

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 97058:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/7 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Forsikringstager har modtaget en afgørelse fra Tryg Forsikring med skades- og policenr. ... af den 4. marts 2021 (Bilag 1), vedr. opgørelse og udbetaling af forsikringssum på en bilskade af 6. december 2020, som følge af et færdselsuheld på [motorvej] med køretøjet [registreringsnummer].

Tryg forsikring har truffet en afgørelse om nedsættelse af forsikringssummen af bilens handelsværdi på baggrund af, at de ikke mener forsikringstager er den reelle bruger af bilen, men en af forsikringstagers [børn], hvorfor forsikringssummen skulle korrigeres i henhold til forsikringspolicen. Tryg Forsikring har således fratrasket kr. 186.440,02 af bilens opgjorte handelsværdi af kr. 416.000, og har derfor kun udbetalt kr. 229.559,98, jf. den vedlagte afgørelse (Bilag 1).

Tryg Forsikrings argument for, at en af forsikringstagers [børn] er den reelle bruger af bilen og ikke forsikringstager selv, er baseret på bl.a. diverse videomøder samt telefonmøder, hvor [barnet] har ageret som fuldmægtig på vegne af sin far, da han ikke kan tale dansk, sammenholdt med mistænkelige forhold om et højt antal kørte kilometer i forhold til bl.a. farens arbejdsplads' beliggenhed og kørsel til hospital.

Tryg Forsikring har desuden anmodet om bilag for kontooplysninger for dokumentation af, hvem der har betalt benzinforbruget samt bilag til benzinkort og udskrifter fra Brobizz. [Barnet] har oplyst at have indgivet kontokort der dokumenterer, at forsikringstager har foretaget de løbende benzinbetalinger samt alle løbende afdrag på bilen fra sin konto til, hvilke kontoudtog vedhæftes som Bilag 2.

[Repræsentanten] skal gøre gældende, at forsikringstager er den reelle bruger af bilen og at de ovenfor anførte antagelser ikke er tilstrækkelige til at løfte bevisbyrden for, at en af forsikringstagers [børn] skulle være den reelle bruger af bilen.

Det høje kilometerantal er begrundet i, at forsikringstager naturligvis benytter bilen i andre henseende end arbejdsmæssig færdsel samt til hospital, og ikke at dennes [børn] låner bilen på daglig basis. At [børnene] sporadisk har lånt bilen kan ikke føre til andet resultat, medmindre der er særdeles klare holdepunkter herfor.

Argumentet om, at [børnene] har købt et hus til forsikringstager og dennes kone er sagen fuldstændig uvedkommende, ligesom det faktum, at begge [børn] er hjemmeboende ikke bør medføre en antagelse om, at de er reelle brugere af bilen.

Det faktum, at [barnets] navn, ..., flere steder fremgår i forsikringssagens dokumenter og mødedeltagelse, herunder på bilens slutseddel, er begrundet i, at forsikringstager ikke kan dansk og har behov for hjælp til at håndtere og forstå de praktiske udfordringer, som det involverer at have en bil.

Tryg Forsikring har gjort gældende, at forsikringstagers [barn], har udgivet sig for at være forsikringstager. Retshjælpen skal bemærke, at [barnet] ikke har udgivet sig for at være forsikringstager, men blot har ageret på hans vegne på baggrund af en fuldmagt (Bilag 3). At Tryg Forsikring har misforstået dette forhold, skal ikke komme forsikringstager til skade.

På baggrund af ovenstående skal [repræsentant] gøre gældende, at forsikringstager er den reelle bruger af bilen, og det ikke findes tilstrækkeligt bevist af Tryg Forsikring, at en af forsikringstagers [børn] er den reelle bruger af bilen.

[Repræsentant] skal derfor anmode om udbetaling af de uberettiget fratrukne kr. 186.440,02 fra bilens handelsværdi, som er baseret på den fejlagtige antagelse om, at forsikringstager ikke er den reelle bruger af bilen.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betaling af kr. 186.440,02."

Selskabet har i brev af 20/8 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klager kontaktede os telefonisk d. 7. december 2020 og oplyste, at [barnet] havde mistet herredømmet over bilen på [motorvej] og var kørt galt. [Barnet] var kørt på sygehuset for undersøgelse af evt. skader på ryggen.

På baggrund af sagens omstændigheder, herunder de omfattende skader på bilen og det faktum, at [barnet] var fører på uheldstidspunktet, blev sagen udtaget til yderligere kontrol. Vi talte flere gange med klager, men da vedkommende lød som en yngre mand, hvilket ikke stemte overens med klagers alder, spurgte vi gentagne gange indtil, om vedkommende i røret var klager. Det bekræftede vedkommende positivt ved alle forespørgsler. Det har efterfølgende vist sig

ikke har været sandt og det har været [barnet], vi har talt med. Vi gør derfor nævnet opmærksom på, at i nedenstående sagsfremstilling har [barnet] udgivet sig for at klager og ikke oplyst, at han varetager klagers interesser og talt på vegne af klager. Dette er sket op til flere gange.

[Barnet] oplyste bl.a., at klager havde en sygdom, der medfører at han får forhøjet blodtryk og indre blødninger, hvorfor han fx ikke kan tage bussen. Endvidere oplyste [barnet], at han og [søskende] havde arvet nogle penge og havde købt et hus til forældrene. Begge [børn] er tilmeldt C/O andre steder end på klagers adresse, men ved besøg på de respektive adresser, har vi ikke kunne konstatere, at [børnens] navne har stået på postkasserne.

Derudover konstaterede vi, at bilen havde kørt mere end det tredobbelte af, hvad der var angivet i årlig kørelængde. Bilen var indtegnet med en årlig kørelængde på 5.000 km primo december 2019 og havde på skadedatoen kørt 16.712 km. [Barnet] forklarede, at klager bl.a. havde været i ... og i [land], hvilket kunne dokumenteres med fx kvitteringer fra Brobizz. Vi fandt det bemærkelsesværdigt, at klager – som var så syg, at han har behov for at komme på hospitalet hver uge – skulle køre så meget udover det. Især taget i betragtning af, at [barnet] oplyste, at klagers blodtryk pludselig kunne stige og han kunne få indre blødninger.

Vi bad naturligvis klager fremsende den oplyste dokumentation, hvilket vi ikke har modtaget.

I februar 2021 blev der afholdt et videomøde med klager, [barnet] og to medarbejdere fra Tryg. Her blev det klart for os, at klager ikke beherskede det danske sprog særlig godt. Klager kunne ikke svare på vores spørgsmål og [barnet] måtte oversætte både for os og for klager. Det blev herefter klart for os, at [barnet] gennem hele sagsforløbet havde udgivet sig for at være klager – både telefonisk og skriftligt.

På videomødet fremviste [barnet] en fuldmagt udskrevet fra [hjemmeside]. Efter mødet modtog vi fuldmagten, som var dateret 7. december 2020. Vi undrede os over, at denne ikke var fremsendt tidligere i forløbet og for at udelukke mistanken om eventuelt dokumentfalsk, kontaktede vi [hjemmesiden] og spurgte, om de på baggrund af dokumentets serienummer, kunne oplyse, hvornår dokumentet var udskrevet. Dette krævede naturligvis et samtykke fra klager og jeg skal for god ordens skyld oplyse, at klager ikke har ønsket at give samtykke til det.

På baggrund af ovenstående måtte vi konstatere, at vi ikke havde tillid til, at klager var primær bruger af bilen og at vi fandt det overvejende sandsynligt, at [barnet] brugte bilen og erstatningen blev opgjort med udgangspunkt i det – Bilag 2.

Vi modtog herefter en klage i Kvalitetsafdelingen – Bilag 3, uden at det gav anledning til at ændre afgørelse. I besvarelsen af klagen påpegede vi, at der var uoverensstemmelser mellem underskriften på fx klagers kørekort og den samtykkeerklæring, klager havde underskrevet – Bilag 4 + Bilag 5. Til det svarede [barnet], at klagers underskrift havde ændret sig med årene og at de ville fremsende en kopi af klagers pas, ligesom de også ville fremsende dokumentation for kørsel til [land] – Bilag 6. Ingen af delene ses modtaget.

Selskabets vurdering

Uanset om man har givet et andet menneske fuldmagt til at handle på ens vegne, så ligger det ikke i en sådan fuldmagt, at man må udgive så for at være den anden person. Vi har konstateret på

det afholdte videomøde, at klager ikke behersker det danske sprog i en sådan grad, at det er ham, vi har korresponderet med telefonisk og slet ikke ham, der har henvendt sig til os skriftligt. Selv efter vi blev bekendt med det og konfronterede både klager og [barnet] med det, har [barnet] fortsat skrevet under med klagers navn på de mails, vi har modtaget.

Det stiller både klager og [barnet] i en bevismæssig dårlig situation, hvorfor vi ikke kan have tillid til, at klager er primær bruger af bilen.

Vi må endvidere henlede nævnets opmærksomhed på, at der ikke er fremsendt dokumentation for, hvorfor kørselsforbruget har været mere end tredobbelt i forhold til, hvad der er oplyst ved indtegningen. Oplysningerne om klagers sygdom sammenholdt med et år med Covid-19, hvor mange primært har været hjemme gør, at vi finder det vanskeligt at tro, at klager flere gange har været i [land] og at dette er årsagen til de mange kørte kilometer.

Samtidig stiller vi os uforstående overfor, at klager ikke vil give samtykke til, at vi kan indhente oplysninger hos [hjemmesiden] på, hvornår fuldmagten er hentet hos dem. Hvis det forholder sig sådan, at den er hentet d. 7. december 2020 og således inden [barnet] kontaktede os, så har de, efter vores opfattelse, ikke noget at skjule – selvom vi stadig finder det yderst problematisk, at [barnet] udgiver sig for at være klager. Det er ikke unormalt, at børn hjælper deres forældre og det har vi ingen indvendinger imod – så længe der er givet fuldmagt til det. [Barnet] kunne blot have fremsendt fuldmagten og oplyst, at han handlede på vegne af klager, hvilket vi ikke ville have stillet spørgsmålstejn ved.

Når [barnet] – selvom vi har givet ham flere muligheder for at afgive de rigtige oplysninger – fastholder, at han er klager, så kan vi ikke komme til anden konklusion, end at der må være afgivet urigtige risikooplysninger ved indtegningen. Klagers [andet barn] har selv en bil og eftersom [barnet] var fører på uheld, har vi lagt hans alder og anciennitet til grund for pro rata-beregningen.

Erstatningen er opgjort til 229.559,98 kr. efter pro rata-beregningen, som er udbetalt til [panthaver], da de har tinglyste rettigheder i bilen."

Klagerens repræsentant har i brev af 5/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"[Repræsentanten] skal fortsat fastholde sin indsigelse som indgivet i det oprindelige klageskrift om, at vores klient har udgivet sig for at være forsikringstager. Han har alene ageret som fuldmagtshaver på vegne af sin far, jf. det i sagen fremlagte bilag 3. Dette er primært sket af den årsag, at forsikringstager, som er vores klients far, ikke behersker det danske sprog.

Vores klient har oplyst, at dennes far som er forsikringstager, lider af en sjælden [sygdom], der kan forårsage blødninger og forhøjet blodtryk. Denne medfører ikke nødvendigvis, at forsikringstager ikke kan føre sin egen bil, uden risiko for at blive alvorligt syg.

Tryg stiller i forlængelse af forsikringstagers sygdom spørgsmålstejn ved det kørte antal kilometer med henvisning til nærværende sygdom. Turene er dog, som tidligere oplyst, brugt på mange forskellige befordringer, herunder transport til og fra sygehus, renovering af bolig, rejse, diverse besøg til [land], alm. indkøb, familiebesøg m.m.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97058

At forsikringstagers [børn] har købt et hus til deres forældre er sagen uvedkommende, ligesom hvorvidt deres navne fremgår af forældrenes postkasse ikke kan tillægges en sådan bevismæssig vægt, at [børnene] ikke bebor denne adresse, herunder [barnet], som Tryg påstår har været den primære bruger af bilen.

Vores klient har ikke vurderet, at det var relevant at yde Tryg Forsikring en fuldmagt til at indhente et serienr. på den udstedte fuldmagt fra [hjemmesiden], som er fremlagt som sagens bilag 3. Der fremgår ikke nogen uoverensstemmelser mellem den aktuelle underskrift på fuldmagten og forsikringstagers egen reelle underskrift på dennes kørekort, jf. bilag 3. Tryg Forsikring har ikke alene med deres påstand dokumenteret, at den nuværende underskrift i bilag 3 ikke tilhører forsikringstager.

Vores klient har tilstrækkeligt bevist ved fremlæggelsen af alle fakturaerne i klagers bilag 2, at det er forsikringstager selv der afholder alle de gældende udgifter til bilen, herunder både tankning og afdrag på den i sagen omhandlede bil. Se hertil dokumentation for forsikringstagers brobizz (Bilag 5 - vedhæftet).

[Repræsentanten] fastholder på vegne af vores klient de i det første klageskrift indgivne påstand om den fulde betaling af erstatning for den i sagen omhandlede bil."

Selskabet har i brev af 2/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået de fremsendte kommentarer og bilag. I forhold til dokumentationen for BroBizz, stiller vi os undrende overfor, at det ikke stemmer overens med det, vi får frem på Brobizz ved tjek af en medarbejders registreringer.

Dokumentet er tjekket og vi kan se, at fotoet øverst i dokumentet er klippet ind og det forekommer besynderligt, at overskrifterne står dobbelt og at der er fejl i årstallet ved registreringen 2. september. Vi må bede klager fremlægge korrekt dokumentation for brugen af Brobizz. Såfremt nævnet ønsker vi, kan vi fremsende dokumentationen på vores medarbejders registreringer."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 23/11 2021, hvori det bl.a. er anført:

"[Repræsentanten] skal understrege, at det tidligere vedlagte bilag 5 er et eksakt udskrift fra vores klients BroBizz. Når billedet i toppen af bilag 5 fremstår som det gør, skyldes dette, at dokumentationen er hentet fra en browser med Ad-Block aktiveret. Når AdBlock er aktiveret medfører dette, at reklamer ikke følger med på udskriftet, hvorfor billeder - hvor reklamer ellers skulle have været - vil fremstå blanke. Det skal ikke kunne afvises, at AdBlock har haft mere indflydelse på formatet.

For en god ordens skyld uploader [repræsentanten] derfor et tilsvarende udskrift fra vores klients BroBizz som bilag 7, hvor formatet er lidt nemmere at overskue. Vores klient har tillige fået udarbejdet en video, hvor det tydeligt fremgår, at dokumentationen er indhentet fra vores klients BroBizz. Videoen uploades som bilag 8."

Hertil har selskabet i brev af 1/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er muligt, at der er noget sikkerhedsmæssigt, der gør at en del af billedet øverst ikke kommer med, men vi har kørt tidligere fremsendte bilag 5 (modtaget i portalen d. 12. oktober 2021) igennem et program, som kan vise, om der er ændret i dokumentet. Programmet markerer bille-

Ankenævnet for Forsikring

6.

97058

det, og når man klikker på billedet i bilag 5, så bliver det blåt, hvilket indikerer at billedet er klippet ind i dokumentet – Bilag 7.

Derudover undrer vi os over, at to datoer i bilag 5 er anført som værende i 2021:

...

Samt at dette er blevet rettet i bilag 7 (modtaget i portalen 24. november 2021), hvilket giver en klar indikation af, at der er rettet i dokumenterne.

...

Jeg vedhæfter desuden udskrift fra Brobizz, når man benytter funktionen 'Gem dine ture', fremfor blot at lave et skærmpoint, som klager viser i den fremsendte mail – Bilag 8 og 9.

Afslutningsvis gør jeg opmærksom på, at [barnet] (fører af bilen) har kontaktet os vedrørende afdragsordning for så vidt angår pro rata for ansvarskravet fra Vejdirektoratet i alt 7.492,53 kr. – Bilag 10. Det oplyste telefonnummer stemmer overens med [barnets] telefonnummer i politirapporten."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 1/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det følger af Tryg Forsikrings brev, at de har kørt bilagene igennem et program, som indikerer, at dokumenterne er ændret. [Repræsentanten] skal hertil henvise til [repræsentantens] bemærkninger af 23. november 2021 og dertil særligt den uploadede video, værende bilag 8.

[Repræsentanten] finder på den baggrund, at vores klient med videoen har dokumenteret de kørte ture.

Retshjælpen finder endelig, at Tryg Forsikrings bemærkninger vedrørende afdragsordning er uden betydning for spørgsmålet i nærværende sag, der vedrører hvem, der er den reelle bruger af bilen og ikke, hvem der førte bilen ved uheldet."

Nævnet har fået forelagt klagerens kontoudskrift, hvoraf fremgår betaling af periodisk afgift den 2/1 2020 på kr. 2.025,34, betaling af bilafgift på 2.190 kr. den 2/7 2020, betaling af periodisk afgift på kr. 654,67 den 10/11 2020, betaling af benzin på kr. 1.601,90 den 3/8 2020, betaling af benzin på kr. 2.194,44 den 1/9 2020, betaling af benzin på kr. 2.683,78 den 1/10 2020, betaling af benzin på kr. 959,75 den 2/11 2020, betaling af benzin på kr. 1.652,98 den 1/12 2020, betaling af benzin på kr. 1.168,91 den 4/1 2021, månedlige betalinger af 3.090 kr. til panthaveren i bilen i perioden 1/7 2020 til 1/12 2020 og oversigt over 32 ture på BroBizz fra 23/10 2019 til 8/11 2020.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af fuldmagt fremgår bl.a.:

"1 FULDMAGTENS OMFANG

1 1 Fuldmægtigen har ret til at handle på Fuldmagtsgivers vegne i følgende forhold. Behandling og tale på vegne af fuldmagtsgivers vegne på alt hvad angår Tryg forsikring og relevant håndtering af dette på anmeldt skade af motorkøretøj ... Fuldmægtigen har den fulde accept på at handle og udtale sig på Fuldmagtsgivers vegne uden forbehold

2 DISPOSITIONSRET

21 Fuldmagten er personlig, Fuldmægtigen kan derfor ikke videregive eller på anden måde overdrage Fuldmagten eller dens rettigheder til andre personer Enhver sådan videregivelse eller overdragelse skal således anses som ugyldig, og kan ikke binde Fuldmagtsgiver

3 IKRAFTTRÆDEN

3 1 Fuldmagten træder i kraft den 7. december 2020, hvorefter Fuldmægtigen gyldigt vil kunne handle på vegne af Fuldmagtsgiver i henhold til Fuldmagten."

Sekretariatet har gennemset klagerens video af klagerens ture på BroBizz.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Hvad skal du selv sørge for

Du skal give os besked, hvis der sker ændringer

Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis der sker ændringer i forhold, der kan have betydning for dækningen eller prisen på din forsikring.

Hvis vi ikke får besked om ændringen, og denne ville have ført til en højere pris, vil du få erstatning svarende til forholdet mellem den pris, der er betalt, og den pris, der skulle være betalt. Desuden kan manglende besked til os medføre, at retten til erstatning kan blive nedsat eller helt bortfalde, eller vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt helt eller delvist. Se nærmere beskrivelse i afsnittet om Regres, pkt. 9.9.

...

Andre ændringer, vi skal have besked om

- Hvis der står forkerte oplysninger i forsikringsaftalen (policen).
- Hvis der sker ændringer i betalingsadressen.
- Hvis du eller den faste bruger flytter.
- Bilen får en ny eller anden fast bruger som fx barn af husstanden.

...

4.3 Kaskoforsikring

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

For kaskoforsikringen gælder Fællesbestemmelser for delkasko og kaskoforsikring, se pkt. 4.4.

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/12 2020, at hans bil var blevet skadet i et færdselsuheld, hvor hans barn førte bilen. Bilen var totalskadet, og selskabet har opgjort erstatningen til kr. 229.559,98 ud fra prorata-beregninger og udbetalt beløbet til panthaveren med henvisning til, at selskabet fandt det overvejende sandsynligt, at barnet var bruger af bilen.

Klageren kræver fuld erstatning. Han har anført, at han er ejer og bruger af bilen. Han har brugt bilen til transport til sygehus, renovering af bolig, rejse og diverse besøg i udlandet, indkøb og familiebesøg. Hans sygdom medfører ikke, at han ikke kan køre bil uden risiko for at blive alvorligt syg. Hans børn har lånt bilen sporadisk. Hans barn har ageret på hans vegne i forsikringssagen på baggrund af en fuldmagt, idet han ikke selv taler dansk. Han har fremlagt dokumentation for, at han afholder alle udgifter på bilen – herunder tankning og afdrag på bilen. Han har uploadet en video af, at han indhenter dokumentation for BroBizz-turene.

Selskabet har anført, at klagerens barn har udgivet sig for at være klageren igennem hele sagsbehandlingen uden at oplyse, at barnet talte på vegne af klageren. Selskabet har derfor ikke tillid til, at klageren er den primære bruger af bilen. Barnet oplyste, at klageren havde en sygdom, der gjorde, at han ikke kunne tage offentlig transport. Bilen havde kørt mere end det tredobbelte af, hvad der var angivet i årlig kørelængde. Selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at klageren –

som med sin sygdom har behov for at komme på hospitalet hver uge – kører så meget. Klageren vil ikke give samtykke til, at selskabet kan indhente oplysning om, hvornår fuldmagten er genereret. Selskabet mener, at den fremlagte dokumentation for BroBizz-turene er redigeret. Barnet har anmodet om en afdragsordning for så vidt angår pro rata ansvarskravet fra Vejdirektoratet.

Af klagerens kontoudtog fremgår det, at han betaler til en benzinkortkonto hver måned, at han betaler afdrag på bilen, og at han betaler periodiske afgifter til DMR.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97058

Af klagerens BroBizz-oversigt fremgår 32 ture over broen – heraf 4 ture med en tidligere bil og 28 ture med den i sagen omhandlede bil. Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at barnet eller andre har benyttet bilen i et sådant omfang, at vedkommende burde være registreret som bruger af bilen. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal udbetale fuld erstatning for bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation for, at han afholder udgifter til benzin, afgifter og afdrag på bilen. Nævnet finder det tillige godtgjort, at klageren har betalt for BroBizz-turene.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale fuld erstatning for bilen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen