

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 99332:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

- "1. Sagen blev afvist, fordi vi ikke havde billeder (han spurgte mig efter 3 uger).
2. efter min ulykke skete der var sammen plads endnu et uheld med en lastbil. på det sted var der en sten, der forsvandt fra det sted. forsikringsselskabet kaldte kommunen (...) som sagde, at der ikke var noget på det sted.
3. dette er den anden årsag er, at kommunen ikke har rejst eneste sten fra det område. Jeg ringede og spurgte om situationen, og de ved ikke noget. Jeg skriver med google translate. Jeg ved ikke, hvad oversatte, og hvad forstod.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At reparere min bil, eller hvis ikke for at kompensere mig og at betale min forsikring for 2 måneder tilbage, fordi jeg betalte på det tidspunkt, hvor jeg prøvede at tale med dem."

Selskabet har i brev af 8/3 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Han klager over at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for klagers totalskadet bil i forbindelse med et færdselsuheld. Klager skulle angiveligt have påkørt en sten på [vej] mellem nr. ..., [by].

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke anses for bevist, at det anmeldte færdselsuheld er sket som anmeldt til selskabet. Samtidig har klager ændret forkla-

ring og skadested. Det er selskabets vurdering, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Sagens fakta:

Den 10. februar 2022 modtager vores skadeafdeling klagers skadesanmeldelse vedrørende et uheld med klagers bil på [vej], sket den 10. februar 2022 med kaskoskade på bilens front efter påkørsel af genstand.

Den 11. februar 2022 blev skaden udtaget til rutinemæssig kontrol. Vores skadesafdeling beder klager om at udfylde en udvidet skadesanmeldelse.

Vores taksator kontakter vores konsulent og oplyser, at han ikke kan få skaderne til at stemme overens med, at klager skulle have påkørt en sten, samtidig oplyser vores taksator, at klager til værkstedet har oplyst, at han påkører sin vens bil bagfra. Vores taksator kan ikke få disse 2 skadebegivenheder til at stemme overens med skaderne på klagers bil.

Den 15. februar 2022 modtager skadeafdelingen udvidet anmeldelse retur. Heraf fremgik bl.a. følgende:

Skadedato og tidspunkt: 10. februar 2022 kl. 06.10

Hvem førte bilen: [klageren] ... mellem 15-25 ...

Hvad var din hastighed: 20-25 km

Hvor på bilerne (med hvad) ramte I hinanden: Der var en forhindring i side af vejen.

Vores konsulent beder klager om at udfylde de resterende spørgsmål på anmeldelsen, samt tegne en skitse over, hvordan uheldet er sket og markere skadested på google maps.

Den 25. februar 2022 anmelder klager skaden igen med oplysning om påkørsel af genstand med skade på bilens front til følge.

Den 28. februar 2022 fremsender klager opdateret udvidet skadesbeskrivelse. Klager fremsender et udklip af kort med angivelse af skadested samt skitse. Bilag 4.

Den 1. marts 2022 modtager vores konsulent foto af skadestedet fra vores taksator.

Taksatoren oplyser, at der ikke er nogen sten på det af klageren angivet skadested.

Den 7. marts 2022 beder vores skadesafdeling klager om et billede af den påkørte sten.

Den 8. marts 2022 sender klager billeder af skadestedet med oplysning om, at billeder var optaget samme dag. Klager oplyser videre, at der havde været en anden ulykke med lastvogn på skadestedet, hvorpå der var ryddet op på skadestedet. Hvorfor stenen i denne forbindelse kunne være blevet fjernet, idet stenen ikke længere er på skadestedet. Bilag 5.

Den 9. marts 2022 vores konsulent tager kontakt til ... Kommune for at høre, hvorvidt der er været en stor sten på skadestedet, som evt. er blevet fjernet. ... kommune oplyser, at de med sikkerhed, kan oplyse, at der ikke har været en stor sten på noget tidspunkt på skadestedet. Begrundelsen herfor er, at der ikke stilles sten i rabatten grundet trafiksikkerhed.

Klager oplyser, at der var en genstand i området, og han er ret sikker på, at det var en stor sten i området. Klager forklarer videre, at han ikke vidste, hvad der var sket efter ulykken.

Den 23. marts 2022 fastholder vores skadesafdeling, at der ifølge ... Kommune ikke var en stor sten i forbindelse med reetablering af vejkant efter forulykkede lastbil på samme sted. Skadesafdelingen afviste dækning, da klager ikke havde sandsynliggjort en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Samme dag meddelte klager, at han ikke kunne forklare, hvorfor genstanden var fjernet, og han forklarer, at den måske var fjernet inden lastbilsulykke.

Klager sender herefter fotos af flere bunkesten samlet et sted, der er tale om ny skadested i modsat kørselsretning. Bilag 6.

Vores taksator var ude at besigtige det nye skadested og oplyser, at for at komme til at påkører disse sten, skal man køre over en grøft. Det er umuligt at køre videre, så snart man rammer grøften kan bilen ikke køre længere og ville side fast i grøften.

Græsrabatten er ret våd og græsset bærer ikke præg af hjulspor eller lign.

Den 31. marts 2022 fastholder skadesafdelingen, at klager ikke havde sandsynliggjort en dækningsberettiget skade.

Den 21. april 2022 sender klager billeder af den påståede sten, og hvortil den var flyttet.

Den 28. april 2022 fremsender klager billede af et nyt skadested i modsat (østgående) kørselsretning.

Den 10. maj 2022 fastholder skadesafdelingen på ny sin vurdering.

Den 6.2.2023 forelægger klager sagen for den klageansvarlig enhed.

Den 6.2.2023 besvarer den klageansvarlig enhed, klagers henvendelse og fastholder skadeafdelingens vurdering. Bilag 7.

D. 8.2.2022 forelægger klager sagen for nævnet.

Forsikringsbegivenhed

Klager tegnede den 10.9.2020 en bilforsikring på en [bilmærke og model] med tilhørende forsikringsbetingelser 1132004. Bilag 2.

Klager anmelder, at han på grund af regn og blæst påkører en ret stor sten ude i rabatten på [vej] mellem nr. ... i [by].

Sagen bliver udtaget til rutinemæssig stikprøvekontrol, hvor vi beder klager om at udfylde spørgeskema til vurdering af omstændigheder ved færdselsuheld, samt tegne en skitse og indsende fotos af skadestedet og af den påkørte sten.

Ved besigtigelse af klagers bil, kan taksatoren ikke få skaderne til at stemme overens med klagers forklaring om påkørsel af sten. Samtidig oplyser taksator, at klager har givet en anden forklaring til værkstedet, at han skulle have påkørt sin vens bil bagfra.

Hellere ikke denne version kan taksator få til at stemme overens med klagers forklaring.

Efter skadeafdelingens afvisning indsender klager fotos af nyt skadested samt nogle bunkesten, som ligger langt inde på en mark og der er grøft mellem vejen og stenene, samtidig er det umuligt at komme til at påkører disse sten, da bilen givetvis bil ende i grøften.

Vores undersøgelse

Under ankesagen har vi forelagt sagen for vores taksator og overtaksator.

Begge udtaler følgende:

'ved påkørsel af sten ville der forvoldes mærker og ridser både på kofangeren og stiveren. Skaden på klagers bil bærer præg af påkørsel med noget, der har haft en bestemt højde, som har smadret kofangeren og stiver klappen. Der er ingen grove ridser, som følge af påkørsel med sten. Stiveren er beskadiget men nr. pladen har ikke tilsvarende skade.

Stiveren sidder bag nr. pladen og det er besynderligt at stiveren har taget så meget skade, mens nr. pladen stort set kun har fået en minimal skade.

Der er ingen hjulspor på skadestedet, belægningen er fugtig og der burde være hjulspor på skadestedet, samtidig er der grøft mellem vejen og stenene. Såfremt man antager at klager på mystisk vis alligevel har ramt denne bunke sten, ville denne påkørsel ikke kunne forvolde en spids indhug i kofangerstiveren'.

Vi vedhæfter fotos fra taksatorrapport. Bilag 8.

'Klager har til værkstedet oplyst, at han påkører sin vens bil bagfra. Såfremt man antager at vennens bil havde anhænger træk, ville denne påkørsel ikke kunne forvolde den spids indhug i kofangerstiveren'.

Begge taksatorer udtaler enstemmigt, at der er noget som ikke stemmer overens.

Uanset hvordan man vender og drejer sagen, stemmer skaderne på klagers bil ikke med klagers forklaringer.

Vurdering

Indledningsvis bemærker vi, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler klager at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I forhold til kaskodækningen dækker bilforsikringen skade sket på bilen. Hvorvidt der overhovedet er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller ej afhænger af omstændighederne i sagen, forsikringsbetingelserne samt diverse undersøgelser i forbindelse med sagsbehandlingen, herunder klagers forklaringer m.m.

Klager oplyser, at skaden sker på [vej, vejnumre og by]. Klager tegner skitse over uheldet og markerer skadestedet. Efter skadeafdelingens afvisning af skaden sender klager fotos af en bunke sten, som han angiveligt skulle have påkørt, der er tale om nyt skadested i modsat kørselsretning.

Vores taksator besigtiger begge skadesteder.

Vedr. skadested 1, oplyser taksatoren, at der ikke er nogen sten at finde. Klager oplyser, at der efterfølgende har været et færdselsuheld med en lastbil, hvor der efter dette uheld er blevet ryddet op, så stenen er højst sandsynligt blevet fjernet fra skadestedet.

Vores konsulent kontakter ... Kommune [forvaltning], som oplyser følgende:

'Der har på intet tidspunkt været en sten på det af klager angivet skadested, ligesom der grundet trafiksikkerheden ikke stilles sten i rabatten/vejsiden. På baggrund af dette, kan vi med sikkerhed sige, at vi ikke har fjernet nogen sten efter oprydning efter færdselsuheldet med lastbilen'.

Vedr. skadested 2, oplyser taksatoren, der ikke er hjulspor ved påkørsel af sten, belægningen er fugtigt og der burde være hjulspor på skadestedet, samtidig er der grøft mellem vejen og stenene, hvorfor bilen vil ende i grøften og aldrig nå ind til stenene, da disse er placeret, set ud fra vejen, efter grøften og langt inde på marken. Dette skadested er modsat retning af det første skadested.

Vores konsulent har løbende kontakt med klager og taksator og oplyser, at klager fastholder overfor vores konsulent, at det er en ret stor sten han har påkørt. Trods han til værkstedet har oplyst, at han påkører sin vens bil bagfra.

Hverken vores taksator eller overtaksator kan få skaderne på bilen til at stemme overens med de af klager angivet forklaringer. Skaderne på klagers bil kan ikke være forvoldt ved sammenstød med en sten, uanset hvor stor denne sten måtte være.

Vi har taget udgangspunkt i klagers oplysninger ved anmeldelse af skaden sket den 10. februar 2022. Efterfølgende har vi indhentet yderligere oplysninger og besigtiget det oplyste skadested. Vi har noteret os, at klager er ændret skadested, efter at dækningen blev afvist af skadeafdelingen.

Vi kan på ovennævnte foreliggende grundlag konstatere, at der ikke er sammenhæng mellem skaderne på bilen og klagers oplysninger, om hvor og hvordan uheldet er sket.

Efter vores opfattelse er der ikke dokumentation for, at den oplyste sten var placeret på det oplyste skadested. ... Kommune, [forvaltning], har efterfølgende bekræftet, at de ikke har flyttet en sten fra skadestedet.

Det er derfor vores vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at klagers bil den 10. februar 2022 blev skadet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Skaderne på klagers bil er uforenelige med det oplyste skadested og særligt den påståede sten, som heller ikke er dokumenteret på det oprindeligt anmeldte skadested.

Sammenfattende må vi derfor afvise at betale erstatning for skaderne på din i forbindelse med den anmeldte skade.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

'20 Forsikringen dækker tab af det forsikrede køretøj inkl. tilbehør samt enhver skade på dette med de begrænsninger og undtagelser, der er nævnt i afsnit 21 og 22.'

'22.8 Forsikringen dækker ikke skade forvoldt med forsæt, ved groft uforsvarlig kørsel eller anden form for grov uagtsomhed, eller mens køretøjet blev ført af en person, der var påvirket af alkohol, narkotika eller lignende.'

Efter en gennemgang af sagen finder selskabet, at der er en sådan usikkerhed om hændelsesforløbet i forbindelse med skaderne på bilen, at klager ikke har bevist, at skaderne er sket ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi betvivler ikke, at klager har forvoldt skade på sin bil, men skaden er ikke sket som forklaret af klager og skaden kan hellere ikke være opstået ved sammenstød med en eller flere sten, da hverken højde eller skaderne på klagers bil passer med det af klager førstnævnte forklaring.

Samtidig har klager ændret forklaring i forhold til skadestedet efter skadeafdelingens afvisning af skaden, hvor han oplyser 2 forskellige uheldssteder og efterfølgende retter op med, at han skulle have påkørt en bunke sten.

Selskabet har på baggrund af klagen til ankenævnet gennemgået sagen på ny.

Selskabet har tidligt i sagsforløbet gjort klager opmærksom på, at selskabet – ikke fandt overensstemmelse mellem det anmeldte hændelsesforløb og de konstaterede skader på bilen. Uagtet dette, har klager og senest fastholdt, at skaderne på bilen er sket ved den anmeldte hændelse, hvor bilen angiveligt skulle have ramt en stor sten.

Det er selskabet opfattelse, at hver gang skadeafdelingen har foreholdt klager en information, har klager tilpasset sin forklaring.

Ud fra ovenstående er det selskabets vurdering, at skaderne på klagers bil ikke er indtrådt ved en ikke dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Til støtte herfor lægger vi vægt på vurderingen fra vores taksator og overtaksator, hvoraf det fremgår, at skaderne ikke kan være opstået ved sammenstød med en eller flere sten samt klager divergerende og tilpasset forklaringer.

Med disse bemærkninger fastholder vi vores afgørelse og det tidligere anførte.

Ankenævnet må lægge til grund, at der er en sådan kvalificeret usikkerhed om, hvorvidt skaden er opstået som anmeldt af klager, at ankenævnet ikke kan give klager medhold.

Selskabet henviser i øvrigt til ankenævnets præmisser i afgørelserne AK 91614 AK94.590 og AK94.468, AK 95488.

Klagers betaling af præmie:

Klager betaler forsikringspræmie månedligt, skaden sker den 10. februar 2022. klager betaler for perioden 1. februar 2022 – 1. marts 2022 kr. 393,31. Klagers bil bliver totalskadet i forbindelse med uheldet d. 10. februar 2022 og denne bliver, af vores taksator, afmeldt på skat d. 23. marts 2022. Klager afmelder selv PBS betalinger til selskabet d. 10. februar 2022. ifølge vores system har klager fået ristoro kr. 88,64.

Bilag 8.

Vi står uforstående overfor, at klager skulle have betalt for 2 måneder ekstra, beløbene ses ikke modtaget eller betalt af klager."

Klageren har i brev af 4/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

7.

99332

"I don't speak Danish and everything I write is with google translate.

1. These pictures are taken from the same place from where the insurance attached them in the first document, as you can see in the pictures in that area in different places there are stones.

2. On Friday, March 31, I went to the ... commune ([forvaltning]) and I talked to this person [navn 1] who lied to me and did not tell the truth. I will explain why.

2.1 On Friday I sent him an email to which he did not respond at all, all we talked there was another person with us. (a girl).

2.2 After everything that happened after that, I paid the insurance for a few months.

(I have been there many times, but all the time they did not want to help me with this problem)

Friday, when I visited him on March 31, I asked him if he knew this person ([navn 2]) he told me that he knows him, that he has his phne number and he will talk to him on the phone. Now I found an email from [navn 1] in which he writes me.

...

Hej.

Det er ikke muligt for mig finde frem til denne person. Jeg har forespurgt i hele organisationen. Du må kontakte forsikringen igen.

Venlig hilsen

[navn 1]

...

3. Also on Friday he told me that he knows the area and that he knows in that area are stones in different places.

4. He told me that ... commune ([forvaltning]) has contract with the company Gjensidige Forsikring.

5. Also on Friday he told me that he will give me a paper in which he will write everything I talked with him about that place, he knows it well and he knows that there are stones in different places on that street. Paper I have not received from him since Friday.

Here you have contact information about this person, I will want to contact him and ask about everything I wrote above."

Selskabet har i brev af 10/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"... For at udrede alle misforståelser, bad vi vores taksator om at mødes med klager, hvor klager kunne udpege skadested samt udpege en sten, som kommer tættest på den sten, klager mener at have påkørt.

Den 6.6.2023 mødtes 2 af vores taksatorer med klager på skadestedet.

Klager udpegede ca. skadested samt en sten, som kommer tættest på den sten, klager mener at have påkørt.

Vores taksatorer bad klager forklare, hvordan stenen lå/stod på skadestedet og tegne det på et stykke papir, hvor klager godkender tegningen. Dette har klager ikke ønsket og oplyste, at nu havde han udpeget skadestedet og en sten magen til den han har påkørt. 'Så det må være nok'.

Klager blev også spurgt om, hvordan han kunne komme ud i rabatten på en ligeud vej med en fart på 20-25 km? Hvorvidt han lavede en undvigemanøvre, mistede herredømmet over bilen eller var et øjeblik uopmærksom? Det ønskede klager ikke at udtale sig om.

Begge taksatorer oplyser, at klager ikke var samarbejdsvillig og uanset hvordan de vendte og drejede spørgsmålene, ville klager ikke svare på disse.

Selskabet har bedt om svarfrist udsættelse hos nævnet med henblik på at få lavet rekonstruktion af uheldet. Udfordringen er at klager ikke ville medvirke til at oplyse omstændighederne ved uheldet. Vi kan ikke lave en rekonstruktion ud fra de mange scenarier og forklaringer klager kommer med, samt klagers sparsomme oplysninger i forbindelse med besigtigelsen.

Taksatorerne tog foto af skadestedet og af stenen. Bilag 10.

Vi har igen forelagt sagen for vores taksator og overtaksator

Begge udtaler følgende:

Klager har ikke ville fortælle hvordan stenen var placeret, om den havde været liggende eller stående.

Klager udpeger en sten, som skulle være tilsvarende den sten klager angiveligt skulle have påkørt. Der er tale om en natursten med rug overflade. Dette bekræfter taksatorernes tidligere vurdering, at ved påkørsel af denne, ville der være skade på nr. plade og kofanger og ikke kun på kofangerstiveren, som er placeret ind bagved kofangeren. Se bilag 11 for forklaring.

Samtidig oplyser taksatorerne at det spidse indhug i kofangerstiveren på INGEN måde kan være forvoldt af en sten. Der ville have været tydeligt afsmitning fra stenens ujævne og rug overflade, dette uanset om stenen var liggende eller stående ved påkørslen.

Uanset hvordan man vender og drejer/placerer stenen ville denne på igen måde forvolde de skader, der er på klagers bil.

På kofangerstiveren ses der ikke ridser og skade som ellers ville fremstå helt blanke og nye samt lodrette i forbindelse med påkørsel af en sten. Der er ingen tvivl om, at der ville fremkomme ridser grundet kofangerstiveren, består af aluminium.

Såfremt klager skulle have påkørt stenen, ville der have været tydeligt afmærkning af ridser og hakker i kofanger som består af plastik og nr. plade som består af aluminium. Samtidige ville både kofanger og nr. plade være trykket ind tilsvarende stiveren. Bilag 12.

Ved påkørsel af sten ville der forvoldes mærker og ridser både på kofangeren, nummerplade og stiveren. Skaden på klagers bil bærer præg af påkørsel med noget, der har haft en bestemt højde, som har smadret kofangeren, stiver og klappen. Der er ingen grove ridser, som følge af påkørsel

med sten. Stiveren er beskadiget men nr. pladen har ikke tilsvarende skade. Stiveren sidder bag nr. pladen og det er besynderligt at stiveren har taget så meget skade, mens nr. pladen stort set kun har fået en minimal skade.

Vi modtager klagers udvidede anmeldelse d. 28. februar 2022 og allerede d. 9. marts 2022 kontakter vores taksator driftsleder for [forvaltning i kommune], som oplyser følgende:

'Der har på intet tidspunkt været en sten på det af klager angivet skadested, ligesom der grundet trafiksikkerheden ikke stilles sten i rabatten/vejsiden. På baggrund af dette, kan vi med sikkerhed sige, at vi ikke har fjernet nogen sten efter oprydning efter færdselsuheldet med lastbilen'.

Klagers betaling af præmie:

Klager betaler forsikringspræmie månedligt, skaden sker den 10. februar 2022. Klager betaler for perioden 1. februar 2022 – 1. marts 2022 kr. 393,31. Klagers bil bliver totalskadet i forbindelse med uheldet d. 10. februar 2022 og denne bliver, af vores taksator, afmeldt på skat d. 23. marts 2022. Klager afmelder selv PBS-betalinger til selskabet d. 10. februar 2022. Ifølge vores system har klager fået ristorno kr. 88,64. Bilag 13. klager får ristorno d. 5.4.2022.

Opkrævningen for 1.4.2023 bliver automatisk sendt via systemet d. 17.3.2022, bilag 13.

Da bilen bliver afmeldt d. 23.3.2022 betales opkrævningen ikke trods den er sendt før afmelding af bilen.

Klager har kunne se opkrævningen, men beløbet er aldrig fratrukket hans konto, ligesom selskabet ikke har modtaget betaling for denne måned."

Til dette har klageren fremsendt brev af 21/7 2023, hvori det bl.a. er anført:

"On June 1st, I was contacted by phone and email by [taksator] after the discussion with him we agreed to meet. On 06.06.2023 at 9 o'clock I met him, a colleague of his, in that area. They came before me of course they took pictures and measured stones from another place. (the pictures that were sent). I told them that this is not the place, he told me to go to that area. I was there, when I got there, everything was different and completely redone. The road was completely rebuilt. I told him that this is the area but I don't know the exact 100% because everything is changed and it's a year and 5 months have passed since then. I also told him that a few weeks later after the accident I contacted the person dealing with my car case and I told him to come see the place or send someone. After his colleague took out the paper with the picture (which was written with a circle and an arrow) (before being asked) he asked me if that place where the circle was the accident. I answered that I don't know, I don't remember because everything is changed. He said OK and they left. They weren't really interested in what I talked about. Everything lasted a maximum of 3 minutes while I spoke with them. That was all about meeting with them. In these recordings you will see his behavior when I tell him the truth that he is lying.

In that period there was that storm Melek with strong wind and rain. The plastic and the number jumped under the car and next to the car at the moment of impact, that plastic was not scratched because it was grass and water. That aluminum bar is like that because it is a soft material and bends easily.

Communication was difficult because of insurance not because of me.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99332

I always answered all the questions, I always cooperated with them, I tried to communicate with them, I called many times to insurance, I sent emails. I never refused to answer what they wrote to me.

After a few weeks after the accident, I called the insurance because I didn't know what was happening with the case. I wanted to speak with the person who handles the case. That person ... he never wanted to talk to me on the phone.

After I called the insurance, I was contacted by him by email.

After almost a month he asked me for a picture, I told him to come and see the place or send someone.

As many times as I called, no one was interested in listening to what I had to say. Every time when I called, I was sent to different departments who didn't care what I wanted to tell them, many times they behaved inappropriately for an insurance.

From this ignorance and behavior. The way they talked to me, I did anxiety and depression. For over a year I am trying to recover with a treatment with pills from the doctor.

And about the person from [forvaltning] when he told me that he knows the area and that he knows that there are stones for the protection of the road he was a person when I spoke with him. He also said that for over 9 years he has a contract with the insurance company, he know the person who handled my car case.

Maybe there are many details that I don't remember, but if I remember I will write.

...

1. This photo was modified before I met them (I mean that circle in the photo).
2. When I met them, the circle was drawn on the picture and the arrow. (I mean the arrow after the asphalt).
3. They drew the circle and the arrow before meeting me.
4. When I was asked about the place from the picture it was already written.
5. I answered that I don't know because the road has been totally rebuilt and too much time has passed one year and 5 months.
6. I never indicated, told him that in the circled place is the one where I had the accident. Never
7. The picture that it is now it is old it is not recent made, now everything is different the road has been completely built."

Hertil har selskabet i brev af 11/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som oplyst i vores skrivelse af 10.6.2023 til nævnet, har begge vores taksatorer oplyst, at klager ikke var samarbejdsvillig og uanset hvordan de vendte og drejede spørgsmålene, ville klager ikke svare på disse.

Klager udpegede ca. skadested samt en sten, som kommer tættest på den sten, klager mener at have påkørt, hvorefter vores taksator markerer dette med en rund cirkel mens klager er til stede. Vores taksatorer bad klager forklare, hvordan stenen lå / stod på skadestedet og tegne det på et stykke papir, hvor klager godkender tegningen. Dette har klager ikke ønsket og oplyste, at nu havde han udpeget skadestedet og en sten magen til den han har påkørt. 'Så det må være nok'.

Den 9. marts 2022 kontakter vores konsulent [forvaltning i kommune].

... Kommune oplyser, at de med sikkerhed, kan sige, at der ikke har været en stor sten på noget tidspunkt på skadestedet. Begrundelsen herfor er, at der ikke stilles sten i rabatten grundet trafik-sikkerhed. Samtidig har ... Kommune oplyst, at reetablering vedrørte vejkannten.

Ved fornyet henvendelse til kommunen oplyser de, at det ene og alene er grøften/vejkanten, som er blevet reetableret og ikke selve vejen, så vejen skulle se ud, som den så ud, da klager 'forulyk-kede' med sin bil.

Vi står uforstående overfor klagers kommentarer vedrørende Stormen Malik. Stormen fandt sted d. 29.-30. januar 2022. skaden skulle efter klagers forklaring være sket d. 10. februar 2022. vi kan ikke se, i hvilken sammenhæng denne oplysning bliver nævnt.

Klagers kommentarer: The plastic and the number jumped under the car and next to the car at the moment of impact, that plastic was not scratched because it was grass and water. That alumi-num bar is like that because it is a soft material and bends easily.

Selskabets kommentarer: uanset vand, græs, blæst m.m. ville der komme kraftige rid-ser/mærker/hakker som følge af stenenes ujævne og rug overflade. Klager oplyser, at nr. plade og kofanger er røget af i forbindelse med påkørslen af stenen, såfremt nr. plade og kofanger havde ramt stenen ville disse bærer præg af tilsvarende skade som kofangerstiveren, uanset at denne er af plastic eller andet materiale. Se forklaring og foto bilag 12.

For god ordensskyld skal vi oplyse, at det spidse indhug i kofangerstiveren på INGEN måde kan være forvoldt ved påkørsel af en sten.

Klager kommer med en del forskellige divergerende informationer/forklaringer vedr. den sten han påkører og skadested. Klager undskylder dette med, at han bruger googletranslate og der derved er sket en del misforståelser. For at udrede misforståelserne beder vi vores taksatorer om, at mø-des med klager på skadestedet, hvor klager på ingen måde er samarbejdsvillig.

Desuden mener klager, at stenen er blevet fjernet af kommunen i forbindelse med oprydning ef-ter et andet færdselsuheld. Dette har ... Kommune afvist skulle være tilfældet.

I forhold til klagers telefonsamtale er det beklageligt, at vores taksator vælger at afslutte samta-len, dog bemærkes det, at det er udelukkende fordi klager beskylder vores taksator for at lyve.

Vi finder det bemærkelsesværdig, at klager mener, at kommunen lyver, vores konsulent lyver og nu skulle vores taksator også lyve.

Det er stadig selskabets vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Ankenævnet må lægge til grund, at der er en sådan kvalificeret usikkerhed om, hvorvidt skaden er opstået som anmeldt af klager, at ankenævnet ikke kan give klager medhold.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99332

Selskabet henviser i øvrigt til ankenævnets præmisser i afgørelserne AK 94.590 og AK94.468, AK 95488 og AK 97614."

Heroverfor har klageren i brev af 2/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I don't agree with anything written there.

The recording says it all, the person admits that he came with the modified paper before we met. When I told him that it was registered, he no longer recognized it.

From what I translate the person is talking about communication?

You can hear in the recording what communication I had with them and what attitude, I wasn't told from the beginning what to do. This is the kind of communication I had with insurance. All the time I wanted to talk to them.

If I didn't communicate with them, how then I indicated the place? Everything is an aberration I didn't tell him anything and I didn't indicate anything. I did not approve anything no drawing. Recording says it all.

The meeting with them was after a year and 5 months.

The person who evaluated the case a second time works at the insurance company. He will normally go to the insurance side. The last meeting with those people they set a trap, that's what insurance deals with.

I don't agree with anything written there, [forvaltningen] have insurance and a contract with the insurance company. You do not have any document or communication from [forvaltning]. Everything is done in favor of insurance.

I just want everything I wrote in the documents to be verified."

Selskabet har herefter i brev af 20/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

" ... Vi har ikke fundet grundlag for at mødes med klager på uheldsstedet tidligere i forløbet.

Begrundelsen herfor er, at klager har anmeldt, at han påkører en sten. Vores taksator besigtiger den af klager oplyst skadested og vi har også kontakt til ... Kommune.

Både vores besigtigelse af skadestedet og kontakt til kommunen foregår inden for 1- 1 1/2 måned efter skaden er sket.

Uanset skadested og sten kan deformationerne på klagers bil ikke stamme fra sammenstød med en sten.

Ved påkørsel af sten ville der forvoldes mærker og ridser både på kofangeren, nummerplade og stiveren. Skaden på klagers bil bærer præg af påkørsel med noget, der har haft en bestemt højde,

Ankenævnet for Forsikring

13.

99332

som har smadret kofangerstiver og klappen. Der er ingen grove ridser, som følge af påkørsel med sten. Stiveren er beskadiget men nr. pladen og kofangeren har ikke tilsvarende skade. Stiveren sidder bag nr. pladen og kofanger og det er besynderligt at stiveren har taget så meget skade, mens nr. pladen stort set kun har fået en minimal skade.

Vi går ud fra, som også oplyst af klager, at både nr. plade og kofanger har siddet på bilen ved sammenstødet med en sten. Disse burde have tilsvarende skade om kofangerstiveren, uanset om de ryger af ved påkørsel.

Det er korrekt, som klager oplyser, at vi har haft kontakt til ... Kommune, vi har dog ikke samarbejdsaftale med ... Kommune, ligesom vi hellere ikke har nogen grund til tro, at kommunen skulle lyve i forhold til, at der ikke er fjernet nogle sten fra uheldsstedet, ligesom det kun er grøften, som er blevet reetableret og ikke hele vejen.

I forhold til de af klager optaget telefonsamtaler med vores taksator beviser det ikke hvad klager oplyser. Vores taksator henviser klager til selskabet og ønsker ikke at drøfte sagen med klager yderligere. Hvilket hellere ikke er taksatorens opgave.

Vores taksator vælger at afslutte telefonsamtalen med klager, da klager beskylder taksatoren for at lyve.

Vi afviser ikke, at der er sket skade på klagers bil, skaden er dog ikke opstået som forklaret af klager."

Klageren har i brev af 8/10 2023 bl.a. anført:

"The evaluator never checked the accident place, as proof he has no photo, document of the road inspection from that period.

After a while I suggested him to come and check the place together.

The picture with those stones was just for information, to prove that there are stones in that area because it was said that it does not exist in that area.

The person from [forvaltning] said he knows about those stones.

As you can hear in the recording, I don't speak well, the language barrier is a problem.

Again I hear communication, the recording says it all, that's how they talked to me all the time.

In general, it is not possible to talk to a customer like that, we are talking about some people who make decisions, if they talk like that to all clients they have them.

On 6/6/2023 I wrote a document about the meeting with the inspector and his colleague.

The people who evaluated my case work for insurance.

[Forvaltningen] have a contract with the insurance company.

The road has now been rebuilt recently.

In that place after some time there was another accident with a big truck. I paid full casco for the car.

The car at that time could be repaired, when I went to the service company I was told that it could be repaired.

The car was not totally damaged as they say, after someone took this decision was made that the car is totally damaged, of which I was not informed and did not know.

I found out after a while that the car was totally damaged.

On 31.03.2022 I was called by the car service where I was told that I had to pay 303.19 kr. for the verification and that the insurance closed the case.

And we are talking about again 'communication'

The first evaluator didn't even want to talk.

The second evaluator comes with modified paper and then says that I described the place.

The person from [forvaltningen] as well I asked him if he knows that person ... say no. And the last time I talked to him, he said yes, I know him, I have his phone number and I will talk to him.

I was promised a document for everything I talked to him at that time, which I never received. I keep seeing that it is written 'I discussed and spoke with [forvaltning]'.

Where? document? conversations? Letters?

Everything is like a circle, everything is made to be for them.

I was wronged for this situation, the decisions in my opinion are not correct."

Sekretariatet bad i meddelelse af 7/11 2023 selskabet om at fremlægge klagerens første skadesanmeldelse af 10/2 2022, notater, e-mail eller lignende fra taksatoren eller værkstedet som dokumentation for, at klageren oplyste til værkstedet, at han påkørte sin vens bil, e-mail fra klageren af 8/3 2022, hvor klageren sender billeder af skadestedet med oplysning om, at billeder var optaget samme dag, at der havde været en anden ulykke med lastvogn på skadestedet, hvorpå der var ryddet op på skadestedet og at stenen var fjernet, dokumentation for alle de oplysninger, selskabets konsulent havde fået fra kommunen, e-mail fra klageren med "fotos af flere bunkesten samlet et sted, der er tale om ny skadested i modsat kørselsretning" tilhørende bilag 6, e-mail fra klageren af 21/4 2022 med billeder af sten, og hvortil den var flyttet, e-mail

Ankenævnet for Forsikring

15.

99332

fra klageren af 28/4 2022 af et nyt skadested i modsat (østgående) køreretning, hele taksatorrapporten tilhørende bilag 8 og hele taksatorrapporten fra taksatorernes møde med klageren den 6/6 2023 tilhørende bilag 10,11 og 12.

Selskabet svarede den 24/11 2023 bl.a.:

"Vi har d.d. uploadet de af jer ønskede bilag. Vi har markeret bilagene i alfabetisk rækkefølge for at gøre det overskueligt. Se venligst nedenstående:

- A: klagerens første skadesanmeldelse af 10/2 2022
- B: Notater, e-mail eller lignende fra taksatoren eller værkstedet som dokumentation for, at klageren oplyste til værkstedet, at han påkørte sin vens bil
- C: E-mail fra klageren af 8/3 2022, hvor klageren sender billeder af skadestedet med oplysning om, at billeder var optaget samme dag, at der havde været en anden ulykke med lastvogn på skadestedet, hvorpå der var ryddet op på skadestedet og stenen var fjernet.
- D: Dokumentation for alle de oplysninger, jeres konsulent har fået fra kommunen – evt. konsulentens telefonnotater eller e-mails fra kommunen.
- E:- E-mail fra klageren med "fotos af flere bunkesten samlet et sted, der er tale om ny skadested i modsat kørselsretning", tilhørende bilag 6.
- F:- E-mail fra klageren af 21/4 2022 med billeder af sten, og hvortil den var flyttet.
- G: E-mail fra klageren af 28/4 2022 af et nyt skadested i modsat (østgående) køreretning.
- H:- Hele taksatorrapporten tilhørende bilag 8
- I: Hele taksatorrapporten fra taksatorernes møde med klageren den 6/6 2023, tilhørende bilag 10,11 og 12."

Sekretariatet bad den 5/12 2023 selskabet om at redegøre for, hvorfor taksatorrapporten var dateret den 23/3 2022, når det fremgik af taksatorrapporten, at takseringsdatoen var den 11/2 2022, og at redegøre for, hvornår klageren fik besked om, at bilen var totalskadet, hvorfor selskabet først afmeldte bilen den 24/3 2022, for hvilken periode ristoro på 88,64 kr. angik, og hvorledes dette beløb var fremkommet. Sekretariatet bad selskabet om at gennemgå mulige indbetalinger fra klageren vedr. 1/3 og 1/4 på 353,31 kr. Selskabet svarede i meddelelse af 24/1 2024 bl.a.:

"Vores bogholderi oplyser, at seneste indbetaling af præmie fra klager er den 1.3.2022. ved gennemgang i systemet, ses det ikke, at vi har modtaget betaling fra klager på opkrævning af 1.4.23.

Vores taksator kontakter vores konsulent, da han ikke kan få skaderne på klagers bil til at stemme overens, i denne forbindelse 'glemmer' han beklageligvis afmelde klagers bil rettidigt.

Vi har derfor d.d. udbetalt ristoro på kr. 473,75 til klager.

Ankenævnet for Forsikring

16.

99332

Beløbet fremkommer således:

Klager betaler præmie pr. dag på kr. 11,61

Præmie i perioden 11.2.2022 til 28.2.2022 er kr. 209,00

Opkrævning 1.3.2022 er kr. 353,31

- tidligere udbetalt ristorno kr. 88,64"

I forbindelse med at klageren havde fremlagt et bilag, hvor der fremgik nogle beløb betalt/trukket til selskabet, bad sekretariatet den 5/1 2024 klageren om at fremlægge en mere autoriseret form for kontoudskrift, hvor sekretariatet kunne se, at beløbene var hævet fra en konto, fra hvilken konto beløbene var hævet, og hvem de var betalt til.

Klageren svarede i brev af 8/10 2023 bl.a.:

"I cannot translate most of the documents and I do not understand what is written there and I can't answer to all documents.

...

This is the invoice from the car inspection, they told me that it was around 30-45 minutes.

During this time they checked all the parts that had problems and put the price on them.

I don't believe in the car inspection. The car was inspected on 23.03.2022, so I had the accident on 10.02.2022.

I don't think that all the parts were inspected individually and the price for the parts seems excessively high to me.

When the car inspection was made, it was not seen that many new parts were installed?

This finding was made on the date of 23.03.2022 a month and a half after the accident.

The car was taken out of circulation without being asked by anyone.

I could take it to another place and fix it.

And related to that email from the car service in which the mechanic says that I hit my friend's car. it is totally wrong and embarrassing.

The email was sent on November 31, 2023 and the accident was in February 2022, he does not write anything about the Person who sent just skadecenter [by] end de beste hilsnere karoseri teknikker?

Nothing is true from everything written there, I don't agree, I didn't say that to the mechanic. Embarrassing everything you write and what you do for money.

After reading these accusations that are made up I went and talked to the mechanic who of course did not know who I was and did not recognize me.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99332

If he didn't remember who I am, how did he remember two years ago that I talked to him then? He was the only person I talked to. He keeps his opinion, I respect that.

When I talked to him (februar 2022) then he told me that the car can be repaired it needs an engine, a radiator with a few parts, when I went to pay that invoice on 31.03.2022 and he changed his mind saying that he is not the one making the decision to repair my car and that the car can no longer be repaired.

Now that I spoke with him, he told me that he was called by [navn], who asked him what I spoke with him (the mechanic).

([Navn] is the person I met in June, who came with the written map before I was asked if that is the place and of course when I recorded it)

[Navn] only asked him questions so that everything would be in his favor.

When I asked him what he was writing in the email, his face turned red and he didn't even know what to say.

You are the most disappointing and weak insurance that I have seen in my life.
Shame on you."

Sekretariatet gentog i meddelelse af 24/1 2024 og 19/2 2024 sin forespørgsel til klageren, som ikke vendte tilbage med yderligere dokumentation.

Selskabet anførte i brev af 6/2 2024 bl.a.:

"Klagers skrivelse har givet anledning til, at vi på ny rettede henvendelse til værkstedet.

Indledningsvis skal vi oplyse, at selskabet og vores taksator først nu er blevet bekendt med fakturaen fra værkstedet sendt til klager.

Vi har bedt vores taksator om at rette henvendelse igen til værkstedet for at udrede evt. misforståelser.

'[navn 1] fra kontoret tager lige fat på kunden ang kreditnota på regning på opgørelse. Kunden (ejer af [bilmærke]) kom forbi værkstedet i Tirsdags for at snakke med [navn 2] ang bilen.

Han siger at [navn 2] lyver og prøver at få [navn 2] til at ændre hans udtagelse. Kunden (ejer af [bilmærke]) går efterfølgende ind på kontoret og snakker med [navn 1] (Værkfører)

der prøver han (ejer af [bilmærke]) at få [navn 1] til at få [navn 2] til at ændre hans udtagelse. Vi har sagt til kunden at han skulle få hentet hans bil fra os ([værksted]) da forsikringen ikke vil dække skaden og bilen stadig er hans. Bilen er totalskadet og derfor ikke kan / bør laves igen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

99332

Vi / Jeg har aldrig sagt at bilen skulle køres et andet sted her for at blive lavet.

Vi har så mange kunde igennem så vi kan ikke huske alle på navn eller ansigt, men da han nævnte totalskadet [bilmærke] kunne vi godt se at det var ham og huske historien'.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at i mailene fra værkstedet har vi fuld navn på karrosseriteknikeren.

Navnet har vi dog anonymiseret af hensyn til GDPR-reglerne, såfremt Ankenævnet ønsker fuldt navn oplyst, kan original mailen fremsendes.

Vi vedhæfter fuld korrespondance med vores taksator og værkstedet. Bilag J."

Klageren anførte af 16/2 2024 bl.a.:

"I knew insurance would do that, totally aberrant what you write.

I didn't try to convince the mechanic of anything, I just contradicted him and told him that it is not true and that what he did is not correct.

Everything I talked to the mechanic is recorded."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 10/2 2022 fremgår bl.a.:

"Skadetype: påkørsel af genstand (fx stolpe)

...

Hvad blev påkørt: objekt"

Af udvidet skadesanmeldelse af 15/2 2022 fremgår bl.a.:

"Dato og ca. klokkeslæt for uheldet

10-02-2022 Kl. 06:10

...

Hvad var din hastighed

20-25 km

...

Hvor på bilerne (med hvad) ramte I hinanden

Det var en forhindring i siden af vejen

...

Hvis du holdt stille i uheldsøjeblikket, var bilens bremses så påvirket og med hvilken kraft (blødt - normalt - hårdt)

Dig: Alt skete meget hurtigt, jeg satte hårdt på bremsen

...

Hvordan var lysforholdene - mørkt/aftensol/daglys

Det var mørkt

Hvorledes var vejret

Ankenævnet for Forsikring

19.

99332

Det regnede og blæste

Var kørebanen hel og jævn

Ja."

Af e-mail af 10/11 2023 fra værkstedet fremgår bl.a.:

"[Bilmærke og model] med front skade ([reg. nummer])
kunden kommer med bilen på en autotrailer trukket af en [anden bil] (som vist nok ikke må trække sådan en trailer)
vi snakker med kunden som fortalte at der lige er blevet lavet/ ofret en masse penge og tid på bilen.
[Klageren]s ven kørte i [klagerens bil] ([reg. nummer]) da han kørte op bag i en forankørende bil (kørt af [klageren])
Dette står han og fortæller os.
[Note fra selskabet:] *Ovenstående er ved besigtigelse af klagers bil oplyst mundtligt til vores taksator – nu har vi fået det på skrift fra værkstedet.*"

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren]
Sendt: 8. marts 2022
...
Hej igen. Google oversætter forkert. Jeg håber du forstår. Jeg har taget billeder i dag. Jeg gjorde det ikke dengang fordi jeg ikke vidste det, og jeg var meget bange for situationen. Det var hurtigt. Det havde også en ulykke på dette sted en lastbil forulykkede og så ryddede de op og der var intet tilbage. Sådan ser det ud nu.
...
[Selskabet]
Sendt: 9. marts 2022
...
Jeg har været i dialog med ... kommune og de personer, der har været ude og rydde op efter skaden med lastbilen, oplyser der ingen sten har været.
Er du HELT sikker på skaden er sket derude?"

Af selskabets interne notat af 23/3 2022 fremgår bl.a.:

"Talt med [forvaltning] ... kommune, der bekræfter der er sket et færdselsuheld med en lastbil men de afviser med sikkerhed at de har flyttet en stor sten.

Der ses ikke jord/mudder på FT front som der normalt ville være hvis bilen havner i rabatten en sten se billederne i Forsi."

Af e-mailkorrespondance af 21/4 2022 mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

Ankenævnet for Forsikring

20.

99332

Jeg skal bede dig at forklare hvad du mener med den de to cirkler, hvor der står 1 og 2 samt den grønne trekant på kortet.

...

[Klageren]

Hej, det er, hvad du bad om. er billederne med sten. hvad der er grønt, er information til dig. Du sagde, at der ikke var noget i området. der er mange steder, men jeg havde ikke tid til at tjekke, fordi jeg arbejder.

...

[Klageren]

Hej, Jeg sendte dig beviser. Det er stenen jeg ramte. det. Jeg viste dig på billederne, er informativt for dig. Hvor er nummer to der er stenen nu. Jeg har sendt dig beviser nu, du har alt, hvad du bad om."

Af e-mailkorrespondance af 28/4 2022 mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

Jeg skal bede dig oplyse på et kort præcist hvor dette billede er taget.

...

[Klageren]

Hej, Jeg sendte dig alt, hvad du bad om i den sidste mail, skrev jeg alt der. Billederne er taget, hvor tallet 2 er skrevet præcis."

Af taksatorrapport dateret 23/3 2022 fremgår bl.a.:

"Takseringsdatoen: 11/2 2022

...

Handelsværdi: 25.000

Rep. grænse: 25.000

...

ARBEJDSLØN.....	8910,00 KR
RESERVEDELE.....	27676,23 KR
LAK.....	6641,63 KR
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%.....	199,78 KR
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%.....	124,74 KR
MOMSPLIGTIG.....	43552,38 KR
MOMS 25,00%.....	10888,10 KR
IALT INCL. MOMS.....	54440,48 KR

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSELKABETS
ERSTATNINGSPLIGT.

T O L D S A G

T O T A L S K A D E

REPARATIONEN KAN IKKE FINDE STED FOR SELSKABETS REGNING

...

Takseringsmetode: Besigtiget + fototaksering

Kan besigtiges: 11.02.2022."

Ankenævnet for Forsikring

21.

99332

Af skærmpoint fra selskabets interne system fremgår bl.a.:

"

Oprettet	Årsag	Saldoperiode	Opkrævet	Restsaldo
26.03.22	Afslut	01.03.22-23.03.22	-88,64	-88,64
12.01.22	Forny	01.02.22-01.03.22	393,31	0,00
10.12.21	Forny	01.01.22-01.02.22	353,31	0,00
11.11.21	Forny	01.12.21-01.01.22	353,31	0,00
12.10.21	Forny	01.11.21-01.12.21	353,31	0,00
10.09.21	Forny	01.10.21-01.11.21	353,31	0,00
20.07.21	Forny	01.08.21-01.10.21	699,58	0,00
10.06.21	Forny	01.07.21-01.08.21	346,27	0,00
12.05.21	Forny	01.06.21-01.07.21	346,27	0,00
10.04.21	Forny	01.05.21-01.06.21	346,27	0,00
11.03.21	Forny	01.04.21-01.05.21	346,27	0,00
11.02.21	Forny	01.03.21-01.04.21	346,27	0,00

"

Af skærmpoint af selskabets interne system fremgår bl.a.:

"

Opkr. sendt	15.02.22	Præmie	299,00	Opkrævet	353,31
Opkr. måde P	PBS	Stempelafgift	0,00		
		Skadesfor.afgift	2,31		
Rett. indb	01.03.22	Statsafgift	38,00		
Indb. dato	01.03.22	Garantifond	0,00		
Indb. måde P	PBS	Miljøbidrag	7,00		
1.ryk.		Gebyrer	0,00		
2.ryk.		Adm.gebyr	7,00		
Antal 2. ryk		Gl. saldo	0,00	Ryk.gebyr	0,00
Ryk status		heraf præmie	0,00	Indbetalt	353,31
Næste ryk.	16.03.22	Forud/overført	0,00		
		Tidl. betalt	0,00	Saldo	0,00
		heraf præmie	0,00		
		heraf afgifter	0,00	Udbetalt/Opkrævet	0

...

Ankenævnet for Forsikring

22.

99332

V	Bruger	Flag	Brand	Nr.	Dato:	Beløb:	Status
-	999		GP	[REDACTED]	20220405	88,64	Sendt

"

Af klagerens skærmpoint fremgår bl.a.:

Gjensidige Forsikring	-353,31
1. apr. 2022	
Marts 2022	
Gjensidige Forsikring	-353,31
1. mar. 2022	
Februar 2022	
Gjensidige Forsikring	-393,31
1. feb. 2022	
Januar 2022	
Gjensidige Forsikring	-353,31
3. jan. 2022	
December 2021	

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kaskodækning

...

20. Forsikringen dækker

Tab af det forsikrede køretøj inkl. tilbehør samt enhver skade på dette med de begrænsninger og undtagelser, der er nævnt i afsnit og 22."

Ankenævnet for Forsikring

23.

99332

Nævnet har fået forelagt taksatorens fotografier af skaderne på bilen, oversigtskort med klagerens markering af skadessted fremsendt den 15/2 2022, fotografier som klageren har sendt af sten på en mark, fotografi af en bunke sten fremsendt den 21/4 2022 med klagerens røde cirkel rundt om en af stenene i bunken, oversigtskort over området med anmeldt skadessted fremsendt den 21/4 2022 med klagerens markering af "1" og "2", taksatorens fotografi med taksatorens markering af, hvor klageren udpegede skadesstedet, taksatorens fotografier af en lignende sten.

Sekretariatet har gennemlyttet klagerens optagelser af telefonsamtaler med taksatoren.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/2 2022, at der skete skade på fronten af hans bil, da han samme dag påkørte en genstand. Den 23/3 2022 blev bilen erklæret totalskadet og afmeldt på motorregisteret. Den 6/6 2023 besigtigede taksatoren og klageren skadesstedet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er skadet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren kræver, at selskabet "reparerer min bil". Klageren har om den anmeldte hændelse anført, at "In that period there was that storm Melek with strong wind and rain. The plastic and the number jumped under the car and next to the car at the moment of impact, that plastic was not scratched because it was grass and water. That aluminum bar is like that because it is a soft material, and bends easily". Klageren har oplyst, at der efter den anmeldte hændelse er sket endnu et uheld med en lastbil på samme skadessted, og derefter forsvandt stenen – som forårsagede skaden på klagerens bil – fra skadesstedet. Klageren har anført, at han et par uger og næsten en måned efter den anmeldte hændelse bad selskabet besigtige skadesstedet, men selskabet ville blot have fotografier. Klageren har anført, at skadesstedet ved besigtigelsen den 6/6 2023 var "different and completely redone. The road was completely rebuilt". Klageren har anført, at da han mødtes med taksatoren den 6/6 2023, havde taksatoren allerede tegnet en ring på fotografiet af skadesstedet. Klageren oplyste, at han ikke vidste, om det var skadesstedet, fordi vejen var "rebuilt and too much time has passed one year and 5 months". Klageren

har anført, at "The picture with those stones was just for information, to prove that there are stones in that area because it was said that it does not exist in that area. The person from [forvaltningen] said he knows about those stones". Klageren har anført, at "[forvaltningen] have insurance and a contract with the insurance company. You do not have any document or communication from [forvaltningen]. Everything is done in favor of insurance".

Klageren har anført, at "and related to that email from the car service in which the mechanic says that I hit my friend's car. it is totally wrong and embarrassing". Selskabet har anført, at skaderne på klagerens bil ikke stemmer med klagerens forklaringer om, hvor og hvordan uheldet er sket. Skaderne på bilen kan ikke være forvoldt ved sammenstød med en sten, idet en sten ville give mærker og ridser på kofangeren, nummerplade og stiveren. Der er ingen grove ridser. Stiveren sidder bag nummerpladen og kofanger, og det er ifølge selskabet besynderligt, at stiveren har taget så meget skade, mens nummerpladen kun har fået minimal skade. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at stenen var på det oplyste skadessted. Kommunen har bekræftet, at kommunen ikke har flyttet en sten fra skadesstedet. Selskabet har anført, at klageren ved besigtigelsen den 6/6 2023 ikke ville forklare, hvordan stenen lå på skadesstedet, eller hvordan klageren kom ud i rabatten på en lige vej med 20-25 km/t. Klageren ville ikke samarbejde, så selskabet kunne lave en rekonstruktion af hændelsen. Selskabet har anført, at klageren har oplyst til værkstedet, at skaden skete ved, at klageren påkørte sin ven bagfra. Selskabet har anført, at selskabet kontaktede kommunen første gang den 9/3 2022, og taksatoren besigtigede skadesstedet straks derefter.

Det fremgår af skadesanmeldelse af 10/2 2022, at "Skadetype: påkørsel af genstand (fx stolpe)

...

Hvad blev påkørt: objekt".

Det fremgår af udvidet skadesanmeldelse af 15/2 2022, at "Det var en forhindring i siden af vejen". Det fremgår af klagerens skitse, at klagerens bil kører af kørebanen og ud i rabatten,

Ankenævnet for Forsikring

25.

99332

hvor der er tegnet 2 sten. Det fremgår af oversigtskort, at klageren har markeret, at skadesstedet er rabatten på en lang, lige vejstrækning.

Det fremgår af fotografier, at nummerpladen på fronten har løsnet sig i venstre side og hænger skævt, men der ses ikke skævheder, indhug eller andre skader på nummerpladen. På midten af frontklappen og under bilens frontbeklædningen ses et stort, skarpt indhug i kofangerstiveren. Det fremgår af udtalelse fra taksatoren og overtaksatoren, at "Klager udpeger en sten, som skulle være tilsvarende den sten klager angiveligt skulle have påkørt. Der er tale om en natursten med rug overflade. Dette bekræfter taksatorernes tidligere vurdering, at ved påkørsel af denne, ville der være skade på nr. plade og kofanger og ikke kun på kofangerstiveren, som er placeret ind bagved kofangeren ... ved påkørsel af sten ville der forvoldes mærker og ridser både på kofangeren og stiveren. Skaden på klagers bil bærer præg af påkørsel med noget, der har haft en bestemt højde, som har smadret kofangeren og stiver klappen. Der er ingen grove ridser, som følge af påkørsel med sten. Stiveren er beskadiget men nr. pladen har ikke tilsvarende skade. Stiveren sidder bag nr. pladen og det er besynderligt at stiveren har taget så meget skade, mens nr. pladen stort set kun har fået en minimal skade ... Såfremt man antager at klager på mystisk vis alligevel har ramt denne bunke sten, ville denne påkørsel ikke kunne forvolde et spids indhug i kofangerstiveren".

Det fremgår af selskabets indlæg af 10/6 2023, at kommunen den 9/3 2022 oplyste, at "Der har på intet tidspunkt været en sten på det af klager angivet skadested, ligesom der grundet trafik-sikkerheden ikke stilles sten i rabatten/vejsiden. På baggrund af dette, kan vi med sikkerhed sige, at vi ikke har fjernet nogen sten efter oprydning efter færdselsuheldet med lastbilen". Det fremgår af selskabets notat af 23/3 2022, at kommunen "bekræfter der er sket et færdselsuheld med en lastbil men de afviser med sikkerhed at de har flyttet en stor sten".

Det fremgår af e-mail af 10/11 2023 fra værksted, at "kunden kommer med bilen på en auto-trailer ... vi snakker med kunden som fortalte at der lige er blevet lavet/ ofret en masse penge

Ankenævnet for Forsikring

26.

99332

og tid på bilen. [Klagerens] ven kørte i [klagerens bil] ([reg. nummer]) da han kørte op bag i en forankørende bil (kørt af [klageren]). Dette står han og fortæller os".

Det fremgår af klagerens e-mail af 8/3 2022, at "Jeg har taget billeder i dag. Jeg gjorde det ikke dengang fordi jeg ikke vidste det, og jeg var meget bange for situationen Det var hurtigt. Det havde også en ulykke på dette sted en lastbil forulykkede og så ryddede de op og der var intet tilbage. Sådan ser det ud nu". Det fremgår af fotografier af skadesstedet, at der står en række vejarbejdspæle langs grøftekanten ved en lige vej. Der ses ingen sten.

Det fremgår af klagerens e-mail af 21/4 2022, at "Det er stenen jeg ramte. det. Jeg viste dig på billederne, er informativt for dig. Hvor er nummer to der er stenen nu. "Det fremgår af e-mailens vedhæftede oversigtsfoto, at klageren med "1" har markeret skadesstedet, hvor stenen lå. Med "2" har klageren markeret ca. 340 meter fra skadesstedet, hvor stenen var flyttet hen. Skadesstedet er markeret et andet sted, end på oversigtskortet fremsendt af klageren den 21/4 2022. Det fremgår af e-mailens vedhæftede fotografier, at der ligger en bunke sten foran noget vand med en rød ring rundt om en af stenene, og en anden bunke sten på en mark med en rød ring rundt om en af stenene.

Klageren har fremlagt fotografier fra et andet sted på samme vej/område, hvor der ligger 4 store sten i rabatten.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klagerens forklaringer om den anmeldte skade og skadesstedet er behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på fotografier af skaderne på bilen, og at de ifølge taksatorernes vurdering ikke er forenelige med påkørsel af en grov natursten. Nævnet bemærker, at der er et skarpt indhug på kofangerstiveren og frontklappen, men ikke tilsvarende skade eller

Ankenævnet for Forsikring

27.

99332

indhug på bilens frontbeklædning og nummerplade, hvilket vidner om forskellige skadesmekanismer og ikke umiddelbart er foreneligt med påkørsel af en sten.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ca. 3 uger efter den anmeldte hændelse – ifølge klageren – ikke var en sten på skadesstedet. Klageren har ikke sandsynliggjort, at der på skadestidspunktet var en stor sten i rabatten, og at nogen – eventuelt kommunen – sidenhen har fjernet stenen.

Nævnet har henset til, at klageren ifølge værkstedet oplyste, at det var klagerens ven, der kørte klagerens bil op i en forankørende bil kørt af klageren.

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

Totalskadeblokering

Klageren er utilfreds med, at "the car was taken out of circulation without being asked by anyone. I could take it to another place and fix it". Klageren har anført, at "I don't believe in the car inspection. The car was inspected on 23.03.2022, so I had the accident on 10.02.2022. I don't think that all the parts were inspected individually and the price for the parts seems excessively high to me. When the car inspection was made, it was not seen that many new parts were installed? This finding was made on the date of 23.03.2022 a month and a half after the accident".

Det fremgår af e-mail af 25/1 2024 fra værkstedet, at "Bilen er totalskadet og derfor ikke kan/bør laves igen. Vi/Jeg har aldrig sagt at bilen skulle køres et andet sted her for at blive lavet".

Det fremgår af taksatorrapporten, at takseringsdatoen er den 11/2 2022, at bilens handelsværdi er vurderet til 25.000 kr. og at reparationsomkostningerne er fastsat til 54.440,48 kr.

Ankenævnet for Forsikring

28.

99332

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet – som sagen foreligger oplyst – må lægge til grund, at en udbedring af den anmeldte skade vil overstige bagatelgrænsen på 25.000 kr., lige som udbedringsudgiften overstiger bilens anslåede handelsværdi. Selskabet havde derfor pligt til at afmelde klagerens totalskadede bil og registrere i Motorregistret, at bilen ikke kan genopbygges afgiftsfrit.

Ristorno

Klageren ønsker, at selskabet "kompenserer mig og at betale min forsikring for 2 måneder tilbage, fordi jeg betalte på det tidspunkt, hvor jeg prøvede at tale med dem". Klageren har fremlagt en oversigt over posteringer, hvor der ud for den 1/3 2023 og 1/4 2023 står anført "Gjensidige Forsikring - 353,31". Klageren har ikke imødekommet sekretariatets opfordring til at fremlægge en egentlig kontoudskrift med angivelse af kontoindehaver og modtagere af trukne beløb.

Selskabet har anført, at "Opkrævningen for 1.4.2023 bliver automatisk sendt via systemet d. 17.3.2022, bilag 13. Da bilen bliver afmeldt d. 23.3.2022 betales opkrævningen ikke trods den er sendt før afmelding af bilen. Klager har kunnet se opkrævningen, men beløbet er aldrig trukket hans konto, ligesom selskabet ikke har modtaget betaling for denne måned" og "Vores bogholderi oplyser, at seneste indbetaling af præmie fra klager er den 1.3.2022. Ved gennemgang i systemet, ses det ikke, at vi har modtaget betaling fra klager på opkrævning af 1.4.23. Vores taksator kontakter vores konsulent, da han ikke kan få skaderne på klagers bil til at stemme overens. I denne forbindelse 'glemmer' han beklageligvis afmelde klagers bil rettidigt. Vi har derfor d.d. udbetalt ristorno på kr. 473,75 til klager. Beløbet fremkommer således: Klager betaler præmie pr. dag på kr. 11,61. Præmie i perioden 11.2.2022 til 28.2.2022 er kr. 209,00. Opkrævning 1.3.2022 er kr. 353,31 - tidligere udbetalt ristorno kr. 88,64".

Det følger af forsikringsaftalelovens § 16, stk. 2, at hvis en forsikringsaftale ophører af andre grunde end selskabets opsigelse, har selskabet ret til så stor en del af præmien, som svarer til

Ankenævnet for Forsikring

29.

99332

den tid, der er forløbet, indtil aftalens ophør. Det følger af praksis, at klageren ved motorkøretøjsforsikring kan få ristorno fra det tidspunkt, hvor forsikringsinteressen gik til grunde.

Nævnet finder, at selskabet på nuværende tidspunkt har udbetalt korrekt ristorno til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fået tilbagebetalt præmie fra den 11/2 2022, hvor forsikringsinteressen gik til grunde.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at han har indbetalt præmie den 1/4 2022, og at klageren har fået tilbagebetalt præmie for perioden 11/2 2022 til 31/3 2022.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck

Ankenævnet *for* Forsikring

30.

99332