931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.380:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft og som følge deraf afvist at dække skade på lås og tyveri af sæder fra klagerens bil.

Klageren anmeldte den 14/1 2013, at der den 8/1 2013 havde været indbrud i den forsikrede bil, en ombygget VW Golf 1,8 fra 1998, hvorved der var sket skade på låsen, og bilens sportssæder var stjålet. Selskabet ophævede efterfølgende forsikringen med tilbagevirkende kraft med henvisning til, at klageren i forbindelse med forsikringens tegning har afgivet urigtige oplysninger om ejer/brugerforholdet.

I klageskemaet underskrevet den 22/4 2013 fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> I juni 2012 besluttede vi (jeg og min kone) at vi ville have en anden bil i stedet for vores Seat Altea FR (sportsbil) på gule plader pga. den høje vægtafgift. Vi gik i gang med at kigge på forskellige brugte biler, og vi søgte en på hvide plader. Mens vi opholdt os på ferie i udlandet, blev golfen sat til salg i ... (tæt på os). Vi vidste hvad der var lavet på den bil og kunne se billederne, og derfor bad vi vores yngste søn om at købe bilen da vi ikke kunne være til stede. **Købet blev foretaget 14.07.12,** og **Golfen blev afmeldt den 1.08.12.** Den var køreklar, men vi ønskede at sælge Altean før vi registrerede Golfen. Da det ikke lykkedes os at sælge Altean, hvilket vi forsøgte fra august til november, besluttede vi at nedveje Altean og sælge Golfen. Vi nedvejede Altean den 6. december.

2. 84.380

13. december 2012 registrerede vi Golfen i mit navn (klageren) og den yngste søn, som bor hjemme, blev registreret som den sekundære bruger. Dvs. Golfen blev registreret fem måneder efter den er blevet købt!!! I al den tid har bilen stået i garagen, selvom den var køreklar. Vi registrerede bilen, fordi vi tænkte at det vil blive nemmere at sælge bilen med nummerpladerne i stedet for uden nummerpladerne. LB blev oplyst om at der var lavet konstruktive ændringer, og at der er lavet konstruktive ændringer fremgik også af registreringsattest. Jeg sørgede for at konstruktive ændringer kom på registreringsattest, fordi jeg ønskede at alt skulle gå efter bogen. Da LB ikke kunne oplyse os, hvad forskellen var på, at låne bilen en gang imellem og så det at være sekundær bruger, valgte vi det sikre. I stedet for betale 4.000 kr. for forsikringen, hvis kun jeg var brugeren af bilen, betalte jeg 18.000 kr. Vi blev oplyst at 2.000 kr. af de 18.000 kr. var pga. de konstruktive ændringer på bilen. Bilen blev sat til salg den 5. januar, og indbruddet skete den. 8. januar. Vi ventede med at sælge til januar, fordi vi tænkte at det ville være nemmere at sælge bilen efter december måned pga. at mange bruger penge på julegaver og ikke biler. Til at sælge Golfen fik jeg hjælp af min yngste søn, fordi jeg ikke snakker særlig godt dansk, som LB er blevet oplyst om flere gange. Derfor var han også kontaktperson på salgsannoncen. Til at udarbejde denne klage har min ældste søn hjulpet mig med. Det var også ham der hjælp mig med at sælge Altean, som ikke lykkedes. Det gjorde han selvom han ikke bor hjemme. Det er sådan vi gør i vores familie, vi hjælper hinanden hele tiden. Desuden var det også mig der betalte for forsikringen og afgiften, samt de reparationer der blev foretaget pga. indbruddet i bilen. Sagen har været langsom, og varet i to måneder. I det meste af tiden har bilen været i VW service, hvor taksator og LB kunne undersøge den. I den tid er vi adskillige gang blevet lovet med, at bilen bliver snart lavet. De skal lige finde sæder til den, og taksator mangler tilbagemelding fra LB, og det var en fejl at VW service ikke har fået besked på at de kunne lave bilen osv.
Den 19. februar bliver vi orienteret om at forsikringen er opsagt på bilen med tilbagevirkende kraft, og derfor indleverer vi nummerpladerne til SKAT. De opsiger forsikringen bl.a. med den begrundelse at min søn ikke er medlemsberettiget selvom han har indbo- og ulykkeforsikring hos LB. Efter klagen til LB, modtager vi den 14.03.13. igen en negativ afgørelse. LB fastholder deres afgørelse, og bruger samme argumenter som skadeskonsulent, men antal af argumenter er reduceret betydeligt. Dvs. den klageansvarlige kommer frem til den samme afgørelse, men konsekvensen er nu en anden! Nu er det kun Kaskoforsikringen der bliver opsagt af LB, og ikke hele forsikringen som var tilfældet i den første afgørelse. Desuden skriver LB i deres afgørelse, at de kun ville have forsikret min søn ved at have givet ham ansvarsforsikring. I samme ombæring skriver de, at de fastholder skadekonsulentens afgørelse, som bl.a. mente at min søn ikke var medlemsberettiget, hvilket er den klageansvarlige åbenbart ikke enig i. Der er en del modsigelser og sjusk i de to afgørelser, hvor de modsiger sig selv i samme afgørelse og samtidigt modsiger den klageansvarlige konklusioner/afgørelser i den første afgørelse. Derfor vedlægges en bilag, med kommentar til de ting som LB lægger vægt på i deres afgørelse.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at LB ændrer deres afgørelse i denne sag og at LB anerkender at jeg, [klageren], er den reale ejer af Golfen, og ikke min søn. Samt med at de betaler for reparation.
Jeg ønsker at LB dækker udgifterne til nye nummerplader til Golfen fordi skadekonsulenten har truffet en fejlagtig og ulovlig afgørelse ved at opsige forsikringen."

Selskabet har i brev af den 14/5 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Sagsfremstilling
Vores skadekonsulent overtog sagen, og talte den 11. februar 2013 med vores medlems hustru ... På baggrund af telefonsamtalen sendte han den 12. februar 2013 en mail til vores

medlems hustru, hvori han refererede til indholdet af telefonsamtalen - samt bad om dokumentation for ejerforholdet.

Den 13. februar 2013 sendte vores medlems hustru en klage over telefonsamtalen.

Skadekonsulenten beklagede vores medlems hustrus oplevelse af telefonsamtalen i email af 14. februar 2013, men understregede samtidig, at vi havde brug for nærmere dokumentation.

Vi modtog herefter en klage den 17. februar 2013 fra vores medlems hustru, hvori hun oplyste, at de ville have en afgørelse og ikke ønskede at udlevere den ønskede dokumentation.
...
Argumentation
Vores medlem har anmeldt, at der har været indbrud i bilen. I forbindelse med indbruddet er der sket skade på bilen i området omkring låsen - og der er stjålet en Golf R32 læderkabine.

Vores medlems bil er blevet ombygget, således at den nu fremstår som en Golf R32. En type bil som vi ifølge vores indtegningspolitik ikke indtegner i Lærerstandens Brandforsikring, fordi der er tale om en bil med stor motorkraft og af særlig tyveritækkelig art. Vores medlem oplyser, at der er gjort opmærksom på, at der er foretaget konstruktive ændringer. Vi ser dog ikke at dette fremgår af vores policesystem-registreringer, ligesom vi henviser til bilag ..., hvoraf nævnet kan se hvilke konstruktive ændringer vi har haft mulighed for at se af egen drift. Vi har således ikke fået orientering om, at de konstruktive ændringer er af en sådan karakter, at bilen nu fremstår som en fuldstændig kopi af en Golf R32. Såfremt vi havde modtaget oplysning herom, ville vores medlem allerede af den grund have fået afslag på tegning af kaskoforsikring hos os.

Det er naturligvis beklageligt, at vores medlemmer føler, at de har fået en dårlig behandling af os. Vi beder i den forbindelse nævnet bemærke, at vores skadekonsulent, allerede da han blev opmærksom på misforståelserne omkring den skete telefonsamtale, beklagede overfor vores medlemmer. Vi har endvidere forsøgt at gøre vores medlemmer opmærksomme på, at sådan som sagen på nuværende tidspunkt er oplyst, er det med overvejende sandsynlighed vores medlemmers søn, der er den faktiske ejer og bruger af bilen, men at skadekonsulenten har bedt vores medlemmer om at fremkomme med dokumentation, der kunne påvise, at det er vores medlem [klageren], der er ejer og bruger af bilen. Vi har således forsøgt at hjælpe vores medlemmer med at henvise til hvilke oplysninger, som de kunne sende for at hjælpe til sagens opklaring. Vi henviser i den forbindelse til Forsikringsaftalelovens § 22, hvoraf det fremgår, at vores medlemmer har pligt til at sende os alle dem tilgængelige oplysninger. Det er vores vurdering, at de oplysninger, som vi har bedt om, er at betragte som 'tilgængelige oplysninger'. Når vores medlemmer ikke har ønsket at medvirke til sagens belysning, har vi måtte lægge de oplysninger til grund for vores afgørelse, som vi har i sagen på nuværende tidspunkt.

Det fremgår således af sagens fakta, at det er vores medlemmers søn, der har købt bilen - og at han i den forbindelse har optaget et lån for at betale for bilen. Den tidligere ejer har oplyst til vores skadekonsulent, at bilen blev hentet af vores medlemmers søn. Vi lægger endvidere vægt på, at bilen er sat til salg, imens forældrene var på ferie - og at kontaktnummeret ifølge annoncen på Den Blå Avis tilhørte sønnen. Vi henviser i den forbindelse til bilag ...

Herudover tillægger vi det vægt i forbindelse med afgørelsen, at vores medlems søn har rettet telefonisk henvendelse til vores policeafdeling, hvor han har oplyst, at det var ham, der kom til at køre mest i bilen - og at vores policeafdeling i den forbindelse oplyste ham om, at han så ikke kunne tegne forsikring for bilen. Efterfølgende udstedte vores policeafdeling en

police, fordi en anden af vores medlemmers sønner ringede ind og oplyste, at det var ..., der var bruger af bilen.

Vores medlemmer har på nuværende tidspunkt endnu ikke fremsendt den ønskede dokumentation. Vi må således fastholde, at det er vores vurdering, at bilen er indtegnet på et forkert grundlag, fordi vi ikke har fået oplysning om det rette ejer/brugerforhold. Vi fastholder derfor, at vi er berettiget til at afvise dækning for det skete indbrud i bilen og dertilhørende skader - og at vi således også er berettiget til at opsige kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1. Ansvarsforsikringen er lovpligtig og kan derfor ikke opsiges, men vil blive ændret med tilbagevirkende kraft til særlige vilkår.

Vores medlemmers klage til Ankenævnet indeholder således ikke oplysninger, der kan bevirke en ændring af vores afgørelse. Vi fastholder derfor i det hele afgørelsen, og afventer nævnets stillingtagen."

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 31/5 2013 bl.a. bemærket:

"Jeg vil gerne starte med at understrege, at jeg ikke har lavet nogen ændringer på bilen eller eftermonteret noget som helst i den tid jeg har ejet bilen ud over vinterdæk. Det eneste jeg gjort er, at sørge for at bilen blev typegodkendt (E8639) i forbindelse med syn i december, da den tidligere ejer ikke havde gjort det. Derfor vil jeg gøre ankenævnet opmærksom på at SKAT's oplysninger er i overensstemmelse med bilens faktiske 'tilstand'. Der er på ingen måder tale om identitetsændring. Det skal i den forbindelse understreges også, at bilen ikke har undergået konstruktive ændringer af betydning for bilens ydelse. Endeligt vil jeg også gøre ankenævnet opmærksom på, at LB aldrig har snakket med mig i de 10 år jeg har været kunde hos dem. Det har altid været min kone eller mine sønner, fordi mine kommunikationsevner på dansk er begrænsede.

Det gør mig bekymret, rasende, frustreret og meget ked af det,at LB omtaler golfen med 150 hk som en bil med voldsom motorkraft og derfor ikke ville have indtegnet den, når min nuværende bil Altea FR med 170 hk er forsikret hos LB. Det er faktum, som man ikke vil forholde sig til af en eller anden årsag og ignorerer det. Bilen har været i fem uger på værkstedet, hvor bl.a. taksator har gennemgået den og orienterede LB om 'ombygninger', men det eneste LB henviser til er, at der i salgsannoncen stod R32. Ifølge de gældende regler på området, så skal der betales afgift, hvis bilen foretager identitetsændring. Det har ikke været tilfælde i denne sag. Endeligt stod der i annoncen at bilen havde 1.8 motor med 150 hk, og den kan ikke betegnes som en motor med en voldsom motorkraft ligesom en R32 der har 241 hk. At der ikke er tale om en Golf R 32, kan også ses i den forventede pris i salgsannoncen. En golf R 32 koster tre gange mere, end den forventede salgspris for min golf.

Vi gør opmærksom på, at det påberåbte risikoforhold fra LB ikke fremgår på tydelig måde af policen, og de faktiske forhold kan ikke subsumeres under forsikringsvilkårets beskrivelse af risikoforøgelse, jf. forsikringsaftalelovens § 45. Der foreligger ikke nogen forøget risikodifference, der udgør en forøget risiko for selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 45.

Forsikringsaftalelovens § 45 kan ikke fraviges til skade for forsikringstageren, jf. forsikringsaftalelovens § 50.'

Det fastholdes derfor fortsat, at LB ikke har godtgjort, at der foreligger en risikodifference, der udgør en forøget risiko for selskabet. At bilen således fremstår anderledes end originalt ændrer ikke på, at det fortsat er samme model med samme motorydelse, samt at de foreliggende kosmetiske ændringer ikke forøger værdien af det forsikrede gode.

I alle tilfælde må det alene bebrejdes LB, at denne ikke ved indtegningen har spurgt ind hertil, såfremt LB måtte finde det relevant for tegning af forsikring. Vi har gjort meget for, at alt skulle gå efter bogen. Det vil ikke give mening at typegodkende bilen, og så ikke fortælle det til LB i forbindelse med indtegning af forsikringen. Jeg gør også opmærksom på, hvor svært det har været at forklare LB fakta og komme i konstruktiv dialog i forbindelse med denne sag. Som f.eks. at der ikke er tale om R32 Golf.

LB anfører, at de har været berettiget til at opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft, jf. forsikringsaftalelovens § 7, jf. § 6, stk. 1.

Forsikringsaftalelovens § 7 forudsætter, at forsikringstageren har undladt at afgive en oplysning, som var af betydning af selskabet, samt at denne undladelse i øvrigt kan tilregnes forsikringstageren som grov uagtsomhed.

På tidspunktet for forsikringens indgåelse eller senere i øvrigt har vi ikke haft kendskab til, at oplysninger om bilens kosmetiske forhold har haft betydning for LB's risikobedømmelse. LB har på intet tidspunkt forud for forsikringens indgåelse adspurgt om bilens kosmetiske forhold, selvom vi har gjort opmærksom på at der var tale om en bil med konstruktive ændringer. At medarbejderen hos LB ikke har været opmærksom på oplysningerne om de konstruktive ændringer fra os, har således ingen indflydelse for LB's ansvar, jf. forsikringsansvarslovens § 7. Endeligt er jeg sikker på, at der er lavet en nota om de konstruktive ændringer af den pågældende medarbejder hos LB i forbindelse med indtegning af forsikringen, hvor vi bl.a. har spurgt hvad det kostede at forsikre sæderne. Medarbejderen indhentede oplysningerne fra SKAT under samtalen, og i den forbindelse kunne vedkommende se at der var tale om en bil med konstruktive ændringer. Vi gør også opmærksom på at prisen for forsikringen samt den høje selvrisiko afspejler at LB var informeret om de konstruktive ændringer.

Jeg understreger også, at oplysningerne om ejerforholdet er korrekte. Jeg, [klageren], er ejeren af Golfen.

LB henviser for første gang nu til Forsikringsaftalelovens § 22 og påpeger at vi ikke ønskede samarbejde. Det er ikke korrekt, vi ønskede samarbejde og skadeskonsulent blev inviteret til at komme hjem til os, under den famøse telefonsamtale, hvor han kunne få forlagt alle ønskede dokumenter. Det ønskede han ikke, og blev grov, hvilket han indrømmede efterfølgende. Der har ikke været tale om misforståelser, som LB skriver i deres svar til ankenævnet, men overfusning af min kone fra skadekonsulentens side mens hun var på arbejde med små børn. Skadekonsulentens svar på min kones bekymring over beskyldningerne var: 'Jeg er fuldstændig ligeglad med, at du er rystet over mine anklager'. Desuden har vi påpeget at referat fra den samtale er ikke gengivet korrekt af skadeskonsulenten, men LB har ikke reageret på det.

LB lægger nu en stor vægt på at vi var på ferie da bilen blev sat til salg, det er ikke sandt. Vi arbejdede hele januar måned på vores respektive arbejdspladser. Men hvordan ønsker LB at vi skal bevise det, når de har ignoreret alt i denne sag der kunne være til vores fordel. LB anerkender ikke officielle dokumenter, gennemgik bilen da den var på værkstedet og fandt ikke noget, men de vælger vægte et enkelt ord fra salgsannoncen mere og samtidigt ignorerer de tekniske data om bilen i den samme annonce. Hvorfor betyder det ikke noget for LB, at Golfen var afmeldt i fem måneder efter købet, selvom den var køreklar, mens jeg forsøgte at sælge min Altea fra primo august? Hvorfor betyder det ikke noget at bilen blev sat til salg med det samme efter indregistrering? Hvorfor henvises der til salgsannoncen, og ikke taksators gennemgang af bilen i de fem uger den har været på værkstedet? Hvorfor henvises der

til 'R 32' i annoncen og ikke '1.8 motor', som også står i annoncen? Hvorfor henviser LB om optagelse af lån, når bilen er betalt kontant? Hvorfor har LB lovet os i flere uger at bilen vil blive lavet 'næste dag', og ikke informeret os med det samme om deres mistanke om 'snyd'?

Desuden kan jeg ikke se hvordan LB kan henvise til § 22. i denne sag. Jeg kan ikke se hvilke oplysninger, i forbindelse med tyveriet fra min bil, LB skulle have modtaget fra mig, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre. Vi henviser dermed til at LB ikke har overholdt § 8. Vil selskabet påberåbe sig, at et af de i §§ 5-7 nævnte forhold foreligger, skal det efter at have fået kundskab om oplysningens urigtighed uden unødigt ophold meddele forsikringstageren, i hvilket omfang det vil påberåbe sig nogen af de rettigheder, disse paragraffer hjemler.

Tyveriet blev anmeldt 8. januar, og vi fik afgørelse d. 19. februar, hvilket ikke kan betegnes som rimelig sagsbehandlingstid, når der tages i betragtning at bilen i al den tid har været på værkstedet. Vi tør ikke tænke på sagsbehandlingstid på, hvis ikke havde ønsket en hurtig afgørelse. Vi mistede tillid til, at vi ville få en objektiv og fair behandling. Vi vil nu, at taksatoren henvendte sig med det samme til LB med sin mistanke, men vi blev ikke informeret om deres mistanke. Hver gang vi kontaktede LB eller taksator, så gav de hinanden skyld for at bilen ikke er blevet lavet, og på den måde påførte man os unødvendige omkostninger.

LB benægter egne beslutninger, som de selv har skrevet til os. I svar til ankenævnet benægter LB at have opsagt vores forsikring og argumenter med, at de ikke må gøre det ifølge lovgivningen. I deres afgørelse fra 19. februar 2013 skriver de følgende:

Vi må herefter, fordi en ikke medlemsberettiget er den reelle ejer/faste bruger af bilen, opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet jf. forsikringsaftalelovens § 6 stk. 1 og følgelig afvise at yde dækning for den anmeldte skade

Denne afgørelse fik os til at aflevere nummerpladerne til SKAT.

LB henviser desuden til punkt 12 i deres vilkår for forsikringen, som vi har overholdt. Vi har oplyst LB om konstruktive ændringer under indtegnelse af forsikringen, og det kunne de også se i SKAT's oplysninger. Efter vi fik pris på, hvad det ville koste at medforsikre sæderne, ønskede vi ikke tegne tillægsdækning. I betingelserne fremgår der, at LB kun skal oplyses om ekstra udstyr, hvis det ønskes medforsikret. Punkt 5.2. i vilkårene for forsikringen fremgår der at ekstraudstyret er medforsikret indtil 20.000 kr. og i den forbindelse skal LB ikke oplyses. Det er ikke det LB skriver i deres afgørelser/skrivelser til os.

I de tre skrivelser/afgørelser har de skrevet forskellige ting og lagt vægt på forskellige ting. Som f.eks. at de opsiger min forsikring idet min søn ikke var medlemsberettiget, selvom han havde to andre forsikringer hos LB på det tidspunkt. Jeg gør også opmærksom på at policen for Golfen, efter opsigelsen af kaskoforsikringen, blev udstedt på de såkaldte normale vilkår.

I denne sag er der mange påstande fra LB's side uden nogen form for beviser og belæg for de konklusioner LB kommer med, som f.eks. at der er optaget lån selvom bilen er betalt kontant. Referat fra samtalen mellem skadeskonsulenten og min kone, mens hun var på arbejde med larmende børn, som varede en halv time, er ikke gengivet korrekt."

Selskabet har i brev af den 19/6 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vores medlem har fortsat ikke tilvejebragt de bilag, som vores skadekonsulent har bedt om, for at kunne konstatere det rette ejerforhold af bilen. Det er fortsat vores opfattelse, at vores medlem har pligt til at give os alle tilgængelige oplysninger, som har betydning for sagens afgørelse.

Vi har endvidere noteret os, at vores medlem ikke mener at samtalen er gengivet korrekt. På baggrund heraf har vi sendt en lydfil til nævnet, hvori nævnet selv kan høre den pågældende samtale. Vi har ikke tidligere fundet anledning hertil, men da der er tvivl om indholdet af samtalen, så mener vi, at vi bør fremlægge denne.

Vi beder i den forbindelse blandt andet nævnet bemærke, at vores skadekonsulent på ingen måde har optrådt truende, at vores medlems hustru tilkendegiver at det er sønnen, der har optaget lånet, samt at vores medlems hustru indvilliger i at sende de ønskede bilag, hvilket hun efterfølgende alligevel ikke har ønsket."

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 5/7 2013 heroverfor bl.a. anført:

"Desværre kan vi igen konstatere at LB ikke ønsker at forholde sig til vores redegørelse, samtidigt kan vi også konstatere at LB kommer med noget nyt i deres nye skrivelse, hvilket har været kutyme i denne sag. Der er ingen rød tråd i deres sagsbehandling, bortset fra, at der er ingen ønske om at indgå en konstruktiv dialog om fakta, som f.eks. at jeg er ejeren, at der ikke er tale om en bil med voldsom motorkraft, at vi ikke har været på ferie da vi fik sat bilen til salg, at de har ulovligt opsagt vores forsikring og at de ville have indtegnet bilen under normale vilkår.

Jeg bemærker at LB i denne skrivelse igen reducerer antal faktorer, som har haft indflydelse på deres afgørelse.

Vi føler os krænkede over, at min kone ikke er blevet orienteret om at samtalen blev optaget, hverken før, under eller efter samtalen. Vi finder det mistænkeligt at LB først efter fem måneder finder det relevant, at offentliggøre den hemmeligt optagede samtale, som er optaget under meget kritisable forhold.

Skadekonsulent, som har forberedt sine spørgsmål og afhøring i ugevis, ringer til min kone på arbejde, hvor man kan høre hende snakke med børn, og udspørger hende om adskillige ting. I stedet for at lytte og indgå i en konstruktiv dialog, så kommer skadekonsulent med anklager og argumenter hvorfor en kvittering fra tankstation kan bevise at jeg ikke er ejeren af bilen, som har været registreret i fire uger. Skadekonsulent kommer med meget subjektive og meget kritisable konklusioner, afbryder min kone mens hun er ved at svare, bruger juridiske finesser over for en pædagog som er i gang med at passe børn osv.

4 minutter og 2 sekunder i samtalen indrømmer skadekonsulent selv, at han kommer med grove anklager: '*Selvfølgeligt er det her et groft angreb på jer.'*

Hver gang min kone giver skadekonsulent et svar han ikke kan lide, så angriber han hende som f.eks. 6 min og 23 sek. i samtalen, hvor min kone siger at vi ejer bilen.

Efter at hørt samtalen mellem min kone og skadekonsulent, så er det min klare overbevisning, at LB ikke har offentliggjort denne samtale før, fordi den ikke understøtter deres sag, som ellers deres referat har gjort det. Samtalen beviser også at vi var samarbejdsvillige trods de grove anklager, og var klare til at mødes med skadekonsulent på vores bopæl næste dag. Derfor mener jeg, at vi har overholdt betingelserne jf. Forsikringsaftalelovens § 22

LB fandt ingen anledning til at offentliggøre lydfilen før
Min kone skrev til skadekonsulent 13.02.2013 bl.a. at hun var chokeret og ikke kunne huske dele af samtalen. Jeg finder det kritisabelt at skadekonsulent ikke fandt anledning til at offentliggøre samtalen på dette tidspunkt. At hun var rystet kan også høres 11 min. 37. sek. inde i samtalen, hvor hun siger 'jeg bliver rystet, det er første gang at nogen i mit liv ikke stoler på mig .....jeg er helt sådan.....min hjerne er bare slået fra.....vent lidt ... (en af børn på arbejde).

Da vi klagede til den klageansvarlige, skrev vi bl.a. at referat ikke var gengivet korrekt og at procedurerne i denne sag ikke er blevet fulgt. Der fandt LB igen ingen anledning til at offentliggøre samtalen. Det er også først nu at LB indrømmer, som kan ses i den vedlagte korrespondance fra 23.06.2013 med den klageansvarlige, at deres skadekonsulent ikke har fulgt de gældende interne procedurer hos LB, som vi har påpeget fra dag et.

I vores klage til Ankenævnet skrev vi, at referat ikke var gengivet korrekt, og igen fandt man ingen grund hos LB til at offentliggøre samtalen. Først fem måneder efter samtalen blev optaget, under meget kritisable forhold, er vi blevet vidende om den.

Ingen steder har jeg hørt min kone i samtalen sige, at vi var på ferie da vores golf blev sat til salg af vores søn, som ellers LB har henvist til i deres referat og baseret deres afgørelse på. I deres afgørelse skrev LB, at de lagde stor vægt på denne oplysning.

Betingelserne i § 8 ikke overholdt af LB
Lydfilen med samtalen mellem min kone og skadekonsulent beviser, at betingelserne i § 8 ikke er blevet overholdt.

LB kontaktede min kone d. 11.02.2013 telefonisk, seks uger efter tyverianmeldelse, og begynder at udspørge hende, mens hun er på arbejde, om diverse forhold uden at påberåbe sig i hvilket omfang de vil påberåbe sig nogen af de rettigheder §§ 5-7 hjemler.

Endvidere har LB aldrig påberåbt sig et af de nævnte forhold, der foreligger i §§ 5-7, til mig som forsikringstager og ejeren af bilen.

Samtalen er optaget under meget kritisable forhold og med en groft angreb på min kone uden at påberåbe sig et af de nævnte forhold, der foreligger i §§ 5-7
Samtalen er optaget under meget kritisable forhold, hvor der var meget larm og skadekonsulent opførte sig uprofessionelt over for en kvinde, der har hjerteproblemer og tager medicin mod stress, ved at lægge sine egne ord i hendes svar.

Selvom min kone under samtalen sagde flere gange at hun var rystet, hvilket også kunne høres i hendes stemme, afholdt det ikke skadekonsulent fra hårde anklager. 4 minutter og 2 sekunder i samtalen siger skadekonsulent: '*Selvfølgeligt er det her et groft angreb på jer.'*

Det er meget uprofessionelt og hensynsløst at sige, til en kvinde med hjerteproblemer og stress problemer, følgende med en hård tone:

> Min kone: Du skriver bare til mig det.
> Skadekonsulent: JEG VIL IKKE DISKUTERE MED DIG OM DU ER RYSTET ELLER EJ

Det siger skadekonsulent til en, som inviterer ham hjem til os, for at gennemgå alle dokumenter og sagen. Altså til en der vil gerne samarbejde med vedkommende trods de hårde og grundløse anklager. Dette beviser at vi har været samarbejdsvillige, og derfor kan LB ikke henvise til, at betingelserne i Forsikringsaftalelovens § 22 ikke er overholdt af os. Men der-

imod kan vi desværre konstatere, at LB ikke ønsker at forholde sig til fakta og de nuværende dokumenter og oplysninger i sagen. Som f.eks. at de indhentede oplysninger hos SKAT, i forbindelse med indtegning af bilen, stemmer overens med de faktiske oplysninger om bilen og ejerforholdet. At LB ulovligt havde opsagt ansvarsforsikring og senere udstedt os en police på ansvarsforsikring på normale vilkår.

Skadekonsulent ønskede ikke at samarbejde, og som det kan også høres tydeligt i samtalen, han havde truffet sin afgørelse før samtalen

Mangel på skadekonsulents professionalisme kan også høres i den måde han afslutter samtalen: '*Hej du'*

Bilens udseende
Under samtalen kan vi høre at deres mistanke om snyd begrundes med bilens udseende, og at de derfor havde igangsæt en undersøgelse. Hvorfor har LB ventet med at oplyse os om dette, når de har gennemgået bilen adskillige uger før denne samtale, og på den måde påført os unødvendige omkostninger? Hvorfor sagde skadekonsulent ikke noget om motorkraft i samtalen, som de også henviser til i deres afgørelse?

9 min 49 sek. i samtalen siger skadekonsulent: 'Når vi ser sådan en bil, så er vi næsten altid sikre på at bilen ikke er farens'.

I den sammenhæng skal der nævnes, at den tidligere ejer var en mand på 53 år, og at vi ikke har foretaget nogen som helst ændringer på bilen mens vi ejede den. Det bekræftede den tidligere ejer over for LB.

Det skal også påpeges, at LB har haft en sagkyndig til at gennemgå bilen, som ikke fandt noget mistænkeligt ud over udseende.

Vi var ikke på ferie, da vi fik sat golfen til salg
Jeg vil gerne gøre Ankenævnet opmærksom på at min kone, under samtalen med skadekonsulent, på intet tidspunkt har sagt, at vi var på ferie da vores golf blev sat til salg. Hun har kun sagt at vi var forhindrede at være under købet af den pga. ferie.

LB har i deres adskillige afgørelser og skrivelser lagt stort vægt på, bl.a. i deres skrivelse fra 14.05.13 til ankenævnet, at vi var på ferie da vi fik sat golfen til salg, hvilket nu tydeligt fremgår af lydfilen, at det ikke var tilfældet. Hvorfor indrømmer LB ikke, at de har truffet afgørelsen på den forkerte grundlag?

Ingen lån er optaget, og sønnen har aldrig været ejer eller medejer af bilen
Min kone brugte uheldigt ordvalg, og sagde at vores søn havde lånt penge, som skadekonsulent fik hende til at bruge. Hun sagde ikke optaget lån, som det står i referat. At min kone brugte det ord kan desuden forklares med den situation hun befandt sig i, og at det danske sprog er hendes fremmedsprog samt med at skadekonsulent pressede hende til at bruge det ord. Det hun mente, som hun også understregede kraftigt under samtalen flere gange, vores søn havde ikke noget som helst tilgodehavende hos os, og at jeg var ejeren af bilen.

At der ikke er optaget nogen former for lån af min søn til at købe bilen, understøttes også af, at LB ikke har fundet nogen former for pant i bilen. At min søn ikke er ejeren af bilen kan også ses i det lys, at bilen stod i garagen i fem måneder, mens jeg forsøgte at sælge min anden bil. Det giver ingen mening at bruge mange penge på en bil, som er køreklar, og så lade

den stå i garagen i fem måneder. Endvidere blev bilen sat til salg meget kort tid efter registrering.

Jeg havde den fulde rådighed over bilen og betalte forsikring, grønafgift, reparationer osv., det gjorde ikke min søn. Som det også fremgår af lydfilen, så var jeg ud og køre med den sidst, altså før tyveriet/indbrud skete.

At jeg er ejeren, bekræftede LB også ved at udstede mig en ny police for Golfen d. 28.02.13, efter de havde undersøgt sag og kommet frem til at jeg var ejeren af bilen.

LB's noter er rettet kort efter at skaden var sket

LB har i deres afgørelser og skrivelser henvist en hel del gange til deres noter, som de har lavet i forbindelse med vores henvendelser og indtegning af golfen. Vi har modtaget de noter de har lavet, og mange af de oplysninger som LB henviser til i deres afgørelser og skrivelser, både til os og ankenævnet, fremgår ikke i deres noter som de har påstået. Se venligt de vedlagte bilag.

Jeg finder det mistænkeligt og bekymrende, at jeg kan se i LB's noter, at LB har tilføjet en kommentar den 14. januar 2013. Dvs. en uge efter skaden er sket, og det kommentar bruger LB i deres afgørelse.

Jeg finder det også mistænkeligt, at LB ikke har lavet en note i forbindelse med indtegning af bilen, når de har lavet en 'opmærksomhedsnote'. Det er også mistænkeligt at der ikke er lavet en note, da vi fik tilbudt pris på forsikringen ugen før vi forsikrede bilen.

Jeg noterer mig også at LB ikke anfægter:

- At betingelserne i Forsikringsaftalelovens § 8 ikke er overholdt af LB
- At LB ikke har været berettiget til at opsige forsikringen med tilbagevirkende kraft, jf. forsikringsaftalelovens § 7, jf. § 6, stk. 1. Fordi Forsikringsaftalelovens § 7 forudsætter, at forsikringstageren har undladt at afgive en oplysning, som var af betydning af selskabet, samt at denne undladelse i øvrigt kan tilregnes forsikringstageren som grov uagtsomhed.
- At hvis medarbejderen hos LB ikke har været opmærksom på oplysningerne fra os om de konstruktive ændringer, har således ingen indflydelse for LB's ansvar, jf. forsikringsansvarslovens § 7.
- At LB d. 19. februar 2013 har truffet en ulovlig afgørelse ved at opsige vores ansvarsforsikring
- At det påberåbte risikoforhold fra LB ikke fremgår på tydelig måde af policen, og de faktiske forhold kan ikke subsumeres under forsikringsvilkårets beskrivelse af risikoforøgelse, jf. forsikringsaftalelovens § 45.
- At der ikke foreligger nogen forøget risikodifference, der udgør en forøget risiko for selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 45.
- At Forsikringsaftalelovens § 45 kan ikke fraviges til skade for forsikringstageren, jf. forsikringsaftalelovens § 50.'
- At det ikke kan forudsættes, at vi på tidspunktet for forsikringens indgåelse eller senere i øvrigt har haft kendskab til, at oplysninger om bilens kosmetiske forhold har haft betydning for LB's risikobedømmelse.
- At LB på intet tidspunkt forud for forsikringens indgåelse har adspurgt os om bilens kosmetiske forhold.

- At bilen således fremstår anderledes end originalt ændrer ikke på, at det fortsat er samme model med samme motorydelse, samt at de foreliggende kosmetiske ændringer ikke forøger værdien af det forsikrede gode.
- At der ikke er tale om en Golf 32 og en bil med stor motorkraft, men derimod en almindelig bil som de vil have indtegnet på normale vilkår
- At vi har overholdt punkt 12 i deres vilkår for forsikringen
- At medarbejderen indhentede oplysningerne fra SKAT under samtalen, og i den forbindelse kunne vedkommende se, at der var tale om en bil med konstruktive ændringer.
- At medarbejderen beregnede prisen på, hvad det ville koste at forsikre R32 sæderne
- At prisen for forsikringen samt den høje selvrisiko afspejler at LB var informeret om de konstruktive ændringer.
- At min søn var medlemsberettiget
- At policen for Golfen, efter opsigelsen af kaskoforsikringen, blev udstedt på de såkaldte normale vilkår. Dvs. uden særlig vilkår, som LB skriver i deres afgørelse.

Ovenstående beviser, at vi ikke har afgivet urigtige oplysninger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6. Vi har ikke handlet i strid med forsikringsaftalelovens § 7. Derfor har LB været uberettiget til at annuller kaskoforsikring.

LB skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at opsige kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft fra tegningstidspunktet, og at den anmeldte skade er dækningsberettigende, og skal på den baggrund udbetale os den erstatning, som herefter tilkommer mig, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2, samt omkostninger til nye nummerplader, som følge, af den ulovlige opsigelse af forsikringen d. 19. februar 2013."

Selskabet har i brev af den 25/7 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Vores skadekonsulent har bedt vores medlem om at fremlægge dokumentation, som kan underbygge, at han er rette ejer/bruger af bilen. Der er blevet bedt om disse oplysninger for at hjælpe vores medlem, fordi fremsendelse af en sådan dokumentation ville kunne have ændret vores opfattelse af ejer/brugerforholdet. Som nævnet kan læse ud af korrespondancen i sagen, har vores medlem fortsat ikke fremlagt de ønskede bilag.

For så vidt angår tidspunktet, hvor skadekonsulenten har ringet op, så er det det desværre sådan, at vores arbejds- og dermed også telefontid er på samme tidspunkt, som de fleste af vores medlemmer er på arbejde. Hvis det således var et dårligt tidspunkt for vores medlems hustru at gennemføre telefonsamtalen, så kunne hun have valgt at bede skadekonsulenten om at ringe op på et andet tidspunkt.

Vores medlem stiller spørgsmålstegn ved oplysning omkring, hvorvidt de har været på ferie. Vi beder i den forbindelse nævnet bemærke, at vores medlems hustru 5 minutter og 19 sekunder inde i samtalen oplyser at: 'Da vi var på ferien, så blev den sat til salg'.

For så vidt angår oplysningen om, at tidligere ejer var 53 år gammel, så bestrider vi ikke denne, idet vores skadekonsulent har haft telefonisk kontakt til tidligere ejer. Skadekonsulenten oplyser, at den tidligere ejer under telefonsamtalen har oplyst, at bilen var bygget til hans søn, men denne ville ikke have den, og derfor blev den solgt.

Det er fortsat vores vurdering, at vores medlem ikke har tilvejebragt de oplysninger, som vi har haft brug for, for at kunne ændre vores afgørelse."

12. 84.380

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 15/8 2013 heroverfor bl.a. bemærket:

"Vi var ikke på ferie, da vi fik sat golfen til salg. Endvidere har vi spurgt LB, i en af vores tidligere skrivelser, hvordan de ønskede at vi skulle bevise, at vi passede vores arbejde i Danmark, både i december og januar, da vi fik sat vores golf til salg i januar måned. Men det har vi aldrig fået svar på.

Den tidligere ejers alder blev nævnt fordi LB, som det fremgik af lydfilen, bygger sit mistanke om snyd og bedrageri med bilens udseende. Skadekonsulenten mente at bilens udseende ikke passede til min alder.

Desværre oplever vi Igen at LB har tilbageholdt vigtige oplysninger i sagen. I sin skrivelse til ankenævnet skriver LB bl.a. *bilen var bygget til hans søn.* Det betyder at LB også burde vide, at den tidligere ejer lavede konstruktive ændringer tilbage i 2010, hvilket betyder at han har kørt i golfen i mindst to år med konstruktive ændringer. LB burde også vide at han kører i Golf 5 R32 i dag, selvom han er på alder med mig og er kørelærer.

Hvorfor kommer det først frem nu, at LB hele tiden var klar over, at vi ikke har lavet ændringer på bilen mens vi ejede den, men blot bragt dokumentation i orden? Dvs. i de fem måneder (august-december) bilen var i garagen og afmeldt imens jeg forsøgte sælge min Seat, og så de tre uger (december-januar) golfen var registreret hos LB. Det er en meget vigtig oplysning, som er blevet tilbageholdt i denne sag.

Det kommer bag på mig at LB nu skriver, at min kone kunne have stoppet samtalen. LB's svar beviser at vi gik langt for at samarbejde. Vi gør opmærksom på at skadekonsulenten indrømmede selv, at han kom med grove anklager i samtalen, som det fremgår af lydfilen, og så var han meget forudtagende i hans konklusioner.
...
Jeg noterer mig at LB endnu ikke har ønsket at forholde sig til policen ...110 (...), som blev udstedt til os d.28.02.13, som konsekvens af afgørelsen. Vi beder ankenævnet bemærke, at der ikke er nogen sammenhæng mellem policen og LB's afgørelse i sagen. Bl.a. er den udstedt på normale vilkår. (se venligst bilag) LB har heller ikke anfægtet at prisen på 18.000 kr. afspejler at de er blevet informeret om alle de relevante forhold. Prisen for forsikringen, hvis kun jeg var brugeren af bilen, ville have udgjort 4.000 kr.

LB har, i sine skrivelser til ankenævnet, ikke ønsket at forholde sig til vores påstand om at vores søn var medlemsberettiget.

Jeg beder ankenævnet bemærke at min søn, de sidste ni år, var omfattet af policerne: ...442 (ulykkeforsikring) og ...445 (indboforsikring), og derfor har han været medlemsberettiget."

Selskabet har i brev af den 19/8 2013 til nævnet til dette heroverfor bl.a. bemærket:

"Vores medlems søn har været medsikret på vores medlems ulykkesforsikring indtil han fyldte 21 år, jf. vilkårene for ulykkesforsikringens punkt 1 og 3. Herudover har han været medsikret som en del af husstanden på indboforsikringen, fordi sikrede på denne forsikring er medlemmets hjemmeboende børn og endvidere medlemmets udeboende børn indtil det fyldte 21. år, hvis de ikke er gift/lever i fast parforhold og ikke har børn, jf. vilkårene for indboforsik-

ring punkt 1. Det forhold, at vores medlems søn har været medsikret på to policer, gør ham ikke til selvstændigt medlemsberettiget."

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"Bruger/medejer: Medbruger: [Klagerens søn]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.3 Hvilke skader dækkes**
Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil, herunder:
...
D. Tyveri, tyveriforsøg, røveri og ran.
...
11 Ændringer i risikoen

Du skal oplyse os om ændringer i forhold til policen, så vi kan tage stilling til, om forsikringen kan fortsætte og i givet fald på hvilke vilkår og til hvilken pris. Det gælder:
...
- der sker ændringer i bilens anvendelse, vægt eller andre konstruktive ændringer, fx ydelsesoptimering.

...
Giver du ikke besked om ændringer i disse forhold, kan det efter forsikringsaftaleloven medføre, at retten til erstatning bortfalder helt eller delvist."

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren og selskabet er for det første uenige om, hvorvidt det er klageren eller klagerens søn, der er den reelle ejer af bilen. De er endvidere uenige om, i hvilket omfang der er sket konstruktive ændringer af bilen, og i hvilket omfang dette er meddelt selskabet i forbindelse med tegningen af forsikringen. Selskabet gør gældende, at klageren ikke har forsynet selskabet med tilgængelige oplysninger, som er nødvendige for at belyse de spørgsmål, hvorom der er uenighed mellem selskabet og klageren. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse, som ikke kan finde sted for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene. Nævnet må derfor med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afvise sagen.

14. 84.380

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand