Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. september 2019 blev i sag nr. 93763:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 16/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Den 28. april 2017 kører jeg [familiemedlem] hjem fra …-undervisning og holder i myldretiden i kø på [vej] ud for restaurant …, indtil vi kan komme over lyskrydset. Bagenden af min bil holder ud for noget af indkørslen til Restaurant …, og bilkøen er nærmest konstant, da lyskrydset og trængslen ikke tillader mange biler at køre over krydset. Bilen bagved med en mand, kæreste og barn vælger så at dreje til højre ind mod [restaurant], men da der ikke er plads nok, kører de op i mig. De vælger så at anklage mig for at køre op i dem, hvilket ikke giver mening, og der kommer også en flink dame ved navn [vidne], som så påkørslen og giver mig sit telefonnr., så hun kan vidne overfor Købstædernes Forsikring. Jeg fik også telefonnummeret på modpartens kæreste … som jeg videregav til Købstædernes Forsikring.

Men Købstædernes Forsikring har en utrolig langsom og uprofessionel sagsbehandling. Jeg rykker flere gange via mails og telefon for opdateringer og svar, men får ingen respons. Købstædernes Forsikring kommer ikke langt med sagen og herunder modparten og deres forsikringsselskab, hvorfor Købstædernes Forsikring i november 2018 vælger at sende mig et girokort på selvrisikoen.

Den lange sagsbehandlingstid, manglende respons og kommunikation samt ej tilsendelse af sagsakter, som jeg har bedt om, bestyrker min tro på, at Købstædernes Forsikring ikke har arbejdet tilstrækkeligt på min sag. Hvis Købstædernes Forsikring i tide havde bedt om billeder af modpartens bil eller andet, var jeg ikke bleg for at køre ud til skyldner, hvis telefonnummer jeg fik og tjekkede via SMS, mens vi stod sammen. Hun hedder …
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Annullering af girokort med selvrisiko på 2.179 kr."

Selskabet har i brev af 11/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Gennemgang af sagen**

…

FT anmelder et færdselsuheld, sket d. 28.04.2017, hvor hun forklarer at kører i kø-kørsel, og bliver påkørt bagfra i forbindelse med nedbremsning, da de forankørende bremser.

FT forklarer i samme forbindelse at modparten benægter at have forvoldt skade på FT's bil, hvorfor vi samtidig med oprettelsen, skriver til det oplyst vidne.

Da FT har oplyst et forkert reg.nr. på modpartens bil, kontanter vi FT pr. telefon, og informerer om dette, og det aftales at Ft undersøger dette nærmere og vil vende tilbage.

FT sender mail om aftenen d. 04.05.2017, men et nyt reg.nr. på modpartens bil.

Vi behandler denne mail d. 09.05.2017, i forbindelse med at FT ringer og spørger til en status, hvor FT informeres om at vi vender tilbage, når der er nyt i sagen.

KF sender regres til modpartens forsikringsselskab.

D. 17.05.2017 ringer FT ind og beklager sig om manglende information om processen. Sagsbehandler forklarede i denne forbindelse om mulighed for at køre på værksted, og samtidig informerer sagsbehandler om at der vil være en selvrisiko, hvis ikke det er muligt at gennemføre krav.

D. 23.05.2017 modtager vi en mail fra vidnet om at hun ikke har glemt os, og ville sende sin forklaring til os inden for det nærmeste.

…

D. 06.06.2017, sender FT mail til os og spørger om der er sket noget nyt i sagen.

KF når ikke at behandle denne mail inden FT ringer d. 14.06.2017 og ønsker en status. Sagsbehandler bekræfter at have modtaget vidnes forklaring d. 10.06.2017, og oplyser at vi ikke har læst den endnu.

Sagsbehandler informerer igen FT om at vi vender tilbage, når der er nyt i sagen. KF sender ved samme lejlighed kopi af vidnets forklaring til modpartens forsikring.

D. 15.06.2017, modtager KF besked fra modpartens forsikring, hvor de ønsker at få oplyst navn på den person der har været fører af deres kundes bil.

Modpartens bil er en udlejningsbil.

Inden dette har modparten forklaret, at de ikke kender noget til sagen, og at deres bil er afleveret tilbage efter endt leje d. 28.04.2017 kl. 07:15, og bilen har ikke været udlejet resten af dagen, samt at der ikke er nogen skade på modpartens bil.

I sin skadeanmeldelse har FT ikke oplyst noget på fører af modpartens bil.

KF sender svar til modpartens forsikring d. 22.06.2017, med de oplysninger vi har modtaget om modparten, hvilket er telefonnummer og navn på kæresten til fører af modpartens bil.

Oplysninger på kæresten til fører af modpartens bil, som KF har sent til modpartens forsikring, har ikke ført til andet resultat, i forhold til den tidligere afvisning.

KF har d. 26.10.2017, skrevet til vidnet, og spurgt om hun havde noteret nummerpladen på modpartens bil ned, og om hun havde fået navnet på fører af modpartens bil.

I mail d. 31.10.2017, meddeler vidnet at hun desværre ikke havde nogle af de ønskede oplysninger.

D. 15.11.2018 skriver KF til FT, med information om at modparten afviser kendskab til uheldet.

KF opkræver i samme forbindelse den gældende selvrisiko på 2.179,00 kr., da FT i mellemtiden har været på værksted og har fået udbedret skade på sin bil for 6.124,54 kr. KF har afregnet beløbet til værkstedet d. 25.09.2017.

…

Argumentation

Ud fra forklaringen i den indgivet skadeanmeldelse, har vi rettet henvendelse til modpartens forsikringsselskab, da det med udgangspunkt i FT's forklaring var vores opfattelse, at modparten var ansvarlig for det anmeldte uheld.

Vi modtaget efterfølgende en afvisning fra modpartens forsikring, med forklaring om at modpartens bil ikke har været udlejet på skadetidspunktet, og ejer af bilen ikke selv kender til noget uheld, samt at bilen står uden skader.

Vi har modtaget en vidneforklaring til sagen, hvor vidnet desværre ikke identificerer modpartens køretøj på nogen måde.

Direkte adspurgt, forklarer vidnet efterfølgende, at denne ikke har noteret oplysninger om modpartens nummerplade, eller oplysninger på fører af modpartens bil.

Da vi ikke har oplysninger på fører af modpartens bil, så det har heller ikke været muligt at fremsende krav direkte over for denne.

Vi har ikke det fornødne bevis for at kravet er rettet over for den ansvarlige skadevolders lovpligtige motoransvarsforsikring, og vi har ikke været muligt at tilvejebringe oplysninger på fører af modpartens bil.

Vi må derfor konstatere at sagens omhandler en kaskoskade, hvor vi ikke har en kendt ansvarlig skadevolder.

…

På policen fremgår det at der gælder en selvrisiko på 2.179,00 kr. (indeks 2016)

…

> Vi finder at vores afgørelse stemmer med praksis i lignende sager.
>
> AK 92.698 kan nævnes som eksempel på ankenævnspraksis."

Klageren har i kommentar af 21/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg må igen påpege, at Købstædernes Forsikring aldrig har bedt om at tilvejebringe yderligere oplysninger til identifikation af modparten. Jeg har som nævnt været villig og forsøgt at engagere mig flere gange, men det er svært, når Købstædernes Forsikring ej kommunikerer eller informerer."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor.

Nævnet har modtaget police og vidnets mail af 31/10 2017 til selskabet, hvoraf det bl.a. fremgår, at vidnet ikke kan oplyse navnet på den, som forvoldte skaden på klagerens bil.

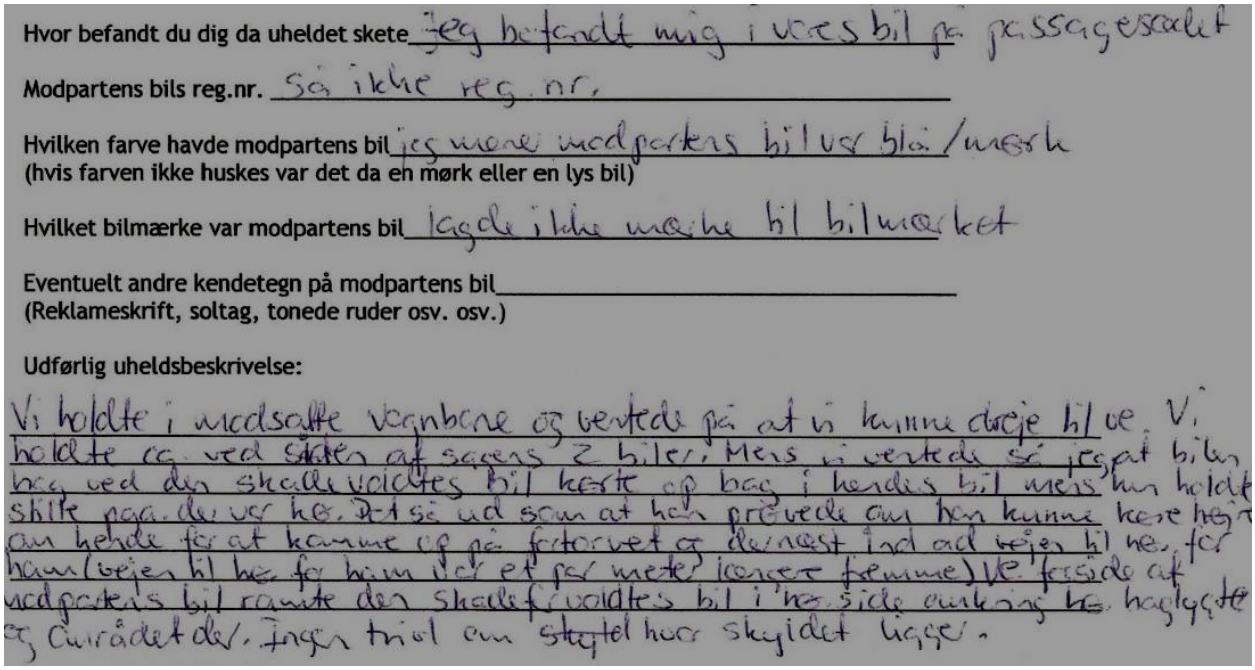
Af klagerens anmeldelse af 28/4 2017 fremgår bl.a.:

> "Klokkeslæt: 17.00
> …
> Jeg holder … i myldretiden i kø til lyskrydset ved ... Det går langsomt, og vi følger strømmen. Dvs. vi ruller lidt og bremser blidt fremad. Føreren af bilen bagved har ikke orienteret sig ordentligt, da han vil dreje til højre op ad indkørslen til parkeringspladsen, men ramler op i min bil i stedet pga. pladsmangel. Han benægter desværre hårdnakket, at han har skadet min bil, og siger, at jeg bremsede hårdt op. Han er ikke til at tale med overhovedet, og man får ikke et ord indført. Jeg fik dog kærestens telefonnr., som lyder ... Hun var mere medgørlig, men benægter også skaderne. De mener begge, at kun deres nummerplade udelukkende stødte op i min trækkrog. Deres nummerplade var dog også bøjet efter uheldet, og jeg noterede hurtigt, at den lød ... Desværre var situationen så stressende - især med ham, at jeg ikke fik taget et billede af deres bil. Der kom dog et venligt vidne, som så uheldet ske. Hun hedder … med telefonnr. … og vil gerne kontaktes, hvis der bliver behov for det, selv om modparten blev sure på hende."

Af vidnets redegørelse af 4/6 2017 fremgår blandt andet:

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 93763



Hvor befandt du dig da uheldet skete Jeg befandt mig i vores bil på passagersædet

Modpartens bils reg.nr. Så ikke reg. nr.

Hvilken farve havde modpartens bil jeg mener modpartens bil var blå/mørk
(hvis farven ikke huskes var det da en mørk eller en lys bil)

Hvilket bilmærke var modpartens bil lagde ikke mærke til bilmærket

Eventuelt andre kendetegn på modpartens bil
(Reklameskrift, soltag, tonede ruder osv. osv.)

Udførlig uheldsbeskrivelse:

Vi holdte i modsatte vognbane og ventede på at vi kunne dreje til ve. Vi holdte og ved siden af sagens 2 biler. Mens vi ventede så jeg at bilen bag ved den skadevoldtes bil kørte op bag i hendes bil mens hun holdt stille pga. der var kø. Det så ud som at han prøvede om han kunne køre højre om hende for at komme op på fortorvet og dernæst ind ad vejen til hø. for ham (vejen til hø. for ham var et par meter længere fremme) Ve. forside af modpartens bil ramte den skadefor voldtes bil i hø. side omkring hø. haglygte og området der. Ingen trivl om skyldet hvor skyldet ligger.

Af forsikringsbetingelserne MOP-1308 fremgår bl.a.:

> "**5. Selvrisiko**
> Forsikringerne kan oprettes med forskellige selvrisikobeløb og præmien er afstemt herefter. Selvrisikobeløbene skal følge hinanden, forstået på den måde, at beløbene er de samme for henholdsvis lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring.
>
> Ved følgende skader opkræves der dog ikke selvrisiko:
>
> - Hærværk forvoldt af en 'kendt' gerningsmand. Det vil sige, at gerningsmanden enten har erkendt eller er dømt for hærværket.
> - Skade overgået køretøjet, dele eller udstyr hertil, mens det var overladt til reparatør, forhandler og lignende virksomhed eller blev transporteret til reparatør med videre. Er disse ansvarlige opkræves selvrisikoen hos dem.
> - Skade sket efter at køretøjet er overdraget til ny ejer.
> - Skade forvoldt af en 'kendt' skadevolder, hvis erstatningsansvaret bortfalder efter reglerne i Lov om Erstatningsansvar."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/4 2017, at hendes bil var blevet påkørt bagfra af modparten, mens hun kørte langsomt fremad på grund af kø ved lyskryds forude, og at modparten umiddelbart efter sammenstødet havde afvist at være ansvarlig for ulykken. Klageren oplyste samtidig til selskabet, at hun havde noteret modpartens registreringsnummer og havde fået oplyst mod-

partens kærestes telefonnummer. I klagen til nævnet har klageren identificeret vedkommende med navn og adresse. Ligeledes havde hun noteret navn og telefonnummer på et vidne, der har oplyst, at modpartens bil var blå/mørk og har bekræftet klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet.

Selskabet kontaktede i maj 2017 forsikringsselskabet, der havde forsikret det køretøj, som klageren havde oplyst registreringsnummeret på. Dette selskab oplyste, at der var tale om en udlejningsbil, der ikke var lejet ud på skadetidspunktet. Der var endvidere ikke noteret nogen skader på udlejningsbilen.

Selskabet opgav på denne baggrund at gennemføre et regreskrav over for en modpart. Selskabet behandlede herefter skaden som en kaskoskade og opkrævede selvrisiko på 2.179 kr. hos klageren. Selskabet har over for nævnet anført, at selskabet ikke har oplysninger om føreren af modpartens bil og derfor ikke har kunnet fremsætte krav direkte over for denne.

Klageren ønsker ikke at betale selvrisikoen og har blandt andet anført, at selskabets sagsbehandling har været utilstrækkelig.

Nævnet lægger til grund, at klageren ikke har fået noteret det korrekte registreringsnummer på bilen. Endvidere lægger nævnet til grund, at selskabet på baggrund af klagerens oplysninger – som er fremkommet allerede i skadesanmeldelsen – om modpartens kærestes navn, adresse, telefonnummer og vidnets oplysning om farven på bilen ikke har forsøgt at identificere, hvor modpartens bil er forsikret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets sagsbehandling ikke har været fuldt tilstrækkelig, og at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og iværksætte yderligere undersøgelser af, hvor modpartens bil er forsikret. Hvis bestræbelserne lykkes, skal selskabet søge regres mod modpartselskabet.

7. 93763

Nævnet bemærker, at hvis det ikke lykkes at identificere modpartens bil og gennemføre et regreskrav over for modpartens ansvarsforsikringsselskab, er selskabet berettiget til at opkræve selvrisiko som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring GS, skal genoptage sagsbehandlingen og iværksætte yderligere undersøgelser af, hvor modpartens bil er forsikret. Hvis bestræbelserne lykkes, skal selskabet søge regres mod modpartens ansvarsforsikringsselskab.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand