

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94674:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring og indboforsikring. I klageskema af 9/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg parkerer min bil på en rasteplads den 07-11-2019 pga. problemer med brændstoftilførelsen. Næste dags morgen den 08-11-2019 kommer jeg ud til bilen, hvor der har været indbrud i bilen, og der er udført hærværk på bilen. Mine ejendele i bilen er stjålet, hundeburet bagi bilen er ødelagt, sideruden smadret, instrumentbord ødelagt og siderude smadret. Alka Forsikring melder min bil totalskadet den 18-11-2019 til en værdi på 65000 kr., hvor de får reg. attest og nøgler til bilen. Den 04-12-2019 får jeg så at vide, at de ikke vil dække skaden og tyveri af mine ejendele, fordi det sikkert er noget som jeg selv har gjort. Jeg skal afhente min bil hos ... inden 7 dage, som står uden nummerplader og som jeg afleverede den på skadesdatoen den 08-11-2019.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil ha lavet min bil, som den var før skaden, og ha betaling for mine ejendele, som er stjålet fra bilen. De udlæg som jeg har haft for ny siderude samt nye nummerplader vil jeg også ha dækket. Så burde de betale mig for svie og smerte for deres ubehagelige afhøringer over telefonen, da jeg har kronisk stress, så har jeg været kørt helt ned under gulvtæppet."

Selskabet har i brev af 6/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 8. november 2019 telefonisk til Alka Forsikring, at der havde været indbrud i hans bil. Klager forklarede, at han ikke lige havde overblik, men der var tale om to tasker, som ik-

ke kunne ses ude fra, da de lå gemt under sædet. Den ene taske var fyldt med sportsudstyr og den anden var fyldt med hundeudstyr.

Klager fremsendte ved mail af 10. november 2019 kvittering for anmeldelse til politiet og koster opgørelse og ved mail af 14. november 2019 diverse dokumentation, hovedsageligt dog opslag fra internettet.

Klager anmeldte samtidig via internettet skader på bilen i form af smadret siderude og ødelagt hundetransportbur.

Klager fremsendte ved mail af 10. november 2019 politikvittering og fotos af bilens indre og den smadrede side rude og oplyste, at de havde opdaget at der var lavet en 'grim ridse' hele vejen rundet om bilen og et hak i instrumentbrættet (ikke fotos).

Ved en samtale med selskabets skadekonsulent den 13. november 2019 forklarede klager, at han havde været i [supermarked] i [by] for at handle og var på vej hjem, da bilen begyndte 'at gå' underligt. Klager havde derfor kl. 14.45 parkeret bilen på skadestedet - en lille grus parkering i rabatten på [vej] - og havde taget sine varer ud og var gået de ca. 5 kilometer hjem.

Om aftenen havde klager talt med [familiemedlem], som var uddannet mekaniker. Broderen havde forklaret, at klager skulle skrue en slange af og blæse et filter ud og den følgende morgen havde klager taget bussen ud til skadestedet.

Da klager ankom, havde han opdaget, at der var knust en rude og bilen havde omfattende skader, da alle flader var ridsede, der var hak i instrumentbordet og hundeburet var ødelagt og flere tasker stjålet fra bilen. Klager kontaktede politiet fra skadestedet.

Klager oplyste, at han derefter havde gjort som hans broder havde forklaret og skruet slangen af og pustet i den, hvorefter bilen kørte fint og klager kørte derefter hjem og ringede til Alka Forsikring.

Ved mails af 14. november 2019 fremsendte klager fotos fra skadestedet, som viste knust glas i græsset, og igen fotos af bilen med den smadrede siderude samt koster opgørelsen over de stjålne genstande.

Ved mail af 22. november 2019 forklarede klager om forløbet den dag han parkerede bilen på rasteplassen. Klager forklarede nu, at det ikke var på vej hjem fra [supermarked], at han var gået i stå med bilen, men derimod var han nået hjem fra [supermarked], men havde glemt kaffe og kørte derfor af sted igen for at hente kaffe og det var på det tidspunkt bilen var gået i stå.

Selskabets skadekonsulent bad derfor klager om at indsende kvitteringen fra [supermarked].

Af kvitteringen fremgik det, at klager bl.a. havde købt 3 poser kaffe i [supermarked] den pågældende dag kl. 10.49, hvorfor klagers forklaring undrede skadekonsulenten.

Dels forklaringen om, at han havde glemt kaffe og derfor kørte af sted igen (dog ikke til hverken den lokale brugs eller til [supermarked] i ..., men efter klagers forklaring mod [andet supermar-

ked] i ... som ligger godt 26 km fra klagers bopæl) dels den tidsforskel på omkring 4 timer i forhold til klagers første meget detaljerede forklaring om hændelsesforløbet.

Skadekonsulenten spurgte i samtalen også ind til, hvad det var for en slange, som klager på opfordring af sin broder havde pustet i. Klager oplyste nu, at denne forklaring ikke var korrekt, han havde ikke løsnet nogen slange og pustet i den.

Klager havde om værdien af bilen oplyst, at han havde købt den for 55.000 og efterfølgende ofret 20.000 kr. på den så den nu stod klager i 75.000. Klager kunne imidlertid ikke redegøre for, hvad der var blevet lavet for 20.000 kr. Det eneste klager kunne oplyse i den forbindelse var, at han havde købt bremseskiver og bremseklodser og selv skiftet dem (angiveligt en reservedelsudgift på ca. 2.000 kr.)

Alka Forsikrings skadekonsulent har med klagers accept indhentet teleoplysninger. Af disse sammenholdt med klagers forklaringer fremgår det, at klager først kontaktede politiet omkring et kvarter efter han nåede frem til bilen den følgende morgen. Foreholdt dette kunne klager ikke forklare, hvad han havde foretaget sig i det kvarter.

Af teleoplysningerne fremgik heller ingen opkald den 7. november, hvor klager ifølge sin egen forklaring havde ringet til sin broder for at få vejledning.

Klager har på forespørgsel oplyst skadekonsulenten, at bilen på skadetidspunktet ikke havde nogen fejl eller mangler (udover det nævnte problem med at motoren gik ujævnt).

Bilen er undersøgt og prøvekørt på autoriseret [bilmærke] værksted, som konstaterede defekt svinghjul og formentlig kobling, problemer med at sætte bilen i 1. gear og bakgear. Problemerne var angiveligt tydelige under kørsel i køretøjet. For så vidt angår klagers forklaring om at have blæst i en slange for at rense et filter forklarede værkstedet, at det eneste filter der var tilgængeligt, var luftfiltret, men at et luftfilter pludselig skulle være så stoppet at bilen mistede trækraft var meget usandsynligt.

Klager fremsendte den 3. december 2019 en mail til selskabets skadekonsulent, hvori han oplyste, at han led af kronisk stress og derfor var på

Alka Forsikring meddelte ved brev af 4. december 2019, at der desværre ikke kunne udbetales erstatning i anledning af den anmeldte skade, idet selskabet på baggrund af de fremkomne oplysninger ikke fandt det godtgjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Skadekonsulenten tilføjede, at ovennævnte oplysninger om stress og ikke gav anledning til en ændret stillingtagen til de foreliggende oplysninger.

Ved mail af 11. december 2019 fremsendte klager sin bemærkning til afgørelsen og bad selskabet om at se sagen igennem med friske øjne, hvorefter en anden konsulent gennemgik sagen for en second opinion.

Under henvisning til de mange forskellige oplysninger og ændrede forklaringer fastholdt skadekonsulenten imidlertid den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede ansvars- og kaskoforsikring for sin bil – [bilmærke + model] årgang 2010 – i Alka Forsikring med ikrafttræden den 5. juli 2019. De gældende forsikringsbetingelser er Bilforsikring PE-07.

Ved henvendelse til selskabet den 8. september 2019 bad klager om, at selvrisikoen blev fjernet og Alka Forsikring fremsendte derfor den 18. september 2019 ny police til klager uden selvrisiko. Klager anmodede samtidig om en nedsættelse af selvrisikoen på den 1. august 2018 tegnede familieforsikring.

Klager har således haft bilen forsikret i selskabet i meget kort tid og endnu kortere tid hvis man tager udgangspunkt i den seneste ændring af policen den 18. september 2019.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3 dækker kaskoforsikringen, med de undtagelser der er nævnt i punkt 6.4. enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri.

Af betingelsernes punkt 6.4.2 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed.

I overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 22 og almindelige regler påhviler det den, der rejser et krav mod selskabet at bevise rigtigheden af kravet, hvilket vil sige, at det påhviler klager, at sandsynliggøre, at der er tale om, at bilen er skadet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Først forklarede klager, at det var på hjemvejen fra [supermarked], at han parkerede bilen, derefter ændrede klager forklaring til, at han var kommet hjem fra [supermarked] og var på vej til [andet supermarked] i ... for at købe kaffe, som han havde glemt og det således var på en 'udtur' bilen fik motorproblemer.

Klagers første forklaring var meget detaljeret i forhold til tidspunkt, til at parkere, tage indkøbene og hunden ud af bilen og gå de 5 kilometer hjem.

Klager ændrede sin forklaring til, at han havde glemt at købe kaffe og derfor kørte ud igen, men nu mod [by] for at købe kaffe, men fik motorproblemer på udturen.

Af kvitteringen fra [supermarked] fremgår det imidlertid, at klager havde købt 3 poser kaffe i [supermarked], blot på et tidspunkt som ikke stemte overens med hans første forklaring.

Klagers forklaring om, at han ringede til [familiemedlem] og fik vejledning om at puste i en slange til et filter (og at bilen efter dette kørte upåklageligt) er ifølge autoværkstedet meget usandsynligt.

Klager trak da også denne forklaring tilbage og oplyste, at det ikke passede.

For så vidt angår slangen oplyste klager i sit klageskrift, at han ikke pustede i den fordi han ikke kunne finde den, men at det drejede sig om benzinfileret, som angiveligt sad placeret mellem dieselpumpen og indsprøjtningspumpen.

Med henvisning til værkstedets bemærkninger om, at det er udelukket at tage slangen af dieselfilteret og blæse i det, da det for det første ikke vil hjælpe og for det andet vil medføre, at bilen ikke kan starte igen uden specialværktøj, finder vi det ikke særlig troværdigt, at klagers [familiemedlem] som er mekaniker, skulle havde rådet klager til dette.

Klagers oplysninger om at have bekostet 20.000 kr. på bilen kunne han ikke forklare nærmere om. Oplysningen viste sig efterfølgende heller ikke at være korrekt og klager forklarede i sin klage, at oplysningen var begrundet i, at han ikke ville snydes i forhold til, at han havde købt bilen engros.

Bilen, som klager oplyste, ikke havde nogen fejl eller mangler (og i første forklaring i øvrigt kørte perfekt hjem efter klager havde pustet i slangen) viste sig ved undersøgelse på værkstedet at have problemer med plejstang og sandsynligvis også kobling og som følge af dette bakgearet og 1. gear, som man ifølge værkstedet ikke kunne undgå at lægge mærke til ved kørsel. Mangler/reparationer som nedsætter bilens værdi væsentligt.

Vi finder i den forbindelse ikke at kunne lægge vægt på klagers forklaring om, at han blot troede det var et løst plasticskjold under bilen der 'klaprede'.

Klager har oplyst, at han selv har skiftet bremseklodser og bremseeskiver på bilen og må således have en vis forstand på biler. Klager rådfører sig efter oplysningerne også med [familiemedlem], som angiveligt er automekaniker.

Hvis bilen intet fejlede og kun 'ik lidt underligt' og i øvrigt efter klagers oplysninger kørte perfekt næste morgen (selvom han ikke havde pustet i slangen) kan det undre, at klager ikke blot 'listede' forsigtigt de sidste 5 km hjem.

For så vidt angår de indhentede teleoplysninger, som ikke viste klagers opkald til [familiemedlem] den 7. november forklarede klager i sit klageskrift, at det var fordi næsten alle hans opkald skete over wifi og at han også brugte FaceTime. Klager havde ingen forklaring på, hvad han foretog sig eller hvorfor der gik 15 minutter fra han kom til bilen den 8. november om morgenen og indtil han kontaktede politiet.

Selskabet finder det i øvrigt ikke oplagt, at en gerningsmand tilfældigt skulle komme forbi bilen, som holdt omgivet af marker med forholdsvis langt til nærmeste bebyggelse og bryde ind i en bil for at stjæle to tasker, som han ikke kunne se eller vide var i bilen (de var ifølge klager ikke synlige ude fra) og derudover bruge tid på det omfattende hærværk med at ridse alle overflader på bilen. Der er tale om en meget omhyggelig vandalisering af bilen med ridser på alle flader og en handling, der i givet fald ville være helt umotiveret og fuldstændig meningsløs.

At klager oplyser, at han indtager medicin for depression og stemningssvingninger finder selskabet ikke relevant for en stillingtagen til sagen.

De foreliggende oplysninger giver efter selskabets opfattelse ikke noget pålideligt indtryk af hvad der er foregået og på baggrund af klagers vekslende oplysninger om fakta og ændrede forklaringer må vi fastholde, at vi ikke finder klager har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for rigtigheden af det rejste krav og fastholde, at der ikke foreligger fornøden dokumentation for, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Da det anmeldte krav for indbo i sagens natur hænger uløseligt sammen med den anmeldte skade på bilen har Alka Forsikring - i øvrigt uden at tage stilling til de af klager fremsendte bilag til støtte for kravet - afvist at udbetale erstatning for de løsørengenstande der efter det oplyste befandt sig i bilen over den tegnede familieforsikring."

Klageren har i brev af 16/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil starte med, at få den nyeste påstand manet til jorden. Jeg har ikke kontaktet Alka Forsikring den 8. september 2019 for at ændre mine forsikringer, så dette er ikke korrekt. (bilag ... opkaldsliste)

Den 8. september 2019, bliver jeg ringet op, af en sælger fra Alka Forsikring, som spørger om jeg har tid til et 'forsikringstjek' Jeg svarer ja, hvor hun så spørger til, hvorfor jeg har selvrisiko på min bilforsikring og indboforsikring, hvor jeg svarer, det har jeg da jeg ikke har haft nogen skader på min bil siden 2001. Hun sagde at det kun kostede et symbolsk beløb på xx kr pr måned for bilen, og xx kr på min indboforsikring, og når man evt. får en skade, så passer det jo som regel meget dårligt ind. Kan huske jeg tænkte, at det havde hun jo nok ret i, og når det ikke kostede mere, så betød det jo ikke noget. Så der vil jeg godt slå fast, at jeg ikke har kontaktet Alka Forsikring for at ændre nogen af mine forsikringer.

Den 10. november, hvor jeg sendte dokumentation til Alka vedr skadesnummer 3212110 og 3212080, opstod der en fejl i min mailboks, hvor de havnede i udkast mappen. Dette opdagede jeg først den 14 november. (Bilag: Foto mailboks, samt kopi af mails) Mht opgørelse af stjålne ejendele i min bil, så kopierede jeg kvitteringerne på mine reservebriller, solbriller mm. Min vinterjakke og GPS havde jeg ikke kvitteringerne på, da det var gaver fra ... Kvitteringerne på mit sportstøj, hunde ting, tasker og biltilbehør i rummet ved reservehjul, havde jeg nogle kvitteringer på, men ikke dem alle, så derfor lavede jeg en liste på nettet, da jeg tænkte at det var mest overskueligt for begge parter.

Skaderne på bilen, udsæt fra motoren, og værkstedsrapporten.

Fredag den 8. november, der tager jeg bussen fra [skole], som efter busplanen skal køre 7.25, men om dette sker præcist, det kan jeg desværre ikke svare på med 100% sikkerhed. Heroppe i ..., der tager vi ikke tingene/klokken, så højtideligt. Jeg tager bussen ud til [vej], og går det sidste stykke hen til min bil. Det er endnu ikke lyst og det regner. Jeg opdager, at sideruden er smadret, handskerummet er tømt, jakke, tasker og sko er væk. Bagsædet er lagt ned og hundeburet står mærkeligt. så jeg åbner bagklappen, og ser hundeburet er ødelagt, de sidste varer fra [supermarked], hundesele, flexline, og biludstyr er også stjålet. Jeg skal lige ned på jorden, fordi jeg er både gal og rystet. Tager mig en smøg, og åbner motorhjelm for at finde et plasticfilter, som har ca samme størrelse som et æg (denne type filtre er tit eftermonteret i rigtig mange biler), men jeg kan ikke se det, selvom jeg bruger lygten i min mobil. Da jeg har røget min smøg, så ringer jeg til Politiet i Aalborg og anmelder skaden og tyveriet. Betjenten spørger mig, hvornår jeg parkerer bilen torsdag den 7. november, hvor jeg svarer ved middagstid (går ikke med ur), hvor betjenten så siger kl 14, og jeg tænker, at det betyder vel ikke det store. Hertil vil jeg lige nævne, at jeg har kronisk stress (minder om PTSD), så der skal ikke meget til før jeg bliver rundt på gulvet. Pga vejret og tidspunktet, så ser jeg ikke at bilen er blevet ridset hele vejen rundt, og hullet i instrumentbrættet i passagersiden er på størrelse med det halve af en lillefingers yderste led. Motoren går lidt ujævnt, da jeg starter den, og jeg gir den en spand kul, og det samme gør jeg, da jeg kører ind til ... aut. [bilmærke] forhandler i ... Manden inde fra ... opdager ridserne på bilen og det lille hul i

instrumentbrættet. Ridserne hele vejen rundt er på tykkelse med en kuglepensstreg. Jeg spørger om jeg ikke lige skal tage billeder af det, men han siger, at det gør han, så min hund og jeg kan komme hjem og holde weekend.

De udsæt som min bil's dieselmotor kom med torsdag den 7. november, er og kan være et typisk tegn på urent brændstof, tilsodning i dyser, skidt i brændstoftanken eller for mange korte ture. (kaldet koldstarter. Man skal op på 30-40 km før motoren er ordentlig varm) Da bilproducenterne begyndte, at lave hurtige dieselmotorer, der blev det et alment problem, at mange billister fik bøvl med udsæt og dårlig motorgang pga korte ture mm. De sidste mange år, er der så gået en hel industri i, at lave tilsætningsstoffer/additiver, som man kan hælde i tanken eller i indspøjtningssystemet for at rense det hele.

Mht værkstedsrapporten, og det vrøvl der er skrevet af skadeskonsulenten, er der hverken hoved eller hale i. Desuden er jeg ikke informeret om Alka Forsikring har bestilt en værkstedsrapport på min bil, uden mit samtykke, og på et ikke uvildigt værksted med fejlinformationer fra skadeskonsulenten, som har total misforstået mine informationer. Jeg oplyste skadeskonsulenten om hvad problemet var, men han har åbenbart ikke haft så meget kendskab til diesel biler, men derfor skal jeg jo ikke fremstilles som utroværdig.

Postulatet om skadekonsulenten skulle ha spurgt, hvilken slange jeg havde pustet i, så er dette ikke korrekt, da jeg selv fortalte skadekonsulenten at jeg ikke havde pustet i en slange. (Jeg skriver i næste afsnit om de to telefonafhøringer, så det ikke bliver for rodet)

Banke lyden, som jeg og min veninde troede kom fra et plastikskjold under motoren, skulle åbenbart være et slidt svinghjul, det anede jeg ikke, men jeg købte bilen engros, så den lille reparation ryster mig ikke. Det påståede svinghjul og kobling, det er en rep til 2500 kr, som vil tage mig ca 6 timer at lave, og ikke en rep til 15000 kr som skadekonsulenten sagde i telefonen. Mht 'problemet' med 1. og bakgear, så er det sket 1 gang siden jeg fik min bil tilbage igen den 5. december 2019, så udtalt problem, det vil jeg nu ikke kalde det. Bilens værdi mm, skriver jeg om i næste afsnit, så det bliver mere overskueligt.

Telefonafhøringerne af ... & ...

6 dage efter tyveri/hærværket på min bil (den 13. november 2019) blev jeg ringet op af ..., hvor jeg røg i et 46 minutters langt forhør, hvor jeg blev fuldstændig overrumplet, og behandlet som en forbryder. Den samme følelse havde jeg med de efterfølgende telefonsamtaler med ...

Det er noget af det mest æreskrænkende, som jeg nogensinde har været udsat for i mit voksen liv. Min barndom har været præget af vold og svigt, og det er en af grundene til jeg har kronisk stress (PTSD) idag, og er blevet ... for et år siden.

Nu kender Alka Forsikring mig jo ikke personligt, hvilket har gjort sagen til et sandt mareridt for mig. Jeg er en voksen mand på ... år, som ikke snyder nogen, og behandler alle mennesker med respekt.

Tager man det i mente, så giver afhøringerne bedre mening, fordi jeg er i alarmberedskab og gør alt hvad jeg kan, for at komme væk fra disse ubehagelige beskyldninger, og den grove angribende tone, som har gjort sig gældende i samtlige samtaler.

Det er ikke fordi jeg har gjort noget forkert, men pga. det har jeg lært og det er indgroet så dybt. Jeg gør mit ypperste for at samarbejde, men pga. bivirkningerne af min medicin, hjernerystelser og et piskesmæld, så husker jeg desværre ikke så godt længere. Dette har jeg gjort Alka Forsikring opmærksom på, hvilket jeg føler, at de har total ignoreret. Hvis de havde lidt empati, så burde de jo nok ha ringet. Givet mig en undskyldning, og spurgt om de måtte komme ud og besøge mig, så vi sammen kunne sætte os ned og gå sagen igennem sammen. I stedet får jeg ærekrænkende beskyldninger, sagen trækkes i langdrag (min følelse), og trussel om ophævelse af mine forsikringer. Set i bagklogskabens lys, så burde jeg ha rettet på betjenten under politianmeldelsen, hvor jeg fortæller, at jeg forlader min bil torsdag den 7. november ved middagstid, og ikke føje ham, da han siger kl 14, som står på politianmeldelsen.

Da ... under afhøringen siger, hvad står bilen dig i, efter mange angribende spørgsmål, så siger jeg 75000 kr, fordi det er markedsprisen, og jeg allerede føler mig meget presset. Han spørger så, hvor meget jeg har givet for bilen, og jeg svarer 55000 kr., fordi jeg har købt den engros. Så jeg har selv klargjort bilen, skiftet bremses, nye alufælge med dæk, og flere småting.

Taksatoren takserer min bil til 69900 kr., hvor vi fratrækker 4900 kr til små reparationer, så min nævnte pris er jo ikke helt ved siden af.

... spørger så om jeg har bilen til salg, og om den fejler noget, hvor jeg bliver fortørnet og tænker, hva dølen er nu det her for noget. Jeg svarer nej, fordi nu er bægeret ved at flyde over. Derefter spørger han så om en hel masse, som jeg synes er fuldstændig mærkeligt, hvor jeg får følelsen af, at lige meget hvad jeg siger, så tror han ikke på noget af det. Pludselig bliver jeg så spurgt om hvad jeg lavede om aftenen, hvor jeg svarede, at jeg surfede rundt på internettet for at finde ud af, hvad der var problemet med min bil, også var jeg i kontakt med min ... fordi han er mekaniker. Han spørger så om jeg har nogen, som kan bevidne, at jeg har været hjemme hele aftenen i den samme nedladende tone, hvor jeg simpelthen ikke kan klare tonen længere. Jeg siger til ham, at nu stopper du, du taler til mig som om jeg er en forbryder, hvor ... så siger, er du da det? Derefter husker jeg absolut intet fra vores samtale, da mit relæ oppe på 1. sal er slået fra, og jeg skal bare væk fra denne samtale hurtigst muligt.

Så hvorfor ... har skrevet 14.45, når der står 14.00 på skadeanmeldelsen (hvilket jeg skulle ha rettet overfor betjenten), det kan jeg ikke svare på. Samtalen varede i 46 minutter, og jeg kan ikke huske hvad jeg har sagt, da det var meget overrumplende og føltes som at have en pistol for panden.

Datoen på hvornår jeg talte med ..., husker jeg ikke helt, men det var ca. 14 dage efter min samtale med ... (Altså ca. 3 uger efter skadestidspunktet)

Jeg havde klaget over ..., så nu kom ..., så på sagen, hvilket ikke ændrede den overrumplende fremgangsmåde, og æreskrænkende tone. Da samtalen forløb, som den jeg havde med ..., så husker jeg ikke ret meget af den udover en masse hvorfor spørgsmål, og hvor meget jeg havde handlet for [supermarked] mm.

Samtalen bar helt klart præg af, at livet i ... åbenbart er den eneste måde, at leve på og jeg var meget mærkelig, fordi jeg vil køre 15 km hver vej for at købe kaffe i [andet supermarked], nu hvor jeg havde købt Merrild kaffe i [tredje supermarked] (hvilket var et køb til [klubben]) Nu ligger landet jo desværre bare sådan, at jeg kun kan købe [specifik slags kaffe] i [andet supermarked]. Den

lokale brugsen kører med tankstationspriser og lille sortiment, men jeg er vel i min gode ret til selv at vælge, hvor jeg kører hen i min egen bil, da jeg selv betaler for diesel, værkstedsregninger mm. Men det var da heldigt, at jeg ikke skulle købe hundemad, fordi der er knap 30 km hver vej....

I min verden er vi alle forskellige, og hvad der er rigtigt for mig, er nok ikke rigtigt for en anden, men derfor er det jo ikke mærkeligt eller forkert.

Jeg har også forklaret flere gange, hvorfor jeg satte min bil på P-pladsen og gik hjem, hvilket ikke er spændende med 35 kilo trækkende hund i den ene hånd, indkøbsvarer i den anden hånd, på en smal trafikeret vej. Grunden til jeg parkerede bilen på P-pladsen, var de kraftige udsæt fra motoren, hvor jeg humpede de sidste mange meter før p-pladsen, så jeg kunne ikke andet end stille bilen der.

Jeg tænkte da på, om jeg skulle tage chancen, og prøve at køre det sidste stykke hjem, når bilen lige havde fået en lille pause, men det ville være uansvarlig overfor mine medtrafikanter, da vejen bliver smallere længere fremme, dårlige oversigtforhold også der er ikke plads til 2 biler + min bil i rabatten, fordi jeg ikke kunne køre længere.

Jeg valgte derfor, at gå hjem så jeg lige kunne undersøge, hvori problemet kunne være, og fikse det selv. Hvis jeg ikke kunne lave det, så måtte jeg jo kontakte Falck, og få bilen kørt på værksted.

Havde jeg kunnet forudsige, at min bil ville blive udsat for hærværk, og mine ejendele stjålet, så havde jeg ringet til Falck, men de evner har jeg desværre ikke.

Taksering af skaden på min bil.

Takseringen af skaden har undret mig meget, og jeg er ikke den eneste. Nu er det jo selvfølgelig ikke mig der er taksator, så jeg må jo tro på deres afgørelse, selvom jeg undrer mig dagligt over min 'totalskadet' bil kører så godt. (Har vedhæftet billeder af bilen lige efter ulykken og fra idag)

Mht den meget omhyggelige vandalisering af min bil, så kan jeg altså ikke se at den er omhyggelig på nogen måder, også synes jeg, at alle de æreskrænkende beskyldninger mod mig, er yderst ubehagelige og det er ikke okay.

Jeg synes at hele det her forløb, har manglet forståelse for livet i udkantsdanmark, og ingen empati for andre samt lokal viden om området.

Jeg er ikke født og opvokset [her], men har siden hen fundet ud af, at ..., så om gerningsmand/-mændene er ..., ... eller nogen som ikke kan lide mig, det aner jeg simpelthen ikke, men det ligger helt fast, at jeg i hvertfald ikke ville finde mig i sådan en alvorlig beskyldning.

Ydermere er jeg blevet fejlinformeret af ..., da jeg bad om navnet på den skadesansvarlige hos Alka Forsikring, hvor han sagde, at jeg bare kunne ringe til ham eller taksatoren, hvilket sikkert var i håbet om, at jeg ikke ville klage, eller at sådan en som mig, nok var så småt begavet, at jeg så ville opgive sagen.

Alle de mails, hvor jeg forklarer om mine udfordringer mht. kronisk stress, bivirkninger af medicin, problemerne med diesel motorer, strejkende buschauffører ..., samt besvarelser på afgørelser, har intet ændret.

Alt dette lagt sammen, så føler jeg, at Alka Forsikring ikke har set på noget af det, fordi de på forhånd ikke vil betale for skaderne, også kan de jo bare henvise til Forsikringsaftalelovens § 22, hvilket jeg mener de ikke kan henvise til."

Selskabet har i brev af 10/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har noteret sig klagers uddybninger og forklaringer samt de vedhæftede bilag, men finder ikke der er afgørende nyt i klagers bemærkninger, som selskabet ikke allerede har taget stilling til.

Jeg skal beklage, hvis det ikke var klager, der kontaktede selskabet den 18. september 2019 (ikke den 8. september), men selskabet der kontaktede klager. Det fremgår ikke tydeligt af loggen, hvem der kontaktede hvem, men da det er temmelig usædvanligt at selskabet kontakter forsikringstagere for et forsikringscheck allerede 2 måneder efter en forsikring er tegnet, gik undertegnede ud fra, at det var klager, der havde kontaktet selskabet.

Ovennævnte er imidlertid ikke en væsentlig faktor i vurderingen af den anmeldte skade. Alka Forsikring skal beklage, at klager har følt det krænkende at tale med selskabets skadekonsulenter, det har bestemt ikke været hensigten.

For så vidt angår klagers bemærkninger om Udkantsdanmark skal vi påpege, at der i selskabets skadebehandling ikke skelnes mellem forskellige landsdele, men alene tages udgangspunkt i den anmeldte skade og de forhold, hvorunder den er sket.

De af klager vedhæftede bilag om kronisk stress, medicinbivirkninger, strejkende buschauffører og dieselmotorer og additiver finder vi ikke relevante for selskabets stillingtagen til den aktuelle skadesag, idet der som ovenfor nævnt alene tages stilling til relevante fakta og oplysninger.

Vi skal således i det hele fastholde dels vores redegørelse for sagen dels vores stillingtagen til sagen, som den er meddelt Ankenævnet for Forsikring i vores brev af 6. februar 2020."

Til dette har klageren fremsendt brev af 15/3 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Forklaringen om, at det var højest usandsynligt at jeg var blevet kontaktet af Alka Forsikring efter allerede to måneder, så vil jeg gerne slå fast, at allerede efter knap en måned, blev jeg kontaktet af Alka Forsikrings kundeservice vedr. et forsikringstjek, så det må da være fast procedure og ikke højest usandsynligt. Alka Forsikring er jo trods alt en virksomhed, der lever af at sælge forsikringer og lave mersalg, hvilket jo er helt normalt. Jeg har selv haft egen virksomhed i mange år, og kørt som salgskonsulent. Eksisterende kunder er trods alt, de letteste at lave mersalg til.

Mht. de krænkende telefonsamtaler af Alka Forsikrings skadekonsulenter.

Nu har jeg jo kikket i Ankenævnet for forsikrings tidligere sager, samt kikket på Alka Forsikrings anmeldelser på Trustpilot (Bilag vedhæftet), da dette åbenbart er et led i, at knække skadesanmelder, og derved unddrage at udbetale en erstatning til denne. (Bilag vedhæftet) At dette skulle være en ofte anvendt afhørings teknik, det synes jeg er yderst bekymrende.

Mht. at skelne imellem landsdele og det enkelte individ.

At der ikke skelnes imellem de forskellige landsdele, det forstår jeg ikke, da præmierne på Alka Forsikringer er da prismæssigt fastsat efter den pågældende landsdel, samt livsforsikringer efter det enkelte individ.

Nu har jeg selv boet og arbejdet 9 år i ..., og der er meget stor forskel. Herovre kører rigtig mange diesel biler, da der er længere imellem byerne og butikkerne. Huspriserne er så til gengæld væsentlig billigere, og det kompenserer jo så for, det større brændstof forbrug mm. At undertegnede har kronisk stress (PTSD), og har bivirkninger af min medicin, det mener jeg at har en væsentlig faktor i Alka Forsikrings afhøringer. Både med den aggressive afhøringsteknik, samt gengivelsen af noget som er sket 6 dage forinden, og anden afhøring ca. 21 dage efter skadesdatoen, er meget svært med en dårlig hukommelse.

'Glemme' relevante oplysninger, og urigtig gengivelse af vigtige data.

Under den første afhøring, fortæller jeg ..., at jeg i sommeren 2019 havde jeg et indbrud i mit værksted (Bilag vedlagt), og det muligvis kan være samme gerningsmand.

Jeg restaurerer en del møbler, som jeg sælger videre herhjemme fra, så der kommer jo en del mennesker på min adresse, så om der er en der har følt sig snydt, eller bare kommet forbi for at lure, det kan jeg jo ikke vide.

Mht. urigtig gengivelse af vigtige data, så har skadesbehandlerne ikke haft den kompetente viden om biler, så værkstedet ikke har fået den rigtige besked om problemet med min bil, inden jeg måtte parkere min bil på p-pladsen. Værkstedet bliver så bedt om en udredning af min bil uden mit samtykke, og det blev jeg noget chokeret over, når min bil kun havde fået smadret en siderude samt ridser i lakken.

At jeg ikke kører på værksted med min bil konstant, det tror jeg er meget normalt alle steder i DK. Nu har jeg selv en god viden om biler og motorer (11 år som erhvervschauffør, taxi, limousine og turistbus), og et netværk til at få tingene lavet billigt og dette har jeg også oplyst. Så hvorfor der køres rundt i det, og hvor langt jeg har til de steder jeg handler, det er dybt godnat i min verden.

Dvs. at alle forsikringskunder, som har en bil med en fejl eller måske to, ikke kan få dækket en hæværk og tyveriskade på deres bil, det er da ikke særligt betryggende. Herfra og til ... Ballerup er der ca. 440 km, så hvorfor de ikke har sendt taksatoren ud, som har lokal kendskab og fået en samtale med undertegnede, det forstår jeg ikke. Hele det her skadesforløb, bekræftiger mig bare endnu en gang i, at Alka Forsikring ikke har villet betale mig den erstatning fra starten af, og trukket sagen i langdrag af samme grund. Overblik over hvor meget Alka Forsikring, skylder undertegnede.

Skadesnummer ...

[Bilmærke + model] 65.000,00 Kr

Transportbur til hund 3.200,00 -

Udlæg nye nummerplader 1.380,00 -

Udlæg ny siderude 'DANGLAS' 2.055,63 -

71.635,63 Kr

Ankenævnet for Forsikring

12.

94674

Skadesnummer ...

Indbo stjålet fra bilen, briller, solbriller,
GPS, rygsæk med hundeudstyr, fitnesstaske
med sko og tøj, vinterjakke mm 30.849,00 Kr

Hertil har selskabet i brev af 26/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har noteret sig klagers bemærkninger og vedhæftede bilag, men finder ikke der er afgørende nyt i klagers bemærkninger, som selskabet ikke allerede har taget stilling til.

Klagers bilforsikring trådte i kraft den 5. juli 2019 og klagers familieforsikring trådte i kraft den 1. august 2019. Udover tegningen af forsikringerne har Alka Forsikring ingen registreringer af henvendelser - hverken fra klager til selskabet eller fra selskabet til klager forud for den 18. september 2019.

For så vidt angår klagers bemærkninger om landsdele er det korrekt, at fastsættelsen af præmien for en given forsikring tager udgangspunkt i den aktuelle risiko og dermed kan være forskellig fra landsdel til landsdel. Dette gælder i sagens natur ikke for selskabets behandling af en skade, der som tidligere nævnt alene tager udgangspunkt i den anmeldte skade og de forhold hvorunder den er sket.

Hvad klagers bil fejlede, da han parkerede den og hvad værkstedet fandt af skader/fejl på bilen kan - henset til det korte tidsrum - i sagens natur ikke være væsensforskelligt. Skadebehandlerens mulige viden om biler kan i denne henseende ikke være relevant.

Skuffede kunders anmeldelser på Trustpilot er ikke relevante for vurderingen af klagers sag.

Den skadeanmeldelse klager har vedhæftet er ikke selskabet bekendt. Der er tale om en anmeldelse til [andet selskab] og Alka Forsikring er ikke bekendt med denne skade. At en mulig skuffet kunde måske har brudt ind i klagers udhus i maj 2019, finder vi ikke en sandsynlig forklaring på, at der er begået hærværk på klagers bil den 8. november 2019."

Heroverfor har klageren i brev af 14/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er med stor undren, at svaret fra Alka Forsikring den 12-04-2020 er tilbage dateret på brevet/filen til den 26. Marts 2020. Hvad foregår der lige med det??? (Bilag med dokumentation vedlagt)

Udtalelsen, hvorvidt Alka Forsikring har ringet til mig før den 18 september, så kan jeg desværre ikke dokumentere dette, da [teleselskab] ikke vil udlevere en liste over indgående opkald til mig, men kun til Politiet, advokater mm. Derfor vil jeg hellere end gerne give jer et samtykke til, at fremskaffe denne liste fra [teleselskab], da jeg selvfølgelig taler sandt.

Jeg flyttede alle mine forsikringer til Alka Forsikring den 10-06-2019, men pga. opsigelsen hos [andet selskab], så trådte de først i kraft den 01-08-2019.

Da jeg solgte min tidligere bil primo juli 2019, så tegnede jeg selvfølgelig min nuværende bil hos Alka Forsikring, som jeg indregistrerede den 05-07-2019

Ankenævnet for Forsikring

13.

94674

At Alka Forsikring ikke er bekendt med mit indbrud tilbage i Maj 2019 er usandt. Alka Forsikring har fået beskeden om dette indbrud, både skriftligt og mundtligt flere gange, samt da Alka Forsikring fik samtykke til informationer om undertegnede den 10-06-2019 i forbindelse med flytning af forsikringer fra [andet selskab] og yderligere informationer. (Bilag vedhæftet)

Jeg fortalte om indbruddet til ... den 13-11-2019, (Tlf. afhøring) samt skrev det i en mail til ... den 14-11-2019, at skaden/tyveriet i min bil, muligvis også kunne stamme fra de mange besøg på min adresse, (indbruddet havde jeg jo fortalt ham om dagen før) (Bilag: Mail fra den 14-11-2019 til ...)

Der kommer stadig en del mennesker på min bopæl, og har gjort det siden Maj 2019, så hvordan ... kan sige, at det ikke er sandsynligt, det har hun da ingen forudsætninger for at vide.

Min intuition har sagt mig meget længe, at Alka Forsikring bevidst har valgt ikke at dække skaderne på min bil, og tyveriet af mine ejendele i bilen. Om det skyldes, at jeg er en mand på 47 år, som er havnet på grundet kronisk stress (PTSD), det aner jeg ikke, men fordommene om de personer på overførselsindkomst er jo ofte, at de er alkoholiseret og småt bemidlet, så de er jo nok lettere, at rende om hjørner med.

Taktikken med de overrumplende og æreskrængende telefon afhøringer, fik i hvert fald mig i alarmberedskab, så mit kroniske stress (PTSD) fik mig til at gå helt i sort.

Bagefter bestiller Alka Forsikring en undersøgelse af MIN bil for fejl uden mit samtykke, på deres eget fordelsværksted. Skadesbehandling uden empati, teknisk viden om biler og livet udenfor hovedstaden. Gengiver ikke skadeslidtes forklaring korrekt, så det bliver total skaldespansk, og derved fremstiller mig som utroværdig, samt det at køre 15-20 km for at handle, det er yderst mistænkeligt. Nej det er udkantsdanmark. Giver usande oplysninger, og ærekrænkende beskyldninger mod en eksisterende kunde, (til den 30-04-2020) hvilket jeg er dybt rystet over.

Jeg fastholder stadig min klage mod Alka Forsikring, da jeg mener, at der ikke kan være nogen tvivl om, at det er to dækningsberettiget skader, som jeg har været udsat for."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af internetanmeldelse af 8/11 2019 fremgår bl.a.:

"[Selskabet] Hvad er der sket?

Kunde Noget er blevet stjålet eller gået i stykker

[Selskabet] Hvad er det?

Kunde Min bil

[Selskabet] Ved du hvornår det er sket?

Kunde Nej, jeg kan kun oplyse hvornår jeg opdagede det

[Selskabet] Ok, hvornår opdagede du det?

Kunde 08-11-2019

[Selskabet] Hvilken bil drejer det sig om?

Kunde [mærke + model og registreringsnummer]

...

[Selskabet] Kan du prøve at beskrive, hvad der skete?

Kunde Jeg har haft indbrud i min bil, hvor de har smadret en siderude, og stjålet en del af mine ejendele. Smadret min hunds transportbur så de kunne komme ned i rummet ved reservehjulet.

[Selskabet] Nu har jeg de oplysninger, som jeg har brug for. Er der andet, du ønsker at tilføje til anmeldelsen?

Kunde Ja

[Selskabet] Hvad mangler vi at vide?

Kunde jeg kan ikke se om du har lavet yderligere skade pga regnvej. Jeg er lidt chokeret så jeg kan ikke lige overskue, hvor meget de har stjålet indeni bilen. Skaden er politianmeldt, og jeg har taget billeder.

[Selskabet] Din anmeldelse er nu klar til at blive sendt"

Af mail af 18/11 2019 fra selskabets biltaksator til klageren fremgår bl.a.:

Som vi aftalte i telefonen, bekræfter jeg hermed, at vi har værdisat dit skadede køretøj til 69.900 minus skader på himmel og D-stolper minus 4.900 = 65.000 kr. før fradrag af evt. selvrisiko og pant.

For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at bilen tilhører [redacted] når erstatningen er udbetalt.

Jeg sørger for at afmelde og bortskaffe din skadede bil. For at kunne gøre dette, skal vi bruge den originale registreringsattest, samt ekstra nøgler.

Hvis vi ikke allerede har modtaget dette, kan du aflevere det på værkstedet, hvor bilen er indleveret, eller sende det ind til os med anbefalet post.

Vi skal i øvrigt bemærke, at vi overdrager registreringsattesten til ny ejer til brug for skrotning, eksport eller omregistrering.

Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb.

Af mail af 22/11 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg er kommet i tanke om, at forløbet om torsdagen den 07-11-2019, er der en lille ændring. Da jeg kører fra [supermarked] i ..., kører jeg direkte hjem og kommer straks i tanke om, at jeg har glemt at købe kaffe, så jeg vender bilen og kører tilbage mod ... På vej imod ... begynder bilen at sætte ud, og jeg laver en udvendingen, for at køre hjem igen. Bilen sætter mere og mere ud, og jeg holder ind på rasteplassen. Mine hverdage er rimelig ens, fordi jeg har virkelig brug for struktur. Jeg er på ... pga kronisk stress lidt i retningen af PTSD, så om jeg har handlet sidst på formiddagen eller over middag, det kan jeg ikke sige helt nøjagtigt, men det er i det tidsrum. Grunden til at jeg går de 6 km hjem, det er fordi jeg har lært med alderen, at jeg ikke skal handle for hurtigt, men lige køle af og tænke mig om. Det resulterede så desværre i, at bilen måtte overnatte på [vej] natten over. At min bil nu er totalskadet og mange af mine ejendele er stjålet, det er jeg meget træt af, men jeg kan desværre ikke spole tiden tilbage."

Af mail af 3/12 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg sender dig hermed en kopi af min bon fra [supermarked] i ..., kontoudskrift, dokumentation for pris på kobling samt svinghjul, som jeg ikke anede skulle skiftes, samt et udklip hvori der står beskrevet, hvordan en person med kronisk stress reagerer i et angreb (beskyldning for svindel)

Nu har jeg haft tid til, at sove på vores samtale den 02-12-2019, og fået talt med ... om denne sag. Jeg vil gerne anmode om aktindsigt i skadesnummer ... + ..., da jeg ser mig nødsaget til, at få min advokat med på sidelinien.

Der er nogle ting, som forbavser mig i disse to skader.

1. Du sagde, at jeg bærer bevisbyrden, og det har undret mig lige siden. Jeg efterlader min bil aflast ved middagstid torsdag den 07-11-2019 på [vej], og ser den først igen fredag den 08-11-2019 ca kl 07.40. Hvor min bil har faet smadret højre forreste siderude, smadret mit hundebur, tømt bagagerum, mine solbriller, reservebriller, GPS, vinterjakke, sportstaske og rygsæk mm er stjålet. Da jeg så kommer ind til ... opdager vi, at der er lavet ridser på hele bilen. Jeg vælger at køre ind til ..., da det er jeres fordelsværksted, og fordi jeg håber på, at de har en siderude på lager, så jeg kan komme hjem igen. Det eneste som jeg kan bevise udefra mobil sendemasterne er, at jeg går fra [vej] og hjem til min bopæl ..., (ca. 6 km med indkøbspose og hund) og næste dags morgen tager jeg bussen fra ... ca. kl 7.25 og bliver sat af [vej]/[vej] og går resten af vejen hen til min parkerede bil. Jeg må hellere lige komme med en indskydelse til min bon fra [supermarked], da den sikkert bliver gennemgået, så måtte jeg lade nogle købmandsvarer blive i bilen, da kaffen var til [klubben] (ikke min favorit) og brød god kunne blive i bilen til senere. Beløbet er på 347 kr og ikke ca 200 kr som sædvanligt, det går jeg ikke og husker på, da jeg absolut ikke er i pengenød, og tvivler på, at der er nogen som kan huske, hvor meget de handlede for i ... 6 dage efter.

2. Jeg forstår simpelthen ikke at min bil er totalskadet. 1 stk. smadret siderude og ridser i lakken hele vejen rundt. Bilen har en markedsverdi på 69.800,00 kr., så det regnestykke fatter jeg simpelthen ikke Hvis en siderude koster 2000 kr. isat, og en omlakering koster 18000 kr. så er der alligevel langt op til de 69800 kr.

3. Skaden sker den 7-8/11-19, og bliver kontaktet den 13-11-2019 kl 13.08 af jeres skadebehandler ... i et 46 minutters langt krydsforhør, hvor jeg bliver talt ned til som en anden forbryder. Skal redegøre for alt muligt, som jeg ikke kan huske så meget af, pga min helbredssituation, som bl.a. er grunden til jeg er Jeg prøver, at huske de to dages forløb, så godt som jeg formår. At jeg så kommer i tanke om flere små detaljer i går den 02-12-2019, så bliver jeg mistænkelig gjort igen, fordi jeg så ændrer forklaringen lidt men forløbet før skaden skete er den samme.

4. Så har i brugt tid og penge på, at ... har prøvekørt og aflæst fejl på min bil, og det rystede mig godt nok. Jeg var altså meget glad for den bil, og har købt den engros (dvs afhentningstilbud uden garanti), så skulle der komme et par reparationer, så går det nu nok. Men at I vender skaderne mod mig, det synes jeg altså er groft. Jeg har fået stjålet mere end det, som jeg har skrevet i skadeanmeldelsen. Det hundebur som de sparkede i stykker bagi bilen, det aftalte jeg med jeres taksator, at det ville jeg prøve at fikse selv, men jeg kunne desværre ikke skille buret ad i bilen, da det var sparket skævt og måtte derfor ødelægge det og smide det i containeren hos ... Så det kostede mig 3200 kr mere at være flink.

5. Jeg vil gerne fortælle, hvorfor jeg er kommet på Mit kroniske stress har jeg haft i rigtig mange år, og med 3 virksomheder, gode jobs og ingen stop knap, så måtte det jo gå galt. I september 2011 var jeg udsat for et overfald, hvor jeg fik smadret kæben og en kraftig hjernerystelse mm og så i januar 2016 et trafikuheld, hvor en ældre dame overså hendes ubetingede vigepligt. Min bil var totalskadet og jeg fik et slemt piskesmæld mm. Så der er en logisk forklaring på, at min hukommelse er dårlig og jeg reagerer som jeg gør, når jeg føler mig presset. Idag har jeg en dejlig og rolig hverdag, og mangler hverken penge eller tid til mine hobbies. At min hukommelse, daglige smerter og koncentrationsbesvær, ikke er som førhen, det tackler jeg så godt som jeg kan."

Af mail af 4/12 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har undersøgt, hvor meget skaden ca. ville koste, og jeg forstår stadig ikke helt, at min bil er totalskadet.

Dansk Bilglas. Højre forreste siderude incl. montering. 2.350,- kr.

... Spotlakering, vandslibning og polering. 12.000,-

... Instrumentbord brug. 3.625,-

Værksted. Afmontering og montering ca. 6 timer. 5.000,-"

Af bilforsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.1 Kaskoforsikringen omfatter

6.1.1 Bilen som den står beskrevet i policen med fabrikat, model, årgang, motorstørrelse, brændstofs type og antal hestekræfter.

...

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.

6.4 Kaskoforsikringen dækker ikke

6.4.1 Forsikringen dækker ikke

fabrikations- og konstruktionsfejl,

skade der kun opstår i og er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele (f.eks. motor, transmission, styretøj, elektriske styresystemer eller elektriske komponenter). Det er dog dækket, hvis det er opstået ved brand, kortslutning, lynnedslag, eksplosion, tyveri og hærverk eller under transport på eller ved hjælp af et andet transportmiddel,

skade som følge af kørsel uden vand eller olie - uanset om dette skyldes en påkørsel – samt skade som følge af forkert påfyldning af væske eller et andet drivmiddel,

skade der skyldes, at bilen er uforsvarlig eller ulovlig at benytte på grund af ændringer eller fejl og mangler,

forringelse af bilens stand, som er en følge af brugen af denne f.eks. stenslag i lak og ridser i ruder,

skade der skyldes slid,

skader der skyldes vejrligets påvirkning, f.eks. frostsprængning, tæring og rust,

...

6.4.2 Derudover dækker forsikringen ikke skader

der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18"

Ankenævnet for Forsikring

17.

94674

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/11 2019, at han har haft indbrud i sin bil, hvor en siderude var blevet smadret, og der var stjålet en række ejendele. Klageren har oplyst, at han dagen før havde parkeret bilen på en parkeringsplads, da der kom kraftige udsæt fra motoren, og han derfor var gået hjem. Da han kommer retur næste morgen, var det endnu ikke lyst, men han kunne se, at sideruden var smadret, handskerummet tømt og hundeburet stod mærkeligt. Da klageren samme dag kørte bilen på værksted, blev det konstateret, at der var ridser hele vejen rundt om bilen og et lille hul i instrumentbrættet. Bilen er blevet erklæret totalskadet.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at det anmeldte krav for indbo hænger uløseligt sammen med den anmeldte skade på bilen, hvorefter selskabet har afvist at udbetale erstatning i henhold til indboforsikringen for de løsøre- genstande, som klageren har oplyst befandt sig i bilen.

Selskabet har oplyst, at klager den 8/9 2019 bad selskabet om, at selvrisikoen blev fjernet på sin bilforsikring, og at selvrisikoen på familieforsikringen blev nedsat. Klageren har oplyst, at han ikke kontaktede selskabet den 8/9 2019 for at ændre sine forsikringer til, at der ikke længere var selvrisiko på bilforsikringen og indboforsikringen, men at han blev ringet op af en sælger fra selskabet, som spurgte, om han havde tid til et forsikringstjek, og som fortalte, at det kun kostede et symbolsk beløb ikke at have selvrisiko. Selskabet har efterfølgende oplyst, at det ikke fremgår tydeligt at loggen, hvem der kontaktede hvem.

Selskabet har anført, at klageren til dem har ændret forklaring flere gange. Først oplyste han, at han parkerede bilen på vej hjem fra supermarkedet, og herefter ændrede han det til, at han var på vej til et andet supermarked for at købe kaffe, da han fik motorproblemer med bilen, men at det fremgår af kvitteringen fra det første supermarked, at klageren købte tre poser kaffe her. Selskabet har anført, at der er en tidsforskel på 4 timer i forhold til klagers første forklaring omkring hændelsesforløbet. Selskabet har anført, at klager har forklaret, at han ringede til et fami-

liemedlem for at få vejledning om at puste i en slange til et filter, men at dette også efterfølgende er trukket tilbage af klageren. Selskabet har anført, at klageren først kontaktede politiet et kvarter efter, han nåede frem til bilen, og at han ikke har kunnet forklare, hvad han har foretaget sig i det kvarter. Selskabet har anført, at klageren har oplyst til selskabet, at han har beko-
stet 20.000 kroner på bilen, men han har ikke kunnet forklare nærmere om det. Selskabet har anført, at bilen på skadestidspunktet ifølge klageren ikke fejlede noget ud over problemet med motoren, men at bilen er blevet undersøgt og prøvekørt, og at der er blevet konstateret defekt svinghjul samt problemer med at sætte bilen i 1. gear og bakgear.

Klageren har anført, at den kaffe, han havde købt i det første supermarked, ikke var til ham selv, og at den kaffe, han skulle have, kun kunne fås i det andet supermarked. Klageren har anført, at han blev ringet op og overrumplet af en skadeskonsulent fra selskabet i et 46 minutters langt forhør, og at han efter mange angribende spørgsmål blev spurgt, hvad bilen stod ham i, og at han svarede 75.000 kroner, fordi det er markedsprisen, og fordi han allerede følte sig meget presset. Han har anført, at han blev spurgt, hvad han har givet for bilen og svarede 55.000 kroner, da han har købt den engros og selv klargjort den, skiftet bremses, nye alufælge med dæk og flere småting. Han har anført, at taksatoren takserede bilen til 69.900 kroner, hvorfra der blev fratrullet 4900 kroner til småreparationer, så hans pris var ikke langt fra.

Klageren har anført, at "postulatet om skadekonsulenten skulle ha spurgt, hvilken slange jeg havde pustet i, så er dette ikke korrekt, da jeg selv fortalte skadekonsulenten at jeg ikke havde pustet i en slange". Klageren har anført, at værkstedsrapporten "og det vrøvl der er skrevet af skadeskonsulenten, er der hverken hoved eller hale i" samt at "jeg oplyste skadeskonsulenten om hvad problemet var, men han har åbenbart ikke haft så meget kendskab til diesel biler, men derfor skal jeg jo ikke fremstilles som utroværdig". Klageren har anført, at han ikke ved, om bussen kørte præcis kl. 7.25 om morgenen, men at da han kommer frem til bilen og opdager, at sideruden er smadret, handskerummet er tømt, jakke, tasker og sko er væk, så tager han sig en smøg, og da han har røget den, så ringer han til politiet. Han har anført, at han burde have ret-

tet betjenten under politianmeldelsen, hvor han fortalte, at han forlod sin bil ved middagstid og ikke føje ham, da betjenten siger kl. 14, som der står på anmeldelsen.

Det fremgår af internetanmeldelsen af 8/11 2019, at "jeg har haft indbrud i min bil, hvor de har smadret en siderude, og stjålet en del af mine ejendele. Smadret min hunds transportbur så de kunne komme ned i rummet ved reservehjulet ... jeg kan ikke se om du har lavet yderligere skade pga. regnvej. Jeg er lidt chokeret så jeg kan ikke lige overskue, hvor meget de har stjålet indeni bilen. Skaden er politianmeldt, og jeg har taget billeder".

Af mail af 22/11 2019 fra klageren til selskabet fremgår det, at "jeg er kommet i tanke om, at forløbet om torsdagen den 07-11-2019, er der en lille ændring. Da jeg kører fra [supermarked] i ..., kører jeg direkte hjem og kommer straks i tanke om, at jeg har glemt at købe kaffe, så jeg vender bilen og kører tilbage mod ... På vej imod ... begynder bilen at sætte ud, og jeg laver en udvendingen, for at køre hjem igen. Bilen sætter mere og mere ud, og jeg holder ind på rastepladsen. Mine hverdage er rimelig ens, fordi jeg har virkelig brug for struktur. Jeg er på ... pga kronisk stress lidt i retningen af PTSD, så om jeg har handlet sidst på formiddagen eller over middag, det kan jeg ikke sige helt nøjagtigt, men det er i det tidsrum".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske forhold. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald bør foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

94674

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.


Peter Thønnings