

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 97630:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 9/12 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Der skete en skade på min bil i [land], da jeg kom hjem, kørte vi bilen på værksted. Der var skaden anmeldt til forsikringen. Alka bliver ved med at afvise, der er sket en skade.

Beskrivelse af forløb.

Bil bliver godkendt uden forbehold via Forsi hvor vi efterfølgende går i gang med adskillelse og bestiller dele hjem Dagen efter kommer der taksator ud og siger at bilen skal laves, men vi skal afvente

godkendelse. Vi fortsætter med rep. og efterfølgende bliver den afvist.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Bilen koster kun kr. 20.000, - at få lavet og jeg har en selvrisko på kr. 6.000, så forsikringen skulle kun betale kr. 14.000, -

Har man ikke en forsikring for at den skal betale, når skaden sker."

Selskabet har i brev af 1/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 15. august 2021 via Mit Alka, at hun samme dag havde påkørt en vejrampe på en motorvej.

Klager forklarede, at skaden var sket, da der var vejarbejde og derfor mindre plads end hun troede.

Der havde ikke været tilkaldt politi til uheldet.

Klager kontaktede den følgende dag Alka Forsikring via chat og oplyste, at den anmeldte skade ikke var sket som forklaret. Klager oplyste, at hun var blevet ramt af en anden bil, så hendes bil snurrede rundt og ramte vejrabatten i midten, hvilket ville sige det autoværn der var i midterrabatten og der var sket skader forskellige steder på bilen. Klager meddelte desuden, at hun ikke havde oplysninger om den bil der ramte hende.

Af taksatorrapporten fremgik det, at der var skade på bilens venstre side - både for og bag. Reparationsomkostningen blev opgjort til 19.811,21 kr. Skaden blev opgjort med forbehold for selskabets erstatningspligt.

På grund af den væsentligt ændrede forklaring blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som forsøgte at kontakte klager telefonisk, hvilket ikke lykkedes, da klager havde opgivet et telefonnummer, som ikke tilhørte hende.

Herefter fulgte en omfattende mailkorrespondance mellem skadekonsulenten og klager, hvor skadekonsulenten forsøgte at få en aftale med klager om en samtale.

Korrespondancen mandede ud i, at klager desværre ikke kunne tale med skadekonsulenten, da hun, som hun forklarede, arbejdede fra kl. 7 til kl. 23 hver dag og også i weekender og derfor ikke havde den fornødne fritid til at kunne tale med skadekonsulenten.

Efter en del yderligere korrespondance, hvor klager henviste til, at skadekonsulenten kunne tale med hendes far og efterfølgende indhentning af fuldmagt havde skadekonsulenten den 3. september 2021 en samtale med klagers far.

Klagers far oplyste, at klager havde både et fuldtidsjob og to deltidsjob, da hun havde købt både ny bil og nyt hus. Klager måtte ikke have sin telefon på sig i arbejdstiden og grunden til at klager havde kunnet svare skadekonsulenten så hurtigt på mail var, at hun alligevel havde telefonen på sig grundet ... Skadekonsulenten bad om at komme til at tale med klager i blot 20 minutter og klagers far ville undersøge om det kunne lade sig gøre.

Skadekonsulenten talte igen med klagers far den 8. september 2021, hvor han oplyste at klager havde ringet hjem om aftenen (og fortalt om uheldet). Klager havde en veninde med som klagers far ikke kendte navnet på. Klager var chokeret og tog hjem 3 dage tidligere end beregnet fra sin ferie. Klager skulle også have været afsted på en anden ferie, som hun dog aflyste. Klagers bil holdt hos klagers far. Den var udelukkende blevet kørt hjem efter uheldet og ellers kun en enkelt tur til købmanden og frem og tilbage mellem [by] og [by].

Klager svarede ved mail af 10. september 2021 på nogle af skadekonsulentens spørgsmål, dels oplyste klager, at hun kun kendte fornavnet på den veninde, der havde været med på ferien og hverken efternavn eller telefonnummer samt at de efterfølgende var blevet uvenner. Klager havde på hjemturen gjort holdt tre gange (rasteplasser) og sovet mellem en og tre timer hver gang.

Alka Forsikring modtog ved mail af 13. september 2021 fotos af bilen.

Skadekonsulenten talte på ny med klagers far den 20. september 2021, hvor klagers far oplyste, at veninden havde truet klager med ... og at klager havde betalt veninden 2500 kr. Klagers far oplyste desuden i forhold til klagers første anmeldelse af skaden, at hun bare havde skrevet noget, da hun ikke vidste, hvad hun skulle skrive og først efter samtale med sin far havde skrevet det korrekte hændelsesforløb.

Skadekonsulenten havde en del bekymringer i forhold til sagens oplysninger, herunder at de fotos der var modtaget af bilen, hvor skaderne (på bilens venstre forskærm og venstre bagskærm) fremgik, på ingen måde stemte overens med skader efter at have ramt et autoværn med 110 km/t, ligesom der ikke var skade bag på bilen efter den oplyste påkørsel.

Der var desuden en skade på højre sides panel, som ikke kunne være opstået hverken ved påkørsel af autoværn eller ved påkørsel af afspærring eller vejarbejde.

På den baggrund var det fortsat afgørende for skadekonsulenten at tale med klager, som havde kørt bilen på skadetidspunktet.

Efter yderligere mailkorrespondance oplyste klager, at hun kunne afse 30 minutter til en samtale med skadekonsulenten enten tirsdag eller onsdag.

Ved samtalen den 29. september 2021 oplyste klager, at hun havde givet de forkerte oplysninger ved anmeldelsen, fordi hun var chokeret, da hun anmeldte uheldet og bare ville skrive noget.

Om hændelsesforløbet forklarede klager, at de var på vej til [Judenlandsk by. De var kørt fra [land] kl. 2 om natten for at nå at se så meget som muligt i [by]. De skiftedes til at køre bilen og til at sove. Det fremgår imidlertid ikke klart, hvem der førte bilen på uheldstidspunktet.

Adspurgte om veninden (på baggrund af faderens oplysning) forklarede klager, at veninden allerede på vej hjem i bilen var begyndt at true med ... Klager havde slettet alle oplysninger på veninden.

Klager havde ikke kontaktet det ... politi efter uheldet, da hun ikke troede man kunne det, når man kom fra Danmark og tilføjede, at hun heller ikke ville have politianmeldt et tyveri af f.eks. en taske, der var begået i udlandet.

Da uheldet var sket om morgenen og klagers far havde oplyst, at hun havde kontaktet ham telefonisk efter uheldet, men at det var om aftenen bad skadekonsulenten om en eller anden for dokumentation (blot et screenshot) af opkaldet, hvilket affødte endnu en længere mailkorrespondance.

Skadekonsulenten bad desuden klager om at indsende et detaljeret beskrevet hændelsesforløb om skaden fra deres afgang fra [land] og indtil anmeldelsen til Alka Forsikring samt begrundelse for, hvorfor klager ændrede hændelsesforløbet i forhold til anmeldelsen.

Klager meddelte ved mail af 23. oktober 2021 til skadekonsulenten, at hun følte sig mistænkeliggjort og ønskede at afslutte sagen. Klager tilføjede dog, at hun mente selskabet skulle betale, da hun ikke havde sagt til værkstedet at bilen skulle laves.

Skadekonsulenten undersøgte herefter med både taksator og skadeafdelingen om der var givet grønt lys til reparation fra selskabet side, hvilket blev klart afvist.

Skadekonsulenten henvendte sig desuden til værkstedet og bad om dokumentation for, at Alka Forsikring havde godkendt reparationen af bilen. Værkstedet ønskede at vide, hvorfor selskabet ikke ville betale for reparationen, men kunne ikke dokumentere endsige oplyse, hvem der havde accepteret igangsætningen af reparationen.

Skadekonsulenten meddelte ved mail af 4. november 2021 til klager, at da Alka Forsikring ikke havde givet accept til reparation af bilen, var betalingen for reparationen et mellemværende mellem klager og værkstedet.

Klagers far kontaktede selskabets skadeafdeling og klagede over behandlingen af sagen og klager indbragte efterfølgende sin klage for kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt ved mail af 23. november 2021 afgørelsen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskoforsikring for sin [bilmærke og model] med ikrafttræden den 27. maj 2020 i Alka Forsikring. Der er tale om en bonusreguleret forsikring med forsikringsbetingelserne PE-07 og en valgt selvrisiko på 4.000 kr.

På anmodning fra klager den 9. oktober 2020 blev forsikringens selvrisiko med virkning fra samme dato nedsat til 2.000 kr., men på baggrund af en anmeldt skade (klager påkørte den 9. oktober 2020 en parkeret bil) igen med virkning fra 10. oktober 2020 forhøjet til 6.000 kr.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3.1 enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4.

Af afsnit 6.4.2 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader

- der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18, hvis føreren af bilen var påvirket af alkohol, medicin, narkotika eller lignende jf. forsikringsaftalelovens § 20 og færdselsloven § 53 og § 54,
- når føreren af bilen ikke har gyldigt kørekort.

Det påhviler efter almindelige regler den der rejser et krav mod selskabet at dokumentere eller i det mindste sandsynliggøre rigtigheden af kravet.

Alka Forsikring har på baggrund af sagens særegne forløb fastholdt, at reparationen af klagers bil på det foreliggende grundlag ikke kan betales af forsikringen.

Alka Forsikring har bl.a. lagt vægt på det faktum, at klagers ændrede forklaring, som klager har fastholdt overfor skadekonsulenten om, hvorledes skaden var sket, efter selskabets opfattelse ikke kan være korrekt.

For det første vil et uheld som beskrevet - kontakt med et autoværn i høj fart – efterlade langt større skade på bilen end tilfældet var, ligesom der burde være i hvert fald et minimalt spor efter påkørslen i form af skade/bule/ridse svarende til påkørselsstedet.

For det andet virker det ikke troværdigt, at en påkørende bil, som er årsag til, at man med 110 km/t. snurrer rundt og rammer autoværnet i midterrabatten, ikke standser.

Det kan undre, at hverken fører eller passager kom til skade ved den beskrevne voldsomme hændelse, men uanset det måtte være tilfældet virker det ikke sandsynligt, at man ikke kontakter politiet, i særdeleshed, når den bil der var ansvarlig for uheldet, angiveligt stak af, men i stedet for får bilen ud af midterrabatten og blot kører hjem.

Alka Forsikring kan med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.4.2. på det aktuelt foreliggende grundlag ikke afgøre, om der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, da klager ikke har ønsket at medvirke til sagens oplysning og fra sagens begyndelse ikke har ønsket at tale med selskabet om den anmeldte skade.

Ud over selve den beskrevne hændelse er der flere forhold, som selskabet ikke har fået/kan få belyst.

Klager oplyste at have kontaktet sin far telefonisk efter uheldet, som skete nat eller tidlig morgen, men klagers far oplyste, at klager kontaktede ham efter uheldet om aftenen. Det har trods en omfattende korrespondance ikke været muligt at få verificeret opkald eller tidspunkt.

Det har heller ikke været muligt at få oplysninger fra passageren i bilen (om denne f.eks. havde gyldigt kørekort eller ej), da klager angiveligt ikke vidste, hvad hun hed og har slettet hendes telefonnummer.

Klager har heller ikke ønsket at sandsynliggøre turen i form af f.eks. betalinger for benzin, betaling for Storebæltsbroen, hotelophold eller lignende.

Som det fremgår af kvalitetsafdelingens svar på klagers fars klage, har Alka Forsikring ikke endeligt afvist at erstatte reparationen af klagers bil, men da hverken forsikringsbegivenheden eller omstændighederne omkring den på nogen måde er sandsynliggjort (det gælder både for så vidt angår tidspunkt, sted og årsag) må Alka Forsikring fastholde, at selskabet skal have svar på de stillede spørgsmål for at kunne færdigbehandle sagen, herunder en fyldestgørende skriftlig forklaring.

For god ordens skyld skal det bemærkes, at klagers senere anbringende om, at det ikke var hende selv der havde anmeldt skaden den 15. august 2021, kan selskabet ikke lægge til grund, da skaden blev anmeldt på klagers Mit Alka, som kun kan tilgås med klagers personlige id-oplysninger og klager desuden har besvaret alle spørgsmål i første person.

Afslutningsvis skal vi gøre opmærksom på, at Alka Forsikring fra begyndelsen tog forbehold i taksatorrapporten for selskabets erstatningspligt og selskabet har ikke på noget tidspunkt ophævet forbeholdet overfor reparatøren."

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

"Her er brev fra [værksted]

Hej ...

Tak for din mail. Beskrivelse af forløb. Bil bliver godkendt uden forbehold via Forsikring, hvor vi efterfølgende går i gang med adskillelse og bestiller dele hjem. Dagen efter kommer der taksator ud

Ankenævnet for Forsikring

6.

97630

og siger at bilen skal laves, men vi skal afvente godkendelse. Vi fortsætter med rep. Og efterfølgende bliver den afvist."

Selskabet har i brev af 21/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til den ved brev af 1. februar 2022 meddelte stillingtagen, kan vi ikke lægge brevet til grund for en ændret stillingtagen til klagen.

Af taksatorrapporten fremgik det tydeligt, at skaden var opgjort med forbehold for selskabets erstatningspligt. Det er således ikke korrekt at bilen 'bliver godkendt uden forbehold via Forsikring'. Både taksator og skadeafdelingen har klart afvist, at forbeholdet blev ophævet og værkstedet kan hverken dokumentere endsige oplyse, hvem der skulle have accepteret igangsætningen af reparationen.

Værkstedet anfører da også i mailen '... taksator ud og siger bilen skal laves, men vi skal afvente godkendelse.' Værkstedet afventer dog ikke godkendelse, men fortsætter reparationen. Vi må fastholde, at Alka Forsikring fra begyndelsen tog forbehold i taksatorrapporten for selskabets erstatningspligt og at selskabet ikke på noget tidspunkt har ophævet forbeholdet overfor reparationen og dermed i det hele fastholde selskabets stillingtagen til sagen som meddelt i vores brev af 1. februar 2022."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 3/3 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg er forsikret og regner med at forsikringen betaler, når der er sket en skade Jeg har aldrig sagt at værkstedet skal lave bilen, men det har forsikringer, som [værkstedet] har skrevet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 15/8 2021 fremgår bl.a.:

"Alka: Hvordan skete uheldet?

Kunde: Jeg har påkørt nogen eller noget

Alka: Godt, fortæl mig lidt mere om selve påkørslen. Hvad skete der?

Kunde: Jeg har ramt noget andet

Alka: Hvad har du så ramt?

Kunde: vejrampen

Alka: På hvilken adresse eller sted er det sket?

Kunde: en motorvej

Alka: Var det dig selv, der kørte bilen?

Kunde: Ja, det var mig.

...

Kunde: Ja, men jeg har ingen oplysninger

Alka: Blev politiet tilkaldt?

Kunde: Nej

Alka: Var du påvirket af alkohol, rusmidler eller lign., da uheldet skete?

Kunde: Nej, det var jeg ikke

Alka: Godt, nu vil jeg gerne vide, hvad der er sket med din bil

Alka: Hvor på din bil er skaden sket?

Ankenævnet for Forsikring

7.

97630

Kunde: VSB

Alka: Kan du prøve at beskrive hændelsesforløbet for mig?

Kunde: vejarbejde. der var mindre plads end jeg troede og fik derfor ramt den

Alka: Det sidste vi mangler nu, er at finde et værksted til dig

Alka: Vi har indgået et samarbejde med nogle gode værksteder, så vi nemt og hurtigt kan få dig godt kørende igen. Hvis du vælger et af disse værksteder, så får du også: - En lånebil til rådighed i hele reparationsperioden - Din bil bliver vasket og bilens måtter bliver støvsuget, helt gratis - Min. 3 års reklamationsret på din reparation

Kunde: Vælg dit værksted her

Alka: Her er vores anbefalede værksteder til dig. Ønsker du at bruge et af dem?

Kunde: Jeg vælger senere."

Af klagerens chat med selskabet den 16/8 2021 fremgår bl.a.:

"Der er anmeldt en skade på min bil og det er en anden der har anmeldt den. Det er en forkert anmeldelse og jeg vil gerne redigere i den. kan jeg det?

...

Hvad vil du gerne have rettet?

...

Det var en bil der ramte min og så snurrede min bil rundt og ramte vejrabatten i midten altså det der jernrækværk der er i midten så den har fået skader forskellige steder på bilen. Har ikke oplysningerne på den anden bil."

Af taksatorrapporten af 16/9 2021 fremgår bl.a.:

"Forbehold

Skaden er opgjort med forbehold for forsikringselskabets erstatningspligt. Reparationen skal udføres i overensstemmelse med taksatorrapporten. Enhver ændring skal på forhånd godkendes af taksator."

Af klagerens tro og loveerklæring af 8/9 2021 fremgår bl.a.:

"Turen startede i [land] og kørte via ... derefter [motorvej] og ved [by] skete det på motorvejen. Jeg følte at noget ramte bilen og jeg kom ind i autoværnet og drejede rundt, godt der ikke skete mere. Jeg var helt chokeret og græd og ringede til min far, kontaktede jer og så kørte jeg hjem, men jeg sov tre gange i bilen, men afbrød min ferie der skulle vare 3 dage mere."

Af selskabets e-mailkorrespondance af 25/10 2021 med taksatoren fremgår bl.a.:

"[Selskabet:] Jeg har følgende sag til behandling, hvor der er forbehold i. Værkstedet har dog lavet bilen, og oplyst at de mente, at der var givet grønt lys fra vores side. Det er dog mere min fornemmelse, at de bare har regnet med, at skaden ville blive godkendt og så bare er gået i gang. Lige nu står sagen dog til afvisning, og FT ønsker at vi stopper behandlingen af sagen. Hun mener dog, at vi skal betale reparationen, da hun ikke selv har sagt at den skulle laves. Inden jeg skriver til hende, at den må hun tage med værkstedet, så vil jeg lige sikre mig, at du ikke har haft talt med værkstedet og givet grønt lys for reparationen.

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

97630

[Taksatoren:] Jeg har ikke talt med værksted om de bare kan lave den, som der står i rapporten, så skal der tages kontakt til Alka auto skade. Så det er er altid dem vi henviser til, hvis værksted spørger ind til forbehold på sagen."

Nævnet har fået forelagt fotos af skaderne på klagerens bil, foto af indgående opkald fra klagerens navn den 14/8 og 15/8 på en telefon, og foto af klagerens skitse.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 15/8 2021, at hun havde påkørt en vejrampe på en motorvej i udlandet og skadet sin bil. Den 16/8 2021 oplyste klageren, at det ikke var hende, der havde lavet den første anmeldelse, og at hun var blevet ramt af en anden bil, så hendes bil var snurret rundt og havde ramt autoværnet i midterrabatten. Den 16/9 2021 opgjorde taksatoren reparationsomkostningerne til kr. 19.811,21. Værkstedet udbedrede skaderne. Den 23/10 2021 meddelte klageren, at hun afsluttede sagen, og at hun ikke havde bedt værkstedet om at lave bilen.

Klageren kræver 14.000 kr. til dækning af værkstedsregningen. Hun har henvist til værkstedets beskrivelse af forløbet, hvoraf det fremgår, at "bil bliver godkendt uden forbehold via Forsi hvor vi efterfølgende går i gang med adskillelse og bestiller dele hjem. Dagen efter kommer der taksator ud og siger at bilen skal laves, men vi skal afvente godkendelse. Vi fortsætter med rep. og efterfølgende bliver den afvist".

Selskabet har afvist at dække reparationen med henvisning til, at klageren ikke har medvirket til sagens oplysning og dermed ikke har sandsynliggjort forsikringsbegivenheden. Selskabet har anført, at klageren ikke vil udlevere oplysninger om sin medpassager i bilen. Hun har ikke ønsket at fremlægge dokumentation for turen i form af betalinger for benzin og overnatninger. Hun har ændret forklaring om, hvordan uheldet skete. Hun har oplyst, at det ikke var hende, der lavede den første anmeldelse, men man skal bruge personlige ID-oplysninger for at logge på Mit Alka. Skaderne på bilen stemmer ikke overens med forklaringen om kontakt med et autoværn i høj fart. Der er ikke spor efter påkørslen af den anden bil. Det virker ikke troværdigt, at

en påkørende bil – som er årsag til, at man med 110 km/t. snurrer rundt og rammer autoværnet i midterrabatten – ikke standser. Det er ikke sandsynligt, at man i en sådan situation ikke kontakter politiet. Selskabet har anført, at taksatoren tog forbehold for selskabets erstatningspligt i taksatorrapporten. Selskabet har anført, at værkstedet ikke kan dokumentere eller oplyse, hvem der skulle have accepteret igangsætningen af reparationen.

Af taksatorrapporten fremgår det, at skaden er opgjort med forbehold for forsikringselskabets erstatningspligt.

Nævnet finder, at der består en sådan usikkerhed omkring omstændighederne ved trafikuheldet og hændelsesforløbet i øvrigt, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for skaderne på bilen. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har godkendt reparationen af bilen og af den grund skal dække reparationsudgiften.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har skiftet forklaring om, hvordan uheldet skete.

Nævnet har også lagt vægt på fotos af bilen og på karakteren af skaderne, som ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, at hun kolliderede med en anden bil og ramte autoværnet i høj fart.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for turen, og at klageren ikke har fremlagt politirapport, kontaktoplysninger til medpassageren eller andet, der kan medvirke til at dokumentere og belyse den anmeldte hændelse.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at taksatoren tog forbehold for selskabets erstatningspligt, og at klageren og værkstedet ikke har dokumenteret, at selskabet har ophævet forbeholdet eller på anden måde har accepteret, at værkstedet kunne reparere bilen på selskabets regning.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

97630

Nævnet bemærker, at det fremgår af e-mailen fra værkstedet, at taksatoren bad værkstedet om at afvente godkendelse, men at værkstedet fortsatte reparationen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen