

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101003:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 17/1 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Klager fik sin bil stjålet og selskabet vil ikke anerkende tyveriet. Klager mistænkeliggøres af selskabet på utilbørlig vis, og som synes at hvile på en række forkerte forudsætninger og spekulative betragtninger. Det er korrekt, at klager har bevisbyrden for, at der er sket en skade som er dækket af forsikringen - i dette tilfælde tyveri. Bilen er væk og forholdet er politianmeldt på helt traditionel vis. Bevisbyrden må således som udgangspunkt anses for at være løftet og der er ikke særligt bemærkelsesværdige omstændigheder, der forrykker dette udgangspunkt, idet selskabets afvisning udelukkende bygger på spekulative betragtninger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for den skete skade."

Selskabet har den 18/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til erstatning i forbindelse med tyveri af en bil.

Klager anmeldte den 1. august 2023 telefonisk, at hans leasede bil var blevet stjålet. Klager oplyste, at han havde parkeret bilen søndag ved 12-13-tiden og havde opdaget, at bilen var væk mandag ved 12-12.30 tiden. Han så bilen sidste gang, da han parkerede den.

Klager havde begge bilens nøgler Klager havde parkeret bilen på [sted/vej 1] og var gået hjem til bopælen på [vej 2] – en tur der ifølge klager tager 10 minutter i bil (en gåtur på knap 45 minutter).

Ankenævnet for Forsikring

2.

101003

Klager forklarede, at han havde stillet bilen på [sted/vej 1], da hans ekskone boede der og fordi der, hvor han boede, skulle man registrere bilen for at få lov til at parkere.

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som kontaktede klager telefonisk den 4. august 2023 for en uddybning af anmeldelsen.

Klager ændrede nu sin forklaring i forhold til anmeldelsen og oplyste, at han havde parkeret bilen ved [sted/vej 1] 1 den 18. juli 2023, da han skulle ud at rejse sammen med sine [antal] børn.

Han holdt ved ekskonens bopæl fordi børnene skulle sige farvel til deres mor. Klager og hans børn blev derefter hentet af en kammerat, som kørte dem til [by 1], hvor klagers [familiemedlemmer] boede. Der skulle de spise til aften og derefter til lufthavnen.

Klager oplyste endvidere, at han havde lavet en aftale med en mekaniker, der skulle hente bilen og klargøre den til aflevering efter endt leasingperiode og at mekanikeren havde fået nøglen ved at mødes med klager hos hans [familiemedlemmer] i [by 1].

Mekanikeren havde angiveligt afleveret bilen igen den 30. juli 2023 og parkeret den på [sted/vej 1], hvorefter mekanikeren var kørt over til klagers bopæl og havde afleveret nøglen.

Klager blev den 31. juli 2023 kørt af en kammerat til [sted/vej 1] for at hente bilen (samme kammerat der havde kørt klager og hans børn fra [sted/vej 1] til [by 1] og fra [by 1] til lufthavnen og hentet klager i lufthavnen), men da var bilen væk.

Klager havde ikke betalt mekanikeren for at klargøre bilen og vidste heller ikke, hvad han skulle betale for det.

Klager vidste heller ikke, hvad det var for et værksted mekanikeren havde, men mente at det lå i [by 2].

Der var ikke noget galt med bilen mekanisk, men mekanikeren skulle ordne nogle ridser på fælgerne og en bule og et stenslag i forruden.

Bilen skulle returneres den 1. august 2023 efter endt leasing. Klager vidste imidlertid ikke, hvor han skulle aflevere bilen, men det var vist nok hos ...

Klager oplyste, at han normalt parkerede ved sin egen adresse.

Ifølge leasingkontrakten havde klager leaset bilen i perioden 22. juli 2022 til 1. august 2023. Leasingsselskabet havde ved brev af 22. juni 2023 oplyst, at bilen skulle afleveres den 1. august 2023 hos [forhandler] samt anbefalede, at man bestilte tid i god tid.

Bilens havde ved starten af leasingperioden kørt 0 km. og ifølge leasingkontrakten var der et maksimum på 15.000 kørte kilometer i leasingperioden.

Klager gav samtykke til, at skadekonsulenten talte med klagers mekaniker og skadekonsulenten forespurgte desuden [værksted 2] vedrørende en reparation af forruden i oktober 2022 og bilen kilometerstand på det tidspunkt.

Da skadekonsulenten modtog bilens nøgler, undersøgte han disse og fik efterfølgende bekræftet at nøglens indmad var skiftet.

Alka Forsikrings skadekonsulent sammenholdt de modtagne oplysninger, herunder det af klager oplyste om afleveringen af bilen, klargøringen af bilen (herunder oplysningerne fra klagers mekaniker), bilens kilometerstand, bilens nøgler og klagers manglende afgivelse af teleoplysninger og fandt ikke, at klager havde sandsynliggjort, at der var sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Skadekonsulenten meddelte på den baggrund ved brev af 8. november 2023, at der ikke ville blive udbetalt erstatning i forbindelse med bilens forsvinden.

Alka Forsikring modtog ved mail af 27. november 2023 henvendelse fra klagers advokat, som var af den opfattelse, at det forhold at bilen var væk konstituerede en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og bad om kopi af sagens akter.

Efter følgende blev sagen indbragt for selskabets klageansvarlige afdeling, som ved mail af 19. december 2023 fastholdt den meddelte afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 25. august 2022 personbilsforsikring i Alka Forsikring for sin leasede personbil [mærke og model] årgang 2022. Bilen var ejet af [leasingselskab].

Forsikringen var med månedlig betaling og for forsikringen gjaldt forsikringsbetingelserne PE – 07.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3.1 dækker forsikringen enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4., herunder i punkt 6.4.2. hvis skaden er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet og er i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 forpligtet til, at give selskabet alle de ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Det påhviler på den baggrund sikrede (klager) at sandsynliggøre, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager har ændret væsentligt på sin forklaring fra anmeldelsen til selskabet den 1. august 2023 og til samtalen med selskabets skadekonsulent den 4. august 2023.

I anmeldelsen oplyste klager, at han stillede bilen søndag middag og den var væk da han kom tilbage mandag middag.

I samtalen med skadekonsulenten oplyste klager, at han stillede bilen ved sin ekskones bopæl allerede den 18. juli 2023 og rejste på ferie med sine [antal] børn. Klager har oplyst, at han kom hjem den 26. juli 2023.

Klager havde aftalt med en mekaniker, at han skulle hente bilen og klargøre den til aflevering den 1. august 2023.

Mekanikeren oplyste, at han afleverede bilen samme sted, hvor han havde hentet den, nemlig på [sted/vej 1].

Mekanikeren oplyste, at han afleverede bilen igen den 30. juli 2023 og herefter kørte hjem til klager og afleverede nøglen til bilen. Mekanikeren kunne dog ikke forklare, hvor klager boede, kun at det var rundt om bygningen fra hvor han havde parkeret bilen. Mekanikeren oplyste desuden, at grunden til at bilen skulle parkeres på [sted/vej 1] og ikke på klagers bopæl var, at klager ikke kunne parkere ved bopælen.

Henset til at klager har oplyst, at han plejede at parkere ved bopælen samt at klagers bopæl ikke var rundt om bygningen, men 10 minutters kørsel i bil fra [sted/vej 1] finder selskabet mekanikeren forklaring svær at fæste lid til.

Mekanikeren forklarede, at han havde klargjort klagers bil og i den forbindelse havde skiftet to frontfælge og poleret nogle små ridser samt havde malet højre bagdør, hvor der var en dyb ridse.

Skadekonsulenten aftalte med mekanikeren at besøge hans værksted som lå i [by 3].

Der var tale om en art ladebygning, hvor der var sparsomt med værktøj og værkstedet var af en karakter, som ikke gjorde det muligt at male en bil. Foreholdt dette oplyste mekanikeren, at han havde fået nogle andre til at male bilen, nemlig [værksted 2] i [by 1].

Ved henvendelse til [værksted 2] oplyste de, at de ikke havde malet den pågældende bil.

Mekanikeren fremsendte kopi af faktura indeholdende de arbejder han påstod at have udført og med en kilometerstand for bilen på 14.348 km.

Henset til de oplysninger der er givet af mekanikeren om klargøringen kan Alka Forankring ikke fæste lid til denne faktura og således heller ikke til de oplyste kørte kilometer.

Først oplyste mekanikeren, at han selv havde malet klagers bil, hvilket ikke var sandt, dernæst oplyste han, at [værksted 2] havde malet bilen, hvilket viste sig heller ikke at være sandt.

Dertil kommer, at klager ikke havde betalt for klargøringen og heller ikke vidste, hvad det kostede.

På baggrund af ovennævnte har selskabet ikke tillid til, at bilen overhovedet blev klargjort.

Ifølge leasingkontrakten var der et maksimalt kilometerforbrug i kontrakten på 15.000 km.

Af kontrakten fremgår det desuden, at hver overkørte kilometer udover de 15.000 skulle afregnes med én krone pr. kilometer. Klager fik den 20. oktober 2023 [red: 2022] via kaskoforsikringen repareret en forrude hos [værksted 2].

I den forbindelse blev bilens kilometerstand aflæst til 13.445. Bilen havde således kun 3 måneder inde i leasingperioden næsten kørt det ifølge kontrakten tilladte antal kilometer og skadekonsulenten bemærkede, at såfremt klager havde fortsat sit kørselsmønster ville der blive tale om en betaling for overkørte kilometer på knap 40.000 kr. ved leasingperiodens udløb.

Klagers påstand om, at han ikke havde kørt mere end det tilladte ved leasingperiodens udløb (og således i den resterende leasingperiode på 9 måneder maksimalt kan have kørt omkring 1.500 kilometer eller 900 km. i forhold til det af mekanikeren anførte) finder Alka Forsikring ikke sandsynligt eller troværdigt.

Klager har afvist, at Alka Forsikring kan tale med den ven til klager, som dels hentede klager og kørte ham og børnene til [by 1] og derefter til lufthavnen den 18. juli og desuden hentede klager i lufthavnen igen den 26. juli og den 31. juli kørte klager fra [vej 2] til [sted/vej 1] for at hente bilen.

De teledata, som Alka Forsikring har ønsket indsendt, idet lokationsoplysninger ville kunne af- eller bekræfte klagers forklaring - den ene eller den anden - er det trods gentagne anmodninger ikke lykkedes selskabet at få.

Alka Forsikring har alene bedt om oplysninger for så vidt angik 3 dage, nemlig den dag klager parkerede sin bil, den dag mekanikeren returnerede bilen og den dag, hvor klager skulle hente bilen igen.

Efter en del korrespondance om dette fremsendte klager teledata for 2020 som i sagens natur ikke er relevante for sagen og har efterfølgende trods selskabets opfordring ikke fremsendt de ønskede oplysninger.

Alka Forsikring finder på den baggrund, at klager har tilsidesat sin pligt i henhold til FAL § 22 til at give selskabet ham tilgængelige oplysninger, som er af betydning for bedømmelsen af den anmeldte forsikringsbegivenhed.

Klagers forklaring – og mekanikerens forklaring – om at klager ikke kunne parkere ved sin bopæl må afvises. Skadekonsulenten har besigtiget parkeringsforholdene og fandt ekstremt mange parkeringspladser med ubegrænset parkering. Det forhold at bilen skulle parkeres på [sted/vej 1] og mekanikeren skulle køre til klagers bopæl og aflevere nøglen finder selskabet utroværdigt også henset til, at mekanikeren ikke kunne forklare, hvor klager boede, men oplyste, at det var lige rundt om bygningen, når der reelt var tale om ca. 10 minutters bilkørsel fra [sted/vej 1].

Det forekommer desuden ikke logisk, at mekanikeren skulle parkere bilen på [sted/vej 1] for derefter at køre til klagers bopæl og aflevere nøglen til bilen, især da klager i samtalen med skadekonsulenten havde oplyst, at han plejede at parkere ved bopælen.

Efter en del korrespondance lykkedes det i september 2023, at formå klager til at indlevere bilens nøgler. Klager har oplyst til selskabet, at begge nøgler virkede til bilen.

Normalt kan man udlæse data af en bils nøgler, herunder både kørte kilometer og hvornår bilen sidst er blevet kørt mm. Det viste sig imidlertid, at den ene af de to nøgler var 'død', da den havde fået printpladen erstattet med en anden printplade, som hverken passede til nøglehuset eller til bilen. Mikrochippen var desuden revet ud af sine lodninger og batteriet kunne ikke få kontakt.

Nøglen virkede med andre ord ikke og kunne i den stand selskabet modtog den ikke have kørt bilen, trods klagers oplysning om, at han havde begge nøgler til bilen og at begge nøgler var virksomme.

I sagens natur kunne nøgledata ikke udlæses af den ødelagte nøgle, men heller ikke den anden nøgle kunne udlæses.

Det er således ikke muligt for selskabet at konstatere hverken bilens kilometerstand eller hvornår bilen sidste gang er kørt.

Alka Forsikring må fastholde, at selskabet ikke kan betale erstatning for klagers bil, da klager ikke har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabet har lagt vægt på, klagers ændrede forklaringer både om, hvornår han parkerede og hvorfor han parkerede 10 minutters kørsel fra sin bopæl.

Klagers forklaring om parkeringsforholdene ved bopælen, dels at han ikke kunne parkere ved bopælen (hvilket ikke var korrekt), dels at han normalt parkerede ved bopælen.

Klagers mekanikers forklaring om klargøring af bilen og parkering af bilen og aflevering af nøglen til klager, herunder mekanikerens manglende viden/erindring om, hvor klager boede.

Klagers afvisning af at lade selskabet tale med den ven der i fire tilfælde havde kørt for klager i den periode bilen forsvandt.

Klagers oplysninger om bilens kilometerstand (og klagers mekanikers), som selskabet på baggrund af klagers kørselsmønster og dokumentationen fra [værksted 2] ikke finder troværdig.

Den ødelagte nøgle og manglende mulighed for at udlæse data fra nogen af bilens nøgler.

Klagers manglende opfyldelse af selskabets anmodning om teledata."

Klagerens advokat har i brev af 22/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Indklagedes omfattende betragtninger synes at være spekulative og udelukkende have til formål at mistænkeliggøre klager.

Der erindres om, at forsikringen med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3.1 dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt. 6.4.

Klager er opmærksom på, at man har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, det gøres gældende mod selskabet, og at klager skal sandsynliggøre, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Denne bevisbyrde er efter klagers opfattelse klart løftet. Bilen er som anført flere gange bortkommet uden klagers accept eller endsige medvirken hertil, hvorfor der som udgangspunkt er tale

Ankenævnet for Forsikring

7.

101003

om tyveri. Forholdet er endvidere politianmeldt. Dette må være det afgørende og helt klare udgangspunkt for vurderingen af sagen, og indklagedes spekulative betragtninger synes ikke at kunne ændre på dette grundlag.

At indklagede tilsyneladende stiller spørgsmålstegn ved en lang række af klagers oplysninger, og lægger vægt på en række forhold, som ikke direkte har betydning for vurderingen af tyveriet, og således udelukkende synes at have til hensigt at underminere klagers troværdighed, bør således ikke tillægges betydning for sagens afgørelse.

Herudover bemærkes det, at klager ikke skiftet forklaring som indklagede beskriver, men blot forklaret indklagede situationen fra d. 30/7, hvorefter det gik det op for klager, at 'hele' sagen skulle forklares fra starten af, hvilket var d. 18/7.

Det er således klagers opfattelse, at indklagede er i besiddelse af tilstrækkelige oplysninger til at afgøre sagen, hvilket i sagens natur nu også gælder Ankenævnet for Forsikring, og det klare udgangspunkt for sagens vurdering er, at der er tale om et tyveri og dermed en dækningsberettiget skade, og at dette er dokumenteret af klager."

Selskabet har i brev af 8/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring er af den opfattelse, at der ikke er meget at tilføje til sagens faktum og finder, at hverken klagers eller klagers advokats bemærkninger bibringer sagen oplysninger der vil kunne begrunde en ændret stillingtagen fra selskabets side.

Vi skal for god ordens skyld pointere, at selskabet alene har refereret fakta og oplysninger som klart fremgår af sagen og at der er ikke tale om spekulative betragtninger.

De spørgsmålstegn som selskabet opstiller i henhold til de meddelte oplysninger, har væsentlig betydning både for sagens oplysning og for tilliden til oplysningerne.

Et af de ubestridelige fakta er bl.a., at den nøgle, som klager indleverede og oplyste var den, han brugte, var forsætligt ødelagt og ingen af bilens nøgler eller i øvrigt teledata har således kunne bekræfte klagers øvrige forklaringer.

Det er ikke selskabet der skal løfte bevisbyrden for at klagers bil er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller modbevise dette, men derimod klagers bevisbyrde og klager må som minimum sandsynliggøre dette.

At klagers kammerat der ved fire lejligheder har kørt for klager (og klagers børn) i den periode der er væsentlig at få belyst ikke ønskede at hjælpe med oplysninger, som måske ville have kunnet støtte klagers forklaringer, finder selskabet usædvanligt.

Hvis selskabet skal komme med en spekulation, kunne det være: hvorfor parkere bilen i [by ved sted 1] og ikke bare lade bilen stå hos klagers [familiemedlemmer] i [by 1], som er meget tættere på både [by 3] og på lufthavnen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

101003

Sekretariatet bad i meddelelse af 10/6 2024 selskabet om at fremlægge dokumentation for de undersøgelser, selskabet refererede til i sine indlæg. Selskabet har i brev af 24/6 2024 bl.a. anført:

"Alka Forsikring har modtaget Ankenævnet for Forsikrings anmodning om yderligere oplysninger.

...

Selskabet uploader hermed

- Korrespondance med klagers tidligere forsikringsselskaber
- Korrespondancen med klagers mekaniker
- Korrespondancen med [bilproducent/værksted]
- Korrespondancen med [leasingselskab]
- Politirapporten

Der foreligger ikke en specifik rapport fra skadekonsulenten. Skadekonsulenten har redegjort for sin vurdering af de fremkomne oplysninger i sit brev til klager af 9. november 2023."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 1/8 2023 fremgår bl.a.:

"Ft har parkeret bilen søndag ved 12-13-tiden, og ft opdager, at bilen er væk mandag ved 12-12.30 tiden. Ft så bilen sidste gang, da han, parkerede den. Ft har begge nøgler. FT fik udleveret 2 nøgler ved udlevering af bilen fra leasing. Ft har ingen anelse om, hvordan bilen er væk, da han begge nøgler. Det er nøglefri start af bilen.

Da fl har parkeret på [sted 1], så går han hjem til [vej 2], og det er ca. 10 min, i bil. Han oplyser, at han stiller bilen på [sted 1], da hans ex bor på [sted 1], og han ikke lige selv skulle bruge bilen. Og fordi at der hvor han bor, skal man registrere bilen for at få lov til at parkere, og det havde han ikke lige fået gjort. FT har anmeldt til politiet. De havde bedt ham kontakte [leasingselskab] for at høre om de har fjernet bilen, da den er leaset. Det har han undersøgt, og det er ikke tilfældet. Jeg har spurgt ft, om han er bagud med betalinger, det afviser han. Oplyst ft. om SR på 8000 kr., samt at erstatning aftales [leasingselskab] men, SR opkræves ham. Oplyst, at jeg sender tyveribrev, og at dette skal udfyldes og sendes retur+ nøgler og reg attest".

Af e-mailkorrespondance af 10/8 2023 mellem selskabet og værksted 2 fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

Jeg skriver til dig vedr. reparation som I har lavet på vores kundes bil omkring d 20.10.22.

Jeg var interesseret i om I havde taget foto af km-standen, der står i taksatorrapporten. Det kunne jo godt være, at I havde fotos til jeres egen dokumentation. Det ville være en stor hjælp, hvis I ville sende det såfremt I havde et.

Bilen har registreringsnummer ...

Ankenævnet for Forsikring

9.

101003

...

[Værksted 2] Jeg har åbenbart ikke helt styr på hvilke billeder, vi tager og tager ikke foto af km - stand men der er noteret følgende på ordren i vores system, som teknikeren har aflæst

Aflæste km:

"

Af faktura af 27/7 2023 fra mekanikeren fremgår bl.a.:

"Klargøring af tilbagekaldt leasings bil
Kilometer: 14348

...

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
6UA8B	Alu fælge	2		2.851,00	5.702,00
1	Arbejds løn	1	timer	550,00	550,00
LAK00321	Rep lakering højre bagdør	1		2.200,00	2.200,00
LAK00321	Afmontering af dørhåndtag	1		350,00	350,00
1	Afhentning/Aflevering	1		850,00	850,00

(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 9.652,00)

Subtotal :	9.652,00
25,00% moms :	2.413,00
Total DKK :	12.065,00

"

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og leasingselskab fremgår bl.a.:

"[Leasingselskab]
8. november 2023.

...

Af kontraktens afsnit B fremgår det, at leasingperioden er aftalt til 12 måneder, beregnet fra den 1. i måneden efter at bilen er leveret. Forventet levering er 22/7-22, kunden fik reelt leveret bilen 22/7 -22. Dvs. at løbetiden er 12 måneder fra 1/8-22 = udløbsdato 1/8- 23.

Lidt over en måned før en leasingaftale udløber, sender vi et udløbsbrev - det vedhæfter jeg her.

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

101003

[Selskab]

Ved du hvor mange nøgler, der er udleveret til bilen og kan det være jer, der har udleveret en nøgle med en helt forkert printplade i? Det er nøglen til højre, som ikke har rette printplade.

...

[Leasingselskab]

Den var god - det er selvfølgelig hverdagskost, at vi beder kunderne indlevere ekstranøglen for så at skifte printpladen, og udsende nøglen igen. Nej ... Selvfølgelig er det ikke os.

Spørg til side ... Bil en er udleveret fra forhandleren, og da bilen er udleveret helt ny, må jeg formode at de har udleveret 2 nøgler til kunden. Jeg har ikke nok teknisk indsigt til at vide om [producent/bilmærke] evt. har skiftet noget i deres nøgler undervejs, så jeg forsøgte egentlig at kontakte [forhandler] hvor bilen kommer fra, for at høre om kunden har fået ny nøgle i leasingforløbet. Og for at høre om dit fremsendte billede i så fald er realistisk. Men jeg ventede og ventede, og jeg skal snart gå, så jeg finder en [bilmærke]-reservedels-mand i morgen.

...

[Leasingselskab]

9. november 2023

...

Af hvad jeg har kunne finde ud af, er der ikke lavet ny nøglen til bilen.

Og hvad jeg ellers kunne finde ud af, er [producent/bilmærkes] nøgler fortsat identiske med den venstre. Forhandleren jeg talte med åbnede i hvert fald et par nøgler, og kunne konkludere at de er identiske med den venstre."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabets og værksted 3 fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

8. september 2023

...

Jeg har en sag med en [klagerens bil], der desværre er stjålet. Kan du sige noget om, hvor lang tid batterier typisk holder i bilens nøgler.

Dernæst kan jeg se, at der er skiftet print i en af nøglerne vores kunde har afleveret. Jeg går ud fra, at printet i nøglen til venstre er den rette printplade, som hører til en [model], da printet passer perfekt i nøglehuset, hvorimod printet i nøglen til højre passer ikke til nøglehuset dels vurderet ud fra form af selve printet men også ud fra, at batteriet skal sidde over 'batterifødderne'. Kan du sige noget om, hvilken bil der har det print, som sidder i nøglehuset til højre?

...

[Værksted 3]

11. september 2023

...

Min erfaring siger, at batteriet i nøglerne holder ca. 1 års tid. Vel og mærke, at et anerkendt batteri mærke har været anvendt.

Printet i højre side kan jeg ikke genkende men det ligner også at chippen ikke sidder loddet på sin plads.

...

[Selskab]

Du har helt ret. Chippen er skubbet af sinde lodninger. Er det ikke korrekt, at nøglen til højre ikke har det korrekte print i sig."

Af klagerens supplerende forklaring af 21/4 2024 fremgår bl.a.:

"Ang. Reparation hos [værksted 2] så har de ikke taget et foto af selve km standen, så det kunne jo godt være at de havde skrevet km tallet forkert i deres system eller også har de skrevet rigtigt men det ændrer dog ikke på noget da jeg har i en periode kørt meget og i anden periode kørt meget mindre. Jeg har også haft firma bilvogn med hjem så som sagt har jeg kørt meget i en periode og mindre i en anden periode.

Ang. Dokumentet Anmeldelse, så står der at jeg skulle havde sagt at jeg har parkeret bilen hos min ex på [sted 1] fordi jeg ikke skulle bruge den, passer ikke helt. Jeg har parkeret den på hendes parkeringsplads fordi parkeringen er gratis og fordi jeg skulle rejse med børnene dagen efter og ville være væk i en periode, så tænkte jeg at hvis jeg parkerer den der så ville der 'blive holdt øje med bilen' eftersom min ex bor der. Og hvis jeg havde pareret den på ved mig ([vej 2]) så ville der ikke kunne blive holdt øje på den samme måde og plus der var enten truffet nye parkeringsregler på [vej 2] eller også var det på vej (som jeg ikke lige husker) hvor der skulle registreres nr plade i et parkeringssystem hvilket jeg ikke havde fået gjort.

Ang. Dokumentet Alka forsikrings svar, så står der at jeg skulle havde skiftet forklaring hvilket ikke passer. Jeg holder fast ved at jeg parkere bilen på [sted 1] ved min ex bolig d. 18/7 da vi skal rejse den samme dag så børnene fik lov til at sige farvel til deres mor og hvor vi så derefter blev hentet af en ven for at blive kørt til [by 1] hos mine [familiemedlemmer].

Der står 'Klager vidste heller ikke, hvad det var for et værksted mekanikeren havde, men mente at det lå i [by 2].' Det er da lidt groft beskrevet at jeg skulle angiveligt havde sagt at jeg ikke vidste hvilket værksted det var, men jeg sagde 'Jeg ved ikke hvad værkstedet hedder' hvilket er meget normalt da jeg ikke bruger værksted til dagligt, da jeg kun køre i nye biler, så har jeg aldrig haft behov for nogle værksteder.

Skadekonsulenten mener åbenbart at mekanikerens forklaring var ikke til at tro på, giver ingen mening da hans forklaring har intet med mig eller tyveri af bilen at gøre. Mekanikeren forklarer ganske enkelt at han får besked om at parkere bilen tilbage på [sted 1] hvor han hentet den fra, og derefter køre hen til min bopæl på [vej 2] for at aflevere mig nøglen, hvilket der er en helt klar forklaring til, som er at jeg ikke havde fået registreret parkering til den pågældende bil.

Skadekonsulenten mener at mekanikeren skulle havde sagt forskelligt omkring hvem der havde malet bilen, først og fremmest så passer det ikke med at han har skiftet forklaring og for det andet så er jeg sådan set ligeglad med hvem der maler bilen når jeg giver ham min bil så betaler jeg ham for at lave min bil, så er jeg lidt ligeglad med hvem der maler den, men HVIS han skifter sin forklaring overfor skadekonsulenten så har det intet med mig at gøre, så længe jeg får en bil retur der er udbedret/repareret.

Skadekonsulenten mener åbenbart at jeg har afvist ham om at tale med min ven som kørte mig frem og tilbage, det er en omgang løgn, jeg kan ikke være herre over hvem min ven vil tale med. Jeg fortalte skadekonsulenten at jeg ikke kan give en 3. mands navn og tlf. nr. ud før jeg havde talt med ham, og efter jeg havde talt med min ven, så var det klart at min ven ville ikke tale med ham hvilket jeg fortalte skadekonsulenten også måtte han bare respektere min vens beslutning.

Det passer ikke at skadekonsulenten har efter flere anmodninger spurgt mig om teledata, men jeg havde ringet til [telefonselskab] i 2 omgange og i første omgang fik jeg besked på at det er min chef som skal tage kontakt til dem da mit abonnement er tilknyttet min arbejdsplads, det tog min chef lidt længere tid om at reagere på. Da vi så endelig fik noget data fra [telefonselskab], så var det noget som skadekonsulenten ikke kunne bruge og eftersom jeg ikke er herre over hvad [telefonselskab] sender mig så traf skadekonsulenten allerede beslutning til sagen, i stedet for at give mig tid til at få de rette data fra [telefonselskab].

Skadekonsulenten skriver at han efter en del korrespondance lykkes det mig at aflevere nøglerne til bilen, det er da lidt overdrivelse. Jeg har kun 1 mail fra ham d. 1/09-23 hvor han skriver at de ikke har modtaget nøglerne.

Skadekonsulenten 'beskylder' mig indirekte med at jeg skulle have 'ødelagt' nøglen eller skiftet noget inde fra nøglen, giver ikke helt mening, da han ikke kommer med nogle beviser for at jeg skulle have gjort det. Som jeg fortalte ham så virket begge nøgler, hvorfor den ene ikke 'virker' efter at han kommer i besiddelse af nøglen, har jeg ikke noget svar på, men det betyder ikke at der er noget hold i hans påstand.

Efter at have talt med mekanikeren så mener han at når han siger at han skal aflevere nøglen 'om bagved' så mener han i realiteten at han ikke skulle køre langt fra [sted 1], hvilket også er rigtigt da man ikke skal køre langt fra [sted 1] til [vej 2].

Det ændrer stadig ikke på at der skulle være noget uklar om han havde fået nøglen af mig hvor han så skulle reparere bilen også derefter stille bilen også aflevere mig nøglen.

Det skal også siges at under samtalen mellem mig og skadekonsulenten så bliver der sagt tydeligt at min ven som kørte mig rundt, ikke havde lyst til at være en del af og ikke som konsulenten beskriver at 'jeg afviser'.

Jeg kunne også dreje 'skylden' tilbage mod Alka og sige at de har ikke kunne bevise noget fra nøglens 'data' men de så kaster skylden videre ved at mistænke mig for at have skiftet noget fra nøglen.

Som det sidste vil jeg sige, bilen er blevet stjålet fra mig, jeg er den forurettet i sagen, politiet har ikke tid til at hjælpe med at finde den, jeg har gjort som proceduren siger jeg skal, jeg har betalt både leasing og forsikring til tiden men alligevel er det mig der bliver bonet for noget jeg ikke var herre over."

Af leasingaftale af 22/7 2022 fremgår bl.a.:

"Kilometertæller: 0

...

Forventet levering: 22-07-2022

...

B - Leasingperioden

Leasingperioden er aftalt til 12 måneder beregnet fra den 1. i måneden efter bilens levering. Såfremt bilen leveres den 1. i en måned, løber leasingperioden dog allerede fra denne dag.

Ankenævnet for Forsikring

13.

101003

...

E - Maksimumkilometer:

Leasingtager må maksimalt køre 15000 km i den aftalte leasingperiode, og forholdsmæssigt mindre hvis leasingaftalen bringes til ophør forinden.

Hvis der køres færre kilometer i perioden end det maksimalt tilladte (underkørte kilometer), ydes der tilbagebetaling til leasingtager med 0,25 kr. pr. km. Hvis opgørelsen foretages på et tidspunkt før ordinært udløb af aftalen, ydes der alene godtgørelse for underkørte kilometer forholdsmæssigt svarende til den periode, der er betalt leasingydelse for.

Hvis der køres flere kilometer i perioden end det maksimalt tilladte (overkørte kilometer) betaler leasingtager til leasinggiver kr. 1,00 pr. km., Hvis opgørelsen foretages på et tidspunkt før ordinært udløb af aftalen, betaler leasingtager godtgørelse for overkørte kilometer forholdsmæssigt svarende til den periode, der er betalt leasingydelse for.

Af brev af 22/6 2023 fra leasingselskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udløb af din Privat Flex-leasingaftale ...

Ovennævnte aftale har sidste forfald d. 01-07-2023, og aftalen udløber derfor d. 01-08-2023.

Bilen skal derfor indleveres senest første hverdag efter 1. august 2023, på et af vores indleveringssteder rundt om i landet. Se vedlagte bilag.

...

Vejledning i forbindelse med indlevering af bil

I forbindelse med den forestående indlevering af bil, gør vi opmærksom på nedenstående:

Bilen skal senest indleveres den sidste hverdag ved leasingaftalens ophør, som oplyst i dit udløbsbrev.

Da bilen ifølge din kontrakt skal gennemgås af uafhængig 3. part, skal vi bede om, at bilen stilles hos ... på et af deres indleveringssteder, som ligger indenfor en radius af 100 km fra hvor bilen er leveret. Vi gør opmærksom på, at det er en god ide at booke aftalen i god tid, da der tit er travlhed sidst på måneden.

Såfremt du ikke er til stede ved gennemgang af bilen, frasiges muligheden for indsigelse.

For at finde nærmeste sted for indlevering af bilen, samt bestille tid til dette, benyttes nedenstående link ..."

Af politiets anmeldelsesrapport af 31/7 2023 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Mandag den 31. juli 2023 kl. 13.39

...

Ankenævnet for Forsikring

14.

101003

[Klagerens bil] stjålet af ukendt gerningsmand, efter at mekanikeren, formodentlig havde stillet bilen på parkeringspladsen og havde afleveret nøglen til anmelder/forurettede af den leasede bil. Mekanikeren var [mekanikerens fornavn]. ifølge 118, tilhører nummeret [tredjemand]. A/F i sagen, kendte ikke værkstedets navn, adresse eller lignende, han kendte kun [mekanikerens fornavn]."

Sekretariatet har gennemlyttet telefonsamtaler mellem selskabet og klageren og mellem selskabet og mekanikeren.

Nævnet udtaler:

Klageren leasede en bil fra 22/7 2022 til 1/8 2023. Klageren anmeldte den 1/8 2023, at bilen var stjålet fra sted 1. Selskabet har afvist at udbetale erstatning for bilen. Klageren ønsker dækning.

Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren har ændret forklaring om, hvornår og hvorfor han parkerede bilen på sted 1. Selskabet har anført, at bilen ifølge klageren skulle afhentes og klargøres til aflevering hos leasingselskabet, mens klageren var på ferie. Klageren har ikke betalt for mekanikerens klargøring. Mekanikeren kunne – på trods af at han den 30/7 2023 afleverede bilnøglen ved klagerens bopæl - ikke forklare, hvor klageren boede. Mekanikeren oplyste, at han havde fået malet bilen på et andet værksted, hvilket det andet værksted har afvist over for selskabet. Selskabet har anført, at bilens kilometerstand den 20/10 2022 blev aflæst til 13.445 km. af værksted 2. Hvis klageren fortsatte dette kørselsmønster stod han til at betale knap 40.000 kr. for overkørte kilometer ved leasingperiodens udløb. Selskabet har anført, at klageren ikke ville lade selskabet kontakte den ven, der kørte klageren til og fra lufthavnen. Selskabet har anført, at klageren har afvist at fremlægge teledata. Selskabet har anført, at der ved klagerens bopæl findes mange parkeringspladser med ubegrænset parkering. Selskabet har anført, at ingen af klagerens bilnøgler kan udlæses, herunder at printpladen i den ene nøgle var udskiftet, så bilnøglen var "død".

Klageren har anført, at han har politianmeldt tyveriet, og at han ikke har skiftet forklaring. Klageren har "blot forklaret indklagede situationen fra d. 30/7, hvorefter det gik det op for klager, at 'hele' sagen skulle forklares fra starten af, hvilket var d. 18/7". Klageren har anført, at meka-

Ankenævnet for Forsikring

15.

101003

nikerens forklaringer om, hvor bilen blev malet, ikke har noget med klageren at gøre. Klageren har anført, at værksted 2 kan have noteret forkert kilometerstand, og at klageren også kørte i sin firmabil. Klageren har oplyst, at vennen ikke ønsker at tale med selskabet. Klageren har anført, at teleselskabet sendte forkert data, og at selskabet ikke gav ham tid til at få de rette data fra teleselskabet. Klageren har anført, at der enten var trådt nye parkeringsregler i kraft ved klagerens bopæl, eller de var på vej, og at han skulle registrere sit registreringsnummer i et parkeringssystem. Klageren parkerede også bilen ved sted 1, så ekskone kunne holde øje med bilen. Klageren har anført, at begge bilnøgler virkede, da han afleverede dem til selskabet.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 1/8 2023, at "Ft har parkeret bilen søndag ved 12-13-tiden, og ft opdager, at bilen er væk mandag ved 12-12.30 tiden ... Da ft har parkeret på [sted 1], så går han hjem til [vej 2], og det er ca. 10 min. i bil. Han oplyser, at han stiller bilen på [sted 1], da hans ex bor på [sted 1], og han ikke lige selv skulle bruge bilen. Og fordi at der hvor han bor, skal man registrere bilen for at få lov til at parkere, og det havde han ikke lige fået gjort".

Det fremgår af telefonsamtale af 4/8 2023 med klageren, at klageren den 18/7 parkerede ved sted 1 tæt ved ekskone bopæl. En kammerat kørte klageren til familiemedlemmer i by 1. Her afleverede klageren bilnøglen til mekanikeren. Da klageren var tilbage fra ferie, afleverede mekanikeren bilnøglen på klagerens bopæl. Klageren kender ikke navnet på mekanikerens værksted, men udleverer mekanikerens navn og telefonnummer. Klageren vil have forsikrings sagen i orden, før han betaler for mekanikerens arbejde. Klageren har brugt bilen til almindelig kørsel, herunder at hente og aflevere børn. Bilen holder normalt på klagerens vej. Der var ikke spor efter tyveriet på sted 1. Klageren vil ikke udlevere navn og telefonnummer på kammeraten, der kørte ham i lufthavnen, før han har kammeratens samtykke. Klageren vidste ikke, hvor han skulle aflevere bilen efter endt leasingperiode.

Det fremgår af telefonsamtale af 11/9 2023 med klageren, at kammeraten ikke vil være en del af sagen. Klageren kan ikke forklare, hvorfor kilometerstanden 91 dage inde i leasingperioden var på 13.445 km. Nogle måneder har han kørt mere, andre måneder mindre. Han har langt mellem bopæl og arbejde. Efter han blev ansat i april, har han haft arbejdsbilen til at køre frem

Ankenævnet for Forsikring

16.

101003

og tilbage i. Begge bilnøgler virkede. Den ene nøgle lå derhjemme, og klageren brugte kun den anden nøgle.

Klageren kan ikke forklare, hvorfor den ene nøgle havde forkert printplade og ikke virkede. Klageren er den eneste bruger af bilen.

Det fremgår af telefonsamtale af 7/8 2023 med mekanikeren, at mekanikeren tilbød at hente og bringe bilen, idet klageren syntes, mekanikerens værksted lå for langt væk. Mekanikeren mødtes den 18/7 med klageren i by 1 og fik udleveret bilnøglen. Mekanikeren hentede bilen ved sted 1 den 21/7 og satte bilen tilbage samme sted den 30/7. Herefter "gik han op med nøglen". Konsulentten spørger, hvor mekanikeren afleverede bilnøglen, og hvor klageren bor. Mekanikeren kan ikke huske, hvad stedet hed ved klagerens bopæl. "Man skulle ligesom køre om bagved". Mekanikeren "kørte ligesom rundt om". Mekanikeren kunne ikke stille bilen ved bopælen, så han skulle stille den ved sted 1. Konsulentten spørger, hvordan mekanikeren kom hjem igen, hvorpå mekanikeren svarer, at han blev hentet.

Det fremgår af leasingaftalen, at bilen ved udlevering havde en kilometerstand på 0 km. Leasingtageren må maksimalt køre 15.000 km i leasingperioden. Leasingtager betaler 1 kr. pr. overkørt kilometer.

Det fremgår af leasingselskabets brev, at "bilen skal senest indleveres den sidste hverdag ved leasingaftalens ophør ... Vi gør opmærksom på, at det er en god ide at booke aftalen i god tid, da der tit er travlhed sidst på måneden. Såfremt du ikke er til stede ved gennemgang af bilen, frasiges muligheden for indsigelse".

Det fremgår af e-mail fra værksted 2 vedrørende en reparation omkring den 20/10 2022, at "der er noteret følgende på ordren i vores system, som teknikeren har aflæst: Aflæste km: 13445".

Det fremgår af mekanikerens faktura, at bilens kilometerstand den 27/7 2023 var 14.348 km.

Ankenævnet for Forsikring

17.

101003

Det fremgår af e-mails fra leasingselskabet, at "bilen er udleveret fra forhandleren, og da bilen er udleveret helt ny, må jeg formode at de har udleveret 2 nøgler til kunden ... Af hvad jeg har kunne finde ud af, er der ikke lavet ny nøglen til bilen"

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at sagens omstændigheder er så særegne, og at de foreliggende forklaringer om hændelsesforløbet er behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Nævnet bemærker, at der ikke var spor efter tyveriet på sted 1.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – på trods af at der var tale om en ny bil – afleverede en uvirksom bilnøgle, hvor rette printplade var fjernet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at bilen forsvandt få dage inden leasingaftalens udløb i forbindelse med klargøring af bilen, og at arrangementet mellem klageren og mekanikeren (der skulle hente og køre bilen tilbage til ekskonens adresser) forekommer ganske særegent. Nævnet har henset til de divergerende forklaringer om blandt andet aflevering af nøgler og årsagen til, at bilen blev parkeret hos ekskonen.

Nævnet har henset til, at bilen nogle måneder inde i leasingperioden – ifølge et værksteds notering af kilometerstanden – var tæt på det maksimale kilometerantal, som var inkluderet i leasingaftalen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

101003

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'HJNB', is written over a light blue rectangular background.

Hans-Jørgen Nymark Beck