Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. september 2019 blev i sag nr. 93200:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring. I klageskema af 9/12 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Mandag den 29/10 kl. 7.30 opdages det at der har været indbrud i min bil som har stået aflåst på parkering plads siden lørdag aften/nat. Samtidig med dette konstateres det at der i bilen ved siden af også har været indbrud.
>
> På bilen er venstre bagrude knust og der er samtidig kommet kraftige ridser på sidedør og omkring ruden. Alle skader er koncentreret omkring den venstre bagdør hvor de har fået adgang til bilen.
>
> (Der vedlægges fotos af biler og skader som bilag 1)
>
> Der ringes omgående til politiet hvor der indgives en anmeldelse. Omkring kl. 9 ringes der til Alka for ligeledes at indgive en anmeldelse på skaden. Skaden beskrives udførligt for den ansatte som noterer alle detaljer og der spørges naturligvis ind til at alle aspekter af skaden dækkes og der spørges ind til at selvrisiko på skaden er 4000 kr. Dette bekræftes af den ansatte. Herefter anvises et skadesværksted til udbedring nemlig […] på […].
>
> Omkring kl. 13 kører undertegnede med bil til værkstedet på […] for at de kan bese skades omfang, idet de ikke har låne biler til rådighed kan lak skaden ikke laves og det aftales at ruden bestilles hjem og lak skaden tager vi når der er låne biler hjemme hos værkstedet.

Der ringes igen til Alka for at sikre at alt omkring sagen er noteret korrekt hvor det igen pointeres af ansatte at skaden selvfølgelig dækkes til fulde. Hovedårsagen med dette opkald var også at være sikker på at skades udbedring kunne laves i 2 omgange som anvist af værkstedet.

Der aftales værksteds tid til reparation af rude den 2/11-2018. Bilen laves på værksted og efterfølgende reparationen kommer skades ansvarlig ud og fortæller at det takseres som to skader. Der spørges naturligvis ind til hvordan det kan være da der på intet tidspunkt inden da er oplyst fra hverken Alka eller værksted at dette skulle være tilfældet. Her er det specielt kritisabelt at reparationen foretages inden dette bliver oplyst da jeg som forsikringstager ikke har nogen mulighed for at reagere på dette før omkostningen er afholdt.

Der tages igen umiddelbart efter denne melding kontakt til Alka hvor jeg taler med kundekonsulenten […]. Sagen må igen forklares og det oplyses fra den ansatte at taksator har afgjort dette som to skader. Der spørges indtil hvad bevæggrunde er bag denne afgørelse. Dette kan ikke forklares fra den ansatte andet end at det er vilkårene hvis det ikke via eksempelvis video materiale kan bevises at skaderne er forvoldt på samme tidspunkt. Her må det pointeres at man ikke kan forvente at en forsikringstager overvåger sin bil 24/7 med henblik på at kunne løfte en senere bevisbyrde som jeg klart vil mene ligger hos Alka.

Det bliver oplyst at skaden anses som en kollisions skade. Her må det pointeres at det skulle være meget usandsynligt at min bil som blev parkeret uden skader skulle få en kollisions skade på præcis samme sidedør som indbruddet foretages på. Her må der lægges til grund at det vil være mere end overvejende sandsynligt at skaden er sket i et og samme indbrud og dermed naturligvis også takseres til en skade. Eksempelvis via brus af værktøj eller sten eller lignende.

Der er efterfølgende indgivet en officiel klage til Alka omkring afgørelsen og der er vedhæftet e-mail dokumentation som bilag 2.

Alka har valgt at fastholde deres afgørelse og har ligeledes fremsendt eksempler på ankenævns afgørelser (78.261 & 88.797) pr. post til undertegnede. Det centrale i disse afgørelser og som også har været undertegnedes tilgang hele tiden er at skaderne er fordelt på flere dele af bilen hvorimod skaderne på min bil er centreret på den venstre bagdør. Der kan altså ikke knyttes sammenhæng mellem disse afgørelser. Sagen indgives derfor nu til ankenævnet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Der angives derfor følgende konkrete ankepunkter

1) Afgørelsen i sagen er ikke korrekt da skaden er en og samme skade og opstået til fulde i forbindelse med indbruddet i min bil. Skaden skal derfor dækkes og afregnes med en selvrisiko på 4000 kr. til forsikringstager. Dette begrundet i den bevisbyrde der allerede er løftet fra forsikringstager.

2) Det er på intet tidspunkt i skades anmeldelsesforløbet oplyst at der så meget som kunne være risiko for at denne skade skulle opgøres som to skader trods telefonsamtale med 2 skades behandlere og samtale med skades medarbejder på værkstedet som begge bekræfter mundtligt at skaden naturligvis dækkes til fulde indenfor de 4000 kr. selvrisiko.

3) Alka har gennem klageforløbet være deciderede ustrukturerede med svar fra mere end 4 forskellige medarbejdere og telefon opringninger fra mindst lige så mange. Samtidig er det påstået af flere omgange at der er truffet konkret aftale om besigtigelse af bil på værksted hvilket ikke er korrekt. Der er blevet bedt om dokumentation for denne aftale hvilket ikke har kunne fremvises og Alka har efterfølgende valgt ikke at ville besigtige bilen. Dette må anses som et kritisabelt punkt i forhold til at træffe en afgørelse.

4) Alka vælger trods arbejdet på bilen ikke er færdiggjort at fremsende giro kort på 2 x selvrisiko som kun kan betragtes som et forsøg på at sætte en forsikringstager under pres til accept af deres afgørelse. Dette er en dybt kritisabel adfærd og er blevet mødt af en fuld indsigelse fra undertegnede indtil denne sag er endelig afgjort ved ankenævnet."

Selskabet har i brev af 6/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Alka Forsikring modtog den 29. oktober 2018 telefonisk anmeldelse af, at en ukendt gerningsmand havde smadret venstre bagrude på klagers bil og at der var ridser rundt om døren og ved vinduet.

Klager kontaktede senere selskabet for at sikre sig, at det var noteret, at der også var ridser langs bilen, som var sket i forbindelse med indbruddet.

Taksators vurdering var imidlertid, at der var tale om to skader på klagers bil. Indbrudsskaden, hvor gerningsmanden havde smadret venstre bageste siderude og vandrette ridser nederst på skærm og dør. Ridserne havde ikke sammenhæng med knusningen af ruden, men bar præg af en påkørselsskade.

Klager kontaktede den 2. november 2018 selskabet telefonisk og ankede over denne vurdering, idet han fastholdt, at han havde opdaget begge skader samme morgen og de måtte være sket samtidig.

Alka Forsikring modtog efterfølgende fotos fra klager, som imidlertid ikke efter selskabets opfattelse dokumenterede, at der var tale om én skade.

Taksatorrapporten af 2. november 2018 angav en samlet udbedringsudgift for de to skader på 8.146 kr. klagers selvrisiko pr. skade udgjorde 4.000 kr. og selskabet tilbød derfor ved brev af 6. november 2018, at klager kunne betale udbedringsudgiften og dermed undgå præmieregulering af policen.

Ved opkrævning dateret den efterfølgende dag meddelte selskabet, at reparationen af ruden var blevet billigere end først beregnet. Udgiften for reparation af ruden var på 3.144,13 kr. og således under den gældende selvrisiko og den samlede opkrævning i forbindelse med udbedring af de to skader var således på 7.144,13 kr.

Der pågik efterfølgende en omfattende mailkorrespondance mellem klager og selskabet, som vi vedlægger i sin helhed til belysning af sagen, idet det vil føre for vidt at gennemgå korrespondancen kronologisk.

Vi skal i den forbindelse beklage, at bilagene er svært læselige, idet der angiveligt er dårlig kompatibilitet mellem det system selskabet benytter ved kommunikation med forsikringstagerne og efterfølgende print og overførsler til andet medie.

Korrespondancen omhandler udover sagens primære klagepunkt - klagers indsigelse mod taksators vurdering af, at der var tale om to forskellige skader - en del yderligere klagepunkter, herunder bl.a. krav om en skriftlig redegørelse for selskabets forsikringsbetingelser og vilkår, aktindsigt i henhold til GDPR og skriftligt svar på, at han kunne få bilen repareret på andet værksted.

Så vidt undertegnede kan vurdere er ovennævnte yderligere punkter opfyldt og der resterer således alene de 4 punkter, som klager anfører i sit brev til Ankenævnet for Forsikring, som selskabet i det følgende derfor vil adressere.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 14. december 2017 lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring (bonusreguleret) for sin [bil] i Alka Forsikring og valgte at tegne forsikringen med en selvrisiko på 4.000 kr. Forsikringen blev tegnet på forsikringsbetingelserne PE – 07. Forsikringen er overgået til andet selskab 1. januar 2019.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisiko betaler forsikringstageren den første del af skaden med selvrisikoen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.3 fremgår det, at såfremt Alka i skadetilfælde har udlagt forsikringens selvrisiko, har Alka ret til straks at anmode forsikringstageren om at refundere Alkas udlæg.

I sin redegørelse til Ankenævnet for Forsikring anfører klager under punkt 1, at han allerede har løftet bevisbyrden for, at der kun er tale om én skade. Vi kan ikke umiddelbart se hvad klager mener og hvori dette bevis skulle bestå og må afvise, at klager har løftet nogen bevisbyrde.

For så vidt angår klagers punkt 2 skal det bemærkes, at de 2 skadebehandlere klager indledningsvis talte med, herunder ved anmeldelsen af skaden, dels ikke er autotaksatorer og ikke har set hverken bilen eller billeder af bilen, dels kun har kunnet svare i forhold til den forklaring klager har givet. Da klager kun har anmeldt én skade har medarbejderne i sagens natur kun omtalt én selvrisiko.

De medarbejdere der modtager de telefoniske skadeanmeldelser fra kunderne har i sagens natur heller ikke den samme autotekniske viden som selskabets taksatorer, der er ansat på baggrund af deres specialviden til at besigtige og vurdere de anmeldte skader. En autotaksators vurdering må alt andet lige formodes at være så faglig korrekt som det lader sig gøre og lægges derfor som hovedregel til grund ved fastlæggelsen af skadesårsag og skadesomfang.

At der - ifølge klagers punkt 3 - har været mange medarbejdere involveret i behandlingen af skaden er alene et udtryk for at selskabet ved klage over en afgørelse altid lader en ny medarbejder gennemgå sagen, idet det i praksis ikke er kutyme, at lade en medarbejder træffe afgørelse i en klage, som omhandler en afgørelse i en sag, som den pågældende selv har behandlet.

For at forsøge at imødekomme klager og foretage en fornyet vurdering blev der indgået en telefonisk aftale mellem klager og taksator om besigtigelse af klagers bil på værkstedet. Besigtigelsen skulle foregå den 16. november, hvilket klager også selv omtaler i sin mail af 13. november 2018.

Da taksator kom til værkstedet var klager imidlertid kørt derfra. Aftalen kan imidlertid ikke dokumenteres på nogen måde, idet aftalen var mundtlig. Klagers egen henvisning til besigtigelsen i sin mail af 13. november 2018 indikerer dog efter selskabets opfattelse, at der forelå en aftale, som taksator formodede.

At bilen ikke blev besigtiget ved denne lejlighed ændrer intet i forhold til afgørelsen og afgørelsen bliver hverken mere eller mindre kritisabel af denne grund. Afgørelsen er truffet på baggrund af taksators vurdering af skaderne på bilen.

Alka Forsikrings auto taksatorer har en omfattende erfaring med både opgørelse af skader og vurdering af skadeårsager.

Selvrisikoen - som klager nævner i punkt 4 - er opkrævet helt i overensstemmelse med normal procedure og kutyme på det tidspunkt, hvor selskabet modtager taksatorrapporten og betaler for udbedringen af skaden (såkaldt straks-afregning, som er den normale fremgangsmåde i hele branchen). Hvorvidt værkstedet har færdiggjort reparationen er normalt ikke selskabet bekendt, således heller ikke i klagers tilfælde.

Opkrævningen er som det er normal praksis også sat i bero, da klagen blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Der er tale om en smadret rude i bagdøren, hvor der i sagens natur kan være skade på døren i området omkring ruden. Den anden skade, som taksator har vurderet er en påkørselsskade er lokaliseret nederst på bagdøren og videre ud på bagskærmen og på baggrund af ridsernes forløb kan disse kun være sket under bevægelse.

Af taksatorrapporten fremgår det, at der er skade på venstre side midt og venstre side bag og reparationen omfattede venstre bagdør og venstre bagskærm - herunder lakering af begge. På de fremsendte taksationsfotos ses ridseforløbet på nederste tredjedel af bagdøren strækkende sig ud på bagskærmen.

Klagers bil havde, efter det af klager oplyste, holdt på parkeringspladsen i 1 ½ døgn nemlig fra lørdag aften til mandag morgen, hvor klager opdagede skaderne. At klager opdagede skaderne på bilen samtidig er ikke ensbetydende med, at skaderne er sket samtidig eller har samme skadeårsag.

De af klager anførte spekulationer/forslag om, at den gerningsmand, der knuste ruden kunne have haft et værktøj i hånden, som havde ridset siden på bilen finder vi ikke sandsynlig. Det er langt mere sandsynligt (også efter skadens udseende at dømme), at skaden - som sidder langt nede på bagdøren og bagskærmen - er opstået ved at en bil som i tidsrummet har været parkeret ved siden af klagers, har været for tæt på ved udkørsel og ridset klagers bil med kofangeren.

Det skal med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 22 i den forbindelse bemærkes, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Vi har svært ved at se, på hvilken måde klager skulle have løftet bevisbyrden for, at der er tale om én skade/skadesårsag.

Klagers police indeholder såkaldt frit værkstedsvalg og klager kan/kunne således frit vælge på hvilket værksted han ønskede bilen repareret og efterfølgende, idet klager var utilfreds med værkstedet, frit vælge at flytte bilen til et andet værksted. Dette har ikke indflydelse på vurderingen af hverken skaden eller skadeårsagen.

En skriftlig bekræftelse af dette er ikke nødvendig. Taksator har dog imødekommet klager og på klagers fortsatte forlangende meddelt dette på skrift.

Alka Forsikrings taksator har på baggrund af sin store erfaring med både skader og skadeårsager vurderet, at der var tale om to skader og vi har ikke anledning til at betvivle hverken taksators kompetence eller uvildighed i den anledning.

Alka Forsikrings medarbejdere har i den omfattende korrespondance med klager forsøgt at forklare baggrunden for vurderingen og klager har ikke løftet nogen bevisbyrde for det modsatte.

Vi må på baggrund af ovenanførte således i det hele fastholde, at de konstaterede skader på klagers bil må betragtes som to skader og ikke én skade, hvorfor klager i forbindelse med skadernes udbedring er forpligtet til at betale to selvrisici (for den ene skades vedkommende dog kun skadesudgiften, da den er mindre end den gældende selvrisiko)."

Klageren har i brev af 24/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg starte med at påtale selve høringsforløbet I denne sag. Jeg som klager finder det dybt problematisk at Alka kan få lov til at indgive deres hørings svar på sagen. Det begrunder sig i at Alka har ikke bare 1 men 3 gange overtræder den høringsfrist Ankenævnet for forsikring har sat og dette uden at bede om skriftlig udsættelse. Det skal hertil også bemærkes at der er afsendt skriftlige rykkere til Alka som de også har valgt at se bort fra. Alene på denne baggrund mener jeg at sagen bør behandles uden Alkas hørings svar da en sådan handling må anses som bevidst og udviser manglende respekt for klager men ikke mindst for Ankenævnet for forsikring. Trods Ankenævnets ønske om at få belyst en sag fra begge sider vil jeg gerne bede Ankenævnet tage stilling til om høringssvaret overhovedet bør medtages grundet Alkas meget bevidste forsinkelser i sagen.

Ligeledes skal det indledningsvis bemærkes at Alka i denne sag lægger til grund for bevisførelsen at § 22 i forsikringsaftaleloven benyttes.
§ 22
Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.

Stk. 2.
Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2 det stykke, angivne virkning.

Her skal det naturligvis præciseres at netop alle relevante oplysninger er videregivet i både klage og nedenstående høringssvar men at man ikke ud fra denne paragraf kan udlede at relevante oplysninger skal påvises med 100% sikre beviser som eksempelvis video eller billeder. Dette ville i sig selv umuligøre en klage mod et forsikringsselskab. Trods Alkas gentagne forsøg på at forlange video eller billeder på det eksakte gerningstidspunkt er ovenstående paragraf ikke bærende for et sådant krav.

I forhold til punkt 1 skal det her præciseres at jeg mener at have løftet bevisbyrden i det omfang det kan forventes både i forhold til saglige argumenter men ikke mindst i forhold til at eftervise at Alkas grundlag og handlinger i sagen ikke er holdbare og ikke efterlever en standard for bedømmelser man kan forvente. Dette bliver yderligere uddybet nedenfor.

Det skal her nævnes at Alka vælger at benytte to andre klagesager som sammenligningsgrundlag som her beskriver sager hvor der er skader hele vejen rundt om bilerne. Dette udviser at Alka ikke har bedømt sagen ude fra de rette forudsætninger og dermed heller ikke kan have lavet en retvisende vurdering af sagen.

Skaderne i denne sag er placeret på præcis samme sted på bilen hvor indbruddet er foretaget og dermed er der mere end almindelig sandsynlighed for at dette er sket på et og samme tidspunkt.

I forhold til punkt 2 omkring Alkas telefoniske tilkendegivelser om at der kun var tale om en skade vil jeg hæfte mig ved 2 centrale ting.

1) En mundtlig tilkendegivelse er ved dansk lov lige så gældende som en skriftlig tilkendegivelse. Jeg har igennem klage forløbet hos Alka bedt om at få udleveret disse samtaler men det er der blevet set bort fra flere gange. Ligeledes hæfter jeg mig ved at Alka ikke selv vedlægger dokumentation om netop disse samtaler men i stedet blot skriver at medarbejderne har omtalt en skade grundet jeg som klager har omtalt en skade. Det er faktuelt ikke korrekt og Alka må antages at have en interesse i ikke at fremlægge disse samtaler da de beviser det modsatte.

2) Hvis Alka har den holdning at deres medarbejdere ikke kan svare på spørgsmål fra kunden omkring skadeforløb så bør medarbejderne instrueres i dette. Idet jeg har talt med to forskellige medarbejdere den samme dag og begge udtrykker at der er tale om en skade kan der ikke være tale om en fejl men bevist håndtering af kunder og det må betragtes som en mundtlig tilkendegivelse af skadeforløbet.

Alene baseret på de to ovenstående punkter bør sagen afgøres som værende 1 skaden da Alka har tilkendegivet dette.
I forhold til punkt 3 omkring besigtigelse af bilen finder jeg det meget mærkeligt at Alka fastholder at de har haft et ønske om besigtigelse. Det er korrekt som skrevet den 13/11-2018 at taksator i en telefonsamtale med mig ytrede ønske om at besigtige bilen der kunne dog ikke fastslås nogle konkret dato eller klokkeslæt trods mine forslag til besigtigelse for også at få det til at passe med min dagligdag. Jeg foreslår også her den 16/11. Taksator melder klart ud at der vil komme et tidspunkt fra ham og jeg hører aldrig yderligere på dette. Da mailen der omtales skrives er det den

13/11 og jeg antager derfor stadig her at der som lovet kommer en tilbagemelding fra taksator, dette sker dog aldrig og jeg antager derfor med rette at der ikke er ønske om besigtigelse. Den 16/3 vælger jeg at aflevere bilen om morgene og da den er færdig forlader jeg naturligvis værkstedet. Alka's antagelser om at forelå en aftale er derfor helt grundløse hvilket jeg også har udtrykt flere gange i min korrespondance med dem.

Min antagelse om at Alka ikke ønsker at besigtige bilen underbygges yderligere af min mail den 19/11-2018 hvor der spørges ind til en besigtigelse som Alka efterfølgende afviser. Dette i sig selv viser at Alka ikke ønsker at få et konkret grundlag for at ændre deres afgørelse. Ligeledes som det foreligger i billedmateriale er billederne af så ringe kvalitet at man umuligt kan træffe en fornuftig afgørelse ud fra disse. Dette underbygger blot yderligere at sagen ikke er afgjort korrekt hos Alka og det uagtet af om taksator har omfattende erfaring. Omfattende erfaring bør ikke stilles til grund for ikke at besigtige en sag ordentligt så man kan træffe en korrekt afgørelse og viser klart at taksator ikke har udført eller ønsket at udføre sit arbejde i denne sag.

I forhold til punkt fire omkring opkrævning samt selve skades beskrivelsen vil jeg starte med at klarlægge omkring opkrævningen. Opkrævningen falder umiddelbart efter første værksteds besøg hvor skaden på ingen måde er udbedret. Her mangler der både lister samt en del af den bagerste bagrude. Jeg påklager derfor naturligvis at der foretages fakturering og udbeder mig samtidig grundlaget for faktureringen. Det kan på dette tidspunkt ikke forklares og det oplyses at skaden er noteret som udbedret. I den taksator rapport der tilsendes er der heller ikke noteret noget omkring de resterende udbedringer (Se bilag 1) og den viser altså det stik modsatte billede af det Alka har vedhæftet som på nuværende tidspunkt naturligvis dækker alt det udbedrede. Praksis kan her ikke lægges til grund for fakturering da man ikke kan fakturere for en ydelse der ikke er leveret. Der er ikke på noget sted i betingelser angivet at Alka forbeholder sig ret til dette og dermed må almindelig lov være gældende her.

Omkring Alkas udlægning af selve skaden. Må der her tillægges nogle bemærkninger om Alkas påstand omkring påkørsel. Bilen har holdt på en privat parkeringsplads tilknyttet til den bolig vi netop havde overtaget. Antallet af biler der på skades tidspunktet havde tilladelse til at holde på pladsen var 7 og ingen af disse biler havde skader. Der var rent faktisk en yderligere bil på pladsen som ligeledes havde haft indbrud. Det i sig selv viser at en parkering påkørsel er højst usandsynlig. Jeg har i den forbindelse bedt taksator kigge på området og pladsen hvilket blev afvist.

Alka fastholder at skaden ikke kan være sket med værktøj hvilket jeg mener er ganske sandsynligt. Det er ikke muligt at smadre en bilrude med sine hænder og det vil derfor kræve værktøj. Alka har altså ikke noget belæg for at mene at dette er usandsynligt. Igen her må det fremhæves at Alka ikke har ønsket at besigtige bilen men har bedømt det ud fra billederne de selv har vedlagt i enorm dårlig kvalitet. Det er igen her ikke en seriøs vurdering og taksator har her ikke løftet sin opgave om at vurdere og bedømme korrekt.

Sidst men ikke mindst må jeg i forhold til ovenstående igen nævne de to sager som Alka lægger til grund for deres afgørelse og som er fremsendt mig af Klage ansvarlig i Alka. Ingen af disse sager kan sammenlignes med ovenstående og beskriver biler med skader hele vejen rundt om bilen. Det må forventes at Alka mener sagerne er lig hinanden og hermed eftervises det at Alka igen benytter forkerte grundlag for deres vurdering og bedømmelse. Skaden er på præcis samme dør hvor indbruddet er foretaget.

Slutligt skal det nævnes at jeg mener at have løftet bevisbyrden i det omfang det kan forventes både i forhold til saglige argumenter men ikke mindst i forhold til at eftervise at Alkas grundlag og handlinger i sagen ikke er holdbare og ikke efterlever en standard for bedømmelser man kan forvente. Dermed må det fastholdes at der er tale om en skade og der dermed også kun forfalder en selvrisiko på denne sag."

Selskabet har i brev af 25/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg i sagens natur beklage selskabets sene besvarelse, som ikke er sket i ond vilje. Til klagers anbringende om, at der derfor skal ses bort fra selskabets bemærkninger må jeg blot bemærke, at det ikke er praksis, hverken for så vidt angår selskabernes svar som for klagernes efterfølgende bemærkninger.

For så vidt angår spørgsmålet om at fremlægge samtaler, kan jeg oplyse, at der ikke findes optagede samtaler med klager.

For så vidt angår klagers bemærkninger om besigtigelse af bilen formoder jeg, at det var den 16/11 klager afleverede bilen på værkstedet - den dato der var foreslået af klager. I lyset af klagers bemærkninger kan jeg kun udlede, at klagers opfattelse af om der var indgået en aftale eller ej tydeligvis er anderledes en taksators.

Forsikringsselskabernes praksis med såkaldt straks afregning af taksatorrapporter har ingen indflydelse på hverken dækning eller udbedring af en skade og selskabernes forretningsgange fremgår i sagens natur ikke af de gældende forsikringsbetingelser.

Alka Forsikring har ikke afvist at klagers bilrude er smadret ved hjælp af et værktøj. Det selskabet har fundet usandsynligt var, at de vandrette ridser nederst på døren og på bagskærmen stammede fra et værktøj, idet ridsernes udseende var typiske for en påkørselsskade og ikke havde umiddelbar sammenhæng med knusningen af ruden.

Vi må således i det fastholde vores stillingtagen som meddelt i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 6. februar 2019."

Til dette har klageren fremsendt brev af 21/5 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Først og fremmest må der knyttes en kommentar til Alka's udlægning af de forsinkelser der har været i deres svar samt deres vedhæftede dokumentation for der i 1 tilfælde er skrevet til Ankenævnet omkring tekniske problemer med deres uploads af dokumenter. Uagtet påstanden omkring ikke bevist at have undladt at svarer så må det findes det mere end højst usandsynligt at en sådan fejl kan opstå hele 5 gange i et klageforløb. Der er ingen tvivl om at der bevist er undladt at svarer og hermed bør der netop tages stilling til denne måde at håndtere en klager samt ikke mindst ankenævnet so bør have en klar konsekvens i klagesager. Jeg lægger derfor til grund at ankenævnet tager dette punkt med når sagen afgøres.

Hernæst skal der knyttes en yderligere kommentar omkring aftalen med taksator om besigtigelse. Jeg hæfter mig igen ved at Alka ikke tager stilling til at der aldrig er indgået en aftale om besigtigelse af bilen og dermed er jeg uvidende om at taksator har intentioner om at komme den 16/11

> og forlader derfor værkstedet efter endt reparation. Her hæfter jeg mig igen ved at der ikke forligger dokumentation omkring dette for var der indgået en konkret aftale havde jeg naturligvis overholdt denne idet det er i min interesse at bilen besigtiges.
>
> Omkring selve skade så må det igen pointeres at skaden er placeret på fuldstændig samme dør hvor indbruddet er lavet der er intet der er mere sandsynligt end at indbruddet og skaderne er fuldstændig sammenhængene. Det skal her også bemærkes at Alka nu pludselig trækker tilbage omkring at skade ikke kan være sket med værktøj hvilket de tidligere har valgt at gøre.
>
> Sidst men ikke mindst bliver jeg nødt til at påvise at det ikke er korrekt at Alka ikke har samtaler med mig som klager. Der er blot et klart ønske om ikke at fremlægge disse idet de påviser mine tidligere argumenter. Der vedlægges derfor nedenfor dokumentation på at der er udleveret en samtale fra mit første opkald til Alka. I denne samtale skal det specielt bemærkes at jeg som klager nævner det fulde skades billede og at Alka's ansatte herefter 2 gange klart udtrykker at der skal afregnes en selvrisiko på 4000 kr. Det er som tidligere skrevet ikke lykkedes at få Alka til at udlevere yderligere samtaler idet de vil underbygge de yderligere argumenter og aftaler der er beskrevet i min klage samt mit første høringssvar. Den vedlagte dokumentation er netop vedlagt på dette punkt i ankesagen for at kunne belyse det faktum at Alka ikke oplyser korrekte informationer samt at der internt hos Alka ikke er styr på processer og dokumentation så vi inden ankesagen kunne have afgjort dette mellemværende.
>
> Jeg må slutteligt nævne at jeg finder det mere end almindeligt problematisk at Alka ikke oplyser det sande forløb og her tydeligt forsøger at skjule dokumentation der underbygger klagers sag. Dette bør der i høj grad lægges vægt på ved afgørelse af denne sag".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos, log, taksatorrapport og korrespondance mellem parterne. Nævnets sekretariat har lyttet til lydoptagelsen af klagerens anmeldelse af skaden, hvor klageren oplyser, at skaden består af en smadret bilrude samt ridser på siden af bilen, og hvor medarbejderen oplyser, at der vil være en selvrisiko, som ligger på de 4.000 kr., og at selskabet vil sende et girokort på de 4.000 kr., når det kommer dertil.

Af forsikringspolice fremgår bl.a.:

Dækning	Summer	Selvrisiko pr. skade
Ansvar		Kr. 4.000
Personskade	Kr. 118.000.000	
Tingskade	Kr. 24.000.000	
Kasko		Kr. 4.000
Retshjælpsforsikring	Kr. 200.000	Kr. 2.000 *)

Føres bilen af en person under 26 år, som er en anden end forsikringstager eller dennes ægtefælle/samlever, gælder der ud over forsikringens normale selvrisiko en ekstra selvrisiko på 5.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

11. 93200

"**21. Selvrisiko**
21.1 Sådan opkræver vi selvrisiko
21.1.1 Du betaler den første del af skaden, med den selvrisiko der gælder for forsikringen. Selvrisikoen fremgår af policen.

21.1.2 Hvis vi har lagt ud for selvrisikobeløbet i en skade, har vi ret til straks at bede dig om at refundere vores udlæg, medmindre der efter vores skøn er en kendt og ansvarlig skadevolder.

21.1.3 Hvis du ikke betaler selvrisikoen rettidigt, er vi berettiget til at opkræve rykkergebyr og renter i henhold til renteloven."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 29/10 2018 opdagede, at der havde været indbrud i bilen, at bagruden på bilens venstre side var smadret, at der var ridser ved bilens siderude og ridser langs bilens venstre bagside. Selskabet har opgjort den anmeldte skade som to skader, og selskabet har herefter opkrævet én selvrisiko på 4.000 kr. for den ene skade, og én skadesudgift på 3.144 kr. for den anden skade.

Klageren har anført, at skaden er én og samme skade, som er opstået i forbindelse med indbruddet i bilen, og at der derfor kun skal afregnes én selvrisiko. Klageren har anført, at selskabet på intet tidspunkt i anmeldelsesforløbet har oplyst om risikoen for, at skaden ville blive opgjort som to skader, og at selskabets skadebehandlere ved to samtaler har oplyst, at der kun ville blive opkrævet én selvrisiko. Klageren har videre anført, at selskabet ikke har foretaget besigtigelse af bilen, at selskabet har opkrævet to selvrisikoer på trods af, at arbejdet på bilen ikke er færdiggjort, og at han ikke blev oplyst om de to skader, inden reparationen blev foretaget. Klageren har tillige anført, at selskabet flere gange ikke har overholdt svarfristen ved sagens behandling hos nævnet, at der flere gange er blevet rykket for svar, og at dette skal tillægges vægt i sagens afgørelse.

Selskabet har anført, at der er tale om to skader på klagerens bil, for det første en indbrudsskade, som medførte smadret bagerste venstre siderude, og for det andet en påkørselsskade, som medførte vandrette ridser nederst på skærm og dør. Selskabet har anført, at de to skadebe-

handlere, som klageren indledningsvist talte med, kun kunne svare i forhold til klagerens oplysninger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har vurderet, at skaderne på klagerens bil ikke er opstået ved samme skadebegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko for lakskaden og udbedringsudgiften for den smadrede rude.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af sagens fotos fremgår, at der er flere ridser og lakskader på nederste zone af venstre bagdør, som fortsætter hen mod venstre bagskærm, og at disse ses uden sammenhæng til den smadrede siderude. Nævnet har også lagt vægt på, at det af taksatorrapporten fremgår, at der er sket skade på to zoner, at der skal foretages reparation af ruderamme, bagdør samt bagskærm, og at der skal ske lakering af bagdøren samt bagskærmen.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet under sin sagsbehandling har givet tilsagn om, at der kun vil blive opkrævet én selvrisiko på 4.000 kr. Efter en gennemgang af sagen, herunder den forelagte telefonsamtale mellem klageren og selskabets medarbejder, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om, at der kun ville blive opkrævet én selvrisiko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rådgivningen fra selskabets medarbejder skete i forbindelse med klagerens anmeldelse, og at medarbejderen derfor kun kunne udtale sig ud fra klagerens oplysninger. Nævnet har også lagt vægt på, at det af selskabets lognotat af 2/11 2018 fremgår, at "Vendte lige sagen med […] som oprettede skaden, og han har ikke haft indtryk af at det var ridser ved skærm/dør, men at det var ridser under ruden som kunne være sket i forbindelse med at ruden er smadret. Han har derfor ikke kunne vide at det ville blive takseret til 2 forskellige skader".

13. 93200

Nævnet har noteret sig, at selskabet har beklaget, at man ikke har overholdt frister for afgivelse af høringssvar til nævnet.

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