Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 93356:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning. I klageskema af 22/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Min bil holdt parkeret ud fra [adresse], mens jeg var på en kort udlandsrejse. Da jeg kom tilbage var der skader på venstre side af bilen som vendte ud mod gaden. Der var [renovering] af ejendommen overfor i samme periode og min vurdering er, at de har påkørt min bil med en trailer (bagerste skade) og efterfølgende venstre forskærm, i et forsøge på at få trailer fri af min bil.
>
> Jeg har kontaktet nogle af de personer der arbejde på ejendommen overfor men de ville ikke påtage sig skaden.
>
> Forsikringsselskabets vurdering er, at det ikke er muligt at påføre en skade på siden, front og bag, af en bil uden at ridse bil langs hele bilen.
>
> Denne vurdering er jeg uenig i da skader tydeligt at det er påkørsel med en trailer ved venstre baghjul og en "blødere" påkørsel ved venstre forhjul, som formentligt er påført at bilen kofanger.
>
> I modsatte tilfælde, skulle der have været 2 uafhængige påkørsler, indenfor samme korte periode. Begge med morale til ikke at opgive kontaktoplysninger.
>
> Selskabet har opkrævet 2 x selvrisiko og den afgørelse er jeg ikke enig i.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg har betalt den ene selvrisiko, men mener ikke at jeg skal betale den anden."

Selskabet har den 4/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Her følger fakta om forsikringen**
Klageren har tegnet en bilforsikring hos os på sit leasede køretøj med registreringsnummer ... Forsikringen er tegnet med produktet DB Bil Elite med forsikringsbetingelserne DF20410-1, hvor policens selvrisiko på kaskodækningen udgør 3.850,00 kroner i 2018, se bilag 1 – Forsikringsbetingelser og bilag 2 – Forsikringspolicen (indeks 2016).
…
Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 22. august 2018 modtog Danske Forsikring A/S [selskabet] en anmeldelse fra klageren om, at hans bil er blevet skadet i venstre side på forskærmen og bagskærmen. I anmeldelsen oplyses det, at skaden er sket på … [skadested] ud for nummer … på et tidspunkt i perioden mellem den 16.07.2018 og 19.07.2018, hvor klager var på ferie, se bilag 3 – Anmeldelse fra forsikringstager.

Vi bekræfter anmeldelsen den 23. august 2018, hvor vi beder klager kontakte et værksted, og meddeler i samme anledning, at vores taksator først skal vurdere og godkende skaden, se bilag 4 – Bekræftelse af anmeldelse.

Klager afleverer sin leasingbil retur til … [leasingselskabet], og køretøjets nummerplader bliver afmeldt den 6. september 2018. Vi sender en bekræftelse på ophøret af forsikringen til klager, se bilag 5 – Sletning af forsikring.

Den 8. oktober 2018 bliver bilen takseret hos … [værkstedet], hvor vores taksator opgør skaderne som to skader, fordi han ikke vurderer, skaderne kan være sket ved én manøvre eller påkørsel, men i stedet ved to separate påkørsler. Skaden på venstre bagende bliver takseret til 10.902,15 kroner, og skaden på venstre front bliver takseret til 4.242,81 kroner, se bilag 6 – Opgørelse af skaderne og bilag 7 – Billeder af skaderne.

Vores sagsbehandler kontakter taksatoren den 10. oktober 2018, og spørger, om han har talt med klager om, der er tale om to skader i stedet for en, men det har taksatoren ikke. Sagsbehandleren ringer derfor ud til klager, og meddeler der er tale to skader, fordi skaderne ikke kan være sket ved en påkørsel. Klager er uenig, og forklarer han opdagede begge skader samtidig, da han kom tilbage til sin bil. Klager fortæller videre, at han er overbevist om, skaderne er sket ved én påkørsel, da bilen må være blevet ramt af en trailer, hvorefter skadevolders bil må have snittet klagers bil i den anden ende, således der skete skade foran og bagtil. Vores sagsbehandler fastholder, at der er tale om to skader, og opretter derefter en skadesag yderligere, samt opkræver klager to gange selvrisiko af 3.850,00 kroner i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9, som er vist nedenfor.



9. Selvrisiko
Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og betalingsmeddelelsen.

A Selvrisiko ved reparation
Danske Forsikring lægger selvrisiko ud over for reparatør eller andre og opkræver den hos forsikringstageren i det omfang, kravet ikke kan gennemføres over for en skadevolder.

Klager kontakter vores skadeafdeling telefonisk den 29. november 2018 efter, vi har fremsendt en rykker 2 på den ene selvrisiko opkrævning. Klager er fortsat ikke enig i vores opfattelse, at der er

tale om to separate skader. Vi forklarer klager, at skaderne ikke kan være sket på en gang, hvorfor der er tale om to skader. Klager meddeler, at han måske tror, hvem der har forvoldt skaden, men han har ingen vidner eller beviser. Klager vil gerne tale med taksatoren, og sagsbehandleren aftaler hun vil bede taksatoren ringe klager op. Klager siger afslutningsvis, at han synes det er for dårligt, at taksatoren ikke ringede med det samme, og fortalte han vurderede det til to skader, fremfor én skade.

Taksator ringer tilbage til klager samme sag, altså den 29. november 2018. Taksatoren forklarer, skaderne ikke kan være sket ved én påkørsel. Klager fremfører, at han mener den ukendte skadevolder, først må have bakket ind i bilen, og da skadevolder skal køre væk igen, så rammer skadevolder klagers bil foran. Taksatoren oplyser, at selvom det skulle være tilfældet, så er der stadig tale om to påkørsler, da skader opstår ved to sammenstød og ikke ved ét. Se bilag 9 – Yderligere korrespondance med forsikringstager.

Klager vælger nu at indgive en klage til selskabets klageansvarlige. Her fremfører klager, at han tror, det er den samme som har forvoldt skaden på hans bil, og derfor skal han kun betale én selvrisiko for skaderne. Vi bemærker, at klager nu er enig med os i, at der er sket to påkørsler af bilen. Vi fortæller klager, at hele hans argumentation beror på gisninger om, hvorvidt det er den samme skadevolder, der har påkørt hans bil af to omgange, og vi ikke kan lægge gisninger til grund for vores afgørelse. Klager vender tilbage med svar, og mener ikke, vi har taget højde for, at en trailer kan have påkørt bilen, samt det virker usandsynligt, at bilen bliver påkørt to gange indenfor en uge. Dette er på trods af, klager ikke selv kan bevise, hvornår eller hvordan skaderne kan være opstået. Se bilag 10 – Behandling af klage hos kundeklager.

Her får I vores syn på sagen
I forbindelse med anmeldelsen af skaderne, har vi gjort klager bekendt med, at skaden først skal vurderes af vores taksator, og det er taksatoren der vil godkende skaden. Dernæst kan vi konstatere, at der er tale om en leasingbil, og klager har afleveret bilen tilbage til leasingselskabet, før skaderne bliver takseret.

Vi vil ligeledes henlede opmærksomheden på, at klager ikke var tilstede, da skaderne skete, fordi klager som bekendt var på ferie i nogle dage. Vi kan ikke definitivt sige, hvem eller hvad der har påkørt klagers bil, men vi kan udelukke skaderne opstod ved én påkørsel, da skaderne ikke har årsagssammenhæng og de er placeret henholdsvis i fronten og på bagenden af bilens venstre side, se evt. bilag 7 – Billeder af skaderne.

Vi har bedt … [cheftaksator i selskabet] gennemgå skaderne på ny, og komme med hans vurdering af skaderne. Cheftaksatoren udtaler, at skaden på den venstre bagende højst sandsynlig er noget, som er opstået i forbindelse med påkørsel af en betonstolpe eller lignede. Cheftaksatoren vurderer, at skaden med stor sandsynlig ikke er forvoldt af et andet køretøj eller en trailer, da ridserne er fordelt over et større område i højden. Der er samtidig forholdsvis mange små ridser, som minder om noget en betonvæg eller et murværk ville efterlade, da pudset eller stenene vil efterlade en lignende skade. Det understøttes ved, at ridserne stopper brat i en lige linje, hvilket normalt ikke vil forekomme ved påkørsel af en anden bil eller trailer.

Cheftaksatoren bemærker, at skaden på den venstre front ikke har tegn på ridser i lakken, da det er en blød bule i den venstre forskærm, hvorimod skaden på den venstre bagende har ridser, der starter fra baglygten, og ridserne bevæger sig i retning mod midten af bilen. Det er cheftaksato-

rens vurdering, at skaderne ikke har årsagssammenhæng, da de er påført bilen på to vidt forskellige måder, samt ikke kan være opstået samtidig eller ved én påkørsel. Cheftaksatoren afviser, at skaderne kan være opstået ved, at nogen er bakket ind i bilen med en trailer først, og efterfølgende kørt fremad, så der sker endnu en skade på bagenden. Det ville indebære, at ridserne gik i den modsatte retning på den bagerste skade, og der ville være efterladt ridser eller en mere tydelig skade i lakken på den venstre forskærm.

Klager mener, at taksatoren burde have kontaktet ham telefonisk allerede ved takseringen. Vi antager, at klager efterlyser dette i forhold til, om han så kunne vurdere, om han ville have begge skader udbedret eller ej. Dette mener vi ikke ville have gjort nogen forskel, fordi leasingselskabet ville have krævet skaderne udbedret eller opkrævet klager reparationsudgiften uden moms, i forbindelse med afleveringen af bilen efter endt leasingperiode.

Vi har fået refunderet momsen af begge skader, fordi ejeren af bilen er et leasingselskab, der har mulighed for refusion af momsen hos skat. Det pågældende leasingselskab tager et gebyr på 625 kroner for deres behandling af denne refusion. Derved overstiger forsikringens samlende udgifter på begge skader selvrisikoen på 3.850,00 kroner. Skaden på venstre front er den mindste skade, og den er opgjort til 3.394,25 kroner uden moms. Hvis man tillægger gebyret, så er omkostningerne 4.019,25 kroner i alt. I forbindelse med vores fornyede gennemgang, så mener vi ikke det var korrekt, at klager pålægges gebyret, hvorfor vi er indstillet på at nedsætte klagers opkrævning til 3.394,25 kroner i stedet for 3.850,00 på nummer to skade. Den anden skade overstiger selvrisikobeløbet uden moms.

Afslutningsvis vil vi kort opsummere sagen:
- Klager gætter på, skaderne er forvoldt af den samme skadevolder.
- Klager har ikke bevist, hvordan eller hvad der har ramt hans bil.
- Klager er på sin vis enig i, at der er tale om to påkørsler.
- Klagers bil har holdt parkeret i flere dage uden opsyn, grundet klager var på ferie.
- Da der er tale om en leasingbil, så ville leasingselskabet have krævet betaling eller udbedring af begge skader ved aflevering.
- Selskabets taksator og cheftaksator har ikke kunnet finde årsagssammenhæng mellem skaderne.
- Selskabets cheftaksator kan ikke bekræfte klagers forestilling om, hvordan skaden kan være sket.
- Selskabet har i sin bekræftelse af anmeldelsen ikke lovet, at skaderne blev dækket som én skade, men henvist til, at skaderne skal vurderes af taksatoren.

Ankenævnet har afgjort lignende sager
I sagen 80.840 og 79.800 der stort set havde samme modus operandi, fandt nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet havde lagt til grund, at skaderne på bilerne ikke var opstået ved samme skadebegivenhed. Derved anfægtede nævnet heller ikke, at selskabet havde anmeldt det som to skadebegivenheder, og som følge heraf opkrævet klageren to gange selvrisiko.

Til nævnets orientering har vi vedlagt begge kendelser, som henholdsvis bilag 11 og bilag 12."

Klageren har 22/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg beklager, jeg var ikke opmærksom på at jeg også skulle give besked, selvom jeg ikke have yderligere at tilføje. Men, da jeg alligevel skulle give mig til kende har jeg kommenteret på de 2

sager der bliver brugt som argumentation for at jeg skal betale 2 gange selvrisiko. Selvom der i begge disse sager, åbenlyst er tale om flere skader.

Bilag 12 – Kendelse 79.800
Klager skriver…
Hvordan skete skaden
Beskrivelse at uheldet: Bilen holdt parkeret i begge tilfalde! Der er tale om to forskellige skade - anmelder dem nu fordi de begge er lakskader og skal males nu!

Her er der tydeligt tale om 2 tilfælde, så jeg kan ikke se relevans til min sag.

Bilag 11 – Kendelse 80840
Er lidt samme historie som kendelse 79.800, der er anmeldt hærværk på bilen og efterfølge anmeldt en skade, som er sket mens bilen har været parkeret ved et storcenter. I dette tilfælde kan jeg heller ikke se nogen sammenligning med mit tilfælde.

Min bil har holdt parkeret på [vej] mens jeg var på ferie. Jeg har boet i [by] i 11 mdr. uden andre parkeringsskader.

Min umiddelbare opfattelse er, at skader er sket/påført af sammen person. For at påføre de skader der er på bilen, har der været andet involveret end bare en bil, derfor min teori om, at det er en trailer der har påført skaden på bagskærmen, det er ridser, mens det er en 'blød' bule på forskærmen, formentligt påført af bilen der førte traileren.

Ovenstående er min teori, jeg finder det usandsynligt at 2 uafhængigt af hinanden, kører ind i min bil, indenfor samme uge, og begge med så ringe moral at de ikke lægger en besked.

Da jeg talte med taksator, bekræftigede han, at han ikke havde overvejet at der kunne havde været en trailer indvovleret og at det var en mulighed. Efterfølgende har han stædigt holdt fast i sin teori."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder korrespondancen mellem parterne, før sagen blev indbragt for nævnet, taksatorrapporter vedrørende bilens bagerste venstre hjørne og bilens forreste venstre hjørne, fotos af bilen, policen og forsikringsbetingelserne. Af fremlagte fotos fremgår det, at på bilens bagerste venstre hjørne er en bule med vandrette ridser, og at der på bilens forreste venstre hjørne er en bule uden ridser.

Af forsikringsbetingelserne DF20410-1 fremgår bl.a.:

"**9. Selvrisiko**
Forsikringstageren betaler den første del af enhver ansvars- eller kaskoskade med selvrisikobeløbet. Beløbet fremgår af policen og betalingsmeddelelsen.
A Selvrisiko ved reparation

6. 93356

> Danske Forsikring lægger selvrisiko ud over for reparatør eller andre og opkræver den hos forsikringstageren i det omfang, kravet ikke kan gennemføres over for en skadevolder."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/8 2018, at hans bil var blevet beskadiget på venstre side af for- og bagskærm, og at skaden var sket, mens bilen holdt parkeret på en vej i tidsrummet mellem den 16/7 2018 og den 19/7 2018. Klageren afleverede efterfølgende bilen til leasingselskabet, hvor nummerpladerne blev afmeldt den 6/9 2018.

Selskabet har opgjort skaderne på bilen til to skader og har opkrævet to gange selvrisiko. Under sagens behandling for nævnet har selskabet frafaldet kravet om opkrævning af leasingselskabets gebyr for momsrefusion hos klageren, således at selskabet krav mod klageren er på 3.394,25 kr.

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at der kun er sket én skade på bilen, og at selskabet derfor kun er berettiget til at opkræve én gang selvrisiko. Han har anført, at skaden på bilen efter hans vurdering skyldes en trailer, som har ramt bilen to steder.

Selskabet har fastholdt, at der er tale om to individuelle skader på klagerens bil og har anført, at det ikke er muligt at ramme bilen de pågældende to steder samtidig. Selskabet har også anført, at skadernes karakter – hvor der er ridser i lakken ved den ene skade, men ikke i den anden – gør, at skaderne ikke kan være opstået ved én hændelse. Selskabet har desuden anført, at klageren ikke har set, hvad der er sket med bilen, og at der ikke er vidner. Selskabet har endelig anført, at det er uden betydning for sagen, at selskabets taksator ikke kontaktede klageren, da han vurderede, at der var tale om to skader, idet klageren på dette tidspunkt havde afleveret bilen hos leasingselskabet, som under alle omstændigheder ville opkræve skadeudgiften hos selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9 fremgår det, at forsikringstageren betaler den første del af enhver kaskoskade med selvrisikobeløbet, og at selskabet lægger selvrisikobeløbet ud over for

en reparatør eller andre og opkræver selvrisikoen hos forsikringstageren, såfremt der ikke er en ansvarlig skadevolder.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremlagte fotos af skaderne på bilen – finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at opgøre skaderne på bilen som to skader. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaderne på bilen fremstår uden sammenhæng med hinanden, og at klageren eller andre ikke overværede, hvad der skete med bilen.

Det, at selskabets taksator ikke kontaktede klageren, da han takserede skaderne til to skader, kan ikke føre til andet resultat, da der er tale om en leasingbil, hvor leasingselskabet under alle omstændigheder ville opkræve reparationsudgiften hos selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Svend Bjerg Hansen