Ankenævnet for Forsikring

Den 10. juni 2018 blev i sag nr. 90732:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring i Tryg Forsikring. Hun klager over selskabets skyldfordeling i forbindelse med et færdselsuheld den 17/10 2016, hvor hun påkørte modpartens bil.

I klageskema af 10/4 2017 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**

Da jeg den 19/10 2016 ringede til TRYG (talte med …) havde min modpart, som også er kunde hos TRYG, allerede indsendt sin skadeanmeldelse. På baggrund af min modparts … beskrivelse af uheldet, formåede … at få mig overbevist om, at jeg skulle påtage mig skylden for påkørslen.

Da jeg dagen efter (20/10 2016) kunne tænke klart, ringede jeg igen til …, som imidlertid sagde, at hun havde lukket/afsluttet sagen, Dette opponerede jeg imod. Jeg havde ved samtalen den 19/10 2016 været fortvivlet og grædende og derfor et let offer (se beskrivelse af hændelsesforløbet i mit nedennævnte brev.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Retfærdighed m.h.t. skylden for påkørslen
…
Hele miseren i denne sag er, at jeg de første dage efter uheldet mentalt var meget berørt af uheldet den 17/10 2016. Tanken om, at der KUNNE have været en personskade, red mig som en mare. Jeg har derfor ageret uhensigtsmæssigt ved min samtale med …, TRYG, den 19/10 2016 (se nedenstående afsnit).

Den 19/10 2016 ringede jeg til TRYG (talte med ...) for at oplyse, at jeg den 17/10 2017 havde været involveret i en påkørsel på …, og at min elektroniske anmeldelse snarest ville blive sendt. Da uheldet skete, var jeg på vej ind til mit barnebarn, og jeg blev hos ham

til næste dag (18/10 2016). Desværre havde jeg ikke mit nøglekort på mig, hvilket var årsagen til, at jeg ikke allerede den 18/10 2016 havde indsendt min skriftlige anmeldelse. Det var derfor for god ordens skyld, at jeg, som ovenfor nævnt, ringede til TRYG for at meddele, at min skriftlige anmeldelse ville komme. Set i bakspejlet, skulle jeg ikke have gjort dét - det havde end ikke været nødvendigt. Bare det, at skulle tale om påkørslen, gjorde, at jeg græd. Jeg husker derfor ikke i detaljer denne samtale, kun at … sagde noget i retning af, at jeg for min egen skyld skulle vedkende mig skylden for påkørslen, og at det ville være meget belastende for mig at 'køre' en sådan sag, da den kunne trække ud i ½ år eller mere. … fik mig på den måde overbevist mig om, at det bedste for mig ville være at vedkende mig skylden. Da jeg, som ovenfor nævnt, mentalt var meget berørt af situationen, tænkte jeg derfor ikke klart, hvilket var årsagen til, at jeg var så medgørlig. Da jeg dagen efter (den 20/10 2016) 'vågnede' op, ringede jeg til … Hun sagde da, at hun havde afsluttet/lukket sagen, og det kunne der ikke ændres på. På dette tidspunkt havde … end ikke modtaget min skriftlige anmeldelse af sagen.

[Modparten] er imidlertid også kunde hos TRYG. Det er derfor aldeles uacceptabelt, at 1) … ikke var neutral og bare noterede det, jeg den 19/10 2016 ringede for, nemlig, at min skriftlige anmeldelse var på vej, og 2) at hun ikke afventede min skriftlige skadeanmeldelse. ... havde næppe ageret, som hun gjorde, hvis [Modparten] havde været kunde i et andet selskab.

Begrundelse for, at leg IKKE vil påtage mig skylden

[Modparten] skriver i sin skadeanmeldelse: 'Efter min mening er jeg ikke skyld i uheldet. Jeg var ved at lukke døren, da det skete, og jeg stod heldigvis selv op ad venstre bagskærm, så jeg undgik at blive ramt'.

Dette kan selvsagt ikke have været tilfældet, idet [Modparten] ***ikke*** kan have stået op ad bagskærmen og samtidig lukket bagdøren. Det kan simpelthen ikke lade sig gøre, da hun ikke ville kunne nå den åbne bagdør uden at flytte sig fra bagskærmen, og så ville jeg også have ramt hende.

Derimod kan [Modparten] godt have stået op ad bagskærmen og åbnet døren ved at give den et skub, så den, i det øjeblik jeg passerede, gik op.

Jeg kan oplyse, [Modpartens] bil holdt i en invalideboks ud for ... Jeg bemærkede, at hun gik dårligt (trak på det ene ben og brugte stok). Dette er selvsagt en meget væsentlig faktor i forhold til, hvordan hun var i stand til agere i ovennævnte situation."

Selskabet har i brev af 31/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Gennemgang af sagen**

Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 19. oktober 2016 og noterede i den forbindelse følgende: 'FT kommer for tæt på MP's åbne bagdør'.

Vi har ikke noteret, at vores kunde blot ville oplyse, at den elektroniske anmeldelse var på vej og jeg skal for god ordens skyld oplyse, at størstedelen af vores skader anmeldes og behandles telefonisk, hvorfor vi altid vil tage imod oplysningerne over telefonen og registrere anmeldelsen i vores system. Hvis der kan være tvivl om ansvarsfordelingen, kan vi i

enkelte tilfælde afvente en skriftlig anmeldelse, men i det konkrete tilfælde har vores kunde påkørt en parkeret bil, hvorfor vi allerede på det tidspunkt kunne fortælle vores kunde, at hun bar det fulde ansvar for uheldet.

Vores kunde kontaktede os igen d. 20. og 21. oktober 2016, hvor hun bl.a. oplyste, at hun ikke havde set hvad der var sket og at familie og venner havde anbefalet hende, at lave en skriftlig anmeldelse til os.

Vi forklarede, at hun var velkommen til at sende anmeldelsen til os, men at vi havde anerkendt på baggrund af hendes telefoniske anmeldelse d. 19. oktober 2016 og at en efterrationalisering af hændelsen ikke kunne føre til en anden afgørelse.

Vi modtog den skriftlige anmeldelse d. 24. oktober 2016, hvor det fremgik at anmeldelsen var udfyldt d. 23. oktober 2016 eller 4 dage efter at vores kunde kontaktede os første gang.

Af denne fremgik det, at vores kunde mente, at modparten måtte have skubbet døren ud i det øjeblik vores kunde kørte forbi, samt at modparten var gangbesværet, hvilket havde afgørende betydning for hændelsen.

Vi henviste igen til vores kundes telefoniske anmeldelse d. 19. oktober 2016 og fastholdt således afgørelsen.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen og udtrykte her utilfredshed med, at vi havde afgjort sagen på forhånd og tvunget hende til at påtage sig skylden. Vi beklagede, at hun havde fået den opfattelse og oplyste, at vi ikke afgjorde sagerne, før begge parters forklaring var modtaget. Efter gennemgang af sagen fandt vi, at vores kundes oprindelige forklaring måtte lægges til grund for sagens afgørelse, hvorfor denne blev fastholdt.

Vores afgørelse

Indledningsvis må jeg henvise til, at det fremgår af ankenævnspraksis, at kundens første forklaring lægges til grund for sagens afgørelse og at en eventuel efterrationalisering af hændelsen ikke kan føre til et andet resultat.

Jeg må endvidere henvise til, at vores kunde d. 21. oktober 2016 oplyser, at familie og venner har opfordret hende til at sende en skriftlig anmeldelse til os og at anmeldelsen er dateret d. 23. oktober 2016. Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at vores kunde udelukkende kontaktede os d. 19. oktober 2016 for at oplyse, at hendes skriftlige anmeldelse var på vej.

Vores kunde henviser til, at modparten også er forsikret i Tryg og at dette er årsagen til, at sagen skulle lukkes hurtigt. Det er korrekt, at modparten er forsikret i Tryg, men det har ikke indvirkning på behandlingen af vores kundes sag. Vi har behandlet sagen ud fra de oplysninger vores kunde gav d. 19. oktober 2016 og på baggrund af dem anerkendt erstatningspligten overfor modparten i henhold til regresaftalens fordelingsregel H1.

Vi har talt med den skadebehandler, som vores kunde talte med d. 19., 20. og 21. oktober. Hun kan ikke genkende vores kundes udlægning af samtalen d. 19. oktober og oplyser, at hun forklarede vores kunde, at vores kunde, på baggrund af de telefoniske oplysninger, var ansvarlig for uheldet. Der blev ikke lavet aftale om, at vores kunde skulle indsende en skriftlig anmeldelse.

Ved de efterfølgende samtaler kom vores kunde med formodninger om, hvad der kunne være sket, men ikke noget konkret eller vidnefast i forhold til, om modparten pludselig skulle have åbnet døren.

Afslutningsvis skal jeg henvise til fotos af skaderne på både vores kundes bil og modpartens bil. Af dem fremgår det, at vores kundes bil er skadet på stort set hele højre side inkl. et afrevet højre sidespejl og at modpartens bil er ramt på den yderste del af venstre bagdør. Dette vidner om, at modpartens dør har været åben ved forbikørslen."

Klageren har i mail af 3/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"ad Gennemgang af sagen

TRYG skriver, at 'størstedelen af vores skader anmeldes og behandles telefonisk osv. ..., men i det konkrete tilfælde havde vores kunde påkørt en parkeret bil, hvorfor vi allerede på det tidspunkt kunne fortælle vores kunde, at hun bar det fulde ansvar for uheldet'.

… 'kunne fortælle deres kunde (læs mig)…' i telefonen, at jeg skulle påtage mig skylden.
Denne afgørelse havde ... således truffet på baggrund af [Modpartens] udlægning af hændelsen. Det vil sige, at hvis MIN skadeanmeldelse var kommet først, så havde hun godtaget den som værende gældende. Det giver overhovedet ikke mening, at TRYG afgør et skyldspørgsmål efter 'først til mølle '-princippet.

Som nævnt i mit brev af 10. april 2017 til Ankestyrelsen var jeg meget påvirket af uheldet og græd, da jeg talte med ... Derfor blev jeg først dagen efter (20/10 2016, da jeg igen talte med ...) klar over, at 'bordet havde fanget'. ... havde påvirket (læs manipuleret) mig til at påtage mig skylden, hvilket havde været meget let, min psykiske (grædende) tilstand taget i betragtning.

ad Vores afgørelse

Her skriver TRYG (…):
Indledningsvis må jeg henvise til, at det fremgår af ankenævnspraksis, at kundens første forklaring o.s.v., o.s.v.

Er det korrekt, at dette er Ankenævnets praksis og dermed legalt for TRYG?

I det efterfølgende afsnit skriver …: Vi har talt med den skadebehandler, som vores kunde osv. … Hun (…) kan ikke genkende vores kundes udlægning osv., osv. Til dette udsagn vil jeg sige, at så må ... have en ualmindelig dårlig hukommelse og noteringspraksis.

Generelt om sagen

Hændelsesforløbet, som udlagt af [Modparten], er ikke fysisk muligt at gennemføre, idet [Modparten] ikke kan stå op ad bagskærmen og samtidig være ved at lukke bagdøren. HVIS hun havde haft fat i bagdøren, havde jeg jo ramt hende."

Modparten har i brev af 18/10 2016 til selskabet bl.a. anført:

> " Min venstre bagdør blev i aften påkørt bagfra mellem kl. 19:15 og 19:30. Bilen holdt i invalideparkeringsboksen … Min bagdør blev ramt af den bagfra kommende bils højre sidespejl.
> …
> Efter min mening er jeg ikke skyld i uheldet. Jeg var ved at lukke døren, da det skete og stod heldigvis selv helt op ad venstre bagskærm, så jeg undgik at blive ramt."

Selskabet har i brev af 1/3 2017 til klageren bl.a. anført:

> "Jeg har modtaget din klage af 9. februar 2017 til Kvalitetsafdelingen. Af klagen fremgår det, at du føler, at du er blevet pålagt at tage skylden for uheldet d. 17. oktober 2016 og at du ikke mener, at du bære ansvaret for uheldet.
> …
> Jeg har talt med …, som du talte med både d.19., 20. og 21. oktober 2016. Hun oplyser, at du både d. 19. og 20. oktober erkendte, at du havde skylden for uheldet og at du ikke havde set hverken modparten eller dennes åbenstående dør.
> …
> Jeg kan oplyse, at jeg har talt med en taksator om sagen og gennemgået skaderne på begge biler. Han oplyser, at skaden på døren på modpartens bil bekræfter, at døren kun har stået lidt åben og stemmer således overens med forklaringerne i sagen.
>
> På baggrund af ovenstående må jeg meddele, at vores afgørelse er korrekt og således fastholdes."

Af forsikringsbetingelserne 1502 fremgår det bl.a.:

> **"4.1 Ansvarsforsikring**
> …
> **Forsikringen dækker**
> Forsikringen dækker ansvar for skade, der sker ved bilens brug som køretøj, når den bruges af de personer, der er omfattet af forsikringen.
> …
> **9.1 Anmeldelse af skade**
> Du skal straks anmelde enhver skade tit os. Ved anmeldelse af en skade skat du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.
>
> Du må ikke indgå aftale om ansvar og/eller erstatning, før det er godkendt af os."

Selskabet har fremsendt fotografier, der viser klagerens og modpartens biler efter påkørslen. På fotografierne af klagerens bil ses skader på højre fordør og højre bagskærm. Klagerens bil har ikke døre ud for bagsædet. På fotografierne af modpartens bil ses skade på den yderste del af venstre bagdør.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk til selskabet den 19/10 2016, at hun havde påkørt en parkeret bil to dage forinden. På baggrund af denne anmeldelse anerkendte selskabet, at klageren havde fuld skyld for påkørslen.

Modparten, som også har tegnet forsikring i selskabet, anmeldte, at hendes "bagdør blev ramt af den bagfra kommende bils højre sidespejl … Efter min mening er jeg ikke skyld i uheldet. Jeg var ved at lukke døren, da det skete og stod heldigvis selv helt op ad venstre bagskærm, så jeg undgik at blive ramt".

Klageren er utilfreds med, at selskabet har tillagt hende fuld skyld for uheldet og har herved anført, at modparten "ikke kan have stået op ad bagskærmen og samtidig lukket bagdøren … da hun ikke ville kunne nå den åbne bagdør uden at flytte sig fra bagskærmen, og så ville jeg også have ramt hende. Derimod kan [Modparten] godt have stået op ad bagskærmen og åbnet døren ved at give den et skub, så den, i det øjeblik jeg passerede, gik op". Klageren har ligeledes anført, at hvis modparten "havde haft fat i bagdøren, havde jeg jo ramt hende".

Klageren har yderligere anført, at hun under telefonsamtalen med selskabet den 19/10 2016 fik at vide, at hun skulle vedkende sig skylden for påkørslen, hvilket hun gjorde, da hun var berørt af situationen og derfor ikke tænkte klart.

Selskabet fastholder, at klageren har den fulde skyld for uheldet. Selskabet har herved anført, at kundens første forklaring om hændelsesforløbet må lægges til grund for sagens afgørelse. Selskabet har yderligere oplyst, at dets taksator finder, at skaden på døren på modpartens bil bekræfter, at døren kun har stået lidt åben".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har tillagt klageren fuld skyld for uheldet. Nævnet har herved bl.a. lagt vægt på, at klageren – ved først at acceptere skylden og efterfølgende ændre forklaring – har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position.

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.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels