

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 101608:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/5 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min klient [klageren] har været igennem en lang sagsbehandlingstid med forsikringsselskabet om behandlingen af sin sag. Der er tale om en sag som har udviklet sig til en personlig sag mellem min klient og sagsbehandleren hos ... Vi har ved vores tiltrædelse forsøgt at fremme sagen og sagsbehandleren nævner gentagende gange at min klient ikke er samarbejdsvillig til så små ting som en forveksling af mødetid på 2. gangs besigtigelse på bilen. Alle sagsskridtene mistænkeliggøres og vi har derfor fastsat en frist over 2 omgange om et ønske om en afgørelse, så vi kan få sagen videre i processen. Mandag d. 29. april gav forsikringsselskabet en mundtlig afslag på sagen og ønsker at trækker den skriftlige afgørelse i længere tid.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En endelig rimelig afgørelse, hvor de kan argumentere for hvorfor jeg ikke er erstatningsberettiget for min bilskade og uden at bringe mistænkelige uoverskuelige anfægtelser om hændelsen og historikken på min bil og mit adfærd. Min nabo har også været udsat for hærværk og han har vidnet i min sag."

Selskabet har den 24/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt en anmeldt hærværkskade på klagers bil er dækket af forsikringen.

Klager anmeldte den 9. september 2023 via Mit Alka, at hans bil den foregåede dag havde været udsat for hærværk.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101608

Klager oplyste, at bilen havde ridser og huller over det hele, herunder foran på bilen, foran på bilens højre side, foran på bilens venstre side, på bilens tag, på bagenden af bilen, bag på i bilens venstre side, bagpå i bilens højre side, midtpå i bilens højre side og midtpå i bilens venstre side.

Hærværket var ikke anmeldt til politiet.

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som aftalte en samtale med klager den 15. september 2023.

Klager anmeldte hærværket til politiet efter samtalen med selskabets skadekonsulent den 15. september 2023.

Klager oplyste, at han havde parkeret bilen på en lille parkeringsplads foran sin bopæl kl. 19.20 og hverken han eller hans [familiemedlem2] havde været udenfor lejligheden, før klager næste morgen kl. ca. 9.00 opdagede hærværket.

Der holdt ikke andre biler på parkeringspladsen, da der ikke boede andre i ejendommen.

Hverken klager eller hans [familiemedlem2] havde hørt noget i løbet af natten.

Da klager opdagede hærværket ringede han til [familiemedlem] og aftalte, at han skulle køre med ind til værkstedet i [by1] - et værksted klager altid benyttede (samtale af 15. september minut 32.39 ff), da de kendte ham. Klager kørte bilen til værkstedet i [by1] samme formiddag.

Klager oplyste, at han have boet på adressen siden april 2023, men først fået folkeregisteradresse på ... i juni måned 2023.

Klager oplyste, at han i den forbindelse havde ændret sine forsikringer, da der var forsvundet nogle dækninger i forbindelse med hans flytning.

Da skadeforløbet og selve omfanget af hærværket lå langt udenfor normalbilledet, iværksatte skadekonsulent en undersøgelse af sagen og dens oplysninger.

Skadekonsulenten bemærkede, at klagers bil ikke havde kunnet ses fra vejen og ligeledes at det begåede hærværk, hvor alle bilens flader var skadet, ville have taget lang tid og ville have larmet.

Skadekonsulenten bad klager om, at indsende et screenshot af den telefonsamtale klager oplyste at have foretaget til [familiemedlem] om morgenen den 8. september 2023, hvortil klager oplyste, at hans opkaldslog ikke gik så langt tilbage.

På skadekonsulentens vejledning om at klager kunne få oplysningen hos sit teleselskab, forklarede klager, at han flere gange havde oplyst, at han ikke havde ringet til [familiemedlem] men var kørt over til ham.

Foreholdt at klager to gange i samtalen med skadekonsulenten havde oplyst, at han havde ringet til [familiemedlem], fremsendte klager nu to screenshots af opkaldet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101608

Begge screenshots (dels fra klagers telefon dels fra [familiemedlems] telefon) viste imidlertid indgåede opkald, hvilket fik skadekonsulenten til at mistænke, at opkaldene var konstruerede.

Klager fremsendte herefter et udgåede opkald på WhatsApp som svarede til det indgående opkald på klagers [familiemedlem]s telefon.

Det er imidlertid ikke muligt at ringe fra WhatsApp til et almindeligt telefonnummer, hvorfor skadekonsulenten også fandt dette screenshot konstrueret.

Klager indsendte efterfølgende opkaldsliste for sin telefon, men der er ingen opkald hverken til eller fra klagers [familiemedlem] den 8. september 2023 omkring kl. 9.25.

Alka Forsikrings skadekonsulent bad efterfølgende klager om historiske teledata med lokationshistorik, hvilket klager afviste at give samtykke til (samtale af 21. september minut 3.36 ff).

Klager oplyste at han havde lagt sin telefon i [klagers arbejdssted]en i [by2] før han kørte til [by1].

Senere oplyste, klager at hans teleselskab ikke kunne udlevere de ønskede oplysninger, da klager havde et taletidskort. Ved kontakt til teleselskabet blev det imidlertid oplyst, at klager var blevet vejledt om, at det godt kunne lade sig gøre.

Alka Forsikring fik efterfølgende de ønskede data, hvor opkaldet fra klager til [familiemedlem] den 8. september 2023 heller ikke fremgik.

Lokationsdata viste, at telefonen var benyttet til opkald i [klagers arbejdssted] kl. 10.21 og igen kl. 16.16, hvilket ikke umiddelbart stemmer med, at klager var kørt til [by1] om formiddagen og havde afleveret bilen. Desuden var der i perioden kl. 10.47 til kl. 13.37 registeret seks indgående opkald til telefonen, som alle blev afbrudt. Alle opkaldsforsøg blev ligeledes registeret på en mast ved klagers [klagers arbejdssted].

Der foreligger således ikke indikation af, at klager har været i [by1] med bilen den 8. september 2023 om formiddagen.

Alka Forsikrings skadekonsulent opsøgte den 29. november 2023 værkstedet i [by1]. Værkstedet oplyste, at klager havde afleveret bilen sent om fredagen (og ikke om formiddagen).

Værkstedet kendte ikke klager på forhånd og klagers oplysning om at det var et værksted han altid benyttede og at de kendte ham er således ikke korrekt.

Værkstedet oplyste desuden, at de ikke havde bilen længere, da klager havde afhentet den indenfor de seneste 2-4 uger. Klager oplyste også efterfølgende af han havde hentet bilen forud for den 7. november 2023 (hvor klager ellers oplyste til selskabet at han ikke havde benyttet bilen siden han afleverede den på værkstedet).

For så vidt angår klagers bil var den i generelt dårlig stand og klagers oplysning om, at han havde brugt 30.000 kr. på vedligeholdelse af bilen er ikke dokumenteret.

Den første reparation klager omtalte, som angiveligt blev udført i maj måned, drejede sig om udskiftning af 4 fjedre og var blevet udført af en kunde i klagers [klagers arbejdssted], som havde afhentet bilen ved [klagers arbejdssted]. Klager vidste ikke, hvor værkstedet lå og der foreligger ikke dokumentation for hverken udførelse eller betaling.

Den af klager senere fremsendte sms korrespondance om reparation af venstre forhjulsleje, tre fjedre mm kan ikke betragtes som dokumentation for hverken udførelse eller betaling.

Den anden reparation som følge af SOS bugsering af bilen med defekt hjulophæng/hjul (hvilket alt andet lige betyder, at bilen ikke kunne køre) blev efter det oplyste foretaget på et værksted i [by3]. Der foreligger imidlertid heller ikke for denne reparation dokumentation for udførsel eller betaling.

Klager anførte, at der kun var tale om for stramme hjulbolte, hvortil [BILMÆRKE] oplyser, at noget sådant ikke kan mærkes og først opdages, når der sker hjulskifte (hvilket også er bekræftet af værkstedet, hvor bilen blev undersøgt i marts 2024).

For stramme hjulbolte ville ikke medføre behov for bugsering af bilen.

Klager oplyste i sin forklaring til skadekonsulenten, at der ikke holdt andre biler på parkeringspladsen ved hans bopæl, da han var den eneste der boede der.

Ved kontakt til klagers udlejer viste dette sig at være ukorrekt, da udlejer oplyste, at han havde to håndværkere boende på 1. salen i den bygning klager boede i. De to håndværkerede havde hverken set eller hørt noget den pågældende nat.

Udlejer oplyste ligeledes, at han havde 2-3 biler holdende i baggården.

Af Alka Forsikrings forsikringssystem fremgik det, at klager i 2022 var blevet rykket 12 gange for betaling af præmie for forsikringen og i 2023 var blevet rykket 3 gange indtil betalingen den 16. marts 2023 blev tilmeldt betalingsservice (da skyldte klager selskabet 17.253 kr.)

Alka Forsikring har modtaget kopi af klagers årsopgørelse for 2022...

Alka Forsikring meddelte ved brev af 20. juni 2024, at der desværre ikke ville blive udbetalt erstatning for klagers bil, da skadekonsulenten på baggrund af sagens samlede oplysninger ikke fandt, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. januar 2022 lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring for sin personbil [BILMÆRKE] ... - årgang 2012 i Alka Forsikring. Forsikringen var en bonusreguleret forsikring med en selvrisiko på 4.000 kr., månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-07.

20. juli 2023 blev forsikringen udvidet til at omfatte 'Udvidet parkerings- og hærværksskade', jfr. forsikringsbetingelsens afsnit 9.

Det skal bemærkes, at forsikringen ikke tidligere havde omfattet denne dækning, som klager på Mit Alka selv udvidede forsikringen med. Klagers oplysning om, at nogle dækninger var faldet bort ved hans flytning er ikke korrekt.

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 færdselslovens § 53 og § 54
- når føreren af bilen ikke har gyldigt kørekort,
- der skyldes, at bilen er ulovlig at køre i, jf. færdselsloven, på grund af ændringer eller fejl/mangler (f.eks. på grund af nedslidte dæk).

Den udvidede parkerings- og hærværksdækning i afsnit 9 sikrer, at der ikke opkræves selvrisiko eller sker bonusregulering/præmiestigning ved f.eks. hærværksskade på en lovligt parkeret bil.

Det påhviler efter almindelige regler den der rejser et krav mod selskabet, at dokumentere eller i det mindste sandsynliggøre rigtigheden af kravet, herunder, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For så vidt angår omfanget af hærværket må Alka Forsikring fastholde, at der er tale om et ganske usædvanligt og meget sjældent omfang, hvor bilen er skadet på alle flader/alle karosseridele, selv taget.

Et hærværk, som både karakter og omfang taget i betragtning, må have taget en betragtelig tid at udføre og medført en del støj.

Bilen var parket foran klagers bopæl og var ikke synlig fra vejen.

Klagers rådgivers henvisning til, at udlejers ene varevogn havde tilsvarende skader må klart afvises, idet der alene var tale om et lille hul i bilens læsseklap, som er en ret naturlig skade for en varebil og på ingen måde svarede til skaderne på klagers bil, heller ikke selve det lille hul var sammenligneligt.

Der foreligger ikke fornøden dokumentation for reparationer på bilen endsige betaling af sådanne.

Den meget omfattende, dels telefoniske dels skriftlige, korrespondance om både samtykke og senere udlevering af teledata indikerer på ingen måde, at der har været tale om misinformation eller misforståelser.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at samtalen omkring opkaldet til klagers [familiemedlem] på ingen måde har været uklar. Klager oplyste tydeligt, at han havde ringet til [familiemedlem] og forsøgte efterfølgende at dokumentere dette ved diverse screenshots. Selskabet mener ikke, at en banal oversættelse fra ... til dansk vil kunne få screenshots til at virke fabrikerede.

Klager oplyste, at han var den eneste der boede på adressen og at klagers rådgiver nu oplyser, at klager ikke kendte sine naboer, da han kun havde mødt dem et par gange, ændrer ikke på faktum.

Klager oplyste meget tydeligt til selskabets skadekonsulent, at han havde kørt bilen til [by1] fredag formiddag, da de plejede at lave hans bil og fordi han kendte dem.

Det skal tilføjes, at de reparationer som klager anfører er udført på bilen, selvom der ikke foreligger dokumentation for dette, begge er udført på andre værksteder. I maj måned 2023 (eller juni måned) angiveligt en udskiftning af 4 fjedre, som blev foretaget af en kunde i klagers ... og 19. juli 2023, hvor bilen blev bugseret til et værksted i [by3] med defekt hjulophæng/hjul.

Værkstedet i [by1] kender ikke klager og 'plejer' ikke at lave klagers bil.

Det fremgår af politirapporten, at klager anmeldte hærværket til politiet den 15. september 2023 og at han efterfølgende henvendte sig, idet han alligevel ønskede en sag ved politiet, selvom han indledningsvis havde tastet nej til et ønske om at gerningsmanden blev straffet, fordi han ikke havde noget erstatningskrav.

Klagers økonomiske oplysninger tyder ikke på, at klager ville have haft likviditet til en større reparation af bilen.

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde den meddelte stillingtagen til sagen.

Alka Forsikring har lagt vægt på karakteren af det anmeldte hærværk, som fremstår meget systematisk, den indledningsvis manglende anmeldelse til politiet, bilens dårlige stand, manglende dokumentation for de af klager hævdede reparationer/værkstedsbesøg og klagers tegning af udvidet hærværksdækning dagen efter bilen blev bugseret til værksted med defekt hjulophæng.

Hertil kommer de mange urigtige og skiftende forklaringer om telefonsamtaler, fabrikerede screenshots af opkald, om værksteder og reparationer, om indhentning af teleoplysninger, som gør af selskabet har svært ved at fæste lid til hovedparten af oplysningerne og dermed er af den opfattelse, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Alka Forsikring må på den baggrund fortsat fastholde, at selskabet ikke kan udbetale erstatning i forbindelse med den anmeldte skade.

Alka Forsikrings stillingtagen er i overensstemmelse med foreliggende praksis på området, idet Ankenævnet for Forsikring ved flere lejligheder har taget stilling til lignende sager bl.a. kendelse 99615 afsagt den 13. september 2023."

Klagerens repræsentant har i brev af 1/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes vores bemærkninger til sagen:

• **Udlejers skade vedrørende hærværk på varevogn**

- Min klient er ikke bekendt med omfanget af de pågældende skader, men han har været i dialog med udlejer i forbindelse med hærværket. Udlejer har her oplyst, at han tidligere har oplevet lignende hændelser på sin egen bil.

• **Udførte reparationer og økonomiske oplysninger om bilen**

- Dokumentation for tidligere reparationer på bilen er indsendt. Bilen har løbende været til reparation og vil fortsat blive det efter behov og kapacitet, hvilket dog er uden relevans for nærværende forsikringsdækning.

I denne sammenhæng er skadesårsagen direkte knyttet til den pågældende hændelse (hærværket) og ikke til køretøjets generelle vedligeholdelsesniveau. Eksempelvis, når en bil udsættes for en påkørsel, og kun karosseriet beskadiges, bør skaden vurderes på baggrund af hændelsen og ikke bilens generelle stand. En vurdering baseret på det samlede vedligeholdelsesniveau skaber usikkerhed og gør forsikringsdækningen afhængig af subjektive vurderinger. Forsikringsdækningen bør være forudsigelig og afspejle forsikringsbetingelsernes bestemmelser, herunder afsnit 6.4.2. Når skaden ikke kan tilskrives mangelfuld vedligeholdelse, bør bilens generelle stand ikke have indflydelse. I overensstemmelse med gældende praksis kan vi henvise til Højesterets afgørelse U.2019.2293H, der fastslår, at dækning kan ydes uanset bilens generelle tilstand, når skaden ikke har direkte tilknytning til vedligeholdelsesmæssige mangler.

• **Tegning af udvidet hærværksdækning**

- Den 20. juli 2023 modtog [klageren] meddelelse fra Alka vedrørende sin adresseændring og blev samtidig vejledt om muligheden for at justere sine forsikringsdækninger. På baggrund heraf gennemgik han sine dækninger og konstaterede, at parkerings- og hærværksdækning manglede, hvorefter han tilvalgte denne dækning. Forsikringen blev således tegnet i god tro og uden hensigt til bedrageri. At dækningen blev tilføjet kort tid før skaden eller i forbindelse med et værkstedsbesøg, er ikke i sig selv en indikation på svig eller forsæt. Dette forhold kan derfor ikke begrunde afslag på dækning, da forsikringstageren har handlet redeligt. Ankenævnets afgørelse nr. 79324 støtter, at tidspunktet for tegningen ikke er afgørende; det væsentlige er, om skaden omfattes af forsikringsbetingelserne.

- Min klient [klageren] er selvstændig erhvervsdrivende, hvilket i perioder kan medføre økonomiske udsving. Ankenævnet for Forsikring har tidligere fastslået, at afgørende for dækning er, om hændelsen falder inden for forsikringsvilkårene og ikke forsikringstagerens økonomiske situation. Dette princip sikrer en objektiv vurdering i overensstemmelse med forsikringsretlige principper om forudsigelighed og lighed. Ankenævnets sag nr. 91599 støtter denne opfattelse, idet økonomiske forhold og mulige mistanke om socialt bedrageri blev undersøgt, men ikke tillagt betydning for berettigelsen af tyveridækningen.

På baggrund af ovenstående må det anses for dokumenteret og i det mindste sandsynliggjort, at kravet mod Alka er berettiget. Vi vurderer derfor, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Ankenævnet for Forsikring

8.

101608

Selskabet har i brev af 14/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers repræsentants bemærkninger til vores svar af 24. september 2024.

Bemærkningerne giver ikke Alka Forsikring anledning til en ændret stillingtagen til kravet og alene anledning til få præciserende kommentarer.

Som nævnt har selskabet hæftet sig ved det yderst usædvanlige omfang af hærværket, som berører alle karosseridele på bilen og bærer præg af noget, der med sikkerhed ville medføre totalskade af bilen.

Vi må desuden fastholde, at der ikke foreligger dokumentation for de oplyste reparationer af bilen.

Alka Forsikring finder fortsat - bl.a. på baggrund af de mange ændrede forklaringer om telefonopkald, de fabrikerede screenshots, ikke verificerbare oplysninger om værksteder og reparationer samt de foreliggende teleoplysninger - at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For så vidt angår bilens stand og det forhold, at stand medtages i vurderingen skal det bemærkes, at ved en totalskade vil bilens stand altid indgå i vurderingen, da man ikke må opnå økonomisk vinding i kraft af en skade.

Desuden spiller det ind på den generelle vurdering, hvis bilen står foran en omfattende eller dyr reparation, at både den nødvendige likviditet er til stede og at det vil være hensigtsmæssigt at foretage reparation.

Afslutningsvis har selskabet noteret sig klagers repræsentants bemærkninger om klagers tegning af udvidet hærværksdækning.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen som selskabet meddelte ved sin besvarelse den 24. september 2024."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 10/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ingen yderligere bemærkninger til sagen og fastholder dermed, at den fremsendte dokumentation er tilstrækkelig som bevis for, at min klient har foretaget de reparationer, han har oplyst.

De påståede ændringer i forklaringer skyldes en række misforståelser, hovedsageligt som følge af sproglige og kulturelle forskelle. Eksempler herpå inkluderer:

Den manglende politianmeldelse, som min klient ikke har været bekendt med som en almindelig praksis i Danmark.

Besigtigelsesdatoen, som skadebehandleren brugte som grundlag for at antyde, at min klient havde intentioner om at omgå rammerne.

De oversatte skærbilleder fra ... til dansk, hvor betydningen muligvis er blevet fejlfortolket.

Dialogen med [teleselskab], som i første omgang blev opfattet som bevidst omgåelse.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101608

Dette skyldtes, at min klient fejlagtigt modtog andre oplysninger fra [teleselskab] end dem, skadebehandleren baserede sin vurdering på (jf. tidligere fremsendte bilag). Derudover har de løbende kommunikative misforståelser mellem min klient og skadebehandleren været medvirkende til den uheldige udvikling i sagen.

Vi fastholder dermed vores påstand om at bevisbyrden er tilstrækkeligt løftet."

Selskabet har i brev af 4/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring må med henvisning til korrespondance og telefonsamtaler fastholde, at der ikke foreligger en 'række misforståelser' på baggrund af hverken sproglige eller kulturelle forskelle.

Det bemærkes desuden, at selskabet fortsat finder den forløbne tid mellem klagers udvidelse af forsikringen med netop udvidet hærværksdækning og hærværksskadens indtræden påfaldende kort.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at sagens faktum er fuldt oplyst og må i det hele henvise til selskabets breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis 24. september og 18. november 2024 og på den baggrund fastholde sin stillingtagen til det rejste krav."

Selskabet har i brev af 8/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af taksatorrapporten at der var 137 forskellige skadepositioner. Det ses af billederne, at der er skade på hver eneste karosseridel. Der er tale om en meget systematisk skadeforvoldelse og som tidligere anført et sjældent og usædvanligt omfang, som derudover må have taget betragtelig tid at udføre og medført en del støj.

Det autoriserede [BILMÆRKE] værksted - ..., som undersøgte bilen har ikke udfærdiget rapport med en nærmere beskrivelse af bilens stand, men mekanikeren der undersøgte bilen fremkom dog med følgende lakoniske bemærkning til selskabets skadekonsulent: 'den burde bare køres i havnen'.

Alka Forsikring skal for god ordens skyld meddele, at selskabets stillingtagen på baggrund af de fremkomne oplysninger i det hele fastholdes."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 1/1 2022 fremgår bl.a.:

"Oplysninger om bilen

Bilen: [BILMÆRKE] ...

Årgang: 2012

...

Dækning

Ansvar

Kasko"

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

101608

Ankenævnet for Forsikring

11.

101608

Af klagerens sms-korrespondance af 5/6 2023 fremgår bl.a.:

"[Mekaniker]
Kan du ikke sende din nummerplade og hvad der skal skiftes så finder jeg lige hurtigt en pris til dig
[Klageren]
Venstre forhjul leje
Venstre for fjedre
Venstre bag fjedre
Højre bag fjedre
Oliefilter
[Mekaniker]
Alle dele til bilen koster 2800kr
Arbejdskraft 1800kr
Så i alt 4600kr
Det tager ca en hel dag at lave
[Mekaniker]
Henter bilen her ca 10:30"

Af police af 20/7 2023 fremgår bl.a.:

"**Dækning**
Ansvar
Kasko
Udvidet parkerings- og hærværksdækning"

Af screenshot af 8/9 2023 af opkald på klagerens telefon fremgår bl.a.:

"8. september 2023
09.25 Indgående telefonopkald
26 sekunder"

Af screenshot af 8/9 2023 af opkald på klagerens familiemedlems telefon fremgår bl.a.:

"8. september 2023
09.25 Indgående telefonopkald
26 sekunder"

Af skadeanmeldelse af 9/9 2023 fremgår bl.a.:

"*Hvad skete der?*
Min bil har været udsat for hærværk
Hvor på din bil er skaden sket?
Foran på bilen ,Foran på bilens højre side,Foran på bilens venstre side,På bilens tag,På bagenden af bilen ,Bagpå i bilens venstre side,Bagpå i bilens højre side,Midtpå i bilens højre side,Midtpå i bilens venstre side
Hvad er der sket med din bil?
Det har været udsat hærværk i min bil og der riser og huller over det hele

Ankenævnet for Forsikring

12.

101608

På hvilken adresse eller sted er det sket?

[hjemadresse]

Ved du hvem, der har begået hærværket på bilen?

Nej

Er der blevet begået hærværk på andre biler i samme område?

Ved det ikke

Var der vidner til uheldet?

Nej

Har du anmeldt hærværket til politiet?

Nej

Vi kan fortælle dig at skaden på din bil er dækket af din forsikring.

I forbindelse med denne skade, har du en selvrisiko på 0 kr., fordi du har tegnet 'Udvidet parke- og hærværksdækning.'"

Af taksatorrapport af 11/9 2023 fremgår bl.a.:

"KM-STAND : 255.121

ÅRGANG : 2012

ANTAL SKADE POSITIONER : 137

...

ARBEJDSLØN 17280,83 KR

DIVERSE I ALT 445,00 KR

RESERVEDELE 46570,30 KR

LAK 30271,53 KR

MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0% 975,87 KR

MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4% 241,93 KR

MOMSPLIGTIG 95785,46 KR

MOMS 25,00% 23946,37 KR

IALT INCL. MOMS 119731,83 KR"

Af politiets anmeldelsesrapport af 15/9 2023 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato klokkeslæt

Fredag den 15. september 2023 kl. 18.54

Sagens art

Hærværk

Gerningstidspunkt -rum

Torsdag den 07. september 2023 kl. 20.00

Fredag den 08. september 2023 kl. 09.00

Sagens genstand

Huller og ridser i lakken hele vejen rundt på [BILMÆRKE] ...

...

Ved telefonisk kontakt til anmelder ... oplyste han, at han alligevel ønskede en sag ved politiet, på trods af at han havde tastet nej til ønske om at gerningsmanden blev straffet, idet han havde et erstatningskrav."

Ankenævnet for Forsikring

13.

101608

Af selskabets mail af 7/6 2024 fremgår bl.a.:

"FT sætter selv udv. Pskade og hærværksdækning på d. 20/7 [2023] kl. 01:57"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Kaskoforsikring

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

6.1 Kaskoforsikringen omfatter

6.1.1 Bilen som den står beskrevet i policen med fabrikat, model, årgang, motorstørrelse, brændstofs type og antal hestekræfter.

...

6.3 Kaskoforsikringen dækker

6.3.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, med mindre det er undtaget i punkt 6.4.

6.4 Kaskoforsikringen dækker ikke

6.4.1 Forsikringen dækker ikke

...

6.4.2 Derudover dækker forsikringen ikke skader

- der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18.

...

Udvidet parkerings- og hærværksdækning

9. Udvidet parkerings- og hærværksdækning

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

9.1 Udvidet parkerings- og hærværksdækning sikrer, at du i nogle situationer ikke bliver opkrævet selvrisiko, når skaden sker ved hærværk, eller mens bilen holder lovligt parkeret.

Dækningen omfatter skader, hvor der ikke er mulighed for at få erstatning fra en skadevolder eller fra en ansvarsforsikring. Det er et krav for dækning, at bilen holder stille og lovligt parkeret, når skaden sker.

Skaden vil ikke få konsekvens for præmietrin eller forhøjet selvrisiko, jf. punkt 20.1.3

9.2 Dækningen omfatter ikke følgende skader:

...

- Skader som er undtaget af kaskoforsikringen, jf. afsnit 6.4."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet de fremlagte telefonsamtaler. Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/9 2023, at hans bil den 8/9 2023 havde været udsat for hærværk, da den holdt parkeret foran hans bolig. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klage-

ren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af hærværk. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at omfanget af hærværket ikke er usandsynligt, hvilket er bekræftet af udlejer, som har været udsat for lignende hærværk. Klageren har anført, at bilen løbende har været til reparation og fortsat vil blive det efter behov og kapacitet, hvilket dog er uden relevans. Klageren har anført, at skadesårsagen er direkte knyttet til den pågældende hændelse (hærværket) og ikke til køretøjets generelle vedligeholdelsesniveau. Når skaden ikke kan tilskrives mangelfuld vedligeholdelse, bør bilens generelle stand ikke have indflydelse. Klageren har anført, at screenshots af opkald er blevet oversat til dansk, hvilket har ført til fejlagtige oversættelser. Klageren har anført, at han den 20/7 2023 modtog selskabets meddelelse vedrørende adresseændring, og at han samtidig blev vejledt om muligheden for at justere sine forsikringsdækninger. Han gennemgik derfor sine dækninger og konstaterede, at parkerings- og hærværksdækning manglede, hvorefter han tilvalgte denne dækning. Forsikringen blev tegnet i god tro og uden hensigt til bedrageri. Klageren har anført, at han ikke kender naboerne. Han har den opfattelse, at det er østeuropæiske håndværkere, der bor der i perioder. Klageren har anført, at klageren ikke kan stå til ansvar for dialogen mellem ejeren af værkstedet i [by1] og selskabet. Han kendte værkstedet fra tidligere brug. Klageren har anført, at de påståede ændringer i forklaringer skyldes en række misforståelser, hovedsageligt som følge af sproglige og kulturelle forskelle. Klageren har anført, at han har været i Danmark i mindre end 10 år, hvorfor han ikke kender til alle de almene procedurer. Han politianmeldte hændelsen, da han havde talt med selskabet. Der foreligger ikke nogen særlige årsager eller frygt for at anmelde forholdet. Klageren har anført, at afgørende for dækning er, om hændelsen falder inden for forsikringsvilkårene og ikke klagerens økonomiske situation.

Selskabet har anført, at der er tale om et ganske usædvanligt og meget sjældent omfang af skader, hvor bilen er skadet på alle flader/alle karosseridele, selv taget. Et hærværk, som både i karakter og omfang må have taget en betragtelig tid at udføre og medført en del støj. Selskabet har anført, at der var 137 forskellige skadepositioner. Den undersøgende mekaniker bemærke-

de, at "den burde bare køres i havnen". Selskabet har anført, at bilen var parkeret foran klagerens bopæl og ikke var synlig fra vejen. Selskabet har anført, at klagerens udlejers ene varevogn ikke havde tilsvarende skader, idet der alene var tale om et lille hul i bilens læsseklap, som er en ret naturlig skade for en varebil og på ingen måde svarende til skaderne på klagerens bil. Selskabet har anført, at den meget omfattende telefoniske og skriftlige korrespondance om både samtykke og senere udlevering af teledata på ingen måde indikerer, at der har været tale om misinformation eller misforståelser. Selskabet har anført, at klageren har fabrikeret et screenshot af opkald foretaget på skadesdatoen af klageren til hans familiemedlem. Klageren oplyste, at han ringede til familiemedlemmet, da han opdagede hærværket. Selskabet bad klageren om at indsende et screenshot af opkaldet. Klageren indsendte screenshots fra klagerens telefon og fra familiemedlemmets telefon, der begge viste indgåede opkald kl. 9.25 med en varighed på 26 sekunder. Klageren fremsendte herefter et udgående opkald på WhatsApp, som svarede til det indgående opkald på familiemedlemmets telefon. Det er dog ikke muligt at ringe fra WhatsApp til et almindeligt telefonnummer. Klageren indsendte efterfølgende opkaldsliste for sin telefon, men der var ingen opkald hverken til eller fra familiemedlemmet den 8/9 2023 omkring kl. 9.25. Selskabet bad efterfølgende klageren om historiske teledata med lokationshistorik, hvilket klageren afviste at give samtykke til. Selskabet fik efterfølgende de ønskede data, hvor opkaldet fra klageren til familiemedlem den 8/9 2023 heller ikke fremgik. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at han var den eneste, der boede på adressen, og at der ikke holdt andre biler på parkeringspladsen. Udlejer har oplyst, at han havde to håndværkere boende på 1. salen i den bygning, som klageren boede i. De to håndværkere havde hverken set eller hørt noget den pågældende nat. Selskabet har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at klageren havde brugt ca. 30.000 kr. i månederne op til hærværket på vedligeholdelse/reparationer. Klageren har alene fremlagt en sms-korrespondance, hvilket hverken dokumenterer udførelse eller betaling. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at han fredag formiddag kørte bilen til værksted i [by1], da de plejede at lave hans bil, og fordi han kendte dem, selvom de oplyste reparationer skulle være udført på andre værksteder. Værkstedet i [by1] har oplyst, at de ikke på forhånd kendte klageren og "plejer" ikke at lave klagerens bil. Værkstedet har oplyst, at klageren afleverede bilen sent om aftenen og ikke om formiddagen, som klageren oplyste. Lokationsdata har

Ankenævnet for Forsikring

16.

101608

vist, at klagerens telefon var benyttet til opkald kl. 10.21 og kl. 16.16 i [by2], hvilket ikke stemmer overens med, at klageren skulle være kørt til [by1] om formiddagen og afleveret bilen. Selskabet har anført, at klageren tegnede udvidet hærværksdækning dagen efter – den 20/7 2023 – at bilen blev bugseret til værksted med defekt hjulophæng. Selskabet har anført, at klageren først den 15/9 2023 politianmeldte hærværket. Selskabet har anført, at ved en totalskade vil bilens stand altid indgå i vurderingen, da man ikke må opnå økonomisk vinding i kraft af en skade. Desuden spiller det ind på den generelle vurdering, hvis bilen står foran en omfattende eller dyr reparation, at både den nødvendige likviditet er til stede, og at det vil være hensigtsmæssigt at foretage reparation. Selskabet har anført, at klagerens økonomiske oplysninger ikke tyder på, at klageren ville have haft likviditet til en større reparation af bilen.

Det fremgår af klagerens sms-korrespondance af 5/6 2023, at: "[Mekaniker] Kan du ikke sende din nummerplade og hvad der skal skiftes så finder jeg lige hurtigt en pris til dig [Klageren] Venstre forhjul leje. Venstre for fjedre. Venstre bag fjedre. Højre bag fjedre. Oliefilter. [Mekaniker] Alle dele til bilen koster 2800kr. Arbejdskraft 1800kr. Så i alt 4600kr. Det tager ca en hel dag at lave [Mekaniker] Henter bilen her ca 10:30".

Det fremgår af screenshot af 8/9 2023 af opkald på klagerens telefon: "8. september 2023. 09.25. Indgående telefonopkald. 26 sekunder".

Det fremgår af screenshot af 8/9 2023 af opkald på klagerens familiemedlems telefon: "8. september 2023. 09.25. Indgående telefonopkald. 26 sekunder".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 9/9 2023, at klageren anmeldte skade "Foran på bilen, Foran på bilens højre side, Foran på bilens venstre side, På bilens tag, På bagenden af bilen, Bagpå i bilens venstre side, Bagpå i bilens højre side, Midtpå i bilens højre side, Midtpå i bilens venstre side".

Ankenævnet for Forsikring

17.

101608

Det fremgår af taksatorrapport af 11/9 2023, at bilens "KM-STAND: 255.121 ÅRGANG: 2012 ANTAL SKADE POSITIONER: 137 ... IALT INCL. MOMS 119731,83 KR".

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 15/9 2023, at "Ved telefonisk kontakt til anmelder ... oplyste han, at han alligevel ønskede en sag ved politiet, på trods af at han havde tastet nej til ønske om at gerningsmanden blev straffet, idet han havde et erstatningskrav".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker skader, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed.

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaderne på bilen skyldes en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på omfanget og karakteren af hærværket. Der var 137 forskellige skadepositioner, og der var skade på hver karosseridel, herunder på taget.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens divergerende forklaringer, der ikke kan forklares med sproglige og kulturelle forskelle.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren tegnede udvidet hærværksdækning dagen efter, at bilen den 19/7 2023 var blevet bugseret på værksted.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren har forsøgt at fabrikere bevis for, at han skulle have ringet til et familiemedlem kl. 09.26 på skadesdatoen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren oplyste, at han kørte til værkstedet i [by1] om formiddagen, hvilket ikke stemmer overens med oplysninger fra værkstedet og lokationsdata fra klagerens telefon.

Ankenævnet for Forsikring

18.

101608

Nævnet har herudover lagt vægt på, at klageren oplyste, at han i månederne op til skaden havde fået foretaget reparationer/vedligeholdelse på bilen for 30.000 kr., hvilket han ikke har kunnet dokumentere. Klageren har alene fremlagt en sms-korrespondance vedrørende en mulig reparation på 4.600 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om en ældre bil i dårlig stand med høj kilometers-tand, ligesom fremlagte oplysninger om klagerens økonomiske situation tyder på, at klageren ville have haft likviditetsproblemer i forbindelse større reparationer på bilen.

Nævnet har også henset til, at bilen var parkeret foran klagerens bopæl, og at den har været svær at se fra vejen. Der var andre biler parkeret nær bopælen, og det er alene bevist, at det var klagerens bil, der blev udsat for hærværk. Der boede desuden to lejere på 1. sal, der ikke hørte noget til det omfattende hærværk.

Nævnet har derudover henset til, at klageren ikke politianmeldte hærværket før den 15/9 2023.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck