Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 91838:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bl.a. haft bilforsikring. Hun har i klageskema af 18/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> … (Skadekonsulent) nævner 2 nøgler, har hele tiden fastlagt den ene nøgle som er omtalt nøglespids, blev knækket da min mand under raseri, af bilen var blevet stjålet kastede den mod muren på parkeringspladsen.
>
> Anden nøgle hørte blot med til bilen, vides ikke hvad den er brugt til tidligere.
>
> Skadekonsulent … ringede desværre midt i min arbejdstid. Jeg troede telefonsamtalen kun kort drejede sig om, de få manglende oplysninger angående omstændighederne ved tyveriet, men samtalen trak ud.
>
> Dette betød, at jeg blev forstyrret af vores kursister og derudover deler jeg kontor med 5 kollegaer, som ofte taler i telefon og ligeledes har møder med borger. Dette bevirkede, at jeg ikke havde mulighed for, at koncentrerer mig om samtalen eller have ro til, at være nærværende og er forvirret.
>
> Den oplevelse jeg havde med skadekonsulent … den 10. april 2017, finder jeg helt uacceptabel, idet jeg oplevede [skadekonsulenten] som meget mistroisk, nedladende og racistisk. Hvilket var enormt ubehageligt og gjorde mig forvirret.
>
> Jeg har været kunde hos Bauta forsikring igennem 10 år, og altid været utrolig glad for samarbejdet. Igennem de 10 år hvor jeg har været kunde hos Jer, har jeg kun anmeldt 4 skader, til trods for

at jeg har haft mange små skader. F.eks. har jeg bl.a. ikke anmeldt tyveri af min cykel. Jeg har netop valgt den høje selvrisiko, således at jeg kun anmelder større skade.

Jeg er meget uforstående overfor, hvorfor Bauta forsikring uden varsel kan opsige mine forsikringer til hovedforfald og at vores bilforsikring er pludselig steg betydeligt. I har oplyst mig, at dette skyldes mistillid.

På daværende tidspunkt oplyses der, at min mand ikke har kørekort, det passer ikke da sagen kom for retten og han fik det tilbage igen 16/5 2017.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå retfærdighed, da jeg syntes forsikringens afgørelse, virkede meget upassende og forkert sammenhængende.

Samt min erstatning som både vedrører effekter der blev stjålet med og inde i bilen."

I brev af 14/2 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores medlem har klaget over, at vi har afvist dækning for tyveri af vores medlems bil og genstande i bilen samt over opsigelse af hendes forsikringer til hovedforfald som følge af manglende tillid.

Der er tegnet bilforsikring i Bauta Forsikring med oprindelig ikrafttræden den 10. november 2016. De på skadestidspunktet gældende vilkår 10-9 vedlægges i kopi.

Tyveri af bilen
Vores medlem anmeldte den 29. marts 2017, at hendes bil var stjålet. Fordi der var tale om tyveri, blev sagen sendt til behandling hos vores skadekonsulent, der tog kontakt til vores medlem.

Vores medlem og skadekonsulenten talte sammen den 10. april 2017 om tyveriet af bilen. Under samtalen spurgte skadekonsulenten ind til de nærmere omstændigheder omkring tyveriet, fx hvem der havde kørt bilen, hvornår den var parkeret, om vores medlem havde kørekort samt tidspunktet for parkering og konstatering af tyveriet. Ved samme samtale nævnte vores medlem nogle stjålne genstande, som der under samtalen blev indsendt dokumentation for. Vores medlem kunne imidlertid ikke redegøre nærmere for eksempelvis materialet eller farven på eksempelvis jakken. Da vores skadekonsulent spurgte nærmere ind til dette, lagde vores medlem røret på.

Senere samme dag ringede vores medlems mand til skadekonsulenten og var stærkt utilfreds med samtalen mellem vores medlem og skadekonsulenten. Han fremkom med nye forklaringer omkring, hvem der havde kørt bilen, ligesom han ikke kunne redegøre nærmere for, hvilke genstande der havde befundet sig i bilen.

Det er beklageligt, at vores medlem og hendes mand har en oplevelse af at være blevet behandlet dårligt i forbindelse med telefonsamtalerne med vores skadekonsulent. Vi er i besiddelse af optagelser af de omtalte samtaler, og kan ikke genkende det billede, som vores medlem beskriver i klagen til nævnet. Såfremt nævnet måtte ønske at få udleveret samtalerne, beder vi jer skrive dette til os, hvorefter vi kan fremsende samtalerne på USB-nøgle med kode.

I henhold til almindelige erstatningsretlige principper påhviler det den erstatningssøgende, det vil sige vores medlem og hendes mand, at sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettigende skadebegivenhed samt dokumentere kravet for de genstande, der stilles krav om dækning af.

I nærværende sag har vi fået divergerende forklaringer om hændelsesforløbet, hvilket betyder, at vi fastholder, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af hverken bil eller genstande i bilen.

I den forbindelse har vi lagt vægt på følgende:

- Vores medlem har oplyst, at bilen blev parkeret fredag aften og konstateret stjålet søndag morgen.
- Vores medlem og hendes mand er uenige om, hvem der har kørt bilen til vores medlems søster.
- Vores medlem og hendes mand er uenige om, hvorvidt bilen stod hos søsteren i forvejen eller om den er blevet parkeret efterfølgende.
- Hverken vores medlem eller hendes mand var i besiddelse af kørekort på anmeldelsestidspunktet. Det forhold, at vores medlems mand efterfølgende får generhvervet kørekortet ændrer ikke på, at han ikke havde et kørekort, da de anmeldte hændelsen til os.
- Der var to biler i husstanden, selvom vores medlem ikke havde kørekort og hendes mand havde mistet kørekortet.
- Vores medlems mand skulle ifølge det oplyste have kastet den tilbageværende nøgle i jorden i arrigskab, selvom vores medlem i hendes oprindelige forklaring oplyste, at hun og hendes søster var i besiddelse af nøglen.
- Den ene indsendte nøgle har ikke nogen nøglespids og kan derfor ikke have kørt bilen. Den anden indsendte nøgle har ikke nogen virksom transponder og kan derfor heller ikke have kørt bilen.
- Vores medlems mand var i besiddelse af den – efter det oplyste eneste nøgle til bilen – selvom det var vores medlems søster, der skulle køre bilen.
- Der er indsendt kvitteringer, men vores medlem har ikke kunnet redegøre nærmere for eksempelvis materiale, farve eller lignende kendetegn ved de stjålne genstande på trods af, at der er tale om genstande af en ikke lav værdi.
- Det er oplyst, at der lå to par solbriller af mærket Gucci i bilen, der er en gulpladebil, selvom hverken vores medlem eller hendes mand havde kørekort til bilen.
- Vores medlems mand har ikke kunnet redegøre nærmere for, hvad der befandt sig i bilen.

Ovenstående baserer sig på de tidligere nævnte samtaler med vores medlem og vores medlems mand.

På baggrund af ovenstående uoverensstemmende forklaringer i sagen er det vores opfattelse, at vores medlem ikke har sandsynliggjort en dækningsberettigende skade. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan yde dækning for hverken bilen eller de genstande, der er anmeldt stjålne.

<u>Opsigelse af forsikringer på grund af manglende tillid</u>
Det fremgår af vores vilkår under punkt 15K, at både vi og vores medlem har ret til at opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel efter en skade Opsigelse kan ske indtil 30 dage efter, at erstatningen er betalt, eller skaden afvist. LB Forsikring kan inden for samme frist ændre vilkår og

pris. Herudover har både vi og vores medlem uden for skadestilfælde ret til at opsige forsikringen med en måneds varsel til hovedforfaldsdagen.

Bauta Forsikring er et medlemsejet forsikringsfælleskab. Et af de vigtigste principper hos os er tillid mellem os og vores medlemmer. Hvis tilliden ikke længere er til stede, har vi ikke længere mulighed for at tilbyde forsikringer – udover naturligvis de lovpligtige forsikringer. I en sag som denne, hvor vores medlem og hendes mand ikke kan redegøre enslydende vedrørende en anmeldt hændelse og samtidig taler hårdt til en medarbejder hos os, må vi konstatere at tilliden ikke længere er til stede. Med henvisning til vilkårenes punkt 15K, er det således vores vurdering, at vi har ret til at opsige vores medlems forsikringsforhold til hovedforfald, ligesom lovpligtige forsikringer bliver indtegnet til kontraheringspræmie. Vi fastholder således de skete opsigelser.

Vores medlems klage til nævnet indeholder ikke nye oplysninger, der kan bevirke en ændring af vores afgørelse. Vi fastholder derfor i det hele denne og afventer nævnets stillingtagen. Såfremt nævnet måtte have brug for yderligere oplysninger, står vi gerne til rådighed med disse."

Klageren har i mail af 19/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Først og fremmest vil jeg gerne pointere at jeg er dybt forarget over den anklagende tone som er overskyggende i hele det tilsendte brev, fra Bauta – særligt når jeg er en pligtopfyldende borger, der dagligt arbejder hårdt, og som desuden har arbejdet i forsikringsbranchen op mod 10 år.

Vi har meget dårlig forbindelse på mit arbejdet pga. dårligt netværk, derfor kunne jeg ikke høre alt hvad skadekonsulent [skadekonsulent] saga i telefonsamtalen.

Min kæreste og jeg er begge enige i udsagnet omkring at bilen blev parkeret fredag aften og konstateret stålet søndag morgen. Dette fremgår også i vores politianmeldelse. (Se i vedhæftet bilag)

Der står at min mand og jeg er uenige om, hvem der har kørt bilen til min søster. [Skadekonsulent] ringede til mig midt i arbejdstiden, hvorfor jeg var optaget af at fuldføre mine tildelte arbejdsforpligtelser samtidig med jeg prøvede at svare [skadekonsulent] så godt som jeg nu kunne under omstændighederne. Jeg erkender, at jeg fejlagtig har formuleret, at det var min mand som kørte mig over til min søster.

Både min kæreste og jeg er i besiddelse af kørekort i dag, og min kæreste har altid været i besiddelse af det. På det tidspunkt hvor vi indmeldte skaden, havde min kæreste fået frataget sit kørekort pga. en administrativt fejl.

Min kæreste, har som nævnt, kørt i bilen selvom han fik taget sit kørekort. Han fik det udleveret igen da dette var en administrativ fejl i første omgang.

Årsagen til vi havde to biler, er fordi jeg var i gang med at tage mit kørekort, hvorfor vi på forhånd havde anskaffet os en ekstra bil, da vi hver især har behov for dette som transportmiddel. På det tidspunkt hvor vi havde anskaffet os bilen, forventede jeg at få mit kørekort, men da jeg desværre dumpede køreprøven, måtte jeg vente med at kører mig selv.

Min kæreste hentede bilnøglen om natten fra min søster, og dermed var han i besiddelse af nøglen. Jeg har vedlagt bilag, med SMS fra … taxa, i forbindelse med at han skulle hente nøglen lørdag nat.

Den indsendte nøgle var som sagt i dårlig stand, og havde en flænge i forvejen, og grundet raseri blev den kastet mod jorden, som følge af frustration over vores stjålet bil. Den anden nøgle fulgte med i købet af bilen, og har som sagt aldrig været brugt. Der er ikke flere ekstra nøgler derudover.

Desværre har vi dårligt mobilnetværk på mit arbejde, og oplever dagligt at vi ikke kan høre hvad der bliver sagt når vi får opkald. I forbindelse med et opkald får vi besked om teknisk fejlopkald. Dette skete også under min samtale med [skadekonsulenten]. Noget af det som blev drøftet om under samtalen med [skadekonsulenten], kunne jeg ikke hører ordentligt, særligt da vi snakkede om jakken.

Derudover spurgte [skadekonsulenten] mig omkring hvilket materiale min jakke består af, hvortil jeg svarer 'det består af noget kunstmateriale'. Da jeg personligt ikke har kendskab til hvilket konkret materiale min jakke består af, har jeg svært ved at give ham en eksakt beskrivelse. Jeg fortæller ham at den ikke er laver af pels eller læder. Derudover tilføjer jeg 'at jeg mener det er en blanding mellem sort og mørkeblå', dvs. på daværende tidspunkt virkede det som om at jeg var uvidende omkring farven på min jakke, men i virkeligheden var det snarer et spørgsmål om at finde det korrekte ord til at kunne beskrive farven. På nuværende tidspunkt, mens jeg skriver dette, vil jeg stadig mene at min jakke hverken er helt sort eller helt marineblå men noget herimellem. Jeg har ikke meget forstand på marineblå/sort/mørk da det fra mit syn er det samme i mørke hvem kan huske alle detaljer i en travl hverdag, og hvad man har i sin bil? Dette lyder som en vil fratage sig fra alle rettigheder for en evt. erstatningskrav som er pålagt. Jeg behøves ikke forklare mig fra endnu inkompetente bemærkninger. Dette betragtes som chikane spørgsmål.

Som nævnt tidligere har min kæreste forsat kørt i bil selvom han fik midlertidigt taget sit kørekort. Både venner/veninder har lånt bilen, og har benytte bilen, hverdag og derfor har vi faste ting i vores bil. Bauta har vurderet at vi ikke kan have solbriller i bilen på baggrund af de konkludere at min mand og jeg ikke har benytte sig af bilen, da vi ikke har kørekort. Dette er ikke tilfældet.

Desuden har skadekonsulenten … ikke gjort min kæreste opmærksom på at han har optaget samtalen. Min mand har ikke givet [skadekonsulenten] samtykke til at optage telefonsamtale."

Selskabet har i brev af 11/4 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har noteret os indholdet af brevet. Indledningsvis skal vi beklage, hvis vores medlem føler, at vi har anvendt en anklagende tone. Vi har alene gengivet sagens fakta og som følge af disse meddelt, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende begivenhed.

Da der ikke er enighed om indholdet af de førte telefonsamtaler, vedlægger vi en USB-nøgle til nævnet. USB-nøglen indeholder de omtalte optagelser, hvorved nævnet selv kan danne sig sit eget indtryk af, hvad der er blevet talt om under samtalerne.

Vi vil dog gerne knytte et par bemærkninger til det skrevne.

> Vores medlem anfører, at vores skadekonsulent har kontaktet hende på et dårligt tidspunkt og hvor der var dårlig mobildækning. Ikke desto mindre fremgår det af samtalerne, at vores skadekonsulent ringede klokken 11:00 og lagde en besked på vores medlems telefonsvarer. Vores medlem ringede selv retur til skadekonsulenten klokken 11:20. Tid og sted for tilbagekald blev således valgt af vores medlem selv. Hvis det derfor ikke havde passet rent arbejdsmæssigt eller mobildækningsmæssigt burde vores medlem have valgt et andet tidspunkt at tale på. Vi beder samtidig nævnet bemærke, at der ikke forekommer nogen forstyrrelser/afbrydelser i forbindelse med telefonsamtalen, ligesom der heller ikke kan høres udfald på linjen.
>
> Det fremgår endvidere af samtalerne, at vores skadekonsulent har orienteret vores medlems mand om, at samtalen bliver optaget. En samtale som vores medlems mand for øvrigt selv oplyser, at han optager.
>
> I forhold til de divergerende oplysninger om nøglerne og tillige om hvilke genstande, der har befundet sig i bilen, fremgår disse oplysninger af de forskellige optagelser.
>
> Det er fortsat vores vurdering, at vores medlem ikke har sandsynliggjort, at der har fundet et dækningsberettigende tyveri sted. Vi fastholder derfor i det hele vores tidligere argumentation og afventer nævnets stillingtagen."

I mail af 13/5 2018 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "Netværk på mit arbejde er desværre dårligt 50 % af mine samtaler falder ud, jeg er desværre blevet opfattet som jeg selv har lægget på, hvilket jeg ikke gør. Mit arbejde har skiftet teleselskab grundet dette problem. Vi er nu gået fra [teleselskab1] til [teleselskab2], hvilket desværre hellere ikke er blevet bedre. I er velkommen til at kontakte [teleselskab1] da de kender til problemet. Hvis dette ikke er nok er jeg også villig til at lave underskriftsamling på mit arbejde som dokumentation for, at det er et generelt problem vi har."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder transskription af telefonsamtaler. Nævnets sekretariat har lyttet til de af selskabet indsendte lydfiler af 10/4 og 11/4 2017. Af samtaler gengivet i transskriptionen fremgår bl.a.:

> "**Fil 'Fr. FT [klageren], 100417 kl. 1120'**
> …
> [Skadekonsulenten]: Men som jeg sagde så har jeg en diktafon bare så jeg får gengivet så korrekt som muligt.
>
> [Klageren]: Ja, selvfølgelig selvfølgelig.
> …
> [Skadekonsulenten]: Er det dig, der parkerer den eller nogle andre?
>
> [Klageren]: Det er min kæreste. (pause) Det er også ham, der er… hvad hedder det… bruger af bilen. Jeg er ejer af den.

[Skadekonsulenten]: Ja. Så han parkerer den og derfor kan du ikke sige til mig, at det er klokken 18:30 eller klokken 22:10 han parkerer den?

[Klageren]: Det er sådan cirka om aftenen. Ja. Jeg tror det er sådan cirka klokken æhhh mellem klokken og 18 og 19 eller sådan noget i det tidsrum.
…
[Klageren]: Det er jeg for han sætter mig af hos en søster og så skulle han videre. Så hans kammerat kommer og henter ham de skulle øhhh ud i byen. Og så skulle jeg bare være hjemme hos min søster og…

[Skadekonsulenten]: Fint nok det giver mening.

[Klageren]: Og så skulle min søster køre mig hjem derfra.

[Skadekonsulenten]: Ja men men så skulle han komme tilbage med kammeraten og tage bilen og køre hjem derfra?

[Klageren]: Nej det skulle min søster – om søndagen – jeg var hos hende hele weekenden.

[Skadekonsulenten]: Så din søster skulle køre jeres bil?

[Klageren]: Ja, det er fordi jeg har ikke kørekort.
…
[Skadekonsulenten]: Men prøv og hør lad os sige at du vender tilbage – ikke også.

[Klageren]: Jo, men men jeg har hvad hedder det journalnummer og alt det der, som vi også har skrevet ind, som vi har fået fra politiet…

[Skadekonsulenten]: Ja, hvis du står med det, så kan jeg godt lige få det, men ellers sååååå
…
[Skadekonsulenten]: Det er perfekt. Smidt mig en mail eller ring til mig omkring det med nøgler, sååå har du

[Klageren]: Jeg har lige et spørgsmål, for der har været nogle ting inde i bilen. Det har jeg sendt dig, for jeg kunne ikke uploade. Øhm jeg har sendt dig nogle kvitteringer og sådan noget. Jeg fik at vide, hvem var det jeg snakkede med… [medarbejderen] eller hende den anden... sååå dududud....
…
[Klageren]: Ja der skulle gerne være fire billeder i hvert fald og så er der nogle papirer på (??)

[Skadekonsulenten]: Bon på et eller andet. Det var noget, som du havde fået stjålet fra bilen ikke?

[Klageren]: Ja det fik jeg nemlig at vide af [medarbejderen] tror jeg det var, at det skulle jeg vedhæfte.

[Skadekonsulenten]: Hvad øh hvad er det du har fået stjålet?

[Klageren]: Øh der har været nogle ting deri – jeg har faet stjålet mine solbriller og så har jeg haft sko og så har jeg haft en jakke.

[Skadekonsulenten]: Ja.

[Klageren]: og så har jeg haft en gammel taske med nogle ting i men der sådan nogle småting.

[Skadekonsulenten]: Men jeg kan se, at det er flere ting som vi bliver… Den første ting som jeg lukker op det er 4100

[Klageren]: Ja det er mine sko.

[Skadekonsulenten]: Ja men der er lagt ind over – dankortkvitteringen er lagt ind over, så jeg kan ikke se, hvad du køber.

[Klageren]: Den har jeg – det er bare fordi det er sådan man får den. Øhh den kan jeg godt lige lave, hvor jeg fjerner den. Det er bare sådan og ellers er det på alle de andre ting også.

[Klageren]: Det er bare fordi der står mit navn.

[Skadekonsulenten]: den er lidt dyr, men det er. Men jeg kan ikke se hvad det er udover at der står, at det er en jakke. Fra [forretning]. Der står en Bärekort jakke. Hvad er det for en jakke... hvad øh... hvad materiale er den lavet af?

[Klageren]: Det er bare sådan noget… altså materiale?

[Skadekonsulenten]: Ja?

[Klageren]: Det er bare en almindelig jakke.

[Skadekonsulenten]: Er det nylon eller cowboy eller læder eller øhhhh?

[Klageren]: Lad mig se lige her. Denne ene det var skoen… lad mig lige se her – lige et sekund, så kigger jeg lige på det… Der var flere ting i det. Øh har du fået 5 kvitteringer, for der var forskellige ting i.

[Skadekonsulenten]: Ja – den første mail jeg får der var 4 kvitteringer på.

[Klageren]: Okay – jeg prøver lige at kigge på det, for jeg tror, at jeg er kommet til at rode lidt rundt i det. Så det kigger jeg lige på.

[Skadekonsulenten]: Men der er en jakke fra [forretning].

[Klageren]: Ja, det er der.

[Skadekonsulenten]: Hvad materiale er den lavet i?

[Klageren]: Det er fordi det er sådan en (kan ikke høre ordet) som jeg har… Den er i, ja hvad kan man sige – det er ikke læderagtigt – det er i sådan noget – jeg ved ikke hvad sådan noget hedder – noget kunst – jeg ved ikke hvad man kalder sådan noget.

[Skadekonsulenten]: Ja men [forretning], det plejer da at være skind og og pels og sådan noget han sælger.

[Klageren]: Ja det er rigtigt, men det er bare sådan noget – det ved jeg ikke – øhhh

[Skadekonsulenten]: Hvad farve er den?

[Klageren]: Den er sort – mener jeg

[Skadekonsulenten]: Jeg bliver meget usikker, når du svarer mig sådan. Du må ikke svare mig 'den er sort mener jeg'. Det er jo din jakke.

[Klageren]: Ja det er min jakke. Men jeg har to jakker, så jeg er ikke sikker på om jeg er kommet til at sende på den rigtige. Det er nemlig derfor. Øhm for jeg har en sort, som er med noget sådan pels. Og så har jeg en anden en, så jeg skal bare lige have fundet ud af hvad for en kvittering. Det er derfor.

[Skadekonsulenten]: OK. Er der hætte på begge jakker.

[Klageren]: Øhhhh jeg har tre jakker – der er to af dem, hvor der er hætte på og så en hvor der ikke er hætte på

[Skadekonsulenten]: Den der er stjålet, er der hætte på den?

[Klageren]: Øh ja det mener jeg

[Skadekonsulenten]: Nu siger du mener igen. Jeg bliver… jeg holder fast i. Jeg vil vide hvad det er for en jakke du har fået stjålet...

[Klageren]: Selvfølgelig selvfølgelig – det skal du også få at vide, men jeg bliver lige nødt til at kigge på det fordi… altså jeg har tre jakker, så jeg bliver lige nødt til at gå ind og kigge på hvad for en er det? Så det er simpelthen bare derfor.

[Skadekonsulenten]: Så du ved ikke hvilken en der er stjålet?

[Klageren]: Jo jo det ved jeg godt.

[Skadekonsulenten]: Er der hætte på den?

[Klageren]: Lige et øjeblik

Røret bliver lagt på

[Skadekonsulenten] ringer op igen. Mobilsvarer på

[Skadekonsulenten]: Hej [klageren]. Jeg tror vi blev afbrudt. Kan du ikke lige give mig et ring igen på … og jeg spørger selvfølgelig fordi når du sender kvitteringer frem på 14.000 så kunne jeg godt tænke mig at vide hvad slags jakke det er, så du må ringe og fortælle mig. … Tak skal du have. Hej.

Fil 'Hr. FT [Klagerens mand] 100417 kl. 1134.

[Skadekonsulenten]: Det er [skadekonsulenten].

[Klagerens mand]: God dag [skadekonsulent], du taler med [klagerens mand].

[Skadekonsulenten]: Hej.
…
[Skadekonsulenten]: Og så vil jeg gerne sige at jeg har også diktafon på samtalen her kan man sige, sååå så hvis du ikke har optaget din, så kan du få den af mig.
…
[Skadekonsulenten]: …Det, jeg mangler at få svar på, det er de her to nøgler. Fordi i samtalen i dag går det op for mig, at din kæreste ikke har kørekort selv. Så kun er dig der ligesom kan køre bilen.

[Klagerens mands]: Nej, jeg har heller ikke kørekort. Jeg har mistet kørekortet også, så bilen har holdt ovre ved hendes søster, fordi hun har kørekort og vi har bare holdt den derovre for jaaa så kunne hun bare passe på bilen, og så har jeg lovet en af mine venner øhhh der engang imellem har lånt den og kørt mig til og fra

[Skadekonsulenten]: Så I har to biler og I har ikke noget kørekort? Er det det du siger?

[Klagerens mand]: Nej jeg er i gang med et generhverve mit kørekort, jeg har cirka 4 uger igen endnu eller et eller andet.

[Skadekonsulenten]: Men hvordan er bilen kommet ned til din kones søster?

[Klagerens mand]: Jamen øhh jeg har en ven, der har kørt bilen. Jeg har som sagt venner, der har kørekort, som kører mig til og fra.

[Skadekonsulenten]: Men så skal vi bare lige have styr på din kone eller kæreste… Hun har kun en kæreste og det er dig?

[Klagerens mand]: Øhhh ja!

[Skadekonsulenten]: Ja, fordi hun siger til mig for lidt siden i telefon at hun bliver kørt derned af dig. Og så bliver du hentet af en kammerat dernede. Så det, som du siger til mig det er, at du har kørt bilen derned uden kørekort?

[Klagerens mand]: Det har jeg nok selv ikke også – det er alderen (er lidt usikker på den her sætning, det er svært at høre)

[Skadekonsulenten]: Okay – så det er dig, der har kørt bilen derned?

[Klagerens mand]: Øh nej ikke den aften der – der er det ikke mig, der har kørt bilen derned. Der vi en tur ovre ved hende søster og vi skal lade bilen stå derovre og så tage en taxa sammen hjem.

[Skadekonsulenten]: Men det er ikke dig, der har kørt bilen derned?

[Klagerens mand]: Nej.

[Skadekonsulenten]: Nej, men det har hun så lige sagt til mig, at det er
…
[Klagerens mand]: Øhh ellers har vi ikke andet – der var nogle ting, der har ligget i bilen. Der har ligget nogle solbriller og nogle ting og sager og i den der det har vi ikke gået op i, der var nogle småting i den som jeg selvfølgelig ikke øhhh har hjemme heller, men som nok er forsvundet med bilen også, nøgler, ure ikke også, det er en bil, hvor der er plads til rigtigt mange ting. Og jeg har også noget skiftetøj – jeg ved ikke hvad der har været – der har nok været – øhh – min kæreste har ikke som sagt øh – ja har også haft lidt tøj og ting og sager med, når vi har været i huset.

[Skadekonsulenten]: men vi skal jo ligesom have en liste over hvilke ting, der er i den her bil, så vi kan forholde os

[Klagerens mand]: Jaja

[Skadekonsulenten]: til det.

[Klagerens mand]: Vi har bare nævnt nogen af tingene – ikke alle tingene – jeg har bare sagt det der er – jeg ved ikke – jeg har haft lidt småting – tror jeg sådan noget som har været mit – jaaaa – jeg har haft et par trøjer og en mobiltelefon, men de trøjer tror jeg var ret slidt øh jeg har ikke tal på ting i bilen.

[Skadekonsulenten]: Men hvis du ska nævne den nyeste og dyreste ting, du havde i bilen, hvad var det?

[Klagerens mand]: Hvad for noget siger du?

[Skadekonsulenten]: Den nyeste og dyreste ting, som du havde i bilen, hvad var det?

[Klagerens mand]: Jamen jeg ved det ikke – jeg har haft nogle trøjer – Peak Performance trøjer – jeg har øhhh jaaaa – jeg har haft rigtig mange par ting og sager, men det har jeg ikke gjort op, men det kan jeg så – jeg ved ikke hvor meget… der har ligget en værkstøjskasse med nogle skruetræk-kere og ting og sager – det har jeg ikke taget forbehold for heller – der er faktisk rigtigt mange ting jeg, som jeg ikke kan huske og erindre, andet end at det ligger i bilen og når nu man har en bil, så fylder man bare bilen op med alle mulige tilfældige ting. I starten har jeg også haft bil også såå

[Skadekonsulenten]: En?

[Klagerens mand]: Ja den har jeg opgivet, den har jeg ikke taget med. Min dames stiletter, som er en slags, har ligget i også såååå – der har ligget en xxjakke i også, der har ligget solbriller.

> [Skadekonsulenten]: Hvad for en jakke?
>
> [Klagerens mand]: Hvad siger du?
>
> [Skadekonsulenten]: Hvad er det for jakke siger du? – du remser rigtigt mange ting op?
>
> [Klagerens mand]: Jamen det er fordi du spørger mig, hvad der har været i bilen. Jeg siger til dig, at det ikke er præcist. Vi har taget hvad vi lige kan huske og erindre, jeg har en jakke… min dames ting som har været af betydning for hende – det er faktisk de få ting, som jeg har nævnt der har været i bilen."

Af forsikringsbetingelserne (nr. 10-9) fremgår bl.a.:

> "**15. GENERELT FOR ALLE DÆKNINGER**
> …
> K. FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE
> **…**
> **Opsigelse efter skade**
> Efter enhver anmeldt skade har både du og vi ret til at opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel. Opsigelse kan ske indtil 30 dage efter, at erstatningen er betalt, eller skaden er afvist. LB Forsikring kan inden for samme frist ændre vilkår og pris. …"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/3 2017 telefonisk, at hendes mands bil blev stjålet fra en parkeringsplads i et boligområde mellem fredag aften den 10/3 2017 og søndag formiddag den 12/3 2017. Hun har endvidere anmeldt, at der i bilen befandt sig en jakke, to par solbriller og et par sko, der således også er blevet stjålet.

Bilen er årgang 2006, og nævnet lægger til grund, at der var monteret startspærre. Klageren har oplyst, at bilen blev købt i oktober 2016, og at der ved købet af bilen medfulgte to nøgler, som hun har sendt ind til selskabet. Selskabet har anført, at den ene indsendte nøgle mangler hele nøglespidsen, mens den anden ikke har virksom transponder, hvorfor ingen af nøglerne kan bruges til at køre bilen. Klageren har anført, at nøglespidsen knækkede af og blev væk, da hendes mand i raseri kastede med nøglen efter tyveriet, mens den anden nøgle bare fulgte med ved købet af bilen i en mappe og aldrig har været anvendt.

13. 91838

Klageren har oplyst, at hun selv på skadetidspunktet ikke havde erhvervet kørekort endnu, og at hendes mand på skadetidspunktet heller ikke havde kørekort, idet dette var midlertidigt frakendt. Ud over den stjålne bil ejede de også en anden brugt bil.

Selskabet har anført, at klageren og hendes mand har afgivet divergerende oplysninger om hændelsesforløbet under telefonsamtaler den 10/4 2017 og 11/4 2017 med selskabets skadekonsulent, og selskabet har fremlagt optagelser af samtalerne samt transskribering af disse. Selskabet har blandt andet henvist til divergerende oplysninger angående, hvem der havde kørt bilen til parkeringspladsen, hvorfra den blev stjålet, og hvem der havde været i besiddelse af bilnøglen i løbet af weekenden. Selskabet har også henvist til, at klageren ikke har kunnet redegøre nærmere for eksempelvis materiale og farve mv. på eksempelvis den stjålne jakke, selvom der er tale om genstande af en ikke lav værdi. Selskabet har endvidere henvist til den omstændighed, at der lå to par Gucci solbriller i bilen, der er en gulpladebil, som hverken klageren eller hendes mand havde kørekort til, og at klagerens mand ikke har kunnet redegøre nærmere for, hvad der befandt sig i bilen af hans ejendele.

Klageren har blandt andet anført, at hun var forvirret under samtalen med skadekonsulenten, idet denne ringede i arbejdstiden, mens hun havde travlt.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren – som har rejst et krav om forsikringsdækning – der skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri af bilen.

Efter en gennemgang af sagen, herunder de ovenfor anførte omstændigheder, finder nævnet efter en samlet vurdering, at der består en sådan usikkerhed angående de faktiske forhold omkring det anmeldte tyveri, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er sket en forsikringsbegivenhed i form af tyveri af bilen.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning.

14. 91838

Nævnet finder, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 15K har været berettiget til at opsige klagerens forsikringer som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand