Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. november 2019 blev i sag nr. 93658:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kombineret ansvars- og kaskoforsikring. I klageskema af 12/4 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Selskabet har afvist at dække de skader som er blevet påført køretøjet i forbindelse med skaden den… 2018.
> Der er nogle ældre skader på køretøjet som jeg har oplyst ikke skal dækkes.
> De skader der er sket som en følgeskade efter påkørslen, hvorpå en kantsten er blevet påkørt er blevet afvist af forsikringsselskabet. Jeg ser det som en skade i samme forløb og IKKE en ny skade.
> Jeg har også givet min begrundelse herom telefonisk, men har fået afslag fra forsikringsselskabet, da de mener at de to skader der er påført køretøjet ikke hænger sammen med samme skadesag.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil opnå, at få dækket de skader der er påført køretøjet i forbindelse med skaden d. …2018 da jeg ser det urimeligt at selskabet springer over hvor gærdet er lavest.
> Afgørelsen fra forsikringsselskabet er vedhæftet denne klage, samt fotodokumentation med beskrivelse."

Selskabet har til nævnet den 10/5 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Tvisten omhandler skadeomfanget efter påkørsel d. … 2018.
> Vores kunde har tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med betingelser 1502 og med en selvrisiko på 3.456 kr. ved enhver kaskoskade.
>
> For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at vi frafalder kald og varsel.

Gennemgang af sagen
Vi modtog… 's elektroniske anmeldelse d. 12. marts 2019, hvoraf det fremgik, at bilen var blevet påkørt på en parkeringsplads i …. Modparten var bakket ind i siden på… 's bil og… 's …, som var fører af bilen, var blevet forskrækket og havde fået trykket på speederen, hvorved hun havde påkørt en parkeringskant. … angav, at der var sket skade på fronten og højre side midt.

… blev henvist til et af vores samarbejdsværksteder og da vores taksator var forbi værkstedet i anden forbindelse, besigtigede han bilen og skaderne herpå. Bilen fremstod med skader på venstre side, samt flere skader på front og højre side.

Ved opslag i vores systemet kunne taksator konstatere, at vi havde modtaget to skadeanmeldelser fra ... d. 12. marts 2019. Den ene omhandlede nærværende skade og den anden omhandlede en påkørsel af en container i maj 2018 med skade på venstre side til følge.

Vores taksator kunne imidlertid ikke få samtlige skader på højre side og fronten til at stemme overens med, at det skulle være sket ved én og samme skade. Bl.a. var der et meget markant aftryk efter modpartens trækkrog i højre bagdør, hvilket indikerede at... 's bil havde holdt stille ved påkørslen. Hvis... 's ... efterfølgende havde påkørt en parkeringskant, ville det blive betragtet som en ny og selvstændig skade, ligesom vores taksator var af den opfattelse, at der var tale om tre selvstændige skader på fronten. Vores taksator konfronterede ... med denne oplysning, hvilket ... følte sig meget forurettet over.

... kontaktede herefter Kvalitetsafdelingen telefonisk og klagede over afgørelsen. Han beskyldte bl.a. vores taksator for at lege politibetjent og mente, at vores afgørelse skyldtes hans udenlandsk-klingende navn og udseende.

Vi indhentede i den forbindelse en skriftlig redegørelse fra værkstedet, da ... også var utilfreds med, at taksator havde spurgt ham, om han kendte en af mekanikerne på værkstedet. Endvidere kontaktede vi modparten, som også er kunde hos Tryg, og bad om hendes forklaring til uheldet.

Modparten forklarede, at... 's bil havde holdt stille ved påkørslen og at den ikke havde kørt frem efter påkørslen. ... 's ... var stået ud af bilen og havde taget en masse billeder af skaden. Modparten havde derfor også taget et billede af skaden på... 's bil.

Af dette billede fremgik det klart, at der ikke var tværgående ridser i forbindelse med bulen fra trækkrogen, hvorfor det blev fastholdt, at... 's bil ikke havde været i fart da påkørslen skete.
Vi fremsendte modpartens billede, samt billeder fra autotaks med angivelse af, hvilke skader vi ville dække som følge af påkørslen og hvilke vi betragtede som selvstændige skader. Skaderne blev markeret med henholdsvis grøn for dækkede og rød for ej dækkede i forbindelse med påkørslen d. … 2018.

Jeg skal for god ordens skyld bemærke, at det er de samme billeder, ... har fremsendt til Ankenævnet noteret med egne kommentarer.

Vores afgørelse
Indledningsvis må vi bemærke, at det er ... som kravstiller, der skal løfte bevisbyrden for, at samtlige af de skader, han anmelder, stammer fra påkørslen d. … 2018. På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at denne bevisbyrde ikke er løftet.

Når man kigger på billede 1 i bilaget 'fotos fra autotaks', ses aftrykket efter modpartens trækkrog, samt ridser og en bule op i den nederste vange. På billede 2 ses en skade mellem de to døre, som opstår, når bagdøren 'skurer' mod fordøren, samt et aftryk i højre fordør, som måske kan stamme fra hjørnet af modpartens kofanger. Begge dele er blevet betragtet og anerkendt som en del af påkørslen d. … 2018.

De øvrige skader på billede 1, 2 og 3 som er angivet med røde cirkler, kan ikke være sket ved denne påkørsel. Jeg henviser i den forbindelser til bilaget 'nærbilleder af skader på fronten', hvor bl.a. ses, at ridserne går hver sin vej – se markeringen med grøn og lilla. Vores taksator udtaler, at bulen og de tværgående ridser på vangen på højre siden højst sandsynligt stammer fra en påkørsel af en sten eller lignende, men skaden på hjørnet af fronten/kofangeren (markeret med rødt) er højere og derfor stammer fra noget andet – måske påkørsel af en anden bil. Endvidere er der skaden markeret med brunt, som er en helt tredje skade.

Hvis flere skader, skal betragtes som en samlet skade, så skal skaderne være sket ved en glidende bevægelse. Det betyder, at selv hvis... 's ... skulle være blevet forskrækket og havde fået trykket speederen, så bilen kørte frem, så vil det blive betragtet som en ny skade.

På baggrund af dette må vi fastholde, at vi kun kan dække de skader angivet med grønt, som en del af påkørslen fra … 2018."

Klageren har den 28/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er uenig med TRYG i denne sag - Tryg afviser skade, idet at modparten også er forsikret hos TRYG, og Tryg derved forsøger at 'reducere' deres omkostninger ved at træffe beslutninger på antagelser. Vores bil holdt IKKE stille da modparten bakkede ind i os, vi var i bevægelse og modparten bakkede direkte inde i os, hvor ved min […] blev forskrækket og ikke nåede at bremse, det medførte at hun kørte direkte ind i kantsten så der kom skade på højre frontside. Der blev hverken skiftet gear el andet i forbindelse med skaden, derfor kan der IKKE være tale om ny skades hændelse sådan som TRYG for det til at fremstå.
For god ordens skyld bekræfter vi at rust som er på højre bagskærm, IKKE en del af skaden sådan som TRYG forsøger at få det til at fremstå.
Der er ene og alene tale om at TRYG IKKE ønsker at dække denne omfattende skade, fordi modparten i denne sag, ligeledes er forsikret hos TRYG.
I forbindelse med mit værksteds besøg, fortalte de mig at denne skade ER forårsaget af hændelsen ved [By] P plads. Ligeledes gjorde værkstedet mig opmærksom på at taksatoren var meget påtrængende for at få dem til at tilkendegive at skaden IKKE var forårsaget af skaden ved [By] Ligeledes blev pladesmeden hørt ind til om mig og vedkommende havde private relationer. Jeg/vi har ingen vinding ved at tale usandt i forhold til skaden, vi har tydeliggjort at skaden på venstre side er forårsaget af mig."

Selskabet har den 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg oplyse, at vores afgørelse ikke har noget at gøre med, at modparten også er forsikret i Tryg. Vi foretager vores vurdering ud fra de faktuelle beviser i sagen og det er helt underordnet, hvor modparten er forsikret.

Det fremgår klart af billederne, at der ikke er tværgående ridser, der hvor modpartens trækkrog har ramt. Hvis vores kundes bil havde været i fart, så ville bulen have strukket sig hen langs siden.

I mit brev af 10. maj 2019 har jeg redegjort for de øvrige skader, herunder hvorfor de ikke kan stamme fra samme uheld og der er ikke grund til at gå yderligere ind i dette.

Vi har talt med værkstedet flere gange og de kan ikke genkende vores kundes udlægning af sagen. Jeg må igen henvise til, at værkstederne ikke tager stilling til dækningstilsagn og ej heller indgår i dialog med kunderne om dette. Værkstedet skal opgøre skaderne og sende det til vores taksator, som herefter vil tage stilling til skadeomfanget og anmeldelsen. I den konkrete sag var vores taksator forbi værkstedet i anden forbindelse, hvorfor han foretog en fysisk besigtigelse af bilen."

Klageren har den 10/7 2019 til nævnet bl.a. er anført:

"Det er ikke i overensstemmelse med sandheden når TRYG skriver at de har været i kontakt med værkstedet som ikke kan genkende at deres taksator opfordrede pladesmeden [Mekaniker] til at sige at skaderne ikke kan være fra datoen ... 2018. [Mekanikeren] fra værkstedet fortalte mig at taksatoren fra TRYG var meget ivrig for at få pladesmeden til at sige at skaderne i stammede fra skaden .. 2018. Det skal endnu igen tydeliggøres at begge biler var i fart dvs i bevægelse da modparten bakkede ud uden at orientere sig. Dette kan modparten også bekræfte. Det er korrekt at højre skærm var rusten før uheldet. Derfor er jeg uforstående over at TRYG bliver ved med at henvise til en gammel skade for at fjerne fokus fra skaden der blev påført den ... 2018. Jeg er overbevist om at årsagen til TRYGS håndtering af denne sag, skyldes at både vi og modparten er forsikret hos TRYG. Derfor er gøre TRYG deres for at minimerer deres omkostninger i forbindelse med denne sag. Årsagen er at TRYG ønsker at bonne mig for flere selvrisiko dækning. Derudover har jeg ikke flere bemærkninger."

Selskabet har den 9/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis må vi oplyse, at vores kunde ikke kommer med nye oplysninger til sagen og at vi allerede har redegjort for de ting han igen bringer frem.

Den rustne bagskærm er fuldstændig irrelevant for sagen. Vi må igen påpege, at såfremt vores kundes bil havde været i fart, så ville der have været tværgående ridser langs siden af bilen.
Af det tidligere fremsendte billedemateriale fremgår det klart, at der ingen tværgående ridser er.

De øvrige skader, der er på fronten og højre side forrest, kan på ingen måde stamme fra denne påkørsel.

Slutteligt må vi oplyse, at vores håndtering af sagen ikke har noget at gøre med, at begge parter er forsikret i Tryg. Vi behandler sagen fuldstændig ens, uanset hvor og hvordan parterne er forsikret."

Af selskabets svar over klage af 5/4 2019 fremgår bl.a.:

"Efter gennemgang af sagen og som oplyst telefonisk d. 19. marts 2019 mener vi ikke, at de skader du har anmeldt på højre side af din bil, alle kan stamme fra påkørslen d. … 2018.

Indledningsvis skal jeg oplyse, at vi behandler alle kunder - uanset navn og hudfarve - ens.

Taksators job er, i samarbejde med værkstedet, at opgøre bilens skader. I den forbindelse sammenligner vi altid skaderne med den forklaring der ligger i sagen og hvis der er uoverensstemmelser mellem de to ting, så vil vi altid spørge yderligere ind til sagen. Dette er alene for at få sagen belyst ordentligt.

Du har bl.a. udtrykt utilfredshed med, at taksator har spurgt, om du kendte en af mekanikerne hos [Værksted] personligt. Vi har efter modtagelse af din klage bedt om en redegørelse fra [Værksted]. Af denne fremgår det, at du ved første henvendelse hos dem spørger specifikt efter en navngiven mekaniker. Værkstedschefen hentede den pågældende mekaniker og lægger ikke andet i det, end at du måske kendte ham. Efterfølgende har mekanikeren oplyst, at han ikke kendte dig, men at han godt vidste, at der ville komme en kunde, som var henvist fra [Værksted2]

Vores taksators spørgsmål omkring dit kendskab til mekanikeren har således ingen relevans for behandling af sagen og det har ikke været andet end et simpelt spørgsmål.

Normalt er det værkstedet som tager billeder af skaderne og laver en beregning på reparationen, hvorefter dette sendes til godkendelse hos vores taksator. Da taksator var hos [Værksted] i anden forbindelse, blev bilen besigtiget af vores taksator på værkstedet.

Her konstaterede vores taksator, at der var en skade på venstre side af bilen, samt flere skader på højre side og fronten af bilen. Ved opslag i vores system kunne taksator se, at der var anmeldt en påkørsel af en container d. … 2018 med skade på venstre side, samt et uheld d. … 2018, hvor en anden bil havde bakket ind i jeres bil og ramt højre side.

Begge anmeldelser var modtaget 12. marts 2019 og af skadeanmeldelsen fra uheldet d. … 2018 fremgik det, at din …, i forbindelse med modpartens påkørsel, var blevet forskrækket og havde fået gasset op, hvorved hun havde påkørt en parkeringskant og skadet højre undervogn.

Vores taksator meddelte dig herefter, at der var flere skader på højre side og at det kun var skaden på højre bagdør med det tydelige aftryk efter trækkrogen, samt skaden mellem de to døre som kunne betragtes som en del af påkørslen. Derudover var der flere skader på fronten, en skade på panelet under dørene, en skade på bagpartiet og en ældre rustskade på bagskærmen.

Vores afgørelse
Jeg kan oplyse, at modparten også er forsikret hos Tryg og at vi har talt med modparten i forbindelse med behandling af din klage.

De bekræfter, at de påkørte din bil under udbakning fra en parkeringsbås i [By] d. … 2018. De kan dog ikke nikke genkendende til, at din … skulle have kørt fremad efterfølgende og oplyser, at de i hvert fald ikke har observeret dette. De har fremsendt et billede, som de tog af jeres bil umiddelbart efter påkørslen, ligesom de også har fremsendt billeder af deres egen bil.

På baggrund af billederne kan vi konstatere, at jeres bil ikke har været i fart, da modparten bakkede ind i jer, hvilket betyder, at påkørslen af parkeringskanten skal betragtes som en ny og selvstændig skade.

6. 93658

I vedhæftede dokument har jeg indsat tre billeder fra værkstedet, hvor jeg med grøn pil har angivet de skader, der kan henføres til modpartens påkørsel og med rød ring angivet nogle af de øvrige skader.

Derudover har jeg indsat det billede modparten tog umiddelbart, efter påkørslen. Her ses det tydelige aftryk efter modpartens trækkrog og jeg må oplyse, at såfremt din bil havde været i bevægelse ved påkørslen, så havde der været mærker efter trækkrogen hen langs siden af bilen.

På baggrund af ovenstående må jeg fastholde vores afgørelse og opgørelse af skaderne.
Såfremt vi modtager anmeldelse af de øvrige skader pa bilen, vil vi selvfølgelig gerne tage stilling til om skaderne er dækningsberettiget og være behjælpelig med opgørelse af skaderne."

Nævnet har modtaget billeder af klagerens bil, hvoraf nogle gengives herunder:

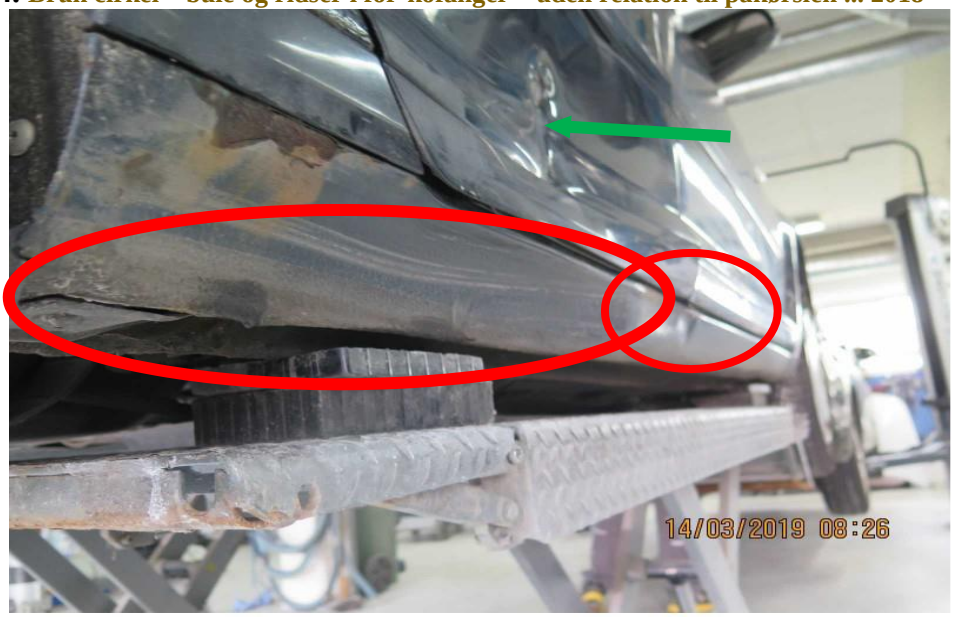
"



1. **Rød cirkel – ridser og bule ind i kofangeren – uden relation til påkørslen ... 2018.**
2. **Lilla cirkel – lodrette ridser af ældre dato – uden relation til påkørslen ... 2018**
3. **Grøn cirkel – vandrette ridser, nyere end ridserne i lilla cirkel – uden relation til påkørslen ... 2018**



4. **Brun cirkel – bule og ridser i for-kofanger – uden relation til påkørslen ... 2018**



Grøn pil – aftryk efter modpartens trækkrog – dækket
Røde cirkler – ridser og bule – ikke dækket i forbindelse med skaden ... 2018

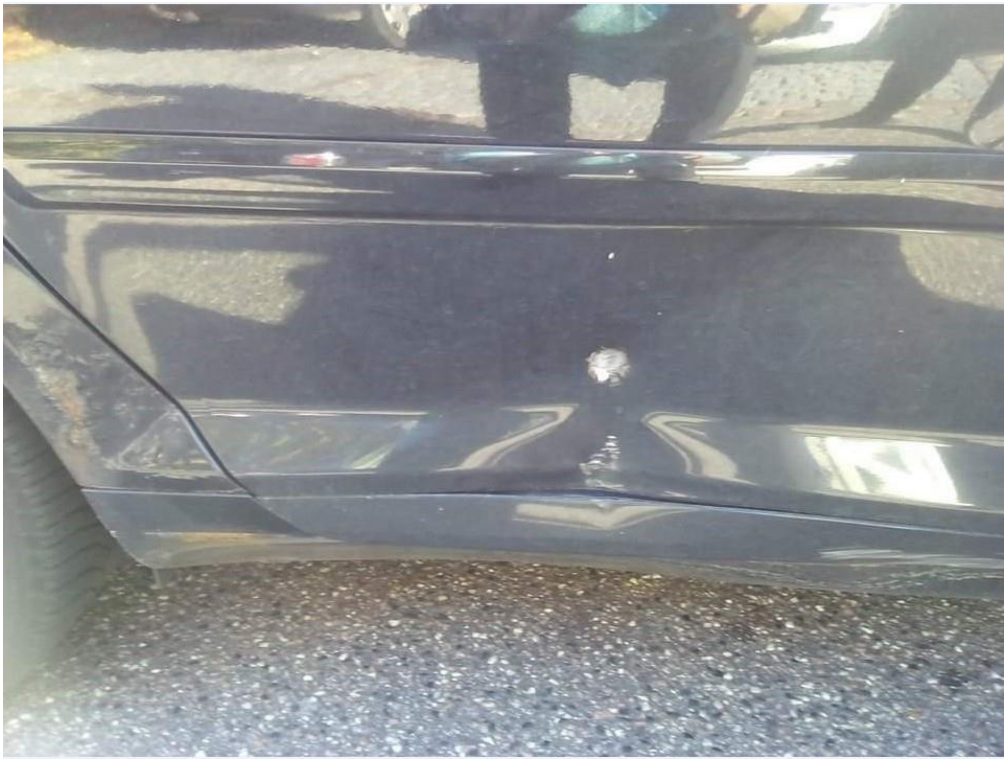


Grønne pile – dækket
Rød cirkel – ridser som ikke har relation til påkørsel ... 2018



Røde cirkler – skader som ikke har relation til påkørsel … 2018

9. 93658



Modpartens foto taget umiddelbart efter påkørslen. Hvis …'s bil havde været i fart, eller hvis den havde rykket sig i forbindelse med påkørslen, havde der været tværgående ridser på døren."

Af Værkstedets redegørelse af 19/3 2019 fremgår bl.a.:

> "Som Tryg forsikring har bedt om sender jeg herved nedenstående.
> Kunde med Reg.nr.: … – [Klageren] er blevet henvist til os via [Værksted2].
> De har sandsynligvis talt sammen og [Klageren] har sikkert sagt – kør ud til [Værksted].
>
> Ovenstående er vores formodning da vi ikke reelt ved hvad dialogen har været.
>
> Da kunden træder ind i indskrivningen den 5.3.19 spørger han om han må tale med [Mekaniker].
>
> Det lægger jeg ikke noget andet i end det kunne være en [Mekaniker] kendte – så jeg henter ham. [Mekaniker] fortæller i dag at han godt vidste der ville komme en kunde forbi henvist fra maleren. Han havde nævnt det for [Mekaniker2] som ikke har taget det som andet en almindelig oplysning. Der kommer jo kunder hos os hver dag. [Mekaniker] vidste ikke at han specifikt ville spørge efter ham. [Mekaniker] kender overhovedet IKKE kunden.
>
> [Mekaniker] er ude med kunden og kigge på skaden på højre side – kunden fortæller omkring hændelsesforløb – modpart bakker ind i siden på bilen og rammer siden imens fortsætter skadelidte kørsel og kører ind i kantsten.
> Kunden spørger ind til om der er forældelsesfrist på skader da skaden ikke lige er sket – dertil svarer [Mekaniker] at det mener han ikke men beder kunden kontakte forsikringen omkring dette.
>
> Vedrørende skade 2 – venstre side bag

Kunden spørger ind til en ca. pris på reparation af hans skade på venstre side bag og [Mekaniker] anslår en ca. pris på 10.000 kr. uden at have regnet nærmere på det. Kunden siger hans selvrisiko er 3500 kr. så det vil ikke kunne betale sig for ham selv udbedre det. [Mekaniker] siger at så skal han melde det til forsikringen som en skade 2.

Kunden kommer efterfølgende ind til mig og får tid til indlevering af bilen den 12.3.19 og der bliver booket en erstatningsbil da kunden er Tryg forsikret. Kunden indleverer bilen den 12.3.19 som aftalt og får udleveret erstatningsbil.

[Taksator]/Tryg er på værkstedet i anden anledning og kigger på bilen sammen med [Mekaniker2] inden vi går i gang med taksering. [Mekaniker2] aftaler med [Taksator]/ at sende opgørelse ind på bilens 2 skader. Herefter er sagen hos Tryg og vi afventer den sædvanlige forretningsgang.

Da der ikke er givet ok for reparation den 15.3 kontakter jeg kunde for at få vores erstatningsbil retur. Jeg forklarer kunden, at da vi ikke har fået ok for reparationen er han nødt til at afhente sin bil og levere vores retur - da der kun er gratis erstatningsbil i reparationsperioden og vi selvfølgelig vil finde en ny tid til ham så snart vi har godkendelse på reparationerne. Kunden er uforstående og spørger hvorfor taksator ikke har godkendt det og at han syntes de var nogle idioter og taksator havde talt grimt til ham – hvortil jeg svarer at det kan jeg ikke udtale mig om da det er en sag mellem ham og forsikringen så hvis han har nogle spørgsmål må han kontakte dem.

Kunden afhenter bilen fredag eftermiddag om end noget utilfreds med sagsbehandling hos Tryg /taksator – [Mekaniker2] udleverer nøgle til kunden men kommenterer ikke sagen. Kunden beder om at tale med [Mekaniker] som i første omgang har kigget på hans bil hvor han også udtrykker at han er utilfreds med taksator hvilket [Mekaniker] ikke kommenterer på og de siger farvel og kunden kører.

Jeg har d.d. talt med både [Mekaniker] og [Mekaniker2] – de er begge informeret om denne skrivelse. Vi håber denne sag løses fornuftigt for alle parter da vi som værksted kun er interesseret i et fornuftigt samarbejde.

Ingen af mit personale har eller har haft nogen personlig interesse i denne kunde – vi har behandlet ham som vi ville behandle alle andre kunder der kommer på vores værksted. Fremadrettet vil vi dog bede alle kunder komme igennem indskrivningen – det være sig [Mekaniker2] eller undertegnede for at en sådan misforståelse ikke gentager sig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Selvrisiko**
Aftalt selvrisiko
Er forsikringen købt med en selvrisiko, fremgår beløbet af forsikringsaftalen. Selvrisikoen gælder for den første del af enhver skade. …

Tilbagebetaling af selvrisiko Hvis vi har betalt for en skade og har lagt ud for selvrisikobeløbet, har vi ret til straks at bede dig om at tilbagebetale beløbet til os."

Ankenævnet *for* Forsikring

11. 93658

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans bil i 2018 blev påkørt på en parkeringsplads af en bakkende bil, at føreren af hans bil blev forskrækket, og at føreren derefter kom til at træde på speederen og derpå påkørte en kant. Klageren har angivet, at der er sket skader på bilens højre side og på bilens front.

Klageren kræver, at selskabet, udover skader på højre side, også yder dækning for skaderne på bilens front.

Selskabet har accepteret at dække skaderne på bilens højre side, men har afvist at yde dækning for skaderne på bilens front. Selskabet har anført, at bilen ved det anmeldte uheld ikke var i bevægelse, og at skaderne på bilens front derfor skal anses som en ny selvstændig skade, der vil medføre selvstændig opkrævning af selvrisiko.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i selvrisikomæssig henseende har afvist, at de omtvistede skader på bilens front stammer fra den anmeldte påkørsel i 2018.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af fremlagte fotos af bilens højre side, at sammenstødet med den påkørendes anhængerkrog ikke viser, at klagerens bil har været i bevægelse, idet der ikke ses tværgående ridser.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at modparten overfor selskabet har afgivet forklaring om, at klagerens bil holdt stille ved påkørslen og om, at bilen ikke var kørt frem efter påkørslen.

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

12. 93658

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings