Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 93046:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring med kaskodækning. I klageskema af 30/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> På grund af misforståelse mellem mig og forsikring og kort forklaring af, da jeg ikke blev bad om og forklar med små detaljer, forsikringen vil ikke dække min stjålet bil. Mine forklaring og alle billetter og billeder, købsbevis, rejse bevis osv. vedhæftet med.
>
> [A] er parat for retten når og hvor som helst, som vidne af at vi kun har politisk samarbejde og ikke andet.
>
> Vedkommende der har skiftet bremserne i deres parkering, som hører til deres bolig, er også klar som vidne, om at han har hjulpet mig med at skifte bremserne.
>
> Det gør mig rigtig ondt at blive behandlet som et kriminel, uanset hvilket baggrund en har, uddannelse eller arbejder med. Jeg er rigtigt ked af at blive behandlet på den måden, en der snyder systemet. Jeg har altid været en ærlig væsen og arbejdet hård for at opnå det jeg har og ejer.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg har fuld kasko bilforsikring, og har været kunde hos dem i nogle år nu, alle mine forsikringer er forsikret hos dem. Hvorfor betaler jeg forsikring eller hvad forsikring betyder, når den dækkes ikke enes skade, når uheldet sker? og de kommer med forskellige undskyldninger for at ikke betale. Det, som jeg vil er enten forsikringen finder min bil, når de mener at den er eksporteret og de ved hvad der er sket med den, eller de skal betale for den, for jeg har forsikring på. Jeg vil aldrig give op, for alt jeg havde og samlet i løbet de år i DK brugt på den bil."

I et bilag til klageskemaet har klageren supplerende bl.a. anført:

> "Det kunne have været min forklaring omgående bilen forløb, hvis jeg blev rigtig informeret om det helle i starten, instedet for at blev sagt at jeg skal fortælle hvordan bilen blev væk. og det er hvad jeg har forklaret til [skadekonsulenten] i vores sidste telefonsamtale, og den har jeg optaget også.
>
> Jeg vil gerne forklar det hele, hvor og hvordan det startet. For et styk tid siden skiftet jeg forhjul bremser sammen med min ven og hans [barn] i [adresse]. Lige ved siden af hvor min ven bor, da der er en store parkering plads. Bremserne blev købte i …
>
> Billen kørte fint, og jeg var rigtig glad for den, for Audi … var altid og er stadig min ønskebil. Kørte hverdag med den på arbejde i [dagligvareforretning]. Bilen blev plejet mindst 2 gang i … og dækket altid mit sæde med en pose om aften, da jeg skulle til træningscenter for at beskytte sæde fra sved osv.
>
> Stille og roligt bremserne blev slidt og efter et styk tid kunne mærk at venstre forhjul var lidt varmere end den anden side.
>
> Den 11/05-2018 jeg havde aftalt med min ven [B], som boet i [by 1] for at tage over til ham, og fejre hans [søskendes] fødselsdag derover.
>
> **[1]** Jeg stået op den dag og skulle hjælpe min [ægtefælle] med at handler osv. for helle weekenden, da [han/hun] skulle være alene denne weekend med vores [under 1 år] syg søn, så kørte jeg ude til [dagligvareforretning 1], [dagligvareforretning 2] og [dagligvareforretning 3] til sidst, der kunne jeg mærke at der var noget galt med min venstre forhjul for jeg kunne høre at der kom lidt fløjte, da jeg bremset, så kørte jeg hjem igen og ringet til Audi for at spørge dem hvad der kan være galt med sådan lyd og julen er lidt mere varm end normal, men gik den i kø og så hænget jeg på, da jeg tænkte at jeg ringer sener hvis det bliver nødvendigt ligesom alle andre kan også gør, og så passet [mit barn] for han grad osv.
>
> **[2]** Lidt sener Jeg skulle til [dagligvareforretning 4] og handler, på vej henne til [dagligvareforretning 4] kunne mærke at bilen kunne ikke træk ordentligt, og begyndt at fløjte og kunne lugt noget brændt, så drejet in til den parkering lige ved siden af vejen og kom ude af bilen, så, så jeg at venstre forhjul var totalt varmt og der kom sådan røg ud af julen, så sendt jeg et Snap til min kæreste af bilen og skrev til [ham/hende] at jeg kan ikke komme videre, så kom [han/hun] og hentet mig, da jeg kom hjem sat min tlf. i opladning og ringet til Audi hjemmefra, og fortalt jeg Audi om min bil og de sagde at jeg må ikke køre med den længere, den skal transporteres, jeg blev også informeret om at jeg behøver ikke og bestille tid, når bilen ikke kan køre. Jeg skulle bare transportere den og de kigger på den med det samme.
>
> Da jeg fik ved at jeg måtte ikke køre længere med den, så blev nødt til at finde noget andet for at komme videre til [by 1]. Så bestilte jeg en billet hjemmefra med [bus] til [by 1]. Som ovenpå forklaret at jeg skulle handle for weekenden for min kæreste, men nåede det ikke, da det der sket med min bil, så bad jeg min kæreste at køre mig til [by 2] så kunne tage til [by 1], og hun selv kunne handler på vej hjem igen.

Da vi kørte hjemme fra tjekkede jeg Rejseplan på telefonen, og kunne se at bussen, som køre fra [by 3] til [by 2] er lige kørte og vi kunne nå den bus halvvejs, så kunne jeg tage den og min kæreste kunne handler og komme hjem hurtigst muligt til min syg [barn], derfor sat hun mig af ved en bus stop sted tæt på en rundkørsel på vej ude af [by 4]. Derfra tog jeg bussen til [by 2], og fra [by 2] tog jeg [bussen] kl. 14:15 til [by 1].

[3] Jeg var i [by 1] til søndag formiddag, og igen kørte med [bussen] fra [by 1] til [by 2] kl. 12:00. Bussen kom til [by 2], og jeg var rigtig sulten, så tog jeg henne til [et pizzeria], spiste en Shawarma der, og hævet 100 kr. over, for at købe et bus billet til [by 3], da jeg havde glemt min rejsekort … hos min ven, så tog jeg bussen til [by 3]. Var hjemme sammen med [mit barn] og kæreste og en ven til over midnat, og snakket med mine venner i tlf. omgående planlægning et demonstration osv., indtil jeg fik et snap af [mit familiemedlem] at hendes [familiemedlemmer] har lidt problemer og om jeg kunne tage henne til dem, så tog jeg henne til dem, og overnat der til næste dag, så sent [mit familiemedlem] et snap til min kæreste om [han/hun] kunne hente mig, da jeg selv havde glemt min tlf., derhjemme, da jeg blev stress og lidt ked af, så kom min kæreste sammen med [mit barn] og [søskende] og hentet mig.

[4] Vi var i [dagligvareforretning 5] for at købe bade tøj til [mit barn], men vi ikke kunne finde dette størrelse, så kørte jeg til Audi og spurgte efter bremser osv. og så besluttet vi at køre til [by 5], og det gjort vi også, på vej til [by 5] opdage jeg at bilen var ikke der, men havde ikke tænkte at der sket noget med den for jeg havde en anden nøgle hjemme og tænkte om at måske min [søskende] har den, på vej hjem fra [by 5] ringet til min [søskende], den blev annulleret eller hængte op kan ikke huske , men så ringet med viber, og spurgte ham om han har bilen sagde han nej, så kom vi hjem, sat min kæreste, søn og [min søskende] af hjemme, og så selv kørte ud til parkering plads, hvor jeg havde parkeret min bil om der var et eller andet der siden bilen var ikke der, da jeg kom der jeg blev hel chokeret over hvor bilen var. Så kørte hjem igen og så ringet til politi om meld den til.

Da jeg aldrig har oplevet sådan ting før, så forventet jeg at bliver kontaktet af politiet og bliver spurgte af politiet, ligesom hvor jeg kommer fra går alt i gennem politiet og der er ikke noget, der hedder forsikring eller lignede. Så efter nogle dage tjekket jeg min e-Boks og så opdaget jeg at der er et brev fra politi, hvor der står at jeg selv skal ringe til forsikring og melder den til, og det gjort jeg med det samme.

[5] Efter nogle dage blev kontaktet af Alka og bad om at fortælle dem om min bil, og så fortalt jeg dem, hvordan det var, men ikke detaljeret, som jeg fortalt dem senere og som skrevet ovenpå, for vidste ikke at det var vigtigt for dem, og skal man fortælle dem med små detaljer, for jeg forventet at politiet har styrer på alt ligesom hvor jeg kommer fra. Men da jeg fandt ude af det sener og blev kontaktet af … Skadekonsulent, og fortalt mig at hvor jeg var henne denne dag og denne tid osv., så forklaret jeg ham hvad det var jeg forventet, for jeg har aldrig oplevet sådan situation før og grundet at jeg ikke har fortalt alt med detaljer, fordi jeg forventet at politiet spørge mig om det ligesom hvor jeg er fra og ikke end civil medarbejde, men nu kan jeg fortælle dig det helle, når du siger at systemet er sådan i Danmark og så forklaret jeg ham det helle, og har den optaget, men så 2 dage sener blev kontaktet af [skadekonsulenten] og fik ved at min første forklaring er anderles en første forklaring, og derfor jeg får afslaget. Jeg sagde også til ham at I Alka har hellere ikke spurgte mig om hvor jeg stået henne og ringet til Audi eller politi eller hvem som helst, og derfor jeg ikke har ligget mærk til. Hvor skulle jeg vide det fra at jeg skulle fortælle jer hvad er for en far-

ve sko jeg havde på den dag og hvor mange gang mine øjne blinket. Jeg blev kontaktede og bad om at fortælle hvordan min bil blev væk, og ikke andet.

I afgørelsen har skadekonsulent lagt mærk til de punkter og afgjort sagen pga. de punkter
…
[A]
Alka- Manipulerede nøgledata på den ene bilnøgle, som bilen blev startet med sidst:
…
Hvor skal jeg ved det fra om nøglen ikke virket eller der er sket noget med den, eller om det ikke [skadekonsulenten] selv, som har gjort det, for jeg ikke ved noget om det, og har sagt til ham også at han må kontakte første ejer hvor jeg købte den fra, for jeg arbejde med … osv. og ikke med bilnøgle. Begge nøgle blev afleveret til Taksator … 28/05-2018 ved min adresse.

[B]
Alka- Kontakt til [eksportfirma], detailhandel med eksport af personbiler til udlandet:
…
For det først jeg ved ikke hvem [eksportfirmaet] er, for den person, som jeg havde kontaktet hedder [A], og vi snakket sammen i telefon omgående en demonstration, som skulle ske i [udland 1]. Da jeg blev kontaktet af [skadekonsulenten] og han fortalt mig om jeg havde kontaktet [eksportfirmaet], fik jeg chok, for jeg ikke vist hvem det er, så bad jeg [skadekonsulenten] om nummeret og tast det ind i min tlf., så kom [A] frem. [A] er en person, som er medlem af den organisation, som jeg er, og vi begge snakker i tlf. meget omgående politik arbejde, via viber og telegram, nogle gange der er dårlige internetforbindelse så snakker vi via almindelig telefon. Vi skulle alle sammen til … den 30/05-2017 til en store demonstration imod … og derfor havde jeg kontaktede [A], for jeg selv ikke kunne tage med da [mit barn] var syg plus vi skulle til [udland 2] og så til [udland 3] for to andre møde. Så prøvet jeg at have styrer på at han er med og tage min [søskendes] familie med, og det er ikke den eneste dag jeg havde kontaktede ham, for vi arrangere demonstration, møde, fest osv. til andre medlemmer, som er i mod … og … I kan mødes med os hver eneste lørdag i går gaden … og den har jeg også sagt til [skadekonsulenten]. Så jeg er fuldstændig ligeglad hvad han laver i hans fritid, det raver mig ikke, for han er jo en fri man ligesom alle de andre, og hvis han eksportere bil til udland, må han meget gerne gøre, for det ikke er ulovligt. Han kan blive kontaktet og bede ham om papirer på de biler han har eksporteret og den kan også kontrolleres, der er kamera i grænse og over alt, der er ingen kan import eller eksport noget i Danmark uden papir og gennem skat. Vedhæfter lige et billede af vores demonstration [A] er den person, som er i min venstre side. Billetterne til [udland 1] kan også sendes.

[C]
Alka- At den originale registreringsattest manglede, efter den jf. din forklaring lå i bilen inden tyveriet:
…
Jeg har aldrig nogensinde taget registreringsattest ud af min bil, den ligger altid i bilen, jeg har en [anden bil] og en motorcykel begge to holder i vores parkering og begge registreringsattest ligger i dem nu. Der må spørgers Taksator … om, som hentet nøglerne den dag ved min adresse, og han sagde at der er 2/to del i en registreringsattest. En del må ligges hjem, og den anden del i bilen. Så åbnet jeg min … dør lige foran ham og tog [bilens] registreringsattest ud og viste ham, og han viste mig hvad er det for en del må ligges hjem hvis man ikke er i udlandet. Den kan også bevises, for registreringsattest for både [bilen] og motorcyklen er stadig en hel del og ikke blev til to stykker, og ligger i dem, det var det samme med min Audi.

[D]
Alka- Modsatrettede forklaring omkring hvornår, og hvorfra opkaldene blev fortaget til Audi samt bekymring over opkaldt til Audi kl. 09:29, dvs., længer før afrejsen til [by 1]:
…
Jeg synes ikke at der overhovedet modsatrettede forklaring, som jeg nævnet det ovenover og havde forklaret ham også i tlf., som er optaget, først jeg har bare fortalt sådan som det var, min bil er gået i stå, bestilte billet tog til [by 1] osv., men så fandt jeg ude af at [skadekonsulenten] leder efter små detaljer med tiden eller hvor jeg stået henne og ringet osv., så kan han får mig til at blive skyldig i den, så stoppet jeg ham og sagde, det du ledder efter er små detaljer, du havde hellere ikke spurgte mig hvad jeg spiste til morgenmad den dag, om jeg drak kaffe eller the, hvis det er det du leder efter, kan jeg godt forklarer det hele med detaljeret, og så forklaret ham det helle, derfor hedder det Modsatrettede hos ham og med hensyn til bekymring angående opkald til Audi kl. 09:29, hvad er der galt med den? Hvor mange gang har i prøvet at ringer til et landet og så kommer man i kø, så gider man ikke og så ringer sener eller en anden dag. Jeg ringet til Audi, og der var lang kø, så gad ikke og ville prøve en anden dag eller tid, i stedet for at vente en halv time i kø.

[E]
Alka- Modsatrettede forklaring om hændelsesforløbet omkring din afrejse til [by 1]:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere, så fortalt bare sådan, som jeg gjort i starten, men da han prøvet at finde et fejl ved, om jeg havde købte en cola eller en flaske vand, så kan han sige at skaden dækkes ikke for første gang du sagde at du købte en cola og nu siger du at du købte vand, så blev jeg nød til at forklar det som det var med detaljeret hvor og hvordan det var præcist, så hedder den Modsatrettede hos ham. Hos mig hedder den misforståelse, og mangel information fra dem.

[F]
Alka- Modsatrettede forklaring om, hvordan du kom videre fra [by 4] og måden du kom videre fra [by 4] på:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere, så sagde jeg bare at jeg tog bussen fra [by 4] til [by 2], og ikke forklaret præcist hvordan, da han mente at det var ikke nok forklaring, så forklaret jeg præcist med detaljere og sendt dokumentation også til ham, så hedder den Modsatrettede hos ham.

[G]
Alka- Modsatrettede forklaring omkring, hvad du skulle i [dagligvareforretning 4], da du skulle til [by 1]:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere, så fortalt jeg bare, at jeg skulle i [dagligvareforretning 4] og ikke forklaret om jeg skulle præcist købe frugt eller chokolade, for jeg vidste ikke om det er vigtigt for forsikring for at dække en skade, men da jeg fik det at vide, så forklarede jeg den præcist og detaljeret, så den hedder Modsatrettede hos ham.

[H]

Alka- Modsatrettede forklaring omkring, hvem du kontaktede da bilen gik i stå, og hvornår:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere for eksempel om jeg stod på begge ben eller en ben da jeg kontaktede min kæreste, for at hente mig, da min bil gik i stå. Jeg sagde bare at jeg kontaktet min kæreste for at hente mig, men sener han led efter små detaljer, og så forklaret jeg præcist og med detaljeret så hedder den Modsatrettede hos ham.

[I]
Alka- Mange modsatrettede forklaringer omkring hvordan og hvornår det blev opdaget at bilen var væk fra parkeringspladsen:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere. Solfølgelig bliver det andreles forklaring, når man ikke bliver spurgt om med små detaljer for første gang og så sener med små og præcist detaljer. Så bliver det to forskeliger forklaring og, så kommer den til at hedde Modsatrettede hos ham.

[J]
Alka-Din første forklaring om, at du fra bussen så, at bilen var væk fra parkeringspladsen:
Min kommentar-???? fra bussen, kan slet ikke husk at jeg har sagt sådan, der må være en fejl.

[K]
-Modsatrettede forklaring omkring, din færden efter din ankomst fra [by 1] om søndagen den 13. Maj 2018:
…
Igen jeg ikke bad om at forklar det hele med detaljere. Jeg synes ikke at der er Modsatrettede forklaring omkring det, det er bare ligesom alle de andre forklaringer har jeg bare fortalt hvordan det var, men sener med små detaljer, så hedder den igen Modsatrettede hos ham.

[L]
Alka- Det forhold at du var hjemme i [by 3] om søndagen, og havde en mulighed for at undersøge hvad der var galt med bilen om søndagen, idet din defekte Audi holdt parkeret blot 4 km fra din bopæl, i stedet for at tage til Audi, uden at vide hvad bilen fejlede:
…
For det første jeg arbejde med … og ikke mekaniker for at finde ude af hvad bilen fejlede. For det andet jeg havde snakket med Audi før jeg tog til [by 1] og nogenlunde viste hvad der var galt med bilen, og [skadekonsulenten] selv kontaktede Audi og Audi bevist det at jeg havde kontaktet dem og telefonen blev også tjekket. Hvad er det for et autoværksted, som er åben om en søndag aften for at tjekke min Audi? Hvor bor vi henne? siden hvornår autoværksted er åben kl. 20 på en søndag, så kunne jeg tjekke min bil.

[M]
Alka- At du ikke fortog nogen foranstaltninger i tidsrummet fra fredag til mandag at få bilen bugseret til et værksted:
…
Alle først det sket i en weekend, hvor jeg skulle København til en fødselsdag og ikke var hjemme, så ingen mulighed for at få den gjort, og hvorfor skulle jeg ødelagt mit plan for at få min bil transporteres, når jeg ved at det er weekend, og giver ikke mening om bilen holder der til og med mandag eller uden for et autoværksted. Jeg kom hjem til [by 3] søndag aften, hvem skulle jeg

havde kontaktet for at bugseret min bil. Hvorfor skulle jeg have gjort det, når alt var lukket og jeg var væk fra bilen?? kan ikke forstå hvad [skadekonsulenten] tænker på og hvorfor han kommer med sådan ubetydeligt påstand?? Ville han selv gjort hvad han påstår? Nej synes at han også gjort præcist hvad jeg gjort. (Hvis jeg ved hvornår jeg dø, jeg ikke bliver hjem dem dag) hvis jeg vidste hvad der skulle ske med min bil, så havde ikke taget til [by 1] og havde slet ikke gået fra min bil.

[N]
Alka- Der er stadigvæk uvist, hvordan du kom hjem til din [søskende] søndag nat, da [ægtefællen] brugte sin bil til at hente dig om mandagen i [by 2]:
…
Der blev jeg hellere ikke spurgte om hvordan jeg kommet hjem til min [søskende] søndag nat, synes I ikke, at den også kommer til at hedde Modsatrettede, når han ikke har spurgte mig om det før og nu beder han om forklaring??????
…
Alka- Adspurgt, om du havde sat bilen til salg inden for sidste år, svarede du tøvende, at du ikke havde. Ved en gentagen forespørgsel, oplyste du, at du dog havde adspurgt om, hvor meget du kunne få for din Audi hos en … forhandler i [by 2], samt undersøgt audiens værdi på en hjemmeside på internet.
…
Jeg kan sagtens husk, hvad jeg blev spurgte om og hvad jeg har svaret. Jeg sagde at jeg var ude og kører i [by 2] en og skulle til … butik for at snakke med … butik chef i [by 6] omgående et arbejde. Chefen var ikke der, så skulle jeg tilbage til [butikken] igen efter et par time, så tog jeg til … forhandler for at få en kop kaffe, bruge bare tiden og måske kan få lov til at køre i en af de store fed … i stedet for at sidde i bilen 2 timer, derfor tog jeg henne til [bilforhandleren] for tjekket bilens prise osv. Ellers jeg havde lige købte min bil og var rigtig glad for den og der var slet ikke noget i tanken om skifte den. Og der var også en dag jeg var på Facebook så kom der en reklame frem, hvor man kunne se bilens værdi ved at tast nummerplade ind. Jeg tjekket det for sjovt, det kan alle gøre, jeg havde ikke fortalt om det, hvis der var noget. Jeg sagde også til [skadekonsulenten] at jeg har kørte ind med min [anden bil] til … kun for at prøve en …, det var ikke mening at jeg skulle sælge min [anden bil]. Så denne forklaring, som jeg gad både personligt til [skadekonsulenten] og i telefonen blev ikke skrevet."

Selskabet har den 19/12 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 23. maj 2018 telefonisk til Alka Forsikring, at hans bil var blevet stjålet. Klager forklarede, at han var på vej til [by 1] (fredag den 11. maj 2018) til en vens fødselsdag og på vejen opdagede, at venstre forhjul var meget varmt og bilen ikke kunne trække, hvorfor han kontaktede Audi for at høre, om det var sikkert at køre videre. Audi sagde, at det ikke var sikkert at køre videre og klager parkerede derfor bilen (efter det oplyste på en parkeringsplads ved [vej] i [by 4]), hvor han var og tog bussen til [by 2] og videre til [by 1].

Om mandagen bestilte han bremser hos Audi, da han mente han nok skulle have skiftet dem igen og senere mandag kom han tilbage til det sted, hvor han havde parkereret bilen, men den var der ikke. Klager ringede derfor både til sin kæreste og til sin [søskende] for at høre om de havde hentet bilen, men det havde de ikke og klager meldte det derfor til politiet den mandag - den 14. maj 2018 - også for at høre om de måske havde bugseret bilen væk, selvom den ikke holdt ulovligt.

Sagen er behandlet af en af selskabets skadekonsulenter og klager oplyste på forespørgsel, at han var kommet tilbage til [by 2] om søndagen (den 13. maj 2018) og havde overnattet hos sin [søskende] og om mandagen var taget til [by 7] for at købe bremser.

På forespørgsel oplyste klager endvidere, at han havde taget bussen fra [by 2] til sin bopæl i [by 3] om mandagen og fra bussen havde set, at bilen ikke holdt, hvor han havde parkeret den. Klager kontaktede derfor sin kæreste og sin [søskende] for at høre om de tilfældigvis havde kørt i Audien, hvilket de oplyste, at de ikke havde og klager kontaktede herefter politiet og spurgte om de havde fjernet den, og da det heller ikke var tilfældet, meldte han bilen stjålet.

Klager oplyste den 24. maj 2018 til selskabets autotaksator, at han ikke var i besiddelse af bilens originale registreringsattest.

Den 25. maj 2018 kontaktede Alka Forsikrings skadekonsulent klager og bad ham om at beskrive hændelsesforløbet omkring tyveriet af bilen.

Indledningsvis bemærkede klager, at han ikke havde købt bremser eller bremsedele, da han om mandagen var hos Audi i [by 7]. Klager forklarede, at han var blevet hentet i [by 2] af sin kæreste, [sit barn] og sin [søskende] og da de var kommet hjem kørte han alene hen til parkeringspladsen, hvor han havde parkeret Audien,

Han ville ikke hente bilen men blot tjekke den og opdagede her, at den var væk. Klager kontaktede både sin kæreste og sin [søskende], idet den ene bilnøgle lå i hjemmet (den anden lå i hans lomme), men hverken kæresten eller [søskende] havde kørt i bilen, hvorfor klager meldte den stjålet.

Foreholdt det mærkelige i, at klager kontaktede sin [søskende] for at høre, om [han/hun] havde kørt i bilen, når han havde været sammen med [ham/hende] umiddelbart før han kørte ud for at tjekke Audien, samt hvorfor han ikke havde oplyst de pågældende personer om bilens nedbrud og parkering, og at han derfor havde taget bussen til [by 1] oplyste klager, at de begge godt vidste, at bilen holdt der og telefonopkaldet blot var for at tjekke, idet den anden nøgle lå derhjemme. Klager havde ikke arrangeret bugsering af bilen i tidsrummet fredag-mandag.

Klager oplyste på forespørgsel, at han ikke havde haft bilen til salg, men dog havde forespurgt hos en [bilforhandler] i [by 2] hvor meget han kunne få for bilen samt undersøgt bilens værdi på en hjemmeside.

Alka Forsikrings skadekonsulent foranledigede den 29. maj 2018 begge Audiens nøgler udlæst hos en autoriseret audiforhandler.

Nøgle 1 viste, at den senest havde været i tændingslåsen den 15. december 2017, hvor bilen havde kørt 196.482 km. Nøgle 2 viste, at den senest havde været i tændingslåsen den 23. januar 2010, hvor bilen havde kørt 203.338 km.

På baggrund af udlæsningen af nøglerne kontaktede skadekonsulenten [Audi] og foreholdt ham resultatet af nøgleudlæsningen. Denne var ikke bekendt med om/hvordan der kunne manipuleres med nøgledata og olieserviceinterval.

På forespørgsel om der kunne værre tale om en følge af f.eks. et strømsvigt på bilen forklarede [Audi], at såfremt dette var tilfældet ville nøglen vise år 2000 og ikke 2010.

På baggrund af de fremkomne oplysninger kontaktede Alka Forsikrings skadekonsulent klager og aftalte et personligt møde for at få klarhed over det konkrete hændelsesforløb.

Indledningsvis brugte klager betegnelsen 'vi' om hændelsesforløbet, men på forespørgsel fra skadekonsulenten om hvem 'vi' var, oplyste klager, at han var alene og 'vi' var en talefejl.

På skadekonsulentens spørgsmål om, hvorfor klager var drejet fra mod [by 4], når han ved at fortsætte ligeud ad [vej] efter få hundrede meter ville komme direkte til motorvejstilkørslen mod [by 1] forklarede klager, at de plejede at handle i [dagligvareforretning 4] og de tænkte, at de skulle købe noget at drikke på vejen.

Efter klager havde parkeret bilen og kontaktet Audi ringede han til sin [ægtefælle]/kæreste og fik [ham/hende] til at hente sig og køre sig til busstoppestedet i [by 4], hvor han blev sat af ved [dagligvareforretning 4] og tog bussen til [by 2] og videre til [by 1].

Klager var taget fra [by 1] søndag kl. 12.00 med [bussen] til [by 2], hvor han var ankommet kl. 16, havde spist og var taget til sin [søskende]. Dagen efter var han blevet hentet af sin [ægtefælle] og barn og de var sammen taget til Audi i [by 7]. Klager var derefter, sammen med sin [ægtefælle], sit barn og sin [søskende] kørt til [by 5] for at handle. Efter hjemkomst var klager alene kørt ud for at se til bilen mandag eftermiddag.

Der var hverken glasskår eller trækspor på stedet, hvor bilen havde vært parkeret.

Klagers forklaring på, at han ikke havde fået bilen bugseret til et værksted var, at både [vejhjælp 1] og [vejhjælp 2] var for dyre.

Af de indhentede teleoplysninger fremgik det, at klager havde forsøgt at kontakte Audi allerede fredag morgen kl. 9.29 (masteoplysninger viste, at opkaldet sandsynligvis blev foretaget fra klagers bopæl). Endnu to opkald til Audi er registreret på samme masteposition kl. 11.59 og 12.02. Det virker således ikke troværdigt, at klager foretog et opkald til Audi fra det sted, hvor han parkerede bilen.

Fredag kl. 12.24 modtog klager bekræftelse via sms på bestilling af busbillet til [by 1] (telefonen blev på dette tidspunkt registreret på samme masteposition som ovennævnte kald (klagers bopæl)).

Fra fredag den 11. maj 2018 kl. 17.49 frem til søndag den 13. maj 2018 kl. 11.27 blev klagers telefon registreret på master placeret forskellige steder i [by 1].

Søndag den 13. maj 2018 kl. 15.41 blev klagers telefon registreret på en mast i [by 2] og senere samme aften fra kl. 19.02 på masten ved klagers bopæl.

Af opkaldshistorikken på klagers telefon fremgik det, at der både den 13. maj og den 14. maj 2018 var flere opkald til et telefonnummer, der tilhørte en virksomhed ved navn …, som ifølge hjemmesiden eksporterede biler og lastbiler til udlandet.

Opkaldet den 14. maj 2018 kl. 15.51 til politiet blev registreret på den mast, som dækker klagers bopæl og opkaldet 20 minutter tidligere til klagers [søskendes] telefon (som i øvrigt kun varede 3 sekunder, hvilket ikke synes længe nok til at spørge om han havde kørt bilen) gik heller ikke på en mast i nærheden af, hvor bilen holdt. Forud for disse to opkald gik klagers telefon på diverse master i [by 5] området og klager ses således ikke at havde været i nærheden af, hvor bilen angiveligt holdt parkeret.

Skadekonsulenten fandt dette besynderligt, idet klager flere gange havde forklaret, at han da han opdagede bilen var væk – medens han opholdt sig på den parkeringsplads, hvor bilen havde været parkeret – både ringede til sin [søskende] og sin kæreste og til politiet.

Skadekonsulenten kontaktede derfor den 6. juli 2018 klager telefonisk og foreholdt ham oplysningerne.

Klager kunne ikke redegøre for, hvorfor opkaldene til Audi sås foretaget fra klagers bopæl, ligesom han ikke kunne redegøre for, hvorfor han sås at være på sin bopæl søndag aften, hvor han ellers havde forklaret, at han var hos sin [søskende] i [by 2].

Klager oplyste, at han på vej hjem fra [by 5] med sin kæreste, [sit barn] og sin [søskende] havde passeret stedet, hvor Audien var parkeret og set, at den ikke var der og ringede til sin [søskende] for at høre om han havde taget bilen. Klager kørte herefter hjem og satte familien af og kørte retur til parkeringspladsen for at undersøge nærmere og kørte derefter hjem igen og ringede til politiet.

Skadekonsulenten foreholdt klager, at han tidligere havde oplyst noget andet samt det ulogiske i forhold til hans nye forklaring, da der ikke sås et opkald til [klagerens søskende] umiddelbart før opkaldet til politiet og at opkaldet til [klagerens søskende] i øvrigt var sket langt fra Audiens parkeringsplads, hvilket klager ikke kunne forklare.

Skadekonsulenten spurgte dernæst klager om årsagen til, at han flere gange havde kontaktet [eksportvirksomheden], men klager kendte ikke virksomheden. Klager genkendte imidlertid telefonnummeret og oplyste, at det var en person, som han gik til demonstrationer sammen med og som ikke havde noget at gøre med Audien.

Den 26. juli 2018 kontaktede Alka Forsikrings skadekonsulent igen klager og gennemgik sagens forløb.

Klager bekræftede, at hans oplysninger om forløbet omkring tyveriet var korrekte, men at han ikke havde været helt bogstavelig og fortalt de små detaljer, da han troede det var en opgave for politiet at undersøge sagens detaljer.

Klager ønskede i den forbindelse at ændre sin forklaring og tilføje nogle bemærkninger til hændelsesforløbet, herunder at da han konstaterede, at bilen bremsede, skrev han en sms til sin kæreste, som hentede ham fra parkeringspladsen og de kørte hjem, hvorfra han ringede til Audi.

På spørgsmålet om, hvorfor han havde ringet til Audi og spurgt om det var forsvarligt at køre videre i bilen, når han allerede havde efterladt bilen på parkeringspladsen og var taget hjem var der ingen logisk forklaring, men en længere forklaring om indkøb i [dagligvareforretning 4].

For så vidt angik om klager søndag aften havde været i [by 2] hos sin [søskende] eller på sin bopæl forklarede klager, at han først var taget hjem, men at hans [søskendes ægtefælle] havde ringet og bedt ham komme til [by 2] og han var så taget til [by 2] uden sin telefon. Hans [ægtefælle] hentede ham dagen efter og tog hans telefon med. Da klager og hans [ægtefælle]/kæreste herefter kørte til [by 5] for at handle, kørte de forbi parkeringspladsen, hvor Audien var blevet parkeret og han opdagede, at den ikke var der. Klager sagde imidlertid intet til sin [ægtefælle] om det.

Klager gjorde heller intet ved det på daværende tidspunkt, men efter de havde handlet i [by 5] og var på vej hjem, ringede han til sin [søskende] for at høre, om han havde fjernet bilen. Klager og hans [ægtefælle] kørte hjem og klager kørte efterfølgende alene tilbage til parkeringspladsen og konstaterede, at bilen var væk og kørte hjem og ringede til politiet.

Grunden til, at han ikke havde forklaret alt dette fra begyndelsen var, at han ikke vidste han skulle være præcis og bogstavelig og foreholdt, at den nye forklaring ikke var mere præcis eller mere bogstavelig end de første forklaringer oplyste klager, at han ikke havde forventet at Alka Forsikring ville undersøge de små detaljer, herunder hvor han præcist var henne, da han foretog de forskellige ting i forbindelse med tyveriet.

Skadekonsulenten konstaterede, at alle de nye forklaringer nu passede til teleoplysningerne.

På baggrund af sagens omstændigheder fandt skadekonsulenten ikke, at der var dokumentation for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og meddelte således ved brev af 14. august 2018 - med henvisning dels til bilens værdi og alder, den fabriksmonterede startspærre, bilens defekter (bremserne) og 14 øvrige specifikke punkter - at der ikke kunne udbetales erstatning for bilen.

Klager fremsendte efterfølgende en klage med overskriften: 'Det kunne have været min forklaring omgående bilen forløb, hvis jeg blev rigtig informeret om det hele i starten, i stedet for at blev sagt at jeg skal fortælle hvordan bilen blev væk, og det er hvad jeg har forklaret til [skadekonsulenten] i vores sidste telefonsamtale, og den har jeg optaget også'.

Forsikringstager forklarede nu, at han havde været ude og handle tidligt om morgen den 11. maj - han havde været [i] [dagligvareforretning 1], [dagligvareforretning 2] og [dagligvareforretning 3] og mærkede, at der var noget galt med bilens bremser, hvorfor han kørte hjem og ringede til Audi.

Da der var kø på linjen ringede han af og kørte lidt senere til [dagligvareforretning 4] for at handle, da han mærkede, at bilen ikke trak ordentligt og lugtede brændt. Han kørte ind til siden og skrev til sin [søskende], at hun skulle hente ham. Da han kom hjem ringede han til Audi, som oplyste at han ikke måtte køre i bilen, men at den skulle transporteres til et værksted.

Klager bestilte herefter en busbillet fra [by 2] til [by 1] og bad sin kæreste om at køre ham til [by 2]. Han opdagede på halvvejen til [by 2], at de kunne nå en bus i [by 4] og blev sat af der og tog bussen til [by 2].

Søndag tog klager bussen fra [by 1] til [by 2] kl. 12.00. Han havde glemt sit rejsekort i [by 1], så han hævede penge til at købe en busbillet til [by 3]. Han var hjemme til over midnat, hvor han fik en besked fra [sit familiemedlem] og igen tog til [by 2]. Dagen efter sendte [familiemedlemmet] en besked til klagers kæreste om at hente ham, da klager havde glemt sin mobil derhjemme og klager blev hentet af sin kæreste, [sit barn] og sin [søskende].

Efter han blev hentet i [by 2] tog de til [dagligvareforretning 5] og derefter til Audi og besluttede sig derefter for at køre til [by 5], hvor han på vejen opdagede, at bilen ikke var der.

Han ringede til sin [søskende] som ikke tog telefonen og ringede derefter med viber, [klagerens søskende] oplyste, at han ikke havde bilen, hvorefter de kørte hjem og kæresten, [barnet] og [søskende] blev sat af og klager kørte ud til den plads, hvor han havde parkeret bilen. Bilen var der fortsat ikke og klager kørte hjem og ringede til politiet.

Klager bemærker endvidere, at han ikke var klar over, at man skulle fortælle, hvad der var sket i detaljer, idet han troede, at det var politiet der gjorde sådan noget.

Klager har herefter anført bemærkninger til 14 specifikke udsagn.

For så vidt angik de manipulerede nøgledata, afviste klager at kende noget til det.

For så vidt angik klagers kontakt til [eksportvirksomheden] anførte klager, at han ikke vidste hvem det var, men at det opgivne telefonnummer tilhørte en privat ven ved navn [A], som han demonstrerede sammen med.

For så vidt angår den originale registreringsattest havde den altid ligget i bilen

For så vidt angår de modsatrettede forklaringer om telefonopkaldene til Audi forklarede klager som ovenfor og at han ved sin førte forklaring ikke havde vidst, at han også skulle oplyse de 'små detaljer'.

For de fleste punkters vedkommende forklarede klager med lidt variation, at de modsatrettede forklaringer skyldtes, at han ikke var klar over, at han skulle forklare præcist eller detaljeret om, hvad der var sket.

For så vidt angik klagers første forklaring (i detaljer) om, at han fra bussen havde set at bilen var væk, anførte klager, at det kunne han ikke huske og det måtte være en fejl.

For så vidt angik spørgsmålet om, hvorfor klager ikke havde sørget for, at bilen blev transporteret på værksted, da den brød ned henviste klager til, at det var weekend.

For så vidt angik spørgsmålene, om bilen havde været sat til salg og sit tøvende svar på dette, anførte klager, at han ganske rigtig havde været hos en … forhandler, men kun for at få en prøvetur i en af de store [biler] og samtidig tjekkede sin bils pris og for så vidt angik Facebook var det kun for sjov.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

13. 93046

Indledningsvis må vi påpege, at vi ikke kan afgøre sagen ud fra, hvad klager kunne have forklaret, men er nødsaget til at forholde os til, hvad klager har forklaret, herunder også de mange ændringer til forklaringerne, der er fremkommet i sagens forløb, når klager er blevet foreholdt de konstaterede uoverensstemmelser.

Klager tegnede den 11. september 2017 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en Audi A4, årgang 2010 i Alka Forsikring. Der var tale om en fastprisforsikring med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-07.

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 og er i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 forpligtet til, at give selskabet alle de ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Klager var på tidspunktet for bilens forsvinden i besiddelse af begge nøgler til bilen – den han havde i lommen havde han angiveligt kørt bilen med umiddelbart op til dens forsvinden.

Da selskabet fik nøglerne og lod dem undersøge hos Audi fremgik det, at begge nøgler var manipulerede på en eller anden måde, idet den ene nøgle fremgik, at have været brugt sidste gang i 2010, hvor bilen havde kørt over 200.000 km og den anden nøgle var brugt sidste gang den 15. december 2017 (5 måneder før bilens forsvinden), hvor bilen angiveligt havde kørt godt 196.000 km. Det er således uvist om der – trods klagers oplysninger – har været en tredje nøgle, som nu er væk.

Det telefonnummer, som det er konstateret, at klager har ringet til flere gange i tiden op til bilens forsvinden og som tilhørte [et eksportfirma] – oplyste klager, at han ikke kendte. Klager kendte imidlertid godt telefonnummeret, som angiveligt tilhørte en god ven, som han gik til demonstrationer sammen med hver lørdag. Da telefonnummeret er listet som et firmanummer kan det undre, at klager ikke kendte til vennens firma/arbejde.

Klager forklarede, at han var på vej til [by 2] (fredag den 11. maj 2018) til en vens fødselsdag og på vejen opdagede, at venstre forhjul var meget varmt og bilen ikke kunne trække, hvorfor han kontaktede Audi for at høre, om det var sikkert at køre videre. Audi sagde, at det ikke var sikkert at køre videre og klager parkerede derfor bilen på en parkeringsplads ved … i [by 4] og tog bussen til [by 2] og videre til [by 1].

Klager forklarede senere detaljeret, at han var parkeret det pågældende sted, fordi han – i stedet for at køre direkte på motorvejen – var drejet ad landevejen mod [by 4] for at købe drikkevarer til turen mod [by 1].

Klager oplyste i sin seneste forklaring, at han var ude at handle og kørte hjem, efter at have handlet i 3 forskellige butikker, fordi der var noget galt med bilens bremser. Hjemme ringede han til Audi, men kørte derefter alligevel ud for at handle i en fjerde butik. Da der fortsat var noget galt med bilen kørte han ikke hjem som første gang, men stillede bilen på parkeringspladsen på [vej].

Om klager var på vej til [by 1], da han parkerede bilen eller han var på vej ud at handle er for selskabet at se ikke blot en uvæsentlig detalje, men en helt anden forklaring.

For så vidt angår klagers forklaring om, at da han kom til [by 2] (fra [by 1]) søndag aften tog ud til sin [søskende] og overnattede er efter klagers seneste forklaring heller ikke korrekt. Klager oplyste i sin anden forklaring, at han tog bussen hjem og først omkring midnat, hvor enten hans [ene familiemedlem] eller hans [andet familiemedlem] ringede til ham og bad ham komme ind til [hans søskende] tog til [by 2] igen og i den forbindelse lod sin telefon blive hjemme.

Klager har ikke oplyst, hvordan han kom til [by 2] igen natten til mandag, idet dette ikke kan være i bil, da hans [ægtefælle]/kæreste hentende ham i bilen dagen efter, hvor han også fik sin telefon igen.

Klager oplyste i en af sine første forklaringer, at han fra bussen fra [by 2] mod hjemmet om mandagen så, at bilen ikke var der. Ifølge en senere forklaring, var han blevet hentet i [by 2] af sin kæreste og [sit barn] og da de var kommet hjem kørte han alene hen til parkeringspladsen, hvor han havde parkeret Audien. Han ville ikke hente bilen men blot tjekke den og opdagede her, at den var væk.

Ifølge den seneste forklaring opdagede klager, at bilen var væk, da han efter at være blevet hentet i [by 2] og havde været i [dagligvareforretning 5], hos Audi og var på vej til [by 5], men han sagde dog ikke noget om det til hverken kæresten eller [søskende], som angiveligt var med i bilen.

Alle de af klager oplyste telefonopkald i forbindelse med skaden, som ikke har kunnet verificeres af teleoplysningerne har klager efterfølgende forklaret, er sket ved snapchat eller med viber (som ikke lagres), hvortil selskabets skadekonsulent har bemærket, at det ikke virker formålstjenligt at sende en snapchat, når man havde akut brug for hjælp.

Klagers forklaringer er efterfølgende tilrettet de indhentede teleoplysninger, idet telefonopkald, som klager har oplyst skete ved bilen og som retteligen var sket fra hjemmet, nu er forklaret med et markant ændret hændelsesforløb.

Selskabet kan ikke konstatere forskel på detaljeringsgraden i klagers forklaringer, og finder således ikke at de senere forklaringer blot er mere detaljerede end de først afgivne.

Selskabet kan derimod konstatere, at de senere forklaringer er markant ændrede i forhold til de første forklaringer og dertil løbende tilpasset de klager foreholdte oplysninger.

Vi må således i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, hvorefter klager ikke har dokumenteret endsige sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Afslutningsvis skal vi henvise til den grundige gennemgang udfærdiget af selskabets skadekonsulent i brev af 14. august 2018 og skadekonsulentens efterfølgende kommentarer til klagers udaterede brev."

Selskabets skadekonsulent har i et bilag til selskabets indlæg kommenteret klagerens bemærkninger i bilaget til klageskemaet. Det fremgår bl.a.:

> "Ft klageskrivelse starter med ordlyden: Det kunne have været min forklaring angående forløbet med bilen. Jeg kan, ud fra de korrespondancer Alka havde med FT ikke se hvorfor vi ikke har fået den 'rigtige' forklaring om forløbet fra starten af. Jeg har sat tal [og bogstaver] ud for de passager jeg besvarer i denne skrivelse:
>
> **1.** Ft forklarer i denne passage at han tidligt om morgenen den 11. maj 2018 var ude at handle, og på vejen hjem opdagede at bremserne pev, samt at hjulet var varm. Den 7. juli 2018 blev Ft foreholdt teleoplysningerne som viste det tidlige opkald til Audi kl. 0929 dvs. 2,5 time før turen til [by 1] startede. I den forbindelse oplyste Ft, citeres: 'Jeg kunne faktisk mærke at der var noget, så ringede jeg til Audi, men tænkte så at det så gik over idet bremserne var nye, og så kunne det være at det gik over, men nej det gik ikke over, så. Adspurgt oplyste Ft at han var i kø på linjen, men tænkte at det ikke var nødvendigt alligevel. Ft tilføjede at han ikke var hjemme på det tidspunkt'.
>
> **2.** Ft forklarer i denne passage at forløbet omkring tidspunktet, hvor bilen blev efterladt på parkeringspladsen ud for [by 4], var at han var på vej til at handle, og ikke var på vej til [by 1]. Jeg kan ikke forstå at Ft i forbindelse med en samtale, samt en opfølgende udførlig personlig samtale ikke fandt det relevant at oplyse om dette forløb. Det er sågar også sådan at ft blev foreholdt at de to først afgivne forklaringer ikke stemte med de indhentede teleoplysninger, og det blev han den 7. juli 2018, og på det tidspunkt kunne han ikke svare på hvordan det kunne være at hans telefon gik på en mast/mastegrad pegende mod hans bopæl og ikke i retning mod parkeringspladsen hvor han var gået i stå. Det er først ved samtalen den 26. juli 2018 at ft kommer med den nye forklaring som er tilpasset således at oplysningerne fra teleoplysningerne passer. Det indebærer den nye forklaring at bilen gik i stå, da han var på vej til at handle, og at han 'snappede' beskeden til sin kæreste om at hente ham- og snap blev nok nævnt da det ikke kan verificeres. **Subjektiv bemærkning: Hvem snapper når der er hastende behov for hjælp.** Der sås ingen telefonopkald til kæresten omkring tidspunktet. Ved den opfølgende personlige samtale oplyste Ft udførligt at han var på vej til [by 1] alene, og at han drejede mod [by 4] udelukkende fordi han skulle have noget at drikke, og det ville han købe i [dagligvareforretning 4]. Der havde Ft en udmærket mulighed for at fortælle at han var på vej til at handle, og ikke at han skulle købe noget at drikke til turen.
>
> Det giver ydermere ingen mening, at han flere gange havde oplyst, at han ringede til Audi og fik at vide at han ikke måtte fortsatte med bilen, hvorfor han tog bussen videre, og nu bliver det lavet om til at han blev hentet af kæresten, tog hjem og der fik at vide at han ikke måtte fortsatte. Der var det jo ikke relevant, da han jo selv har valgt ikke at fortsatte, men blev hentet af kæresten. Han fik at vide at han skulle transportere bilen, og det gjorde han ikke.
>
> **3.** Her oplyste Ft at han om søndagen den 13 maj 2018 ankom til [by 2] og at han derefter tog til [by 3]. Under den personlige samtale den 19. juni 2018 oplyste ft at han ankom til [by 2] om søndagen, men at han blev i [by 2] og overnattede hjemme hos sin [søskende]. Igen en markant ændring af forklaringen og forløbet. Det skal siges at han den 7. juni 2018, ved forholdelsen at teleoplysningerne viste at han søndag aften var i [by 3], hvor han bor, også sagde at han var i [by 2] og at han ikke kunne forstå at teleoplysningerne viste andet. FT sagde også ved denne samtale at han ved ankomsten til [by 2] spiste, og derefter tog hen til sin [søskende] hvor han overnattede. Markant ændring af hele forløbet. Forklaringsforløbet som Ft afgav er noteret i afgørelsesbrevet.

4. Denne nye forklaring er kommet ved den sidste samtale med ft. Ft har haft flere muligheder til at kunne forklare om forløbet. Han havde muligheden den 25. maj 2018, under en telefonisk gennemgang af hændelsen, den 19. juni 2018 under et personligt møde, samt den 6. juli 2018 da han blev foreholdt misforholdet imellem hans forklaringer og de historiske teleoplysninger vedr. hans telefons færden.

5. Ganske kort. Det er korrekt at Ft blev bedt om at fortælle om forløbet frem til tyveriet blev opdaget. Men at forløbet blev ændret så markant på en del væsentlige punkter, og ikke mindst først da Ft blev præsenteret for teleoplysningernes misforhold i forhold til det fortalte, ad to omgange, væsentligt at ft havde en mulighed for at forklare misforholdet den 6. juli da han blev ringet op, og der kunne han ikke svare på flere spørgsmål omkring misforhold ang. hans færden og taloplysningerne. Det er først den 26. juli 2018 at han kunne forklare misforholdet, og væsentlig er at undre sig over, at alle de væsentlige opkald Alka forventede at se på ft opkaldsliste pludseligt blev foretaget via snapchat. (Snapchat at bilen er gået i stykker og at han skulle hentes, snapchat at han om søndagen skulle hjem til sin [søskende] da der var problemer, glemte sin telefon da han skulle til sin [søskende] om søndagen, og snapchat dagen efter om at han skulle hentes, Come on ☺)

Kommentarerne ang. punkterne:

[A] Det er nok mig som har manipuleret nøglens data. Afvises på det kraftigste!

[B] Få kommentarer ang. [eksportvirksomheden]. At ft ikke ved hvad personen [A] laver er utroværdigt. [A] har tidligere haft [et spisested] med Ft [søskende], jf. ft oplysninger og det indikerer at der er tætte forbindelser imellem disse personer, og ikke blot en demo-venskab. Den 13 maj 2018 kl. 1902 blev der foretaget den første opkald til [eksportvirksomheden], og opkaldet varede 92 sekunder. KL. 2200 ringede ft igen til [eksportvirksomheden] og opkaldet varede 3 sekunder. Opkald til Ft kl. 2205 varede 63 sekunder. Den 14. maj 2018 kl. 1136 ringede ft igen til [eksportvirksomheden] og opkaldet varede 30 sekunder og kl. 1459 ringede ft igen til [eksportvirksomheden] hvor også denne opkald varede 32 sekunder. Kl. 1510 ringede ft igen til [eksportvirksomheden] og samtalen varede 76 sekunder. Kl. 1551 ringede Ft til politiet.

Det gennemgående ved samtalerne ft havde med [eksportvirksomheden] at de er meget korte, og når jeg læser ft indlæg blev samtalerne brugt til at indgå nogle aftaler. Længden på samtalerne modsiger dette.
…
[D] Her er det væsentligt at få sagt at ft havde en mulighed for at fortælle hvorfor teleoplysningerne viste misforholdet. Det gjorde han ikke. Først da han fik lidt tid til at sunde sig, kom de nyeste forklaringer om forløbet, måder han havde ringet på (Snapchat) således at det 'helle passede'.
…
[J] Dette blev sagt under den første samtale Ft havde med Alkas skademedarbejder den 23. maj 2018. Samtalen blev gennemlyttet, og ordvalget blev konstateret. (Samtalen er dog desværre ikke blevet sikret, og er slettet efter de 3 mdr.)
…
[L] Under den personlige møde den 19. juni 2018, har ft faktisk oplyst, at han er uddannet … i [andet land], så lidt forstand på biler må man formode at han havde haft.
…

> **[N]** Hvorfor svarer han ikke bare. Det er væsentligt at få at vide hvordan han kom til [by 2] pågældende nat, da han jo oplyste at kæresten kom og hentede ham om mandagen hjemme hos Ft [søskende]. Man må formode, at hun havde deres anden bil, …, så det er stadig uvist hvordan Ft kom til [by 2] pgl. nat."

Klageren har den 6/1 2019 til nævnet fremsat sine bemærkninger til skadekonsulentens kommentarer og har bl.a. anført:

> "**[1]**
> Ja det har jeg sagt og sige det stadigvæk at jeg kunne mærke at der var et eller andet med den bremser, men var ikke sikre på hvad der var, så ringet for at være sikre, men da jeg ringet ind til Audi der var kø og gad ikke at vente så hænget op på telefonen. Hvad er galt med at ringe og fortryder alligevel pga. ikke at stå i kø og prøver på et andet tidspunkt??? Hvor mange gang I selv har prøvet at ringe til et eller andet og hænget op pga. kø og prøvet andet tidspunkt?? Og hvornår har jeg sagt hvor jeg har været henne eller stået henne og ringet til Audi den dag tidligere?? Så lad være med at komme med en påstand, som jeg ikke har sagt. Som Jeg har altid sagt og siger igen at jeg ikke blev spurgte om hvor jeg var, da jeg ringet og jeg ikke har sagt noget om det overhovedet, så det er ren jeres fejl for at finde en vej for at slippe fra betaling. Når I ved det og i ved hvordan man skal forklare situationen, så burde i og sige det til kunden hvordan i vil have forklaring, for i sagde jo til mig at behøves ikke at give præcist tidspunkt, bare cirka, da jeg blev spurgte om bilen og bremser osv.
> …
> **[2]**
> Ja det er rigtigt, at jeg var på vej til [dagligvareforretning 4] for at handle, og grundet, at jeg ikke kunne gøre det, er bilen gik i stå og derfor sener min kæreste handlet, da [han/hun] sat mig af i den busstopsted og beviset (kvittering) blev sendt til Jer.
> …
> Personligt samtale blevet jeg spurgte om, Hvad der var i bilen, Hvor bilen holdt henne, Hvor købte jeg bremser del henne, Hvor havde jeg skiftet bremserne henne, Hvem tror jeg at har stjålet min bil, og en underskrift for at tjekke min tlf. opkald historie og ikke andet. Igen hver eneste af dette spørgsmål bad [skadekonsulenten] ikke om detaljer, han sagde at jeg skal bare giv Cirka svar for det var ikke nødvendigt, for det var kun notater og han har lydt til min samtale, hvorfor spurgte han ikke mig alt hvad han har skrev i afgørelsen, hvis han ikke havde allerede tænkte at finde et eller andet, for så at slippe fra betaling. Så lad være med at køre det højre og venstre og lyve. Det er dit job og du ved hvad der er behov for at blive fortalt. Jeg er ikke den eneste i sådan situation, så burde du have at fortælle mig om hvordan man skal afgive sin forklaring. For i havde allerede gjort jer tanker om at ikke betale min erstatning.
> …
> Har jeg aldrig sagt at jeg stået ved bilen og ringet til nogen som helst???? hvad er bevis på at jeg har sagt jeg stået ved bilen og ringet til Audi???? Jeg ikke blev spurgte om hvor jeg stået henne og ringet, så havde jeg hellere ikke sagt noget, men senere, da i leder efter små fejl og små detaljer, så blev jeg nødt til at stoppe jer og forklar fra A til Z med små detaljer.
> …
> Der er ikke noget der hedder ny samtale eller gammel samtale hos mig. Kort sagt har i ret og slet snydt mig, og bad mig om at bare fortælle og ikke fortælle jer med detaljer, men senere i kommer med dit og dat, så blev nødt til at fortælle hele forløbet med små detaljer.
> …

Jeg er fuldstændig ligeglad om i kan verificeres det eller ej, det er hvad der blev brugt og det må i selv om i tror på det eller ej. Jeg har altid sagt hvad jeg bruger til at kontakte min kæreste og dem, som jeg har kontakt med. Det er ikke forbud at bruge snap, og det er meget moderne og alle bruge den i dag.

…

(Hastende behov for hjælp?????????????) hvilket hastende behov for hjælp snakker vi om?? Fortælle min kæreste med et grin smiley at bilen er gået i stå og ikke kunne fortsætte, eller at transportere et hjerte i køletaske for der var en patient under operationen og ventede for hjertet. Jeg kan overhovedet ikke se det som haste behov.

…

Jeg har altid sagt, at jeg kontakte min kæreste. Jeg har ikke sagt at jeg ringet til min kæreste, så selvfølgelig ingen tlf. opkald for jeg kontakte [ham/hende] via Snap, hvor jeg sendt billede af Jollen og fortalte [ham/hende] det.

…

LØGN, som jeg har nævnt ovenfor hvad jeg blev spurgte om under personlig samtale i denne parkering og hvordan jeg svar, så ingen af det her hvad der bliver skrevet her nu, alt det her er ny for mig og kender ikke det, det er noget i selv finder på og ikke mig.

…

Jeg ikke blev spurgte om hvor jeg stået henne og ringet til Audi. Jeg blev hellere ikke spurgte om hvor jeg bestilte billet henne. Når jeg ikke blev spurgte om at fortælle det med detaljer, og fortæller hvor mange gang jeg trak vejret under samtale, så selvfølgelig fortælle jeg ikke det, for det troet jeg ikke at det var vigtigt og viste hellere ikke at det er med mening jeres plan er og får folk til sådan situation. Omgående transportere bilen. Tidligere har sagt at jeg ringet ind til Audi for at bestille tid for reparation, og jeg fik ved om, at jeg ikke behøver og bestille tid, jeg skal bare transportere den og de kigger på det. Så igen, som jeg har forklaret tidligere, jeg viste ikke om der sker sådan plus det var fredag eftermiddag og jeg skulle til Kbh. til et fest hvor jeg var inviteret til, så skulle jeg bare finde hurtigst muligt muligheder for at komme til [by 1]. For det var vigtigere for mig. Jeg havde ikke tid til at finde nogen til at transportere min bil lige der, da jeg skulle komme videre og komme til [by 1].

…

[3]

Igen synes jeg at det er en kæmpestore løgn, for vi snakket slet ikke om noget som helst i den personlige samtale udover jeg blev spurgte om, hvad der var i bilen, hvor bilen holdt henne, hvor købte jeg bremser del henne, hvor havde jeg skiftet bremserne henne, hvem tror jeg at har stjålet min bil, og en underskrift for at tjekke min tlf. opkald historie og ikke andet.

…

Jeg har ikke sagt at jeg tog direkte henne til min [søskende] efter jeg spiste i [by 2], det er noget i selv kommer med og noget i selv skriver og ikke noget fra mig og min forklaring, for jeg har tlf opkald optagelsen, så synes jeg at det er jer der ændre det hele på den måde i vil.

…

Jeg har altid sagt at jeg spiste en shawarma i [by 2] i … efter ankomst fra [by 1] og hævet 100kr der hvor jeg spiste for at købe busbillet til [by 3], og bevissen blev sendt, og sener den aften kom hjem til min [søskende], da der var familieproblemer og har 10 vidende i stedet for en eller to og den blev forklaret hvordan og hvorledes, så ved ikke hvordan i har lavet den om og skrev hvad I ville.

…

[4]

I den 25. Maj 2018 kunne i bedt mig om at forklare situationen som det var nødvendigt og ikke bare sige hvordan sket den, i kunne have sagt at i vil gerne vide alt med detaljer, når det er jeres opgave at holde kunderne opdateret. FX har jeg ikke været udfor en sådan situation før, og ved ej hellere ikke hvordan afgive en forklaring som I gerne vil have det, derfor min forklaring var rigtig god nok for jer for at komme med en sådan afgørelse, på den måde tjener i penge synes jeg, og at det er rent snydt

…

Hver eneste gang i havde ringet til mig, i har bare spurgte om et eller andet og ikke en eneste gang nævnet til mig at forklaring skal være detaljeret, under personlig samtale har jeg forklaret hvad jeg blev bad om og [skadekonsulenten] selv sagde at det behøves ikke præcist tid, bare ca. er nok.

…

[5]

Det er kæmpe stor løgn igen for jeg har altid sagt, at jeg bruger mest Snap og viber. Under personlig samtale nævnte jeg den igen til [skadekonsulenten], da [skadekonsulenten] bad om en underskrift for at tjekke min tlf. … han sagde at jeg kunne skrive det og vedhæfte den med hvis der ikke var nok plads på selve samtykkeerklæring. Så den samtykkeerklæring jeg sendt den 03.07-2018 skrev jeg også at jeg brugte og bruger stadig i dag snap og viber mest af tiden, så det er ikke noget nyt. Jeg vedhæfter den samtykkeerklæring og den fil med så kan i se hvornår den blev sendt, og hvornår jeg har snakket om snap, så lad være med lyv og sige at det er først den 26/07-2018 blev det hele til snapchat

…

Jeg er fuldstændig ligeglad hvad du synes og hvordan du prøve at sige det, det er hvad der blev brugt og hvad jeg bruger stadig i dag for jeg har 267 street flamme fra snapchat med min kæreste og flere med fleste af dem jeg har kontakt med, så det er et bevis at man bruger snap til dagligt. Og min [søskendes] familie er ny i DK og de ikke har internet eller telefon, børnene har lånte nabos internet og de bruger dette tablet, som de har fået fra skole, og det er hvad vi bruger til at kontakte og del daglig ting med dem, og den kan også bevises

…

[A]

Jeg afviser den også kraftigste, for jeg har afleveret nøglerne sådan, som jeg fik det fra sælgeren og ikke ved noget om det.

…

[B]

For det først er det ikke forbud at kontakte nogen og snakke i tlf. med nogen som helst, for det andet hvad vedrører mig hvad [personen A] laver om dagen og hvad han har lavet før. Jeg har sagt og siger igen at [personen A] kender hele min familie fra … af og for mange år siden havde han arbejde i et … med min [søskende], gennem min [søskende] og politik og demonstration osv. kender jeg [personen A], slut! For det andet jeg er leder for [organisation]i Dk og har kontakt med ca … mennesker som er medlem af min organisation i Dk, vi snakker i tlf. mødes [byer] osv. For at møde og arrangere demonstration osv. … Der kan også være at nogen af dem er noget helt andet og laver alt muligt andet til dagligt, for det er ikke mit problem, så ligeglad hvad [personen A] gør og hvad han arbejder med. Jeg Kender [personen A] fra demonstration og politik arbejde, om han transportere bil eller ej, er hellere ikke mit problem og hellere ikke ulovligt. Han har nok dokumentation på alt, for ingen kan lave noget uden bevis/dokumenter. Så hvis du har bevis om at [personen A] har noget med min bil at gøre og du kan bevis det, hvad stopper det så jer med at få den tilbage fra ham. (Som Jeg skrev i det tidligere brev den dag er ikke den eneste dag jeg kontak-

tede [personen A], den kan bevises, vi snakker mindst en gang om ugen, med viber, telegram, tlf osv.)
…
[D]
For jeg ikke blev informeret om hvordan skulle jeg forklare det, og da jeg fandt ude af at i leder efter små detaljer og ikke ligesom i selv sagde før at ca. var nok, så blev nød til at stoppe jer og forklare det hele forløbet præcist.
…
[J]
Og det er derfor i skriver hvad i vil, selvom jeg ikke har sagt noget. Jeg har optaget den tlf. samtale, som jeg havde med [skadekonsulenten] og den har jeg stadigvæk.
…
[L]
Det er kæmpe store løgene igen, for det først jeg har ikke sagt sådan noget, jeg sagde at min ven og hans [barn] hjulpet med at skifte bremserne. Jeg har Aldrig nogen siden været i [udland] før, og ved ikke hvordan [landet] ser ud, og den kan jeg bevise med Politi. Udlændingestyrelsen, IUM, og … ambassader. Jeg har slet ikke noget … identitet eller et dokument fra …, for jeg født og opvokset i … og gik i skole kun til tredje klasse og ikke mere, hvor kom … uddannelse fra ?????? så igen lad være med lyve, nu er jeg bare pisse sure på jeres løgner.
…
[N]
Jeg havde 3 gæster den aften, som jeg kender fra …, en af dem hedder [C] og har bil, vi spillet kort og hygget os og det var mening at de skulle blive hos mig til næste dag, men det der sket med min [søskendes] familie bad jeg ham at køre mig til [by 2], så kørte han mig hjem, til min [søskende] og han kørte videre hjem efter han sat mig af, og [C] kan også bruges som vidne og han er parat any time.

Min bil er blevet væk, og det er en grund til at man har fuld kasko, hvis man kommer ud i en sådan situation, så er man forsikret, dersom der sker ulykker eller andet med bilen. Ellers vil det være meningsløst at have bilforsikring/fuld kasko, hvis der ikke dækker. Og at I kommer med de mærkeligste bemærkninger/forklaringer, kommentarer og afviser dækning, pga. små detalje fejl, som I selv er skyldig i. Så hvis I ved noget om min bil, hvor den er, hvem har den, hvem stjålet den, så gør noget ved det i stedet for at komme med meningsløse påstand. Enten finde min bil hurtigst muligt eller betale for den, for det den er forsikret, og jeg har bruge for en bil."

Selskabet har den 5/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Som udgangspunkt finder vi ikke, at klager fremkommer med nye oplysninger eller nye anbringender, som kan danne grundlag for en ændret stillingtagen til sagen.

Klager gentager som udgangspunkt sine seneste forklaringer og forklarer for de fleste af de anførte uoverensstemmelsers skyld, at det alene er fordi selskabet ikke har forklaret ham, dels hvordan han skulle afgive forklaring, eller at hans forklaring skulle være detaljeret.

Selskabet forklarer normalt ikke, hvordan en forsikringstager skal forklare sig. Det er normalt heller ikke noget problem for forsikringstagerne at forklare korrekt i den første forklaring, selvom selskabet ikke har vejledt om dette. Man behøver som udgangspunkt ikke 'at vide hvordan' man

skal forklare sig – man skal blot fortælle, hvad der er sket korrekt og sandfærdigt og i sagens natur med de detaljer, som er nødvendige for forklaringen (eller som man bliver spurgt om).

Selskabet finder imidlertid ikke, at det er detaljeringsgraden, der mangler i klagers første forklaring, men derimod, at de detaljer klager forklarer om, er væsensforskellige fra den første forklaring til de senere forklaringer.

Selskabet har ikke afvist dækning på grund af 'små detaljefejl', men grundet væsentlige ændringer i klagers forklaring, som først fremkom, da selskabets skadekonsulent foreholdt klager de indhentede teleoplysninger.

Klager forklarer, at han har optaget samtalen med selskabets skadekonsulent. Da selskabet ikke er i besiddelse af denne lydfil skal vi opfordre klager til at fremsende kopi af denne til selskabet.

Klagers oplysninger til selskabets skadekonsulent om sin tidligere uddannelse kan undertegnede af gode grunde ikke hverken be- eller afkræfte, men det ser angiveligt ud som om skadekonsulenten har taget fejl af [to lande] i sit resumé af sagen, hvilket vi skal beklage.

Selv i nærværende bemærkninger fremkommer klager med en ny forklaring på, hvorfor han ikke fik hentet eller bragt Audien på værksted. I sin første forklaring, oplyste klager, at det var fordi det var for dyrt, efterfølgende var det fordi det var fredag og senere fordi det var weekend og nu er det fordi, han havde travlt med at komme til [by 1] og det var vigtigere for ham at komme til fest, end at finde nogen til at transportere sin bil.

Klager beskylder selskabet for at have snydt ham, fordi selskabet bare bad ham om at fortælle og ikke om at fortælle med detaljer. Hvem der har snydt hvem vil undertegnede undlade at gøre mig klog på.

At klager ikke skulle have fortalt, at han stod ved bilen og ringede til nogen, er dog i direkte modstrid med klagers oprindelige forklaring. Klager forklarede, at han var på vej til [by 1] (fredag den 11. maj 2018) til en vens fødselsdag og på vejen opdagede, at venstre forhjul var meget varmt og bilen ikke kunne trække, hvorfor han kontaktede Audi for at høre, om det var sikkert at køre videre. Audi sagde, at det ikke var sikkert at køre videre og klager parkerede derfor bilen (efter det oplyste på en parkeringsplads ved … i [by 4]), hvor han var og tog bussen til [by 2] og videre til [by 1]. Klagers forklaring kan efter selskabets opfattelse ikke forstås på anden måde end, at han stod ved bilen, da han ringede til Audi.

I første forklaring oplyste klager, at han ringede til kæresten, derefter ændrede klager det til at han sms'ede og senere til snapchat og viper. Hverken snapchat eller viper blev omtalt i de første forklaringer klager kom med, om hvem han havde kontaktet den pågældende dag.

Afslutningsvis må selskabet bemærke, at vi ikke finder, at kunne fæste lid til klagers gentagne forsøg på at forklare uoverensstemmelserne og de tilpassede forklaringer, som små detaljefejl og vi må i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, idet vi med henvisning til vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 19. december 2018 fortsat ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 21/3 2019, 26/4 2019 og 28/5 2019. Klageren har den 16/6 2019 indsendt en lydfil til nævnet.

Selskabet har den 30/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi har nu haft lejlighed til at gennemlytte den tilsendte lydfil. Det har imidlertid ikke givet anledning til en ændret stillingtagen til sagen og vi må således med henvisning til vores breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis 19. december 2018, 5. marts og 26. april 2019 fastholde den trufne afgørelse"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder skadekonsulentens gennemgang af sagen, klagerens dokumentation for sin færden, udskrift af nøgledata, bilens registreringsattest, policen og forsikringsbetingelserne. Af skadekonsulentens gennemgang af sagen fremgår bl.a.:

> "Den 29. maj 2018 blev begge nøglers data udlæst hos Audi i …
> Nøgle 1 blev udlæst, og det blev ud fra udlæsningen konstateret at den var i tændingslåsen sidste gang den 15. december 2017. Bilen havde på det tidspunkt kørt 196.482 km. Andet data som fremgik af nøgleudlæsningen:
> • Vedligeholdelsesinterval eftersyn distance: service i 4300 km
> • Vedligeholdelse eftersyn tid: Service i 233 dage
> • Vedligeholdelsesinterval olie distance: Service i 5100 km
> • Vedligeholdelsesinterval olie tid: Service i 233 dage.
>
> Nøgle 2 blev udlæst, og ud fra udlæsningen skule den sidst være brugt den 23. januar 2010. På det tidspunkt havde bilen kørt 203.338 km. Dvs. denne nøgle skulle være jf. de kørte km sidste nøgle som blev brugt til at starte Audien med. Andet data som fremgik af nøgleudlæsningen:
> • Vedligeholdelsesinterval eftersyn distance: service efter 2300 km
> • Vedligeholdelse eftersyn tid: Service i 99 dage
> • Vedligeholdelsesinterval olie distance: Service efter 1700 km
> • Vedligeholdelsesinterval olie tid: Service efter 43 dage.

Skema over nøgledata:

15. december 2017	**23. januar 2010**	**Udvikling;:**
Bilen kørt 196.482 km.	Bilenkørt 203.338 km.	Siden den 15. december 2017 har bilen kørt **6.856 km**
Vedl. eftersyn distance inden for 4.500 km	Vedligeholdelse eftersyn distance efter 2300 km.	Ud fra dette havde bilen kørt 6.800 km, (4500 + 2300 km) hvilket svarede fint med info om kørte km.
Vedl. Eftersyn tid inden 233 dage	Vedl. Eftersyn tid inden for 99 dage.	Forskel på 134 dage. Fra den 15. december 2017 til den 11. maj 2018, hvor du sidst skulle have kørt bilen, er der 147 dage. Dvs. at ud fra denne udlæsningsinformation var nøgle nr. 2 sidst i tændingen den 28. april 2018 og ikke den 11. maj 2018.

Vedl. Oliedistance inden for 5100 km	Vedl. Oliedistance efter 1700	Også ud fra dette information havde bilen kørt 6.800 km, (5100 km + 1700 km), hvilket også svarede fint med de oplyste kørte km siden den 15. december 2017.
Vedl. Interval olie tid: i 233 dage	Vedl. Interval olie tid : efter 43 dage.	Dvs. at dette interval passede ikke med eftersynsintervallet som den 15. december 2017 viste samme antal dage som interval olietid. Jf. udlæsningen skulle olieskift være over med 43 dage, hvilket svarede til at der på det tidspunkt var gået 276 dage siden den 15. december 2017. Ud for denne information var nøgle nr. 2 sidste gang i tændingslåsen den 17. september 2018, datoen som vi endnu ikke er nået til og langt væk fra den 11. maj 2018.

> Ud fra nøgleudlæsningen kunne det konstateres at nøgle nr. 2 viste nogle informationer som antydede manipulation.
>
> Det manipulerede data var datoen for sidste nøglebrug af nøgle nr. 2, samt olieeftersynstiden på nøgle nr. 2.
>
> Audi … blev kontaktet og adspurgt om de udlæste data fra nøglerne. … Audi … oplyste, at han ikke var bekendt med måden, hvordan nøgle til en Audi kunne manipuleres til at vise forkert dato, samt olieserviceintervallet. … blev adspurgt om det kunne skyldes en strømsvigt på Audien. … svarede, at årstallet i det tilfælde ville være 2000 og ikke 2010."

Af klagerens dokumentation for sin færden fremgår bl.a., at klageren har rejst med Rejsekort, busbillet fra by 2 til by 1 dateret den 11/5 2018, kontoudskrift over betaling af 145 kr. fra et spisested i by 2 dateret den 13/5 2018, en udateret busbillet og udskrifter fra klagerens kærestes konto.

Nævnets sekretariat har gennemhørt den fremsendte lydfil, som er en telefonsamtale mellem klageren og selskabets skadekonsulent.

Af forsikringsbetingelserne PE-07 fremgår bl.a.:

> "**6.3 Kaskoforsikringen dækker**

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/5 2018, at hans bil – en Audi A4 fra 2010 – blev stjålet, mens den holdt parkeret ved en vej i perioden fra fredag den 11/5 2018 til mandag den 14/5 2018, hvor klageren opdagede, at bilen var væk. Han kræver, at selskabet udbetaler erstatning for bilen. Han har anført, at hans ændrede forklaring skyldes en misforståelse mellem ham og selskabet, da han ikke vidste, at han skulle fortælle detaljeret om hændelsesforløbet. Han har oplyst, at han har flere vidner, som kan bekræfte, hvor han var henne i weekenden, hvor bilen forsvandt.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren flere gange har ændret forklaring om, hvor han befandt sig, og at klagerens oprindelige forklaring ikke stemmer overens med indhentede teledata fra klagerens telefon. Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring, så det passer med teleoplysningerne, at der er manipuleret med data fra bilens nøgler, og at han i perioden, hvor bilen forsvandt, flere gange havde kontakt til et telefonnummer, som er registret på et firma, der beskæftiger sig med eksport af blandt andet biler.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilen forsvandt ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren stiller sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved flere gange at ændre sin forklaring, og at klagerens nye forklaringer ikke kan indeholdes

i den oprindelige forklaring. Nævnet bemærker, at da klagerens senere forklaringer ikke kan indeholdes i den oprindelige forklaring, kan forskellen ikke begrundes med en misforståelse af, hvor høj detaljegrad selskabet krævede.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – ifølge teleoplysningerne fra hans telefon – fra sin bopæl kontaktede et telefonnummer tilknyttet en virksomhed, der beskæftiger sig med eksport af biler, den 13/5 2018 kl. 19:02, kl. 22:00 og kl. 22:05 – selvom klageren har forklaret, at han om aftenen befandt sig hos sin søskende i by 2 uden sin telefon – og at han kontaktede telefonnummeret flere gange i timerne op til, at han meldte bilen stjålet hos politiet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om sin relation til indehaveren af telefonnummeret – kan, henset til sagens øvrige omstændigheder, ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand