# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91355:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka

Engelholm Alle 1

2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt biltyveri.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 18/9 2017 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Forsikringsselskabet nægter at anerkende forsikringsbegivenheden, stjålet bil, og yde erstatning i henhold til forsikringsaftalen.
> Min klients bil stjålet i tidsrummet 25. og 26. september 2016. Min klient, som ikke behersker dansk, har fået hjælp af [barn] til at anmelde skaden og svare på spørgsmål i sagen. [Klagerens barn] har desværre ud fra uvedkommende hensyn, som ikke direkte relatere sig til forsikringsbe-

givenheden opgivet oplysninger, som har været divergerende, hvilket min klient ikke var bekendt med.
Selv om sagens faktum er udførligt beskrevet i vores skrivelse til forsikringen d. 31. maj 2017, så fastholder forsikringsselskabet sin afgørelse om at afvise skaden. Det gøres gældende at min uforskyldt pga. [barnets] misvisende oplysninger ikke kan give forsikringsselskabet berettiget grundlag for at afvise skaden henholdsvis erstatningen.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Forsikringsselskabet skal anerkende forsikringsbegivenheden og udbetale fuld erstatning til min klient for hendes stjålne bil."

Selskabet har i brev af 13/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for Ankenævnets brev af 29. september 2017 med klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til erstatning for en stjålen bil. Forsikringsbetingelser vedlagt
…
Klager anmeldte den 26. september 2016, at hendes bil – en Suzuki Gran Vitara - var blevet stjålet i tidsrummet fra den søndag 25. september 2016 kl. 17.00 til mandag 26. september 2016 kl. 7.30. Bilen var stjålet fra en parkeringsplads nær klagers bopæl. Klager oplyste, at hun fortsat var i besiddelse af begge nøgler til bilen.

Tyveriet var blevet opdaget af klagers [barn], som skulle bruge bilen for at køre til tandlægen.

Ved en samtale med Alka Forsikrings skadekonsulent den 3. november 2016 forklarede klager, at hun efter at have været ude at handle om søndagen, havde parkeret bilen ved en nærliggende kiosk kl. 17. Klager havde angiveligt ikke parkeret ved sin bopæl, idet der blev holdt fest i et nærliggende forsamlingshus og gæsterne havde parkeret på alle pladserne foran klagers bopæl.

Klagers [barn] ankom herefter til klagers bopæl og forklarede, at det ikke var [barnet], men klager, der havde opdaget, at bilen var stjålet og at klager derefter havde ringet til [barnet] og bedt [barnet] komme. Klagers [barn] boede ikke hos klager.

Klagers [barn] forklarede, at [barnet] kl. 7.30 var ved at gøre sig klar til at gå på arbejde, da klager ringede. På skadekonsulentens spørgsmål om, hvorfor [barnet] var på vej på arbejde så tidligt, når [barnet] først skulle møde kl. 10 ændrede klagers [barn] forklaring til, at [barnet] var blevet ringet op af klager mandag morgen kl. 7.30, hvor [barnet] var på vej ud af døren for at gå i skole.

Skadekonsulenten spurgte herefter klagers [barn], om [barnet] vidste, hvor bilen holdt, da den blev stjålet. Klager bemærkede i denne forbindelse noget på [udenlandsk] til [barnet].

Skadekonsulenten bad herefter om både klagers og [barnets] samtykke til at indhente teleoplysninger, så det skitserede hændelsesforløb kunne bekræftes (opkaldshistorik og masteplacering) og forklarede, at der ikke var tale om hverken sporing af telefonerne eller adgang til indhold i telefonerne.

Hverken klager eller klagers [barn] ønskede imidlertid at give samtykke. Desuden oplyste klagers [barn], at [barnet] havde ringet til politiet fra klagers telefon, hvorfor der ikke var grund til at verificere oplysningerne fra [barnets] telefon.

Klager oplyste afslutningsvis, at der ikke var spor efter tyveriet på gerningsstedet - ingen glasskår. Ved skadekonsulentens henvendelse til boligforeningens administrator og vicevært blev det oplyst, at ingen af bebyggelsens 2 forsamlingslokaler havde været udlejet den pågældende weekend.

Foreholdt dette kunne klager ikke nærmere svare. Klager fastholdt igen, at hun ikke ønskede, at give samtykke til indhentning af teleoplysninger.

Da skadekonsulenten havde fået en opfattelse af, at der måske var en misforståelse angående formålet med samtykket, henvendte han sig igen til klagers [barn], som imidlertid fortsat afviste at give samtykke og tilføjede, at skadekonsulenten ikke behøvede at spørge igen.

Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte herefter telefonisk den 6. december 2016, at tyveriet på det foreliggende grundlag ikke kunne begrunde udbetaling af erstatning, men at klager og hendes [barn] var velkomne til at vende tilbage til sagen, såfremt de ændrede holdning til selskabets ønske om samtykke.

Ved mail af 15. december 2016 meddelte klagers [barn], at klager var indstillet på at give samtykke, men at [barnet] selv fortsat ikke ønskede at gøre det.

Af de modtagne data fra klagers telefon fremgik det, at der ikke var hverken foretaget eller modtaget opkald fra telefonen den 26. september 2016, hvilket undrede skadekonsulenten, idet klager og hendes [barn] havde forklaret og fastholdt, at klager ringede til sin [barn] fra telefonen mandag morgen og at [barnet] ringede til politiet fra klagers telefon.

Klagers [barn] forklarede nu, at [barnet] og klager plejede at tale sammen via snapchat (ikke verificerbart). Da det imidlertid fremgik, at klager havde ringet på "almindelig" vis til sin [barn] sent søndag aften fandt skadekonsulenten ikke denne oplysning troværdig.

Klagers [barn] afviste fortsat at give samtykke, nu med begrundelsen, at [barnets] telefonnummer var ejet af en veninde og veninden ville ikke give samtykke til at indhente oplysninger.

Efterfølgende oplyste klagers [barn], at det pågældende telefonnummer på skadetidspunktet tilhørte [barnet]. Skadekonsulenten forklarede igen indgående, at det udelukkende var telefonens masteoplysninger for et tidsrum af 4 timer han ønskede, men klagers [barn] ønskede fortsat ikke at give samtykke.

Skadekonsulenten fastholdt herefter, at der på de foreliggende oplysninger fortsat ikke kunne udbetales erstatning for den stjålne bil.

Klagers [barn] meddelte herefter, at [barnet] ønskede at klage over den trufne afgørelse og sagen blev overgivet til afdelingens klageansvarlige, som i den følgende tid forgæves forsøgte at få kontakt til klagers [barn].

Det lykkedes angiveligt først den 3. april 2017, at få kontakt til klagers [barn], som nu meddelte, at [barnet] var indstillet på at give samtykke til oplysning af telefonens masteplaceringer i de 4 timer selskabets skadekonsulent ønskede, samt at [barnets] tidligere afvisninger af dette skyldtes misforståelse.

Det viste sig imidlertid, at det hverken var klagers [barn] eller klagers [barns] veninde, der ejede telefonen, men derimod klager, hvorfor klager ved brev af samme dag blev anmodet om samtykke til at indhente masteoplysninger.

Den 10. april 2017 modtog den klageansvarlige imidlertid en mail fra klagers [barn], hvori [barnet] meddelte, at klager ikke ønskede at give samtykke, men havde besluttet sig for at henvende sig til en advokat.

Ved brev af 24. april 2017 henvendte advokat … sig til Alka Forsikring med anmodning om en redegørelse for, hvorfor selskabet havde afvist at udbetale erstatning, og hvorfor man ønskede en samtykkeerklæring.

Alka Forsikring fremsendte ved brev af 15. maj 2017 sin begrundede afgørelse.

Ved brev af 31. maj 2017 forklarede advokaten baggrunden for de forklaringer/oplysninger klagers [barn] var fremkommet med og bad selskabet se bort fra disse samt oplyste, at klager nu var villig til at give samtykke til at indhente oplysninger, for så vidt angik den telefon hun var registreret ejer af, for de ønskede 4 timer.

Alka Forsikring fastholdt ved mail af 20. juni 2017 den trufne afgørelse med henvisning til, at klager gennem 9 måneder gang på gang havde afvist at medvirke til sagens oplysning og endvidere havde afgivet urigtige oplysninger og forklaringer om skadeforløbet, hvorfor selskabet ikke længere så sig i stand til at se bort fra dette.

Klagers advokat anmodede herefter selskabet om retshjælpsdækning til at indbringe sagen for retten, hvortil selskabets afdeling for retshjælp ved brev af 22. juni 2017 meddelte, at sagen med henvisning til betingelserne kunne indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers advokat meddelte ved brev af 26. juni 2017, at han anså det for udsigtsløst, at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, idet de divergerende forklaringer, der var afgivet under sagen, i sidste ende kun kunne afgøres ved bevisførelse for retten, herunder en troværdighedsvurdering af hans klient.

Alka Forsikring fastholdt imidlertid ved brev af 4. juli 2017, at sagen kunne behandles af Ankenævnet for Forsikring og sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. september 2015 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en … i Alka Forsikring. Der var tale om en fastprisforsikring med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-05.

Forsikringen dækker med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 6.3.1. tab af køretøjet ved tyveri.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet.

På baggrund af sagens samlede oplysninger finder vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at bilen er blevet stjålet, hvorfor vi må fastholde, at vi ikke finder, der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Indledningsvis skal vi påpege, at der henset til bilens alder og værdi ikke er tale om en videre tyvetækkelig bil. Der er tale om en 10 år gammel Suzuki Gran Vitara, som endvidere er forsynet med en fabriksmonteret startspærre. Det er under visse forudsætninger muligt, at omgå en sådan startspærre, men forsøg har vist, at det kræver, at den mulige gerningsmand, dels har været teknisk kyndig, dels har medbragt specifikt teknisk udstyr til omgåelse af netop denne model og årgangs startspærre.

Vi finder det ikke sandsynligt, at en bil som den pågældende skulle være bortfjernet på et fejeblad.

Bilen var angiveligt låst, men der var ikke spor, på det oplyste gerningssted, efter opbrud af bilen.

Bilen var parkeret søndag aften kl. 17.00 et stykke væk fra klagers bopæl (foran en kiosk/købmand med åbent alle dage fra 10 — 20.30), hvor den ikke umiddelbart kunne iagttages. Årsagen til dette viste sig ikke at være korrekt.

Af Forsikringsaftalelovens § 22 fremgår det, at den sikrede, hvis han rejser krav mod selskabet, skal give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Hverken klager eller klagers [barn] har ønsket at medvirke til at fremskaffe de nødvendige oplysninger til sagens oplysning. Oplysninger, som blev nødvendiggjort af klagers og klagers [barns] divergerende og skiftende forklaringer om, hvem der opdagede tyveriet, i hvilken forbindelse det blev opdaget, til hvem og fra hvilke telefoner opkald blev foretaget.

De forklaringer, som klager og klagers [barn] har afgivet fra sagens begyndelse - om både hvem der opdagede tyveriet, og omstændighederne omkring dette samt hvem, der ringede til hvem og fra hvilke telefoner er divergerende og løbende ændret.

Der er løbende endvidere oplyst flere forskellige årsager til, at det ikke var muligt eller ønskværdigt at give samtykke til at indhente masteoplysninger - oplysninger som senere viste sig alle at være ukorrekte, hvorfor selskabet finder det vanskeligt, at fæste lid til de øvrige oplysninger eller afgøre, hvilke oplysninger, der måtte være korrekte.

Dertil kommer de ordvekslinger mellem klager og klagers [barn] ved samtalen med skadekonsulenten, som denne ikke forstod, og som efterlod skadekonsulenten med det klare indtryk, at der var tale om instruktioner.

Vi tillægger det afgørende vægt ved vores stillingtagen til sagen, at der i sagens forløb er afgivet og ændret forklaringer løbende.

Når man løbende ændrer sine forklaringer, når de viser sig ukorrekte, finder vi i sagens natur bekymrende og vi finder på den baggrund, at der må påhvile klager en skærpet bevisbyrde for sit krav.

Vi er fortsat ikke sikre på hvilke af de givne oplysninger, der er korrekte. Det er på nuværende tidspunkt ikke længere muligt at efterprøve teleoplysninger/masteplaceringer og vi finder derfor ikke anledning til at genoptage sagsbehandlingen.

Vi må fastholde, at vi ikke finder, at klager med sin adfærd har løftet sin bevisbyrde for eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan udbetale erstatning for klagers bil."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af brev af 31/5 2017 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg henviser til Forsikringsselskabets skrivelse af 15. maj 2017, og efter gennemgang af Forsikringsselskabets nærmere redegørelse for sit afslag for dækning af forsikringsbegivenheden vedrørende tyveriet af min klients bil, …, skal jeg hermed, efter at have afholdt møde med min klient, fremkomme med mine bemærkninger.

Indledningsvis skal jeg oplyse Forsikringsselskabet, at min klient accepterer den vedlagte samtykkeerklæring vedrørende samtalespecifikationer for perioden den 26. september 2016 ml. kl. 06.00 og 10.00.

Endvidere skal jeg oplyse, at min klients [barn], …, tillige over for mig har oplyst, at [barnet] under sagen har afgivet forkert forklaring til Forsikringsselskabet vedrørende sit ophold hos sin mor, min klient, natten mellem den 25. og 26. september 2016.

Forespurgt mere konkret, har [klagerens barn] oplyst, at [barnet] ikke ønskede, at det kom frem, at [barnet] denne nat havde overnattet hjemme hos sin mor den aften, idet [barnet] var bekymret for, at det kunne have negativ indflydelse på [barnets] SU, og [barnet] derved ville skade sig selv, hvis [barnet] talte sandt. [Klagerens barn] oplyser, at [barnet] altid bistår sin mor, når hun har brug for hjælp, herunder hjælp til tolkning. [Klagerens barn] oplyser tillige, at [barnet] er meget ked af, at Forsikringsselskabet i sit afslag har nærmere begrundet afslaget med de forbehold, der blandet andet kan tilregnes [klagerens barns] forhold, idet disse isoleret set skader [barnets] mor.

Sammenfattende kan det forklares, at bilen er stjålet i perioden mellem den 25. september 2016 og 26. september 2016 fra kl. 17.00 til 07.30, som oplyst.

Min klient afviser tillige, at hun har forsøgt at instruere [sit barn], …, om, hvad [barnet] skulle forklare over for Forsikringsselskabet. Hun oplyser, at hun alene har forsøgt at påpege de ting, som hun syntes var vigtige kom frem under sagen.

På baggrund af ovenstående samt den vedlagte samtykkeerklæring vedrørende samtalespecifikationer, skal jeg herved på vegne af min klient anmode Forsikringsselskabet om at se bort fra min klients [barns] forklaringer, henholdsvis ikke sandfærdige forklaringer vedrørende [barnets] op-

hold hos moderen, min klient, på baggrund af bekymringer der alene vedrører [barnets] egne forhold, herunder i forhold til SU, og således ikke har noget med min klient at gøre.

Endvidere vedlægges [klagerens barns] egne, udaterede bemærkninger, der ligeledes bedes indgå ved vurdering af sagen."

Af klagerens barns bemærkninger til sagen fremgår bl.a.:

"[Klagerens barn]: min [yngre søskende] skulle til tandlæge og det var det min mor forklarede. Hun sagde ikke at det var [klagerens barn] der opdagede det men min mor selv. Han må have misforstået da min mor ikke er god til dansk.

- Hun gik ud fra der var en fest da der var så mange biler at hun ikke kunne parkere under huset men foran kiosken. Min mor har ikke sagt at jeg skulle køre min [yngre søskende] til tandlæge men at hun selv skulle køre hende, igen misforståelse.
- 7:30, det kommer ikke ham ved hvad jeg foretager mig om morgenen om jeg var gået i gang med at gøre mig klar eller ej.
- Min mor fortæller på [udenlandsk] at jeg skal forklare ham da hun helst vil være sikker på om han forstod det hun havde fortalt ham inden jeg kom.
- Min mor gøre mig opmærksom på at jeg skal fortælle jeg har fået ny telefon, for det havde jeg også og jeg fortalte ham det også, hun sagde sådan for at være sikker på jeg ikke havde glemt at sige det.
- Når der gået så mange måneder, så det klart man glemmer en del detaljer, da man også har andre ting at tænke på.
- Mit privatliv skal de ikke blande sig i da jeg ikke er deres klient!
  Vi opgav dem og gav dem samtykke på min mors telefon men jeg fastholdt stadig at de ikke skulle snage i mit privatliv.
- Der kunne ikke ses opkald til min telefon men de må da stadig kunne se at jeg har haft ringet til politiet og til dem den pågældende dato fra min mors telefon.
- Det op til en selv hvordan man kontakter en anden person.
- Min telefon stod i min venindes navn da jeg på daværende tidspunkt ikke kunne købe telefon på mit eget navn.
- [Selskabets repræsentant] ringede kun 1 gang. De påstår de har ringet en del men dette er ikke korrekt. Jeg er altid på min telefon, og når jeg ikke lige tager den så ringer jeg altid tilbage. Hvorfor kunne han ikke ligge en telefonsvarer? Og det passer ikke at jeg igennem hele februar og marts og så først tager telefonen i april måned. Det er løgn. Hvis de virkelig vil have fat i mig så havde de kontaktet mig på mail eller lagt en telefonsvare.
- Efter frustrationer, ked af det i den periode, valgte vi endelig at tage kontakt til en advokat.
- Det ikke første gang biler i Danmark bliver stjålet, de er professionelle nærmest.
- Min mor opdagede bilen var stjålet.
- Bilen holdte ved kiosken fordi der ikke var parkeringspladser under lejligheden. Om der har været fest eller ej er fuldstændig underordnet, bilen er stadigvæk væk.
- At min mor forklare mig ting på [udenlandsk] og detaljer som jeg skal huske, kan jeg ikke se noget forkert i. De vil bare finde en eller anden undskyldning, de går i for små sko.
- Der blev ringet til politiet og til forsikringen fra min mors telefon og det må de gerne undersøge om igen hvis det er."

8. 91355

Sekretariatet har hørt 10 lydfiler over selskabets telefonsamtaler med klageren og hendes barn.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6.3 Kaskoforsikringen dækker**
6.3.1 Med de undtagelser, der er nævnt i punkt 6,4, dækkes enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri."

**Nævnet udtaler:**

Klageren har anmeldt, at hendes bil blev stjålet mellem den 25/9 2016 kl. 17:00 og den 26/9 2016 kl. 07:30, da den holdt parkeret ved en kiosk nær hendes bopæl. Bilen var en Suzuki Gran Vitara, årgang 2006, med startspærre, og det er oplyst, at klageren efter tyveriet var i besiddelse af begge nøgler til bilen. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den stjålne bil.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har anført, at der henset til bilens alder og værdi ikke er tale om en videre tyvetækkelig bil, at bilen var forsynet med en fabriksmonteret startspærre, samt at der ikke var spor på gerningsstedet. Selskabet har endvidere anført, at "hverken klager eller klagers [barn] har ønsket at medvirke til at fremskaffe de nødvendige oplysninger til sagens oplysning. Oplysninger, som blev nødvendiggjort af klagers og klagers [barns] divergerende og skiftende forklaringer om, hvem der opdagede tyveriet, i hvilken forbindelse det blev opdaget, til hvem og fra hvilke telefoner opkald blev foretaget. … Det er løbende endvidere oplyst flere forskellige årsager til, at det ikke var muligt eller ønskværdigt at give samtykke til at indhente masteoplysninger – oplysninger som senere viste sig alle at være ukorrekte, hvorfor selskabet finder det vanskeligt, at fæste lid til de øvrige oplysninger eller afgøre, hvilke oplysninger, der måtte være korrekte. Dertil kommer de ordvekslinger mellem klager og klagers barn ved samtalen med skadekonsulenten, som denne ikke forstod, og som efterlod skadekonsulenten med det klare indtryk, at der var tale om instruktioner".

9. 91355

Klagerens advokat har oplyst, at klageren har fået hjælp af sit barn til at anmelde skaden og svarer på spørgsmål i sagen, og at barnet desværre har afgivet divergerende oplysninger, som klageren ikke var bekendt med. Klagerens advokat har ved brev af 31/5 2017 til selskabet anført, at han af klagerens barn har fået oplyst, at barnet under sagen har afgivet forkert forklaring til selskabet vedrørende barnets ophold ved klageren, idet barnet ikke ønskede, at det kom frem, at barnet havde overnattet hos klageren natten mellem den 25/9 til den 26/9 2016, da barnet var bekymret for, at det havde negativ indflydelse på barnets SU. Klageren afviste at skulle have instrueret barnet under sagsforløbet, hun forsøgte alene at påpege de ting, som hun synes var vigtige, kom frem. I brevet var vedlagt klagerens samtykkeerklæring til indhentelse af teleoplysninger fra den 26/9 2016 kl. 06:00 til kl. 10:00.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at bilen var monteret med fabriksmonteret startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri, og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr, samt at der er tale om en ældre bil, der holdt parkeret ved en kiosk nær klagerens bopæl, og at klageren er i besiddelse af begge bilnøgler.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren og hendes barn har afgivet divergerende oplysninger, at de har ændret forklaring under sagsforløbet, samt at de i en længere periode ikke har villet give selskabet adgang til at indhente relevante teleoplysninger, og at selskabet har oplyst, at "Det er på nuværende tidspunkt ikke længere muligt at efterprøve teleoplysninger/masteplaceringer og vi finder derfor ikke anledning til at genoptage sagsbehandlingen".

10. 91355

Det, som klagerens advokat 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.

Marianne Højgaard Pedersen

formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt