

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 94150:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft bilforsikring i selskabet. I klageskema af 6/9 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Klage over Alkas afvisning af at, der er indtrådt en forsikringsbegivenhed i forbindelse med tyveriet af min kundes bil i tidsrummet fra den 23. november 2017 ca. kl. 18.00 til den 25. november 2017 ca. kl. 00.00.

Klagen går også specifikt på, at Alka som begrundelse for afslaget har lagt afgørende vægt på min kundes og min kundes families teleoplysninger, i form af hvilke master mv. mobiltelefonerne var koblet op på og på hvilket tidspunkt mv. Det har nu vist sig, at disse oplysninger ikke kan bruges i straffesager, hvorfor jeg på samme måde mener, at de oplysninger ikke kan bruges i vurderingen af min kundes sag, da der tilsyneladende ikke er klarhed over, om oplysningerne er gengivet korrekt eller ej.

Min kunde taler ikke dansk og min kunde har gennem hele forløbet besvaret de spørgsmål, der blev stillet fra Alka efter bedste evne. Min kunde har på intet tidspunkt ændret forklaring, men har i takt med Alkas utallige nye spørgsmål givet Alka svar på deres spørgsmål. Min kunde har gennem hele forløbet været meget ærlig omkring, at ikke alt stod klart for min kunde i forhold til specifikke tidsangivelser, da der gik langt mellem henvendelserne fra Alka.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Anerkendelse af dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Ankenævnet for Forsikring

2.

94150

Selskabets advokat har i brev af 27/9 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Som advokat for Alka Forsikring (herefter selskabet) skal jeg herved besvare klagen indgivet af advokat ... på vegne [klageren] (herefter klager) over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning under en af klager tegnet kaskoforsikring i anledning af klagers anmeldelse af et tyveri af sin bil af mærket [bil 1] den 25. november 2017.

...

Sagsfremstilling

Klagers [barn 1] (herefter ...), anmeldte den 28. november 2017 telefonisk, at klagers bil af mærket [bil 1] skulle være stjålet fra parkeringspladsen foran klagers bopæl i et lejlighedsbyggeri på [bydel 1] i tidsrummet fra den 23. november 2017 kl. 18 til den 25. november 2017 kl. 00.20.

Allerede samme dag gennemførte selskabet en telefonsamtale med klager, idet samtalen blev gennemført på den måde, [barn 1] talte med selskabets medarbejder og tolkede under samtalen til og fra [andet sprog] med klager.

Under samtalen fortalte klager, at han havde parkeret bilen den 23. november 2017 kl. 18 ud for sin bopæl på [bydel 1]. Efterfølgende var han hjemme resten af den pågældende torsdag aften samt hele fredagen. Klager oplyste, at han var invalidepensionist, og på den baggrund var han ikke ude hver dag.

Klager oplyste videre (via oversættelse af [barn 1]), at om aftenen fredag den 24. november 2017 ved midnatstid kørte [barn 1], klagers kone og klagers [barn 2] (herefter ...), hjem til klagers adresse på [bydel 1]. Ved ankomsten lagde [barn 1] ikke mærke til, at den omhandlede [bil 1] manglede, men det gjorde klagers hustru og [barn 2] på vej ind i opgangen. Hustruen spurgte klager, hvor bilen var. Klager tog herefter tøj på og gik sammen med hustruen og [barn 2] ud for at lede efter bilen uden held. Herefter ringede klager til [barn 1], der var kørt fra stedet, og [barn 1] ringede så til politiet.

Det blev oplyst, at klager var i besiddelse af begge nøgler til bilen, og at der ikke var nogen spor efter tyveri eller lignende (glasskår).

Den 5. december 2017 aftalte selskabet, at en medarbejder kunne afhente bilens nøgler på klagers bopæl. Ved ankomst til bopælen kunne medarbejderen imidlertid alene få udleveret én nøgle, idet det blev oplyst, at den anden nøgle lå i [barn 2's] taske, og at hun på dette tidspunkt var i skole. [Barn 2] rettede efterfølgende henvendelse til selskabet, og nøgle 2 blev afhentet den 6. december 2017. Klager udfyldte herefter en tyverierklæring til selskabet, der blev fremsendt inkl. dokumentation for købet af bilen og overholdelse af betalinger på lånekontrakten, jf. bilag A.

Den 30. januar 2018 afholdt selskabets konsulent møde med klager på dennes bopæl. [Barn 1] var til stede og tolkede løbende fra [andet sprog]. Klager oplyste under mødet, at han torsdag den 23. november 2017 havde været hjemme hele dagen, idet han havde det dårligt. På et tidspunkt gik han ud på p-pladsen og så, at [bil 1] ikke var parkeret, hvor den skulle være. Han ringede til [barn 2] og spurgte, om hun havde lånt den, men det svarede hun nej til, idet hun kørte i den anden bil indregistreret til klager, en [bil 2]. Da klager herefter troede, at det måtte være [barn 1], der havde lånt bilen, foretog han sig ikke yderligere og gik retur til lejligheden.

Den efterfølgende dag havde klager været hjemme hele dagen, og han tilføjede i den forbindelse, at han ikke havde været udenfor i 10 dage op til tyveriet, da han havde det dårligt.

Klager angav herefter, at tyveriet var blevet opdaget, da klagers hustru og [barn 2] var kommet hjem til bopælen på [bydel 1] efter at have kørt [barn 1] hjem til hendes bopæl på [bydel 2]. Efter at hustruen og [barn 2] var kommet op i lejligheden, gik de med klager ud for at lede - forgæves - efter bilen.

På mødet blev klager og [barn 1] forespurgt, hvornår bilen sidst var brugt, hvilket de ikke kunne huske. Det blev angivet, at klager og [barn 1 og barn 2] brugte klagers biler ([bil 1] og [bil 2]) på skift, hvorfor det ikke nøjagtigt kunne angives, hvornår [bil 1] var brugt sidst.

Da selskabets konsulent angav, at det forekom bemærkelsesværdigt, at man ikke kunne huske, hvornår bilen sidst havde været brugt, og da forløbet omkring opdagelsen af tyveriet kort efter midnat den 25. november 2017 var markant anderledes end oplyst under telefonsamtalen den 28. november 2017, oplyste [barn 1], at familien havde været udsat for en del gennem det sidste stykke tid, og at der bl.a. var blevet skudt på deres lejlighed, samt at klager havde [barn 3], 'som nogen var efter'.

Forespurgt, om [barn 3] kunne have benyttet bilen, blev det oplyst, at [barn 3] var [myndig] og ikke havde kørekort. Klager angav i den forbindelse, at han ikke ønskede at tale om [barn 3] eller om de angivne voldsomme hændelser.

På spørgsmålet, om klagers hustru og [barn 2] havde opdaget, at [bil 1] var væk, da de forlod adressen i klagers [bil 2] fredag morgen den 24. november 2017, blev dette afvist.

Da selskabets konsulent under samtalen herefter foreholdt [barn 1], at hun under samtalen den 28. november 2017 havde oplyst, at det var hende, der den 24. november 2017 havde kørt klagers hustru og [barn 2] i sin egen bil, angav [barn 1], at det var sådan hun huskede det, men at resten af familien havde fortalt og overbevist hende om, at hustruen og [barn 2] havde kørt hende hjem først.

Selskabet anmodede herefter om samtykke til indhentelse af teleoplysninger/masteoplysninger fra klagers mobiltelefon, jf. bilag B. Ved gennemgang af teleoplysningerne kunne det konstateres, at klagers mobiltelefon om aftenen den 23. november 2017 i et tidsrum fra 20.44 til kl. 23.44 var gået på master i [bydel 3]. Dette var ikke i overensstemmelse med klagers oplysninger om, at han havde været hjemme hele aftenen den 23. november 2017 (tillige med de forudgående dage).

Under telefonsamtale med [barn 1], som var hjemme hos klager, den 1. februar 2018, blev [barn 1] /klager foreholdt de masteoplysninger, som nu forelå vedrørende klagers mobiltelefon, der var gået på master i [bydel 3] den 23. november 2019. Klager og [barn 1] angav, at de ikke huske detaljerne fra de tidligere samtaler den 28. november 2017 og under mødet den 30. januar 2018, men at selskabet kunne gennemlytte lydfilen fra telefonsamtalen den 28. november 2017 med [barn 1], da det her oplyste måtte være det rigtige.

Herefter blev der indhentet samtykke til indhentelse af teleoplysninger vedrørende klagers [barn 1 og barn 2's] mobiltelefoner og hustruens mobiltelefon. Det konstateredes herved, at [barn 1's] mobiltelefon havde befundet sig på telemaster på [bydel 2] hele den 24. november 2017, og at

hendes telefon tillige havde befundet sig på [bydel 2], da hun den 25. november 2017 havde modtaget et opkald fra klagers hustru, samt da hun kort efter foretog opkald til politiet.

[Barn 2] telefon gik på master på [bydel 2] den 24. november 2017 i tidsrummet fra kl. 20.51 til kl. 0.01, men derefter kunne telefonen ikke ses på master før den 25. november 2017 kl. 07.42.

Den 22. februar 2018 talte selskabets konsulent med [barn 1], der angav, at masteoplysningerne ikke stemte overens med, hvad der var blevet oplyst under den oprindelige anmeldelse den 28. november 2017. [Barn 1] forklarede nu, at hun kunne huske, at hun fredag den 24. november 2017 havde været på [bydel 2] med klagers hustru, [barn 2] og klagers [barn 3] på en café. Da de skulle hjem, gik [barn 1] ved siden af hustruen og [barn 2], og klagers [barn 3] kørte langsomt i deres [bil 2] ved siden af. De sagde farvel ved [barn 1's] bopæl, hvorefter hustruen, [barn 2] og klagers [barn 3] kørte retur til bopælen på [bydel 1].

[Barn 1] blev foreholdt, at hun under samtalen den 28. november 2017 havde oplyst, at det var hende, der havde kørt hustruen og [barn 2] til bopælen på [bydel 1], hvilket ikke harmonerede med teleoplysningerne og [barn 1's] nye forklaring. [Barn 1] spurgte så, om selskabet var sikker på, at [barn 1] havde oplyst dette under samtalen den 28. november 2017. Selskabets konsulent oplyste hertil, at pågældende samtale var båndet, og at der ikke fejl i de af selskabet refererede oplysninger om samtalen.

Forespurgt, hvorfor det var [barn 1], der havde foretaget anmeldelsen, når hun ikke var til stede ved klagers bopæl på [bydel 1], oplyste hun, at det altid var hende, der klarede tingene for familien og forestod tolkning. Herefter fik selskabet samtykke til indhentelse af teleoplysninger fra klagers hustrus telefon, hvoraf fremgik, at den var gået på diverse master på [bydel 2] fredag aften den 24. november 2017 og indtil den 25. november 2017 kl. 00.02, hvorefter telefonen kl. 00.22 gik på en mast ved klagers bopæl.

I den forbindelse undrede selskabets konsulent sig over, at der alene gik 22 minutter, fra klagers hustrus telefon sidste gang gik på en mast på [bydel 2] og indtil hustruen kl. 00.24 den 25. november 2017 foretog et opkald til [barn 1]. Selskabets konsulent foretog i den forbindelse en 'prøvetur' om aftenen, hvor der ikke var så meget trafik, og GPS'en angav i den forbindelse, at turen fra [barn 1's] adresse til klagers adresse på [bydel 1] ville tage ca. 16 minutter. Dermed ville der alene være i omegnen af 7 minutter, før klagers hustru og [barn 2] skulle have konstateret, at bilen var væk, vækket klager, gået ned med klager for at lede efter bilen og herefter at have ringet til [barn 1] for at anmode hende om at bistå med anmeldelse til politiet.

Den 9. marts 2018 modtog selskabet herefter fra ... Politi en transskribering af [barn 1's] telefoniske anmeldelse til politiet den 25. november 2017. Transskriberingen vedlægges som bilag C, og heraf fremgår, at [barn 1] oplyste, at hun var blevet kørt hjem i [barn 2's] bil. Da [barn 2] var kommet hjem til adressen på [bydel 1], hvor [barn 2] skulle låne klagers [bil 1], blev det konstateret, at den ikke stod der. Klager skulle herefter have ledt rundt i området, men havde konstateret, at den ikke var der.

På spørgsmålet om, hvornår bilen sidst var blevet brugt, vidste [barn 1] ikke dette, hvorefter den rapportoptagende betjent anmodede klager [barn 1] om at kontakte klager for at få denne oplysning. Under samtalen ringede [barn 1] herefter klager op på en anden mobiltelefon og talte simultant på [andet sprog] med klager.

Klager oplyste herefter, at det var ham, der havde parkeret bilen, og på konkret forespørgsel til klager (bilag C, side 5 nederst) svarede [barn 1] til politiet, at klager havde parkeret bilen torsdag aften (23. november 2017) ca. kl. 18.30. Dette uddybes og fastholdes i det efterfølgende spørgsmål (bilag C, side 6 øverst).

Den 20. marts 2018 foreholdt selskabets konsulent [barn 1] uoverensstemmelserne mellem det af hende til politiet ved anmeldelsen den 25. november 2017 angivne, og hvad hun havde oplyst til selskabet den 28. november 2017 i forbindelse med anmeldelsen til selskabet. Hun angav, at det kunne hun ikke huske, men hun satte igen spørgsmålstegn ved oplysningerne om samtalen den 28. november 2017 og angav, at det kunne have været [barn 2], der havde talt med selskabet denne dag. Dette måtte selskabet kategorisk afvise.

På spørgsmålet om, hvorfor klagers oplysninger om parkering af bilen den 23. november 2017 ikke stemte overens med masteoplysninger fra klagers mobiltelefon, der viste, at hans mobiltelefon den 23. november 2017 om aftenen var gået på adskillige master i [bydel 3], angav [barn 1], at det kunne have været klagers [mindreårige barn 4], ..., som måske havde lånt telefonen.

Herefter blev [barn 1] forespurgt, om klagers [barn 3], ..., havde kørt i den stjålne [bil 1], hvilket benægtedes af [barn 1], idet han på daværende tidspunkt ikke havde kørekort. Endvidere blev [barn 1] forespurgt, hvorfor klagers [bil 1] den 5. oktober 2016 var blevet beslaglagt af politiet. Det blev her oplyst, at bilen på daværende tidspunkt var ført af [barn 4], og at bilen var blevet beslaglagt efter et tyveri.

Det oplystes afslutningsvis, at klager havde [5 børn].

Ved søgninger i selskabets systemer og CRM-registeret kunne det konstateres, at [barn 1] i 2015 havde anmodet Alka om et forsikringstilbud på en [bil 3], hvilken bil efterfølgende blev efterlyst af politiet den 4. oktober 2016, altså dagen før klagers [bil 1] blev beslaglagt af politiet, jf. ovenfor. Det pågældende tyveri af den angivne [bil 3] er aldrig blevet omtalt under [barn 1's] samtaler med selskabet.

Sammenfattende fandt selskabet, at der af klager og [barn 1] var afgivet sådanne indbyrdes uoverensstemmende oplysninger, at selskabet ikke fandt det godtgjort, at klagers [bil 1] var forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri som anmeldt. Selskabet redegjorde herfor i brev af 6. april 2018 til klager (fremlagt af klager).

Klagers advokat klagede ved e-mail af 10. august 2018 til selskabet, jf. herved det af klagers advokat fremlagte bilag. Heri blev det - nu - oplyst, at teleoplysninger fra den 23. november 2017 passer med, at klager om aftenen havde været på besøg hos en navngiven person boende på [vej] i [bydel 3]. Klager skulle så være kommet hjem kl. 23.44, og det var formentlig her, at han skulle blevet opmærksom på, at [bil 1] ikke stod parkeret, hvor den skulle, men det tænkte han ikke nærmere over, da der nok var andre i familien, der brugte den.

Klagen blev besvaret ved selskabets advokats e-mail af 5. september 2018 (tillige fremlagt af klager). Heri redegjorde selskabet for baggrunden for undersøgelserne, herunder det forhold, at det var usædvanligt, at en ældre, ikke videre tyvetechnisk [bil 1] skulle være borttaget uden spor af ukendte gerningsmænd.

Selskabet afviste i den forbindelse, at der skulle have været sproglige kommunikationsproblemer eller misforståelser under selskabets samtaler, der alle var ført med [barn 1] som tolk.

Det blev i mailen påpeget, at klager under den oprindelige anmeldelse den 28. november 2017 og under mødet den 30. januar 2018 havde angivet, at han havde været hjemme hele dagen den 23. november 2017, idet der dog var divergerende forklaringer om, hvornår han sidst havde parkeret bilen.

Der blev endvidere redegjort for, at klagers oplysninger om, hvornår han sidst havde set bilen den 23. november 2017 tillige var i strid med de oplysninger, som [barn 1] angav til politiet (medens hun talte med klager sideløbende), om hvornår bilen var blevet parkeret sidst den 23. november 2017, nemlig ca. kl. 18.30. Derfor forekom det bemærkelsesværdigt, at klagers advokat nu oplyste, at klager havde været på besøg hos en person i [bydel 3] og først kom hjem kl. 23.44, hvor han blev opmærksom på, at bilen manglede.

Det blev fastholdt, at klager ikke på tilfredsstillende måde havde kunnet redegøre for bilens anvendelse, herunder hvornår bilen reelt sidste gang havde været set parkeret ved klagers adresse, hvorfor klagers bevisbyrde for, at bilen var bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, skærpedes.

Selskabet fastholdt på dette grundlag afvisningen, og selskabet ikke hørt yderligere fra klager, før sagen blev indbragt for Ankenævnet for forsikring i september 2019.

Selskabets stillingtagen

Den indgivne klage giver ikke selskabets anledning til en ændret stillingtagen.

Det er i af klagers advokat anført, at der specifikt klages over, at selskabet som begrundelse for afslaget har *'lagt afgørende vægt på min kundes og min kundes families teleoplysninger i form af, hvilke master m.v. mobiltelefoner var koblet op på, og på hvilket tidspunkt m.v.'*. Klager har herefter anført, at det nu har vist sig, *'at disse oplysninger ikke kan bruges i straffesager, hvorfor jeg på samme måde mener, at de oplysninger ikke kan bruges i vurderingen af min kundes sag, da der tilsyneladende ikke er klarhed over, om oplysningerne er gengivet korrekt eller ej'*.

Herefter angives det, at klager ikke taler dansk og efter bedste evne har forsøgt at besvare selskabets spørgsmål samt at klager ikke på noget tidspunkt har ændret forklaring.

Hertil bemærker selskabet for det første, at den igangværende 'teleskandale' intet har at gøre med validiteten eller brugbarheden af de af teleselskaberne udleverede teledata, herunder i særdeleshed masteoplysningerne, der er genstand for 'teleskandalen'.

'Teleskandalen' vedrører grundlæggende spørgsmålet, om fejl i det program, som Rigspolitiet har anvendt til indsamling af teledata (masteoplysninger) fra teleselskaberne. Med andre ord vedrører 'teleskandalen' ikke spørgsmålet om validiteten og troværdigheden af selve de rådata vedrørende masteplaceringer, der foreligger fra selve teleselskaberne, og det er derfor udtryk for en misforståelse fra klagers side, når den igangværende 'teleskandale' påberåbes som grundlag for, at der ikke i nærværende sag skulle kunne lægges vægt på de af selskabet indhentede teleoplysninger (herunder masteoplysninger).

Det bemærkes for god ordens skyld - at der efter det oplyste i enkelte tilfælde skulle sættes tvivl ved masteoplysningerne ved anvendelse af udenlandske telefoner, samt at der skulle være konstateret fejl i teleselskabernes rådata, hvor en telefon kan 'springe' op til 200 meter i forhold til den angivne masteplacering. Ingen af disse fejl er imidlertid relevante for nærværende sag.

I tillæg hertil bemærkes det, at klager og klagers [barn 1 og barn 2] på intet tidspunkt har bestridt validiteten af de af selskabet indhentede masteoplysninger.

Således har masteoplysningerne bekræftet, at klagers hustru og [barn 1 og barn 2] befandt sig på [bydel 2] om aftenen den 23. november 2017. Dette har klagers [barn 1] da også fastholdt under efterfølgende samtaler med selskabet, men hun har samtidig anført, at oplysningen i den bandede samtale mellem hende og selskabet den 28. november 2017 om, at hun skulle have kørt klagers hustru og [barn 2] hjem til [bydel 1], må bero på et 'fejlnotat' hos selskabet. Hun har endvidere angivet, at oplysningen må skyldes, at selskabet reelt har talt med klagers [barn 2]. Dette må i det hele afvises af selskabet, der fortsat er i besiddelse af den bandede samtale med [barn 1].

I tillæg hertil har klager ikke bestridt validiteten af masteoplysningerne fra klagers mobiltelefon, der viser, at han - i modsætning til det til politiet og til selskabet oplyste - befandt sig i [bydel 3] om aftenen den 23. november 2017. Tværtimod har klagers advokat selv i e-mailen af 10. august 2018 over for selskabet angivet, at klager på daværende tidspunkt var på besøg hos en navngiven person i [bydel 3] og først kom hjem kort før midnat den 23. november 2017.

Denne oplysning er ny og i direkte modstrid med, hvad der tidligere er angivet over for selskabet og over for politiet, men oplysningen er - som angivet - udtryk for, at klager jo ikke bestrider validiteten af teleoplysningerne.

For så vidt angår det forhold, at klager ikke taler dansk, så kan dette bekræftes af selskabets konsulent. Dette har imidlertid på intet tidspunkt været gjort til genstand for problematisering eller været relevant, idet samtlige samtaler med klager er ført via [barn 1], der har ageret som tolk. Det må derfor i det hele afvises, at de af klager afgivne varierende oplysninger skulle kunne henføres til sprogproblemer.

Sammenfattende fastholder selskabet derved den foretagne afvisning, som der er redegjort for i selskabets brev af 9. april 2018 til klager.

Selv om det anerkendes, at det er potentielt teknisk muligt at borttage bilen uden anvendelse af rette nøgle, så må dette anses for usandsynligt, herunder statistisk usandsynligt. Det gælder særligt, når der som her er tale om en ældre og ikke videre tyvetækkelig bil som her.

I tillæg hertil fremhæves det, at selskabet for det første ikke fik udleveret begge nøgler på anmodning den 5. december 2017, uanset forudgående aftale herom. Endvidere har klager ikke under sagen ønsket at bidrage med nærmere oplysninger omkring de 'hændelser', som klagers familie skulle have været involveret i, herunder angiveligt særligt centreret om klagers [barn 4]. Det skulle tillige angiveligt have været klagers [barn 4], der førte den pågældende [bil 1], da den i 2016 blev beslaglagt af politiet i forbindelse med en skudepisode.

Når disse forhold sammenholdes med det faktum, at klager og klagers [barn 1] ad flere omgange har afgivet uoverensstemmende oplysninger i relation til klagers og bilens 'færden' i perioden op

Ankenævnet for Forsikring

8.

94150

til bilens anmeldte bortkomst den 24. november 2017, så kan klager ikke anses for at have løftet sin bevisbyrde for, at bilen skulle være bortkommet ved at ukendte gerningsmænd i perioden fra den 23. november 2017 kl. 18 til den 24. november 2017 kl. 00 skulle have borttaget/stjålet bile som anmeldt.

Selskabet henviser i den forbindelse til den efterhånden foreliggende omfattende ankenævns- og retspraksis på området i relation til klagers bevisbyrde for sandsynliggørelse af bortkomst af biler ved et dækningsberettiget tyveri."

Klagerens advokat har i brev af 12/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I sagen skal jeg hermed fremkomme med bemærkninger til det af Alka angivne.

Indledningsvis skal det bemærkes, at Alka nu skriver, at der er tvivl om bilens placering, hvilket sådan set er nyt.

Der har på intet tidspunkt været stillet spørgsmålstejn ved, at den stjålne bil ikke har været i brug fra torsdag den 23. november ca. kl. 18, hvor min kunde gennem hele forløbet har oplyst, at han parkerede bilen.

Min kunde har sammen aften været på besøg på [bydel 3], men han benyttede i den forbindelse ikke bilen. Min kunde har på intet tidspunkt oplyst noget andet. Det skal særligt bemærkes, at min kundes færden om aftenen den 23. november slet ikke blev drøftet med politiet.

Det har gennem hele forløbet været oplyst, at bilen blev parkeret den 23. november omkring kl. 18, og det var først natten til den 25. november, at min kunde indså, at bilen var væk.

Alkas svar bærer i høj grad præg af, at Alka bruger utroligt meget tid og energi på at klarlægge min kunde og min kundes families færden i dagene 23. – 25. november, men Alka undlader helt at forholde sig til om det overhovedet er relevant for den aktuelle begivenhed.

Det relevante er vel ene og alene hvor og hvornår bilen var blevet anvendt, og den oplysning har stået lysende klart gennem hele forløbet.

Som tidligere oplyst til Alka havde min kundes [barn 1] (...) den opfattelse, at hun havde kørt min kundes kone og [barn 2] hjem til [bydel 1] den 24. november om aftenen / natten til den 25. november. Dette var også hvad hun oplyste til Alka i telefonsamtalen den 28. november, bilag D.

Det er imidlertid en fejloplysning fra [barn 1's] side. Jeg bemærker her, at det tydeligt fremgår af sagens bilag C, at [barn 1] til politiet netop oplyste, at hun var blevet kørt hjem af moren og [barn 2] i [barn 2's] bil, og det er også den oplysning hun efterfølgende har fastholdt overfor Alka.

Men igen, hvorfor [barn 1's] færden er relevant er overhovedet ikke belyst af Alka. Jeg bemærker videre, at [barn 1] på det tidspunkt havde en nyfødt baby, hvorfor [barn 1] havde hendes nyfødte barn med rundt overalt, ligesom der ikke er tvivl om, at hendes koncentration og fokus 100% har været rettet på barnet.

Når vi har stillet spørgsmålstegn til teleoplysninger, så syntes netop masteoplysningerne om min kundes kones telefon af uvisse grunde at være af afgørende betydning for Alka.

Problemstillingen omkring masteoplysningerne er netop, at tidsangivelser ikke har været nøjagtige, hvorfor det ikke umiddelbart kan konkluderes, at der alene gik 22 minutter fra sidste registrering på [bydel 2] og til der blev ringet til [barn 1].

Igen, hvorfor det overhovedet er relevant, er der slet ikke redegjort for af Alka, og det er min klare opfattelse, at det sådan set er sagen fuldstændig uvedkommende.

Jeg bemærker, at Alka nu erkender, at det er teknisk muligt, at borttage bilen, uden anvendelse af den rigtige nøgle. Og det er formentlig det, der er sket i denne sag.

Bilen er på et tidspunkt efter kl. 18 den 23. november blevet stjålet, og bilen er ikke senere dukket op.

Jeg skal endvidere gøre opmærksom på, at min kunde har gæld i bilen, hvorfor min kunde på ingen måde får nogen økonomisk gevinst ved, at bilen er stjålet. Tværtimod, da gælden overstiger værdien af bilen på tidspunktet for tyveriet."

Selskabets advokat har i brev af 2/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokats supplerende bemærkninger af 12. februar 2020 giver selskabet anledning til følgende supplerende og afsluttende bemærkninger til sagen:

Ad. klagers færd den 23. november 2017

Klagers advokat har angivet, at der aldrig har været stillet spørgsmålstegn ved bilens anvendelse og placering fra den 23. november 2017, og at dette forhold ikke har været drøftet med politiet.

Det sidste kan selskabet bekræfte, idet klager allerede i forbindelse med anmeldelsen angav, at han ikke havde set eller anvendt bilen siden torsdag den 23. november 2017 kl. 18, og at han havde været hjemme fra dette tidspunkt og indtil bilen blev anmeldt stjålet.

Allerede i ALKA Forsikrings første afvisning af 6. april 2018 blev det fremhævet, at klager under telefonsamtale den 28. november 2017 (kun tre dage efter at bilen skulle være bortkommet) oplyste, at han havde parkeret bilen den 23. november 2017 kl. 18, og at han resten af torsdag aften samt hele fredagen var hjemme.

Denne forklaring blev gentaget under telefonsamtale den 30. januar 2017, som tillige er refereret i brevet af 6. april 2018.

Under telefonsamtale den 1. februar 2018 blev klager så foreholdt (igen via [barn 1's] tolkning), at teleoplysningerne fra klagers telefon ikke stemte overens med oplysningerne om hans ophold i hjemmet fra den 23. november 2017 kl. 18 og hele den efterfølgende fredag. Hertil oplyste klager under telefonsamtalen den 1. februar 2018, at det kunne han ikke komme nogen nærmere forklaring på.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94150

Klagers advokat angav i mail af 10. august 2018, at klager nu (pludselig) kunne huske, at han havde været på besøg hos en bekendt i [bydel 3] den 23. november 2017 mellem kl. 18 og midnat. Det er ikke i mailen nærmere angivet, hvordan klager kom til eller fra den pågældende bekendte i [bydel 3].

I den forbindelse bemærkes det, at selskabet ikke ses overfor Ankenævnet at have angivet, at klager skulle have brugt bilen efter den 23. november 2017 kl. 18. Hvad selskabet har angivet er, at klager konsekvent overfor selskabet den 28. november 2017 – kun 5 dage efter den 23. november 2017 - har oplyst, at han var hjemme fra den 23. november kl. 18 og fremadrettet, hvilket efterfølgende har vist sig ikke at være korrekt.

Særligt for så vidt angår klagers advokats angivelse af, at der skulle være tale om fejloplysninger fra [barn 1's] side om, at hun kørte sin mor og [barn 2] hjem den 24. november 2017, så bemærkes det, at oplysninger er afgivet den 28. november 2017 til selskabets konsulent af [barn 1] selv under en telefonsamtale med selskabet. Så meget desto mere forekommer det bemærkelsesværdigt, at oplysningen skulle skyldes en erindringsforskydning hos [barn 1], der angav et andet hændelsesforløb under anmeldelsen til politiet.

I forhold til bemærkningerne i forhold til klagers teleoplysninger så henviser jeg alene til selskabets første indlæg til Ankenævnet af 27. september 2019 og den heri angivne redegørelse for selskabets undersøgelser.

Det gentages således, at det er klager der bærer bevisbyrden for/skal sandsynliggøre, at hans bil er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed som anmeldt. Som der endvidere er redegjort for, så har klagers oplysning om hændelsesforløbet og om sin færd i perioden fra den 23. november 2017 og frem til anmeldelsestidspunktet været inkonsistente og indbyrdes uoverensstemmende.

Det forhold, at det af selskabet anerkendes, at det er teoretisk teknisk muligt at borttage den omhandlede bil uden anvendelse af bilens rette nøgle ændrer ikke på, at klagers bevisbyrde i overensstemmelse med praksis skærpes, når klagers oplysninger om hændelsesforløbet 'ikke hænger sammen' og ikke kan verificeres.

Dette må særligt antages at gælde, i en situation, hvor klagers bil – angiveligt – i givet fald skulle være blevet borttaget af ukendte gerningsmænd ved ukendt metode fra åben gade på [bydel 1], hvilket fremstår ganske usandsynligt allerede under hensyntagen til bilens alder og værdi der medfører, at bilen ikke kan betegnes som videre tyvetækkelig.

Med disse bemærkninger er sagen for selskabets vedkommende klar til Ankenævnets bedømmelse."

Klagerens advokat har i brev af 27/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har drøftet Alkas seneste skrivelse med min kunde i sagen.

Jeg sidder med en klar fornemmelse af, at der undervejs har været en hel række af misforståelser, og det er ikke nogen hemmelighed, at min kunde føler, at der er lagt en række forklaringer for forviklinger i munden på ham.

Temmelig meget af disse misforståelser stammer tilsyneladende fra de samtaler, der blev afholdt med Alkas repræsentanter i perioden efter tyveriet.

Min kunde er ikke enig i gengivelserne refereret af Alka.

Specifikt er min kunde ikke enig i gengivelsen af mødet, der blev afholdt den 30. januar 2018, hvor min kundes [barn 1] agerede tolk. Hun deltog i mødet med nyfødt barn på armen, og hendes forklaring er da også, at hun gentagne gange overfor Alka gjorde opmærksom på, at hun ikke var sikker på præcist hvad der var sket, da hun og hendes far ikke kunne huske det.

Dette er ikke gengivet i Alkas referat af mødet, men mødet blev optaget, hvorfor jeg skal anmode om, at Alka fremlægger lydoptagelsen fra mødet hos min kunde afholdt den 30. januar 2018."

Selskabets advokat har i brev af 24/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Idet jeg indledningsvis beklager forsinkelsen, har jeg fra Alka Forsikring nu modtaget samtlige lydfiler af de telefonsamtaler, Alka har ført med klager/klagers [barn 1]. Således har klagers advokat (og Ankenævnet) selv mulighed for at gennemlytte lydfilerne i forhold til de af klager angivne/påståede misforståelser. Lydfilerne fremlægges som bilag G1-G5.

For så vidt angår mødet med klager og klagers [barn 1] den 30. januar 2019, så foreligger der ikke en lydoptagelse heraf. Derimod tog selskabets konsulent noter under samtalen, som straks (samme dag) blev registreret i selskabets sagslog. Den fulde sagslog fremlægges som bilag H, idet bemærkes, at referatet af samtalen starter på side 3 og herefter fortsætter på side 2.

Det bemærkes, at der fra sagsloggen er fjernet (nederst side 1 og øverste side 2) enkelte 'logs', som relaterer sig til selskabets korrespondance med selskabets advokat (undertegnede), og som dermed ikke er undergivet indsigtsret.

Som det i øvrigt fremgår af referatet fra samtalen den 30. januar 2019, så blev der under mødet givet oplysninger, som varierer markant fra oplysningerne givet under tidligere samtaler med klager/klagers [barn 1].

Endvidere fremgår det, at klager under mødet oplyste, at klager ikke havde været udenfor i 10 dage op til tyveriet, og at han torsdag aften den 23. november 2018 kom ud på parkeringspladsen og så, at bilen ikke var til stede. Efterfølgende viste det sig så (via teledata), at klager var på besøg hos sin ven i [bydel 3] denne aften.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger og sagen overlades til Ankenævnets bedømmelse."

Klagerens advokat har i brev af 10/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har drøftet Alkas seneste indlæg med min kunde, og skal her fremkomme med sidste bemærkninger.

Det er tankevækkende, at de afgørende lydoptagelser ikke længere er at finde hos Alka. I forhold til de øvrige lydoptagelser, skal jeg i det hele henvisne til de tidligere fremsendte bemærkninger, herunder særligt min beskrivelse af forløbet i brev af 12. februar 2020, og skal endnu engang oplyse, at det alene er Alka, der har misforstået eller fejlfortolket beskrivelser afgivet af min kunde.

Det bestrides således, at min kunde overfor Alka har afgivet forskellige forklaringer om min kundes færden e.lign. i dagene op til tyveriet, på selve dagen eller i dagene efter.

Min kunde og min kundes [barn 1], der begge var til stede på mødet den 30. januar 2018 siger samstemmende, at Alka optog samtalen. Begge oplyser også, at de slet ikke kan genkende centrale dele af de oplysninger og gengivelser, som Alka efterfølgende har lagt til grund efter mødet.

Et centralt punkt er netop min kundes færden i dagene op til tyveriet og på selve dagen. Alka påstår nu, at der er kommet ny forklaring fra min kunde, men det er ikke korrekt, da min kunde gennem hele forløbet har oplyst Alka om sin færden, men det er tilsyneladende gengivet forkert.

Eftersom Alka ikke kan dokumentere oplysninger mv. som Alka har lagt til grund efter mødet den 30. januar 2018, må Ankenævnet naturligvis se helt bort fra Alkas forkerte gengivelser af mødet den 30. januar 2018.

Det er således ikke nødvendigt med yderligere partsindlæg fra min kundes side i sagen."

Selskabet har i brev af 19/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til klagers indlæg af 10. juni 2020 så er det ganske enkelt ikke korrekt, når klager påstår, at der skulle foreligge 'afgørende lydoptagelser' som ikke længere er at finde hos ALKA Forsikring.

Samtlige lydoptagelser der er refereret til i selskabets indlæg til nævnet er tilgået nævnet (bilag G), og det gentages, at mødet – uanset hvad klager og klagers [barn 1] måtte hævde – den 30. januar 2018 ikke blev optaget på lydfil. Dette er netop baggrunden for, at selskabets skadekonsulent udfærdigede et referat af mødet i den såkaldte 'sagslog', bilag H, hvilken sagslog blev skrevet af selskabets skadekonsulent på samme dato som mødet, jf. angivelsen af 'lukket' i venstre side af sagsloggen under datoen den 30. januar 2018.

For god ordens skyld, har jeg imidlertid ved mail af 11. juni 2020, bilag I, rettet henvendelse til selskabets skadekonsulent, der deltog i mødet den 30. januar 2018. Som det fremgår af mailen (hvor alle sagshenføre oplysninger er anonymiseret mv.), har jeg anmodet skadekonsulenten om at besvare tre spørgsmål med henblik på fremlæggelse af svaret til Ankenævnet for Forsikring.

Skadekonsulenten der på nuværende tidspunkt er ansat i et andet forsikringssselskab har besvaret spørgsmålene ved mail af 16. ds., bilag J.

Som det fremgår af besvarelsen kan skadekonsulenten huske mødet den 30. januar 2018 og kan med '100% sikkerhed' sige, at jeg ikke optog samtalen, som jeg havde med FT'. Det fremgår endvidere, at skadekonsulenten angiver at han efterfølgende af flere omgange har foreholdt klagers [barn 1] oplysningerne afgivet under mødet og at dette fremgår af de telefonsamtaler, der er tilgået ankenævnet som bilag (G)

Som det endvidere fremgår af sagsloggen, bilag H, så udfærdigede selskabets skadekonsulent referatet af mødet den 30. januar 2018 på samme dato, og det må herefter i det hele afvises, når klager hævder, at mødet den 30. januar 2018 skulle være blevet optaget endsige, at sagsloggen/selskabets skadekonsulents referat af mødet den 30. januar 2018 skulle være misvisende eller indeholde ukorrekte oplysninger.

På dette grundlag fastholder selskabet i det hele det tidligere anførte, og sagen overlades herefter nu endeligt til ankenævnet til bedømmelse."

Klagerens advokat har i brev af 27/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Min kundes [barn 1], som deltog i mødet oplyser følgende:

'Jeg må ærligt sige, at jeg ikke kan forstå, at han husker sagen 100% da jeg formoder han har en del sager! Han ringede og sagde at det var vigtigt at Der blev afholdt et møde, da han havde nogle spørgsmål til sagen. Jeg gav udtryk for, at det ville være svært for mig, da jeg havde en nyfødt - men han insisterede, og vi aftalte derfor et møde.

Jeg skyndte mig op den morgen, pakkede min [barn 1's barn] og kørte til [bydel 1]. Og ventede og ventede - da jeg ringede, og spurgte hvor han blev af, undskyldte han mange gange og sagde han havde glemt mødet. Vi aftalte derfor et nyt møde!

Derfor forstår jeg ikke, at han skriver han kan huske mødet 100% som er SÅ længe siden. Men glemte aftalen på under en uge. Og jeg husker det som var det i går, at han spurgte om han måtte optage mødet, og at min far synes det var lidt mærkeligt, hvorefter konsulenten forklarede, at det bare var for, at han kunne huske alt hvad der var blevet sagt, når han kom tilbage på kontoret, eller sådan noget.

Jeg har faktisk hele tiden troet at denne samtale var en del af sagen - Indtil jeg spørg om man ikke bare kan lytte til den, for så ville brikkerne falde sammen. Hvorefter du sender mig en masse samtaler, Undtagen den fra mødet?!!!

Jeg er sikker på at han satte sådan en lille optager dims på bordet. Om den virkede eller ej kan jeg ikke svare på. Om alka har optagelserne og ikke vil udlever dem kan jeg heller ikke svare på. Det jeg ved med garanti er, at han spurgte om tilladelse til at optage og satte den på bordet.'

Det er således min kundes opfattelse, at mødet blev optaget, da min kunde gav tilladelse til det, og Alkas konsulent satte da også en optager på bordet.

Dette er efter min opfattelse blot endnu et punkt i sagen, hvor der er divergerende opfattelser af hændelsesforløbet, og spørgsmålet er vel efterhånden om Ankenævnet overhovedet kan tage stilling til sagen, da der er så mange forskellige opfattelser af hændelsesforløbet både før og efter bilen blev stjålet."

Selskabets advokat har i brev af 12/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til klagers seneste indlæg af 27. juli 2020 skal jeg herved fremkomme med selskabets afsluttende bemærkninger.

Det er noteret, at klagers [barn 1] fastholder at hun tydeligt husker det pågældende møde, og herunder, at mødet skulle være blevet optaget af selskabets konsulent.

Hertil bemærkes alene, at selskabets konsulent – der nu er ansat hos et andet forsikringselskab – som tidligere angivet ved mail af 16. juli 2020, bilag J, har bekræftet, at han ikke optog den pågældende samtale.

I den forbindelse bemærkes det, at mødet – som angivet – er udførligt refereret i Alkas sagslog. Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at mødereferatet er udfærdiget samme dato som mødet. Endvidere henledes Ankenævnets opmærksomhed på, at ingen af de telefonsamtaler, der har været ført med klager (eller rettere klagers [barn 1]) er udførligt refereret i selve sagsloggen, idet disse netop fandtes som digitale lydoptagelser.

Selskabet har derfor ikke fundet anledning til – igen – at rette henvendelse til selskabets tidligere skadekonsulent, da selskabet ikke ser grund til at betvivle udsagnet i bilag J.

Klagers barn 1 afsluttende bemærkninger vedrørende optagelsen af mødet giver derfor ikke selskabet anledning til at ændre den foretagne vurdering, idet selskabet fastholder, at der af klager/klagers [barn 1] er afgivet indbyrdes uoverensstemmende oplysninger om hændelsen.

Sagen kan herefter afgøres af Ankenævnet."

Klagerens advokat har i brev af 14/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har talt med min klients [barn 1], og hun oplyser følgende omkring lydoptagelsen af mødet: 'Jeg vil meget gerne have at du afslutter med at forklare at lige præcis den del af mødet husker jeg klokkeklart! Jeg husker hvordan han tog den ud af lommen og spurgte om det var okay, og jeg synes det var mærkeligt! Og jeg må ærligt indrømme, at jeg er helt i chok at taksatoren siger at mødet ikke blev optaget - hvilket jeg finder meget mystisk!'

Det bemærkes her, at der ikke har været afholdt andre møder mellem parterne.

Der er herudover ingen yderligere bemærkninger fra klagers side."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af transskribering af lydfilen fra politianmeldelsen af 25/11 2017 fremgår bl.a.:

'Hvornår så de den sidst?'

'Åh jeg har ikke spurgt, men de er lige kommet hjem. Jeg er lige kommet hjem til mig selv. Vi har kørt mig hjem i [barn 2's] bil, og så er de kommet hjem der på [klagerens adresse], hvor [barn 2] så skulle låne den anden bil der, hvor den så ikke har stået der. Og så har far så taget ned og ledt i området, men den er der ikke.'

Ankenævnet for Forsikring

15.

94150

'Nej okay, fordi vi skal lige have nogle oplysninger fra ham omkring bilen.'

...

([Barn 1] låner sin kærestes mobil og ringer faren op. [Barn 1] og faren snakker sammen på fremmedsprog.)

...

'Nej okay, også prøv lige at spørg, om han selv parkerede den?'

(Spørger sin far på fremmedsprog)

'Ja, det er ham, der har parkeret den.'

...

'Hvornår har han parkeret den?'

(Spørger sin far på fremmedsprog)

'Han parkerede den i går aftes. Omkring kl. 18.30 ca.'

'Okay, så torsdag aften kl. 18.00 ca.?'

(Spørger sin far på fremmedsprog)

'Ja torsdag aften'

'Ja, og ellers så opdager i så nu her, at den er væk?'

'JA''

Af selskabets medarbejders notat fra mødet af 30/1 2018 fremgår bl.a.:

"FT [barn 1] til stede og agerede tolk når Ft ikke forstod eller ikke kunne forklare sig.

FT adspurgt hvem der ringede til Alka den 16 januar 2017 for at høre om datoen for anmeldelsen. Ft eller hans [barn 1] vidste ikke hvem der havde ringet og hvorfor.

Ft adspurgt om forløbet op til biltyveriet. Ft oplyste at han om torsdagen den 23 november kom ud til parkeringspladsen og så at [bil 1] ikke var på parkeringspladsen. Han ringede til [barn 2] og spurgte om hun havde [bil 1]. [Barn 2] kørte [bil 2]. Ft troede at det var [barn 1] der så måtte have den. Han lagde sig til at sove. Efterfølgende døgn var han ikke ude. Fredag aften ringede han til sine [børn] igen for at spørge efter bilen.

Adspurgt hvordan det blev opdaget at bilen var væk svarede ft og [barn 1] at ft's kone og [barn 2] pågældende aften kørte [barn 1] hjem til hendes bopæl på [bydel 2] og tog hjem. Da de kom hjem så de at bilen var væk. De adspurgt ft om hvor bilen var og på det tidspunkt konkluderede at bilen ikke var der mere. [Barn 1] oplyste at hun på det tidspunkt ikke ejede en bil. Ft forklarede selv at han ringede til [barn 1] fredag aften og det passede ikke med den anden forklaring.

Ft's [barn 1] foreholdt at hun oplyste til den første samtale at det var hende som kørte moren og [barn 2] hjem i sin egen bil. , og hun svarede at det er også sådan hun huskede det men de andre har fortalt at det var dem som kørte hende hjem først.

Ft oplyste at han ikke havde været udenfor i 10 dage op til tyveriet da han havde det dårligt

Ft blev adspurgt hvornår bilen sidst blev brugt og hverken ham eller hans [barn 1] kunne huske det. Aftalt at de ville tale med [barn 2] og forhåbentlig komme det nærmere.

De to biler de havde blev brugt af ft [barn 2] på skift hvorfor det var svært at huske hvornår præcist bilen blev brugt sidst.

De oplyste at der i 2017 ingen problemer var med bilen. [Bil 2] som blev købt i august mdr. 2017 FORTS:

Den anden bil blev købt således [barn 2] kunne bruge den.

[Barn 1] oplyste at hun ikke havde en bil da [bil 1] blev stjålet, til forskel til hendes første forklaring at det var hende som kørte moren og [barn 2] hjem fredag aften

Moren og [barn 2] kørte i [bil 2] fredag aften. . Da de kom hjem sov faren og de vækkede ham for at spørge til bilen.

Begge søstre ringede til politiet fredag/lørdag nat.

Adspurgte om moren og [barn 2] var hjemme fredag morgen svarede de at de var. Adspurgte om de på det tidspunkt lagde mærke til at bilen var væk? det gjorde de ikke. Adspurgte hvorfor de så lagde mærke til at den var væk fredag aften svarede de at det var fordi de med sikkerhed kunne sige at [barn 1] ikke havde den på det tidspunkt da de netop havde kørt hende hjem. Det undrer med den forklaring idet de jo også tidligere på dagen vidste at de skulle hente [barn 1] og at hun ikke havde bilen.

Foreholdt at bilen var indtegnet til 15000 km og at de havde oplyst at ft kørte ca. 10000 km om året ikke stemte overens med de to takseringer fra 2015 og 2017 hvor det konstateredes at bilen havde kørt 70000 km på 2,5 år hvilket resulterer i 28000 km om året. (PRO RATA) 95592 km i 15 - 164350 i 17

Ft forklarede at han havde kørt til [udlandet] ad to omgange.

Adspurgte om bilen havde skiftet tandrem svarede han at det havde bilen fået for 1.5 år siden i [udlandet] på en uautoriseret værksted (følger op om tandremskift er "specielt) svær og om specialværktøj skal bruges.)

Adspurgte om ft. handicap krævede noget specialt i bilens indretning og ft svarede nej til det."

Af klagerens advokats mail af 10/8 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Teleoplysninger for min kunde viser, at min kunde den 23. november har været i [bydel 3], hvilket passer med, at min kunde har været på besøg hos [klagerens ven] boende på [vej]. Min kunde kom så hjem igen ved 23.44-tiden, [og det er formentlig her han blev opmærksom på, at bilen manglede. Men, som oplyst gentagne gange til Alka, så var de mange, der brugte bilen, hvorfor min kunde blot troede, at en anden i familien havde brugt bilen.] **(Er det korrekt forstået?)**

Det er først dagen efter den 24. november om aftenen – natten til den 25. november - da min kundes kone og [barn 2] kommer tilbage til [klagerens adresse], at min kunde bliver klar over, at bilen er væk. Herefter tages der kontakt til politiet via [barn 1]."

Af selskabets advokats mail af 11/6 2020 til selskabets tidligere medarbejder fremgår bl.a.:

"Jeg formoder, at du fortsat erindrer denne sag, som du undersøgte, mens du var ansat som skadekonsulent for Alka.

Ankenævnet for Forsikring

17.

94150

Sagen er af kunden indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Under Ankenævns sagen er som bilag fremlagt sagsloggen fra Alka, hvor du har udfærdiget et referat af et møde med kunden og kundens [barn 1] (der tolkede for kunden) den 30. januar 2018.

Kundens advokat har i det seneste indlæg til Ankenævnet for Forsikring angivet følgende:
'Min kunde og min kundes [barn 1], der begge var til stede på mødet den 30. januar 2018 siger samstemmende, at Alka optog samtalen. Begge oplyser også, at de slet ikke kan genkende centrale dele af de oplysninger og gengivelser, som Alka efterfølgende har lagt til grund efter mødet.'

På baggrund heraf vil jeg bede dig besvare følgende spørgsmål (idet jeg bemærker, at dine svar vil tilgå Ankenævnet for Forsikring, hvorfor det er væsentligt, at du svarer nøjagtigt og korrekt):

- 1) Kan du huske sagen og herunder specifikt mødet den 30. januar 2018 på kundens adresse på [bydel 1]?
- 2) Kan du huske, om du optog mødet på diktafon? Hvis du ikke optog mødet, hvorfor ikke?
- 3) Hvornår udfærdigede du referatet af mødet Alka's sagslog?"

Af selskabets tidligere medarbejders svar af 16/6 2020 på ovenstående mail af 11/6 2020 fremgår bl.a.:

"På baggrund af din forespørgsel besvarer jeg følgende spørgsmål

- **Kan du huske sagen og herunder specifikt mødet den 30. januar 2018 på kundens adresse på [bydel 1]?** Jeg kan huske sagen, og mit møde hos FT på deres hjemmearchiv på [bydel 1]. Under mødet var FT, [barn 1] og FT's kone til stede.
- **Kan du huske, om du optog mødet på diktafon? Hvis du ikke optog mødet, hvorfor ikke?** Jeg kan med 100 procent sikkerhed sige at jeg ikke optog samtalen, som jeg havde med FT. Hvorfor jeg ikke optog samtalen, kan jeg ikke huske, men jeg kan huske, at skaden blev overtaget fra en anden konsulent, og vurderet til at være en reel skade, og det kunne have været årsagen, men jeg er ikke sikker.

FT's [barn 1] er flere gange blevet foreholdt oplysninger afgivet under den 'ikke optagne' samtale og de telefoniske samtaler er umiddelbart optaget og ligger inde på den skade.
- **Hvornår udfærdigede du referatet af mødet Alka's sagslog?** Kan ikke huske, men det burde fremgå af Alka's sagslog som er dateret."

Af forsikringsbetingelserne 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."

Ankenævnet for Forsikring

18.

94150

Nævnets sekretariat har gennemhørt de fremsendte lydfiler af samtaler mellem klageren, klagerens barn 1 og selskabet, som selskabets advokat har fremsendt.

Nævnet udtaler:

Klagerens barn 1 anmeldte den 28/11 2017, at klagerens bil var blevet stjålet på parkeringspladsen ved klagerens adresse. Selskabet har afvist dækning af bilen med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Klageren kræver anerkendelse af, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Han klager videre over selskabets brug af teledata.

Klageren har blandt andet anført, at han på intet tidspunkt har ændret sin forklaring, at han har svaret efter bedste evne på selskabets utallige spørgsmål, og at han gennem hele forløbet har været meget ærlig omkring, at alt ikke stod klart i forhold til specifikke tidsangivelser. Han har videre anført, at barn 1 ved en fejl oplyste, at hun havde kørt klagerens hustru og barn 2 hjem fredag aften, idet der henvises til politianmeldelsen, hvoraf det fremgår, at barn 1 oplyste, at det var hende, som var blevet kørt hjem. Klageren mener ikke, at børnenes færden er relevant for sagen. Han har anført, at bilen blev parkeret den 23/11 2017 omkring kl. 18, at de først opdagede at bilen var væk natten til den 25/11 2017, og at det relevante ene og alene er, hvor og hvornår bilen er blevet anvendt, hvilket har stået lysende klart gennem hele forløbet. Klageren og barn 1 mener, at selskabets medarbejder optog samtalen den 30/1 2018, og de kan ikke genkende centrale dele af de oplysninger og gengivelser, som selskabet har lagt til grund efter mødet.

Da teledata ikke kan bruges i straffesager, mener klageren ikke, at oplysningerne kan bruges i vurderingen af sagen, da der tilsyneladende ikke er klarhed over, om oplysningerne er gengivet korrekt eller ej.

Selskabet har anført, at der ikke har været sproglige kommunikationsproblemer eller misforståelser under selskabets samtaler, der er ført med barn 1 som tolk, og at den første telefonsamtale blev gennemført samme dag som anmeldelsen. Det er selskabets opfattelse, at klagerens oplysning om hændelsesforløbet og om sin færd i perioden fra den 23/11 2017 og frem til anmeldelsestidspunktet har været inkonsistente og indbyrdes uoverensstemmende. Selskabet har blandt andet lagt vægt på, at klageren under den først samtale den 28/11 2017 oplyste, at han havde parkeret bilen den 23/11 2017 omkring kl. 18, og at han var hjemme resten af den pågældende torsdag aften samt hele fredagen, hvilket ikke stemmer overens med de indhentede teleoplysninger. Selskabet har bemærket, at klagerens advokat i mail af 10/8 2018 har angivet, at klageren var på besøg hos en navngiven person i bydel 3 og først kom hjem kort før midnat den 23/11 2017. Selskabet har videre anført, at der har været uoverensstemmende forklaring om, hvordan barn 1, barn 2 og klagerens hustru kom hjem efter deres cafébesøg den 24/11 2018. For så vidt angår mødet den 30/1 2019, har selskabet oplyst, at der ikke foreligger en lydoptagelse heraf. Derimod tog selskabets konsulent noter under samtalen, som straks blev registreret i selskabets sagslog.

Selskabet har bemærket, at "teleskandalen" intet har at gøre med validiteten eller brugbarheden af de af teleselskaberne udleverede teledata, herunder i særdeleshed masteoplysningerne, der er genstand for "teleskandalen", og at klageren og hans børn på intet tidspunkt har bestridt validiteten af de af selskabet indhentede masteoplysninger.

Af transskribering af lydfilen fra politianmeldelsen af 25/11 2017 fremgår det, at "han parkerede den i går aftes. Omkring kl. 18.30 ca."

Det fremgår af selskabets medarbejders notat fra mødet af 30/1 2018, at "Ft adspurgt om forløbet op til biltyveriet. Ft oplyste at han om torsdagen den 23 november kom ud til parkeringspladsen og så at [bil 1] ikke var på parkeringspladsen. Han ringede til [barn 2] og spurgte om hun havde [bil 1]. [Barn 2] kørte [bil 2]. Ft troede at det var [barn 1] der så måtte have den. Han lagde sig til at sove. Efterfølgende døgn var han ikke ude. Fredag aften ringede han til sine

[børn] igen for at spørge efter bilen. Adspurgte hvordan det blev opdaget at bilen var væk svarede ft og [barn 1] at ft's kone og [barn 2] pågældende aften kørte [barn 1] hjem til hendes bopæl på [bydel 2] og tog hjem. Da de kom hjem så de at bilen var væk. De adspurgte ft om hvor bilen var og på det tidspunkt konkluderede at bilen ikke var der mere. [Barn 1] oplyste at hun på det tidspunkt ikke ejede en bil. Ft forklarede selv at han ringede til [barn 1] fredag aften og det passede ikke med den anden forklaring". Det fremgår videre, at "Ft's [barn 1] foreholdt at hun oplyste til den første samtale at det var hende som kørte moren og [barn 2] hjem i sin egen bil. Og hun svarede at det er også sådan hun huskede det men de andre har fortalt at det var dem som kørte hende hjem først. Ft oplyste at han ikke havde været udenfor i 10 dage op til tyveriet da han havde det dårligt. Ft blev adspurgte hvornår bilen sidst blev brugt og hverken ham eller hans [barn 1] kunne huske det".

Af klagerens advokats mail af 10/8 2018 til selskabet fremgår det, at "teleoplysninger for min kunde viser, at min kunde den 23. november har været i [bydel 3], hvilket passer med, at min kunde har været på besøg hos [klagerens ven] boende på [vej]. Min kunde kom så hjem igen ved 23.44-tiden".

Det fremgår af selskabets tidligere medarbejders svar af 16/6 2020, at "jeg kan huske sagen, og mit møde hos FT på deres hjemmeadresse på [bydel 1]. Under mødet var FT, [barn 1] og FT's kone til stede", at "jeg kan med 100 procent sikkerhed sige at jeg ikke optog samtalen, som jeg havde med FT. Hvorfor jeg ikke optog samtalen, kan jeg ikke huske, men jeg kan huske, at skaden blev overtaget fra en anden konsulent, og vurderet til at være en reel skade, og det kunne have været årsagen, men jeg er ikke sikker. FT's [barn 1] er flere gange blevet foreholdt oplysninger afgivet under den 'ikke optagne' samtale og de telefoniske samtaler er umiddelbart optaget og ligger inde på den skade".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

94150

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder finder nævnet, at der er en sådan tvivl om klagerens og hans families oplysninger om hændelsesforløbet omkring det anmeldte tyveri af bilen, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved flere gange at ændre sin forklaring, og at klagerens nye forklaringer om sin færden den 23/11 2017 ikke kan indeholdes i den oprindelige forklaring. Nævnet bemærker, at klageren først meget sent i forløbet oplyste, at han havde været på besøg ved en ven i bydel 3 den 23/11 2018.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der har været uoverensstemmende forklaringer om, hvordan barn 1, barn 2 og klagerens hustru kom hjem fredag aften.

Hvad angår klagerens indvendinger mod selskabet brug af teledata bemærker nævnet, at teleoplysningerne i det væsentlige ikke ses at være bestridt af klageren. Klagerens advokat har således i mail af 10/8 2018 til selskabet angivet, at klageren var i bydel 3 torsdag aften. I advokatens brev af 12/2 2020 til nævnet har han anført, at barn 1 var af den opfattelse, at hun havde kørt klagerens hustru og barn 2 hjem, hvilket imidlertid er en fejloplysning fra barn 1's side. Nævnet finder på denne baggrund ikke anledning til at tage stilling til, om der muligt er betænkeligheder ved anvende teleoplysningerne som bevis.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

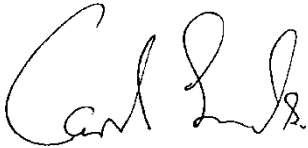
22.

94150

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carsten Sennels', written in a cursive style.

Carsten Sennels