

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. april 2022 blev i sag nr. 97429:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 20/10 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter jeg har været så uheldig og har fået en parkering skade, har jeg haft ringet til min forsikring mand ved navn ... for at høre hvad man skulle gøre, da det er først gange jeg har haft en skade. Jeg fortalt ham at jeg havde parkeret bilen ude foran min lejlighed i [by]. Men da jeg kom ned til bil morgen efter, kunne jeg se der var en ca. 30 cm lang ridse på højre side af bilen. Det var den 8/9-2021. Så jeg ringede til [assurandør] samme dag den 8/9-2021 kl. 15.37 for at få lidt hjælp til, hvornår jeg lige skulle anmeldt skaden.

Da jeg nemlig har en udvidet forsikring mod parkeringsskader på bil uden selvrisiko op til 25.000 kr. Dette ville jeg gerne have bekræftet af [assurandøren] inden jeg anmeldt skade. [Assurandøren] bekræftede at jeg har denne udvidet forsikring mod parkering skader uden selvrisiko. Jeg spurgte derfor [assurandøren] hvordan jeg skulle gøre, og [assurandøren] henviste mig så til at der nok var tale om en hærværksskade. Så han fortalt at jeg bare skulle gå ind på deres hjemme side og udfylde deres skade formular. og skrive den som en hærværksskade. Dette gjorde jeg selvfølgelig samme aften.

Købstædernes forsikring har sener afviste skaden som en parkeringsskade og siger der ikke er tale om en parkering skade. Men om hærværk. Jeg mener at min parkeringsforsikring dækker skader, som er følge af påkørsel forvoldt af ukendt skadevolder

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At min parkering forsikring dækker min parkeringsskade."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97429

Selskabet har i brev af 1/11 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Sagen er oprettet på baggrund af den skadeanmeldelse, som FT har udfyldt via vores hjemmeside (bilag 3).

...

Med udgangspunkt i oplysningerne i skadeanmeldelsen sender vi anmeldelseskvittering d. 11.09.2021, hvor vi bl.a. informerer om, at der gælder en selvrisiko på 8.880,00 kr. (bilag 4).

I forlængelse af anmeldelseskvitteringen ringer FT's [familiemedlem], der også er [erhverv], til skadebehandler, da han er utilfreds med, at vi har anlagt sagen som en hærværksskade.

FT's [familiemedlem] oplyser i den forbindelse at selskabets assurandør, skulle have fortalt, hvad der skulle stå i skadeanmeldelsen samt, at skaden skulle være omfattet af tilvalgsdækningen 'Parkeringskade uden selvrisiko'.

Direkte adspurgt har assurandør ... forklaret, at han ikke har udtalt sig om, hvad kunden skulle skrive i sin skadeanmeldelse, og heller ikke har udtalt sig om eller givet tilsagn om, at skaden skulle være omfattet af tilvalgsdækningen.

Assurandøren bekræfter, at han har talt med kunden. Det eneste assurandøren har foretaget sig er at henvise til skadeafdelingen.

Vi svarer tilbage til FT i brev d. 13.09.2021 (bilag 5), hvor vi informerer om, at vi venter med at tage endelig stilling til hvilken type skaden, der er tale om, til taksator har besigtiget bilen.

Vi modtager taksatorrapport til sagen d. 15.09.2021, hvor taksator har opgjort skaden som hærværk. (bilag 6)

I direkte forlængelse heraf modtaget vi mail fra FT, der har en opfattelse af at 'sagen er godkendt som en parkering skade' (bilag 7)

Efter at have drøftet billeder af skaden (bilag 8) med taksator, er det vores opfattelse at der er tale om hærværk, hvilket vi informerer FT om i vores brev af 16.09.2021 (Bilag 9)

Da vi har erfaret, at skaden ikke er udbedret, har vi bedt værkstedet om at refundere os de penge vi har afregnet i forbindelse med modtagelsen af taksatorrapporten. Taksatorrapporten gælder som faktura.

FT klager over vores afgørelse, men den efterfølgende dialog fører ikke til andet resultat, hvorefter sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Grundlag for sagens afgørelse

Når vi tager stilling til, hvordan en skade er dækket, tager vi udgangspunkt i de gældende forsikringsvilkår, kundens skadeanmeldelse, skadens karakter og ved tvivlstilfælde taksators vurdering.

I den aktuelle sag har kunden beskrevet skaden som, at det ligner en, der har kørt en nøgle hen ad siden på bilen.

Det har ikke endegyldigt betydning for behandling af en skade, hvad forsikringstager skriver i skadeanmeldelsen.

Hvis en skaden f.eks. kan være omfattet af en tilvalgsdækning, og dette er til fordel for forsikringstager, vil en skade naturligvis blive dækket over en denne, uanset hvad kunde måtte have anmeldt.

Foto af skaden viser en rids på tankdækslet, hen over højre bagskærm og bagdør.

...

Af billedet fremgår det, at skaden ikke kun er i en og samme højde fra start til slut. Det er bl.a. ud fra dette, at taksator vurderer, at der ikke er tale om en påkørsel.

I forlængelse af en efterfølgende besigtigelse af skaden på værkstedet udtaler overtaksator d. 06.10.2021:

På intet tidspunkt var jeg i tvivl om, at der var tale om en hærværksskade og dette gjorde jeg så også klar overfor [klagerens familiemedlem]. Samtidig oplyste jeg så også om, at det jo netop og så var dette som var blevet anført i skadeanmeldelsen fra forsikringstageren.

Så kom historien så om, at forsikringstageren jo var blevet rådgivet af en erhvervsassurandør hos Købstædernes Forsikring, som havde oplyst at der blot skulle anføres hærværksskade i anmeldelsen.

Eftersom det var mig uvedkommende omkring der var tale om en forkert rådgiven eller ej, så måtte denne misforståelse/dialog i stedet tages med Købstædernes Forsikring og ikke med mig.

I stedet forholdt jeg mig blot til den skete skade på køretøjet, som jeg fastholdt overfor [familie-medlemmet] som værende en hærværksskade og ikke som værende en kollisionsskade/P-skade.

Uanset dette har det ikke være muligt i den efterfølgende korrespondance mellem FT og vores klageansvarlige at overbevise FT om, at skaden ikke er omfattet af hans tilvalgsdækning, 'Parkerings-skade uden selvrisko' (bilag 10)

I policen (bilag 2) på side 3 beskriver vi hvilken type skader, der er omfattet af tilvalgsdækningen.

...

Vi bestrider ikke at FT's bil har fået påført skaden, mens køretøjet har holdt parkeret, men vi mener ikke, at skaden er sket som følge af en påkørsel.

Betingelserne for at få dækket skaden over tilvalgsdækningen er således ikke opfyldt.

En skade som følge af en påkørsel vil typisk vise sig som en skade i samme niveau, hvilket ikke er tilfældet i den aktuelle sag.

Det er som udgangspunkt forsikringstager, der skal sandsynliggøre, at skaden er opstået som følge af en påkørsel i forhold til hans påstand om, at skaden er omfattet af tilvalgsdækningen.

Ud fra de oplysninger vi har i sagen, finder vi ikke, at dette er sandsynliggjort.

Skaden er dækket over bilens almindelige kaskodækning, med opkrævning af selvrisiko, da sagen ikke falder ind under de i punkt 10 nævnte undtagelser for opkrævning af selvrisiko.

I vores afgørelse har vi lagt vægt på:

- FT forklarer i anmeldelsen: 'Det ligner en der har kørt nøglen hen af siden på bilen'
- Der er tale om en ridse, der er påført med en spids genstand
- Ridsen holder ikke samme niveau fra start til slut
- Billeder af skaden dokumenterer, at der er tale om en tynd ridse, der ændrer højde
- Overtaksator vurderer, at der ikke er tale om skade som følge af kollision/P-skade
- Betingelserne for at skaden er omfattet af tilvalgsdækningen, er ikke opfyldt
- Selskabets assurandør, har hverken givet tilsagn om dækning eller vejledt om hvad der skulle stå i skadeanmeldelsen
- FT har ikke sandsynliggjort, at skaden skyldes en påkørsel, og derved opfylder betingelserne for at være omfattet af tilvalgsdækningen 'Parkeringsskade uden selvrisiko'

I forbindelse med håndtering af sagen har vi henvist til AK 94.774 som eksempel på praksis.

Vi mener, at sagen er korrekt behandlet, og med henvisning til ovenstående er det stadig vores opfattelse, at den anmeldte skade er dækket på køretøjets kaskoforsikring med opkrævning af selvrisiko."

Klageren har i brev af 28/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er direkte forkert at assurandør påstår, at han ikke henviser til hvad jeg skal skrive i rapporten.

Svar på skaden kommer direkte fra Købstædernes forsikring Assurandør ...

Den 24/9 får jeg en Mail fra [selskabets klageansvarlige]. Bilag 1

Den 30/9 mail til [selskabets klageansvarlige]. Bilag 2

Taksator vil ikke komme og se skaden eller påvise at der ikke er tale om en parkeringsskade. Bilag 3

Det er en direkte hån mod mig som kunde at overtaksator ... ikke vil snakke med mig. Overhoved ikke. Men det er vel en strategi fra købstædernes-forsikring side af.

[Overtaksatorens] assistent ringer til mig og aftaler en tid til at besigtige min parkeringsskade. Men det er ikke let, da assistent ikke har adgang til overtaksator ... kalender. Det kan assistent jo bekræfte.

Jeg tager fri fra arbejde og møder op, der hvor overtaksator vil have det. På værkstedet.

Jeg snakker med den værkfører som er der. Han ved ikke at jeg har en aftale med overtaksator den dag.

Jeg parker min bil inde på værksted så vi ikke skal blive våde uden for.

Jeg kommer ud fra toilettet og går over mod min bil. Der er overtaksator ... ved at lufttegne hærværk skade på min bil.

Da han kommer hen til H/forlygte spørger værkfører om han ikke skal koncentrere sig om den lille skade her ved H-bag skærmen. Overtaksator ... bliver meget knotten. Han går hen til værkfører. Spørger hvorfor han skal komme her ud og se bilen. Værkfører svarer: Det må du spørge din arbejdsgiver om. Det er vel en aftale du selv har lavet med kunden. Og han peger på mig. Overtaksator ... kikker lige igennem mig. Sikke en måde at behandle kunder på. Værkfører spørger om overtaksator vil holde en cykel hvis han henter en. Det vil overtaksator ... ikke høre tale om. Det er jo hærværk påstår overtaksator ... Hvorfor mon ikke han ikke vil holde en cykel? Værkfører vender sig om og går. Overtaksator følger hurtig efter og siger farvel. Det tager ca. 5 minutter. Jeg har ikke snakket med eller hilst på ham. Han vil ikke snakke med mig. Det er mig de har lavet en aftale med. Det kan bekræftes af assistenten for overtaksator ... Har spurt andre værksteder hvad de mener om min lille skade H/bag.

Bilag 4

Bilag 5

Det er meget påfaldende at se den røde tråd direkte fra assurandør ... anbefaling til mig og ned igennem Købstædernes forsikring til Taksator 1 og Taksator 2 vider til klageansvarlig ... og til overtaksator ...

Der røde tråd er hel lige. Det er sku mærkelig.

Min opfattelse af parkeringsskade

Købstædernes assurandør ... har vejledt om hvad der skulle stå i anmeldelsen. Der er tale om en skade der skyldes en påkørsel af ukendt art. Billede dokumenterer at skade ændre højde typisk en cykel og linende. Jeg har ikke haft mulighed for at sandsynliggøre den ukendt skadevolder.

Købstædernes Taksator 1 og 2 vil ikke se bilen. Købstædernes overtaksator ... vil ikke snakke med mig og vil ikke høre tale om at holde en cykel. Det er jo hærværk siger han. Bilag 3.

Så købstædernes forsikring modarbejdede sagen voldsom. Betingelserne for parkeringsskade uden selvrisko er opfyldt."

Selskabet har i brev af 17/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår at taksators forklaring i vores første svar, skal vi henlede opmærksomheden på, at den person der benævnes som værkfører i klagers seneste skrivelse er identisk med ejer af værkstedet, ..., der endvidere er [familiemedlem] til FT.

Ad FT's bilag 4 og 5

Der er angiveligt tale om udtalelser fra 2 forskellige værkstedet.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, at der i begge skrivelser staves forkert i de samme ord: 'højere

Ankenævnet for Forsikring

6.

97429

Bagskærm' 'Det liner'

...

Det er vores opfattelse, at dette bærer kraftigt præg af, at teksten er skrevet af en og samme person og, at der således ikke er tale om nogle uvildige personer, der neutralt udtaler sig til sagen.

Beskeden fra [værksted 1], er endvidere sendt til reparatørens mailadresse: ..., der som nævnt er identisk med FT's [familiemedlem].

Ad. FT's bilag 6 og 7

Ridsens karakter viser, at den er forvoldt med en spids genstand. Der er ingen buledannelser men alene tale om en rids i lakken.

Endvidere er der tale om en rids, der i niveau både bevæger sig op og ned fra bagdøren hen over bagskærm til tankdækslet (bilag 13), hvilket efter både vores og taksators opfattelse ikke hænger sammen med, at FT's bil skulle være blevet påkørt af hverken en bil, cykel eller andet.

Bremsehåndtag som vist på FT's billeder er afrundet og ikke spids.

Der er normalt ikke fra producenternes side spidse ender/dele på en cykel, da dette kan være direkte livsfarligt, hvis man skulle være så uheldig at styrte."

Klageren har i brev af 28/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Her er et par billeder.

Billede 1: en standart ... serie

Der passer en cyklede ikke på.

...

Billede 2: Det passer med højden på en cykel med risen på min parkeringens skade. ... serie ... som er en højre bil. Som tydeligt ses på billede. Det som [værksted 2] skriver. Bilag 4. Der er desværre ikke en kugle på bremse-arm.

Jeg fastholder at det er en parkering skade, da risen er kort og overhovedet ikke passer med en hærværkskade. Det er enten en cykel eller en barnevogn /tilsvarende. Det passer i højden. Begge dele vil kunne lave denne rise. Der vil ikke være en bule da det er langs med bilen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

" **Hvad er der sket?** Hærværk

...

Beskriv skaden på køretøjet så kort som muligt: Det ligner en der har kørt nøglen hen ad siden på bilen."

Af taksatorrapporten af 15/9 2021 fremgår bl.a.:

"Div. Oplysninger:

Type: Hærværk.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

97429

Arbejds løn: 658,75 kr.
Lak: 3903,91 kr.
I alt inkl. moms: 5703,33
Gælder som faktura."

Af udtalelse fra værksted 2 fremgår bl.a.:

"Besigtigelse af rise/skade på højere bagskærm. Man skal tage højte for at ... serie er ca. 9 cm. højre ind den almindelige ... serie. Det liner på ingen mode en hærværks skade. Men måske en skade fra en cykel, da det passer med højeden på styret. Det passer også med at rise entre retning ved bukket på bagskærm."

Af e-mail af 26/11 2021 fra værksted 1 fremgår bl.a.:

"Rise på højere skærm. Det liner ikke den type hærværks skader som vi maler. Den er simpel for lille/kort. Det liner en skade efter en barnevogne eller løbehjul."

Af policen fremgår bl.a.:

"Selvrisiko

Ansvar: 8880 kr.

Kasko: 8880 kr.

...

Dækker

Ansvarsforsikring

Kaskoforsikring inkl. brand

Førerpladsdækning

Udvidet bildækning

Parkeringskade uden selvrisiko"

Nævnet har fået forelagt fotos af ridsen, og fotos af bilen, hvor der bl.a. ses, hvordan håndbremsen fra en cykel placerer sig i forhold til ridsen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Parkeringskade uden selvrisiko

Dækningen omfatter skader, som følge af påkørsel forvoldt af ukendt skadevolder, med f.eks. bil, indkøbsvogn o.l., mens køretøjet har holdt lovligt parkeret. Buler som følge af åbning af bildør er også omfattet af dækningen.

...

3. Kaskoforsikring personbil

...

Hvad dækkes

3.1.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede personbil, herunder på fastmonteret tilbehør og ikke-monteret tilbehør og værktøj, når dette alene anvendes i forbindelse med den forsikrede bil samt tab af bilen ved tyveri og røveri.

...

10. Selvrisiko

10.1 Forsikringerne kan oprettes med forskellige selvrisikobeløb der fremgår af policen. Der gælder

én selvrisiko pr. skade. Ved følgende skader opkræves der ikke selvrisiko:

10.1.1 Hærværk forvoldt af en 'kendt' gerningsmand, hvilket vil sige, at gerningsmanden enten har erkendt eller er dømt for hærværket.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/9 2021, at der den 7/9 2021 var sket skade på hans bil. Bilen havde fået en ridse hen ad højre side. Selskabet oplyste i brev af 11/9 2021, at klagerens selvrisiko var 8.800 kr. Taksatoren opgjorde udbedringsomkostningerne til 5703,33 kr., og selskabet udbetalte beløbet til værkstedet. Selskabet har efterfølgende anmodet værkstedet om at refundere det udbetalte beløb på 5703,33 kr., idet skaden ikke er blevet udbedret.

Klageren kræver, at selskabet dækker skaden som en parkeringsskade uden selvrisiko. Han har anført, at ridsen er sket som følge af påkørsel forvoldt af en ukendt skadevolder. Ridsen er kort, hvilket ikke passer med en hærværksskade. Ridsen passer med højden på en cykel, idet hans bil er en højere model. Både en cykel og en barnevogn kunne have lavet ridsen. Selskabets assurandør bekræftede i telefonen, at klageren havde udvidet forsikring mod parkeringsskade uden selvrisiko. Assurandøren instruerede ham fejlagtigt i at anmelde skaden som hærværksskade. Klageren har fremlagt 2 udtalelser fra andre værksteder.

Selskabet har anført, at der er tale om en hærværksskade, som er dækket over bilens almindelige kaskodækning med opkrævning af selvrisiko. Der er ingen buledannelser, og alene en ridse i lakken. Ridsen er påført med en spids genstand og bevæger sig op og ned, hvilket ikke hænger sammen med, at bilen er blevet påkørt af en bil eller cykel. En skade som følge af påkørsel vil typisk være i samme niveau. Selskabets assurandør har ikke givet tilsagn om, at skaden er om-

Ankenævnet for Forsikring

9.

97429

fattet af tillægsdækningen. De udtalelser som klageren har fremlagt er ikke udfærdiget af uvidelige værksteder.

Af policen fremgår det, at klageren har en selvrisiko på 8.800 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.1 fremgår det, at kaskoforsikringen dækker enhver skade på bilen og af punkt 10.1. fremgår det, at der opkræves én selvrisiko pr. skade. Det fremgår af tillægsdækningen "parkeringsskade uden selvrisiko", at forsikringen dækker skader som følge af påkørsel forvoldt af ukendt skadevolder med f.eks. bil eller indkøbsvogn, mens køretøjet har holdt lovligt parkeret.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremlagte fotos – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at ridsen på bilen er sket som følge af en påkørsel og derved omfattes af tillægsdækningen "parkeringsskade uden selvrisiko". Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at assurandøren i telefonsamtalen har givet tilsagn til, at skaden var omfattes af tillægsdækningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren af ridsen – herunder at ridsen bevæger sig op og ned, og at der ikke ses buler efter en påkørsel. Nævnet bemærker, at klageren i skades anmeldelsen har anmeldt forholdet som "hærværk" og har anført, at "det ligner en der har kørt nøglen hen af siden på bilen".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at ridsens placering passer med højden på en cykel – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

97429

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand