

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96879:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 20/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Topdanmark har sendt mig en inkassovarsel vedr. sags-nr. ... til mig.

Jeg kender intet til sagen, så jeg ønsker naturligvis ikke at betale for noget, som jeg ikke har noget med at gøre.

Jeg har tjekket min mail og kan nu se at der tidligere har sendt mails omkring en skade. Jeg troede på det tidspunkt at det var en eller anden form for spam, så jeg ignorerede disse mails. De har ikke ringet til mig, når de ikke kunne få fat i mig. Så kunne det være blevet opklaret dengang.

Uanset så har jeg ikke været involveret i nogen sag omkring en skade på nogen bil, så jeg ved slet ikke hvorfor de tror det eller en anden tror det.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer at sagen kan lukkes og at Topdanmark vil prøve at finde den person, som rent faktisk har været involveret i sagen."

Selskabet har i brev af 8/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sådan har sagsforløbet været

Vi bliver kontaktet af modpartens forsikringsselskab, da de har modtaget en anmeldelse fra modparten i sagen. Modpartens forsikringsselskab har noteret følgende i forbindelse med anmeldelsen: 'FT holder parkeret. Mp skal afslutte parkering og kører fremad og rammer ft ved fronten'.

Vi beder på den baggrund klager om at anmelde uheldet til os. Det sker i mail af 15. september 2020 (bilag 3), ved mail af 29. september 2020 (bilag 4) og ved mail af 13. oktober 2020 (bilag 5). Mailen af 15. september følges tillige op af en sms til klager. Skadeafdelingen oplyser derudover, at de tillige har kontaktet klager pr. tlf. uden held.

Vi sender en sidste rykker til klager den 23. november 2020 til klagers e-boks (bilag 6). Vi modtager ingen reaktion herpå.

På baggrund af den manglende reaktion anerkender vi ansvaret overfor modparten den 2. februar 2021 ud fra de foreliggende oplysninger i sagen, da vi har modtaget modpartens opgjorte krav. Vi sender klager en opkrævning på den fulde udgift til reparationen af modpartens bil, som vi har haft, da udgifterne ikke overstiger klagers selvrisiko (bilag 7 – opkrævning). Vi rykker klager den 1. marts 2021, da vi ikke har modtaget betalingen.

Vi modtager for første gang herefter en henvendelse fra klager den 9. marts 2021. Klager oplyser til os, at klager ikke kan anerkende opkrævningen, og klager vil gerne i kontakt med os for at drøfte sagen. Vi ringer derfor til klager den 11. marts 2021 for at drøfte sagen. Klager er ikke tilfreds med opkrævningen, da klager ikke mener at have påkørt modparten. Vi oplyser, at klager skal skrive en klage med en forklaring til vores kundeklageansvarlige. Den 11. marts 2021 modtager klager også en rykker 2 for manglende betaling.

Den 22. april 2021 fremsender vi sidste rykker inden inkasso, da vi ikke har hørt yderligere fra klager. Det gør vi dog den 28. april 2021, hvor vi modtager en klage fra klager (bilag 8 – klage) og opkrævningen sættes i bero. Vores kundeklageansvarlige fastholder afgørelsen den 7. maj 2021, da vi har givet klager mange muligheder for at komme med sin side af sagen, ligesom omstændighederne i sagen i øvrigt tilsiger, at klager har påkørt modparten på det pågældende sted (bilag 9 – afgørelse kundeklageansvarlige).

Vi hører fra klager igen den 21. maj 2021 og henviser i den forbindelse klager til at klage over afgørelsen til jer (bilag 10 – klage 21. maj 2021 og besvarelse 25. maj 2021).

Her får I vores syn på sagen

Vi gør opmærksom på, at det følger af færdselslovens § 108, stk. 1, at vi som ansvarsforsikringsselskab for klager hæfter direkte overfor modparten, hvorfor vi også er berettiget til at afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten.

Vi lægger sædvanligvis parternes forklaringer, vidneforklaringer, skaderne på bilerne, skadestedet og lignende relevante oplysninger til grund for vurderingen af ansvaret.

Vi har ad flere omgange bedt klager komme med sine bemærkninger til uheldet, således vi kan lave den korrekte vurdering af ansvaret. Der er i den forbindelse sendt mails til klager plus en sms. Der er sendt en skrivelse til klagers eboks, ligesom vores skadeafdeling oplyser, at de har forsøgt at ringe til klager uden held. Det skal oplyses, at det er kontrolleret, om vi har den rette mail-adresse og telefonnummer, hvilket er tilfældet.

Vi har i samme forbindelse også gjort klager opmærksom på konsekvensen af, hvis vi ikke modtog en forklaring fra klager.

Vores forsøg på at få klager i tale forløber i en periode på ca. 4,5 måned, hvorefter vi i sidste ende afgør ansvaret ud fra de foreliggende oplysninger i sagen den 2. februar 2021, efter vi havde modtaget modpartens opgjorte krav. Vi har en forpligtelse overfor modparten og modpartens forsikringsselskab om at afgøre skyldsspørgsmålet, og vi kan ikke undlade at vende tilbage overfor dem, blot fordi klager ikke er vendt tilbage overfor os.

Klager vender som ovennævnt efterfølgende tilbage til os, da klager i det hele bestrider, at klager har været involveret i et uheld med sin bil på en parkeringsplads. Klager bestrider dog ikke, at klager har modtaget de fremsendte mails fra os, men klager oplyser, at klager troede, at det var spam eller phishing mails. Klager oplyser desuden, at klager ikke har læst beskeden i e-boks.

Vi mener, at vi har været berettiget til at afgøre ansvaret ud fra de foreliggende oplysninger i sagen den 2. februar 2021, da vi ikke havde hørt noget fra klager. Vi mener, at vi i den forbindelse har givet klager lang snor i forhold til at fremkomme med sine bemærkninger til sagen.

Ansvaret er på den baggrund vurderet ud fra modpartens forklaring, vidneforklaringen og skaderne på modpartens bil. Vidneerklæringen vedlægges som bilag 11.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at modparten oplyser, at klager påkører fronten på modpartens bil i forbindelse med parkeringen. Modparten holder selv stille ved uheldet. Skaderne på modpartens bil bekræfter, at modpartens front er blevet påkørt.

Ud fra denne forklaring er det klager, der bærer det fulde ansvar for uheldet.

Modpartens forsikringsselskab har tillige indhentet en vidneerklæring fra et vidne til uheldet. Vidnet oplyser, at vedkommende så uheldet, da vedkommende var 5 meter fra uheldsstedet. Vidnet oplyser, at det er klager, der påkører modparten i forbindelse med parkeringen. Vidnet beskriver både nummerplade og bilmodel på klagers bil.

Vidneforklaring understøtter derfor vurderingen af, at det er klager, der bærer det fulde ansvar for uheldet.

Klager bekræfter i forbindelse med klagebehandlingen (den 21. maj 2021), at klager rent faktisk har været på den pågældende parkeringsplads den pågældende dag, men klager vedkender sig stadig ikke, at klager har påkørt modparten på parkeringspladsen.

Vi mener ikke, at der er grundlag for at anfægte modpartens og vidnets forklaring på uheldet, da skaden på modpartens bil også understøtter, at der er sket en mindre påkørsel.

Afslutningsvist skal det derfor også nævnes, at selvom vi havde haft klagers forklaring ved vores vurdering af ansvaret, så havde afgørelsen været den samme.

I har udtalt jer i lignende sager

Vi har tidligere i klagebehandlingen af sagen henvist til kendelsen AK 87598.

Kendelsen AK 89741 har mange lighedstræk med denne sag. Selskabet havde flere gange anmodet klageren om at komme med oplysninger om uheldet, uden det blev efterkommet. Selskabet vurderede derfor ansvaret ud fra de foreliggende oplysninger i sagen og pålagde klager det fulde ansvar. Selskabet fik medhold i deres afgørelse.

Kendelsen AK 50880 har også mange lighedstræk med nærværende sag. Klageren reagerede ikke på selskabets henvendelser, hvor de bad klageren sende sin forklaring om uheldet. Selskabet afgjorde derfor skyldsspørgsmålet uden klagers oplysninger, hvilket de fik medhold i var korrekt, selvom klageren efterfølgende bestred, at klageren havde været på stedet samt at have påført skaderne.

Vi henviser også til princippet i AK 94917, hvor klageren bestred, at vedkommendes bil havde påkørt/lavet skader på modpartens bil, men hvor vidneerklæringen i sagen blev lagt til grund, hvorfor klager blev pålagt det fulde ansvar i sagen.

I kendelsen AK 87779 bestred klageren at have været på den parkeringsplads, hvor uheldet fandt sted, selvom et vidne detaljeret kunne forklare om uheldet og give oplysninger om klagers nummerplade. Selskabet fik medhold i, at det havde været berettiget til at pålægge klageren det fulde ansvar for uheldet.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi har handlet korrekt ved at vurdere ansvaret ud fra de foreliggende oplysninger på vurderingstidspunktet, da klager ikke på dette tidspunkt havde kontaktet os til trods for mange anmodninger herom.

Vi mener ligeledes, at vi har truffet en korrekt vurdering af ansvaret ud fra de foreliggende oplysninger i sagen, da der er kongruens mellem modpartens og vidnets forklaring om hændelsen, ligesom skaderne på modpartens bil stemmer overens med det beskrevne uheld."

Klageren har i meddelelse af 28/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan på ingen måde acceptere, at jeg skal betale for et 'uheld', som jeg på ingen måde er involveret i. Min bil har stået parkeret og har ikke ramt nogen bil på vej ud. Jeg tror at der er tale om svindel, og for mig ser det også ud til, at den såkaldte 'vidneerklæring' er manipuleret og falsk eller er konstrueret til lejligheden. Det er der flere indicier på, som jeg er sikker på at en domstol vil være enige med mig i.

En eller anden person mener åbenbart, at jeg skulle have påkørt vedkommendes parkerede bil lørdag d. 12. september 2020 på Det fremgår ikke på hvilket tidspunkt på dagen dette skulle være sket, så det er uklart. Det fremgår heller ikke om vedkommende selv var til stede eller om kun det såkaldte 'vidne' var der. Selve området ser således ud."

Sekretariatet indhentede den 26/8 2021 foto af modpartens skade, modpartens anmeldelse til sit forsikringsselskab samt udbad sig redegørelse for vidnets kollegarelation til modparten.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96879

Selskabet fremsendte den 13/9 2021 foto af skaden, e-mail fra modpartens selskab og meddelelse til nævnet:

"Vi har forespurgt modpartens forsikringsselskab om modpartens relation til vidnet: De har svaret følgende tilbage: 'Vores part oplyser, at vidnet og [barn] er kollegaer, der arbejder sammen på samme niveau. De er ansat på lige fod'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets e-mail af 15/9 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har fået besked om, at dit køretøj har været indblandet i et uheld.

Før vi kan komme videre, har vi brug for at høre din beskrivelse af, hvad der er sket. Det er nemt og hurtigt at anmelde online – bare brug linket herunder. Vi skal bruge oplysningerne så hurtigt som muligt – senest 27. oktober 2020.

...

Hvis vi ikke hører fra dig

Uden din anmeldelse bliver vi nødt til at afgøre sagen ud fra de oplysninger, vi har fået fra modpartens selskab. Det kan betyde, at du selv skal betale udgifterne i forbindelse med uheldet. Det er derfor vigtigt, at du anmelder skaden til os."

Af selskabets e-mail af 29/9 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har stadig ikke modtaget din anmeldelse med beskrivelse af, hvad der er sket med dit køretøj – men du kan nå det indtil 13. oktober 2020. Det eneste, du skal gøre, er at anmelde via linket herunder. Det er nemt og hurtigt.

...

Hvis vi ikke hører fra dig inden fristen

Uden din anmeldelse bliver vi nødt til at afgøre sagen ud fra de oplysninger, vi har fået fra modpartens selskab. Det kan betyde, at du selv skal betale udgifterne i forbindelse med uheldet. Det er derfor vigtigt, at du anmelder skaden til os."

Af selskabets e-mail af 13/10 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har stadig ikke modtaget din anmeldelse med beskrivelse af, hvad der er sket med dit køretøj – men du kan nå det indtil 13. oktober 2020. Det eneste, du skal gøre, er at anmelde via linket herunder. Det er nemt og hurtigt.

...

Hvis vi ikke hører fra dig inden fristen

Uden din anmeldelse bliver vi nødt til at afgøre sagen ud fra de oplysninger, vi har fået fra modpartens selskab. Det kan betyde, at du selv skal betale udgifterne i forbindelse med uheldet. Det er derfor vigtigt, at du anmelder skaden til os."

Af selskabets brev af 23/11 2020 fremgår bl.a.:

"Jer skriver til dig, fordi jeg ikke kan se, at vi har modtaget en anmeldelse i forbindelse med skaden.

Du kan anmelde skaden på internettet

- gå på topdanmark.dk/anmeldskade
- log ind med Nem Id
- eller udfyld vedlagte blanket

Jeg vil gerne tage hensyn til dine interesser

Det er vigtigt, at du udfylder en anmeldelse, for at vi kan hjælpe dig så godt som muligt. Det kan vi kun, hvis vi får din beskrivelse af skadeforløbet. Hvis vi ikke modtager din forklaring, bliver vi nødt til at afgøre sagen ud fra modpartens forklaring eller de oplysninger, vi har i sagen.

Hvis vi ikke får din anmeldelse betyder det, at du enten selv kan komme til at betale skadeudgiften, blive opkrævet selvrisiko eller at forsikringen vil blive belastet, fordi vi ikke kan afgøre om skaden er dækket på forsikringen."

Af modpartens selskabs e-mail af 29/4 2021 fremgår bl.a.:

"Hermed vores kundes forklaring samt vidneforklaring som aftalt. Vores kunde anm pr tlf: FT holder parkeret. Mp skal afslutte parkering og kører fremad og rammer ft ved fronten."

Af vidneerklæring af 24/12 2020 fremgår det bl.a.:

"Vedr. skadenummer: ...

Beskrivelse fra vidne:

Hvordan oplevede du uheldet?

Personen i [klagerens bil] skal køre ud fra sin parkering og rammer [modpartens bil] der holder parkeret foran. [Modpartens bil] bliver ramt på venstre side bagved.

Hvor var du placeret, da du så uheldet ske?

5 meter væk på fortovet

Hvad var registreringsnummer, bilmærke, bilmodel, farve og andre kendetegn på bil A?

... årgang 2013

Hvad var registreringsnummer, bilmærke, bilmodel, farve og andre kendetegn på bil B?

... årgang ...

Hvilken manøvre lavede bil A? (Kørte frem, bakkede, drejede til højre etc.)

[Klagerens bil] kører frem fra sin parkering og rammer med fronten [modpartens bil] bagved

Hvilken manøvre lavede bil B? (Kørte frem, bakkede, drejede til højre etc.)

[Modpartens bil] holdt parkeret foran [klagerens bil]

Har du en relation til A og B og i så fald hvem? (Familie, bekendt, kollega eller andet)

Ankenævnet for Forsikring

7.

96879

Kollega til [modparten]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. Selvrisiko

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

...

Ansvarsforsikring

2 3. Hvilket ansvar er dækket?

Forsikringen dækker

1. Erstatningsansvar for skade, der er forvoldt, mens bilen bliver brugt som køretøj. Den dækker med de summer, der er fastsat i færdselsloven."

Sekretariatet har modtaget kopi af opkrævningen af 2/2 2021 på kr. 4147,20 og foto af området, hvor den anmeldte påkørsel fandt sted. Nævnet har fået forelagt foto af skaden på modpartens bil.

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog den 15/9 2020 en regresopkrævning fra modpartens selskab, som forklarede, at klageren den 12/9 2020 i forbindelse med parkering havde påkørt modpartens parkerede bil. Ved e-mail af 15/9 2020, 29/9 2020 og 13/10 2020 og brev i e-Boks af 23/11 2020 bad selskabet klageren om at indsende en anmeldelse af skaden. Den 2/2 2021 anerkendte selskabet ansvaret for skaden på modpartens bil, og udbetalte udbedringsomkostningerne på kr. 4.147,20. Selskabet opkrævede herefter kr. 4.147,20 hos klageren, idet beløbet ikke oversteg selvrisikoen på kr. 5.341 kr. Den 9/3 2021 kontaktede klageren selskabet og oplyste, at hun ikke anerkendte opkrævningen. Den 11/3 2021 oplyste klageren, at hun ikke havde påkørt modparten.

Klageren er utilfreds med selskabets anerkendelse af ansvaret. Hun har anført, at hendes bil stod parkeret og ikke ramte nogen bil. Hun har også anført, at vidneerklæringen synes fabrikeret til lejligheden. Hun har i brev af 14/6 2021 til selskabet påpeget, at vidneerklæringen er lavet juleaften – ca. 3,5 måned efter den anmeldte hændelse. Det er påfaldende, at vidnet har nået at notere sig registreringsnummeret og ikke mindst årgangen på hendes bil. Vidnet er kol-

Ankenævnet for Forsikring

8.

96879

lega til modparten. Hun har oplyst, at hendes bil ikke har nogen skade. Hun har i anført, at hun ud fra ordlyden i selskabets e-mails troede, der var tale om spam. Selskabet burde have ringet til hende.

Selskabet har anført, at selskabet i en periode på ca. 4,5 måned forsøgte at få klager i tale, før selskabet afgjorde ansvaret ud fra modpartens oplysninger i sagen. Selskabet har anført, at "Vi har en forpligtelse overfor modparten og modpartens forsikringsselskab om at afgøre skyldsspørgsmålet, og vi kan ikke undlade at vende tilbage overfor dem, blot fordi klager ikke er vendt tilbage overfor os". Selskabet har videre anført, at klageren bekræfter at have været på parkeringspladsen den pågældende dag. Skaderne på modpartens bil bekræfter modpartens forklaring om, at klageren påkørte modpartens bil. Vidneerklæringen understøtter, at klageren bærer det fulde ansvar for uheldet. Selskabet har i øvrigt anført, at dets skadeafdeling forgæves har forsøgt at ringe til klageren.

Af vidneerklæring af 24/12 2020 fremgår det, at "Personen i [klagerens bil] skal køre ud fra sin parkering og rammer [modpartens bil] der holder parkeret foran. [Modpartens bil] bliver ramt på venstre side bagved ... [klagerens bil] kører frem fra sin parkering og rammer med fronten [modpartens bil] bagved... Har du en relation til [klageren] og [modparten] og i så fald hvem? (Familie, bekendt, kollega eller andet). Kollega til [modparten]."

Nævnet bemærker, at selskabet er ansvarsforsikrer for klageren og derfor kan afgøre skyldsspørgsmålet i forhold til modparten, da selskabet hæfter direkte, jf. færdselslovens § 108, stk. 1.

Nævnet bemærker videre, at det følger af klagerens loyale samarbejdspligt i kontraktforhold, at klageren – når selskabet bliver mødt med et krav om at udbetale erstatning over klagerens autoansvarsforsikring – skal give selskabet oplysninger, som er relevante for at selskabet kan bedømme forsikringsbegivenheden og kan tage stilling til det fremsatte erstatningskrav. Sådanne

Ankenævnet for Forsikring

9.

96879

oplysninger skal klageren give uden ophold til selskabet. Nævnet henviser til principperne i forsikringsaftalelovens §§ 21 og 22.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ved ikke at besvare selskabets gentagne forespørgsler har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position, ligesom klageren ikke har opfyldt sin loyale samarbejdspligt.

På den baggrund finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet – når klageren ikke reagerer på selskabets breve – har lagt modpartens umiddelbart bedømt sandsynlige oplysninger til grund, har anerkendt kravet og har opkrævet udbedringsomkostningerne hos klageren, idet beløbet ikke oversteg klagerens selvrisiko.

Nævnet bemærker, at der er tale om en mindre skade/skadesudgift, og at selskabet har sendt mails til klageren samt et brev til klagerens e-Boks, hvorfor nævnet finder, at der i den konkrete sag ikke er grundlag for at kræve, at selskabet tillige skulle have forsøgt at få fat i klageren via telefon.

Af samme grund – og idet der foreligger en vidneerklæring – finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at genoptage sagsbehandlingen på det tidspunkt, hvor klageren vælger at gøre indsigelse mod betaling af den relativt beskedne skadesudgift, som selskabet har måtte afholde til modparten.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at hun troede, at selskabets e-mail var spam – 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

10.

96879

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings