

Ankenævnet for Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101186:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 15/2 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Bilen er blevet stjålet og forsikringsselskabet vil ikke dække værdien af bilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Dækning af tabet."

Selskabet har den 26/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PÅSTAND
Klagen tages ikke til følge.

SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN

Som **bilag A** fremlægges forsikringsbetingelserne for bilforsikringen fra 2022.

Klager har ikke sendt oplysninger, der ikke tidligere er taget stilling til fra selskabets side. Selskabet har derfor ikke yderligere kommentarer.

Til udtalelsen fra [værksted] har selskabet allerede forholdt sig som det fremgår af den endelige afgørelse i sagen, der fremlægges som **bilag B**.

Selskabets nøgleudlæsningsrapport fremlægges som **bilag C** fuldstændig undersøgelsesrapport som **bilag D** og politirapport som **bilag E**.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101186

Det kan oplyses, at Storstrøm Forsikring har vurderet, at bilen skal erstattes med kr. 269.000, hvis klager får medhold. Det vil sige ikke med kr. 270.000, som klager har gjort gældende.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

I henhold til almindelige forsikringsretlig praksis påhviler det klager at godtgøre, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det følger blandt andet af U.2000.2078V.

Selskabet har i sagen lagt vægt på, at der ikke er foretaget politimæssig efterforskning, der har underbygget klageren anmeldelse om, at hans køretøj er blevet stjålet.

Tyveriet er anmeldt sket et fjerntliggende sted. Det har ikke været muligt at få udleveret overvågning, men det er blevet insinueret, at videoovervågning ikke viser det anmeldte køretøjs tilstedeværelse på det oplyste tidspunkt.

Endelig er der foretaget en uvildig nøgleudlæsning, der har vist, at bilens nøgler ikke har været anvendt i tiden op til tyveriet.

Storstrøm Forsikring har på denne baggrund afvist at erstatte køretøjet. Der er lagt vægt på, at klager på den ene side alene underbygget tyveriet med politianmeldelsen, mens der på den anden side er foretaget en nøgleudlæsning, der modsiger anmeldelsen, ligesom klagers køretøj i øvrigt var forsynet med startspærre, hvilket i sig selv taler mod et tyveri, da det kun kan lade sig gøre ved anvendelse af dyrt specialudstyr.

Efter en samlet vurdering kan klager derfor ikke anses for at have løftet bevisbyrden i en grad, der kan føre til, at han får medhold ved Ankenævnet for Forsikring."

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

"Indklagedes indlæg indeholder ikke nye bemærkninger bortset fra en undersøgelsesrapport, bilag D, som ikke er fremsendt.

Det er umuligt at forholde sig endeligt til selskabets indlæg kaldet 'Ankenævnsvar', når bilaget ikke er fremkommet.

Der forbeholdes supplerende bemærkninger.

Det bestrides, at bemærkningerne vedrørende nøgleudlæsningsrapport har nogen relevans. Der er ikke nogen teknisk tvivl om, at en nøgleudlæsningsrapport ikke ajourføres løbende men kun periodisk, hvis nøglen sættes i bilen. Derfor er bemærkningerne uden retlig relevans.

Forsikringstager har ikke mulighed for at levere et overvågningsbillede eller andet.

Forsikringstager har på ordinær vis anvendt sin bil og konstateret, at den var stjålet, da han skulle hente den.

Politianmeldelsen er givet til politiet og det er uden interesse om det er et fjerntliggende sted.

Meget vel skal en forsikringstager sandsynliggøre, at der er sket tyveri.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101186

Det kan ikke gøres mere optimalt, end forsikringstager har gjort og de bemærkninger, som indklagede giver kunne anvendes ved samtlige biltyverier, idet nøgleudlæsningsrapporten ikke har nogen selvstændig værdi og ikke løbende bliver ajourført.

Bemærkningerne om, at startspærren skulle hindre et tyveri, har ingen sammenhæng med de faktiske muligheder.

En professionel kriminel vil kunne sætte startspærren ud af kraft og det sker jævnligt.

En bemærkning som er medtaget i Ankenævnssvaret '*men det er blevet insinueret, at videoovervågning ikke viser det anmeldte køretøjs tilstedeværelse*' har ingen betydning og grænser til det kritisable.

Krav om erstatning fastholdes.

Supplerende bemærkninger reserveres, når bilag D bliver modtaget."

Sekretariatet har modtaget klagerens advokats meddelelser af 16/5 2024, af 30/5 2024, af 25/6 2024, og selskabets meddelelser af 27/5 2024, af 28/6 2024, og af 26/8 2024, der vedrører filer på sagen.

Klagerens advokat har i meddelelse af 22/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det bestrides som ukorrekt, at der er teknisk sandsynlighed for, at bilen anvendes anderledes end det, som forsikringstager har angivet. Udkodning af nøglerne er jo allerede sket af en professionel [bilmærke] forhandler, som forsikringstager selv har rettet henvendelse til.

Tilsyneladende forstår selskabet ikke, at nøgler ikke løbende opgraderes.

Samlet må det således konstateres, at der ikke er noget forsvarligt bevis for at afvise forsikringsdækningen.

Enhver forsikringstager vil være ilde stedt, hvis der skulle være mulighed for at afvise forsikringsdækning på baggrund af, at 2 forskellige resultater ved udkodning af nøgler.

Den usikkerhed, der måtte bestå, skal regnes forsikringstager til gode.

Afslutningsvis kan jeg ikke se, at der er baggrund for at Ankenævnet tager stilling til de fysiske forhold, som Ankenævnet ikke kan disponere eller har direkte viden om."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 21/9 2022 fremgår bl.a.:

"*Gerningstidspunkt/-rum:*

Tirsdag den 20. september 2022 kl. 06.00

Tirsdag den 20. september 2022 kl. 16.30

...

Sagens genstand

Anmelder/Forurettede oplyste at han [bilmærke] var blevet stjålet. Intet oplyst om benzin eller nøgler."

Af undersøgelsesrapport af 22/11 2022 fremgår bl.a.:

"Konklusion af undersøgelsen:

- Forsikringstager anmelder et tyveri af [bilmærke og model], årgang 2010, [farve], personbil med registreringsnummer ... Bilen er stjålet på ..., onsdag den 21. september 2022, i tidsrummet mellem klokken 0500 og 1630.
- Forsikringstager oplyste, at han stadig har begge nøgler til køretøjet. Nøglerne blev afleveret personligt af forsikringstager hos [undersøgelsesfirma]. På stedet påviste forsikringstager det sted hvor hans bil blev stjålet fra.
- Nøglerne til forsikringstagers bil udlæst. Nøgle 1 viste at den sidst havde været i brug den 3. september 2022. Nøgle 2 viste at den sidst havde været i brug den 7. september 2022, hvorfor det vurderes bevist at nøglerne ikke har været anvendt af forsikringstager i mindst 14 dage før det anmeldte tyveri.
- En nøgleudlæsning med andet udstyr viste det samme.
- Flere virksomheder på [vej] er blevet kontaktet i forbindelse med indhentning af video overvågning. [tankstation], at de har sikret videoovervågning fra gerningsdagen. Videoen udleveres kun til Politiet. [Sikringsfirma] kom i samme forbindelse med et tip om, at bilen ikke kører forbi tankstationen.
- Forsikringstager blev gjort bekendt med undersøgelsens udfald. Forsikringstager forstod ikke resultatet og fastholdt sin forklaring om at være kørt til det pågældende sted den pågældende dag og tid.

[undersøgelsesfirma] vurderer at forsikringstager ikke taler sandt om anmeldelsen af tyveriet. Bilen ses ud fra nøgleudlæsningen ikke at have været anvendt på dagen for tyveriet. [Sikringsfirma] oplyser, at der vil være interessant videoovervågningsmateriale i forbindelse med tyverisagen. Det er [undersøgelsesfirmaets] overbevisning at der ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed i denne sag.

...

Mandag den 10. oktober 2022

...

Fortsat samme dag

Forsikringstager [klageren] telefonisk [telefonnummer] kontaktet med henblik på interview. Forsikringstager oplyste, at han den pågældende morgen cirka klokken 0500 parkerede bilen på [vej]. Han kunne ikke nøjagtigt huske hvor det var han parkerede bilen. Han kendte ikke stedet så godt. Adspurgte oplyste forsikringstager, at han nok godt kunne finde ud af hvor han havde placeret bilen. Han skulle bare lige have tid og ro fra sit arbejde for at finde stedet på et kort. Aftalt at han ville sende et kort per mail, med en prik på stedet hvor bilen blev stjålet. Da forsikringstager cirka omkring kl. 1630 kom tilbage for at hente sin bil, var den forsvundet fra stedet. Han blev efterfølgende kørt hjem af sin arbejdskollega.

...

Fortsat samme dag

Ankenævnet for Forsikring

5.

101186

Forsøgt indhentning af brugbart videoovervågningsmateriale fra [vej]. Virksomhederne ... og ... ønskede ikke at udlevere eller gennemse deres videoovervågning med henblik på klarlægning i sagen.

..., oplyste, at deres server netop var blevet skiftet, hvorfor de ikke havde brugbart materiale for den pågældende dag.

... oplyste, at de i forbindelse med forespørgslen kunne konstatere, at der havde været problemer med deres server. De havde derfor kun lagret videomateriale tilbage til den 1. oktober 2022. udlæjer af ejendommen, ... oplyste at han ville se på sagen, men ikke kunne love at kunne hjælpe.

Fortsat tirsdag den 11. oktober 2022

Forsikringstager rettede dags dato personlig henvendelse til [undersøgelsesfirma]. Han udleverede 2 stk. nøgler til [ansat].

Forsikringstager blev i samme forbindelse præsenteret for en samtykkeerklæring som han underskrev på stedet. Han fik yderligere forevist et kort, hvor han ved markering med kuglepen viste stedet hvor han parkerede sin bil før tyveriet.

Forsikringstager oplyste til [ansat] han var kommet i tvivl om tidspunktet han placerede bilen på stedet. Han var dog ret sikker på at tidsrummet var mellem klokken 05.00 og klokken 06.00 om morgenen.

Foto fra Google Maps med påtegnet markering hvor forsikringstagers bil blev stjålet og også vedlagt under bilag 2.

...

Fortsat torsdag den 13. oktober 2022

2 stk. [bilmærke]nøgler udlæst hos [værksted 1].

Nøgle 1 ses sidst anvendt den 3. september 2022. Nøgle 2 ses sidst anvendt den 7. september 2022. Begge bilens nøgler ses umiddelbart ikke at have været i brug på gerningsdatoen den 21. september 2022.

...

Fortsat fredag den 21. oktober 2022

Undertegnede tog telefonisk kontakt til [sikringsfirma]

Adspurgte oplyste ... at Politiet var velkomne til at afhente overvågningen hos [sikringsfirma].

Hun forklarede yderligere, at hun havde stået ved siden af teknikeren da overvågningen blev sikret. Hun var bekendt med sagen og oplyste, at hun ikke ville kommentere nærmere på sagen, men at hun bestemt synes at overvågningen var værd at kigge igennem. Hun kendte ikke ret meget til biler, men følte sig ret sikker på at videoen ville afsløre noget som måske ikke var der. Dermed insinuerede for undertegnede at [bilmærke] i sagen ikke kørte forbi i det oplyste tidsrum.

...

Fortsat tirsdag den 2. november 2022

Undertegnede tog telefonisk kontakt til forsikringstager.

...

Forsikringstager blev orienteret omkring sagens undersøgelse samt at undertegnede havde fundet nogle spor, der gjorde at sagen havde taget en uventet drejning. Forsikringstager blev foreholdt at

hans bilnøgler var registreret til ikke at have været anvendt i bilen i op til mindst 10-12 dage før han meldte den stjålet hos Politiet og Storstrøms Forsikring. Yderligere var der tilgået [undersøgelsesfirma] informationer om at hans bil ikke var set køre på [vej] den pågældende morgen. Bilen fremgik ikke umiddelbart af noget videoovervågning på stedet.

Forsikringstager oplyste venlig og roligt, at han undrede sig over, at bilnøglerne stod til at være registreret til ikke at have været brugt i en periode på ca. 10-12 dage før tyveriet. Adspurgte forsikringstager, at hans bil ikke havde haft nogle motormæssige problemer før den blev væk. Han havde fået justeret noget på et EGR ventil, men ellers havde bilen ikke fejlet noget som helst. Han kunne ikke forklare, hvorfor hans bil ikke var til at finde på videoovervågningen på stedet, men holdt fast i sin forklaring omkring det forklarede hændelsesforløb.

Forsikringstager havde ikke yderligere at forklare, men stillede sig undrende over for de oplysninger som undertegnede kom med.

...

Forsat torsdag d. 24. november 2022

Der er i dag foretaget yderligere en nøgleudlæsning af bilens nøgler. Udlæsningen er foretaget med [firmas] nyhervvede udstyr der ofte kan udlæse flere data end bilmærkernes udlæsninger.

Konklusionen er, at udlæsningen viser de samme tider som [værksted 1's] udlæsning.

Fortsat mandag den 28. november 2022

Undertegnede tog telefonisk kontakt til [værksted 2]. Formålet var at sikre sig, at der ikke var en fejl i klokkeslættet omkring bilens nøgler der kunne forklare uoverensstemmelsen mellem udlæst tidspunkt for anvendelse og forsikringstagers forklaring og fastholdelse af samme.

Adspurgte oplyste at bilnøglens dato og tid ikke kunne manipuleres via bilens ur med dato og tid. Bilen's nøgler bliver registreret med tid og dato via bilens CAS enhed. Dette betyder at selvom bilens dato og tid er indstillet forkert, så vil datoen for sidste anvendte tidspunkt på nøglen altid passe, da CAS enheden ikke er forbundet med bilens ur.

Det kunne derfor udelukkes at nøglernes sidste registrerede datoer var fejlregistreret.

Senere samme dag

Det er [undersøgelsesfirmas] klare konklusion, at forsikringstager taler usandt omkring tyveriet af sin bil.

Begge nøgler ses at have været sidst i brugt mindst 14 dage før det anmeldte tyveri, hvilket indikerer at forsikringstager ikke ankommer til stedet den pågældende morgen, i hvert fald ikke under anvendelse af bilens 2 indleverede nøgler.

Desuden har [sikringsfirma] overfor efterforskeren indikeret at der ikke kører en bil der passer på beskrivelsen forbi i det oplyste tidspunkt. Dette kan kun politiet endeligt afgøre."

Af klagerens brev af 14/12 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg vil nedenfor komme med fakta/kommentarer til jeres skrivelse og skaden:

- Som fortalt til jeres medarbejder køre jeg normalt ikke med nøglerne i nøglelæseren, men i mine bukser eller jakke. Da nøglelæser primært bliver brugt til at oplade nøgle, bruges denne stort set aldrig.
- Primo september går kardanaksler på bilen i stykker, dette sker ud for min [institution]. Desværre havde Storstrøms Forsikring umiddelbart inden da valgt generelt at fjerne vej hjælp på deres bilforsikringer. Dette samt at mekaniker ikke havde tid, gør at bilen holder parkeret udenfor [institutionen] et par uger.
- D. 15. sep. 2022 afleveres bilen på værksted ..., bilen bliver repareret og selvfølgelig afprøvet af værkstedet. Bilen bliver afhentet af mig d. 19. sep. 2022. (Faktura vedhæftet).
- D. 20. sep. 2022 kl. ca. 06.00 bliver jeg samlet op hvor jeg har parkeret min bil i [vej], af min kollega ...
- At der ikke kan ses nogen bil i ovennævnte område, med registreringsnummer ... på videoovervågning d. 21. sep. 2022 passere, giver i min optik rigtig god mening da bilen som det også fremgår af anmeldelseskvittering fra Politiet bliver stjålet d. 20. sep. 2022 i tidsrummet kl. 05.00 - 16.30, og ikke d. 21. sep. 2022 hvori har lavet jeres research. Altså i har lavet research på en forkert dato.
- På medsendte nøglehistorik fremgår det tydeligt at der gennem hele bilens levetid kun sporadisk har været gjort brug af nøglelæseren. Ligeledes fremgår det tydeligt af nøglehistorikken at der ikke som i skriver er tale om begge nøgler der har været i brug, men derimod den samme nøgle der har været i nøglelæser henholdsvis d. 3. sep. 2022 samt d. 7. sep. 2022. Hvorimod den anden nøgle sidst var i nøglelæser d. 4. jan. 2017 altså næsten seks år siden."

Af e-mail af 13/12 2022 fra værksted 3 til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed efter aftale udskrift af nøgledata udlæst i [bilmærkes] nøglehistorik. Vær opmærksom på at de fysiske nøgledata ikke opdateres i den enkelte nøgle på denne model med udstyr 'SA322 Comfort Access' medmindre nøglen sidder i nøglelæseren fysisk under kørsel, derfor ses en ældre dato også under nøgleskrivnings dato. Som fortalt skal den sidde i en længere periode, 5-10 km minimum for at opdatere bilens data i den enkelte nøgle. Man vil typisk ikke indsætte nøglen i nøglelæseren i bilen under kørsel når man har Comfort Access, medmindre nøglen er løbet tør for batteri.

...

Indersøgningsdato	Dato for nøgleaktivitet	Køber navn	Nøgletype	Kørselslængde	% af kørselslængde i SA322 Comfort Access
+ 13-10-2022 14:19	03-09-2022 08:50	Indians bilnøgle	0	325 281 km	% 34889/02
+ 13-10-2022 14:15	07-09-2022 00:00	Indians bilnøgle	0	325 379 km	% 34889/02
+ 23-05-2018 09:26	16-05-2018 10:27	Indians bilnøgle	0	208 044 km	07996/07
+ 04-01-2017 11:58	03-01-2017 20:15	Indians bilnøgle	1	189 094 km	50715/01
+ 21-05-2016 09:34	21-05-2016 00:25	Indians bilnøgle	0	153 514 km	07996/07
+ 25-05-2016 07:19	25-05-2016 00:13	Indians bilnøgle	1	152 430 km	07996/07
+ 13-11-2015 14:36	13-11-2015 14:32	Indians bilnøgle	0	138 617 km	% 07996/07
+ 23-10-2014 06:34	23-10-2014 07:58	Indians bilnøgle	0	102 119 km	07993/01
+ 15-09-2014 08:47	15-09-2014 08:21	Indians bilnøgle	1	97 560 km	07993/01
+ 08-05-2014 10:57	08-05-2014 07:50	Indians bilnøgle	1	96 175 km	07993/01
+ 04-11-2013 08:49	04-11-2013 08:38	Indians bilnøgle	1	76 446 km	07993/01
+ 29-01-2013 06:33	29-01-2013 07:52	Indians bilnøgle	1	68 310 km	07993/01
+ 01-11-2012 11:14	01-11-2012 09:25	Indians bilnøgle	1	54 032 km	07993/01
+ 12-09-2012 08:38	12-09-2012 06:35	Indians bilnøgle	1	51 004 km	07993/01
+ 31-10-2011 06:46	31-10-2011 06:42	Indians bilnøgle	0	27 412 km	07993/01

Af e-mail af 11/1 2023 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Din fremsendte udtalelse fra [værksted 3] er samtidig undersøgt nærmere:

To uvildige medarbejdere på autoriseret [bilmærke] værksted (værkfører og mekaniker) oplyser at når bilen er monteret med 'SA322 Comfort Access' registreres kørslen ikke på korte ture.

Samme uvildige medarbejdere oplyser dog samtidig, at når der er tale om en tur fra ... til ... på minimum 80 km., ville turen uden tvivl blive registreret i nøgledataene. Køreturen er efterfølgende opmålt til 107 km.

Samme uvildige medarbejdere oplyser at i biler med 'SA322 Comfort Access' er der tale om fjernregistrering, hvorfor nøglerne er længere tid om at registrere at de har været i brug. På længere køreture fastslås det dog igen, at der ingen tvivl er omkring at nøglerne ville registrere at have været i brug, selv hvis nøglen ikke var placeret i bilens nøglelæser.

Vores eksterne efterforsker forholdt fremsendte udtalelse/påstand for samme uvildige medarbejdere på det autoriserede [bilmærke] værksted, som oplyste at et [værksted 3] ikke er et rigtig autoriseret værksted, hvorfor de muligvis ikke har den samme viden om registrering af nøgler i biler af denne type.

Ovenstående påstand bakkes op ved google-søgning som viser at der er tale om et mindre værksted uden sædvanlige [bilmærke] skilte + facader.

For yderligere bekræftelse kontaktede vores eksterne efterforsker en [bilmærke] specialist lokaliseret i [by]. Her blev ligeledes udtalt at vedkommende var overbevist omkring, at nøglerne burde registrere hvornår de havde været anvendt. Vedkommende oplyste ligeledes at alle [bilmærke]-modeller gennem mange år har registreret bilnøglerens seneste anvendelsesdato, hvilket ikke burde være anderledes på trods af 'SA322 Comfort Access'.

Vores eksterne efterforskningsteam konkluderer på baggrund af ovenstående, at de fortsat ikke finder, at bilen har været ude at køre på den anmeldte dato samt at påstanden omkring 'SA322 Comfort Access' vurderes at være ukorrekt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5.2. Kaskoforsikring

Forsikringen dækker

- enhver skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri

...

Derudover dækker forsikringen ikke

...

- skade der er forvoldt med forsæt (med vilje) eller grov uagtsomhed (med adfærd der indebærer en indlysende fare for, at en skade vil ske)."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans bil den 20/9 2022 i tidsrummet 06.00-16.30 blev stjålet. Nøgleudlæsning viste, at bilen sidst var blevet brugt den 7/9 2022. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at en nøgleudlæsningsrapport ikke ajourføres løbende, men kun periodisk, hvis nøglen sættes i bilen. Klageren har anført, at en professionel kriminel kan sætte startspærren ud af drift. Klageren har anført, at "der ikke er noget forsvarligt bevis for at afvise forsikringsdækningen. Enhver forsikringstager vil være ilde stedt, hvis der skulle være mulighed for at afvise forsikringsdækning på baggrund af, at 2 forskellige resultater ved udkodning af nøgler".

Selskabet har anført, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i sig selv taler mod et tyveri, da det kun kan lade sig gøre ved anvendelse af dyrt specialudstyr. Selskabet har anført, at data fra nøgleudlæsning ikke stemmer overens med klagerens oplysninger om sidst at have brugt bilen den 20/9 2022.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101186

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at klageren den 10/10 2022 oplyste, at "han den pågældende morgen cirka klokken 0500 parkerede bilen på [vej] ... Da forsikringstager cirka omkring kl. 1630 kom tilbage for at hente sin bil, var den forsvundet fra stedet. Han blev efterfølgende kørt hjem af sin arbejdskollega".

Det fremgår videre, af bilnøglerne den 13/10 2022 blev udlæst på værksted 1. Udlæsningen viste, at nøgle 1 sidst blev anvendt den 3/9 2022. Nøgle 2 blev sidst anvendt den 7/9 2022. Den 24/11 2022 blev der foretaget yderligere en nøgleudlæsning af bilens nøgler med udstyr, der ofte kan udlæse flere data end bilmærkernes udlæsninger. Udlæsningen viste de samme tider som værksted 1's udlæsning.

Det fremgår af e-mail af 13/12 2022 fra værksted 3, at "de fysiske nøgledata ikke opdateres i den enkelte nøgle på denne model med udstyr 'SA322 Com-fort Access' medmindre nøglen sidder i nøglelæseren fysisk under kørsel, derfor ses en ældre dato også under nøgleskrivnings dato. Som fortalt skal den sidde i en længere periode, 5-10 km minimum for at opdatere bilens data i den enkelte nøgle. Man vil typisk ikke indsætte nøglen i nøglelæseren i bilen under kørsel når man har Comfort Access, medmindre nøglen er løbet tør for batteri".

Det fremgår af e-mail af 11/1 2023 fra selskabet, at "for yderligere bekræftelse kontaktede vores eksterne efterforsker en [bilmærke] specialist lokaliseret i [by]. Her blev ligeledes udtalt at vedkommende var overbevist omkring, at nøglerne burde registrere hvornår de havde været anvendt. Vedkommende oplyste ligeledes at alle [bilmærke]-modeller gennem mange år har registreret bilnøglernes seneste anvendelsesdato, hvilket ikke burde være anderledes på trods af 'SA322 Comfort Access' ".

Det fremgår af klagerens brev af 14/12 2022, at "• D. 15. sep. 2022 afleveres bilen på værksted ..., bilen bliver repareret og selvfølgelig afprøvet af værkstedet. Bilen bliver afhentet af mig d. 19. sep. 2022. (Faktura vedhæftet). • D. 20. sep. 2022 kl. ca. 06.00 bliver jeg samlet op hvor jeg har parkeret min bil i [vej], af min kollega ...".

Ankenævnet for Forsikring

11.

101186

Nævnet finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings