

Ankenævnet for Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95994:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Bilforsikring. I brev af 26/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"D. 21. oktober 2019 modtog jeg en e-mail fra Runa (Bilag 1.). Her fremgik det at mit køretøj skulle have været impliceret i en skade d. 28/9-2019. Da mit køretøj ikke har været i en skade, da oplyste jeg, at jeg mener ikke, at mit køretøj har været impliceret i en skade. Jeg tænker, at der må være tale om en misforståelse. Jeg forventede herefter at sagen var lukket da jeg i sagens natur ikke er en del af en forsikringsbegivenhed, og opdager derfor ikke, at Runa sender en mail om flere oplysninger: Bruger på bil og om jeg har været på min hjemmeadresse Hvis Runa havde brugt e-boks, da var den set. Ca. 5 måneder senere rykker Runa for svar. I langt de fleste andre firmaer, da rykker man for svar efter ca. 1 uge. Efter 5 måneder, da er det ikke nødvendigvis alle der kan huske, om de har været på hjemmeadressen. Så svaret til Runa er at jeg kan desværre ikke huske, hvor jeg var for et halvt års tid siden. Jeg er eneste bruger af bilen og jeg mener ikke, at jeg har lånt bilen ud. Jeg mener, at det er kritisabelt at Runa først følger op 5 måneder efter. Hvorfor Runa hertil vil have oplysninger om jeg er på min hjemmeadresse, mener jeg er ulogisk. Dette skyldes at min bil ikke står på min hjemmeadresse men på en af de tilstødende gader, samt anvendes til kørsel andre steder i Danmark. Når det senere oplyses at skadesstedet ikke er på min hjemadresse, da bliver hjemadressen efter min overbevisning ikke relevant.

D. 12. oktober 2020 modtog jeg efter et års tid efter den første mail en ny mail fra Runa (Bilag 2). Her fremgik det bl.a. at *en sort mindre bil parallelparkerer. Bilen rammer højlydt den [modpartens bil] der rykker sig lidt bagud. Personen er ... mand... .. håret ... Jeg når at tage nummerplade på bilen inden den forsvinder, skriver en seddel med nummerplade på den sorte bil og mit eget nummer, og går ind for at handle. Derfor kan jeg ikke oplyse om nummerplade.*

Beskeden fra Runas sagsbehandler er herefter at de vil anerkende erstatningspligten over for modpartens forsikringselskab. Da jeg ikke kan genkende forløbet, da besvarer jeg bl.a. Runas mail med det er med undren, at jeg modtager jeres afgørelse. Jeg kan oplyse, at jeg ikke er kørt ind i nogen anden bil. Jeg kan ikke genkende den beskrivelse af et såkaldt hændelsesforløb, som I

har citeret. Derfor kan jeg ikke anerkende jeres afgørelse. I stedet for at forholde sig til min henvendelse vælger Runa i stedet at sende en opkrævning for selvrisiko til min e-boks (Bilag 3.). Det er efter min overbevisning kritisabelt at Runa ikke reagerer på min indsigelse men i stedet sender en opkrævning. Jeg kontakter herefter Runa telefonisk d. 14. oktober 2020, hvor en brysk sagsbehandler afviser at ændre afgørelsen.

Sagsbehandleren oplyste, at den påstående skade var foran [supermarked] på hovedgaden i [by]. Jeg mener det er kritisabelt for sagsbehandlingen og derved grundlaget for Runas afgørelse, at Runa har spurgt til om jeg var hjemme på [klagerens hjemmearrresse]. Den adresse har ikke noget, at gøre med hovedgaden, hvor det påståede skadessted er. Jeg handler ikke ind i [supermarked] og har ikke nogen ærinder foran [supermarked] på hovedgaden. Jeg ved derfor med sikkerhed, at jeg ikke har været i nærheden af [supermarked], hvor der påstås at have været et uheld.

Signalementet som 'vidnet' har afgivet passer ikke. Det fremgår personen er ... mand. Jeg fylder ... år til næste år, hvorved jeg desværre er for gammel til, at høre ind under signalement af en ... mand. En ... mand havde efter min overbevisning været passende til en i alderen ... - ... år. Min alder fremgår af de oplysninger Runa har om mig i deres system. Jeg mener det er kritisabelt, at Runa ikke har afstemt forklaringen med fakta ift. min alder. Det fremgår hertil, at personen er Jeg har ... og er Signalementet stemmer derved ikke.

I beskrivelsen står *Jeg når at tage nummerplade på bilen inden den forsvinder, skriver en seddel med nummerplade på den sorte bil og mit eget nummer, og går ind for at handle. Derfor kan jeg ikke oplyse om nummerplade.* Det fremgår at der bliver 'taget nummerplade' samt at vedkommende ikke kan 'oplyse om nummerplade'. Det er modstridende ytringer. Med så forskellige udsagn undrer det mig ikke, at der er sket en fejl og jeg pludselig er blevet involveret. Det er kritisabelt, at Runa anerkender modpartens krav, når de sender mig modstridende ytringer fra 'vidnet' om nummerpladen.

I beskrivelsen står der *Bilen rammer højlydt den [modpartens bil] der rykker sig lidt bagud.* En [bilmærket] vejer ca. 2,5 ton og har som tyverisikring under parkering kraftige parkeringsbremses aktiveret på alle hjul. Det er efter min overbevisning ikke sandsynligt, at min bil der vejer under det halve af en [mærket på modpartens bil], kan flytte så tung en bil, der er låst på alle hjul. Og hvis jeg endelig skulle være impliceret i et uheld, som det oplyste, så ville jeg have opdaget det, hvilket jeg selvsagt ikke har gjort, da jeg ikke har været impliceret i uheldet. Min bil burde hertil være blevet skadet ved et sådant sammenstød. Jeg mener det er kritisabelt, at Runa ikke har undersøgt om min bil har mærker efter skader. Herved kunne de ved at konstatere, at min bil ingen skader har bevist, at den ikke har været impliceret i et uheld.

Det er min overbevisning, at sagsbehandlingen ikke har været betryggende. Hvordan kan en fremsat beskyldning, der hverken er dokumenteret eller bevist for et forhold jeg ikke har været involveret i, være nok til, at Runa vil anerkende en erstatningspligt. Det er efter min overbevisning ikke en tilgang, der er befordrende for retssikkerheden."

Ankenævnet for Forsikring

3.

95994

Selskabet har i brev af 17/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores medlems klage til nævnet. Sagen omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at anerkende erstatningspligten over for modpartens forsikringsselskab og i forlængelse heraf opkræve selvrisiko for ansvarsskaden hos vores medlem.

Vores medlem har tegnet bilforsikring med ansvars- og kaskodækning for en [bilmærke]. Vi modtog den 30/9 2019 en ansvarsskadeanmeldelse via EDI-systemet fra modpartens forsikringsselskab. Det fremgik heraf, at vores part den 28/9 2019 havde påkørt en holdende bil ud for ... og var kørt fra stedet, hvilket et vidne havde overværet.

Ved mail af 21/10 2019 skrev vi til vores medlem, at vi havde modtaget en henvendelse om, at hans bil havde været impliceret i en skade den 28/9 2019. Vi bad ham i den forbindelse om at sende en skadeanmeldelse til os. Vores medlem svarede samme dag, at der måtte være tale om en misforståelse, da han mente, at hans køretøj ikke havde været impliceret i en skade.

Den 1/11 2019 rettede vi henvendelse til vores medlem igen pr. mail med spørgsmål om hans færden den 28/9 2020, og om bilen havde været lånt ud. Vi oplyste i den forbindelse, at et vidne havde set påkørslen.

Vi hørte herefter ikke fra vores medlem før den 15/3 2020, hvor han spurgte til, hvad vi manglede fra ham for at afslutte skaden. Vi gentog ved mail af 23/3 2020 vores spørgsmål og orienterede endvidere om, at vi afventede, at modpartens forsikringsselskab skulle vende tilbage vedrørende vidnet.

Vores medlem svarede tilbage, at han ikke kunne huske, hvor han havde været, og at han var eneste bruger af bilen, som han mente ikke at have lånt ud.

Den 9/9 2020 modtog vi vidnets forklaring:

Vedr. Autoskade på [modpartens bil].

I forbindelse med Indkøb i [supermarked], parkerer jeg på modsatte side af vejen. Kort efter bemærker jeg en sort mindre bil parallelparkere i samme side (hæfter mig ikke ved bilmærke). Bilen rammer højtlydt den [modpartens bil] der rykker sig lidt bagud. Bilisten i den sorte bil stiger ud og besigtiger skaden og ser sig omkring. Herefter vælger vedkommende at forlade stedet uden yderligere handlinger. Personen er ... mand ..., ... og ... af bygning. Jeg når at tage nummerplade på bilen inden den forsvinder, skriver en seddel med nummerplade på den sorte bil og mit eget nummer, og går ind for at handle. Derfor kan jeg ikke oplyse om nummerplade.

På baggrund af denne forklaring anerkendte vi dækning over for modpartens forsikringsselskab, hvilket vi orienterede vores medlem om. Vi opkrævede samtidig selvrisikoen på 6.000 kr.

Vores medlem klagede over denne afgørelse til vores bilskadeafdeling, som dog ikke nåede at besvare klagen, før vores medlem havde indbragt sagen for nævnet.

Vores afgørelse:

Foranlediget af klagen til nævnet har vi gennemgået sagen på ny uden dog at finde anledning til at ændre vores afgørelse.

Der er et uvildigt vidne, der har set en mindre, sort bil med vores medlems nummerplade støde ind i en anden bil i forbindelse med en parallelparkering. Som det ses af det fremlagte foto af medlemmets bil, er der netop tale om en mindre, sort bil. At vidnet ikke længere kan oplyse nummerpladen, som blev noteret på en seddel i skadesituationen og efterladt ved den beskadigede bil, kan ikke føre til, at forklaringen ikke er troværdig.

Vidnet har endvidere givet et signalement af bilens fører, hvilket vores medlem dog anfægter, idet han oplyser, at han fylder ... til næste år (han var lige fyldt ... år på skadetidspunktet) og derfor ikke kan betragtes som en ... mand. Han gør også gældende, at han ikke er ..., idet han ... og er Det er imidlertid vores vurdering, at vidnets signalement ikke er uforenelig med den beskrivelse, som vores medlem herved giver af sig selv.

Vi henviser også til modpartens skadeanmeldelse af 28/9 2019 til sit forsikringselskab, hvoraf fremgår, at vidnet fortalte, at føreren var mellem ... og ... år.

Vi bemærker i øvrigt, at det af modparten anmeldte skadested er over for en [supermarked] som beskrevet af vidnet. Herfra er der kun 1,2 km i kørerrute til vores medlems bopæl.

Modpartens bil er beskadiget i fronten på nummerplade, kølgitter og kofanger. Vi henviser til de fremlagte fotos af den [modpartens bil]. Skaden er opgjort til 16.753,93 kr. Nummerpladerammen er i hård plast, som splintres, når den påvirkes, mens selve nummerpladen er i blød aluminium, der former sig efter den aktuelle påvirkning. Kromlisten, som ses ved kølgitteret, er i et hårdt materiale, som ofte vil knække, mens kofangeren er af i et absorberende materiale, der kan tåle et større tryk, uden at der vil ske anden skade end lakskade.

Ud fra dette sammenholdt med de aktuelle skader på modpartens bil, hvor der ses sort afsmitning i en lodret linje, er det vores overbevisning, at det er en bil med en trækkrog, der har forårsaget skaden. Det betyder, at der sandsynligvis ikke vil være nogen skade at se på denne bil. Vi bemærker i den forbindelse, at vores medlems bil er med trækkrog.

Vi bemærker i øvrigt, at vi med henvisning til vores medlems høje skadefrekvens ved brev af 5/10 2017 varslede en klausul på policen i form af en pålagt selvrisiko på 6.000 kr. ved enhver skade. Det fremgik heraf, at vi kunne revurdere skadeforløbet og den pålagte selvrisiko efter 3 år. I den sammenhæng må nærværende skade også siges at være uheldig, da den betyder, at vi ikke kan fjerne den pålagte selvrisiko.

Som ansvarsforsikringselskab hæfter vi direkte over for skadelidte. På det foreliggende grundlag er det vores vurdering, at vi har været forpligtede til at anerkende skaden over for modpartens forsikringselskab. Da der gælder en selvrisiko på 6.000 kr. ved enhver skade, har vi været berettigede til at opkræve denne hos medlemmet.

Vores medlem hæfter sig ved vores sagsbehandling, herunder at vi ikke har kommunikeret via e-boks, samt at vi ikke rykkede for svar på vores mail af 1/11 2019 før den 23/3 2020, hvor der var gået så lang tid, at han ikke kunne huske, hvor han havde været. Vi bemærker i den forbindelse, at

Ankenævnet for Forsikring

5.

95994

han blot kunne have besvaret den første mail, vi sendte ham og kan i øvrigt ikke se, at dette har betydning for sagens afgørelse.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi i forbindelse med besvarelsen af denne klage har overdraget sagen til vores afdeling for risikotilpasning, som vil tage stilling til det fremtidige medlemsforhold."

Klageren har i brev af 1/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"[Modpartens bils] skadested

Jeg har ikke d. 28. september 2019 været på [modpartens bils] skadested [adresse skadessted]. LB skriver 'den 1/11 2019 rettede vi henvendelse til vores medlem igen pr. mail med spørgsmål om hans færd den 28/9 2020'. Dette er faktisk forkert. Der er ikke blevet spurgt til min færd men om jeg havde været på en specifik vej: [klagerens hjemmeadresse] (Bilag 1. fra sagens indbringelse). Der er stor forskel på at spørge til færd og en specifik vej. Runa har på dette tidspunkt via EDI systemet modtaget adressen [adresse skadessted]. Jeg mener, at det korrekte ville have været at spørge til om jeg var på denne adresse, idet [klagerens hjemmeadresse] ikke kan have relevans for skaden.

Hvis Runa forsikring (herefter Runa) havde spurgt til om jeg havde været specifikt [adresse skadessted], da havde de modtaget et klart og utvetydigt nej.

Runa har efter min overbevisning desværre ikke i tide indhentet relevante oplysninger for vurdering af sagen, da de ikke rettidigt har sikret at få svar på hverken min færd, eller om jeg har været på det opgivne skadessted. Dette har været medvirkende til, at sagen har været utilstrækkeligt belyst.

LB henfører til, at [supermarkedet] ligger 1,2 km fra min bopæl. Man kan ikke lægge afstanden til vægt, idet jeg da ud fra LB's ræsonnement da skulle betale for skader på tilfældige menneskers biler når de parkerer ved [andet supermarked] (1,2 km fra min bopæl), [andet supermarked] (0,5 km fra min bopæl) eller [andet supermarked] (0,5 km fra min bopæl).

Vidneforklaring

LB anfører at vidnet er uafhængigt. Det bemærkes at dette ikke er påvist.

LB anfører 'At vidnet ikke længere kan oplyse nummerpladen, som blev noteret på en seddel i skadesituationen og efterladt ved den beskadigede bil, kan ikke føre til, at forklaringen ikke er troværdig.' Det fremgår ikke, af vidneforklaringen at det påståede vidne er blevet bedt om at huske nummerpladen efterfølgende. Dette er udelukkende LB's påstand. Der står ikke i nogen af forklaringerne som LB anfører at vidnet ikke længere kan oplyse nummerpladen. I forklaringen står der 'jeg når at tage nummerplade på bilen inden den forsvinder, skriver en seddel med nummerplade på den sorte bil og mit eget nummer, og går ind for at handle. Derfor kan jeg ikke oplyse om nummerplade.' Dvs. der påstås at der er skrevet en seddel med nummerplade og der kan ikke oplyses om nummerplade. Det er modstridende.

Det er dokumenteret, at der desværre er modstridende oplysninger om nummerpladen fra vidneforklaringen. I vidneforklaringen fremgår, at der ikke kan oplyses om nummerplade. Herved bortfalder argumentet for, at det skulle være min bils nummerplade. Forklaringen er utroværdig.

Hvis vidnet har noteret et registreringsnummer, da har vedkommende skrevet et forkert registreringsnummer ned.

Det bemærkes at vidnet beskriver en sort mindre bil. Dette er formentlig den hyppigst forekommende bil i Danmark, hvorfor beskrivelsen fra vidnet kan passe på særdeles mange biler udover min.

78% af bilerne i [område] har trækkrog (bilag 12). At min bil har trækkrog, som de fleste andre biler, kan derfor ikke tillægges betydning ift. en tilfældig [bilmærke]-ejers forsikringsbegivenhed.

Signalement

LB anfører: 'det er imidlertid vores vurdering, at vidnets signalement ikke er uforenelig med den beskrivelse, som vores medlem herved giver af sig selv.' Jeg mener at beskrivelsen en ... mand på ... - ... år er uforeneligt som beskrivelse af en mand på ... år. Beskrivelsen af ... er uforenelig med en beskrivelse der indeholder ... og Det fremgår af modparts skadesanmeldelse at skaden er sket kl. 13:30 – ved højlys dag. Jeg mener derfor, at det er urimeligt ikke at fremkomme med et signalement, der er foreneligt, da der på dette tidspunkt er særdeles gode lysforhold for en identifikation.

Hertil ses der på billedet fra perioden hvor [modpartens bil] har haft sin skade, at jeg har ... og endda Dette burde en identifikation ved højlys dag ligeledes indeholde (billede af undertegnede vedlagt som bilag 5, dokumentation for ... vedlagt som bilag 6). Identifikation stemmer ikke ift. dokumentation for alder, ..., ... samt Identifikationen er uforenelig med realiteterne.

I skadesanmeldelsen fremgår at anmelder [modparten] bruger mit navn. Alderen er efter [modparten] og vidnet har snakket sammen nu ændret fra vidneforklaringens ... mand til i [modpartens] skadesanmeldelse at være ml. ... og ... år. Jeg kender ikke nogen, der hedder [modpartens navn] eller kører i en [modpartens bil] med registreringsnummer ... (LB bilag: Foto af modpartens bil), hvorfor hun rimeligvis heller ikke kender mit navn. Men mit navn og alder kan let findes på internettet via bilens registreringsnummer (bilag 4.). [Modparten] har derfor slået mit navn og alder op via registreringsnummeret, og tilpasset sin forklaring i skadesanmeldelsen, hvorved navn og alder nu pludselig passer på mig. Idet skadesanmeldelsen da er tilpasset efter de har snakket sammen, da mener jeg ikke man kan tillægge beskrivelsen i skadesanmeldelsen betydning.

Jeg må derfor med al rimelighed afvise at LB's 'Vi henviser også til modpartens skadeanmeldelse af 28/9 2019 til sit forsikringsselskab, hvoraf fremgår, at vidnet fortalte, at føreren var mellem ... og ... år.' kan tillægges betydning, da forklaringen er tilpasset efter opslag af oplysninger på internettet.

Tekniske forhold

LB har vedlagt et ældre billede af min bil. Det bemærkes, at billedet er utidssvarende for min bil på [modpartens bils] skadestidspunkt.

LB påstår en række egenskaber ved [modpartens bils] materialer samt min bil, herunder hvordan de mener de reagerer ved en kollision. Det bemærkes at egenskaberne ikke er påvist.

LB anfører ift. billedokumentationen at *kromlisten, som ses ved kølergitteret, er i et hårdt materiale*. Et hårdt materiale vil afføde mærker i den bløde plast på bagkofangeren på min bil. Der er

ingen mærker på bagkofangeren på min bil (bilag 7.), hvorfor det afvises at min bil har været involveret i [modpartens bils] skade.

LB fremfører at *nummerpladerammen er i hård plast, som splintres når den påvirkes*. Dette er i modstrid med deres fotodokumentation (LB bilag: Foto af modpartens bil), der viser, at den pågældende nummerpladeramme ikke er splintret. Nummerpladerammen er derimod knækket, og der fremstår på billedet skarpe kanter der bør have ridset bilen, der ramte [modpartens bil].

Når de tekniske forhold LB's jurister beskriver er i direkte modstrid med deres egen fremlagte foto dokumentation, mener jeg, at de desværre har en alvorlig udfordring ift. troværdighed.

Hertil bemærkes det, at LB i sin kommentar undlader at oplyse at forholdet imellem nummerpladen på [modpartens bil], der i metal er markant hårdere end den bløde plastikkofanger, som sidder på min bil, vil gøre at nummerpladen kan efterlade mærker på bagkofangeren.

LB oplyser at *kofangeren er af i et absorberende materiale*. Hvis kofangeren har givet efter for en bil der har ramt [modpartens bil], da vil den hårde nummerpladeramme fra LB's billede stritte ud, og ridse den bil, der måtte køre ind i [modpartens bil]. Der er ingen ridser på min bagkofanger, hvilket er naturligt, da den ikke har været involveret i et uheld.

Hvis min bil var involveret i den beskrevne skade, da ville det afhængig af kraften på sammenstødet være med følge af knækkede plastiktappe i bagkofangerens ophæng (som LB bilag: Foto af modpartens bil) samt muligvis større skader. Min bagkofanger ville tydeligt hænge – muligvis ville der være hul eller buler i den. Eller/og ville et lille sammenstød give tydelige hvide mærker og dybe ridser/skrammer i bagkofangeren.

Idet vidnet anfører at *bilen rammer højtlydt den [modpartens bil] der rykker sig lidt bagud*, da må der være sket en væsentlig skade på den bil, der har ramt [modpartens bil]. Der ses hverken store eller små skader på min bil (bilag 7.), hvorfor det er dokumenteret at den ikke har været involveret i et uheld.

På LB's billede (LB bilag: Foto af modpartens bil) ses *sorte* mærker, hvor det formodes at noget har ramt [modpartens bil]. Trækkrogen på min bil har i lang tid været godt rusten (bilag 8.). Trækkrogen var godt rusten på tidspunktet, hvor [modpartens bil] havde sin skade. Kugleskjuler haves ikke. En kollision med min bil ville have affødt mærker fra trækkrogen der var *rustfarvede* i stedet for *sorte*. Da de sorte mærker på [modpartens bil] derved ikke stemmer overens med de mærker min bil ville sætte, da har LB med foto dokumentation vist, at min bil ikke har været involveret i [modpartens bils] skade.

Sagens forløb

Det er korrekt som LB anfører, at jeg proaktivt rykker Runa d. 15/3 2020, da jeg med undren ser en åbenstående skade i deres medlemssystem. Derfor skrives der til dem, for at følge op. LB fremfører, *'Vi bemærker i den forbindelse, at han blot kunne have besvaret den første mail.'* Denne bemærkning mener jeg er urimelig, da det er oplyst at jeg ikke har set den første e-mail, og derved i sagens natur ikke kunne besvare den. Hertil må det forventes af et professionelt selskab som Runa, at de følger op rettidigt ift. Eventuelle oplysninger der udestår, og ikke først efter adskillige måneder på min foranledning sender en e-mail. Dette idet det kan svække sagen. Samt hindre en klar og entydig kortlægning af sagen, hvilket burde være i alles interesse.

Jeg mener derfor at der desværre har været en passivitet i Runas sagsbehandling, hvilket har medført en svækkelse af sagen. Dette idet jeg da f.eks. kunne have indsamlet f.eks. vidneerklæringer for hvor jeg havde været etc. og derved styrket argumentationen kort efter den påståede skade. Jeg mener ikke, at det er rimeligt, når en passivitet fra Runas side af svækker deres medlemmers stilling ift. at afvise forkerte krav.

Runa meddelte d. 12/10-2020 pludseligt '*Vi vil på grundlag af vidneforklaringen anerkende erstatningspligten over for modpartens forsikringsselskab.*'. Hvis Runas sagsbehandler havde hørt mig først ift. vidneforklaringen, og sikret at fakta i sagen var på plads, da er det min overbevisning, at de ikke ville have anerkendt kravet. Nu har Runa formentlig sat sig i en situation, hvor de hæfter for en regning, som Runa uretmæssigt forsøger delvist at viderefakturere til mig.

LB fremfører: *Vores medlem klagede over denne afgørelse til vores bilskadeafdeling, som dog ikke nåede at besvare klagen, før vores medlem havde indbragt sagen for nævnet.* Det bemærkes at bilskadeafdelingen i Runa responderede på klagen ved at fremsende en opkrævning af selvrisiko (Bilag 1 fra sagens indbringelse) samt mundtlig afvise klagen.

I klagen til Runa var der indsat en rimelig frist på 10 dage (bilag 2.), hvilken Runa ikke responderede yderligere på udover fremsendelse af opkrævning samt mundtlig afvisning. Herefter gik sagen senere i nævnet. Her blev LB's jurister ligeledes informeret, der jf. bilag 11. ønskede at behandle sagen i nævnet.

Øvrigt fra LB

LB gør meget ud af at skrive om gamle skader. Tidligere skader er sagen uvedkommende. Det kan ikke have betydning, at Runa for over 3 år siden har skullet levet op til den aftale de havde indgået via policen. For en god ordens kommenteres påstandene.

Til LB's påstand om høj skadesfrekvens bemærkes det, at det jf. Runas systemer er over 3 år siden min bil har været involveret i en skade. Det bemærkes, at de over 3 år uden skader vil i flere forsikringsselskaber gøre, at forsikringsforholdet vil kategoriseres som elitebilist.

LB fremfører uopfordret en klausul om pålagt selvrisiko på 6.000 kr., som de ikke vil ændre. Det bemærkes, at jeg ikke kan se, at dette har relevans for nævnets afgørelse, idet jeg aldrig har forespurgt om at få den ændret.

Siden februar 2019 har jeg haft motorcykel (bilag 13), hvilket er et højrisiko køretøj. Her er der f.eks. over 50 gange højere risiko for at blive dræbt eller skadet, end i en bil (bilag 9.). Her har der ligeledes – som det fremgår af Runas system – heller ikke været involvering i ulykker.

Policen (bilag 14.) på motorcyklen står i stærk kontrast til LB's kommentarer. Runa har her ingen særlige forbehold ift. selvrisiko mv. Selvrisikoen har jeg udelukkende selv valgt til 5.400, hvilket er tilfredsstillende for mig. Runa tilbød ved indgåelsen også en lavere selvrisiko til en fornuftig præmie. Realiteten er, at Runas risikovurdering af min kørsel ved indgåelse af policen er, at jeg er en helt normal elitebilist. Dette står i skærende kontrast til LB's juristers forsøg på, at tegne et andet billede.

Det bemærkes at de skader af ældre dato LB anfører, desværre i væsentligt omfang skyldtes uhensigtsmæssige dispositioner fra ... (bilag 10. dokumenterer ...). Efter ..., da har der – som det fremgår af Runas systemer – ingen skader været. ...

Det undrer mig, at LB fremfører skader af ældre dato. Jeg kan ikke se, at de skulle have nogen betydning for nævnets afgørelse, idet disse netop er afsluttet i enighed. Jeg mener, at det ville mere være passende og professionelt at LB holdt fokus på indeværende sag, der indtil nu ikke har været enighed omkring.

Det bemærkes, at jeg synes det er et uheldigt og konfliktsøgende signal, der sendes fra LB's jurister. Idet de efter jeg som almindelig forbruger desværre har været nødt til at inddrage nævnet ift. en afgørelse i sagen; da har LB's jurister taget initiativ til, at der tages stilling til det fremtidige medlemsforhold.

LB fremfører *'Da der gælder en selvrisiko på 6.000 kr. ved enhver skade, har vi været berettigede til at opkræve denne hos medlemmet.'* LB har ikke citeret korrekt. Der står det mindre vidtgående: *'gælder der for enhver skade, der medfører udgifter for os, en selvrisiko på 6.000 kr.'* Da Runa må være ansvarlig for en eventuel udgift ved væsentlige fejl og fejlskøn i sagsbehandlingen, da mener jeg ikke at der kan opkræves en selvrisiko. Som forbruger må man trods alt være beskyttet imod, at betale for forsikringsbegivenheder, som man ikke er en del af.

Opsummering

På baggrund af blandt andet,

1. At jeg ikke har været på [modpartens bils] skadested på tidspunktet for skaden;
2. At min bil ikke har været på [modpartens bils] skadested på tidspunktet for skaden;
3. At min bil ikke har været lånt ud på [modpartens bils] skadestidspunkt;
4. Passivitet og utilstrækkelig belysning af sagen i Runas sagsbehandling;
5. Vidneidentifikation foretaget ved højlys dag er uforenelig med virkeligheden ift. f.eks. alder, ..., ... og ...;
6. Et modstridende og utroværdigt vidneudsagn der er åbent for flere tolkninger ift. nummerplade;
7. En utroværdig anmeldelse hvor forklaringen er blevet væsentligt tilpasset ift. f.eks. alder og navn;
8. Teknisk dokumentation fra LB der viser at sorte aftegninger på anmelders bil ikke matcher rustfarven fra min trækkrog;
9. Manglende skader, buler, ridser, hvide aftegninger og øvrige mærker på min bil, der burde have været der ud fra LB's dokumentation;
10. Hændelsen burde ud fra vidneudsagnet være af en voldsomhed der burde give klart synlige skader på minimum bagkofangeren på min bil, hvilket der ikke er;
11. Manglende overensstemmelse imellem den tekniske forklaring og billeddokumentation fra LB's side herunder f.eks. at nummerpladerammen angives til at skulle splintre hvilket fotodokumentationen viser ikke er korrekt;
12. Generelt misvisende tekniske forklaringer fra LB, herunder manglende angivelse af at metallet fra en nummerplade vil kunne ridse den bløde plast i min bagkofanger etc.;
13. At jeg aldrig på nogen vis er kørt ind i [modpartens bil],

da anmoder jeg venligst nævnet om, at hjælpe LB på vej til, at anerkende at jeg ikke har pligt til at betale selvrisiko for denne forsikringsbegivenhed. I hvilken det efter min overbevisning nu med al

Ankenævnet for Forsikring

10.

95994

rimelighed er bevist – med såvel LB's dokumentation samt min fremsendte dokumentation – at jeg ikke har været involveret i."

Selskabet har i brev af 17/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem opererer med nogle tidsfrister, som han mener, at vi har tilsidesat. Vi bemærker, at de almindelige forældelsesregler er gældende og at de knap 5 måneder, der forløb fra vi stillede spørgsmål om, hvor han var den 28/9 2019 til vi gentog spørgsmålet den 23/3 ikke kan føre til, at vi ved retsfortabende passivitet har mistet vores selvrisikokrav.

For så vidt angår vores medlems bemærkninger om signalementet og hans opfattelse af, hvordan andre mennesker burde beskrive ham, må vi blot gentage, at det fortsat er vores opfattelse, at vidnets beskrivelse bestemt ikke er uforenelig med vores medlems udseende jf. nu også det fremlagte foto, som vi vil opfordre nævnet til at kigge på.

At modparten har slået registreringsnummeret på bilen op og i den forbindelse fået kendskab til vores medlems navn, finder vi ikke bemærkelsesværdigt.

For så vidt angår det forhold, at der efter det oplyste ikke har været nogen skader på vores medlems bil, bemærker vi, at det heller ikke vil være tilfældet, hvis det alene er trækkrogen, der har ramt modparten.

Vores medlem gør i øvrigt gældende, at hans trækkrog har været rusten længe og har fremlagt et foto af bilen med en rusten trækkrog, som efter det oplyste er taget den 1/12 2020. At der nu sidder en rusten trækkrog på vores medlem bil taler efter vores opfattelse ikke imod, at skaden er forvoldt af ham for mere end et år siden. Vi henviser i øvrigt til det fremlagte foto af vores medlems bil taget den 14/9 2017, hvor der ikke ses noget rust på trækkrogen.

For en god ordens skyld skal vi gøre opmærksomme på, at alle vores bilister er elitebilister. Det ændrer dog ikke ved, at vi i 2017 risikotilpassede bilpolice, hvor der siden 2013 havde været anmeldt 7 skader med udbetaling. Siden da har der ikke været andre skader end nærværende, som betyder, at vi ikke kan fjerne den pålagte selvrisiko.

Det er fortsat vores opfattelse, at vi har været forpligtede til at anerkende at udbetale erstatning over for modparten, som vi hæfter direkte over for, jf. færdselslovens § 108.

Afslutningsvis bemærker vi, at vi har overdraget sagen til vores afdeling for risikotilpasning for en stillingtagen til, om den tillid der er forudsætningen for en forsikringsaftale, fortsat er til stede. Baggrunden for dette er ikke klagen til nævnet."

Til dette har klageren fremsendt brev af 28/12 2020, hvori det bl.a. er anført:

"... Pga. Runas passivitet mener jeg med al rimelighed ikke at LB står i en position, hvor de kan anfægte den billeddokumentation der fremlægges nu. I stedet burde de som professionelt selskab, have taget initiativ til at indhente billeder noget tidligere, hvis de ønskede noget gjort gældende.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95994

Det er ikke imponerende at de nu forsøger at anfægte den billeddokumentation der fremlægges, når de først efter min vedholdende opfordring, sent er kommet i gang med at se på sagen.

...

LB skriver 17.12.2020: 'Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi har overdraget sagen til vores afdeling for risikotilpasning for en stillingtagen til, om den tillid der er forudsætningen for en forsikringsaftale, fortsat er til stede. Baggrunden for dette er ikke klagen til nævnet.' Dette står i stærk kontrast til at LB d. 17.11.2020 skriver: 'Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi i forbindelse med besvarelsen af denne klage har overdraget sagen til vores afdeling for risikotilpasning, som vil tage stilling til det fremtidige medlemsforhold.' Herved dokumenterer LB, at de d. 17.12.2020 lyver over for nævnet. Der udvises manglende respekt for nævnet fra LB's side af.

Jeg mener at LB agerer dybt utroværdigt overfor nævnet, når det de skriver er åbenlyst i modstrid med det tidligere angivne. Hvilke konsekvenser denne praksis, hvor der lyves overfor nævnet, skal have for LB nu og fremtidigt, må være op til nævnet.

Jeg er således nødt til at gentage, at jeg synes det er et uheldigt og konfliktsøgende signal, der sendes fra LB's jurister. Idet de efter jeg som almindelig forbruger desværre har været nødt til at inddrage nævnet ift. En afgørelse i sagen; da har LB's jurister taget initiativ til, at der tages stilling til det *fremtidige medlemsforhold*.

Nævnet gives hermed under henvisning til GDPR min accept til at bruge ovenstående eksempel på LB's praksis i f.eks. fremtidig undervisning eller i andre situationer, hvor nævnet mener det kan gavne.

LB's dybt kritisable praksis gør, at jeg som forbruger nu kraftigt overvejer, at lade deres praksis blive kommunikeret i tabloidpressen".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets e-mail til klageren af 21/10 2019 fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Vi har modtaget henvendelse om, at dit køretøj har været impliceret i en skade den 28/09-2019. Da vi ikke kan se at have modtaget anmeldelse fra dig, bedes du ringe til et af nedenstående telefonnumre. Såfremt du har indsendt skadeanmeldelse en af de seneste dage, beder vi dig se bort fra denne henvendelse."

Af klagerens e-mail til selskabet af 21/10 2019 fremgår bl.a.:

"Hej

Tak for mailen.

Jeg mener ikke, at mit køretøj har været impliceret i en skade. Jeg tænker, at der må være tale om en misforståelse."

Af selskabets e-mail til klageren af 1/11 2019 fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Tak for din mail.

Ankenævnet for Forsikring

12.

95994

Jeg har på baggrund af denne, umiddelbart afvist erstatningsansvar overfor skadelidtes forsikringsselskab.

Idet modpartens selskab oplyser at det er et vidne der har set påkørslen, vil jeg bede dig oplyse om du har været på [klagerens hjemmeadresse] den 28.09.2019?

Samtidig vil jeg bede dig oplyse om du er eneste bruger af bilen og om den eventuelt har været lånt ud den pågældende dag."

Af selskabets e-mail til klageren af 23/3 2020 fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Vi har modtaget din henvendelse.

Vi har tidligere sendt nedenstående mail til dig og afventer dit svar på om du har været på [klagerens] den 28.09.2019? Derudover om bilen kan have været lånt ud og om du er eneste bruger af bilen.

Du kan blot besvare denne mail med disse oplysninger.

Vi afventer fortsat modpartens forsikringsselskab vender tilbage med vidne i sagen. Sagen står derfor stadigvæk åbent."

Af klagerens e-mail til selskabet af 23/3 2020 fremgår bl.a.:

"Hej

Tak for mailen.

Jeg kan desværre ikke huske, hvor jeg var for et halvt års tid siden. Jeg er eneste bruger af bilen og jeg mener ikke, at jeg har lånt bilen ud.

Fortsat god dag."

Af modpartens skadesanmeldelse af 28/9 2019 fremgår bl.a.:

"**Hvornår skete skaden?** 28.09.2019 13:30

Hvor skete skaden? ...

...

Beskriv udførligt, hvordan og hvorfor uheldet er sket: Min bil holdt lovligt parkeret. Modpart [registreringsnummer], Angiveligt [navn på klageren] bakkede med voldsom kraft ind i min bil hvorved nummerplade og forparti beskadiges. Et vidne ... mobil ... overværede påkørslen, og har fortalt os, at hun tydeligt så føreren - en ... mand ca. ... cm høj ml. ... og ... år stå ud af sin bil og se på skaden, inden han straks efter kørte væk uden at oplyse navn etc. Jeg har samtidigt anmeldt sagen til politiet station ... via mail. Mvh [modparten]

Din hastighed: 0_km/t.

Hvem er efter din mening ansvarlig for uheldet og hvorfor? modpart - se forklaring ovenfor

Skade på eget køretøj

Beskriv omfang: nummerplade foran, nummerplade beskytter samt forparti, liste etc .

Oplysninger om modparten: Registreringsnummer ...

Vidner

Ankenævnet for Forsikring

13.

95994

Oplys navn, adresse, postnummer, by, e-mail og telefonnummer på vidnet: ...

Befandt vidnet sig i bilen? Nej

Har du relation til vidnet? Nej"

Af vidneforklaring fremgår:

"Vedr. Autoskade på [modpartens bil].

I forbindelse med Indkøb i [supermarked], parkerer jeg på modsatte side af vejen. Kort efter bemærker jeg en sort mindre bil parallelparkere i samme side (hæfter mig ikke ved bilmærke). Bilen rammer højlydt den [modpartens bil] der rykker sig lidt bagud. Bilisten i den sorte bil stiger ud og besigtiger skaden og ser sig omkring. Herefter vælger vedkommende at forlade stedet uden yderligere handlinger. Personen er ... mand ..., ... og ... af bygning. Jeg når at tage nummerplade på bilen inden den forsvinder, skriver en seddel med nummerplade på den sorte bil og mit eget nummer, og går ind for at handle. Derfor kan jeg ikke oplyse om nummerplade."

Af forsikringsbetingelserne 10-9 2014 fremgår bl.a.:

"2. Ansvar

...

3. Hvad dækker forsikringen:

Forsikringen dækker det erstatningsansvar, den sikrede som ejer, bruger eller fører af den forsikrede bil pålægges.

...

15. generelt for alle dækninger

...

C. SELVRISIKO

Selvrisiko er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade. Vi opkræver selvrisiko ved enhver skade, se størrelsen på policen. Selvriskobeløbet indeksreguleres. Når vi gør en skade op, beregner vi først LB Forsikrings samlede skadeudgift. Herfra fratrækkes selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen."

Sekretariatet har fra selskabet modtaget fotos af modpartens bil, der viser skaden på lak og nummerplade, samt et foto af klagerens bil dateret den 14/9 2017, hvor trækkrogen ses uden rust og med kugleskjuler på. Sekretariatet har fra klageren blandt andet modtaget et skærmbillede fra et opslag på klagerens bils nummerplade på en internetside den 25/11 2020, hvoraf klagerens navn og alder samt navn på forsikringsselskab fremgår. Sekretariatet har også modtaget et foto af klageren af 24/9 2019, fotos af klagerens bil af 1/12 2020, hvor trækkrogen ses med rust og uden kugleskjuler. Sekretariatet har endelig modtaget billeder af mærkerne på modpartens bil sat over for den rustne trækkrog på klagerens bil.

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog den 30/9 2019 en ansvarsskadeanmeldelse fra modpartens selskab om, at klageren den 28/9 2019 havde påkørt modpartens parkerede bil. Hændelsen blev overværet af et vidne, der blandt andet gav signalement af klageren og forklarede, at klagerens bil i forbindelse med en parallelparkering højlydt ramte modpartens bil, så denne rykkede sig lidt bagud. Da klageren ikke havde anmeldt hændelsen, bad selskabet den 21/10 2019 klageren om at kontakte selskabet. Klageren benægtede samme dag at have været impliceret i et skade. Selskabet bad den 1/11 2019 klageren om flere oplysninger. Klageren vendte ikke tilbage, og den 23/3 2020 rykkede selskabet klageren for svar. Klageren svarede samme dag, at han ikke erindrede, hvor han havde befundet sig et halvt år tidligere, og at han ikke havde haft lånt bilen ud.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har anerkendt ansvaret for skaden på modpartens bil og har opkrævet selvrisiko på 6.000 kr. Klageren har blandt andet anført, at vidnets signalement ikke passer på ham, at vidnet kommer med modstridende oplysninger i vidneforklaringen, at størrelsesforskellen mellem klagerens og modpartens bil umuliggør vidnets beskrivelse af hændelsen, at klagerens trækkrog er rusten, ikke har en kugleskjuler og derfor ikke kan have afsat sorte mærker på modpartens bil, og at klagerens bil i øvrigt ikke har mærker efter sammenstød. Klageren har i øvrigt udtrykt utilfredshed med selskabets fremstilling af sagen for nævnet og selskabets sagsbehandling – herunder at selskabet indledningsvist ikke oplyste klageren om skadesstedet, men i stedet spurgte ham om, hvorvidt han på skadestidspunktet havde befundet sig på sin hjemmeadresse. Klageren er også utilfreds med, at selskabet ikke rykkede ham tidligere for svar på deres e-mail af 1/11 2019.

Selskabet har blandt andet anført, at der er et uvildigt vidne til hændelsen, som har beskrevet og identificeret klagerens bil, at vidnets beskrivelse ikke er uforeneligt med klagerens beskrivel-

Ankenævnet for Forsikring

15.

95994

se af sig selv, at klagerens bopæl ligger tæt på skadesstedet, og at skaderne på modpartens bil er forårsaget af en bil med trækkrog, hvilket kan forklare, at klagerens bil ikke har skader efter sammenstødet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet i medfør af færdselslovens § 108 hæfter direkte over for modparten, og det er derfor selskabet, der har kompetencen til at afgøre skyldsspørgsmålet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anerkendt klagerens skyld og har opkrævet selvriskobeløbet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er et uvildigt vidne til hændelsen, der har identificeret klagerens bil.

Nævnet har videre lagt vægt på, at skaden er sket i den by, hvor klageren har hjemmeadresse, og at klageren ikke har bevist, at han ikke befandt sig på skadestedet på skadestidspunktet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder blandt andet at vidneforklaringen indeholder modstridende oplysninger, at signalementet i vidneforklaringen efter hans vurdering ikke passer på ham, at han ikke havde set e-mailen fra selskabet af 1/11 2019, at selskabet burde have rykket ham tidligere for svar, og at den rustne trækkrog på hans bil ikke kan have afsat de sorte mærker på modpartens bil – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

95994



Jens Kruse Mikkelsen

formand