, og min egen bil havde fået forskellige skader - ikke voldsomt alvorlige, men i hvertfald var fx den ene lygte ubrugelig.

Mens jeg ventede på at blive afhentet, fortalte [gårdejeren] mig, at det kunne blive meget dyrt med den skade, - jeg troede han mente bilen, for den så jo ikke 'køn' ud, - men han mente sandelig rækværket, - hvilket jeg ikke kunne forstå, da der som sagt var kommet en skade til 2 - 300 kr. på rækværket.

Han har ord for at snyde, hvor han kan komme til det, - så folk på egnen advarede mig mod, hvad han kunne finde på at lave det om til.

Jeg tog derfor straks næste dag, da det var blevet lyst, fotos af skaden på rækværket, hvor det tydeligt ses, hvor lidt der er sket med rækværket. Se venligst fotos nedenfor.

Jeg viste fotografierne til mine derboende [udenlandske] venner og forsikrede dem om, at Top-danmark var et forsikringsselskab, der var vant til at se på fotos og bedømme ud fra disse, hvilket jeg havde oplevet grundigt for nogle år siden ved de store oversvømmelser i… ., så jeg var slet ikke i tvivl om, at Top-danmark ville sørge for, at han ikke kunne rende med flere penge end hvad fotografierne viste.

For en sikkerheds skyld fortalte jeg om mine bekymringer med hensyn til [gårdejerens] ærlighed, da jeg ringede til Top-danmark (10.3.16), - i øvrigt samme dag, som jeg sendte fotos af skaden til 2 - 300 kr., - og jeg blev forsikret om, at hvad jeg havde fortalt, ville blive noteret i sagen, og de fremsendte fotos ville jo også være der, så det ville være umuligt for [gårdejeren] at lave fiksfakserier, og desuden ville jeg blive kontaktet, når [gårdejerens] krav var ankommet, og inden udbetaling af noget som helst beløb.

Tiden gik, og jeg hørte intet. Og jeg troede derfor, [gårdejeren] selv havde indset, at han godt kunne opgive 'at lave penge' på den historie. Men i dét tog jeg sandelig fejl.

Fordi næsten 4 måneder efter uheldet modtog jeg et papirbrev fra Top-danmark, hvori jeg - uden forklaring af nogen art - blev bedt om at indbetale mit selvrisiko-beløb ! Hvilket jo var meget besynderligt, eftersom aftalen klart var, - både mundtligt og skriftligt, - at jeg skulle kontaktes 'inden udbetaling af noget som helst beløb'. Og jeg skrev derfor en mail 29.6.16 13.50 til Top-danmark om det, - den er vedhæftet herunder lige over billederne af skaden, - og fra denne mail citeres her:

'Personen, jeg talte med telefonisk hos Topdanmark, sagde jeg ville høre nærmere, og at der ikke ville ske noget, før jeg havde hørt nærmere, idet man selvfølgelig ville sikre sig, at der ikke blev krævet uretmæssige udbetalinger, således at 'jeg ville skulle sige god for, at skaden var af et sådant omfang, at det eller det beløb blev brugt så og således'.

Desuden har jeg fundet en mail af 10.marts kl 22.55 , som takker for fotos og som meddeler, at jeg bliver kontaktet indenfor 3 arbejdsdage. Det er ikke sket.'

Samme dag (29.6.16) gennemgik jeg mine forsikringer og fandt derved en tryksag om vilkår, hvor der under '9 selvrisiko' findes et punkt 'H Forsikringstageren betaler ikke selvrisiko, når' : 5 skaden er forvoldt af en kendt skadevolder, hvis erstatningsansvar bortfalder i medfør af erstatningsansvarslovens paragraffer 19 og 24' , hvilket altsammen egentlig passer på mit tilfælde.

Så foruden at der altså var foregået voldsom forsikringssnyd, idet Topdanmark (uden at overholde aftalen med mig om kontakt og godkendelse) måtte have udbetalt et helt afsindigt beløb i forhold til skaden til 2 - 300 kr., siden jeg blev bedt om at betale hele selvrisikobeløbet i stedet for kun hvad skaden kostede, - havde jeg nu opdaget punkt H, som fritog mig for at betale selvrisiko overhovedet; - hvilket jeg tilføjede på en mail-genfremsendelse kl. 16.16

Næste dag, 30.6.16, da [sagsbehandleren] fremsendte regningen fra [udlandet], - viste det sig, at beløbet VAR skruet helt afsindigt op, - og samtidigt viste regningens del-beløb, at de var helt urealistiske, hvilket en forsikringsmedarbejder burde have kunnet se. Hvis [sagsbehandleren] havde gjort som Topdanmark havde aftalt med mig 10.3.16., kunne jeg have hjulpet ham, så han ikke var kommet til at udbetale et helt vildt overdrevet beløb.

Jeg forstår ikke hvordan han har kunnet undgå at se fotos eller notater, idet jeg går ud fra, at ALT fra anmeldelsen skal tages frem, når kravet ankommer.

Jeg tror, han slet ikke har set fotos eller notater, men ikke vil indrømme sin fejl. Han virkede meget ligeglad med fotos og notater, da jeg talte med ham telefonisk.

Men selv uden at have set fotos og notater, forstår jeg overhovedet slet ikke, hvorfor han ikke har kontaktet mig inden han gør noget som helst, for kontakt til sin egen forsikringskunde ER jo en helt almindelig handling, der altid foretages i erstatningssager, - hvilket jeg har oplevet mange gange vedrørende indbo fx inden udbetaling af noget som helst beløb.

I dette tilfælde havde jeg endda specielt sikret mig, at nødvendigheden af kontakt - p.gr. faren for bedrag - var noteret i sagen.

Men - som sagt - selv uden fotografier og notater, burde en forsikringsmedarbejder være blevet mistænksom p.gr. time-prisen og materieale-prisen, som er helt vildt urealistiske, - de burde have fået ham 'op af stolen'. Ligeledes burde han have undersøgt hvor mange meter hegn, det havde drejet sig om. Og - dette betyder: HAVDE han haft virkelighedsfornemmelse, ville han have ringet til en [udenlandsk] tømmerhandel og være blevet oplyst om prisen pr. meter. Og via nettet kunne han have fået oplysning om det [udenlandske] timelønsniveau.

Desuden er det også uden virkelighedsfornemmelse at kunne tro, det skulle tage 5 timer at gøre en halv times arbejde, hvilket … jo helt sikkert må have indset 29.6.16, hvor han jo ved min hjælp er blevet opmærksom på fotografierne og selv kunne se, hvor lidt det drejede sig om.

Han skriver 30.6. til mig 'ca. 8 meter', - men 30.6. er dagen efter jeg havde gjort ham opmærksom på fotografierne, hvor han kunne se ødelæggelsens længde. Fotografierne og notaterne tror jeg virkelig ikke, han har set før, ellers kunne forsikringsbedrageriet ikke have ladet sig gøre.

Men forsikringsbedrageri kan ikke være noget, jeg skal betale for, - jeg havde jo advaret imod det, og det var noteret, ligesom der var takket for modtagelse af fotografierne, og snyderi ville herefter ikke kunne lade sig gøre, var jeg blevet forsikret om. (10.3.16)

Jeg har talt en enkelt gang telefonisk med [sagsbehandleren], han var meget uvenlig og virkede meget uvidende - om alting egentlig. Han var ikke behagelig, - enten vidste han ikke hvad han talte om, eller også skulle det, han vidste, holdes hemmeligt for forsikringskunder, - muligvis skulle det bare holdes hemmeligt for kvinder, - det var lidt uklart, om han var chauvinistisk. I hvert fald var det tydeligt, at han mente, jeg skulle holde mund og betale.

Selvom jeg har forsøgt ihærdigt, har det ikke været mig muligt at få Topdanmark's bilafdeling - eller klageafdeling - eller …´s sekretær - hun selv havde ikke tid - til at reagere følgerigtigt på fotografierne af 2 - 300 kr.'s skaden, - heller ikke efter fotos af reparationen er fremsendt. Jeg synes det viser en bemærkelsesværdig og meget beklagelig ligegyldighed overfor kunderne og overfor det reelle indhold i en forsikringssag.

Man kan på fotografierne endda se, at det er de gamle stolper med mos på, der er stukket ned i jorden igen. Brædderne, der er sat på disse gamle stolper, kommer garanteret fra et lager på gården, - alligevel skal selvfølgelig deres værdi betales, men det er altså ikke mere end ca. 200 kr.

Selvom jeg også har forsøgt ihærdigt med det, kan jeg heller ikke få Topdanmark til at besvare helt simple spørgsmål. Det håber jeg Forsikringsankenævnet kan. Spørgsmål som fx:

Hvorfor er jeg ikke - som aftalt - blevet kontaktet inden udbetaling af beløb?

- og - hvorfor har ingen opdaget, at regningen kommer fra [udenlandsk] gård's 'eget kontor' og ikke fra en 'entreprenør' ?

På et tidspunkt meddeles jeg, at Topdanmarks '[udenlandske] samarbejdspartner' synes det er OK med den (vanvittige) regning - jeg spurgte da, hvem (dvs hvilken uddannelse) hun/han er? hvornår hun/han er blevet spurgt? om hun/han har set fotografierne? eller været på stedet? og jeg får INTET svar på de 4 spørgsmål. Først i midten af oktober sender … sekretær mig en kopi af en mail fra den '[udenlandske] samarbejdspartner', men den er uden dato, og den afslører, at det er en han, der svarer, - og at han også er blevet narret af regningen og tror den kommer fra en entreprenør, - og at han ikke har set fotografierne, for ellers kunne han ikke have sagt OK.

- hvorfor svares der ikke fyldestgørende på punkt H, som fritager mig for at betale selvrisiko overhovedet? der gøres et halvkludret forsøg vedrørende paragraf 19, men intet vedrørende paragraf 24. På et tidspunkt tilsendes jeg også den mærkelige påstand, at [udenlandsk] gård ikke skulle have de rigtige forsikringer.

Fotografierne er jo tydeligere end H.C.Andersens 'Kejserens nye klæder' - ligesom kejseren på de fleste tegninger går i procession i sin bare natskjorte, kan man på fotografierne se gamle stolper med mos på toppen stukket ned i jorden igen, og at tværbrædder til en værdi af ca. 200 kr. (hvis de er nye) er skruet på i løbet af ca. en halv time.

Hvorfor er fotografierne og notaterne om [gårdejerens] ry for gerne at ville lave forsikringssnyd ikke blevet anvendt?

Det blev forsikret mig 10.3.2016 at forsikringssnyd ikke ville kunne ske p.gr. fotografierne og notaterne, men - det ER jo sket, og INGEN vil tale eller skrive om det eller handle efter det, - men det vil forhåbentlig Forsikringsankenævnet? For at bevise - eller man også sige 'påvise' - bedrageriet, behøver man kun jo at spørge:

HVOR på fotografierne er materialerne til 1548 …? og - da de jo ikke ER der, følger det automatisk, at alt andet på regningen også er løgn, - og det er det faktisk.

Som sagt kunne alt besvær have været undgået, hvis Topdanmark havde overholdt aftalen med mig fra 10.3.16 om at jeg skulle kontaktes 'inden udbetaling af noget som helst beløb.'

Sagens forløb hidtil - har afsløret hos medarbejderne en rystende ligegladhed med reelle forhold, hvilket har været til overmål besværligt for mig. Men hvorom alting er: aftalen med mig 10.3.16 blev indgået, og den skulle have været overholdt.

" Det er mig helt ubegribeligt, at Top-danmark som sådan - helt overordnet - ikke er TAKNEMMELIG for, at bedrageriet er afsløret? Der kan jo spares helt utroligt mange penge bare med REEL sagsbehandling i masser af sager!

Hvorfor er det så vanskeligt for selskabet at indrømme en fejl, - Top-danmark kan jo bare skrive til bedrageren, at 'desværre har der været en ung og uerfaren medarbejder på sagen, som forsømte at se på fotografierne, og nu er det ved et rutinetjek blevet klarlagt, at de angivne tal ikke kan være rigtige, - for der er ingen, der får 400 kr. i timen, - og i øvrigt er der mos på stolperne, så de ER gamle, - og brædderne koster kun 237 kr., hvis de er ny-indkøbte, - osv.,osv …… , så derfor beder selskabet om, at [udenlandsk] gård sender det fejlagtigt udbetalte beløb tilbage bortset fra 300 kr.' " (disse 6 linier i kursiv er kopi fra min mail til … sekretær 11.okt.16.)

Jeg synes disse linier skulle gentages her, for det er egentlig kernen - det, der skulle have været gjort forlængst.

HER ville jeg have indsat foto af skaden inden reparationen og efter reparationen, men det kan ikke lade sig gøre, hvorfor jeg fremsender fotos via mail.

…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

- det, der klages over, og som nu nødvendigvis må til Forsikringsankenævnet, er egentlig, at Topdanmark-folkene er så uærlige, hvilket er langt over alle grænser ubehageligt og fjerner enhver form for tillid, - fordi alene måden, de taler udenom spørgsmålene på, slet ikke tør nævne det vigtigste, lader som om de er blinde, ikke svarer på de simpleste spørgsmål, - virker barnligt stædigt: DU SKAL betale! - ? - fordi JEG siger det! Der er tydeligtvis begået en fejl, og det er der åbenbart ingen i det selskab, der kan holde ud at indrømme, -

- sagen er jo, at når man ringer for fx at anmelde en skade, bliver det meddelt at samtalen optages for oplæring, og man spørges om man vil besvare nogle spørgsmål efter samtalen, hvilket jeg altid siger ja til, fordi jeg synes det er udmærket.

Den 10. marts d.å., samme dag som jeg mailede de første 4 billeder, talte jeg telefonisk med bilskade-afdelingen, med en kvinde som fortalte bl.a., at det fx ikke længere er nød-

vendigt med en skriftlig anmeldelse, - det kunne sagtens gøres telefonisk, men hvis billeder skal fremsendes, som jeg jo skulle, for at vise skaden bare drejede sig 2 300 kr., så bliver det selvfølgelig en skriftlig anmeldelse, som selskabet vil besvare skriftligt, takke for modtagelsen af billederne og meddele, at jeg vil blive kontaktet.

De fremsendte billeder og det, jeg telefonisk fortæller om uheldet vil blive noteret og lagt ind i sagen, hvilket altsammen selvfølgelig ville blive taget frem og nøje studeret ved sagens behandling, ligesom jeg ville blive kontaktet for godkendelse af erstatningsbeløb. Der ville ikke blive udbetalt en krone uden jeg vidste det, og jeg ville i øvrigt aldrig kunne komme til at betale mere af selvrisikoen end hvad skaden kostede. Hun havde noteret i sagen det, jeg havde fortalt om [gårdejerens] mærkelige og mistænkelige bemærkninger om, hvor 'dyrt' det ville blive, - ligeledes var det noteret, at jeg havde meddelt han på egnen har et velkendt ry - for gerne at ville 'puste forsikringsskader op' , og - for at gøre det. Hun og jeg talte endda om, at da det nu var noteret, det med hans trang & hang til snyderi, så behøvede jeg ikke nævne noget om det i selve mailen med billederne, og således kunne jeg roligt sende den samme mail også til ham med billederne, som viste hvor lidt det drejede sig om, - ja, måske dette endda ville afholde ham fra at forsøge at lave 'fiksfakserier', når det var så tydeligt, at det kun kunne koste få hundrede kroner.

Jeg tror ikke på, at der sidder et menneske og taler i telefon med mig i mange minutter om uheldet, og om fotografier og modpartens ry for gerne at ville lave forsikringssnyd, og som forsikrer mig om, at forsikringssnyd nu ikke KAN ske, fordi fotografierne findes og alt er noteret i sagen, og jeg vil blive kontaktet, som sædvane er, når kravet kommer; - og som efter samtalen griner og siger til kollegerne: ha ha, så er dén hjemme! Idioten troede på det, jeg sagde! Jeg tror, fejlen skyldes [sagsbehandleren]., som af dovenskab eller uvidenhed eller en anden grund, ikke har fået gjort det, han skulle.

Jeg har flere gange henvist til den optagede samtale, og til aftalen om, at jeg skulle kontaktes inden udbetaling af beløb. - Hvilket jo også svarer til indholdet af den mail jeg modtog efter fremsendelse af de 4 (første) fotografier: som takker for modtagelsen af fotografierne og meddeler at jeg vil blive kontaktet. Således skulle det være uden betydning om telefonsamtale-optagelsen skulle være blevet slettet, for mailen findes jo. Og HELDIGVIS findes den, men det er forfærdeligt forkert, at Topdanmark bilder kunderne ind, at man nu om dage kan ordne aftaler telefonisk, og at man kan stole på sådanne aftaler. (Jeg har dog oplevet, at der kunne stoles på telefoniske aftaler med Topdanmark, men det var i indboafdelingen.)

Denne kendsgerning, at der er denne aftale, og at Top-danmark har bekræftet aftalen skriftligt i en mail, kan jeg ikke få selskabet til at tale om - ej heller kan jeg få selskabet til at overholde den, hvilket er det, Forsikringsankenævnet bedes hjælpe mig med, - dvs. at man hos en [udenlandsk] tømmerhandel får bekræftet, at 24 m helt nye trykimprægnerede brædder koster 237 ….kr. og ikke 1.548 ….kr., hvorfor regningen er bevisligt bevidst bedrag.

Jeg skal altså højst betale i omegnen af 300 kr. af selvrisikoen, således som jeg har anslået fra begyndelsen.

Jeg vil også gerne have en undskyldning, som indeholder ægte beklagelse af den udviste ligegyldighed/nonchalance og med forsikring om, at de involverede ligeglade medarbejdere får et grundigt kursus i reel sagsbehandling.

Man kunne fx opøve dem i at vænne sig til selv at tjekke priser, - de KAN det i indboafdelingen, så det er ikke urimeligt eller umuligt. Desuden skulle de opøves i at svare konkret på konkrete spørgsmål, for så ville de selv forlængst have opdaget, hvor slemt de havde ladet sig narre.

Desuden vil jeg gerne have kompensation for al besværet/ubehaget og for al den tid, der er gået med at 'tale for døve øren'.

- det er dog ret vigtigt, at hele mailen fra 16. dec. 2016 kan læses i sin sammenhæng og rækkefølge, således at i alt 18 mails kan læses: - den første er som sagt 16. dec. til Forsikringsankenævnet
- nr. 2 er 11. okt. fra mig til … sekretær …
- nr. 3 er 5. okt. …s sekretærs mail til mig
- nr. 4 er 2. okt. min mail til …
- nr. 5 er 2. okt. min mail til [medarbejder 2], klageafd.
- nr. 6 er 8. sep. [medarbejder 2], klageafd. mail til mig
- nr. 7 er 5. sep. [medarbejder 2]., klageafd. mail til mig
- nr. 8 er 5. sep. min klage til klageafd.
- nr. 9 er 8. aug. [sagsbehandleren] til mig
- nr. 10 er 5. sug. min mail til [medarbejder 1].
- nr. 11 er 2. aug. [medarbejder 1] til mig
- nr. 12 er 1. aug. min mail til [sagsbehandleren] plus 5 fotos
- nr. 13 er 2. juli min mail til [sagsbehandleren]
- nr. 14 er 30. juni [sagsbehandleren] til mig
- nr. 15 er 29. juni 16.16 min mail til bilskadeafd.
- nr. 16 er 29. juni 13.50 min mail til bilskadeafd.
- nr. 17 er 10. marts bilskadeafd. til mig: takker for henvendelse og 4 fotos og vil kontakte mig.
- nr. 18 er 10. marts min mail til bilskadeafd. plus 4 fotos"

Selskabet har i brev af 25/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har anmeldt skaden pr. telefon og har oplyst, at hun havde ramt et hegn efter et solouheld i [udlandet]. Hun har ramt 3 pæle og har sendt billeder.

Modparten har fremsendt en faktura på reparation af hegnet på 5.948,00 …, svarende til 4.785 dkr. Vi har godkendt og afregnet kravet til modparten, men klager mener, at kravet er urimeligt højt, og at hegnet kunne være repareret for langt mindre.

Vi skal hertil bemærke, at skadelidte har krav på at få hegnet repareret og at vi ikke kan forlange, at ejeren selv skal udføre reparationen mere eller mindre gratis.

Vi har fremsendt fakturaen til vores [udenlandske] samarbejdspartner og bedt ham vurderer rimeligheden i kravet. Vi har endvidere bedt vores egen taksator komme med et overslag over en reparation. Såvel vores samarbejdspartner som vores taksator har vurderet at kravet er rimeligt jf. vedlagte mail korrespondance.

I dette tilfælde vil en tømrer skulle foretage en opmåling, afhente og indkøbe materialer. Fjerne, afmontere og bortkøre ødelagt hegn samt reetablere nyt hegn. Vores taksator vurderer, at arbejdet formentlig vil tage en effektiv tømrer en dag (8 timer) - måske hurtigere, hvis det er en svend og en lærling -, og med en dansk timeløn på ca. 400 dkr. i ti-

men ekskl. moms samt materialer for 1.000 - 1.500 kr. vil beløbet ende et sted mellem 4-5.000 dkr.

Klager har købt en ansvarsforsikring med fast pris i selskabet men med en selvrisiko på 3.722 kr. som er opkrævet i forbindelse med udbetalingen."

Klageren har i mail af 14/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft meget svært ved at få formuleret i ord en beskrivelse af Topdk's brev af 25. januar 2017 til Ankenævnet for Forsikring, fordi dette brev er SÅ ubeskriveligt manglende enhver form for anstændighed, AT man bliver næsten målløs, altså - helt tom for ord, fordi det er SÅ tydeligt sandhedsmodsigende og uigennemtænkt af Topdk at ville give mere end højst 300 kr for reparationen, som vises på nedenstående 4 fotos.

Som man kan se, er de gamle stolper stukket ned i de gamle huller igen, brædderne har ligget parat i en lade eller et udhus, fordi ALLE landbrug har den slags liggende parat, og hvis forsikringsfolk ikke ved det, så er de faktisk ude af kontakt med den virkelighed, som fx … i et interview siger hun elsker at være i kontakt med; - men de, brædderne, skal selvfølgelig betales; - der er endvidere anvendt 60 skruer, og da man nu til dags anvender magnetiske skruehoveder på skruemaskiner, som selv 'suger' skruerne op på den rigtige måde, kan ét menneske mageligt udføre den reparation, der ses på fotoet på 20 min. til en halv time, hvilket jeg også tidligere har nævnt.

Jeg er [håndværker erhverv] og [andet håndværkererhverv], og har i træ bygget flere værksteder og lagerrum, så jeg er fuldstændig klar over hvor mange sekunder, det tager at skrue en skrue i. Hvis man skruer normalt, bruges der knapt 3 sekunder på een skrue, - men selv hvis vi regner 5 sekunder til hver skrue, bruges kun 5 minutter i alt til 60 skruer.

Brevet af 25.1.2017 er MERE end æresløst (kender ikke det rigtige ord for det, - jo, måske: bund-råddent? - det er vist desværre endnu ikke et juridisk begreb) - ligeledes virker det vanvittigt dumt at fremture med løgnen, da den slags altid ender med at afsløres. Hvorfor er der denne ansvarsfralæggelse hele vejen igennem fra medarbejder til medarbejder?

Aldeles ubegribeligt, at Topdk som sådan - er SÅ ligeglad med sit eget ry? -
for DEN SLAGS RYGTES LYNHURTIGT, - og så for at bedrage sig til kun knapt 4.000 kr. ??? - når enhver kan se på fotos af reparationen (fremsendt til Topdk 1.aug.2016) at det er komplet umuligt, den kan koste mere end få hundrede kroner.

Den falske regning fra [udenlandsk] Gård er dateret 16.5.2016, - papir-brevet til mig, fundet 28.6.2016, uden forklaringer - men med krav om hele selvrisikoen, er dateret 13.6.2016, - dvs: der har været rigelig tid til at spørge mig, via mail eller telefon, hvad der var sket. Hvorfor har [sagsbehandleren]. ikke gjort det? **Hvorfor er der i brevet af 25.1.2017 ingen forklaring på dette?**

Den falske regning fra [udenlandsk] Gård fremsendes ikke til mig før den 30.6.2016, hvilket er dagen efter Topdk fik min mail af 29.6.2016 om, at det er vanvittigt at betale flere tusind for en skade til få hundrede kroner.

HVIS [sagsbehandleren] havde set notater og fotos fra 10.3.2016, som han burde have gjort, ville han have vidst, at regningen var falsk og udskrevet af 'skadelidte' selv!!

Desuden skriver han til sidst i mailen af 30.6.2016, at kravet er blevet gennemgået af selskabets repræsentant i [udlandet], 'for at sikre os at beløbet var passende.' - Et udsagn, der har vist sig simpelthen at være LØGN ! **Det er ganske utroligt, at han har tilladt sig det, men det HAR han.**

OG DET er godt nok opsigtsvækkende - må man sige - at en medarbejder i et tilsyneladende hæderligt forsikringsselskab bare lige lodret lyver, fordi han vil skjule, at han er doven - for selvfølgelig: ligesom jeg SKULLE have været kontaktet, SKULLE kravet have været gennemgået af en professionel i [udlandet], INDEN udbetaling, - så løgnen viser, at han ER klar over, han har snydt, - dvs. ikke har udført sit arbejde. Et forsikringsselskab eksisterer jo alene fordi kunderne skal kunne stole på at få hjælp. **Hvorfor er der ikke i brevet af 25.1.2017 en forklaring på, hvorfor den mundtlige og skriftlige aftale fra 10.3.2016 ikke er blevet overholdt?**

TO ANDRE medarbejdere, … og … bruger begge to, **usandfærdigt**, udtrykket 'gennemgået sagen' - men hvorfor har de så ikke opdaget, - eller de tør i hvert fald ikke fortælle mig det, - at [sagsbehandleren] **IKKE** har foretaget henvendelse til 'selskabets repræsentant i [udlandet]' ?

- [Medarbejder 1] lyver om dette 2.8.2016 og [medarbejder 2] lyver om dette 8.9.2016. , idet hun skriver der er vurderet efter at have set fotografierne fra både før og efter reparationen, hvilket er umuligt.

Jeg citerer her fra min mail til [medarbejder 2] (som hun ikke besvarede) bare for at vise, hvor nemt det egentlig er at gennemskue, at regningen ER falsk: ' Hvis nemlig tallene på den falske regning anvendes, ville det fx vare 4 måneder og 1 uge at sætte 1000 meter op, - og den arbejdende person ville få 60.000 kr. (400 kr./timen) i månedsløn, hvad enten personen var landbrugsmedhjælper eller tømrer.

Mon ikke det skulle i Guinnessrekordbog, hvis det VAR således, at en landbrugsmedhjælper eller en tømrer i [udlandet] får 60.000… kr i månedsløn?' *Hvis forsikringsansatte ikke kan forstå og indse, at dette ER UMULIGT, så er de intet værd som forsikringsfolk og kan ikke bruges som sådanne.*

[Den udenlandske repræsentant] er først blevet spurgt ***6.sept. 2016****, mere end to måneder efter [sagsbehandlerens] løgn; - og mere end en måned efter, at fotos af reparationen er fremsendt af mig,* - men hverken disse fotos eller dem fra 10.3. er medsendt til [den udenlandske repræsentant],- HVORFOR MON IKKE?

Men [den udenlandske repræsentant] skriver fx - endda helt uden hjælp fra fotografierne: 'Undantaget ar om något bara är at sätta tillbaka, t.ex. stoppa tillbaka en pinne i marken (bagatellskada)' - og bagatelskade: gamle stolper sat ned i jorden igen - ER netop det, der ses på fotografierne. (Lønninger har han ingen forstand på, - men det kan han få, - det kan slås op på internettet. Det gjorde jeg selv for at se efter, om mine bekendtes oplysninger stemte. Det gjorde de.)

Dette bevis for, at [sagsbehandleren] lyver - i dette tilfælde om kontakt til en [udenlandsk] selskabs-repræsentant, - ER den ene af de NYE VIGTIGE OPLYSNINGER, der er fremkommet ved Topdk's brev til Ankenævnet, - men også den ovennævte oplysning om skruer og skrue-tid (med blå print) er vigtig at lægge mærke til for et skrivebordsmenneske, som ikke har håndværks-forstand.

Om …s udsagn er der kun at påpege, at han ikke har set fotografierne, for så ville han som professionel have henregnet skaden under bagatel-skader. Hvis han er ærlig, - det er selvfølgelig forudsat, men hvordan kan man være andet end ærlig, når man kan se mosset på de gamle stolper?

[Sagsbehandleren] i bil-afdelingen har bare simpelthen udbetalt et indkommende krav uden kontrol af nogen art? Er det ikke meget usædvanligt? Hvis det derimod ER almindelig praksis hos Topdk, så bør offentligheden vide det, så den kan udnytte det.

Brevet af 25.1.2017 mangler også at give en forklaring på, hvorfor jeg ikke er blevet kontaktet, **som aftalt telefonisk og skriftligt konfirmeret i mail 10.3.2016 - hvorved i øvrigt hele dette besvær kunne have været undgået?**

Hvilket afføder et nyt vigtigt spørgsmål: skal kunderne herefter regne med, at hvad der aftales telefonisk med Topdk og hvad der skrives via mail - ikke bliver fulgt? Og er det så noget, der gælder alle afdelinger eller kun bil-afdelingen? Her skal man huske på, at medarbejderne i Topdk telefonisk siger til kunderne, at man ikke behøver at skrive, man kan SAGTENS nøjes med at ringe! DET er vist også løgn, eller er det?

- [Sagsbehandlerens] undladelsessynder og de spørgsmål, der derved er opstået, er overhovedet ikke nævnt eller besvaret i brevet af 25.1.2017:

Fx hvorfor [sagsbehandleren] ikke har opdaget, at den såkaldte 'entreprenør' er den såkaldte 'skadelidte', altså den samme som notaterne fra 10.3.2016 beskriver som en, der gerne vil bedrage?

- eller fx hvorfor han ikke har tjekket priser på brædder og lønninger -
- og hvorfor han ikke stikker piben ind og undskylder, når han ser fotos af reparationen, fremsendt 1.aug.2016 ?
- er han måske søn eller protege af en direktør? eller på anden vis beskyttet? - eller er der, evt. p.gr.a. en psykopatisk leder, i bil-afdelingen en angstfyldt atmosfære, som ødelægger arbejdsklimaet for de ansatte, - det har man jo hørt om før, og det er såmænd ikke så ualmindeligt, -

MEN DET KOMMER IKKE MIG VED: jeg skal bare kun betale det, som reparationen har kostet: brædderne, selvom de kommer fra laden, og 1/2 times arbejdsløn til en landarbejder, højst 45 …, idet en timeløn er, højt sat, 89kr. i [udlandet], hvilket er højt i forhold til andre omliggende land-skaber.

Jeg medsender derfor fotos fra begyndelsen af juli 2016 - igen - her på denne mail, så det er nemt at orientere sig om, at det er en bagatel-skade, som uden blusel er repareret med de gamle stolper med mos øverst! På den falske regning er - ligeledes uden blusel - materiale-udgiften sat til 1548 …. - og der sidder brædder for 230 kr cirka på disse gamle mosbegroede stolper, hvis de skulle købes. Brædderne, altså."

Klageren har i mail af 15/3 2017 til nævnet genfremsendt billeder med kommentarer til det omstridte hegn.

11. 90233

Selskabet har i brev af 21/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Grundprincippet for erstatningsberegning er jo, at skadelidte skal stilles i økonomisk samme situation som før skaden skete. Kravets størrelse er ikke nødvendigvis afhængig af om- eller hvordan en genopførsel sker eller om en genopførsel sker ved fremmed eller eget arbejde. Jf. vedlagte højesteretsdom af 9. maj 2000. (U2000.1702H)
>
> Med andre ord har skadelidte krav på at få dækket rimelige udgifter til en reparation af sit hegn, uanset om hegnet genopføres eller genopføres i oprindelig form.
>
> En kontant erstatning i den størrelsesorden som den konkrete sag kunne udemærket som alternativ være aftalt med skadelidte fx pr. telefon. Den fremsendte faktura havde ikke ubetinget været nødvendigt for afregning af erstatningen.
>
> Det væsentlige i den konkrete sag er, at klager er erstatningsansvarlig for skaden på hegnet, samt at vi hæfter umiddelbart overfor skadelidte for erstatning jf færdselslovens §108, stk. 1., og endelig at vi har fundet omfanget af kravet rimeligt."

Klageren har i mail af 8/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg er uforstående overfor brevet af 21.marts fra … forTop-Dk, idet hun takker for 'henvendelse af 15. marts 2017 med klagers kommentarer', hvilket betyder at hun **HAR set de 7 fotografier fremsendt denne dato**, - hvorved man skulle tro, at der ikke var uenighed om summen, når hun skriver- 'Grundprincippet for erstatningsberegning er jo, at skadelidte skal stilles i økonomisk samme situation som før skaden skete.'
>
> Også når … taler om 'rimelige udgifter' skulle man tro, at der ikke var uenighed om summen, især når hun på fotografierne har set, at reparationen er foretaget i så 'oprindelig form' at de gamle stolper med mos på toppen er stukket i jorden igen.
>
> Og nu ER den fremsendte faktura altså fremsendt, og det er da også fakturaens beløb, **som TopDk uden at overholde aftalen fra 10.3.2016 om kontakt med mig først,** har betalt - SELVOM man ved at SE på tallene, kan se det åbenlyse BEDRAGERI, eftersom tallene betyder at 1000 m af hegnet på fotografierne koster 1/2 million ...kr., - det MÅ man være i stand til at kunne se som forsikringsmedarbejder, der har prokura til at udbetale beløb.
>
> Men muligvis er det løgn, at det er fakturaens beløb, der er udbetalt, - er det undersøgt? – fordi [sagsbehandleren]. lyver jo rask væk, når det passer ham, bl.a. skriver han 30.6.16, at en [udlænding] med forstand er blevet spurgt 'for at sikre at beløbet var passende' – men [udlændingen] blev ikke spurgt før flere måneder efter, 6.september 16 ! **Men denne dato blev holdt skjult for mig, selvom jeg spurgte flere gange efter den, og efter svarets indhold, og efter hvilke hjælpemidler [udlændingen] havde til sin bedømmelse.**
>
> NEJ, DET VÆSENTLIGE I DENNE SAG er at TopDk lyver / ikke vil svare på spørgsmål; - fx: Ikke vil fortælle, hvorfor jeg ikke er blevet kontaktet som aftalt 10.3.16. - eller hvorfor notaterne fra 10.3.16 om 'skadelidte's notoriske uhæderlighed og hans trang særligt til forsikringssnyd ikke er blevet brugt. - eller vil besvare alle de andre spørgsmål. - jeg henviser i alt væsentlighed til min forrige mail 14. marts 2017 og til min mail af 15. marts 2017 17.36 med de ovenforomtalte 7 fotografier.

Miseren kunne have været undgået, hvis aftalen fra 10.3.16 var overholdt."

Selskabet har i brev af 24/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henviser til aftalen af 10. marts, om at vi skulle kontakte hende, når kravet kom fra modparten. Det fremgår desværre ikke af sagens notater, men hvis det har været aftalt, beklager jeg, at vi ikke har orienteret klager inden afregning, men som det fremgår af mit brev af 21. marts hæfter vi umiddelbart overfor skadelidte jf. færdselslovens § 108 og det er derfor os, der har kompetence til at afgøre om modpartens krav skal anerkendes eller afvises. Jeg vedlægger ankenævnets kendelse 80863 som bl.a. omhandler dette spørgsmål."

Klageren har ved mail af 18/5, 19/5 og 26/6 2017 indsendt supplerende bemærkninger til nævnet.

Selskabet har i mail af 30/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er helt klar over, at vi har sendt en email til klager d. 10. marts 2016, som jeg vedlægger i kopi. Af denne fremgår det, at vi takkede for anmeldelsen og at vi, hvis modpartens selskab kontaktede os, ville anerkende erstatningspligten og betale for skaden. Vi oplyste endvidere om selvrisiko.

Som tidligere oplyst beklager vi naturligvis, at vi ikke har orienteret klager inden afregning, hvis dette var aftalt, men stadig ændrer det ikke på, at vi umiddelbart hæfter overfor skadelidte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af mail af 10/3 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse.
Vi kontakter dig hurtigst muligt inden for 3 arbejdsdage.
Vedhæftet fil(er) er modtaget: …"

Af brev af 10/3 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for anmeldelsen om uheldet med dit køretøj.

Hvis modpartens forsikringsselskab kontakter os, anerkender vi erstatningspligten, og betaler for skaden, når vi modtager et krav.

Din forsikring har en selvrisiko på 3.722,00 kr., som du bliver opkrævet når vi får en udgift i sagen."

13. 90233

Af faktura af 16/5 2016 udstedt af skadelidte fremgår bl.a.:



Er referens		Vår referens	
Ert ordernr		Dröjsmålsränta	9,00 %
Leveransvillkor		Leveransdatum	2016-05-16
Leveranssätt			

Artnr	Benämning	Avvik leveransdatum	Antal	Enh	À-pris	Summa
	Virke till staket		1		1 548,00	1 548,00
	Arbete		5		400,00	2 000,00
	Mil ersättning		6		35,00	210,00
	Bärgning		1		1 000,00	1 000,00

	Netto	4 758,00
Moms %	Momsunderlag	Moms
25%	4 758,00	1 189,50
	Moms kr	1 189,50
	Öresavr	0,50
	ATT BETALA	**5 948,00**

Af mail af 6/9 2016 fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

> "Jag tycker du har gjort ratt av två anledningar. 1. Vållandet är styrkt och Ägaren av staketet har rätt till ersättning. Ägaren har en skadebegränsningsplikt, men ni kan inte välja hur skadan ska ersättas. Vill ägaren kontakta en entreprenör för reparation är det ok och ni kan inte kräva att ägaren gör jobbet själv för att det är billigare. Undantaget är om något bara är sätta tillbaka, t.ex. stoppa tillbaka en pinne i marken (bagatellskada), men i det har fallet är staketet trasigt och ska ersättas 2. Kostanden är rimlig, 400 i timmen är absolut inget överpris och utan att ha expertkunskaper i bygg kan vi konstatera att brädorna är trasiga, så 1548 är rimligt för att ersätta materialet. Vad som skulle kunna vara et t frågetäcken är bärgningen, antingen så är det borttransport av gammalt virke eller så är det bärgning av er kunds bil, men oavsett så har de utfört ett jobb som kostade pengar att utföra, så 1000 år skäligt det med.

Jag hade betalat fakturan utan diskussion"

Af mail af 25/1 2017 fra en taksator i selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kender selvfølgelig ikke en [udenlandsk] tømrer-timeløn, men det er bestemt ikke urimeligt, hvis man betragter det med danske øjne.

I dette tilfælde vil en tømrer skulle:

- Ud og måle op
- Afhente materialer
- Fjerne og afmontere ødelagt hegn (evt. også opgravning af eksisterende men knækkede hegnsstolper)
- Reetablering af hegn (inkl. nedgravning af nye stolper)
- Bortkørsel af affald

Nævnte vil formentlig tage en effektiv tømrer en dag (8 timer) - måske hurtigere, hvis det er en svend og en lærling -, og med en dansk timeløn på ca. 400 kr. i timen ekskl. moms samt materialer for 1.000 - 1.500 kr. havner vi på ca. 4-5.000 kr. (danske kroner). Derfor finder jeg ikke beløbet urimeligt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Selvrisiko**
Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og betalingsmeddelelsen.
…
H Forsikringstageren betaler ikke selvrisiko, når
…
5. skaden er forvoldt af en kendt skadevolder*, hvis erstatningsansvar bortfalder i medfør af erstatningsansvarslovens §§ 19 og 24."

Nævnet har fået forelagt fotos af hegnet før og efter udbedringen.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun under kørsel i sin bil på grund af isslag skred ind i et hegn, hvorved der skete skade på hegnet. Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse, samt at selskabet har opkrævet 3.722 kr. i selvrisiko. Klageren finder, at skaden kunne være udbedret for 200-300 kr. Hun henviser til, at time- og materialeprisen samt antallet af arbejdstimer er urealistisk, og at det af de fremlagte fotos ses, at det er gamle stolper med mos på, der igen er sat i jorden. Samtidig har klageren henvist til, at fakturaen på arbejdet er udstedt af skadelidte selv.

Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet ikke kontaktede hende forinden, det anerkendte skadelidtes krav. Klageren har anført, at hun til selskabet den 10/3 2016 havde oplyst, at skadelidte havde det med at snyde, og at det blev aftalt, at klageren ville blive kontaktet, når skadelidtes krav var ankommet og inden udbetaling af erstatning, samt at det af mail af samme dato fremgår, at klageren ville blive kontaktet inden-for tre arbejdsdage.

Klageren har i tillæg til dette anført en række bemærkninger om skadelidte, erstatningskravets opgørelse og det indklagede selskab.

Selskabet har anerkendt erstatningspligten på klagerens vegne og har på baggrund af en faktura udbetalt 4.785 kr. for reparation af hegnet. Selskabet har herved anført, at skadelidte har krav på at få dækket rimelige udgifter til at få hegnet repareret, og at det ikke kan forlanges, at ejeren selv skal udføre reparationen mere eller mindre gratis.

Det fremgår af sagen, at selskabets udenlandske samarbejdspartner og en taksator i selskabet har vurderet, at skadelidtes krav er rimeligt.

Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet er ansvarsforsikrer for klageren og derfor kan afgøre skyldspørgsmålet i forhold til modparten, da selskabet hæfter direkte, jf. færdselslovens § 108, stk. 1.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har godkendt en dyrere reparation af skadelidtes hegn, end hvad der var nødvendigt for at udbedre skaden. Nævnet kan derfor ikke kritisere størrelsen af den selvrisiko som selskabet har opkrævet hos klageren.

Nævnet har navnlig lagt vægt på udtalelsen fra selskabets udenlandske samarbejdspartner og udtalelsen fra en taksator i selskabet, der begge har fundet kravet rimeligt.

Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet ikke kontaktede hende forud for, at det anerkendte skaden og udbetalte erstatning, idet hun har anført, at hun den 10/3 2016 aftalte med selskabet, at de skulle kontakte hende, når kravet fra modparten kom.

Nævnet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, såfremt det lægges til grund, at selskabet glemte at orientere klageren om erstatningsopgørelsen.

Klageren har henvist til forsikringsbetingelsernes punkt 9.H, hvoraf det fremgår, at forsikringstageren ikke betaler selvrisiko, når "skaden er forvoldt af en kendt skadevolder*, hvis erstatningsansvar bortfalder i medfør af erstatningsansvarslovens §§ 19 og 24".

Nævnet bemærker, at punkt 9.H vedrører kaskoskader og ikke ansvarsskader og derfor ikke finder anvendelse, når det er forsikringstageren, der er skadevolder.

Klageren har endvidere fremsat krav om kompensation for besværet/ubehaget og for den tid, der er gået.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at selskabet kan holdes ansvarligt.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings