Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 92658:

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 klageskema af 13/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Modparten holder på […] parkeringsplads og venter på at der bliver en plads ledig. Jeg, samt yderligere biler, kommer kørende bagved dem og bliver 'låst fast' da de i deres venteposition holder skråt hen over 2 vejbaner. Pladsen de venter på bliver ikke umiddelbar ledig, da denne bil først skal pakkes. Jeg dytter for at få dem til at køre lidt frem, så vi andre kan komme forbi. De bliver holdende. De påstår så, at jeg (i min forholdsvis ny [mærke]) presser mig forbi dem, således at min bil skulle have ramt deres og presset dem væk. Det passer IKKE. Jeg har på INTET tidspunkt presset mig forbi dem. Det rejser følgende problematikker: 1. Hvis jeg siger at deres påstand ikke passer og at min bil ikke har nogen skader overhovedet, så må bilerne vel synes og de påståede skader sammenholdes. 2. Jeg har STRAKS jeg modtog denne anmeldelse gjort opmærksom på at jeg ønskede deres bil synet og at der umuligt kunne være nogen skade overhovedet. 3. Min bil har INGEN skade! Hvordan kan den så lave en skade på deres bil? 4. Jeg har gjort opmærksom på at jeg ikke tror på at deres vidne er uvildig. Hvis jeg gør opmærksom på det, hvorfor bliver det så ikke undersøgt?
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil opnå 5 ting: - Have synet min bil for at bekræfte at der ikke har fundet noget sammenstød sted. - Have synet deres bil for at se hvad de påstår der er sket. - Sammenholde ovenstående - Igen, for at bevise at det hele er opdigtet/løgn. - Jeg vil renses... Denne sag skal fjernes helt. Jeg vil ikke have hængende på mig at jeg med vilje skulle have kørt ind i nogen og derefter stukket af. - Yderligere mener jeg at modparten skal have en eller anden form for påtale for at forsøge svindel."

2. 92658

Selskabet har i brev af 17/9 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Den 5. januar 2018 fik vi en henvendelse fra modpartens selskab, som oplyste, at vores kunde var ansvarlig for et færdselsuheld som skete på […] parkeringsplads den 3. januar 2018.

Vi rettede på baggrund af dette henvendelse til vores kunde, som imidlertid afviste at have været på stedet.

Modparten fremsendte herefter en vidneudtalelse samt oplysning om, at uheldet skulle være sket kl. 12.22.

Af vidneforklaringen fremgik bl.a. følgende:

> 'Angående jeg overværede en påkørsel af bil. Jeg holder på handicap parkering ved […], og kan se at der er en der gerne vil have pladsen efter mig. Giver tegn til … at jeg har set det, og pakker min bil færdig. I mellem tiden kommen en anden bil ([farve] [mærke]) bag ved ham, og tuder vildt i hornet, da han vil have ham til at flytte sig, men der er ensrettet så skadelidte bliver holdende. Jeg bakker ud, mod skadelidte, men samtidig kører den [farve] [mærke] helt op i skadelidte, samtidig med at han for nedrullet vindue, hamrer næven i skadelidtes venstre bagende, og råber ukvemsord til ham. Jeg stopper og står ud og beder ham tage det roligt, da det jo er en handicapplads han venter på. [Klageren] i den [farve] [mærke] speeder op, og kører gentagne gange ind i skadelidte, og får sig presset forbi, og ræser afsted. Jeg råber til min datter, i min bil om at tage et billede af [mærke] hvilket hun gør, men der er ikke noget særligt at se fra denne vinkel. Vedlægger en tegning som måske kan give mening…'

Vi forelagde herefter vidneforklaringen for vores kunde, som i mail af 16. februar 2018 bl.a. oplyste følgende:

> 'Jeg kan godt huske den episode som vedkommende omtaler, men jeg er slet ikke enig i beskrivelsen. Først: Da jeg først kontaktede TRYG for at høre hvad dette drejede sig om fik jeg at vide at jeg var anmeldt for at bakke ind i en bil. Det er ikke det de beskriver her. I hans beskrivelse skriver han at jeg hamrer næven ned i hans bil. Senere skriver han at jeg gentagne gange kører ind i skadelidtes bil Hvad er det han mener der skal betales erstatning for …?
> - At jeg bakker ud i skadelidtes bil?
> - At jeg buler bilen ved at hamre næven ned i bilen?
> - At jeg gentagne gange kører ind i bilen for at presse mig forbi?
>
> At der ændres forklaring om hvad skaden skyldes, styrker vel ikke ligefrem troværdigheden i deres fortælling…?
>
> Jeg kan komme med følgende kommentarer til hans fortælling: '… I mellemtiden kommen en anden bil ([farve] [mærke]) bag ved ham, og tuder vildt i hornet…'

Det er ganske korrekt at jeg kommer kørende op bag ved en bil som holder og venter på en parkeringsplads. Der er 2 spor hvor han holder og han har valgt at placere sig på tværs så han blokerer for at trafik fra begge retninger. Der er god mulighed for at køre en lille smule frem og lade os som holder bagved slippe forbi. Da vi har ventet i flere minutter (den anden pakker jo bilen færdig – som han selv skriver) tillader jeg mig at dytte for at tilkendegive at jeg (+ de andre som holder bagved) gerne vil forbi. Jeg ruller også vinduet ned og spørger pænt om han kan køre en lille smule frem så vi andre kan komme forbi. Bilen som holder bagved mig dytter også et par gange. Det vil han ikke…

Mere er der ikke i det.

'… der er ensrettet…'

Det er heller ikke korrekt. Der er 2 spor - et i hver retning.

'…Samtidig kører den [farve] [mærke] helt op i skadelidte, samtidig med at han for nedrullet vindue, hamrer nævne i skadelidtes venstre bagende, og råber ukvemsord til ham…'

Det passer ikke. Ved ikke rigtig hvad jeg ellers skal kommentere…

'[Klageren] i den [farve] [mærke] speeder op, og kører gentagne gange ind i skadelidte, og får presset sig forbi, og ræser afsted.'

Det passer heller ikke.

Jeg har ikke på noget tidspunkt overhovedet været i kontakt med 'skadelidtes' bil.

Jeg ræser ikke afsted. Jeg kører over i næste række og tager en fri parkeringsplads der, da jeg er på vej ind i […] for at hente ….

Første spørgsmål i denne sag må vel være at de beslutter sig for hvad det er der skal betales erstatning for…

Uanset hvad de beslutter sig for kan jeg sige at jeg under INGEN omstændighed kan acceptere deres fortælling og derfor heller ikke er villig til at betale noget som helst.

De må derfor tage dette i en retssag, eller hvad der nu skal til for at løse sådan noget.

Hvis jeg skulle have kørt ind i vedkommende og presset mig forbi vil dette ikke kunne undgå at lave nogle mærker i min bil også.

Der er INTET på min bil.

Jeg ved ikke hvad de er blevet så sure over, men der er intet i denne sag.

Det vi man sandsynligvis hurtigt kunne konstatere ved at stille de 2 biler ved siden af hinanden.

> Jeg vil i hvert fald kræve, at deres påståede skader bliver sammenholdt med min bil. Man vil så sandsynligvis hurtigt kunne se at der ikke er nogen sammenhæng...'

Vi spurgte efterfølgende hvilken farve kundens bil var og vores kunde bekræftede, at den var [farve] som også anført i vidneforklaringen.

På baggrund af vidneforklaringen anerkendte vi overfor modpartens selskab.

Kunden klagede herefter til Kvalitetsafdelingen, da han var meget uenig i vores beslutning om at anerkende overfor modparten. Kvalitetsafdelingen fastholdte imidlertid skadeafdelingens afgørelse i sagen, jf. brev af 26. juni 2018.

Konklusion
Der foreligger en erklæring fra et uvildigt vidne i sagen, og Tryg har afgjort sagen på den baggrund. Kunden har i sin mail af 16. februar 2018 anført sine bemærkninger til sagen, herunder vidnets forklaring, og det fremgår heraf, at han har været på stedet og har haft dialog med modparten. Det er også praksis ved Ankenævnet for Forsikring, at lægge vægt på en forklaring fra et uvildigt vidne. Jeg kan i den forbindelse henvise til kendelserne 76.486 samt 84.790.

Vi fastholder derfor vores vurdering af sagen. Det bemærkes at vi ikke har besigtiget vores kundes bil, men det vurderes på det foreliggende grundlag ikke at have væsentlig betydning for sagens afgørelse.

Der er i øvrigt ikke grundlag for at antage, at der skulle være udbedret andre skader på modpartens bil end dem, der blev forvoldt ved uheldet. Jeg skal i den forbindelse henvise til Ankenævnskendelsen nr. 77.574."

Klageren har i brev af 7/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har følgende kommentarer:

1. Straks jeg blev bekendt med denne sag (og flere gange efterfølgende) har jeg gjort opmærksom på, at jeg IKKE tror på, at det såkaldte vidne er uvildigt. Det bygger jeg på den måde de hilste på hinanden på og at de havde en 'længere' samtale inden 'forløbet'.
2. Billederne viser ikke hele bilen. Man har ikke mulighed for at vurdere om det overhovedet er fysisk muligt for bilerne at ramme hinanden, der hvor de påstår de er blevet ramt. Hvordan skulle det være muligt at ramme deres bil 3 steder…?? Som det ser ud på billederne vil det IKKE være muligt.
3. 'Skaderne' på bilen ligner bare snavs. Der er ikke antydning af bule eller ridse. Umiddelbart ligner det noget som kan vaskes væk (eller evt. poleres væk). Jeg vil derfor gerne se en værkstedsregning. Tryg Forsikring opfordres til at fremskaffe og fremlægge regningen fra værkstedet.
4. Straks jeg blev bekendt med sagen gjorde jeg opmærksom på at der IKKE havde været nogen kontakt mellem bilerne overhovedet. Jeg har IKKE presset mig forbi dem. Jeg har ikke haft nogen fysisk kontakt med dem overhovedet.

Når jeg STRAKS jeg modtager besked vedr. ovennævnte sag gør opmærksom på at 1. Det 'uvildige' vidne ikke er uvildigt. 2. Der ikke har været noget kontakt mellem bilerne overhovedet. Samt når 'skaderne' ser ud som på billederne OG jeg derfor foreslår/forlanger at begge biler bliver efterset

og sammenholdt for at efterprøve om jeg kan have ret i min påstand, så forstår jeg ikke at man vælger totalt at overhøre dette….. Det kan ikke være OK. På under 5 minutter ville man kunne konstatere hvem der havde ret. Hvad har man ellers en Taksator til…?"

Selskabet har i brev af 9/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at vidnet formentligt ikke er uvildigt. Vi har dog ingen grund til at antage, at der ikke skulle være tale om et uvildigt vidne. Der er tale om to handicapbiler hvor den ene bakker ud mens den anden (modparten) venter på at kunne køre ind og overtage pladsen.

Modparten har fået skade på venstre side bag og ikke som klager anfører, tre steder på bilen.

Klager ønsker, at der fremlægges værkstedsregning fra reparation af modpartens bil. Ligeledes vurderer modparten, at skaderne på modpartens bilen ligner noget snavs som formentlig bare kan vaskes væk. Vi har imidlertid fuld tillid til og har på ingen måde grund til at antage, at modpartens selskab, herunder deres taksator har godkendt andre skader end dem, som hidrører fra uheldet eller har valgt en dyrere reparationsmåde end nødvendigt.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til det af klager fremsendte."

Til dette har klageren fremsendt brev af 16/1 2019, hvori det bl.a. er anført:

"1. Tryg anfører at de ikke har nogen grund til at antage at der ikke skulle være tale om et uvildigt vidne..... Det er så fordi de vælger at se total bort fra min respons, som STRAKS jeg modtager oplysning om denne sag gør indsigelse og NETOP pointerer at jeg ikke mener at der er tale om et uvildigt vidne. Når jeg ikke tror på at det såkaldte vidne er uvildigt, er man vel nødt til, i det mindste at undersøge om det er tilfældet. Yderligere anfører Tryg, både i deres resvar og i mine telefonsamtale med dem at det jo drejer sig om to handicapbiler....!!! Gør det dem mere troværdige? Man må ikke diskriminere pga handicap, men det giver vel modsat heller ikke lov til at diskriminere den anden vej. Hvis man endelig ønsker at tage dette i betragtning kunne man vel modsat argumentere for, at det netop kunne øge sandsynligheden for at vidnet ikke er uvildigt. Til orientering så har jeg selv kørestolsbrugere i min nærmeste familie, blot for at ovenstående ikke skal misforstås.

2. Tryg skriver at jeg har misforstået skaden. Der er ikke 3 skader på bilen, men én skade bag på bilen. Som billederne klart viser er denne 'skade' fordelt på 3 forskellige steder bag på bilen. Hvordan kan det lade sig gøre....? Jeg gør også STRAKS indsigelse over dette, da jeg ikke på nogen måde kan forstå, hvordan det skulle kunne lade sig gøre. 'Skadernes' placering gør det næsten umuligt og specielt når der INTET er at se på min bil.

3. Tryg har fuld tillid til at modpartens taksator har vurderet det korrekt. Hvorfor har det.....???? Når jeg netop STRAKS har gjort indsigelse og påpeget ovenstående vedr. 'skaden'. Det forstår jeg simpelthen ikke. Har der overhovedet været en taksator ude og kigge på bilen. Tryg opfordres til at fremskaffe information vedr. det. Normalt vil denne type sager jo bare blive afgjort via en telefonopringning. Det vil jeg gerne vide. Har taksatoren være ude og besigtige skaden og er det ham der har taget billederne? Har han undersøgt 'skaden' og vurderet om det rent faktisk er en skade, eller om det bare er snavs? Hvem har taget stilling til hvordan bilen skal repareres? Taksator? Lig-

ger der rent faktisk en faktura fra et værksted, eller er det afhandlet på anden vis? Jeg vil stadig gerne se fakturaen fra værkstedet, da jeg nægter at tro på at den viste skade kan give anledning til lakering."

Hertil har selskabet i brev af 8/3 2019 og 12/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg har noteret sig klagerens bemærkninger om vidnets uvildighed. Klageren er part i sagen, og han 'tror' ikke vidnet er uvildigt. Selskabet fastholder, at der ikke er noget grundlag for at antage, at vidnet ikke skulle være uvildigt. Selskabet har ikke fundet anledning til at undersøge dette nærmere. Jeg henviser til det tidligere anførte. Det kan bemærkes, at det er uden betydning for sagen, om der tale om handicapbiler. Vedr. skaderne henviser selskabet til det tidligere anførte. Jeg er ikke bekendt med den konkrete sag, men det kan bemærkes, at det er almindeligt at taksering af mindre skader foretages ved såkaldt 'fototaksering'. Skade, fotografering, faktura mv. ligger i forsikringsselskabernes 'auto-taks' system (hedder vist i dag 'Forsi').
…
Desværre fik jeg først dd. kopi af taksatorrapporten fra [modpartens selskab]. Herefter kan jeg oplyse:

1) kopi af kravet fra [modpartens selskab] og opgørelse af skaden er nu fremlagt i form af autotaks-rapport af 30. maj 2018
2) Tryg har endnu ikke modtaget krav fra [modpartens selskab] på udbetaling af beløbet. Der gælder som udgangspunkt en 3 årig forældelse.

Herefter har Tryg ikke yderligere bemærkninger."

Heroverfor har klageren i brev af 6/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg siger at de har ikke noget grundlag for at antage at vidnet ikke skulle være uvildigt..... Det forstår jeg ikke rigtigt. Det var jo netop det som jeg STRAKS ved modtagelsen af beskeden om denne skade gjorde dem opmærksom på at jeg ikke troede på. Hvad er det der gør at de vælger at tro på dem fremfor mig.....??? Alene det at jeg betvivler deres uvildighed må vel gøre at de tager sagen en smule mere seriøst og forlanger at der skal taksator på, ELLER evt. som jeg foreslår sætter de 2 biler ved siden af hinanden og undersøger om det overhovedet er muligt (bilernes form taget i betragtning) at lave de påståede skader. Tryg bemærker at det er uden betydning for sagen at begge biler er handicapbiler. Fuldstændig enig..... Men er det nu også tilfældet i forhold til deres egen vurdering, eller er deres vurdering af hvorvidt vidnet er uvildigt påvirket af, at det netop er 2 handicapbiler...?? Jeg er klar over at det er almindeligt med 'fototaksering' ved mindre skader og det er selvfølgelig fornuftigt. MEN, det kan ikke være OK når den ene part i 'uheldet' påstår at det overhovedet ikke er sket. Så må man kunne forlange en mere seriøs sagsbehandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotoskorrespondance mellem parterne, vidneforklaring og klagerens forklaring. Af taksatorrapport fra modpartens selskab fremgår bl.a.:

7. 92658

TYPE:KOLLISION ZONE: HØJRE SIDE BAG

ARBEJDSLØN	370,80 KR
RESERVEDELE	12,98 KR
LAK	2067,92 KR
MILJØOMKOSTNING	48,63 KR
FRADRAG	-125,02 KR
MOMSPLIGTIG	2375,31 KR
MOMS 25,00%	593,83 KR
IALT INCL. MOMS	2969,14 KR

REPARATIONENS VARIGHED ER VEJLEDENDE BEREGNET TIL 3 DAGE

Af forsikringsbetingelserne fremgår 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, se pkt. 2."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har anerkendt ansvaret for et færdselsuheld, som skete på en parkeringsplads den 3/1 2018. Han ønsker at få synet sin og modpartens bil og at få påtalt modparten for forsøg på svindel. Klageren har oplyst, at han holdt bag modparten, som ventede på en ledig p-plads, at han dyttede for at få modparten til at give lidt plads, men at han ikke pressede sig forbi, og at han ikke ramte modpartens bil. Han har anført, at der ikke er nogen skade på hans bil, og at modpartens vidne ikke er uvildigt, hvilket begrundes ud fra den måde, som modparten og vidnet hilste på hinanden på, og at de havde en længere samtale inden forløbet.

Selskabet har anført, at der foreligger en vidneforklaring, at klageren har bekræftet, at han var på uheldsstedet, at klageren var i dialog med modparten, og at der ikke er grundlag for at antage, at er udbedret andre skader på modpartens bil end dem, der blev forvoldt ved uheldet.

Det fremgår af vidneforklaringen, at "Jeg holder på handicap parkering ved […], og kan se at der er en der gerne vil have pladsen efter mig… I mellem tiden kommer en anden bil([farve] [mærke]) bag ved ham, og tuder vildt i hornet, da han vil have ham til at flytte sig, men der er ensrettet så skadelidte bliver holdende. Jeg bakker ud, mod skadelidte, men samtidig kører den [far-

ve] [mærke] helt op i skadelidte, samtidig med at han for nedrullet vindue, hamrer næven i skadelidtes venstre bagende, og råber ukvemsord til ham. Jeg stopper og står ud og beder ham tage det roligt, da det jo er en handicapplads han venter på. [Klageren] i den [farve] [mærke] speeder op, og kører gentagne gange ind i skadelidte, og får sig presset forbi, og ræser afsted".

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

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et vidne har oplyst, at klageren kørte op i modpartens bil, at vidnet har angivet korrekt bilmærke og bilfarve, og at der ikke er grundlag for at statuere, at vidnet ikke er uvildigt.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at der ikke er sket skade på klagerens bil, og at modpartens selskab har takseret skaden på modpartens bil – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at der alene er tale om en mindre lakskade, og at de fremlagte fotos viser en sådan skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen