

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 101728:

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 27/5 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil hermed klage over Tryg forsikrings afgørelse vedr. min bil [bilmærke og model] registreringsnummer ... Da jeg absolut ikke accepterer og er enig i Deres beslutning af sagen.

Min bil bliver stjålet og efter kort tid bliver den fundet, så alle er glade.

Men da jeg tager den forkerte nøgle med i starten hvor bilen var fundet, begynder det hele, bilen bliver kørt på værkstedet og de takserer bilen som total skadet, hvad jeg står uforstående overfor. Bilen var i en hel tilstand, i mellemtiden fandt jeg den originale nøgle til bilen som passer.

Men de insisterer stadig på at bilen er totalskadet og jeg får en mail fra forsikringen at jeg skal aflevere min reg attest/nøgler og tømme min ejendele i bilen, jeg udleverer disse ting i god tro og forventer at sagen afsluttes og jeg får mine erstatning, hvilket ikke er sket og jeg står uden min bil.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker min bil tilbage. Jeg gav min accept og samtykke til Tryg måtte sælge min bil, dengang biltaksator vurderer den til 74.900 kr., i god tro (se vedhæftet mailkorrespondance med biltaksator, han spørger mine kontooplysninger for at overføre erstatning mm.). Efterfølgende sælger Tryg min bil til 8.555 kr. og afslutter min sag som de mener ikke er dækningsberettiget, så nu står jeg uden en bil, det synes jeg ikke er i orden.

Tryg kunne afslutte min sag hvorefter jeg kunne vurdere eller give samtykke på om jeg fortsat ville have den solgt eller ej. Jeg synes det er en unfair situation de har sat mig i. De sælger min bil først og derefter afslutter med at fortælle de ikke finder min sag dækningsberettiget."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101728

Selskabet har den 21/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet forsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne nr. 2018 i bilag 1.

Klageren har fremført, at selskabet uberettiget har afvist at dække klagerens anmeldte skade, uberettiget har meldt klagerens bil for totalskadet og uberettiget solgt resterne af klagerens bil.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt et dækningsberettigende tyveri af hendes bil, som anmeldt af hende.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 3. juli 2023, at bilen – en [mærke og model] fra 2010, der havde kørt 129.189 km – var blevet stjålet den 1. juli 2023 fra en plads i et boligområde. Bilen var ifølge klageren blevet anvendt sidste gang den 14. juni 2023. Der var ingen glasskår på skadesstedet, og klageren oplyste, at hun havde begge nøgler til bilen i behold. Telefonnotatet er fremlagt som bilag 2.

Selskabet kvitterede med et tyveribrev, der oplyste klagerens oplysninger til selskabet. Her fremgik det at:

'skadested: XXX

Tyveridato: 1. juli 2023

Køretøjet blev sidst benyttet den 14. juni 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 hos dig selv

Du har ikke mulighed for tracking/sporing

Du har alle nøgler

Dit køretøj er stadig forsvundet

...

Vi kan endnu ikke tage stilling til erstatning

Er skaden dækket af forsikringen, kan vi tidligst udbetale erstatning for køretøjet 28 dage efter, vi har modtaget anmeldelse, og 28 dage efter politiet modtog anmeldelse af tyveriet.

Vi vil undersøge sagen nærmere, og når vi har gjort det, vil vi træffe vores afgørelse.

Du skal derfor være opmærksom på, at når vi indhenter oplysninger blandt andet om køretøjets værdi, er det med forbehold for vores erstatningspligt.'

Brevet fremlægges som **bilag 3**.

Den 10. juli 2023 anmeldte klageren til selskabet, at bilen var blevet fundet i et boligområde i aflåst tilstand. Rat, dæk og fælge var blevet udskiftet, og klageren oplyste, at hendes to nøgler ikke fungerede til bilen længere, hvorfor hun mente, at låsen også var blevet udskiftet.

To dage efter talte selskabet igen med klageren. Her afviste klageren, at hun havde stillet bilen på findestedet. Desuden oplyste klageren, at radioen i bilen manglede.

Telefonnotaterne fremgår af **bilag 2**.

Bilen blev takseret den 28. juli 2023. Ved denne lejlighed blev det konstateret, at der ikke var opbrudsmærker på bilen, og at ratlåsen var intakt. Bilen blev vurderet totalskadet, værdisat til 74.900 kr., og der blev der taget forbehold som fremgår af taksatorrapporten.

Taksatorrapporten er fremlagt som **bilag 4**.

Da klageren havde oplyst til selskabet, at hendes nøgler til bilen ikke fungerede, bestilte taksator den 9. august 2023 en ny nøgle på baggrund af stelnummeret på bilen.

Samme dag oplyste taksator klageren om, at bilen var blevet værdisat til 74.500 kr. og klageren blev i den forbindelse oplyst om at:

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

Mailen fra taksator er fremlagt som **bilag 5**.

Klageren afleverede den 24. august 2023 de 2 nøgler til selskabet, som hun havde oplyst, at hun var i besiddelse af. Herefter nøgle 1 og nøgle 2. Disse fremstod begge slidte og nøglehuset på nøgle 1 med fjernbetjeningen var knækket. Desuden fremstod de med ens udskæring i nøglens sværd.

Billeder af nøglerne 1 og 2 er fremlagt i **bilag 6**.

På denne baggrund blev sagen overdraget til selskabets specialskadeafdeling, som samme dag kontaktede klageren, der fastholdt, at hun havde to nøgler til bilen – en manuel og en med fjernbetjening.

Den 28. august 2023 testede selskabet den nøgle, der var blevet bestilt ud fra bilens stelnummer.

Testen viste, at nøglen fungerede til bilen, hvorfor selskabet kunne udelukke, at bilens lås skulle være blevet udskiftet som ellers forklaret af klageren.

Billede af denne nøgle 3 er fremlagt i **bilag 6**.

Det viste sig også, at nøgle 1 og nøgle 2 havde en anden udskæring i nøglens sværd, end den bestilte nøgle 3, hvorfor det kunne konstateres, at de nøgler, klageren havde udleveret, slet ikke passede til hendes bil.

Selskabet foreholdt klageren begge dele den 4. september 2023. I den forbindelse forespurgte selskabet, om klageren forsøgte at anvende fjernbetjeningen, da bilen blev genfundet. Til dette svarede klageren:

'Ja jeg prøvede at åbne med fjernbetjening og forsøgte at stikke nøglen i døren og den virkede ikke'

Selskabet spurgte desuden om klageren havde haft en anden [bilmærke] tidligere. Til dette svarede klageren:

'Nej, jeg har ikke haft andre biler af mærket [bilmærke].'

Selskabet spurgte herefter om klageren kunne have forvekslet nøglerne med nogle andre nøgler. Klageren oplyste i den forbindelse:

'[Skadekonsulents navn] som jeg har sagt så kørte jeg ud til bilen med min bil, for jeg har også en anden bil, en [andet bilmærke], og så tog min [søskende] med og så sagde jeg til ham, at så kunne han køre denne her bil, jeg er også selv chokeret. Jeg ved slet ikke hvorfor. Det er den eneste nøgle jeg har. Det er de nøgler hun har brugt til bilen.'

Slutteligt spurgte selskabet om klageren kunne have glemt en nøgle i bilen, da hun låste den. Klageren oplyste i den forbindelse at:

'Om jeg kan have glemt. Jeg tænker ikke, at jeg har glemt fordi jeg huskede at jeg låste min bil. Det er sådan jeg husker det. Det var ret. Det var helt tilbage i juni måned, så jeg tænker altså ikke, at jeg har glemt den i bilen eller om jeg har glemt den ene i bilen, det tror jeg altså ikke for jeg har jo begge nøgler. Jeg har kun to nøgler'

Samt at:

'Det er de nøgler – jeg har jo ikke andre nøgler. Jeg har gjorde jo det jeg er bedt om og den bil, nu har jeg jo heller ikke set bilen i nogle dage. Jeg havde den ikke i brug nogle dage, jeg husker ikke hvor mange dage det var, og så er den stjålet.'

Referat af samtalerne er fremlagt som **bilag 7**. Selskabet kan fremlægge optagelse af samtalen på nævnets foranledning.

Da selskabet den 7. september 2023 fastholdt overfor klageren, at de nøgler, som hun havde afleveret til selskabet, ikke var de nøgler, der hørte til bilen, ændrede hun sin forklaring og oplyste at: *'Jeg har min nøgle. De nøgler du har. Det er fordi. Min mor fortalte mig det. Hun var på ferie. Hun fortalte at nøglen til bilen lå i hendes taske. Jeg skulle skifte huset på min nøgle og jeg er kommet til at sende dem, hvor indmaden ikke fungerer. DE nøgler jeg har sendt ind - de er ikke de rigtige nøgler. Det er var coveret som jeg skulle bruge fra de nøgler - jeg havde bestilt nøglen. Hun var på ferie og så sagde hun, at hendes bilnøgle var i hendes taske.'*

Under samtalen blev det aftalt, at klageren skulle indsende dokumentation for købet af disse nøgler, der ikke passede til bilen.

Samme dag afleverede klageren denne ene nøgle – herefter nøgle 4 - til selskabet og oplyste, at det var denne nøgle, hun anvendte til bilen.

Nøgle 4 havde samme skæring som nøgle 3, og nøgle 4 kunne åbne og starte bilen. Nøglen fremstod uden ridser langs sværdet på begge sider og således synligt ubrugt. Desuden manglede batterihuset, hvilket medførte, at fjernbetjeningen ikke fungerede. Billede af denne ene nøgle er fremlagt i **bilag 6**.

Den 13. september 2023 anmodede selskabet klageren om accept til salg af resterne af bilen. I denne mail fremgik følgende:

'Værdfastsættelse med forbehold

Vores taksator har værdisat din totalskadede bil til 74.900 kr. før fradrag af evt. selvrisko og pant.

Fastsættelsen af værdien er dog med forbehold for erstatningspligten.

Send os din accept

Jeg vil bede dig meddele mig, om du ønsker, at vores taksator allerede nu sørger for af-melding og bortskaffelse (salg) af din skadede bil.'

Samme dag ringede klageren til selskabet og afgav accept af salg af bilen.

Mailen er fremlagt som **bilag 8** og telefonnotatet fremgår af **bilag 2**.

Da klageren den 9. oktober 2023 fortsat ikke havde indsendt dokumentation for køb nøgle 1 og 2, rykkede selskabet for denne, og otte dage efter indsendte klageren en bekræftelse på køb i udlandet.

Korrespondancen er fremlagt som **bilag 9** og den medfølgende bekræftelse er fremlagt som **bilag 10**.

På denne baggrund kontaktede selskabet sælger af nøglerne. Sælgeren oplyste, at de nøgler, de havde solgt, var brugte nøgler fra en skrottet bil, hvor de solgte delene, herunder nøglerne. 1 nøgle med fjernbetjening og en ekstranøgle.

Af den medfølgende faktura fremgik det, at det var klageren, der var køber af nøglerne, og at dette køb var foregået den 15. december 2022.

Korrespondancen med sælgeren er fremlagt som **bilag 11**, faktura på nøglerne er fremlagt som bilag 12 og oversættelsen er fremlagt som **bilag 13**.

Selskabet forelagde disse oplysninger for klageren den 19. oktober 2023, hvorefter klageren igen ændrede forklaring og oplyste, at det ikke var hende selv, men hendes kæreste, der havde købt nøglerne i udlandet over E-Bay. Denne mailkorrespondance fremgår af **bilag 11**.

På denne baggrund afviste selskabet den 8. november 2023 at dække skaden, idet der efter selskabets opfattelse ikke var sandsynliggjort, at bilen var blevet stjålet som anmeldt af klageren. Afgørelsen er fremlagt som **bilag 14**.

Herefter klagede klageren til Kvalitetsafdelingen – selskabets klageansvarlige afdeling. I klagen blev der klaget over selve afgørelsen samt en påstand om, at selskabets taksator havde afgivet dækningstilsagn, hvorfor selskabet skulle dække. Desuden fandt klageren, at selskabet ikke var berettiget til at melde bilen totalskadet.

Klagen er fremlagt som **bilag 15**.

Selskabet fastholdt afgørelsen af sagen og afviste, at der var givet dækningstilsagn. Samtidig fastholdt Kvalitet, at bilen korrekt var blev meldt totalskadet. Svaret fra Kvalitet er fremlagt som **bilag 16**.

Selskabet modtog herefter politirapporten til sagen. Af den fremgår det, at politiet fandt bilen den 9. juli ca. kl. 1400 og at de:

'kontrollerede bilen for opbrudsmærker, og kunne ikke konstatere nogle.'

Desuden fremgår det af politirapporten at:

'Da låsesmeden havde åbnet [KLAGERENS] bil kunne stelnummeret fastlægges som: ..., hvilket passede til den bil som [KLAGEREN] ejede. Vi kunne derfor fastlægge at [KLAGEREN] var ejer af den bil som stod på [VEJ]'

Politirapporten er fremlagt som **bilag 17**

Selskabets vurdering

Den anmeldte hændelse

Af betingelsernes pkt. 4.3 fremgår det at forsikringen dækker:

'enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri...'

Desuden fremgår det at betingelsernes pkt. 9.1 at:

'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper er det forsikringstageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i forsikringsaftalelovens § 22.

Det er således klageren, der i denne forbindelse skal kunne sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed som anmeldt af hende.

Det er selskabets vurdering at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed på den måde, hun har anmeldt, hvorfor selskabet ikke har tillid til den anmeldte hændelse.

Selskabet har ved vurderingen lagt særlig vægt på, at klageren i sin anmeldelse oplyste, at bilen var låst, og at der ikke lå glasskår på gerningsstedet.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at klageren oplyste, at der fulgte 2 nøgler med til købet af bilen, og at hun oplyste, at hun havde begge nøgler i behold.

Selskabet har også lagt vægt på, at de to nøgler (nøgle 1 og 2), som klageren afleverede, var ens.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at bilen har en fabriksmonteret startspærre og ratlås, samt at bilen ikke havde synlige tegn på voldeligt opbrud, da den blev fundet. Det medfører, at hvis bilen ikke var blevet kørt med rette nøgle, så måtte tyven alt andet lige have medbragt specialudstyr til netop denne bil til at åbne bilens døre, omgå ratlås og omgå startspærre for at være i stand til at køre den bort fra skadestedet.

I tillæg hertil blev bilen fundet i låst tilstand og monteret med et andet og mere slidt rat, andre og mere slidte fælge, end hvad der var monteret på gerningstidspunktet, og radioen var afmonteret og fjernet.

Bilen – som er fra 2010, har kørt 129.189 km og vurderet til en handelspris på 74.900 kr. – anses efter selskabets opfattelse ikke for tyvetækkelig, hvorfor ovenstående forløb forekommer ganske usandsynligt.

Samlet medfører dette, at det efter selskabets vurdering har formodningen imod sig, at en tilfældig tyv skulle komme forbi bilen medbringende specialudstyr for at omgå startspærre og ratlås, at en tilfældig tyv herefter skulle stjæle netop denne ikke-tyvetækkelige bil midt i et beboelsesområde for herefter at køre bilen væk, herefter afmontere alle fire hjul, rattet og radioen, derefter montere 4 andre fælge og et andet rat på bilen for derefter at parkere den, hvor den blev fundet, OG låse bilen. Alt dette skulle vel at mærke være sket uden en antydning af tegn på opbrud eller lignende.

Vi har desuden lagt særlig vægt på, at klageren afleverede 2 nøgler (nøgle 1 & 2), som viste sig ikke at fungere til bilen, og at klageren ved sin anmeldelse oplyste, at disse nøgler fungerede til bilen.

Disse to nøgler, havde klageren købt i december 2022 iht. den faktura, som nøglesælgeren sendte til selskabet.

På dette grundlag finder selskabet, at det er mere end overvejende sandsynligt, at klageren vidste, at de nøgler klageren i første omgang afleverede til selskabet ikke fungerede til bilen.

Dette medfører i sig selv, at vi finder det svært at sætte lid til klagerens anmeldelse, og at klagerens bevisbyrde skærpes markant.

Klageren ændrede efterfølgende sin forklaring til, at der nu kun var én nøgle (nøgle 4) til bilen, som hun afleverede til selskabet. Denne ændrede forklaring er om muligt med til at stille klageren i en endnu vanskeligere bevismæssig position.

Denne til sagen nyfremkomne nøgle (nøgle 4) manglede nøglehuset – og havde derfor ikke en funktionsduelig fjernbetjening, men skulle bruges manuelt i både dørlås og ratlås – fremstod uden ridser på nøglesværdet og har derfor med overvejende sandsynlighed ikke været brugt jævnlige på bilen. Dette stemmer ikke overens med klagerens forklaring om, at det var denne nøgle hun anvendte, hvorfor klageren igen har sat sig i en bevismæssigt vanskelig situation.

Foruden ovenstående forhold, har klageren også ændret forklaring om, hvor nøgle 1 og 2 kom fra, og hvem der havde købt dem, hvilket efter selskabets opfattelse ikke tjener til støtte for klagerens troværdighed.

Dette medfører, at klageren ikke kan redegøre for den manglende nøgle, hun oprindeligt oplyste selskabet, der fandtes til bilen, hvorfor selskabet finder, at det er mere en overvejende sandsynligt, at bilen er kørt bort med rette nøgler og deraf ikke stjålet som anmeldt af klageren.

Selskabet finder, at dette samlet udgør så væsentlige ændringer af oplysninger, at selskabet alene på denne baggrund har svært at kunne sætte lid til klagerens forklaring, og at dette som minimum må skærpe klagerens bevisbyrde markant, hvorefter klagerens oprindelige anmeldelse må lægges til grund.

Samlet finder selskabet, at idet klageren ændrer forklaring successivt, og idet klagerens første anmeldelse ikke stemmer overens med de faktiske forhold i sagen, er klagerens bevisbyrde for, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed væsentligt større, og at dette er en bevisbyrde, klageren ikke løfter.

Til støtte for sin opfattelse af sagen kan selskabet henvise til nævnets afgørelse i sag 98652, hvor forsikringstageren anmeldte, at begge nøgler til en stjålet bil var i behold. Det viste sig, at den ene nøgle, der var afleveret til selskabet, ikke hørte til bilen. På denne baggrund fandt selskabet, at da klageren ikke kunne redegøre for den manglende nøgle til bilen, kunne han ikke bevise, at bilen var blevet stjålet som anmeldt af ham. Dette gav nævnet selskabet medhold i. Afgørelsen findes vedlagt.

Bilen anmeldt som totalskadet

Selskabet er forpligtet til på vegne af skat at registrere bilen som totalskadet og inddrage bilens nummerplader, hvis omkostningerne til genopbygning overstiger 75% af bilens handelsværdi jf. registreringsafgiftslovens § 7.

Dette gør sig ligeledes gældende, selvom skaden ikke bliver erstattet af selskabet, jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 20.

Det er forsikringsselskabet, der opgør handelsværdien, der er fastsat til genanskaffelsesprisen for motorkøretøjet, inkl. afgift, umiddelbart før uheldet under hensyn til alder, antal kørte kilometer, vedligeholdelsesstand og slitage jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 samt størrelsen af udgifterne til udbedring, hvor disse skal opgøres på baggrund af bruttopriser på nye reservedele jf. registreringsafgiftslovens § 7 stk. 3. Begge i henhold til bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 19, stk. 2.

Taksatorrapporten er udfærdiget i branchens rapportsystem – Autotaks – som er anvender bruttopriser knyttet til den faktisk vurderede bils reservedele og som er anvendte af branchen generelt.

Da omkostningerne til udbedring af skaden på bilen udgør 89,5% af bilens værdi, er det selskabets vurdering, at bilen er meldt totalskadet på korrekt grundlag.

Den 13. september 2023 kontaktede klageren selskabet. Under denne samtale afgav klageren accept til, at taksator kunne sælge bilen, og den 30. oktober 2023 modtog selskabet bekræftelse på, at pengene (8.555 kr.) fra dette salg var overført til klageren.

Bilens rester blev solgt for 8.555 kr., hvilket fremgår af den vedlagte taksatorrapport.

På denne baggrund finder selskabet, at bilen er blevet meldt totalskadet på korrekt grundlag, og at salget af bilens rester er sket med klagerens samtykke, hvorfor selskabet har handlet i overensstemmelse med almindelig praksis.

Selskabet henviser til Ankenævnets kendelse 99780, hvor nævnet fandt, at selskabet havde total-skadeanmeldt klagerens bil på rette grundlag, hvilket er det samme grundlag som indeværende sag.

Dækningstilsagn

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabets taksator har afgivet dækningstilsagn ifm. sin mail til klageren af 9. august 2023.

Selskabet bemærker, at det er klagerens bevisbyrde at løfte.

Det er selskabets vurdering, at det ikke har afgivet dækningstilsagn til klageren.

Selskabet har i den forbindelse lagt vægt på, at det i tyveribrevet (bilag 3) er taget forbehold for selskabet erstatningspligt ifm. taksators værdifastsættelse.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at taksator ved oplysningen om værdifastsættelsen (bilag 5) har oplyst, at sagen herefter videregives til skadeafdelingen, som ville tage stilling til det videre forløb.

Slutteligt har selskabet ved anmodningen om klagerens accept af salg af bilen (bilag 8) fastholdt sit forbehold for erstatningspligten.

Det fremgår således ikke af sagen, at selskabet skulle have afgivet et dækningstilsagn, hvilket selskabet i øvrigt også afviser.

Selskabet henviser i den forbindelse til Ankenævnets kendelse 99780, hvor klageren ligeledes havde henvist til taksators mail med samme ordlyd som i aktuelle sag. Nævnet fandt, at klageren ikke løftede sin bevisbyrde for dækningstilsagn.

Sammenfatning

Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har dokumenteret, at der er indtrådt et dækningsberettigende tyveri af hendes bil, som anmeldt af klageren.

Det er i den forbindelse selskabets vurdering, at det har formodningen imod sig, at en tilfældig tyv medbringer specialudstyr til at omgå fabriksmonteret startspærre og ratlås for at stjæle en ikke-tyvetækkelig bil, herefter skifte rat, dæk og fælge og afmontere radioen i bilen, for til sidst at henstille bilen i et boligområde hvor tyven låser bilen efter sig.

Desuden finder selskabet, at det er påfaldende, at klageren først afleverer 2 nøgler, som selskabets tekniske undersøgelser viser sig ikke at passe til bilen, hvilket klageren i øvrigt allerede var bekendt med, idet hun havde købt disse nøgler ca. ½ år forinden. På denne baggrund finder selskabet, at der er så meget tvivl om klagerens forklaring, at klagerens første anmeldelse må lægges til grund.

Da klageren efterfølgende igen ændrer sin forklaring og indleverer en 3. nøgle, der viser sig at passe til bilen, men ikke afleverer den sidste manglende funktionsduelige nøgle, som hun har anmeldt hun var i besiddelse af, kan klageren således ikke redegøre for den manglende nøgle.

Henset til de mange væsentlige ændringer og ændrede forklaringer, finder selskabet, at klagerens bevisbyrde skærpes markant.

På denne baggrund finder selskabet, at det er mere en overvejende sandsynligt, at bilen er kørt bort med rette nøgle."

Klageren har i brev af 1/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger, side 1;

Fundet igen i god behold, udover der var udskiftet dele i bilen. Jeg kunne bare få bilen tilbage.

Bemærkninger side 2;

Jeg er ikke mekaniker eller bilsælger og har aldrig været udsat for et biltyveri. Jeg har aldrig ment direkte at låsen var blevet udskiftet, men da min nøgle ikke virkede, faldt det mig naturligt ind, og jeg tænker højt i det øjeblik, da jeg ikke ved bedre. Jeg har været ærlig under hele forløbet, og svaret på hvad der blev spurgt ind til.

Bemærkninger side 3;

De udgiver mig for ikke at være troværdig ved at sige 'ændrede hun sin forklaring' jeg holdt mig til sandheden.

Bemærkninger side 4;

'Send os din accept', det havde jeg givet per telefon til taksator da han beder mig om at sende konto oplysninger. I telefonsamtalen oplyser taksator at bilen vurderes totalskade og at jeg skulle aflevere registreringsattest/nøgler og tømme alle mine ejendele i bilen. Desuden fortæller taksator at vurderingen sker på baggrund af min historik, da jeg er IDA kunde. Og grunden til vi overhovedet havde en telefonsamtale var fordi de ekstra nøgler som taksator havde bestilt, ikke var kommet endnu, hvorfor taksator vælger at afslutte sagen samt værdisætte bilen til 74.900, -kr., uden de ekstra nøgler bliver testet samt de indleveret nøgler virkede til bilen. Efterfølgende modtager jeg mail (bilag 5) fra taksator hvor der også noteres bilen skal bortskaffes, dette har jeg ikke bemærket/indforstået korrekt. Jeg holder mig til telefonsamtalen og handler i god tro. Jeg føler de har ført mig bag lyset.

'Otte dage efter indsendte klageren en bekræftelse på køb i udlandet'

Der gik noget tid før jeg kunne indsende det ønskede materiale, fordi de var på ferie.

'Selskabet forelagde disse oplysninger for klageren den 19. oktober 2023, hvorefter klageren igen ændrede forklaring og oplyste, at det ikke var hende selv, men hendes kæreste, der havde købt nøglerne i udlandet over E-Bay. Denne mailkorrespondance fremgår af bilag 11.' Mailkorrespondancen mellem klageren og skadekonsulent den 24. oktober 2023 fremgår ikke i bilag 11. Jeg kan slet ikke finde det på min sags nr. 101728. Den vil jeg gerne have vedhæftet hvis muligt.

Jeg har ikke ændret forklaringer, jeg oplyser altid at nøglerne er købt fra udlandet, da jeg ser det irrelevant hvem der har købt det, er det ikke nævnt fra dag et. Fordi Tryg krævede, en faktura og oplysninger på hvor nøglerne var købt, hvilke jeg oplyser omkring selskabets oplysninger. Jeg vedhæfter også en kvittering på mailkorrespondance til skadekonsulenten den 24. oktober. 2023 og her tilføjer jeg 'Derudover finder du i vedhæftet kvittering på overførsel af de købte nøgler via eBay, prisen er på 11,52 euro. Nu undrer du dig sikkert også over hvem afsenderen er, det er min kæreste som har en eBay konto og dermed hjulpet mig med den del. Jeg har ikke selv en konto'.

Hvilken betydning har det i min sag, i hvis konto nøglerne er betalt fra så længe mine oplysninger står i fakturaen, og tryg har fået det bekræftet af selskabet.

Så nej jeg har ikke ændret forklaring, jeg har oplyst efter sagens forløb og kommet med beviser som

Tryg efterspurgte.

At jeg køber ekstra nøgler fra udlandet for at benytte nøglehuset, er en privatsag/ejendele og beslutning, at jeg så efterfølgende glemmer at skifte huset ud, er et menneskeligt ting, som sagt var det en ekstra bil jeg havde og brugte den en gang imellem. Som jeg også fortalt politiet (bilag 17) har jeg været igennem en sygdomsforløb inden.

Bemærkninger side 5;

'Derudover har selskabet lagt vægt på, at bilen har en fabriksmonteret startspærre og ratlås, samt at bilen ikke havde synlige tegn på voldeligt opbrud, da den blev fundet. Det medfører, at hvis bilen ikke var blevet kørt med rette nøgle, så måtte tyven alt andet lige have medbragt specialudstyr til netop denne bil til at åbne bilens døre, omgå ratlås og omgå startspærre for at være i stand til at køre den bort fra skadestedet. I tillæg hertil blev bilen fundet i låst tilstand og monteret med et andet og mere slidt rat, andre og mere slidte fælge, end hvad der var monteret på gernings-tidspunktet, og radioen var af- monteret og fjernet.'

Til dette er min kommentar; Jeg har researche og fundet frem til en video fra en journalist fra FDM

med interview med en autolåsesmed. videoen kan findes fra youtube hvis I skriver 'biler med startspærre kan stjæles' linket: ...

Tryg må bevise at tyven ikke havde medbragt specialudstyr, for ud fra den video jeg har henvist til, forstår jeg således, at det drejer sig ikke om flere timers arbejdstid at kopierer en nøgle med et specialudstyr. Måske har tyven haft medbragt specialudstyr, det modsatte er netop ikke bevist fra Tryg. Jeg ser det ikke særligt professionelt at tryg bare kommer med en påstand uden nogle konkrete beviser

Bemærkninger side 6;

'Disse to nøgler, havde klageren købt i december 2022 iht. den faktura, som nøglesælgeren sendte til selskabet.' **Min kommentar; Ja, jeg har selv oplyst at der er købt 2 ekstra nøgler i udlandet.**

'På dette grundlag finder selskabet, at det er mere end overvejende sandsynligt, at klageren vidste, at de nøgler klageren i første omgang afleverede til selskabet ikke fungerede til bilen.' **Min kommentar til dette; Det er løgn jeg har aldrig haft gjort en handling bevist i denne sag, jeg har været ærlig fra start og fortalt hele forløbet som det stå til. Hvordan kan Tryg bevise at jeg 'at det er mere end overvejende sandsynligt, at klageren vidste, at de nøgler klageren i første omgang afleverede til selskabet ikke fungerede til bilen.' vidste dette, jeg har i starten altid**

Ankenævnet for Forsikring

12.

101728

tænkt/troet at det var de rette nøgler og derfor afleveret dem, det her giver jo ingen mening, Tryk beskylder mig for at lyve uden at bevise det modsatte. Hvorfor skulle jeg få stjålet min egen bil.

Bemærkninger side 7;

'Den 13. september 2023 kontaktede klageren selskabet. Under denne samtale afgav klageren accept til, at taksator kunne sælge bilen, og den 30. oktober 2023 modtog selskabet bekræftelse på, at pengene (8.555 kr.) fra dette salg var overført til klageren. Bilens rester blev solgt for 8.555 kr., hvilket fremgår af den vedlagte taksatorrapport. På denne baggrund finder selskabet, at bilen er blevet meldt totalskadet på korrekt grundlag, og at salget af bilens rester er sket med klagerens samtykke, hvorfor selskabet har handlet i overensstemmelse med almindelig praksis.'

Autotaks har vurderet min bil til totalskade men dette er ikke ensbetydende med at jeg kun skulle have 8.555, - kr. af en bil som var vurderet til 74.900kr. Det er uretfærdig behandlet, så kunne de aflevere min bil tilbage igen. Det var min købt og betalt bil ingen pant eller gæld, hvorfor skulle jeg stjæle min egen bil?

Jeg gav samtykke i god tro om at jeg ville få min fulde erstatning, for sagen var ikke afsluttet da bilens rester blev solgt. Ellers havde jeg ikke givet samtykke.

Bemærkninger side 8;

Bilag 8 jeg har aldrig accepteret som i ovennævnte 'send os din accept' på første side, at min bil skulle skrottes, havde jeg vidste dette ville jeg have krævet min bil tilbage. Jeg har igen ikke ændret forklaringer jeg har svaret på det de har spurgt om.

Til sidst mht. bilen er kørt bort med de rette nøgler, til hvilken fordel skulle jeg gøre dette? Henviser igen til FDM's youtubevideo."

Selskabet har i brev af 11/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende bemærkninger til sagen, og skal her komme med et kort svar derpå.

Klageren anfører, at en mailkorrespondance mellem skadekonsulenten og hende, der er angivet til at skulle fremgå af sagens bilag 11, ikke fremgår af dette bilag.

Selskabet skal rettelig oplyse, at korrespondancen fremgår af sagens bilag 9, og skal naturligvis beklage forvirringen.

Med ovenstående bemærkninger fastholder selskabet i det hele sin opfattelse af sagen og henviser til sit første svarskrift i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af telefonnotat af 10/7 2023 fremgår bl.a.:

"Ft tlf. ... ringer. Hun er i lørdags blevet ringet op af [navn] fra ... politi tlf. ... at bilen var fundet på [adresse]. Han har bedt hende hente den og selv ringe 114 og oplyse at den nu var genfundet. Ft

Ankenævnet for Forsikring

13.

101728

har været ude for at hente den, men kunne ikke komme ind i den med hendes nøgle, dæk og fælge var nogle andre og der var et andet rat i bilen. Hendes var sort. Det er nu beige. Jeg undrer mig over at man ville skifte rat, dæk og fælge, samt låse på en bil man har stjålet og er derfor i tvivl om det nu også er FT's bil, eller bare en tyv har byttet nummerplader med. Jeg har derfor lagt besked på [politibetjents] tlf."

Af telefonnotat af 11/7 2023 fremgår bl.a.:

"Har snakket med [navn] fra politiet. De har tjekket stelnr. Og det er FT's bil, det er der ingen tvivl om."

Af telefonnotat af 12/7 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg kan se at ft har anm. Ved anm. At bil er cremehvid, så mon ikke hun på en eller anden måde har tænkt at det var hendes bil der var stjålet, og taget nøglerne med til den – den er nemlig sort!"

Af selskabets telefonnotat af 13/9 2023 fremgår bl.a.:

"[Klageren] ringet (...) – hun giver acc. Til at vi må sælge bilen og hun har allerede afleveret reg. att. til taks."

Af telefonreferat af samtale af 28/8 2023 med klageren fremgår bl.a.:

"Det var FT, der parkerede bilen. Bilen havde holdt der i noget tid.

Sidst hun så den var midt juni og ikke ser den efterfølgende. Hun opdagede det i en weekend og kontaktede om mandagen. Det var d. 1. juli

FT har også en [andet bilmærke]. Hun har to biler. Det er [andet bilmærke] jeg kører mest i.

Bilen holdt langs vejen.

Har bilen været låst

Det mener jeg – men jeg bliver da helt i tvivl, men jeg husker det som den er låst. Hun husker, at hun låste den manuelt. Jeg har jo to nøgler på den. Den ene er ren manuel og den anden er fjernbetjening.

Nøglen er med fjernbetjening. Bilen er 2010

Bilen så genfundet faktisk. Jeg husker det som én uge siden. Bilen holdt ved i ... – jeg har adressen. Politiet ringer og siger, at de har fundet hendes bil og hun kan hente bilen.

Hun hentede bilen samme dag som de sagde det. Med det samme. Jeg gik ud til bilen. Jeg tænkte at det slet ikke var min bil for rattet var skifte og de indvendige dele var skiftet. Rattet var helt slidt på den og kiggede på mine tidligere billeder for jeg var i tvivl. Radioen var fjernet og jeg kunne ikke åbne min bil.

Forsikringen ville lige tjekke op om det var rigtige stelnumre, men det var rette stelnummer.

Falck kørte så bilen til værkstedet.

FT kunne ikke komme ind i den.

Hendes gamle rat var sort. Det rat der nu sad i bilen, var cremefarvet med store revner. Jeg var chokeret. Jeg sendte også alle mine billeder til værkstedet.

Dækkene var også skiftet ud.

Bilen blev fundet [adresse] – den holdt normalt parkeret på en sidevej.

FT tog sin [andet bilmærke] ud til bilen sammen med hendes [familiemedlem] i det tilfælde, at jeg selv skulle køre [bilen] hjem.

Hun ringede til forsikringen og fortalte situationen og de sendte [vejhjælp] derned.

Hun købte bilen i nov 2021 – hun købte den privat, der boede i ... Hun betalte 70.000 kr. og så kom der noget coding oveni.

Hun lavede en overførelse og resten kontant.

FT har synet den efter hun fik den. Hun mener, at det var sidste år. Jeg kan sende papirerne til dig. Bilen ville kunne gå gennem syn, hvis den skulle synes før tyveriet.

Har bilen været på værksted?

Den har fået lavet coding og så var der gennemgang af noget serviceagtigt tror jeg det var ellers har der ikke været det store.

Ingen skader på motor eller gearkasse?

Nej det mener jeg ikke.

Stod den overfor nogle reparationer?

Nej.

Har du haft bilen til salg?

Om jeg har haft bilen til salg. Ja på et tidspunkt, men så ombestemte jeg mig. På et tidspunkt synes jeg det var dyrt at have to biler. Det var en kort periode. [bilmærke] er jo også en cabriolet så den er rigtig fin at køre i om sommeren.

Har du nogen uvenner

Nej overhovedet ikke."

Af telefonreferat af samtale af 4/9 2023 med klageren fremgår bl.a.:

"Brokker sig lidt over, at skulle svare på ekstra spørgsmål.
Hvor har du afleveret bilens nøgler henne
Ude på værkstedet.

Altså ude ved ...?
Ja.

Den dag du kører ud til bilen, der går vi ud fra, at du ikke kan bruge nøglerne til bilen. Er det rigtigt?
Ja.

Da du tager ud til bilen, var bilen da låst?
Ja, der kunne jeg ikke komme ind i bilen.

Nej, det var jo derfor, der kom en [vejhjælp] og kørte den til værkstedet. Hun tog hen til stedet i sin anden bil. Rat, radio/ båndoptageren og fælge og hjul, der ikke var de samme. Det opdager hun. Hun har været forbi værkstedet og gennemgået bilen. Hun har vist ham billede, hvordan bilen så ud tidligere.

Da du skulle forsøge at åbne bilen med nøglen, brugte du nøglens fjernbetjening eller forsøgte du også at sætte nøglen ind i bilen? Altså da du kørte ud til bilen efter den var genfundet.

Ja jeg prøvede, at åbne med fjernbetjening og forsøgte at stikke nøglen i døren og den virkede ikke.

FT bliver foreholdt, at de nøgler hun har indsendt, er helt anderledes end den nøgle, der er bestilt til bilen. Hun blev spurgt om hun havde haft andre [bilmærke] end denne sags bil.

Nej, jeg har ikke haft andre biler af mærket [bilmærke].

Kan du have forvekslet nøglerne med nogle andre.

[navn] som jeg har sagt så kørte jeg ud til bilen med min bil, for jeg har også en anden bil, en [bilmærke], og så tog min [familiemedlem] med og så sagde jeg til ham, at så kunne han køre denne her bil, jeg er også selv chokeret. Jeg ved slet ikke hvorfor. Det er den eneste nøgle jeg har. Det er de nøgler hun har brugt til bilen.

Kan du have glemt nøglerne i bilen og så var der kommet en tyv forbi og tog bilen

Om jeg kan have glemt. Jeg tænker ikke, at jeg har glemt fordi jeg huskede at jeg låste min bil. Det er sådan jeg husker det. Det var ret. Det var helt tilbage i juni måned, så jeg tænker altså ikke, at jeg har glemt den i bilen eller om jeg har glemt den ene i bilen, det tror jeg altså ikke for jeg har jo begge nøgler. Jeg har kun to nøgler.

Ja, du har kun to nøgler og de er afleveret nede på værkstedet og jeg sidder med dem her.

Ankenævnet for Forsikring

16.

101728

Ft kan ikke huske om hun afleverede nøglerne hos ... eller om det var hos ... Hun afleverede nummerpladerne hos ...

Vi skal have bilens nøgler når en bil bliver stjålet. Og når vi så får nogle nøgler, hvor man med sit blottede øje kan se, at det ikke er nøgler til den bil, så har vi jo ikke fået de nøgler vi har bedt om

Ok, er det værkstedet der oplyst, at det ikke er de nøgler

Værkstedet har jo også stået og prøvet nøglerne på din bil og kunne ikke komme ind i din bil og så bestilte man jo en nøgle til din bil, og den kunne åbne og starte din bil. Man kunne også nemt se på nøglernes mønster var uens. Og det er jo de nøgler du siger, at du har brugt til bilen og det kan vi ikke forstå.

Det gør jeg faktisk heller ikke.

Det er de nøgler – jeg har jo ikke andre nøgler. Jeg har gjorde jo det jeg er bedt om og den bil, nu har jeg jo heller ikke set bilen i nogle dage. Jeg havde den ikke i brug nogle dage, jeg husker ikke hvor mange dage det var, og så er den stjålet.

Vi prøver, at finde ud af, hvilken bil, som de nøgler du har afleveret til os, hører til
Ja, det må I godt."

Af brev af 13/10 2023 fremgår bl.a.:

"Sehr geehrter Frau [klagerens efternavn]

Hiermit bestätigen wir, dass Sie im Dezember 2022 bei uns für ihren [bilmærke og model] einen Schlüsselsatz gekauft haben."

Af e-mail af 27/10 2023 fremgår bl.a.:

"Guten Tag [klagerens kæreste],
es wurden bei uns 1 Schlüssel mit Fernbedienung und 1 Ersatzschlüssel gekauft. Die Fahrgestellnummer kann ich Ihnen nicht mehr sagen, da das Auto schon längst verschrottet wurde.

Es waren Schlüssel aus einem [bilmærke og model], der bei uns ausgeschlachtet werden, um dann die Ersatzteile zu verkaufen. Es waren also KEINE neuen Schlüssel."

Af faktura af 15/12 2022 fremgår bl.a.:

"gebr. 1 Schlüsselsatz [bilmærke og model] mit Fernbedienung
gebr. 1 Schlüsselsatz [bilmærke og model] Werkstatt

11,52€"

Af politiets anmeldelsesrapport af 3/7 2023 fremgår bl.a.:

"Gerningstidspunkt-/rum:
Torsdag den 15. juni 2023 kl. 13.00

Ankenævnet for Forsikring

17.

101728

Lørdag den 01. juli 2023 kl. 11.00

...

Personbil, Reg.nr: ..., [bilmærke og model, farve] var blevet stjålet fra gade.

Anmelder/Forurettede oplyste at hun havde været syg i noget tid, samt havde to KTJ, og brugte derfor ikke KTJ så ofte.

A/F havde kigget hele gaden igennem, samt gade ved siden af. A/F oplyste at hun havde nøglerne til KTJ.

Ingen mistanke.

...

Under kørende patrulje søndag den 9. juli 2023 ca. kl. 1400 i uniformeret patruljevogn, ... blev pb. ... opmærksom på en brugsstjålet bil, efter at have slået registreringsnummeret op. Bilens stod på

...

Vi kontrollerede bilen for opbrudsmærker, og kunne ikke konstatere nogle.

Det var var ikke noget synligt stelnummer på bilen.

Jeg afmonterede nummerpladerne med henblik på udlevering til anmelder/forurettede, [klageren].

Jeg kontaktede ejeren af bilen telefonisk. Hun identificerede sig mundtligt, som værende, ...

Jeg oplyste [klageren], at vi havde fundet hendes bil og adressen hvor den stod.

Jeg vejledte [klageren] i, at kontakte hendes forsikringsselskab og 114 når hun havde afhentet bilen.

Fortsat den 10. juli 2023.

Jeg blev kontaktet af [klagerens] forsikringsselskab som forklarede, at [klageren] havde kontaktet dem og fortalt, at hendes nøgle ikke virkede til bilen, den havde et andet bilrat, og andre dæk og fælge.

Jeg rekvirerede en låsesmed for at åbne [klagerens] bil, for at fastlægge stelnummeret.

Da låsesmeden havde åbnet [klagerens] bil kunne stelnummeret fastlægges som: ..., hvilket passede på den bil som [klageren] ejede. Vi kunne derfor fastlægge at [klageren] var ejer af den bil som stod på ...

Fortsat den 11. juli 2023.

[Klageren] ankom til Station ..., og fik udleveret hendes nummerplade med reg.nr. ..."

Af selskabets e-mail af 9/8 2023 fremgår bl.a.:

"Som vi aftalte i telefonen, bekræfter jeg hermed, at vi har værdisat dit skadede køretøj til 74.900,00,- kr. før fradrag af evt. selvrisiko og pant.

Ankenævnet for Forsikring

18.

101728

Vi skal bruge dine kontooplysninger, for at kunne udbetale erstatningen. Jeg skal derfor bede dig vende tilbage med kontooplysningerne ved at besvare denne mail. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at bilen tilhører Tryg, når erstatningen er udbetalt.

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

Hvis vi ikke allerede har modtaget dette, kan du aflevere det på værkstedet, hvor bilen er indleveret, eller sende det ind til os med anbefalet post. Vi skal i øvrigt bemærke, at vi overdrager registreringsattesten til ny ejer til brug for skrotning, eksport eller om registrering.

Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb. Du kan kontakte skadeafdelingen på ...

Husk at tømme bilen for dine personlige ejendele samt slette evt. digitale data i bilen, fx lokationsdata/adresser fra bilens navigation eller spor efter din mobiltelefon."

Af taksatorrapport af 26/9 2023 fremgår bl.a.:

"HANDELSVÆRDI: 74.900

REP. GRÆNSE: 56.175

...

ARBEJDSLØN	5037,00 KR
------------	------------

RESERVEDELE	44618,48 KR
-------------	-------------

LAK	3796,85 KR
-----	------------

MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0%	75,53 KR
---------------------------------------	----------

MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%	70,52 KR
------------------------------------	----------

...

IALT INCL. MOMS	66997,98 KR
-----------------	-------------

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.

T O L D S A G

T O T A L S K A D E "

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.3 Kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4.

...

4.4.

...

Forsikringen dækker ikke

...

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/7 2023, at hendes bil var stjålet den 1/7 2023. Den 10/7 2023 oplyste klageren, at politiet havde fundet bilen aflåst med rat, dæk og fælg udskiftet, og at klagerens bilnøgler ikke fungerede til bilen længere. Den 28/7 2023 blev bilen vurderet til 74.900 kr. og erklæret totalskadet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed på den måde, hun har anmeldt, og at selskabet ikke har tillid til den anmeldte hændelse.

Klageren har anført, at hun tog den forkerte nøgle med fra starten. Hun fandt efterfølgende den originale nøgle, som passede til bilen. Klageren har anført, "at jeg køber ekstra nøgler fra udlandet for at benytte nøglehuset, er en privatsag/ejendele og beslutning, at jeg så efterfølgende glemmer at skifte huset ud, er en menneskeligt ting, som sagt var det en ekstra bil jeg havde og brugte den en gang imellem". Klageren har anført, at biler med startspærre kan stjæles, og at tyven kan have medbragt specialudstyr. Klageren har anført, at hun har fortalt sandheden og ikke har ændret forklaring. Klageren føler sig ført bag lyset. Hun gav selskabet lov til at sælge i bilen i god tro om, at hun ville modtage erstatningen på 74.900 kr. Klageren har anført, at selskabet burde have leveret bilen tilbage.

Selskabet har anført, at bilen har fabriksmonteret startspærre og ratlås, og at der ifølge klageren ikke var glasskår på gerningsstedet. Politiet fandt bilen – der er fra 2010 og havde på anmeldelsestidspunktet kørt ca. 129.189 km. – aflåst uden opbrudsmærker. Selskabet har anført, at klageren ikke kan redegøre for den ene af bilnøglerne. Klageren oplyste indledningsvist, at hun var i besiddelse af begge bilnøgler, og afleverede to nøgler, som ikke fungerede til bilen. Klageren afleverede herefter en tredje nøgle og ændrede forklaring til, at hun kun havde én bilnøgle til bilen. Den tredje nøgle fremstår uden ridser på nøglesværdet, på trods af at den mangler nøglehuset og skal bruges manuelt til både dørlås og ratlås. Dette stemmer ikke overens med, at den tredje nøgle ifølge klageren er den eneste bilnøgle, hun har anvendt. Sel-

skabet har anført, at klageren måtte vide, at de to første nøgler ikke virkede til bilen, idet klageren ifølge faktura købte de to nøgler i december 2022. Selskabet har anført, at selskabet er forpligtet til at totalskade bilen, idet omkostninger til genopbygning overstiger 75 % af bilens handelsværdi. Selskabet har anført, at klageren gav accept til, at selskabet kunne sælge bilens rester, og at klageren har modtaget 8.555 kr. fra salget.

Det fremgår af telefonreferat af 28/8 2023 med klageren, at "*Har bilen været låst?* Det mener jeg – men jeg bliver da helt i tvivl, men jeg husker det som den er låst. Hun husker, at hun låste den manuelt. Jeg har jo to nøgler på den. Den ene er ren manuel og den anden er fjernbetjening. Nøglen er med fjernbetjening ... Hun hentede bilen samme dag som de sagde det. Med det samme. Jeg gik ud til bilen. Jeg tænkte at det slet ikke var min bil for rattet var skiftet og de indvendige dele var skiftet. Rattet var helt slidt på den og kiggede på mine tidligere billeder for jeg var i tvivl. Radioen var fjernet og jeg kunne ikke åbne min bil ... Hendes gamle rat var sort. Det rat der nu sad i bilen, var cremefarvet med store revner. Jeg var chokeret. Jeg sendte også alle mine billeder til værkstedet. Dækkene var også skiftet ud".

Det fremgår af telefonreferat af samtale af 4/9 2023 med klageren, at "*Da du tager ud til bilen, var bilen da låst?* Ja, der kunne jeg ikke komme ind i bilen ... *Da du skulle forsøge at åbne bilen med nøglen, brugte du nøglens fjernbetjening eller forsøgte du også at sætte nøglen ind i bilen?* Altså da du kørte ud til bilen efter den var genfundet? Ja jeg prøvede at åbne med fjernbetjening og forsøgte at stikke nøglen i døren og den virkede ikke. *FT bliver foreholdt, at de nøgler hun har indsendt, er helt anderledes end den nøgle, der er bestilt til bilen. Hun blev spurgt om hun havde haft andre [bilmærke] end denne sags bil.* Nej, jeg har ikke haft andre biler af mærket [bilmærke].

Kan du have forvekslet nøglerne med nogle andre? ... Det er den eneste nøgle jeg har. Det er de nøgler hun har brugt til bilen. *Kan du have glemt nøglerne i bilen og så var der kommet en tyv forbi og tog bilen?* Om jeg kan have glemt. Jeg tænker ikke, at jeg har glemt fordi jeg huskede at jeg låste min bil. Det er sådan jeg husker det. Det var ret. Det var helt tilbage i juni måned, så

Ankenævnet for Forsikring

21.

101728

jeg tænker altså ikke, at jeg har glemt den i bilen eller om jeg har glemt den ene i bilen, det tror jeg altså ikke for jeg har jo begge nøgler. Jeg har kun to nøgler".

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 3/7 2023 at "Vi kontrollerede bilen for opbrudsmærker, og kunne ikke konstatere nogle. Det var var ikke noget synligt stelnummer på bilen ... Jeg blev kontaktet af [klagerens] forsikringsselskab som forklarede, at [klageren] havde kontaktet dem og fortalt, at hendes nøgle ikke virkede til bilen, den havde et andet bilrat, og andre dæk og fælge. Jeg rekvirerede en låsesmed for at åbne [klagerens] bil, for at fastlægge stelnummeret. Da låsesmeden havde åbnet [klagerens] bil kunne stelnummeret fastlægges som: ..., hvilket passede på den bil som [klageren] ejede. Vi kunne derfor fastlægge at [klageren] var ejer".

Det fremgår af selskabets e-mail af 9/8 2023, at "vi har værdisat dit skadede køretøj til 74.900,00,- kr. før fradrag af evt. selvrisko og pant. Vi skal bruge dine kontooplysninger, for at kunne udbetale erstatningen. Jeg skal derfor bede dig vende tilbage med kontooplysningerne ved at besvare denne mail. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at bilen tilhører Tryg, når erstatningen er udbetalt. Jeg sørger for at afmelde og bortskaffe din skadede bil. For at kunne gøre dette, skal vi bruge den originale registreringsattest, samt ekstra nøgler. Hvis vi ikke allerede har modtaget dette, kan du aflevere det på værkstedet, hvor bilen er indleveret, eller sende det ind til os med anbefalet post. Vi skal i øvrigt bemærke, at vi overdrager registreringsattesten til ny ejer til brug for skrotning, eksport eller om registrering. Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb. Du kan kontakte skadeafdelingen på ...".

Det fremgår af taksatorrapport af 26/9 2023, at skaden er opgjort med forbehold for forsikringsselskabets erstatningspligt.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at taksatoren har givet et dækningstilsagn, herunder i e-mailen af 9/8 2023. Det fremgår af mailen, at "Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb".

Ankenævnet for Forsikring

22.

101728

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen.

Nævnet finder, at sagens omstændigheder er så særegne, 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 klageren har skiftet forklaring om, hvor mange nøgler hun havde til bilen, og at de faktiske omstændigheder omkring bilnøglerne fremstår ganske uklare.

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen blev fundet med andre dæk, fælge og rat, og at det forekommer særegent, at en tyv skulle bruge ressourcer på at stjæle en ikke tyvetækkelig bil fra 2010 og afmontere hjulene, rattet samt radioen for derefter at montere 4 andre fælge og et andet rat.

Nævnet har videre lagt vægt på, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Nævnet bemærker, at klageren ikke fandt spor efter tyveriet, og at politiet fandt bilen aflåst.

Nævnet har henset til, at der ikke er oplysninger om, at politiet har fundet en gerningsmand, som man har sigtet for tyveri.

Totalskade:

Det fremgår af taksatorrapport af 26/9 2023, at bilens handelsværdi før skaden er vurderet til 74.900 kr. og at udbedringsudgifterne er vurderet til 66.997,98 kr.

Det fremgår af registreringsafgiftslovens § 7, stk. 1, at der skal betales ny registreringsafgift af køretøjer, hvor udgiften inklusive moms til fuldstændig udbedring af færdselsskader mv. over-

Ankenævnet for Forsikring

23.

101728

stiger 75 pct. af handelsværdien før uheldet. Det fremgår af § 7, stk. 2 og 3, at det er forsikringsselskabet, der opgør handelsværdien før skaden og udbedringsudgifternes størrelse.

På den baggrund og henset til taksatorrapporten finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet bilen – når man følger de offentlige retlige regler – ikke kan repareres for et beløb, der er mindre end 75 % af bilens anslåede handelsværdi. Selskabet havde derfor pligt til at afmelde klagerens totalskadede bil, destruere nummerpladerne og registrere i Motorregistret, at bilen ikke kan genopbygges afgiftsfrit.

Nævnet bemærker, at klageren har givet accept til, at selskabet kunne sælge bilens rester, og at klageren har fået udbetalt salgsprisen.

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.



Peter Thønnings