

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 95808:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring og indboforsikring. I brev af 15/9 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"TopDanmark afviser ikke, at skaden/hærværket og tyveriet efter sin art er dækket af de tegnede forsikringer. TopDanmark sætter derimod tvivl ved om der er tale om et reelt hærværk/indbrud i bilen.

Forsikringstager, min klient, fastholder at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Sproglige/kommunikationsmæssige problemer ses at være skyld i, at TopDanmark har fået en forkert opfattelse af hændelsesforløbet, hvilket ikke ses at kunne bebrejdes min klient. Forløbet omkring min klients handlinger de pågældende dage, kan ej heller resultere i, at TopDanmark kan afvise dækning.

Søndag, den 2. juni 2019 pakker min klient bilen - ved sin bopæl i [by 1] - med effekter i forbindelse med at hun og kæresten, ... samt hendes ... børn, mandag skulle køre til [land] for at besøge familie og venner ... Min klient ... pakkede derfor bilen dagen før afrejsen til [land]- dvs. søndag, da der sædvanligvis er travlt, når børnene skal gøres klar til afrejse.

Efter at have pakket bilen, afleverede min klient, søndag ved 15-tiden, [barn] hos [tidligere ægtefælle]... [Tidligere ægtefælle] kørte derefter [barn] til en fælles bekendt i [by 2] (ca. 30 km. fra [by 1]), ..., jf. mail af 14.1.2020 fra [tidligere ægtefælle] til undertegnede, jf. bilag 1. [Barn] skulle passes hos [fælles bekendt] medens min klient besøgte en bekendt i [by 3].

[Fælles bekendt] bekræfter i mail af den 3.11.2019, jf. bilag 2, at [barn] har været hos hende den dag 'i tidsrummet mellem 15 og 21.'

Ankenævnet for Forsikring

2.

95808

Min klient overlod samtidig sin telefon til [barn], da [barn] ikke har en telefon, hvorfra der kan ringes. [Barnet] kan derved altid komme i kontakt med nogen, hvis [barnet] skulle få behov for det. [Barnets] egen telefon kan kun anvendes til spil - og ikke til telefonering. [Barnets] telefon lå i øvrigt i bilen i en lomme bag enten fører- eller passagersædet. Min klients telefon kan imidlertid både anvendes som telefon og til spil.

Det er derfor sandsynligt, at [barn]/min klients telefon i forbindelse med opholdet hos [fælles bekendt] har sendt og/eller modtaget SMS' er omkring kl. 16.50. [Barnet] har også - om søndagen den 2. juni 2019 kl. 19 .50 sendt en SMS til veninden ... - sendt til ..., som er mor til veninden, jf. nederste store besked bilag 3. [Veninden] bor i [by 1]. SMS'en må være sendt på [barnets] hjemtur fra [by 2] til [by 1].

Ved 16-tiden kørte min klient i den 'pakkede bil' til [by 3], hvor hun ved 17.00-tiden parkerede bilen på den meget anvendte samkøringsplads, der er placeret udenfor den tætte bebyggelse i [by 3]. Der er tale om en sædvanlig parkeringsmåde, når man ønsker at køre videre med andre/eller ønskes afhentet - specielt, hvis man ikke ønsker at køre rundt i [by 3], hvor parkeringsmulighederne i øvrigt er dårlige/bekostelige. Dette var begrundelsen fra min klients side.

Min klient blev afhentet på P-pladsen af vennen, ... og er sammen med ham i [by 3] den pågældende aften, derunder opholdt sig på adressen ... i [by 3]. Da hun skal køre hjem igen denne aften, har hun desværre indtaget alkohol, der bevirker, at grænsen på 0,50 promille vil være overskredet, hvorfor hun får [vennen] til at køre hende hjem til [by 1], jf. bekræftelsen i bilag 4.

Min klient overnatter således sammen med børnene på sin adresse i [by 1], idet [fælles bekendt] i løbet af aftenen - ca. kl. 21.00, efter nogle indkøb m.v. i [by 1], afleverede [barn] på min klients bopæl

Mandag morgen låner min klient en bil, mrk. ... af [tidligere ægtefælle] og kører til [by 3] for at hente hendes bil, mrk. Hun har nu sin egen telefon med på turen til [by 3].

[Tidligere ægtefælle] skulle så på et senere tidspunkt hente sin bil på samkøringspladsen.

Da min klient ankommer til samkøringspladsen er en person allerede i gang med at anmelde hærværket til Politiet. Det skal fremhæves, at det ikke alene var på min klients bil, der var udøvet hærværk - der henvises til en af min klient optaget video.

Min klient fik ikke navnet på den nævnte person, der havde kontaktet Politiet - men hans påklædning kunne tyde på, at han var 'vej mand.' Min klient talte også med Politiet, formentlig både via Vejmandens telefon og egen telefon, jf. anmeldelsesrapporten, jf. bilag 5. Min klient tager også straks kontakt til TopDanmark.

På denne måde er der intet mistænkeligt i episoden.

TopDanmark forsøger nu under sagsbehandlingen at finde frem til elementer i forløbet, som efter TopDanmarks opfattelse skulle tale for, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade.

Jeg vedlægger TopDanmarks afgørelse af den 9.1.2020, jf. bilag 6 og mail af den 11.5.2020, jf. bilag 7. Efterfølgende korrespondance har ikke kunnet ændre TopDanmarks indstilling til sagen.

Hvor var min klients telefon:

Som udgangspunkt er det ikke afgørende for pligten til, at betale erstatning, hvor skadelidtes telefon befinder sig. Min klient har derfor måske ikke været helt præcis i sin forklaring – eller TopDanmark har ikke været præcis i måden, hvorpå der blev spurgt og svaret noteret ned. Der er således ikke grund til, at tillægge en telefonsamtale mellem selskabet og min klient, der ikke er helt fortrolig med dansk, så afgørende betydning - specielt når det ikke umiddelbart har betydning for min klients ret til, at opnå erstatning, hvor mobiltelefonen befinder sig.

Min klients forklaring er ikke ændret - men TopDanmark har ikke forstået min klients svar.

[Barnet] har haft rådighed over moderens telefon denne søndag, hvilket har været fornuftigt - og forsikringstager har haft 'en' telefon med til [by 3] - men ikke 'sin' telefon. [Barnets] telefon havde min klient ikke 'med i byen' - men telefonen blev liggende i bilen, jf. ovenfor.

Skaderne på bilens bagsæder:

Min klient kan ikke vide, hvorledes bagsæderne er skåret op. Hvis det er korrekt, som anført af TopDanmark, at det ikke er muligt at beskadige bagsæderne uden at hærværksmændene har været inde i bilen, kan situationen vel være den, at dørene har kunne låses op på anden vis eller ved en falsk nøgle eller at skaderne på bagsæderne har kunnet påføres på anden måde - evt. ved brug af en lang kniv eller ved hjælp af en anden genstand. Dørene kan vel også åbnes, ved at 'stikke en arm gennem en af de knuste ruder' og på den måde, åbne døren indefra.

De stjålne indbo-genstande:

Listen over det stjålne blev sendt til forsikringsselskabet den 6. juni 2019, jf. bilag 8.

Oplysningen om, at der var en mobiltelefon i bilen til kr. 8.000 blev hurtigt og på min klients eget initiativ, ændret af min klient, da hun opdagede at denne telefon, tilhørende en af de andre børn, lå hos dennes

Forhandlingsvilligheden;

Min klients interesse i, at få en hurtig afslutning på sagen - enten ved udbetaling af et kontantbeløb eller ved en reparation - kan selvsagt ikke anvendes som argument for, at anmeldelsen skulle være falsk. Bilen er behæftet med gæld, hvorfor interessen for en hurtig afgørelse er indlysende.

Det forekommer i øvrigt besynderligt, at TopDanmark ikke - umiddelbart efter skaden – har været klar over om bilen kunne/måtte repareres eller om den skulle totalskades. Er TopDanmark på nuværende tidspunkt bekendt dermed?

Bilens stand:

Der var intet galt med bilens motor. TopDanmark har på ingen måde dokumenteret dette. Mekanikerfirmaet, ..., hvor bilen i første omgang blev placeret har oplyst, at mislyden kan repareres for ca. kr. 1.000."

Selskabet har i brev af 9/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har anmeldt, at der er sket omfattende hærværk på klagers bil, mens den stod parkeret på en sammenkørselsparkeringsplads. Bilen er i den forbindelse efterfølgende blevet erklæret total-skadet henset til klagers krav for bilens samlede værdi sat op mod reparationsudgifterne. Klager oplyser i samme forbindelse, at der er stjålet indbogenstande for over 100.000 kr. fra bilen.

Vi har afvist kravet for bilen og indbogenstandene, da vi ikke mener, at klager har sandsynliggjort, at der er tale om en forsikringsbegivenhed ud fra sagens nærmere omstændigheder.

...

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 6. juni 2019, at der er udøvet hærværk mod klagers bil, herunder ridser overalt, smadrede ruder og lygter, slag i karrosseriet og opskårne sæder. I samme forbindelse oplyser klager, at der er stjålet indbogenstande for over 100.000 kr. Hun sender en liste over de stjålne ting.

Vi rekvirerer en autotaksator til at besigtige skaderne på bilen. Han konstaterer, at skademønstret på bilen er usædvanligt, hvorfor han sender sagen ind til nærmere vurdering.

Vores skadeinspektør undersøger på den baggrund bilen nærmere, drøfter sagen med klager, indhenter teleoplysninger mv. Skadeinspektørens rapport for sagen vedlægges som bilag 5.

På baggrund af skadeinspektørens undersøgelse afviser vi klagers krav for skaderne på bilen i brev af 19. juli 2019. Afgørelsen vedlægges som bilag 6.

Afvisningen begrundes i, at der er ikke sammenhæng i klagers forklaring om hændelsen, uoverensstemmelser i teleoplysningerne, de systematiske hærværksskader på bilen, fejl på bilens motor og motoromdrejningsføler samt det usædvanligt store udokumenterede krav på indbogenstande, der skulle være taget fra bilen.

Den 22. juli afvises kravene for indbogenstandene i brev af 22. juli 2019 på samme grundlag. Se bilag 7. Klager kontakter os efterfølgende telefonisk samme dag og oplyser, at vi skal set bort fra kravet for indbogenstandene.

Herefter følger en længere korrespondance med klagers advokat, som dog ikke medfører en ændring af vores afgørelse. Klagers advokat har fremlagt den væsentligste korrespondance i den forbindelse, herunder vores afgørelse af 9. januar 2020 og vores kundeklageansvarliges svar af 11. maj 2020.

Her får I vores syn på sagen

Vi bemærker indledningsvist, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper påhviler klager at sandsynliggøre, at der er tale om en forsikringsbegivenhed, herunder sandsynliggøre rigtigheden af de krav, som er fremsat.

Vi mener ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i dette tilfælde, hvorfor vi har afvist kravet for den totalskadede bil og kravene for indbogenstandene.

Vi har ved denne afgørelse lagt til grund, at skaderne på bilen indikerer, at de er påført systematisk og med en omhu, der virker til alene at have til formål at påføre bilen mest mulig skade, så den kunne blive erklæret totalskadet.

Bilen er blevet ridset overalt, der er smadrede vinduer og lygter, der er slået med en genstand ned i karrosseriet for at lave buler på de dyre udskiftningsdele og der er skåret i alle sæderne, selvom der har været stor fare for personskaade, da det har krævet, at man skulle kravle ind igennem de smadrede vinduer.

Vi henviser til bilag 5, hvor der er billeder af skaderne på bilen. Man kan ikke åbne dørene indefra, som klagers advokat anfører, ligesom der ikke var tegn på, at låsen til bilen var brudt op.

Det er sammenfattende tale om usædvanligt mange skader på de bekostelige dele på bilen, og omfanget går langt ud over, hvad vi normalt ser i hærværksskader.

Der er ikke bare tale om drengestreger. Formålet med at påføre bilen skaderne har heller ikke været for at stjæle indbogenstandene, da stort set alle skaderne har været overflødige i den forbindelse.

Det var på baggrund af det omfattende skademønster, at vores autotaksator sendte sagen ind til nærmere vurdering. Den efterfølgende samtale med klager bestyrkede tillige vores autotaksators opfattelse af, at der var noget usædvanligt ved sagen. Bilen var takseret af værkstedet til at kunne repareres for 116.000 kroner, hvilket autotaksatoren oplyste til klager. Klager ville dog have 250.000 kr. og mente, at vi skulle erklære bilen for totalskadet. Taksatoren oplyste, at man i det tilfælde ikke ville erklære bilen for totalskadet, da kravene til totalskade ikke var overholdt. Herefter vendte klager tilbage til os med et krav på 185.000 kroner for bilen, hvilket ville medføre, at vi skulle erklære bilen for totalskadet. Vi mener, at det er højest usædvanligt, at man vil nedskrive sit krav med 25 % for at få erklæret bilen totalskadet. Det har intet at gøre med at få en hurtig afgørelse til fordel for en eventuel långiver, da det er underordnet for dem, hvorvidt en bil bliver repareret eller totalskadet i forbindelse med en skade.

Vi har i forbindelse med den efterfølgende undersøgelse af sagen også undersøgt motoren på bilens tilstand. Bilen blev startet op, og det kunne konstateres, at den ikke gik rent i tomgang. Der blev på den baggrund udført en udlæsning af bilens computer, og den viste, at der også var en fejlkode omkring motoromdrejningsføleren.

Der er ingen holdepunkter for at anslå, at det alene koster 1.000 kr. at reparere bilens motor, som klagers advokat anfører. Det er muligt, at det koster 1.000 kr. at skifte en motoromdrejningsføler, men den har umiddelbart ikke noget at gøre med, at bilens motor ikke går rent i tomgang.

På baggrund af ovenstående konstateringer kontaktede vores skadeinspektør klager for at høre nærmere ind til omstændighederne i sagen. Klager oplyste i den forbindelse, at hun parkerede bilen på sammenkørselsparkeringsplads uden for [by 3] ved 17 tiden, da hun skulle i byen med sin kæreste og nogle venner. Det var kæresten, der hentede hende. Adspurgt havde klager ikke nogen anelse om, hvor hun havde været i byen i [by 3], hvilket vi finder usædvanligt.

Vi har forståelse for, at man eventuelt ikke kender navne på restauranterne, men man kan sædvanligvis godt huske overordnede detaljer om, hvor man har været. Vi bad derfor klager om sam-

tykke til at indhente teleoplysninger fra hendes mobiltelefon den pågældende aften. Skadeinspektøren spurgte klager to gange, om hun havde sin mobiltelefon med den pågældende aften, hvilket hun bekræftede og bekræftede sit telefonnummer til brug for indhentningen af teleoplysningerne.

Teleoplysningerne viste, at klager ikke har befundet sig i [by 3] den pågældende dag/aften, da mobilen alene var gået på master i nærheden af hjemmet i [by 1]. Trafikken på mobilen viste både adskillelige ind- og udgående opkald og sms'er den pågældende eftermiddag/aften i det tidsrum, som klager oplyser, at [barnet] alene har været i besiddelse af telefonen. Vi er i besiddelse af teleoplysningerne, som vi kan udlevere på forlangende, men de er ikke vedlagt grundet GDPR.

I forbindelse med klagesagen er forklaringen ændret til, at det var klagers [barn], der havde klagers mobiltelefonen den pågældende aften. Klager havde omvendt [barnets] telefon med til [by 3], hvor den lå i bilen. Årsagen til dette er ifølge klagers advokat, at klagers [barn] skulle have mulighed for at ringe til klager, hvis der var problemer, hvilket man ikke kunne med [barnets] egen telefon, da den kun var beregnet til spil. Der er flere ting, der ikke virker realistiske i den forklaring. For det første bekræftede klager flere gange overfor vores skadesinspektør, at hun havde sin telefon med til [by 3]. For det andet savner det mening, at klager har en telefon med til [by 3], som hun lader ligge i bilen, hvorfor [barnet] således ikke har mulighed for at komme i kontakt med hende, hvilket var hele formålet med setuppet. Vi tænker også, at dem der passer [barnet] har en telefon, som de kunne ringe fra, hvis der var problemer. Vi forstår heller ikke, at klager tager [barnets] telefon med spil på med til [by 3], hvis man slet ikke kan bruge den, ligesom [barnet] må formodes gerne at ville bruge den til at spille på. Helt overordnet finder vi det også atypisk, at man tager i byen i mange timer uden sin mobiltelefon. Det er ikke sædvanligt nu til dags. Teleoplysningerne bekræfter således ikke klagers forklaring om hændelsen.

Klager oplyser, at hun pakkede bilen med indbogenstande om dagen, inden hun skulle i byen i [by 3], da de skulle på ferie dagen efter. Vi har i den forbindelse modtaget et krav på over 100.000 kr. uden nogen former for dokumentation eller sandsynliggørelse af det store krav. Vi har heller ikke modtaget nogen tilbagekaldelse af kravet for en mobiltelefon til 8.000 kroner, som advokaten skriver. Denne tilbagekaldelse bedes genfremsendt til os. Der argumenteres for, at bilen er pakket med indboet, således de kunne komme hurtigere afsted dagen efter. Man kan i den forbindelse anføre, at man sagtens kunne have pakket genstandene og gjort klar til afrejse, uden at man nødvendigvis pakker bilen, nu når man ved, at den skal holde på en samkørsels parkeringsplads uden for byen uden nogen form for sikkerhed i form af opsyn og kameraer.

I det hele taget anses det efter praksis som groft uagtsonmt, da der er indlysende fare for skade, når man parkerer en bil med mange tyvetækkelige genstande et forholdsvis øde sted uden nogen form for opsyn og sikkerhed, og hvor man uden problemer kunne have ventet med at placere indbogenstandene i bilen. Se blandt andet AK 75.075.

Det skal desuden nævnes, at klager selv kontaktede os et par timer efter afsendelsen af vores afvisning af indbokravene og oplyste, at hun trak kravet tilbage.

Det vil man efter vores opfattelse ikke gøre, hvis der var tale om et reelt krav for over 100.000 kr. Vi vedlægger bilag 8, som er notatet efter samtalen.

Vi bemærker, at det generelt virker til, at klagers forklaring omkring hændelsen og de involverede personer ændres/tilpasses i takt med, at fakta viser, at der er uoverensstemmelser i forklaringen.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af en helhedsvurdering af sagen finder vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er tale om dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Vi lægger i den forbindelse særlig vægt på det atypiske skademønster på bilen, skaderne på bilens motor, klagers ivrighed i forhold til at få bilen erklæret totalskadet ved at nedsætte bilens værdi, teleoplysningerne i sagen, uoverensstemmelserne i forklaringen fra klager og det faktum, at man selv trækker et krav for indbogenstande på over 100.000 kr. tilbage."

Klagerens advokat har i brev af 29/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal det fremhæves og præciseres, at min klient på intet tidspunkt har krævet, at bilen skulle 'totalskades.' Hun har ej heller nogen indflydelse derpå. Min klient var interesseret i at få bilen repareret, således at hun igen kunne få nytte af bilen.

Bilen er behæftet med pant til ... – og min klient afdrager fortsat på lånet dertil.

I den forbindelse skal det bemærkes, at det var TopDanmarks taksator, der tilbød min klient kr. 185.000 i kontant-erstatning – dette fremgår af et af TopDanmark udfærdiget bilag.

TopDanmark opfordres til at fremlægge dette bilag og evt. andre tilbud/anden korrespondance angående 'forhandlingerne' med min klient – da selskabets udlægning af den mundtlige kommunikation ikke kan tiltrædes. Min klient oplyser, at hun ikke har krævet kr. 250.000 i erstatning for bilen. Det er TopDanmark, der skal dokumentere hvorledes de har behandlet skaden og dermed forhandlingerne om udbedring af skaden eller betaling af et kontantbeløb.

I den forbindelse – hvilket taksatoren også må have bemærket – skal det fremhæves, at min klient er udlænding og derfor ikke fuldt ud behersker det danske sprog – og på ingen måde i relation til de forsikringsfaglige udtryk, derunder forståelse af 'totalskadet' og kontanterstatning m.v. Min klients forhold omkring tegning af bil- og indboforsikringen giver ikke grundlag for at betragte min klients forklaring som utroværdig. Dette understøttes tillige af, at min klient ikke har økonomiske problemer.

Min klient kan selvsagt ikke vurdere, om der er tale om et 'usædvanligt skademønster.' Men – hun afviser på det bestemteste, at hun har haft noget af gøre med skaderne. Hvilke tanker og formål hærværksmanden/-mændene har haft med at beskadige bilen som sket, har min klient ej heller mulighed for at kommentere. Min klient mener ikke, at hun har fjender, der vil gøre hende ondt, ved at beskadige bilen – men hun kan ikke vide det. Derfor blev hærværket anmeldt til Politiet for nærmere vurdering.

TopDanmark bestrider, at det er bevist, at der er sket en dækningsberettiget skade. Det er åbenbart, at der er sket ødelæggelser på bilen. Min klient oplyser, at hun ikke er bekendt med, hvorledes det er sket – og der er derfor sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det er derefter TopDanmark, der må bevise, at skaden ikke er dækningsberettiget – og dét er ikke sket.

Hvorledes gerningsmanden/-mændene har ødelagt/opskåret bagsæderne, kan min klient ikke udtale sig om. Det kan ikke anerkendes og dermed lægges til grund, at det ikke er muligt at åbne dø-

rene 'indefra' – eksempelvis gennem en itu-slået rude. Det er muligt i andre biler, hvilket er afprøvet i praksis – hvorfor det ikke kan udelukkes, at det også var muligt i min klients bil. Hvorledes ødelæggelserne af bagsædet ellers kunne være foretaget kan ikke kommenteres yderligere.

Det afvises fortsat, at der skulle være alvorlige defekter ved bilens motor i et sådant omfang, at min klient ville begå hærværk på bilen. Der henvises i øvrigt til udtalelsen fra TopDanmark har ikke dokumenteret, at bilens motor skulle være defekt, hvorfor denne påstand skal tilbagevises. Bilen står nu hos ..., hvor bilens motor kan besigtiges/afprøves.

Min klient har ikke nogen direkte forpligtelse til at oplyse, på hvilke adresser hun har opholdt sig den 2. juni 2019. Det kan alene være de sproglige forhold, der har bevirket, at taksatoren og min klient ikke har kunnet kommunikere på tilfredsstillende måde og derved misforstået hinanden.

Min klient har velvilligt stillet sin telefon til rådighed for, at TopDanmark har kunnet tjekke hvor telefonen opholdt sig den pågældende dag. Undertegnede vil gerne have udleveret de indhentede teleoplysninger. Det fremgår ikke af TopDanmarks indlæg, på hvilket tidspunkt/hvilken dato, man har anmodet min klient om at udlevere telefonen. Hvis der var gået længere tid (ca. 1 måned), kan dette måske være begrundelsen for, at min klient ikke straks sagde, at hendes telefon den pågældende dag var hos [barnet] i [by 2/by 1] og derfor ikke kunne give oplysninger om opholdsstedet i [by 3]. Det havde jo været ganske uproblematisk, at oplyse til TopDanmark, at telefonen ikke var med i [by 3] og dermed, at teleoplysningerne på min klients telefon ikke havde relevans. Som TopDanmark anfører er det usædvanligt, at man ikke medbringer din mobiltelefon – og dette kan være forklaringen på, at min klient – ca. 1 måned efter [by 3]-besøget – til TopDanmark oplyser, at hun havde sin egen telefon med til [by 3].

Denne misforståelse bør under de givne omstændigheder ikke komme min klient til skade.

Selve hændelsesforløbet, som dette er refereret af TopDanmark, viser også, at der har været sproglige udfordringer i kommunikationen.

Undertegnede kan bekræfte, at der er sproglige udfordringer ved samtaler med min klient.

Ved den efterfølgende korrespondance – se bilag 1-4 – er der præcist redegjort for og dokumenteret, at min klients telefon var hos [barnet] i [by 2/by 1], og at min klient opholdt sig i [by 3] og blev befordret tilbage til [by 3]. Disse erklæringer kan selvfølgelig bekræftes mundtligt under en evt. efterfølgende retssag, hvis der ikke findes en løsning i Ankenævnet.

Min klients forklaringer er ikke ændret – men kan måske være fejlopfattet af TopDanmark.

Med hensyn til tilbagekaldelse af kravet for en mobiltelefon, er dette sket telefonisk.

Der er intet usædvanligt for min klient, i relation til at pakke bilen dagen inden afrejsen til [land]. Min klient, der er [lidelse] og derfor er hun tvunget til at forberede sig i god tid, således at hun undgår stressende situationer.

Hvis TopDanmark mener, at det er groft uagtsomt, at min klient parkerer bilen med det opregnede indbo, som sket - kan TopDanmark jo afvise skaden på dette grundlag, hvilket ikke er sket. Hvis TopDanmark ønsker nærmere oplysninger om, hvorvidt min klient har været ejer af indbo-

effekterne, anmodes TopDanmark om at anføre, hvilke effekter, der ønskes indhentet nærmere oplysninger omkring.

Det fastholdes således, at skaden skal dækkes fuldt ud, og at det ikke kan tillægges bindende virkning for min klient, at hun efterfølgende trækker anmeldelsen vedr. indboet tilbage, da det alene grunder sig på den af TopDanmark udviste sagsbehandlingsmåde og -tid."

Selskabet har i brev af 17/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers rådgiver skriver, at det ikke sammenhængende sagsforløb og de divergerende oplysninger fra klager i sagen skyldes sproglige udfordringer hos klager.

Vi kan ikke genkende denne udlægning, og vi skal hertil bemærke, at hverken vores taksator eller skadeinspektør har haft problemer med at forstå klager, og det har bestemt heller ikke virket til, at klager ikke har kunnet forstå os.

Klager har også selv ringet til skadeafdelingen, og her fremgår der heller intet omkring sproglige vanskeligheder. Vi ville i øvrigt notere, hvis der har været sproglige udfordringer i en samtale.

Den skriftlige korrespondance med klager i indbosagen indikerer heller ikke, at der skulle være sproglige vanskeligheder hos klager.

Vi kan ikke imødekomme klagers advokats opfordring om at fremlægge forhandlingerne om bilens værdi på anden vis end det allerede fremlagte notat fra taksator (bilag 5 side 2 nederst), da der var tale om forhandlinger over telefonen.

Her kan det tydeligt læses, at klager selv værdiansatte bilen til 250.000 kr. til at begynde med, ligesom klager oplyste, at hun meget nødtigt ville køre i bilen igen. Det fremgår også tydeligt, at klager ender med selv - via en ven - at tilbyde, at bilens værdi kan fastsættes til 185.000 kr.

I forhold til det atypiske skademønster på bilen og de opskårne sæder, skal det endnu engang bemærkes, at alle disse skader var unødvendige i forhold til eventuelt at stjæle indbogenstandene, ligesom det for den pågældende biltype ikke er muligt, at åbne bilen indefra uden en fjernbetjening (hvis nøglen ikke sidder i tændingen i bilen). Dette har vi undersøgt, hvilket fremgår på bilag 5 side 2. Gerningsmanden har således risikeret store skader på sig selv ved at kravle igennem det ituslåede vindue for at skære i sæderne. Vi har svært ved at se incitamentet for en hærverksmand til at gøre det.

Vores skadeinspektør kunne ved opstart af bilen høre, at bilen ikke gik rent, ligesom udlæsningen af bilen viste, at der var problemer med en omdrejningsføler.

Vi har ikke indhentet priser på udbedringen af forholdene, da vi ikke har anerkendt, at der er tale om en forsikringsbegivenhed. Udtalelsen fra værkstedet, som klagers advokat henviser til, omhandler alene, hvad det koster at skifte en omdrejningsføler. Klagers advokats bemærkninger til telefonerne og teleoplysningerne finder vi ikke plausible, og vi skal i det hele henvise til vores bemærkninger herom i 1. høringsvar. Der er intet i teleoplysningerne, der bekræfter klagers forklaring i

sagen. Vi kan desuden tilslutte os klagers advokats bemærkning om, at det havde været ganske uproblematisk for klager at oplyse, at telefonen ikke var med i [by 3] og dermed, at det ikke var relevant at indhente teleoplysninger. Adspurgte bekræftede klager flere gange, at hun havde sin telefon med til [by 3], og det var bestemt ikke vores opfattelse, at svaret bestod i en misforståelse fra klagers side.

Vi fremsender til information teleoplysningerne direkte til klagers advokat, som ønsket af ham.

Indbokravet

Det store indbokrav på godt 100.000 kr. er afvist, da vi ikke mener, at der har fundet en forsikringsbegivenhed sted af de årsager, der er nævnt i 1. høringsvar og i vores bemærkninger ovenfor.

Kravet ville under alle omstændigheder have været afvist på indboforsikringen, da det i henhold til vilkår og praksis anses for groft uagtsomt at efterlade en bil pakket med indbo for en betydelig sum på en ikke-overvåget, øde sammenkørselsparkeringsplads.

Derudover har vi ikke modtaget nogen som helst dokumentation for kravets berettigelse og størrelse. Det vil sige kvitteringer, overførsler, billeder eller lignende, der sandsynliggør det høje krav. Klagers advokat skriver, at årsagen til klager pakkede bilen med de mange indbogenstande, skyldes klagers sygdomshistorik og for at undgå en stresset situation dagen efter, hvor de skulle rejse på ferie. Dette hænger i så fald ikke helt sammen i forhold til, at man kan tage i byen i [by 3] dagen inden man skal på ferie, og man drikker alkohol i et omfang, der gør, at man ikke kan køre i sin egen bil hjem. Man kunne i øvrigt uden problem pakke tingene og gøre dem klar, og så efterfølgende pakke selve bilen på afrejsedagen.

Vi har ikke registreret nogen steder, at klager har trukket sit krav for en 3. mobiltelefon tilbage, hvilket vi sædvanligvis ville, hvis vi var blevet kontaktet herom. Vi blev derimod kontaktet af klager, hvor hun trak det fulde krav tilbage.

Vi har ikke hørt om fortilfælde, hvor man trækker et reelt krav på godt 100.000 kr. blot på grund af, at man modtager en afvisning af kravet. Det skal være os usagt, hvad klagers advokat ligger i, at det var begrundet i vores sagsbehandlingsmåde, men vi har alene haft en almindelig dialog med klager og undersøgt sagen nærmere, hvilket medførte afvisningen i sagen. Afvisningen modtages ca. 1,5 måned efter anmeldelsen, hvorfor vi har svært ved at se, at den kan være en medvirkende faktor til, at man trækker et så stort krav, hvis det er reelt.

På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 4/12 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Det er helt åbenbart, at der har været sprogmæssige udfordringer i kontakten mellem klager og indklagede. Undertegnede har nu haft kontakt og møder med klager i længere tid og har dermed konstateret, at der er sproglige problematikker. Dertil kommer, at der tillige er forsikringsmæssige udtryk, der tillige ikke er let tilgængelige.

Topdanmarks manglende brug af skriftlig kommunikation mellem parterne, der kan være med til at sikre, at Topdanmark får de rigtige oplysninger, kan ikke komme klager til skade. Der er således

ikke grundlag for at tilsidesætte de oplysninger, som jeg har modtaget fra klager og viderebragt til Ankenævnet.

Den af Topdanmark gengivne opfattelse af kommunikationsniveauet, kan på ingen måde tiltrædes.

Topdanmarks afvisning af at opfylde min opfordring til, at fremlægge 'forhandlingerne om bilens værdi' skyldes netop, at der ikke foreligger noget på skrift derom. Det forhold, at min klient gerne vil have bilen erstattet med kr.250.000 og senere går på kompromis derom, har intet at gøre med problematikken om, hvorvidt skaderne er dækningsberettigede eller ej.

Der er ikke sikker dokumentation for, at bilens døre ikke kunne åbnes/låses op. Jeg har også foretaget mine egne forsøg, som kommer til det modsatte resultat. Klager skal/kan i øvrigt ikke udtale sig om, hvorledes det har været muligt at foretage det skete hærværk. Hvorvidt den pågældende gerningsmand har været psykisk syg eller på anden måde bare ville ødelægge mest mulig, kan klager selv sagt ikke udtale sig op. Al form for hærværk, der bliver begået, forekommer at være vanvittig og uden mening og uden økonomisk fordel for den pågældende gerningsmand – men desuagtet bliver der dagligt begået hærværk.

Klager har ikke fremsat krav om erstatning i anledning af, at bilens motor ikke skulle fungere.

Klager har ikke opdaget, at motoren ikke skulle 'køre rent.' Topdanmarks påstand om, at en evt. fejl i motoren, skulle være baggrunden for anmeldelsen, skal derfor afvises, som værende uden realitet.

Det forhold, at der tales (og ikke skrives) om værdi-sætning i relation til forståelsen af ordet 'total-skade' har ikke gjort kommunikationen nemmere at håndtere for klager.

De fremsendte teleoplysninger bekræfter klagers oplysninger, hvorfor disse ej heller giver grundlag for at afvise dækning.

Topdanmarks forslag til, hvorledes klager kunne have foretaget pakningen af bilen, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse. Da klager kører til [by 3] er det meningen, at hun skal køre hjem igen samme aften – hvilken plan dog ændres. Der er intet usædvanligt ved at planer bliver ændret.

Det forhold, at Topdanmark har forstået, at klager trækker sit krav tilbage, kan kun opfattes som værende begrundet i den manglende vejledning / rådgivning, som Topdanmark i et vist omfang er forpligtet til at foretage – og den frustration, der er skabt hos klager."

Hertil har selskabet i brev af 21/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan ikke genkende klagers advokats udlægning af, at sagens afgørelse er et udtryk for, at der har været sproglige udfordringer, og vi har svært ved at se, hvordan klagers advokat kan udtale sig om vores dialog med klager. Vi anvender ikke uforståelige forsikringsstermer og samtalerne foregår i almindeligt talesprog.

Vi gør opmærksom på, at klagers ageren i forhold til værdiansættelsen af bilen blot er et blandt mange atypiske momenter i denne sag. Det er efter vores mening særdeles påfaldende, at man selv vil gå 65.000 kr. (ca. 25 %) ned i forhold til sit første erstatningsforslag alene for at få bilen erklæret totalskadet, så den ikke skulle repareres. Klager var bistået af en ven i samtalerne om værdiansættelsen, og det var ikke nogen tegn på sproglige misforståelser.

Klagers advokat anfører, at han har undersøgt, at man godt kan låse en bil op indefra. Vi tillader os at formode, at denne undersøgelse ikke består i en undersøgelse af klagers bil. Vi har undersøgt klagers bil, og den kan ikke åbnes indefra.

Det kaldes en deadlock funktion, som man anvendte i biler tidligere. En sådan funktion anvendes ikke som standard længere, og det har den heller ikke gjort i en årrække.

Vi er enige med klagers advokat i, at al hærværk er vanvittigt og savner mening.

Vi ser i den forbindelse mange hærværksskadede biler årligt, og vi har stor erfaring med at vurdere skademønstrene. Skadebilledet efter hærværksskaderne i klagers bil er meget atypisk af de grunde, som vi har nævnt i de tidligere høringssvar.

Det skal være os usagt, hvorfor klagers advokat anfører, at teleoplysningerne understøtter klagers oplysninger om, at klagers barn alene har sendt og modtaget en enkelt sms om en fødselsdag. Det er ikke korrekt. Der er i den periode, som klager ikke skulle have haft din mobiltelefon, afsendt 10 sms'er og modtaget 5 sms'er. Der har været 2 udgående opkald og 2 indgående opkald."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 8/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemgået skrivelse af den 21.1.2021 fra TopDanmark, skal det kort præciseres, **at** min kontakt med klienten under klagesagsbehandlingen klart viser, at der også for indklagede må have været sproglige udfordringer, **at** min klient er udlænding, **at** det derfor - så meget desto mere - påhviler indklagede at dokumentere, hvad der er tilbudt i erstatning og bekræftelser på hvad der er aftalt i forhold til min klients holdning, **at** det påhviler indklagede at dokumentere i bevis, hvad der er aftalt, derunder at der er afgivet forskellige forklaringer, **at** det påhviler indklagede, der er den professionelle, at bevis, hvad der er aftalt, når der opstår uenighed derom, **at** det, som indklagede finder er 'atypisk,' netop kan være begrundet i, at kommunikationen mellem indklagede og min klient ikke har været uproblematisk, at indklagedes opfattelse af låsemekanismers funktion kræver en konkret besigtigelse/udtalelse fra en sagkyndig - det forekommer i øvrigt særdeles farligt, hvis det ikke er muligt at lukke dørene op indefra - specielt i tilfælde af uheld m.v., **at** klager ikke har udtalt sig om, hvorvidt telefonen er anvendt en eller flere gange - der henvises til en SMS-besked, som bekræfter en aftale om besøg,"

Sekretariatet har modtaget klagerens advokats meddelelse af 2/3 2021 og selskabets e-mail af 24/2 2021 til klagerens advokat, samt selskabets meddelelse af 2/3 2021.

Ankenævnet for Forsikring

13.

95808

Sekretariatet har modtaget selskabets indlæg af 23/3 2021 og 22/4 2021 samt klagerens advokats indlæg af 22/3 2021 og 12/4 2021 og 11/5 2021.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politianmeldelse af 3/6 2019 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt: Mandag den 03. juni 2019 kl. 09.27.

Anm.måde: Tlf.

Sagens art: Tyveri fra personbil

Gerningstidspunkt/-rum: Søndag den 02. juni 2019 kl. 17.00. Mandag den 03. juni 2019 kl. 09.00.

Gerningssted: Samkøringsplads ...

Kommune: [by 3]

Sagens genstand: [klagerens bil], alle ruder knust, bilen var ridset overalt, taget var bulet, lygter knust. Der var stjålet en kuffert med diverse beklædning samt solbriller."

Af selskabets skadeinspektørrapport fremgår bl.a.:

"Autotaksator ... fremsendte den 060619 mistankeskema til centralskade vedrørende en hærværksskade på [klagerens bil].

[Autotaksatoren] oplyste efterfølgende i telefonen, at han havde takseret ovennævnte bil og fandt det meget mystisk den måde, hvorpå der var forøvet hærværk på bilen.

Det aftaltes, at jeg skulle undersøge bilen.

Fortsat den 110619

Jeg undersøgte bilen hos Bilen holdt inde på værkstedet. Bilen er sidst synet den 100918. Km-standen aflæstes til 150.633.

Bilen var ridset nærmest overalt og der var slået gentagne gange ned i taget, således at der var opstået små buler. Begge baglygter var knust. Begge forreste sideruder var knust. Forruden og bagruden var knust.

Inde i kabinen var både forsæder og bagsæde skåret op.

Fotos af bilen vedlagt

Det kunne konstateres ved undersøgelsen af bilen, at når man låste denne ved brug af fjernbetjening, så kunne man ikke åbne dørene indefra. Dette sammenholdt med, at bagsæderne var skåret op i retningen fra den ene bagdør til den anden indikerer, at bilen enten ikke har været låst, da sædet blev skåret op, eller at gerningsmanden er kravlet ind i bilen igennem et af de knuste vinduer for at lave hærværk.

Motoren blev startet op, - den gik ikke helt rent i tomgang. Personalet på værkstedet udlæste bilen for evt. fejl. Udlæsning viste følgende fejl:

... Fortsat den 120619

Autotaksator ... sendte e-mail med følgende tekst:

'Hej ...

Jeg har talt med ejeren, [klageren] i dag, jeg oplyste hende om at skaden var på kr. 116.000, - og min vurdering var at bilen skulle repareres, det virkede hun meget overrasket over, og påpegede det var en meget fin bil og, at den skulle være i samme originale stand som den var før, jeg forklare

hende at den blev lavet i henhold til vilkår og retningslinjerne, så der var ikke noget at være bekymret for. Jeg spurgte ind til hvad hun mente hvad værdien var, hun startede med at sige at de kunne koste op til kr. 250. 000. - men hun ville gerne snakke med sin kæreste først.

Da hun ringer tilbage siger at hun gerne vil af med bilen, da får det dårligt ved tanken om at hun skal ud at køre i den igen, hun siger at hun har fundet en bil til kr. 205.000. - så hun mener prisen bør ligge på 205 -210.000, og spørger samtidig om jeg kan hjælpe hende af med bilen, jeg forklare hende at jeg kan undersøge hvad jeg kan få for resterne, og vende tilbage med en endelig pris, det aftaler vi at jeg skal gøre.

Lidt senere ringer ... ([klagerens] ven) og spørger hvor meget jeg kan give for bilen, jeg forklare ham, hvad vi har aftalt, han spørger så, om vi ikke kan lukke den på kr. 185 000. - her og nu? Han virker lidt panisk!'

Fortsat den 040719

Jeg kontaktede forsikringstager og bad hende fortælle om hændelsen.

Hun forklarede, at hun den 020619 havde parkeret sin bil ca. kl. 17:00 på en samkøringsplads på Hun oplyste, at hun skulle i byen med nogle venner og sin kæreste. Hun havde parkeret sin bil på samkøringspladsen, idet hun skulle køre med sin kæreste. Jeg spurgte, hvor hun skulle i byen hende, hvortil hun svarede, at det var i [by 3]. Jeg spurgte hende, hvor hende i [by 3], de var i byen, - men det kunne hun ikke huske.

Da hun skulle hjem - det var mellem kl. 21 og 22 - blev hun kørt hjem af sin kæreste. Hun bor i [by 1].

Dagen efter, den 030619, lånte hun en bil af sin ex-kæreste. Hun havde aftalt, at hun skulle sætte bilen på den samme samkørselsplads, hvor hun havde parkeret sin bil, og så ville den blive hentet senere.

Da hun ankom til samkørselspladsen stod der en 'vagt' ved hendes bil. Både hendes bil og nogle andre havde været udsat for hærværk. Jeg spurgte, hvad det var for en vagt. Det vidste hun ikke.

FT oplyste, at der også var stjålet en del indbo fra hendes bil og den var helt smadret. Hun havde pakket sin bil med en del effekter, idet hun og hendes ... børn skulle køre til [land] dagen efter.

Jeg spurgte hende, om hun vidste, hvordan man var kommet ind i bilen. Hun svarede, at man havde knust ruder og havde åbnet døren. Jeg foreholdt hende, at man ikke kunne åbne dørene indefra, når bilen var låst og om hun derfor kunne have glemt at låse bilen. Hun oplyste, at hun var fuldstændig sikker på, at hun havde låst bilen af. Jeg fortalte hende, at jeg så undrede mig

over, at der var skåret sæde op på bagsædet, idet man ville være nødt til at kravle ind gennem vinduet i bilen for at komme derind. Ft oplyste, at det vidste hun ikke noget om.

Jeg spurgte ft, om hun havde sin telefon med sig, da hun var i byen om aftenen i [by 3]. Det havde hun. Jeg bad om at få samtykke til, at Topdanmark kunne få teleoplysninger. Det ville hun gerne give. Jeg spurgte hende igen om, hun havde telefonen med sig i [by 3], hvilket hun igen svarede ja til.

Fortsat samme dag

Samtykkeerklæring sendt til ft og hun returnerede den underskrevet.

Samtykkeerklæring sendt til [teleselskab].

Fortsat den 080719

Teleoplysninger fra teleselskabet ... modtaget.

Det fremgik af oplysningerne, at forsikringstagers telefon med nr. ... den 020619 i tidsrummet fra kl. 16:49:06 til kl. 16:50:43 har sendt og modtaget sms'er. I dette tidsrum var telefonen registreret på en telemast beliggende på ... i [by 2].

Forsikringstager har oplyst, at hun den 020619 ca kl. 17:00 parkerede sin bil på samkørselspladsen på ... i

Det fremgår af Google Maps, at der er ca 85 km fra ... i [by 2] til Samkørselspladsen, hvilket svarer til ca. 1 time og 15 kørsel i bil.

Forsikringstagers forklaring om, at hun parkerede sin bil kl 17 på samkørselspladsen er derfor ikke sand.

Det fremgår af teleoplysningerne, at forsikringstagers telefon den 020619 i tidsrummet fra kl 19:52 til kl 22:13:50 har sendt og modtaget sms'er og har modtaget taleopkald, mens hendes telefon var registreret på en telemast på adressen ... i [by 1].

Forsikringstager har oplyst, at hun efter at have parkeret sin bil den 020619 ca. kl 17 tog ind til [by 3] og senere om aftenen. - ca. 21-22 - kørte hjem til [by 1].

Der er intet i teleoplysningerne, der indikerer, at hun skulle have været i [by 3] som hun har forklaret, men hun har derimod opholdt sig i [by 1] indenfor samme tidsrum.

Det fremgår af teleoplysningerne, at forsikringstagers telefon den 030619 i tidsrummet fra kl 09:23:36 til kl 10:39:30 er registreret på en telemast på [vej 1] i [by 3].

Forsikringstager har oplyst, at hun den 030619 ca. kl. 10 hentede sin bil på samkørselspladsen i

Denne oplysning fra forsikringstager passer med, at hendes telefon blev registreret på masten på [vej 1].

Ankenævnet for Forsikring

16.

95808

Det fremgår desuden af teleoplysningerne, at forsikringstagers telefon ringer til politiet den 030619 kl 09:24:08.

Der ringes til Topdanmark på ... kl. 09:33:07. Tophjælp blev rekvireret til afhentning af bilen.

Fortsat samme dag

Jeg har forsøgt at kontakte ft uden held

Fortsat den 100719

Jeg har flere forsøgt at kontakte ft uden held. Den går direkte på tlf. svarer.

Konklusion:

Min opfattelse af den samlede sag er, at forsikringstager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Jeg lægger særligt vægt på følgende:

- Der er forøvet et meget omfattende og systematisk hærværk på forsikringstagers bil, idet alle karrosseridele er påført ridser, flere ruder og lygter er knust og sæder er skåret op.
- Forsikringstager er sikker på, at bilen var aflåst, hvilket betyder, at man ikke kan åbne dørene indefra og på den måde komme ind i bilen. Det kan derfor kun lade sig gøre at skære bagsædet op, hvis man er kravlet ind i bilen via et knust vindue.
- En udlæsning af fejl fra bilen viste, at der var fejl på en motoromdrejningsføler.
- Den autotaksator som aftalte erstatningsbeløbet har forklaret, at forsikringstager var meget ivrig for at nedbringe bilens handelsværdi således, at reparationen kom over toldgrænsen og bilen dermed kunne totalskades.
- Forsikringstagers forklaringer vedrørende hendes færden er ikke rigtig. Teleoplysninger om de telemaster, som hendes telefon har været tilknyttet viser, at hun ikke har parkeret sin bil på samkørselspladsen på det tidspunkt som hun har forklaret, og heller ikke været i [by 3] by den 020619 om aftenen, som var den egentlige årsag til, at hun skulle parkere bilen.
- Forsikringstager har anmeldt, at der blev stjålet for ca. kr. 100.000 fra bilen i indbogenstande.
-

Det er således meget tvivlsomt, at den samlede hændelse er sket, særligt henset til, at forsikringstagers forklaring vedrørende hendes færden ikke er korrekt. Det faktum at hun ikke har hverken parkeret bilen på samkørselspladsen eller været i [by 3] som forklaret nedbringer generelt hendes troværdighed i forhold til anmeldelses rigtighed. Sammenholdt med at forsikringstager insisterede på at få bilen totalskadet, det systematiske hærværk, det usædvanligt store indbokrav uden dokumentation og det besynderlige i, at en hærværksmand skulle være kravlet ind i bilen for at skære et bagsæde op gør, at forsikringsbegivenheden ikke er sandsynliggjort."

Af e-mail fra klageren af 6/6 2019 til selskabet fremgår:

"Alt tøj og sko er max 1-4 måneder gamle.

Det er alt vores tøj og sko der er blevet stjålet fra min bil. Mærkerne er Adidas, nike, levis, hummel og nogle af de helt dyre mærker som gucci og louis vuitton. Det er altså vores tøj, tasker, sko osv. Vi er i alt [antal voksne og børn] -i alt: 40.000

Computer og samsung stjålet til c. 18.000kr.

Pc-10.000 og mobil-8000)

Ankenævnet for Forsikring

17.

95808

Briller fra gucci til 5000kr. pr styk. (Der er 1)
Mine ... børn havde briller fra nike (... styk) 600kr pr stk.
Parfume, make up, plejeprodukter til os alle. (Fra Dior, loreal paris, solcreme, gucci parfume og mac) i alt: 20.000.
Jeg havde også gaver med til familien. Det var dyre smykker, af guld. De blev købt for ca. 4 måneder siden.
Det er 3 armbånd og 1 halskæde. (24.000kr i alt)
2 Ure og leaser-maskine til (12.500kr).
Der var også 1000 euro i bilen. De var gemt under bogen, med kvitteringerne.
Vi skulle faktisk ud at rejse, men har nu aflyst pga. hærværket og tyveriet på vores bil. Vi har ikke nogle penge på os nu.
Alt i alt er der c. stjålet: 97.300."

Af e-mail fra tidligere ægtefælle af 14/1 2020 fremgår:

"Vedrørende [klageren]. [Barnet] har været hos mig den 2.6.19 og jeg kørte hende til [by 2] ... til [fælles bekendt] ca. kl. 16.30 fra [by 1]."

Af e-mail fra fælles bekendt af 3/11 2019 fremgår:

"[Klagerens barn] har været hjemme hos os i tidsrummet mellem 15 og 21 d. 02/06. Vi kørte selv [barnet] hjem til [by 1] ca. kl. 21:00. Vi passede [barnet], fordi hendes mor skulle til [by 3]."

Af e-mail fra [klagerens ven] af 4/11 2019 fremgår:

"Hej jeg bekræfter hermed [angående] den 2/6 [klageren] hun har været i [by 3] fra ca. [klageren] 17 til sent aften jeg har kører hende hjem igen det samme dag."

Af sms-korrespondance mellem klageren, barnet og barnets veninde fremgår:

"18.33: Venindes mors nummer: Kommer du med [barn]?
Fredag den 1. juni 2018 kl. 08.02: Klagerens telefon: Hej søde [barn] vil med til fødselsdag. Hun glæder sig rigtig meget. Mvh [Klageren]. God weekend.
Søndag den 2. juni 2019 kl 19:50: Klagerens telefon: Hej Jeg vil gerne kommer til dit fødselsdag. Og jeg glæder mig til Mvh [klagerens barn]"

Nævnet har fået forelagt billeder af skaderne på klagerens bil.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kaskoforsikring

...

27. Hvilke skader er dækket?

1. Forsikringen dækker enhver skade på bilen og tab af bilen ved tyveri og røveri, med mindre det er undtaget i punkt 28.

...

Indboforsikringen

...

A Forsikringen omfatter

1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.

...

C Almindeligt privat indbo

Dvs. alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr.

...

D Særligt privat indbo

Elektriske apparater til billede, foto, lyd, kommunikation ... private computere med tilbehør ...

...

E Penge m.m.

Er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.

F Særlige private værdigenstande

...

Lomme- og armbåndsure, smykker ...

...

A Forsikringen omfatter

1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.

...

Forsikringen dækker direkte skade som følge af:

4. Simpelt tyveri

...

2. Tyveri fra bil

...

Forsikringen dækker ikke:

...

Tyveri begået af forsikrede, deres medhjælp eller logerende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/6 2019, at hendes bil havde været udsat for hærværk, da den stod parkeret på en samkørselsplads natten mellem den 2/6 2019 og den 3/6 2019. Der var samtidigt blevet stjålet for ca. 100.000 kr. indbo fra bilen. Klageren ønsker skaderne og det stjålne indbo dækket. Klageren har blandt andet anført, at selskabets opfattelse af et ikke sammenhængende sagsforløb og skiftende forklaringer skyldes hendes sproglige udfordringer. Hun har anført, at hun mandag den 3/6 2019 sammen med sin kæreste og børn skulle besøge familie og

venner i udlandet. Hun pakkede bilen til turen om søndagen, den 2/6 2019. Hun kørte derefter til by 3, hvor hun parkerede den pakkede bil på en samkøringsplads ca. kl. 17. Her blev hun hentet af en ven, som kørte hende til en adresse i by 3. Imens klageren befandt sig i by 3, blev hendes barn passet af en bekendt i by 2 i tidsrummet 15-21. Idet klageren havde indtaget alkohol, kørte vennen hende om aftenen tilbage til hendes bopæl i by 1. Hun lod sin egen bil stå på samkøringspladsen i by 3. Morgenen efter opdagede hun hærværket, da hun ville hente bilen. Hun har blandt andet anført, at hendes barn havde lånt hendes telefon, imens hun befandt sig i by 3. Derfor stemmer teledata fra hendes telefon ikke overens med forklaringen om, at hun befandt sig i by 3. Klagerens advokat har herved anført, at "Min klients forklaring er ikke ændret - men TopDanmark har ikke forstået min klients svar. [Barnet] har haft rådighed over moderens telefon denne søndag, hvilket har været fornuftigt – og forsikringstager har haft 'en' telefon med til [by 3] - men ikke 'sin' telefon. [Barnets] telefon havde min klient ikke 'med i byen' – men telefonen blev liggende i bilen". Klageren har anført, at hun i samtalen med taksatoren ikke ønskede bilen totalskadet, men repareret. Hun krævede ikke 250.000 kr. i erstatning. Det var selskabet, der tilbød hende 185.000 kr. Klageren har videre anført, at dørene på andre biler kan åbnes indefra, når bilen er låst. Selskabet må fremlægge en sagkyndig udtalelse på, at det ikke er muligt i klagerens bil. Hun har endelig anført, at hun trak anmeldelsen vedrørende indboet tilbage på grund af selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist dækning for skaderne på bilen og kravet på erstatning af stjålet indbo, idet klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at hærværket på bilen indikerer, at skaderne er påført systematisk og med omhu for at påføre bilen mest mulig skade. Skaderne var overflødige i forhold til at stjæle indbogenstandene. Bilen var ridset overalt, smadrede vinduer og lygter, og der var lavet buler på dyre udskiftningsdele. Alle sæderne var skåret op på trods af, at dørene ikke kan åbnes indefra, når bilen er låst. Der var ikke tegn på, at låsen var brudt op. Gerningsmanden skulle derfor kravle ind gennem de smadrede vinduer for at skære i sæderne, hvilket ville medføre stor fare for personskade. Selskabet har videre anført, at klageren i samtalerne med taksatoren gik 65.000 kr. ned i forhold til sit første erstatningsforslag på 250.000 kr. for at få bilen erklæret

totalskadet i stedet for repareret. Selskabet finder ikke klagerens forklaringer plausible. Hun kunne ikke oplyse skadeinspektøren, hvor hun havde været henne i by 3. Hun bekræftede to gange, at hun havde haft sin telefon med. Teledata viste, at hendes telefon alene havde befundet sig på master i nærheden af hjemmet i by 1. Klageren skiftede herefter forklaring til, at hendes barn havde fået hendes telefon, så barnet kunne kontakte hende. Selskabet undrer sig over, hvordan klagerens barn skulle kunne kontakte klageren, når hun ikke havde en telefon med i by 3. Selskabet har i øvrigt anført, at klageren trak sit krav på 100.000 kr. for stjålet indbo tilbage få timer efter, hun havde modtaget selskabets afvisning. Dette indikerer, at hun ikke har et reelt krav. Selskabet undrer sig over, at klageren pakkede bilen med indbo for derefter at efterlade den på en parkeringsplads. Selskabet har i øvrigt anført, at bilen ikke går rent i tomgang, og udlæsning af bilens computer viste fejlkode omkring motoromdrejningsføleren. Selskabet har ikke oplevet sprog vanskeligheder i kommunikationen med klageren.

Af skærm billede fra klagerens telefon fremgår det, at der søndag den 2/6 2019 kl. 19:50 er afsendt en sms fra barnet til barnets veninde vedrørende en fødselsdag.

Af politirapport af 3/6 2019 fremgår blandt andet, at klageren havde fået stjålet en kuffert med diverse beklædning samt solbriller.

Af e-mail fra klageren af 6/6 2019 til selskabet fremgår, at hun har opgjort værdien af det stjålne indbo til cirka 97.300 kr. Blandt de anmeldte genstande er tøj, computer, telefon, solbriller, guldsmykker, ure og kontanter. Klageren har oplyst, at hun har aflyst ferien.

Det fremgår af de fremlagte teledata, at klagerens telefon den 2/6 2019 i tidsrummet 16:54 til 22:15 befandt sig i by 1.

Af skadeinspektørrapporten fremgår af notat af 11/6 2019, at "Det kunne konstateres ved undersøgelsen af bilen, at når man låste denne ved brug af fjernbetjening, så kunne man ikke åbne dørene indefra. Dette sammenholdt med, at bagsæderne var skåret op i retningen fra den

ene bagdør til den anden indikerer, at bilen enten ikke har været låst, da sædet blev skåret op, eller at gerningsmanden er kravlet ind i bilen igennem et af de knuste vinduer for at lave hærværk".

Af e-mail af 12/6 2019 fra autotaksatoren til skadesinspektøren fremgår blandt andet, at: "Jeg har talt med ejeren, [klageren] i dag, jeg oplyste hende om, at skaden var på kr. 116. 000, – og min vurdering var at bilen skulle repareres, det virkede hun meget overrasket over, og påpegede det var en meget fin bil og, at den skulle være i samme originale stand som den var før, jeg forklarer

hende, at den blev lavet i henhold til vilkår og retningslinjerne, så der var ikke noget at være bekymret for. Jeg spurgte ind til hvad hun mente hvad værdien var, hun startede med at sige at de kunne koste op til kr. 250. 000. - men hun ville gerne snakke med sin kæreste først. Da hun ringer tilbage siger at hun gerne vil af med bilen, da får det dårligt ved tanken om at hun skal ud at køre i den igen, hun siger at hun har fundet en bil til kr. 205. 000. – så hun mener prisen bør ligge på 205 - 210.000, og spørger samtidig om jeg kan hjælpe hende af med bilen, jeg forklare hende at jeg kan undersøge hvad jeg kan få for resterne, og vende tilbage med en endelig pris, det aftaler vi at jeg skal gøre. Lidt senere ringer [klagerens kæreste] og spørger hvor meget jeg kan give for bilen, jeg forklare ham, hvad vi har aftalt, han spørger så, om vi ikke kan lukke den på kr. 185. 000. - her og nu? Han virker lidt panisk!".

Af skadeinspektørrapporten fremgår af notat den 4/7 2019, at "Jeg spurgte hende, om hun vidste, hvordan man var kommet ind i bilen. Hun svarede, at man havde knust ruder og havde åbnet døren. Jeg foreholdt hende, at man ikke kunne åbne dørene indefra, når bilen var låst og om hun derfor kunne have glemt at låse bilen. Hun oplyste, at hun var fuldstændig sikker på, at hun havde låst bilen af".

Af skadeinspektørrapporten fremgår af notat den 4/7 2019, at "Jeg spurgte ft, om hun havde sin telefon med sig, da hun var i byen om aftenen i [by 3]. Det havde hun. Jeg bad om at få samtykke til, at Topdanmark kunne få teleoplysninger. Det ville hun gerne give. Jeg spurgte hende igen om, hun havde telefonen med sig i [by 3], hvilket hun igen svarede ja til".

Ankenævnet for Forsikring

22.

95808

Af internt telefonnotat af 22/7 2019 fremgår, at "Indbo, tyveri (klageren)" og "ft har i dag ringet til ... og oplyst at han trækker kravet og ikke ønsker at bruge sin forsikring".

I e-mail af 3/11 2019 oplyser den fælles bekendte, at barnet var hjemme hos hende den 2/6 i tidsrummet 15 til 21, fordi barnets mor skulle til by 3. Den fælles bekendte kørte barnet hjem til by 1 ca. kl. 21.

I e-mail af 4/11 2019 bekræfter klagerens ven, at klageren var i by 3 fra ca. kl. 17 til sen aften, og at vennen kørte hende hjem samme dag.

I e-mail af 14/1 2020 oplyser klagerens tidligere ægtefælle, at han den 2/6 2019 kørte barnet fra by 1 til en veninde i by 2 ca. kl. 16.30.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed har fundet sted. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sæderne i klagerens bil var skåret op, at skadesinspektørens undersøgelse viste, at bildørene ikke kunne åbnes indefra, når bilen var låst – og at klageren til skadesinspektøren tilkendegav, at hun var sikker på, hun låste bilen. Nævnet har også lagt vægt på, at mange af skaderne på bilen var unødvendige for at stjæle klagerens indbo. Nævnet har også henset til oplysningerne om, at klageren ifølge autotaksatoren virkede overrasket over, at bilen kunne repareres.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens oplistning af de stjålne genstande i e-mail af 6/6 2019 blandt andet indeholder computer, telefon og guldsmykker, og at der alene er anmeldt

Ankenævnet for Forsikring

23.

95808

beklædning og solbriller stjålet i politirapporten 3/6 2019. Nævnet har herved noteret sig, at klageren ifølge selskabets telefonnotat af 22/7 2019 trak sit krav om erstatning for stjålet indbo tilbage, og at klageren lod en bil med tyvetækkelige genstande stå parkeret et ubevogtet sted i længere tid.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af klageren fremlagte hændelsesforløb over for såvel selskabet som for nævnet – uagtet hendes eventuelle sprogvanskeligheder – fremstår usammenhængende, både hvad angår teledata og de forskellige parter tidsangivelser og forklaringer.

Nævnet bemærker, at klagerens telefon ifølge det fremlagte teledata i tidsrummet 16:54 til 22:15 den 2/6 2019 blev benyttet og befandt sig i by 1, på trods af klagerens forklaring om, at telefonen var med barnet i by 2, mens hun selv skulle have befundet sig i by 3.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand