

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101168:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 13/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Sagen er den, at Tryg er mistroiske overfor min sag, da Tryg tror jeg selv har været med til at få min bil stjålet, hvilket er ikke tilfældet. Vi har været på en 17-18 dages bilferie i [land], da vores bil blev stjålet på sidste dagen. Tryg har på intet tidspunkt ringet mig op for at høre nærmere om sagen, men simpelthen taget en beslutning ud fra deres vurdering. Jeg har følt mig uretfærdig behandlet og det har været en kæmpe stressfaktor og byrde for både mig og min [ægtefælle].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå forståelse og medhold i min sag."

Klageren har i meddelelse af 9/3 2024 bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet et billede fra min 'Saphe alarm app' som er den enhed der sad i min [bilmærke]. Der bliver vist hvornår sidst enheden er tilsluttet til min app."

Selskabet har den 13/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har krævet fuld erstatning for tyveriet samt frafald af tilbagebetalingskravet, og subsidiært krav om delvist medhold, samt frafald af tilbagebetalingskravet, uden i øvrigt at uddybe dette nærmere.

Klageren har fremført, at han både ved anmeldelsen den 17. august 2023 og ved det efterfølgende

Ankenævnet for Forsikring

2.

101168

interview den 21. august 2023 oplyste til selskabet, at han var i besiddelse af to nøgler til bilen, og at han ændrede dette overfor selskabet 9 dage efter, hvilket medførte, at han kun har haft én nøgle.

Klageren finder, at afgivelse af de faktisk forkerte oplysninger er undskyldelige henset til, at klageren på tidspunktet for interviewet ikke havde pakket sin kuffert ud endnu, at klageren først ved udpakning fandt ud af, at han kun var i besiddelse af 1 nøgle, at han forgæves forsøgte at kontakte selskabet med denne information, at han blev vækket efter natarbejde da selskabet ringede op for at foretage interviewet og at han af egen drift korrigerede oplysningerne løbende som de blev ham kendt.

Klageren har desuden fremført, at nøgleaflæsningen af den ene tilbageværende nøgle, som klageren har afleveret til selskabet, ikke kan lægges til grund for vurderingen af de faktiske forhold, idet denne aflæsning alene aflæser data, når bilen har kørt mere end 20 km og mere end 20 km/t.

Klageren har tegnet kaskoforsikring hos selskabet den 11. april 2023. Der henvises til betingelserne

22M3 i bilag 1. Bilen havde på indtegningstidspunktet kørt 218.000 km. Policen er fremlagt som bilag 2.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 17. august 2023 telefonisk, at hans [bilmærke og model] fra 2013 var blevet stjålet i [udenlandsk storby] i tidsrummet mellem kl. 21.05 den 16. august 2023 og den 17. august 2023 om morgenen.

Klageren oplyste til vores skadebehandler, at han havde den ene bilnøgle på hotelværelset og den anden bilnøgle var hjemme i Danmark.

Herefter kvitterede selskabet med et tyveribrev, der gengav klagerens oplysninger ved anmeldelsen.

Heri fremgår det at klageren havde oplyst følgende:

- Skadested: [udenlandsk by]
- Tyveridato: 17. august 2023
- Køretøjet blev sidst benyttet den 16. august 2023
- Du har nu alle nøgler dvs. 2 nøgler
- Der fulgte 2 nøgler med køretøjet
- Du har ikke fået lavet ekstranøgler
- Der lå ikke glasskår på stedet
- Dit køretøj var låst
- Dine nøgler var opbevaret en nøgle hos dig på hotelværelse og nøgle 2 ligger hjemme i Danmark
- Der lå ikke elektronisk løsøre i køretøjet
- Du har ikke mulighed for tracking/sporing
- Du har alle nøgler
- Dit køretøj er stadig forsvundet

Af dette brev fremgår desuden et forbehold for dækning, begrundet i at selskabet skulle undersøge

sagen nærmere.

Desuden anmodede selskabet om indsendelse af bl.a. samtykke, slutseddel, orig. registreringsattest, den udenlandske politirapport og samtlige nøgler/fjernbetjeninger til bilen.

Notater fra telefonanmeldelsen er fremlagt som **bilag 3** og tyveribrevet er fremlagt som **bilag 4**. Samtalen er i behold og kan fremlægges på Ankenævnets anmodning.

Selskabet bekostede bl.a. klagerens og hans kærestes hjemrejse, taxikørsel og ophold indtil hjemrejsen kunne foregå. Rejseomkostninger er fremlagt som henholdsvis **bilag 5** og **bilag 6**.

Herefter kontaktede selskabet klageren telefonisk for en uddybende anmeldelse den 21. august 2023.

Under dette interview forklarede klageren, at han efter at være rejst rundt i [land], befandt sig i [udenlandsk storby] den sidste dag i ferien for en enkelt overnatning, hvorefter han og kæresten skulle køre tilbage til Danmark.

Klageren forklarede, at de tjekkede ind på hotellet omkring kl. 13 den 16. august 2023, hvorefter de tog med bilen ud i [udenlandsk storby] for at hygge sig.

De kørte rundt inde i [udenlandsk storby] og var retur ved hotellet præcis kl. 21.05, da klageren skulle se en fodboldkamp på hotellet, på dette tidspunkt.

Da klageren undersøgte stedet, hvor han havde parkeret bilen, og hvor bilen angiveligt var blevet stjålet fra, fandt han en dansk massagekupon, hvor bilen havde stået. Det var hans kærestes kupon. Der var dæktryk på kuponen. Der gik det op for klageren, at bilen måtte være stjålet. Herudover oplyste klageren ikke om yderligere tegn på opbrud.

Under samtalen ændrede klageren den forklaring, som han afgav ved den telefoniske anmeldelse. Nu oplyste han, at han havde begge nøgler med på rejsen. Den ene nøgle havde klageren på sig. Den anden befandt sig i bagagen. Klageren havde begge nøgler med hjem igen.

Klageren oplyste desuden, at nøglen i kufferten ikke var blevet anvendt under kørsel.

Bilen var udstyret med keyless funktion, der medførte, at klageren med nøglen i lomme kunne åbne dørene blot ved at røre håndtaget.

Uddrag af samtalen er fremlagt som **bilag 7**. Samtalen kan fremlægges på nævnets foranledning.

Da selskabet hverken havde modtaget nøgler eller de oplysninger, det havde efterspurgt i tyveribrevet, kontaktede selskabet klageren pr e-mail første gang den 21. august 2023. Herefter foregik der en skriftlig dialog frem til den 25. august 2023. Denne e-mailkorrespondance er fremlagt som **bilag 8**.

Da klageren kun delvist havde indsendt de anmodede oplysninger og ikke havde fremsendt nøglerne endnu, kontaktede selskabet klageren den 29. august 2023 telefonisk. Her ændrede klage-

ren (FT) igen forklaring, idet han nu til specialskadekonsulenten (K) oplyste, at den ene nøgle var væk:

K: *'Det vil sige, at I havde begge nøgler med til [land]'*

FT: *'Ja den ene i kufferten og en på mig'*

K: *'Så det er den på dig, der er forsvundet?'*

FT: *'Ja, jeg ved ikke om det er trick-tyve, jeg aner det ikke'*

...

K: *'Den nøgle, du bruger kl. 21.05, der er brugt sidst, er den nøgle, der var i lommen og som nu er væk?'*

FT: *'Ja'*

Samtalen fremgår af uddrag af samtaler mellem selskabet og klageren vedlagt som **bilag 7**. Samtalen er optaget og kan forelægges nævnet på dets anmodning.

Selskabet modtog herefter denne ene nøgle, samt de anmodede oplysninger fra klageren. Her rettede klageren sin skriftlige anmeldelse til, at:

- Dine nøgler var opbevaret, en nøgle hos dig på hotelværelse og nøgle 2 ligger i hjemme i Danmark (**Vi havde begge nøgler med. En i kuffert og en på mig** [klagers egen tilføjelse])

Desuden skrev klageren i den udfyldte skadeerklæring:

- Antal nøgler til køretøjet inden tyveriet? 2
- Hvor mange nøgler sendes ind? 1

Klagerens indsendte oplysninger samt billede af denne ene indsendte nøgle er fremlagt som **bilag 9**.

Selskabet udlæste herefter nøgledata på den modtagne nøgle, som viste, at denne nøgle sidste gang var blevet anvendt den 16. august 2023 kl. 13:11:37. Udlæsningen er fremlagt som bilag 10.

Herefter kontaktede selskabet klageren den 20. september 2023 og forelagde ham resultatet af udlæsningen, samt at resultatet ikke stemte overens med, at denne nøgle slet ikke var blevet anvendt under hele rejsen, som oplyst af ham.

Herefter ændrede klageren (FT) igen forklaring, idet han nu oplyste specialskadekonsulenten (K) at:

FT: *'så er det den nøgle, der har været i bagagen, som de har stjålet eller hvad?'*

K: *'Jeg ved ikke, hvad der er stjålet og ikke stjålet. Du har oplyst, at det er den nøgle du har i lommen, der er væk, og du oplyser, at begge nøgler ikke er brugt'*

FT: *'Den nøgle jeg har sendt ind, er den nøgle jeg har haft på mig, så den nøgle, der har været i vores bagage, er den nøgle, der er blevet stjålet.'*

Samtalen fremgår af uddrag af samtaler mellem selskabet og klageren vedlagt som **bilag 7**. Samtalen er optaget og kan forelægges nævnet på dets anmodning.

Herefter afviste selskabet dækning under henvisning til, at klageren ikke sandsynliggjorde, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet fremsendte også et krav om tilbagebetaling af de rejseudgifter selskabet havde haft i forbindelse med klagerens forlængede ophold og hjemrejse.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101168

Selskabets afgørelse af fremlagt som **bilag 11**. Omkostningerne for rejseudgifterne fremgår af bilag 5 og bilag 6.

Selskabets klageansvarlige afdeling modtog herefter en klage fra klagerens daværende advokat den 19. oktober 2023. Her blev det fastholdt, at klagerens sidste forklaring om, at den nøgle, der var blevet sendt ind til os, var 'den nøgle, der er blevet anvendt på turen', skulle lægges til grund, hvorfor de fastholdt deres påstand om, at det var sandsynliggjort, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klagen er fremlagt som **bilag 12**.

Den 8. november 2023 fastholdt selskabet, at klageren ikke sandsynliggjorde, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at selskabet på den baggrund var berettiget til at fastholde tilbagesøgningskravet. Svaret er fremlagt som **bilag 13**.

Efterfølgende anmodede klagerens daværende advokat om udlevering af nøglen samt lydfil over anmeldelsessamtalen, hvilket blev fremsendt til advokaten. Mailen er fremlagt som **bilag 14**.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere til sagen fra klagerens daværende advokat.

Klageren har nu indbragt sagen for Ankenævnet.

På baggrund af klagerens indbringelse af sagen og dennes nye anbringender om, at der først registreres data på nøglen efter 20 minutters kørsel og ved minimum 20 km/t. efterprøvede selskabet denne oplysning og fandt, at denne type nøgle - ifølge producenten - allerede registrerer data efter 40 sekunders kørsel og ved 20 km/t. Dette er fremlagt som **bilag 9**.

Vores vurdering

Sagen omhandler en 10 år gammel [bilmærke], der på skadestidspunktet havde kørt mere end 218.000 km. Bilen var udstyret med keyless funktion inkl. fabriksmonteret startspærre samt rat-lås.

Klageren anmeldte bilen stjålet fra en offentlig parkeringsplads i et beboelsesområde i [udenlandsk storby]. Bilen var iflg. klageren parkeret kl. 21.05 den 16. august 2023, overfor hotellet for 1 nat og den sidste dag i klagerens ferie. Der var ingen tegn på voldeligt opbrud på pladsen.

Klageren anmeldte af begge nøgler til bilen var i behold, hvilket viste sig ikke var korrekt. Klageren afleverede kun 1 nøgle, og nøgledata på denne nøgle viste, at den var blevet anvendt sidste gang den 16. august 2023 kl. 13:11, hvilket ikke stemte overens med klagerens oplyste anvendelse af nøgler.

Selskabet bekostede klagerens hjemtransport, herunder hotel og taxi i [udenlandsk storby].

Da selskabet afviste dækning af skaden, gjorde selskabet krav på tilbagebetaling af omkostninger til klagerens hjemtransport.

Vi dækker '*enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri...*' jf. betingelsernes pkt. 4.3.

Klageren skal kunne sandsynliggøre og dokumentere sit erstatningskrav jf. betingelsernes pkt. 9.1.

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper er det klageren, der skal bevise rigtigheden af sit krav jf. forsikringsaftalelovens § 22.

I den forbindelse er det klageren, der skal kunne sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af ham. Kan han ikke det, er selskabet berettiget til at afvise at dække skaden.

Dette følger af almindelige forsikringsretlige principper og er fastsat i righoldig ankenævnspraksis.

Klageren har afgivet mange forskellige forklaringer vedrørende antallet af nøgler, hvor nøglerne befandt sig, og hvilke nøgler, der er blevet anvendt ved kørsel af bilen.

Dette resulterer i, at vi som følge af den usikkerhed disse forskellige forklaringer medfører, lægger vægt på klagerens første forklaring ved anmeldelsen.

På denne baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen, som anmeldt af ham, hvorfor selskabet fastholder sin afgørelse af 20. september 2023.

Selskabet har ved afgørelsen lagt særlig vægt på, at klageren har oplyst selskabet om, at han havde begge nøgler til bilen i behold, både ved anmeldelsen og da han var kommet hjem, med den konsekvens, at det alene var bilen, der var anmeldt stjålet.

Klageren har – trods tidligere oplysning om at være i besiddelse af begge nøgler - alene afleveret 1 nøgle til selskabet og har ikke kunnet redegøre for den anden nøgle.

Klager har oplyst, at bilen stod på en ganske ukendt offentlig parkeringsplads i et beboelsesområde i [udenlandsk story] for en enkelt nat, og på klagerens sidste feriedag.

Der var iflg. klageren ingen glasskår på stedet, og deraf ingen tydelige tegn på, at der var sket voldeligt opbrud af bilen.

Bilen var en 10 år gammel bil, der havde kørt mere end 218.000 km. på indtegningstidspunktet, 4 mdr. før skaden var anmeldt.

Bilen var udstyret med en fabriksmonteret startspærre og ratlås. For at kunne omgå disse kræver det anvendelse af specialudstyr.

Selskabet finder, at det har formodningen imod sig, at en tilfældig tyv kommer forbi klagerens bil på et sted, hvor bilen aldrig har befundet sig før, og på klagerens sidste feriedag, for at omgå lås, startspærre og ratlås med medbragt specialudstyr.

Sammenholdt med at bilen - henset til alder og brug - ikke kan anses for tyvetækkelig, og da klageren ikke kan redegøre for den manglende nøgle, finder selskabet, at det er mere end overvejende sandsynligt, at bilen er kørt bort med rette nøgle.

Vi har desuden lagt vægt på, at den nøgle, som klageren afleverede til selskabet, havde været anvendt sidste gang den 16. august 2023 kl. 13:11

Klageren havde i sin uddybende anmeldelse oplyst, at det var nøglen i lommen, han anvendte til kørsel. Nøglen i kufferten var medbragt som ekstranøgle og blev ikke anvendt på turen.

Det var nøglen i kufferten – som klageren havde oplyst ikke var blevet anvendt på turen – der var afleveret til selskabet iflg. klagerens ændrede forklaring om antallet af nøgler.

Dette er således ikke i overensstemmelse med den faktiske nøgledata på den afleverede nøgle, idet den registrerede data i så fald slet ikke burde være at finde på nøglen.

Klageren ændrede herefter sin forklaring til, at det var nøglen i lommen, der var afleveret til selskabet.

Dette stemmer heller ikke overens med nøgledataen, idet der i så fald burde være registreret nøgledata for klageren sidste køretur i [udenlandsk storby] efter indtjekning på hotellet og med sidste parkering den 16. august 2023 kl. 21.05, hvilket ikke er tilfældet.

Klagerens oplyste anvendelse af nøglen stemmer således heller ikke overens med de faktiske nøgledata.

Klagerens nye oplysninger om, hvornår nøgledata registreres på nøglen, stemmer ikke overens med producentens oplysninger om samme. Klageren har ikke dokumenteret sine oplysninger.

Da nøgledata iflg. producenten registreres allerede 40 sekunder efter tænding og idet det er mere end overvejende sandsynligt, at klageren ved sin sidste oplyste kørsel i [udenlandsk storby] gader kørte mere end 20 km/t og i mere end 40 sekunder, finder selskabet, at den nøgle, der er afleveret, med mere end overvejende sandsynlighed ikke er samme nøgle, som klageren anvendte ved sin sidste oplyste kørsel.

På denne baggrund finder selskabet, at den nøgle, der er afleveret til selskabet, ikke er samme nøgle, som klageren anvendte sidste gang, og da klageren ikke kan redegøre for den manglende nøgle, finder selskabet, at det er overvejende sandsynligt, at bilen er bortkommet med rette nøgle.

Klagerens successivt ændrede forklaringer vedrørende antallet af nøgler og deres anvendelse kan ikke føre til et andet resultat.

Selskabet finder, at disse ændrede oplysninger i stedet skærper klagerens bevisbyrde markant og stiller dermed klageren i en bevismæssig vanskelig situation.

Desuden finder selskabet, at det har formodningen imod sig, at klageren, hverken ved anmeldelsen

til selskabet - foranlediget af selskabets forespørgsel om nøglerne til bilen - eller ved anmeldelsen af tyveriet til politiet i [udenlandsk storby] eller ved hjemkomst, har undersøgt, hvor nøglerne til hans bil befinder sig.

Det må være den naturlige følge af et tyveri af en bil, at man noterer sig, for det første, at nøglerne til bilen er i behold. Desuden når man melder det til politiet, at man noterer sig om man har begge nøgler i behold, og når forsikringsselskabet flere gange spørger om, man har nøglerne i behold, og man bekræfter dette, at man reelt har undersøgt om nøglerne er i behold.

Vi finder det derfor påfaldende, at klageren – efter flere skriftlige opfordringer - først finder ud af, at den ene nøgle mangler, da selskabet understreger, at det ikke kan træffe afgørelse før modtagelse af bl.a. nøgler sker.

Da de ændrede oplysninger vedrørende bilens nøgler, anses for væsentlige ændringer, som ikke kan indeholdes i den oprindelige skadeanmeldelse, kan selskabet således ikke anerkende, at disse ændrede forklaringer alene er korrigerende. I stedet finder vi, at de stiller klageren i en bevismæssig vanskelig situation.

Selskabet finder således ikke, at klagerens divergerende oplysninger kan anses for undskyldelige, og selskabet kan ikke genkende klagerens påstand om, at han forgæves har forsøgt at kontakte selskabet, idet klageren havde rig lejlighed til at sende oplysningen om den manglende nøgle på mail på et langt tidligere tidspunkt end sket.

Selskabet henviser i øvrigt til Ankenævnet kendelser 97815, 98399 og 99919, I disse sager lagde nævnet vægt på, at bilen var udstyret med en startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggjorde tyveriet og forudsætter specialudstyr. Desuden lagde nævnet vægt på at bilen ikke kunne anses for tyvetækkelig. Da klageren desuden ikke kunne redegøre for en nøgle og at nøglen i behold angav data for bilens brug, der ikke stemte overens med klagerens forklaring, fandt nævnet, at klageren ikke sandsynliggjorde, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Alle disse kendelser er uploadet på sagen.

I forhold til tilbagesøgningskravet er det selskabets opfattelse, at det fremsatte krav er berettiget, da der ikke er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af klageren.

Selskabet har taget forbehold for dækning. På denne baggrund har selskabet rettet krav om tilbagebetaling af udgifter til bl.a. hjemtransport, hotelophold og taxikørsel.

Klageren har tilbageholdt oplysninger for selskabet, som var væsentlige ift. vurderingen af om skaden var dækningsberettiget og som klageren var bekendt med på skadestidspunktet. På denne baggrund har klageren uberettiget fået udbetalt udgifter til bl.a. hjemtransport, hotelophold og taxikørsel.

Havde selskabet været bekendt med disse oplysninger på skadestidspunktet, havde selskabet afvist at dække disse omkostninger.

På denne baggrund finder selskabet, at det er berettiget til tilbagesøgningskravet ud fra princippet

om conditio indebiti.

Selskabet henviser i den forbindelse til Ankenævnets kendelse 96194, som fastsætter at nævnet ikke kunne kritisere selskabets tilbagesøgningskrav, da erstatning var blevet udbetalt til klageren inden selskabet var kommet i besiddelse af oplysninger, der medførte at klageren ikke sandsynliggjorde, at der var indtrådt en dækningsberettigende skade. Kendelse er fremlagt på sagen.

Konklusion

På dette grundlag finder selskabet, at klageren ikke sandsynliggør, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri af klagerens bil, som anmeldt af klageren jf. forsikringsaftalelovens § 22.

Dette er begrundet i, at selskabet finder, at det er mere end overvejende sandsynlig, at bilen er bortkommet med rette nøgle.

Selskabet har i den forbindelse lagt vægt på, at bilen stod en nat på en ukendt offentlig p-plads i et beboelsesområde og på klagerens sidste feriedag. At der ikke var tydelige tegn på opbrud og at en tilfældigt forbipasserende tyv i så fald skulle medbringe specialudstyr til omgåelse af lås, startspærre og ratlås, for at stjæle en bil, der ikke kan anses for tyvetækkelig.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke kunne redegøre for en af to nøgler, og at klagerens forklaringer om anvendelse af nøgler ikke stemmer overens med dataudlæsningen på den afleverede nøgle.

Slutteligt finder selskabet at klagerens ændrede forklaringer må være til processuel skadevirkning for klageren og deraf stille klageren i en bevismæssig vanskelig situation.

Da selskabet på denne baggrund finder sig berettiget til at afvise dækning, er det således berettiget til at kræve div. rejseomkostninger betalt retur."

Klageren har i brev af 8/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet følgende bilag og i denne skriv vil jeg prøve at forklare og uddybe hvad jeg har vedhæftet og måske gøre det nemmere at forstå.

Jeg har vedhæftet en mail fra [producent] Danmark som beskriver udlæsning af nøgle og et officielt dokument fra [producent] [land] med et underskrift- og stempel, som også beskriver udlæsning af nøgle og hvad der kræves for at der kommer nye oplysninger, det er godt nok på [sprog], men det støtter om mailen fra [producent] Danmark.

En mail samt udbetalings ud klip fra min kones [udenlandske] forsikring, da hun havde nogle ting i bilen som hun fik en erstatning fra hendes forsikring er vedhæftet, det er på [sprog] da ...

Derudover har jeg vedhæftet et billede af låsesmed med tid og dato fra da vi kom hjem, som lukkede os ind i vores hjem, da vi havde vores husnøgler i bilen. (låsesmeden ville betales kontant derfor ingen bank udskriv.)

Ankenævnet for Forsikring

10.

101168

Jeg har desuden vedhæftet samtlige hotel bookinger fra vores ferie på nær hotellet i [udenlandsk by] da vi betalte kontant, men ellers er alle andre hotelbookinger vedhæftet.

- Færebilletter fra [udenlandsk by] til [udenlandsk by] og fra [udenlandsk by] til [udenlandsk by].
- [udenlandsk attraktion] + bustur billetter med købsdato
- Saphé alarm billede som beskriver sidste enhedstilslutning til min mobil telefon med tid og dato.
- Et billede af parkeringsbillet og et billede af vores mad fra restaurant med tid og dato som fortæller, at vi vores får mad ca. 30 min efter parkeringsbillet."

Selskabet har i brev af 16/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har fremlagt en række bilag og klageren har forklaret bilagene i sit svarskrift, men har ikke uddybet, hvad disse bilag skulle dokumentere.

Selskabet finder, at klagerens bilag [producent] [land] og 'Gmail - [00430305] Henvendelse til kundeservice fra [producent]' alene støtter op om selskabets oplysninger om samme.

Selskabet finder på denne baggrund, at det har formodningen imod sig, at klagerens oplyste kørsel i [udenlandsk storby] ikke skulle være blevet lagret i nøglens data, henset til, at det formodes, at klageren ved sin kørsel i [udenlandsk storby] både har kørt i længere tid end 40 sekunder, og at klageren har kørt over 20 km/t.

Selskabet betvivler ikke, at klageren har foretaget sightseeing mm. under sit ophold i [udenlandsk storby], men selskabet finder, at den manglende nøgledata for denne kørsel på den ene nøgle - som

klageren har leveret til selskabet - medfører at der er et væsentligt misforhold mellem klagerens anmeldelse og de faktiske forhold i sagen.

At klagerens hustru har anmeldt stjålne indbogenstande til eget forsikringselskab i [land], ændrer ikke ved, at selskabet finder, at forsikringstageren ikke sandsynliggør, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed som anmeldt af ham.

Klageren har dermed ikke fremlagt nye oplysninger til sagen, der kan medføre en ændring af selskabets vurdering, som deraf fastholdes i det fulde."

Klageren har i brev af 26/4 2024 bl.a. anført:

"De rækker bilag hvad angår færebilletter og hotel bookinger som jeg har vedhæftet, fortæller vores fredelige Road trip i [land] fra start til slut.

Jeg har desuden vedhæftet et billede af låsesmeden som jeg har betalt 700kr. der har lukket os ind i vores hjem da vi kom hjem fra ferie fordi vores hjemmøglers var i bilen, dvs. jeg har planlagt at bilen skulle stjæles og efterlade vores husnøgler deri. Hvis forsikringens teori skal holde? Og parkeringsbilletten samt foto af maden ca. 30 minutter senere i restauranten – Hvorfor tager forsikringen ikke det med i overvejelserne eller nævner dem?

Bilen var 3,5 måned gammel og var stadig under garanti, så hvis bilen skulle fejle noget, så kunne jeg bare køre til forhandleren hvor bilen er købt og få den repareret. Så nej, bilen fejlede ikke intet og det viser aflæsning a nøglen også hvis det er det forsikringen måske tænker på. For hvis bilen skulle have nogle fejl, så ville det komme frem når man aflæser nøglen.

En anden ting i forhold til de divergerende forklaringer som jeg kom med. Undskyld fordi jeg har været 'rundt på gulv' da jeg opdager at min bil er blevet stjålet midt i [lad] på vores hjemmeregise dag, og stadig var i chok uden at prøve at skabe mig en overblik over situationen med nøgler osv. Og nej, det er ikke en naturlig ting at lede efter sine bilnøgler når man opdager at ens bil er væk. For hvad skulle jeg lede efter nøglerne for? bilen er væk hvad skulle det ændre på om jeg har nøglerne eller ej? Desuden skulle jeg få styr på vores hjemmeregise og ordne politirapporten, så jeg havde en masse ting som jeg pludselig skulle give mig til. Og som sagt, så var ... der skulle vi også være sikker på om det var ok at tage flyveren hjem.

I forhold til mailen fra [producent] Danmark og officielt dokument fra [producent] [land] troede jeg ikke, at jeg skulle skære mere i pap end det allerede var beskrevet, men her kommer en dybere forklaring på det også. Selvom jeg nægter at tro at Tryg ikke har efterspurgt en tekniker omkring dette eller er informeret omkring det.

[Navn] fra [producent] Danmark skriver:

Hej [klageren],

Tak for din henvendelse til [producent]. Jeg har forespurgt i vores tekniske afdeling, som fortæller at data bliver lageret på nøglen ifølge nedenstående oplysninger:

- **ved FØRSTE kørsel på dagen 40 sekunder efter motorstart og efter en overskridelse af en hastighed på 20 km/t** – Vi kør vores FØRSTE fra [udenlandsk by] og ankommer til [udenlandsk by] omkring 13- tiden slukker bilen og tjekker ind på hotellet. hvilket der bliver aflæst på nøglen 2023-08-16, 13:11:37
- **EFTERFØLGENDE for hver kørte 20 kilometer** – Derefter SKAL der køres minimum 20km strækning før der kommer nye data på nøglen, hvilket vi ikke har gjort da, vi kører små ture rundt i [udenlandsk storby] centrum og ikke når over de 20km som skal til for nye data.

Så nej, klagerens bilag alene støtter ikke op om selskabets oplysninger.

Jeg har vedhæftet et skærbillede fra min Saphe alarm app som viser sidste enhedstilslutning med tid og dato, hvorfor har forsikringen ikke taget det med i deres seneste var? Faktisk så støtter dette skærbillede op om hele sagen."

Selskabet har i brev af 10/6 2024 bl.a. anført:

"Klageren har fremført, at det alene er første kørsel på dagen 40 sekunder efter motorstart og efter en overskridelse af en hastighed på 20 km/t, at der registreres data på den anvendte nøgle. Desuden har klageren fremført, at der skal køres 20 km., før der kommer ny data på nøglen.

Klageren henviser i den forbindelse til [producent] Danmarks mail af 27. marts 2024. Da selskabets erfaring i lignende sager tilsiger, at det er den sidste kørsel i en bil, der registreres på den anvendte nøgle, har selskabet bedt [producent] Danmark om at uddybe deres svar nærmere.

Selskabet har endnu ikke modtaget [producent] Danmarks svar herpå.

Selskabet har i forbindelse med en anden skadessag prøvekørt en [bilmærke magen til klagerens bils], der er identisk med klagerens bil, og som var tilgængelig hos en forhandler på daværende tidspunkt. At bilerne er identiske, fremgår af udskrifter fra DMR, som er fremlagt henholdsvis som **bilag 15** og **bilag 16**.

Prøvekørslen foregik således, at selskabets medarbejde kørte bilen og efterfølgende foretog den første nøgledataudlæsning. Her var nøglen registreret som sidst anvendt på bilen den 25. oktober 2023 kl. 11:00:36 ved en km-stand på 231.091 km. Dette fremgår af **bilag 17**.

Herefter kørte selskabets medarbejder 11 km. hvorefter ny nøgledataudlæsning blev foretaget. Denne udlæsning viste, at sidste anvendelse af bilen var registreret til 25. oktober 2023 kl. 11:24:21 ved en km-stand på 231.102 km. Dette fremgår af **bilag 18**.

Af nøgledataudlæsningen bilag 17 og bilag 18 fremgår det, at det er det samme stelnummer som fremgår af bilag 16 og således, at nøgledata'en hidrører fra den pågældende bil.

Nøgledata fra disse prøvekørsler viser således, at den registrerede data alene viser, hvornår den pågældende nøgle sidst er blevet anvendt, og dette uanset at bilen har kørt færre end 20 km.

Selskabet har fremsendt disse udlæsninger samt bedt [værksted 1] – autoriseret [producent] værksted – om at forholde sig til disse nøgledataudlæsninger sammenholdt med klagerens oplysninger fra [producent]. [værksted 1's] Servicechef har i den forbindelse oplyst, at:
'...det tyder på, at det der er skrevet fra Fabrikken ikke stemmer overens med virkeligheden.'

Mailkorrespondancen er fremlagt som bilag 19.

På denne baggrund finder selskabet, at klageren ikke sandsynliggør sin påstand om, at nøglen udelukkende registrere den første kørsel på dagen og herefter udelukkende efter 20 km på samme dag, og at klagerens oplyste kørsel i [udenlandsk storby] med ankomst på ved klagerens hotel kl. 21:05 med overvejende sandsynlighed burde være registreret på den ene nøgle, som klageren ifølge ham havde anvendt på turen. Det var den ikke.

Selskabet bemærker, at den engelske formulering angiver, at nøgledata registreres på følgende vis:

'At least once per day (when adhering to the specified speed limit)' [Dansk: Minimum én gang om dagen (når den udspecifiserede fartgrænse overholdes)]

...

'When ever the key changed'[Dansk: når nøglen udskiftes]

Dette fremgår af klagerens bilag *Udlæsning af nøgle samt betingelser herfor*.

Derfor fastholder selskabet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen, som anmeldt af ham.

Desuden fastholdes det, at klageren har afgivet mange forskellige forklaringer vedrørende antallet af nøgler, hvor nøglerne befandt sig og hvilke nøgler, der er blevet anvendt ved kørslen af bilen, og at det medfører så stor usikkerhed om disse forklaringer, at selskabet finder, at klagerens før-

ste forklaring skal lægges til grund, hvorefter bilen må anses for bortkommet med rette nøgle, da klageren ikke kan redegøre for den manglende nøgle.

Selskabet bemærker, at klagerens oplyste bilag vedr. en Saphe alarm ikke fremgår af sagen, og at selskabet således ikke har modtaget dette.

Herudover har klageren ikke fremlagt nye oplysninger til sagen."

Klageren har i meddelelse af 29/6 2024 bl.a. anført:

"... Jeg har desuden vedhæftet et skærbillede fra min Saphe Alarm app, som viser sidste enhedstilslutning"

Klageren har i meddelelse af 3/7 2024 bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet dokumentet fra [producent] [land], der beskriver service lederen fra [producent], hvordan det helt præcist det står til mht. aflæsning af nøgle.

Jeg har brugt Google translate til at oversætte dokumentet til dansk også vedhæftet det."

Selskabet har i brev af 8/7 2024 bl.a. anført:

"Klageren har fremført, at han har vedhæftet et dokument fra [producent] [land], der beskriver service lederen fra [producent], hvordan det helt præcist det står til mht. aflæsning af nøgle. Jeg [HAN] har brugt Google translate til at oversætte dokumentet til dansk også vedhæftet det.

Selskabet bemærker, at klagerens dokumentation er udfærdiget af en brugtvognsforhandler med tilhørende værksted. Det er således ikke [producent] [land], der har skrevet indlægget, som påstået af klageren. At denne virksomhed ikke er [producent] [land], fremgår af bilag 20.

Selskabet bemærker også, at der alene er tale om en tredjemands fortolkning af ordlyden af [producentens] instruktion og således hverken en uddybning af, hvordan ordlyden fra [producentens] konkret skal forstås eller en faktisk test af nøglen, der dokumenterer, at nøgledata bliver indhentet på den måde, som klageren forklarer.

Selskabet bemærker slutteligt, at der fremgår, at virksomheden oplyser, at den har foretaget yderligere test. Dokumentationen fra testen er ikke fremlagt. På denne baggrund finder selskabet ikke, at klageren dokumenterer sin påstand.

I forhold til klagerens oplysninger vedrørende hans Saphe angiver denne alene, at en Saphe Drive Pro har haft Seneste enhedstilslutning den 16. august 2023 kl. 20:50:45.

Selskabet bemærker, at der ikke frem nogen form for dokumentation for, at denne Saphe Drive Pro var tilknyttet sagens genstand.

Desuden finder selskabet, at denne oplysning ikke sandsynliggør klagerens påstand.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101168

Derfor finder selskabet, at klageren ikke har fremlagt nye oplysninger til sagen, og som kan føre til et andet resultat.

Selskabet fastholder således fortsat sin afvisning af dækning i det fulde."

Klageren har i meddelelse af 17/7 2024 bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet et par billeder af min Saphe Alarm. Jeg har ikke yderligere at tilføje til sagen, hvad end selskabet vender tilbage med."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotater af 17/8 2023 fremgår bl.a.:

"Ft. oplyser at bil er stjålet fra p-plads foran hotel i [udenlandsk storby]. Han har fået hotel til at ringe til politi da han blev i tvivl om han havde parkeret hvor man ikke måtte og bil derfor var blevet fjernet- Politi oplyser at de ikke har flyttet bilen. Ft skal på politistationen nu og lave anmeldelse.

...

Ft ringet for at spørge om vi dækker husnøgle, solbriller, dyne og puder som lå i bilen".

Af selskabets transskriberede uddrag af telefonsamtaler med klageren fremgår bl.a.:

"21/8-23

00:56

FT: Vi kører hjem til hotellet efter vi har været ude og hygge os i [udenlandsk storby]. Vi kommer hjem kl fem min. over ni og parkeret bilen ude foran hotellet. Grunden til at vi siger 5 over ni er fordi jeg skal se noget fodbold til hotellet. Står op dagen efter ud til noget morgenmad. Jeg ser ud af vinduet og kan se, at bilen holder ikke hvor den skulle holde.

FT: Vi skulle hjem den der dag, men bilen blev stjålet, men SOS afdelingen. Det var ikke muligt at få en lejebil hjem, så vi skulle med fly hjem. Flyet torsdag var fuldt booket, så vi skulle hjem fredag

...

FT: Min kæreste havde en kupon til massage ude på sidedøren, da vi filmede hvor bilen havde holdt vi kunne se, at kuponen lå på jorden og der var dæktryk på kuponen.

07:21

FT: Fra [udenlandsk by] tog vi til [udenlandsk storby], vi skulle bare have 1 overnatning og så skulle vi hjem

K: Så den 16.-17. tog i til [udenlandsk storby]?

FT: Vi skulle være hjemme fredag den 18. og skulle køre fra [land] den 17.

K: Så den dag i skulle køre hjem fra [land] finder I ud af at bilen er stjålet?

FT: ja

08:40

K: Hvad tid parkerer i bilen ved hotellet den 16. da i ankommer til hotellet er det morgen, om formiddagen eller eftermiddag?

FT: Kl. 1 ca.

K: Det er sidste gang du kører i bilen?

Ankenævnet for Forsikring

15.

101168

FT: Nej, vi kommer til hotellet kl. 1 som jeg siger til dig, går ind og gør os klar, så går vi ud og tjekker ind, så vi så kunne køre rundt den 16. i [udenlandsk storby]. Og så kommer vi hjem igen kl. 5 min over 9

K: Så I kører rundt inde i [udenlandsk storby] og Sidste gang i parkerer bilen er kl. 21.05 den 16.?

FT: ja

11:05

K: Parkerer I ude på vejen?

FT: Ja

K: skal I købe parkeringsbillet?

FT: Nej

K: Så det er gratis parkering?

FT: Ja

16:42

K: Da du forlader bilen den 16. kl 2105 hvordan låser du bilen?

FT: Jeg har keyless. Jeg rører bare ved håndtaget, så låser jeg bilen

K: Kan du huske om du rørte døren?

FT: Jeg låser altid min bil

...

19:33

K: Hvor mange nøgler fulgte der med dengang du købte bilen?

FT: Jeg har 2 nøgler med

K: Og dem har du med hjem også?

FT: Vi havde én i vores bagage og så én, som jeg havde, for hvis jeg skulle tabe den så have en ekstra med. Dem har vi begge to

K: Så I har haft begge nøgler med til [land] og dem har I også med hjem igen?

FT: Ja

K: Har I brugt begge nøgler?

FT: Nej

29/8-23 – 00:28

FT: Vi har haft begge nøgler med. det viser sig da jeg fik et opkald fra [navn] den 21. mandag kl. 4 om morgenen, men jeg arbejder om natten. Jeg troede at vi havde begge nøgler, men jeg har kun den ene.

K: Du har kun én nøgle?

FT: Jeg har kun den ene nøgle og org reg attest

K: Hvor er den anden nøgle?

FT: Jeg ved det vi kan kun finde den i kufferten, som vi havde taget med

K: Altså ekstranøglen?

FT: Ja der var to nøgler – de var begge to med

K: Du har altså mistet en nøgle i [land]?

FT: Jeg aner det ikke, jeg ved ikke hvordan den er forsvundet. Det er en gåde. Jeg forstår det ikke

K: Det vil sig, at I havde begge nøgler med til [land]

FT: Ja den en i kufferten og en på mig

K: Så det er den på dig, der er forsvundet?

FT: Ja, jeg ved ikke om det er trick-tyve, jeg aner det ikke

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

101168

K: Den nøgle, du bruger kl. 21.05, der er brugt sidst, er den nøgle, der var i lommen og som nu er væk?

FT: Ja

20/9-23 - 08:02

FT: 'så er det den nøgle, der har været i bagagen, som de har stjålet eller hvad?'

K: 'Jeg ved ikke, hvad der er stjålet og ikke stjålet. Du har oplyst, at det er den nøgle du har i lommen, der er væk, og du oplyser, at begge nøgler ikke er brugt'

FT: 'Den nøgle jeg har sendt ind, er den nøgle jeg har haft på mig, så den nøgle, der har været i vores bagage, er den nøgle, der er blevet stjålet''

Af udateret nøgleudlæsning fremgår bl.a.:

"Service key-data:

2023-08-16, 13:11:37"

Af udateret korrespondance mellem klageren og bilproducentens kundeservice fremgår bl.a.:

"[Kundeservice] Jeg har forespurgt i vores tekniske afdeling, som fortæller at data bliver lageret på nøglen ifølge nedenstående oplysninger:

- ved første kørsel på dagen 40 sekunder efter motorstart og efter en overskridelse af en hastighed på 20 km/t
- efterfølgende for hver kørte 20 kilometer

...

[Klageren] Jeg skriver til jer, da jeg søger noget der støtter op om dette stykke papir som jeg har fået printet fra [forhandler], eller også vil jeg vide hvad der skal til, før der kommer nye informationer på en nøgle mht. til aflæsning."

Af e-mail af 11/10 2023 fra klagerens bank fremgår bl.a.:

"Jeg kan hermed bekræfte din transaktion på 2,00 EURO til parkeringsanlægget er gennemført d. 16/08/2023 kl. 16:18:14 med dit MasterCard ..."

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet, producenten og værksted fremgår bl.a.:

"[Værksted 1 til selskab]

Vedr. [anden bil med samme model og mærke som klagerens bil] er det samme dataindsamling på dette køretøj.

...

[selskab til selskab]

Jeg har netop talt med [værksted 2]. De har for kort tid siden udtalt sig om samme emne i anden sag, og jeg har netop haft rette henvendelse til dem igen og fået bekræftet at svaret er det samme når det gælder omhandlende stjålne [bilmærke og model].

Nedenfor udtalelser fra [værksted 1] og udklip hvor det fremgår hvornår data registreres. Det stemmer ikke med FTs oplysninger.

Ankenævnet for Forsikring

17.

101168

...

[selskab til værksted 1]

Den test jeg nævnte for dig, som jeg havde foretaget på identisk køretøj den 25-10-23, har jeg gemt

udlæsninger. Du kan se 2 udlæsninger vedhæftet, og her fremgår det tydeligt, at der er kørt under 20km (fra 231.091 til 231.102 altså 11km) og der er registeret nøgledata og tidspunkt på begge udlæsninger.

...

[værksted 1 til selskab]

Lige nu kan jeg ikke give dig mit ord. Men det tyder på at det der er skrevet ud fra Fabrikken ikke stemmer overens med virkeligheden.

Der er nu rettet en forespørgsel på fabrikken om denne dokumentation kan bruges og er valid data til bevisførelse."

Af udskrift fra klagerens trafikalarm fremgår bl.a.:

"Seneste enhedstilslutning
2023/08/16 20:50:45"

Af klagerens GoogleTranslate-oversættelse af brev af 2/7 2024 fra udenlandsk bilforhandler fremgår bl.a.:

"Erklæring om forsikringsselskabets indsigelse om, at forsikringstagerens oplysninger ikke var plausible. Det antages her, at den sidste tur, med køretøjet [registreringsnummer], var den 16. august 2023 kl. 13.11 ifølge servicenøgleindtastningen, og at de efterfølgende ture ikke fandt sted.

Denne antagelse er forkert, idet yderligere opbevaring kun finder sted under visse betingelser.

Ifølge producentens oplysninger, som vi bekræftede i en yderligere test, udløses beskrivelsen af køretøjets nøgler af tre hændelser.

1. Når du starter dagens første rejse. Dog først efter 40 sekunder efter start af motoren og efter overskridelse af en hastighed på 20 km/t
2. Hver yderligere 20 km på samme dag
3. Hvis en statusmeddelelse gemt på tasten ændres (2.8. relevant fejlhukommelsesindtastninger)

Vi kan ignorere punkt 3, fordi der i dette tilfælde ikke opstod nogen ny statusmeddelelse.

Koncentrerer man sig om punkt 1 og 2, er det teknisk forståeligt, at data på trods af yderligere ture ikke blev gemt igen.

Efter den første motorstart den 15. august 2023 blev lagringsprocessen startet og opdateret hver 20. KM. Køretøjet blev derefter parkeret ved hotellet efter klokken 13.11.

Den sidste opbevaring blev beviseligt gemt på nøglen klokken 13.11 ved 233.864 km, se udskrift.

Ankenævnet for Forsikring

18.

101168

15:58 En rejse fra hotellet til restauranten var 4,5 km
ingen opbevaring, da den først bliver gemt igen efter 20 KM

18.00 Kør fra restauranten til [attraktion] 4,6 km, i alt nu 9,2 km, igen ingen opbevaring

19:00 Kør fra restauranten til [attraktion] 5 KM, nu i alt 14,2 KM, igen ingen opbevaring

20.30 Start på sidste rejse tilbage til hotellet 5,0 KM, i alt 19,2 KM, igen ingen opbevaring

En ny lagring ville først have fundet sted ved påbegyndelse af en anden kørsel på mere end 0,8 km eller dagen efter, hvor motoren blev startet igen.

Det betyder, at oplysningerne fra forsikringstageren er forståelige og plausible.

Denne vurdering blev bekræftet af, at før redegørelsen blev udarbejdet

Sammenligningsfartøj blev testet gennem tre på hinanden følgende målinger."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.4 Kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i afsnit 4.5

...

Forsikringen dækker ikke

...

- skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed"

Nævnet har fået forelagt billet fra en udenlandsk turistattraktion med tidsstempel 17/8 2023 kl. 14.20, billet til turistbus gyldig den 17/8 2023, hotelbooking af 1 overnatning den 16/8 2023-17/8 2023, udklip fra hjemmeside tilhørende den udenlandske forhandler, som har udarbejdet brev af 2/7 2024, fotografi dateret den 2/5 2023 af en trafikalarm, der holdes foran klagerens bil og fotografi dateret den 30/7 2023 taget inde fra bilens kabine, hvor der ses en trafikalarm.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/8 2023, at hans bil var blevet stjålet foran et hotel i udlandet. Bilen er fra 2013 og havde på skadestidspunktet en kilometerstand på ca. 230.000 km. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dæk-

ningsberettigende tyveri af bilen. Selskabet har rettet et tilbagebetalingskrav mod klageren for selskabets udgifter til hjemtransport. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han købte bilen mindre end 3,5 måneder før tyveriet. Bilen var stadig under garanti. Aflæsningen af bilnøglen ville vise, hvis bilen fejlede noget. Klageren har anført, at bilnøglen aflæste ankomsten til storbyen omkring kl. 13. Derefter skal der ifølge bilproducenten køres minimum 20 km. yderligere, før der kommer nye data på nøglen. Klageren har anført, at han kun kørte småture i byen og ikke nåede over 20 km. Klageren har fremlagt data fra appen tilknyttet bilens trafikalarm, der viser, at den sidst var tilsluttet den 16/8 2023 kl. 20:50:45. Klageren har anført, at hans husnøgler blev stjålet sammen med bilen. Klageren har fremlagt fotografi af låsesmeden hjemme i Danmark, der er ved at åbne en hoveddør.

Selskabet har anført, at klageren har afgivet forskellige forklaringer vedrørende antallet af nøgler, hvor nøglerne befandt sig, og hvilke nøgler, der er anvendt ved kørsel af bilen. Dataudlæsning fra bilnøglen stemmer ikke overens med klagerens forklaring om, at han sidst parkerede bilen kl. 21. Selskabet har anført, at der ifølge klageren ikke var glasskår, hvor bilen havde holdt. Bilen havde fabriksmonteret startspærre og ratlås. Det har formodningen imod sig, at en tyv omgår lås, startspærre og ratlås med medbragt specialudstyr. Selskabet har anført, at bilen ikke er tyvetækkelig. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at han havde begge nøgler til bilen i behold både ved anmeldelsen og da han kom hjem fra ferien. Klageren har kun indsendt én bilnøgle og kan ikke redegøre for den anden. Selskabet har anført, at nøglen – som klageren har afleveret til selskabet – ikke er den nøgle, som klageren anvendte sidste gang. Idet klageren ikke kan redegøre for den manglende nøgle, er det overvejende sandsynligt, at bilen er bortkommet med rette nøgle. Selskabet har prøvekørt en identisk bil, og har anført, at bilnøglen lagrede data om, hvornår nøglen sidst blev anvendt, uanset at bilen har kørt færre end 20 km. Klagerens kørsel i storbyen efter kl. 13 burde derfor være registreret på den indleverede bilnøgle. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at den pågældende trafikalarm var tilknyttet klagerens bil.

Ankenævnet for Forsikring

20.

101168

Selskabet har anført, at klageren har tilbageholdt oplysninger for selskabet, som var væsentlige ift. vurderingen af, om skaden var dækningsberettigende, og som klageren var bekendt med på skadestidspunktet. Selskabet er derfor berettiget til at kræve tilbagebetaling fra klageren af udgifter til bl.a. hjemtransport, hotelophold og taxikørsel efter princippet om *conditio indebiti*.

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale med klageren den 21/8 2023, at "Vi kører hjem til hotellet efter vi har været ude og hygge os i [udenlandsk storby]. Vi kommer hjem kl fem min. over ni og parkeret bilen ude foran hotellet ... *K: Hvad tid parkerer i bilen ved hotellet den 16. da i ankommer til hotellet er det morgen, om formiddagen eller eftermiddag?* FT: Kl. 1 ca. *K: Det er sidste gang du kører i bilen?* FT: Nej, vi kommer til hotellet kl. 1 som jeg siger til dig, går ind og gør os klar, så går vi ud og tjekker ind, så vi så kunne køre rundt den 16. i [udenlandsk storby]. Og så kommer vi hjem igen kl. 5 min over 9. *K: Så I kører rundt inde i [udenlandsk storby] og Sidste gang i parkerer bilen er kl. 21.05 den 16.?* FT: ja ... *K: Hvor mange nøgler fulgte der med dengang du købte bilen?* FT: Jeg har 2 nøgler med. *K: Og dem har du med hjem også?* FT: Vi havde én i vores bagage og så én, som jeg havde, for hvis jeg skulle tabe den så have en ekstra med. Dem har vi begge to. *K: Så I har haft begge nøgler med til [land] og dem har I også med hjem igen?* FT: Ja. *K: Har I brugt begge nøgler?* FT: Nej".

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale med klageren den 29/8 2023, at "FT: Vi har haft begge nøgler med ... Jeg troede at vi havde begge nøgler, men jeg har kun den ene. *K: Du har kun én nøgle?* FT: Jeg har kun den ene nøgle og org. Reg. attest. *K: Hvor er den anden nøgle?* FT: Jeg ved det vi kan kun finde den i kufferten, som vi havde taget med. *K: Altså ekstra-nøglen?* FT: Ja der var to nøgler – de var begge to med. *K: Du har altså mistet en nøgle i [land]?* FT: Jeg aner det ikke, jeg ved ikke hvordan den er forsvundet. Det er en gåde. Jeg forstår det ikke. *K: Det vil sig, at I havde begge nøgler med til [land].* FT: Ja den en i kufferten og en på mig. *K: Så det er den på dig, der er forsvundet?* FT: Ja, jeg ved ikke om det er trick-tyve, jeg aner det ikke ... *K: Den nøgle, du bruger kl. 21.05, der er brugt sidst, er den nøgle, der var i lommen og som nu er væk?* FT: Ja".

Ankenævnet for Forsikring

21.

101168

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale med klageren den 20/9 2023, at "FT: 'så er det den nøgle, der har været i bagagen, som de har stjålet eller hvad?'. K: 'Jeg ved ikke, hvad der er stjålet og ikke stjålet. Du har oplyst, at det er den nøgle du har i lommen, der er væk, og du oplyser, at begge nøgler ikke er brugt'. FT: 'Den nøgle jeg har sendt ind, er den nøgle jeg har haft på mig, så den nøgle, der har været i vores bagage, er den nøgle, der er blevet stjålet' ".

Det fremgår af udlæsningen af klagerens bilnøgle, at "Service key-data: 2023-08-16, 13:11:37".

Det fremgår af data fra klagerens trafikalarm, at "Seneste enhedstilslutning: 2023/08/16 20:50:45".

Det fremgår af e-mail fra bilproducentens kundeservice, at "data bliver lageret på nøglen ifølge nedenstående oplysninger: -ved første kørsel på dagen 40 sekunder efter motorstart og efter en overskridelse af en hastighed på 20 km/t. -efterfølgende for hver kørte 20 kilometer".

Det fremgår af oversættelse af brev af 2/7 2024 fra udenlandsk bilforhandler, at "efter den første motorstart den 15. august 2023 blev lagringsprocessen startet og opdateret hver 20. KM. Køretøjet blev derefter parkeret ved hotellet efter klokken 13.11. Den sidste opbevaring blev beviseligt gemt på nøglen klokken 13.11 ved 233.864 km, se udskrift. 15:58 En rejse fra hotellet til restauranten var 4,5 km. ingen opbevaring, da den først bliver gemt igen efter 20 KM. 18.00 Kør fra restauranten til [attraktion] 4,6 km, i alt nu 9,2 km, igen ingen opbevaring. 19:00 Kør fra restauranten til [attraktion] 5 km, nu i alt 14,2 km, igen ingen opbevaring. 20.30 Start på sidste rejse tilbage til hotellet 5,0 km, i alt 19,2 km, igen ingen opbevaring. En ny lagring ville først have fundet sted ved påbegyndelse af en anden kørsel på mere end 0,8 km eller dagen efter, hvor motoren blev startet igen".

Det fremgår af e-mail fra selskabet, at "Den test jeg nævnte for dig, som jeg havde foretaget på identisk køretøj den 25-10-23, har jeg gemt udlæsninger. Du kan se 2 udlæsninger vedhæftet, og her fremgår det tydeligt, at der er kørt under 20 km (fra 231.091 til 231.102 altså 11km) og der er registeret nøgledata og tidspunkt på begge udlæsninger". Det fremgår af værksted 1's

Ankenævnet for Forsikring

22.

101168

svar, at "Lige nu kan jeg ikke give dig mit ord. Men det tyder på at det der er skrevet ud fra Fabrikken ikke stemmer overens med virkeligheden. Der er nu rettet en forespørgsel på fabrikken om denne dokumentation kan bruges og er valide data til bevisførelse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet vil rette et tilbagebetalingskrav mod klageren på selskabets udgift til hjemrejsetransport.

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 har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke kan redegøre for den ene af bilens to nøgler, og at der ikke er oplysninger om spor efter tyveriet. En gerningsmand skal i så fald forberede og afvikle tyveriet på ressourcekrævende vis, hvilket forekommer mindre sandsynligt, idet bilen holdt et uvant sted for en enkelt nat. Nævnet bemærker, at der er tale om en ældre bil med høj kilometerstand, som ikke forekommer specielt tyvetækkelig.

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.



Ankenævnet *for* Forsikring

23.

101168

Hans-Jørgen Nymark Beck