

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 101981:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 12/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Min bil med indhold blev stjålet og forsikringen har afvist sagen da de ikke mener at dette kan lade sig gøre. under hele forløbet bliver jeg meget dårligt behandlet og jeg føler at jeg bliver beskyldt for forsikringssvindel. alle mine forsikringer har selskabet efterfølgende opsagt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

at de anerkender tyveriet og udbetaler erstatning for bilen og effekter der var i bilen."

Selskabet har den 30/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 29. oktober 2023 via if.dk, at hendes bil var stjålet den 28. oktober 2023 mellem kl. 15 og 22. Der var en række effekter i bilen, da den forsvandt.

Tyveriet af bilen behandles under skadenummer..., og anmeldelse til indboforsikringen under ...

Efter en nærmere undersøgelse af det anmeldte tyveri, fandt vi, at Klager ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen forsvandt ved et dækningsberettiget tyveri som anmeldt.

Derfor afviste vi såvel tyveri af bil som indboeffekter.

Twisten vedrører om Klager har sandsynliggjort kravet/hændelsen.

Kundeforhold

Klager købte den 17. juli 2023 forsikring for indbo, ... 2 bilforsikringer.

Den ene bilforsikring for en ... skulle træde i kraft straks, mens de øvrige forsikringer – her under den i sagen omhandlede bilforsikring – skulle overtages fra andet forsikringselskab den 1. september 2023.

Indboforsikringen var med generel selvrisiko på 1.000 kr.

Vilkår 15-12 var gældende for aftalen.

Den i sagen omhandlede bil er en ...

Forsikringen omfattede bl.a. med en generel selvrisiko på 5.000 kr.

Vilkår A44 var gældende for aftalen.

KM standen på bilen er noget usikker.

På købstidspunktet 17. juli 2023 oplyser Klager, at den kørt ca. 240.000 km, og Klager angiver sit kørselsbehov som op til 15.000 km om året.

På tyveritidspunktet har den iflg. Klagers oplysninger ved anmeldelsen kørt ca. 285.000 km – dog skriverhun også, at hun ikke ved det.

Hvis begge aflæsninger var korrekte, ville det betyde, at Klager har kørt ca. 45.000 km på de få måneder fra køb af forsikringen til bilen blev meldt stjålet.

Vi kan se, at bilen ved seneste syn den 21. september 2022 blev aflæst til at have kørt 281.000 km. Vi kan derfor udelukke, at bilen kun havde kørt 240.000 km den 17. juli 2023, og må også formode den har kørt noget mere end 4.000 km siden synet 1 år tidligere.

Bilens reelle km-tal ved tyveriet godt 1 år senere må således være noget højere end de 285.000 km, men det faktiske KM tal er ukendt. Om det er 285.000 eller fx 295.000 har dog meget lille eller ingen betydning for værdien af bilen på dette sene stadie af dens forventede livscyklus.

Sagsfremstilling

Klager anmelder på if.dk den 29. oktober 2023, at hendes bil blev stjålet fra [adresse] i [by1] den 28. oktober i tidsrummet 15-22. Hun lister samtidigt en række effekter, der var i bilen, da den forsvandt.

Den 30. oktober 2023 kontakter sagsbehandler Klager og spørger yderligere ind til hændelsen. Her forklarer hun at hun havde været til et arrangement hos ... Arrangementet blev afholdt i et selskabslokale, der tilhører boligforeningen på [adresse].

Klager havde parkeret ved ... adresse kl. 15 og skulle op og hjælpe ..., hvor efter de går over til festlokalet. Klager kommer tilbage til stedet, hvor bilen var parkeret efter endt arrangement kl. 21:30, hvor hun konstaterer, at bilen er væk.

Klager oplyser ved anmeldelse til selskabet og til politiet, at der ikke findes glasskår eller andre spor på stedet, der kunne indikere bilen var brudt op eller slæbt væk.

Klager oplyser både ved anmeldelsen og ved første samtale med undersøger, at Klager har 2 nøgler til bilen, og ikke har mistet nøgler.

Klager indsender efterfølgende tyveriskema og 1 nøgle. Hun oplyser nu, at den ene nøgle er forsvundet på ukendt vis efter tyveriet skete. Klager er sikker på hun var i besiddelse af begge nøgler på tyveritidspunktet.

Vi kan derfor udelukke, at bilen er stjålet med rette nøgler, og der er ikke spor efter indbrud eller borttransport af bilen.

Klager har ved samtalerne med selskabet svært ved, at svare på forholdsvis simple spørgsmål om hændelsen, stedet etc. Klager kan fx ikke oplyse ... adresse (som hun i øvrigt har været hos flere gang og kendt i ... år) eller forklare hvor beboerlokalet lå.

Klagers ... har én gang talt med selskabet – her var hans forklaring på en række punkter divergerende fra Klagers. Han mente således at klager alene havde været i hans lejlighed, og omtalte ikke noget arrangement i selskabslokalerne.

Efterfølgende har han ikke ønsket at svare på spørgsmål fra selskabet eller i øvrigt hjælpe selskabet eller Klager med oplysninger.

Dermed har If ikke mulighed for at verificere, om lokalet har været lejet ud den pågældende dag.

Konklusion

Der er tale om en 15 år gammel [bil], der har kørt tæt på 300.000 km på tyveritidspunktet.

Der er således tale om en bil, der ikke repræsenterer en stor værdi og ikke er videre tyvetækkelig.

Klager har været i besiddelse af alle nøgler til bilen, da den forsvandt. Det betyder at tyveriet skal være sket ved omgåelse af startspærre, hvilket kræver det rette udstyr til omgåelse af startspærren i denne bilmodel/årgang.

Eventuelle gerningsmænd skal således tilfældigt være faldet over Klagers 15 år gamle [bil] i de få timer den var efterladt på den for bilen uvante placering, og være i besiddelse af det nødvendige udstyr til omgåelse af startspærren.

Når hertil lægges, at klager ikke kan svare klart på forholdsvis simple spørgsmål, og den ene nøgle på mystisk vis forsvinder efter tyveriet, finder vi ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort at bilen med indhold er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

På baggrund af skaden har vi ikke længere tillid til Klager. Derfor har vi opsagt forsikringerne på de berørte forsikringer med 14 dages varsel og de resterende forsikringer pr. hovedforfald.

Fornyset gennemgang

Klagere klagede over vores undersøger til dennes chef, og efterfølgende over afgørelsen til If's kundeombud. Klagen til kundeombuddet har Klager vedlagt som bilag til klagen til Nævnet. Vi bemærker indledningsvis at Klager har fået aktindsigt i sagen i januar 2024.

Kundeombuddet gennemgik sagen – her under ankerne til svar på klagen over undersøgeren fra dennes chef og selve afgørelsen.

Efter deres gennemgang af sagen fasthold de selskabets afgørelse.

I forbindelse med sagens indbringelse for Nævnet, har vi på ny gennemgået sagen. Nævnet har flere gange tidligere behandlet tilsvarende sager, og fra praksis finder vi, at sagsnummer 99091 og 99065 særligt ligner nærværende sag.

Af de grunde der fremgår under konklusionen, finder vi fortsat ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen med indhold forsvandt ved et tyveri som anmeldt."

Ankenævnet for Forsikring

4.

101981

Klageren har i brev af 19/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg sender hermed mit svar som jeg sendte til if egen klageafdeling.

Jeg vil for en god ordens skyld gøre ankenævnet opmærksom på at ... ikke har den store erfaring med at bruge computer. Jeg er aldeles uerfaren i brugen af denne slags portaler så jeg ved faktisk ikke helt hvordan jeg skal formulere mine svar.

Jeg kan stadig ikke forstå at if ikke mener at min bil er blevet stjålet.

Under hele forløbet med if forsikring blev der brugt meget tid på at udspørger mig om hvor min ven og andre gæster opholdet sig og hvad de lavede på den pågældende dag.

If vælger at kontakte min ven der er på ferie ... som på det tidspunkt har fået en del alkohol, if vælger at gennemfører samtalen som han nærmest opfattet som en forhør. Min ven vælger til sidst at smide røret på. If kontakter ikke min ven igen efter denne ene samtale men ligger stor vægt på hvad han har sagt i fuldskab.

If beder mig om at stå til regnskab for hvad min ven har sagt under denne samtale, det mener jeg at jeg kan da jeg ikke har overhørt denne samtale eller fået den tilsendt da jeg bad om aktindsigt.

Min bil er blevet stjålet i det tidsrum jeg befandt mig på [adresse] i [by1] om det var i et beboerlokale eller festlokale jeg opholde mig i kan jeg ikke se skulle gøre den store forskel på om det er muligt at stjæle min bil.

Jeg kan kun konstatere at min bil ikke var på den p plads jeg havde parkeret den da jeg skulle hjem med mine [familiemedlemmer]. Det er første gang jeg har fået stjålet min bil og jeg har ingen ide om hvordan tyven har skaffet sig adgang til den eller hvordan den er blevet kørt væk.

Da det er mørkt da jeg skal kører fra stedet holder der en anden bil på p pladsen og om der har været glasskår var for mig umuligt at se og det fortalte jeg til politiet.

Det er if s egen konstatering at der ingen glasskår var ikke min.

Den nøgle der forsvandt har været i gennem flere hænder efter bilen forsvandt da der var flere af festens gæster der hjalp mig med at lede efter bilen. At jeg ikke fik den med mig finder jeg først ud af den dag jeg skal indsende nøglerne og den ikke er i min taske jeg havde med til festen den anden nøgle lå opbevaret i mit pengeskab.

Under hele forløbet med if følte jeg at de havde mig mistænkt for forsikringssvindler med deres meget nedladende opførsel hvis der var noget jeg ikke kunne svare på eller ikke viste.

If tog ligeledes kontakt til mit tidligere forsikringsselskab for at hører om deres erfaring med mig. De kom med en klar udmelding om at jeg ikke havde haft lignede sager.

Jeg har her prøvet så godt jeg kunne at forklare mig på skrift som er svært for mig så godt som muligt. Jeg håber at det er nogenlunde til at forstå.

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

101981

Jeg har udfyldt skemaet på hjemmesiden ang. Klage.

Jeg har valgt at sende denne mail som et tillæg til sagen.

Jeg har inden afgørelsen af sagen bedt om aktindsigt da jeg syntes hele sagen har været et stort rod.

Jeg har på nuværende tidspunkt ikke modtaget noget eller fået svar på min forespørgsel som er søgt via mail om aktindsigt eller svar fra chefen i afdelingen ...

Jeg føler at jeg er blevet mistænkelig gjort og den følelse er ikke blevet mindre af at if nu har valgt at opsig mine forsikringer.

...

Jeg har bedt den der var ansvarlig for sagen, om at jeg blev kontaktet af hans chef pr telefon for at snakke om sagens forløb, da jeg kunne mærke at jeg ikke kunne klare det psykiske pres jeg kom under hver gang han ringede til mig. Allerede på dette tidspunkt følte jeg mig anklaget for ikke at ville svare på hans spørgsmål, at jeg talte usandt, hans sprogbrug var meget hård og grænseoverskridende og havde svært ved at tro på at der var ting jeg ikke kunne huske eller redegøre for.

Hans chef valgte at sende mig en mail i stedet for at ringe mig op, da jeg læser den for jeg en følelse

af at han ikke er interesseret i at hører min bekymring for hvordan sagen bliver håndteret. I mailen

forklarer han mig om proceduren i sager om biltyveri og i store træk forsvarer sin medarbejder uden

at have viden om hvad jeg gerne ville tale med ham om.

Jeg vælger at svare tilbage med hele hændelsesforløbet fra jeg opdager at min bil er væk og den efterfølgende efterforsikring af sagen, set fra mit synspunkt samt mine udfordringer ... Denne mail for jeg intet svar på. Jeg bliver igen kontaktet af hans medarbejder pr telefon 2 gange på samme dag, hvor han igen udviser en meget grænseoverskridende opførsel, hvor jeg desværre må afbryde samtalen da jeg ikke kan klare mere. Jeg skriver igen til chefen at jeg føler mig misforstået og at jeg har svært ved at fortsætte samarbejde med hans medarbejder da det er for hårdt for mig psykisk og at jeg har svært ved at det er den pågældende medarbejder der skal holde møde om min sag senere på dagen. Det er i denne mail at jeg søger aktindsigt både skriftlige notater og lydoptagelser der måtte være i sagen.

Jeg stiller mig fuldstændigt uforstående overfor afgørelsen om at jeg ikke modtager nogen form for

erstatning ud fra de angivet punkter.

- Der er tale om en ikke tyvetækkelig bil ...

Hvordan kan en tyv vide hvornår min bil er synet, hvad den har kørt, årgangen og hvad den er værd?

Jeres grundlag for afgørelse om afslag på erstatning for bilen:

Punkt 1:

Ankenævnet for Forsikring

6.

101981

- Bilen holdt ydermere ikke på hjemmeadressen i [by2], men på et uvant sted på [adresse] i [by1]. Hvilket vil sige at gerningsmanden tilfældigt skulle været kommet forbi, og samtidig have det rette og nødvendige udstyr til at omgå startspærresystemet og have specialviden til stjæle netop sådan en bil.

Dækker min forsikring kun ved parkering på min hjemmeadresse?

Jeg synes ikke at dette er et argument for at min bil ikke kan være blevet stjålet.

Jeg går ud fra at biler bliver stjålet over alt i landet og hvordan gerningsmanden har udført denne opgaven, har jeg ingen viden om. Jeg ved dog med sikkerhed, at jeg parkerede min bil på [adresse] og da jeg vil køre, holder min bil der ikke mere? Der holder en anden bil på denne parkeringsplads.

Hvis i mener, at min bil er umulig for en gerningsmand at stjæle på dette uvante sted, vil jeg da gerne vide hvor den så er forsvundet hen, samt hvor den befinder sig henne, for den er ikke på [adresse]??

Punkt 2:

- Der var ingen spor af glasskår på stedet.

Jeg bliver spurgt af politiet om jeg kan se skader eller glasskår på gerningsstedet. Til dette svare jeg, at der holder en anden bil, samt at det er mørkt, men at jeg umiddelbart ikke kan se noget fra min bil på stedet.

Jeg fortæller jeres medarbejder at politiet spørg mig om dette i forbindelse med, at jeg forklarer noget andet i sagen. Dette er en af de grunde til, at jeg føler mig misforstået, idet jeg nu kan se at det bliver brugt som begrundelse for, at min bil ikke er stjålet, da jeg ikke finder glasskår på stedet!?

Jeg har efterspurgt om politirapporten var blevet indhentet, hvilket jeg ikke fik et svar på, men en forklaring om at de tit ikke var brugbare. I den forbindelse beder jeg om, at den bliver indhentet og lagt ind i sagen, hvilket jeg til dato ikke ved om er sket.

Hvor kommer den information ellers fra?

Punkt 3:

- Du oplyser ved anmeldelsen, at du havde 2 nøgler til bilen og at du ikke havde mistet nogen nøgler.

På begge anmeldelsestidspunkter politiets og forsikringens, er jeg af den overbevisning om, at jeg selvfølgelig har begge mine nøgler.

Jeg bliver ringet op af en medarbejder, som minder mig om, at jeg skal sende registreringsattest og mine nøgler. Jeg fortæller dem, at jeg nok skal få det gjort hurtigst muligt, men ... og det er derfor har jeg ikke haft mulighed for at få det ordnet. Der er jeg stadig af den overbevisning om, at jeg har begge mine bilnøgler ...

Jeg finder ud af at min normale bilnøgle ikke er herhjemme. Jeg kan kun finde den bilnøgle i pengeskabet, som er min ekstra nøgle til bilen. Jeg ringer til min ven og spørg ham om, hvorvidt han

har bilnøglen, eller om han kan huske hvor den blev lagt, efter min bil blev stjålet. Han ved heller ikke hvor den er henne, men lover at spørge de andre, om en af dem har fået den med hjem ved en fejl, da vi var flere der havde haft den, samt prøvet at trykke på den i håb om at den lyste op. Det lykkes mig desværre ikke at få en opklaring om, hvor den nøgle var blevet af den givne aften. Jeg ringer ind og snakker med en medarbejder, som fortæller mig, at jeg skal sende den ene nøgle sammen med min registreringsattest. Jeg fornemmer ikke på noget tidspunkt, at det er noget stort problem. Jeg afsender nøglen efter samtalen senere samme dag.

Nogle dage efter bliver jeg ringet op, hvor jeg igen fortæller, at jeg ikke ved hvor min nøgler er blevet af den aften, men at jeg med sikkerhed havde den efter min bil var blevet stjålet.

Samtykke til min ven ...

Jeg kan fortæller at det var helt okay med mig at i skulle have bekræftet at nøglen havde været der efter min bil var blevet stjålet ...

Jeres medarbejder ringer mig op og fortæller mig at [ven] var meget ubehagelig og ikke ville snakke med ham og at han måtte hive alt ting ud af ham ... jeg er ked af at han ikke har snakket pænt og at han havde råbt ad ham ...

Det vælger jeres medarbejder at stille mange spørgsmålstegn ved og jeg skal svare på hvorfor [ven] siger sådan og hvorfor han siger det og han kan ikke forstå at hvis jeg siger han er min ven igennem mange år hvorfor han så ikke vil hjælpe mig. O.S.V.

Jeg fortæller ham flere gange at jeg ikke kan eller vil stå til ansvar for hvad [ven] har fortalt ham, at jeg ikke ved hvad [ven] har sagt og hvorfor han har sagt som han har sagt men lige pludselig er det mig der taler usandt da [ven] siger noget andet ind hvad jeg har sagt.

Jeg mener på ingen måde at jeg kan stå til ansvar for hvad [ven] har sagt eller svaret på hans spørgsmål. Jeg syntes det er dybt uprofessionelt at han vælger at blive ved med at snakke med [ven] som er i ... dybt påvirket af alkohol og tydeligvis ikke har lyst til at svare på hans spørgsmål i min optik burde han have afsluttet samtalen og fundet et andet tidspunkt eller bedt [ven] om at ringe tilbage til ham

Jeg har fra starten af oplyst at jeg kørte fra [adresse2] i [by2] til [adresse] i [by1] lørdag d 28/10-23. Hvor jeg ca. parkeret kl. ca. 15.00

At jeg var i [ven]s ... lejlighed og hjælpe med at bære lidt frugt og mad og drikke ned i et lokale nede i kælderens (beboerlokale) et rum de kan benytte når det er ledigt der er hverken køkken eller wc. I lokalet /rummet det er kun indrettet med borde og stole.

jeres medarbejder vil gerne lave det lokale om til et selskabslokale eller beboerlokale med alt muligt, og bliver ved med at sig selskabslokale ,beboerlokale og forvirre mig ved at sige hvad stod der og hvordan med det og hvorfor det ...

...

Jeg kan ikke forstå at det er et problem jeg har opholdt mig flere steder da jeg ikke har haft min bil med nogen af stederne , min bil er ikke blevet flyttet eller parkeret andre steder den dag

Hvad mine [familiemedlemmer] og jeg fortog os, opholdte os kan jeg ikke se der skal laves en efterforskning ud af. Jeg vil meget gerne have nogle paragraffer om at man ikke må opholde sig flere steder og om at der er visse ting man ikke må, når man er så uheldig at ens bil bliver stjålet på parkeringens pladsen bilen var parkeret lovligt ... Jeg har ikke selv været skyld i at bilen bliver stjålet den var aflåst.

Så bliver der brugt at jeg ikke vil samarbejde med at sætte en knappenål på googlemap jeg kan ikke finde ud af alle disse ting jeg er ikke dygtig til alt det tekniske og slet ikke til computer og har ikke min egen computer. Derfor får jeg altid hjælp til sådan nogle ting ligeledes til denne klage. Ja jeg ringet flere gange med kosterlisten på mit indbo fra bilen, ,og der prøvet [familiemedlem] på hans computer at hjælpe mig via mine sider. Da jeg havde skrevet jeg ikke kunne åbne det skrev i at det kunne man ikke i appen kun via en computer . Jeg har ikke selv en computer men [familiemedlem] har en ... computer . Da det heller ikke kunne åbnes på mine sider på hans computer ringe jeg til if igen der fik vi fat på en sød mand der fortalte os at det var fordi computeren ikke havde det program der skulle til for at åbne det, så han sendte skematet til mig på min mail som jeg så kunne printe ud ved min nabo. Men [familiemedlem] kom ... og havde ... computer med og kunne hjælpe mig med at udfylde den .så jeg brugte ikke den mail men har den mail .

Jeg ønsker fremadrettet at modtage alt på skrift e.v.t. på min mail

Min krop går i alarmberedskab bare jeg ser if tlf nummer på min telefon.

...

Jeg anmoder engang til om at få aktindsigt i alle notater fra alle med arbejder jeg har snakket med i begge sager og lydoptagelser alle telefoniske samtaler fra begge sagsnummer ..."

Selskabet har i brev af 8/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af undersøgelsesrapporten og af vores sagsfremstilling, har Klagers forklaring om forløbet været usikker og hun har ikke evnet at svare på simple spørgsmål som hvor festen blev holdt, adressen på hendes ven etc.

Klagers kammerat har én gang talt med selskabet. Klager problematiserer at selskabet ikke har kontaktet vennen igen. Som det fremgår af såvel Klagers skrivelse som af undersøgelsesrapporten, nægtede vennen at tale med os og smed røret på. Når vennen direkte udtaler han ikke vil tale med os, kontakter vi ham naturligvis ikke på ny. Vi har opfordret Klager til at tale med sin ven og få ham til at hjælpe sig, men dette har han iflg. Klager ikke ønsket.

Vi bemærker at vi ikke er bekendt med, om han var fuld da han talte med vores undersøger. Vi er bekendt med Klager mener han må have været det, da hun udtalte dette til vores undersøger.

Vi kan blot konstatere, at vennens forklaring ikke støtter Klagers, og at Klager ikke har fremkommet med andre oplysninger, der understøtter hendes forklaring – fx identiteten på (og accept af at vi kontakter) nogen af de mange gæster der iflg. Klagere hjalp med at lede efter bilen efter festen, som vennen ikke kunne huske havde fundet sted.

Spor på stedet

Klager har til politiet og selskabet oplyst, at der ikke var spor efter bilen på stedet. Klager gør nu gældende, at det var mørkt og hun derfor ikke ved, om der var glasskår eller andre spor efter tyveriet og at såvel politi som selskab pressede hende til at sige om der var spor eller ej.

Vi kan ikke genkende klagers karakteristik af samtalerne ved anmeldelse mv.

Klager har været i besiddelse af alle nøgler til bilen, da den forsvandt. Det betyder at tyveriet skal være sket ved omgåelse af startspærrer eller ved borttransport af bilen uden at efterlade sig spor som Klager eller de mange gæster kunne se, for efterfølgende omgåelse af startspærreren.

Vi bemærker igen at der er tale om en 15 år gammel [bil], der har kørt tæt på 300.000 km på tyveritidspunktet. Der er således ikke tale om en bil, der er tyvetækkelig.

Som tidligere oplyst finder vi det usandsynligt, at tilfældige tyve er faldet over bilen på denne placering væk fra hvor den 'hører hjemme' og tilfældigvis have udstyr til omgåelse af startspærreren. Vi finder det heller ikke sandsynligt at tyve skulle have kørt ind i boligområdet med en autotransporter, og valgt - af alle de biler, der holder her - at borttransportere netop denne ældre bil.

Når hertil lægges, at klager ikke kan svare klart på forholdsvis simple spørgsmål, og den ene nøgle på mystisk vis forsvinder efter tyveriet, finder vi ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort at bilen med indhold er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Det af Klager fremførte giver ikke anledning til andre kommentarer."

Klageren har i brev af 15/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det er rigtigt at min ven kun har talt med if en gang, jeg har bedt if om at få lydoptagelserne af denne samtale, da jeg søger aktindsigt.

jeg har endnu ikke modtaget den.

Da jeg bliver bedt om at de må kontakte [ven] oplyser jeg at han er på ferie ... If medarbejder mener stadigvæk at han ringe til ham.

Efterfølgende ringer If til mig og fortæller at [ven] er meget ubehagelig og nægter at svare på deres spørgsmål og de skal hive svarende ud af ham, min første tanke er at [ven] må have været fuld. Det oplyser jeg if om ved vores samtale samtidig fortæller jeg at jeg ikke er ansvarlig for [ven]s opførsel.

jeg bliver på intet tidspunkt bedt om at udlevere telefonnr. og navne på andre festedeltagere.

På dette tidspunkt tænker jeg ikke at man med sin sunde fornuft tager en fuld mands udtalelser med i min sag.

Da afslaget kommer, kan jeg konkludere at der er lagt stor vægt på dette.

Ved anmeldelsen til politiet bliver jeg spurgt om der er spor efter min bil, jeg svarer at der holder en anden bil parkeret på p pladsen. så derfor er svært at se så meget da det også er mørkt.

jeg har på intet tidspunkt be- eller afkræftet at der var glasskår eller andet på stedet.

jeg har under hele sagen oplyst dette til if.

jeg har på intet tidspunkt følt mig presset af politiet, der var meget forstående og hjælpsomme.

Da jeg ikke ved noget om biltyveri, kan jeg af samme grund ikke forklare hvordan den er blevet stjålet. At den ikke holder på min hjemmeadresse men på [adresse] skyldes at jeg er til et arrangement i et beboerlokale på [adresse].

Det er et lokale der ligger i en kælder og der er ikke muligt at se parkerede biler derfra.

Det er korrekt at min bil er en ældre bil, for mig er det den eneste mulighed for [famiilemedlemmer] og jeg kan komme rundt i vores hverdag ... om bilen er tyvetækkelig ved jeg ikke.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101981

Jeg undrer mig over at If overhovedet har lavet en bilforsikring med dækning ved tyveri med mig, når de ikke mener at det er en bil af værdi eller som kan stjæles.

Om man kan se årgang og km tal med det blotte øje ved at kigge på bilen forstår jeg ikke jeg kan kun selv se om der er tale om en nyere eller ældre bil.

jeg føler at jeg har svaret på alle spørgsmålene If har stillet mig af flere omgange og på mange måder så godt jeg har kunne.

Jeg kan garantere at jeg havde nøglen da jeg opdagede at min bil er væk og da jeg laver anmeldelsen til politiet.

at den anden nøgle lå i mit pengeskab må da indikere at jeg normalt har styr på mine ting.

jeg er da stadigvæk irriteret over at min nøgle forsvandt i forvirringen.

men min følelse er stadig at jeg er blevet mistænkeliggjort fra dag 1 og at jeg aldrig kunne svare det de ønsket af svar, selvom jeg prøvet på flere måder og de gik mere op i at forvirrer mig med eks vis selskabslokale når jeg så rettet ham og sagde beboerlokale sagde han det er lige meget, for så senere at de siger om jeg kunne få bevis på det var lejet når jeg så sagde nej det er ikke lejet så sagde han jo selskabslokaler lejer man og sådan kunne det fortsætte indtil jeg blev helt forvirret og sagde det er også ligegyldigt min bil holder på p-pladsen og ikke i kælderen sådan var deres strategier.

jeg er stadigvæk meget påvirket over if håndtering af hele sagen."

Selskabet har i brev af 1/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør opmærksom på, at hun ikke har fået udleveret lydsamtalen med mellem vores undersøger og hendes ven.

Lydoptagelsen kan ikke udleveres til Klager uden samtykke fra hendes ven.

Som det fremgår af undersøgelsesrapporten (side 12) talte Klager selv med vennen efterfølgende, og han ville ikke hjælpe hende med oplysninger om hvor han boede, hvor lokalet lå etc.

Klager skriver hun ikke har oplyst der ikke var spor på stedet – vi må forstå, at såvel politi som selskab har opfundet den oplysning om, at Klager oplyser der ikke var spor efter bilen på stedet.

Ved modtagelse af anmeldelsen forklarer Klager adspurg, at der ikke var spor på stedet.

Til undersøger forklarer hun den 11. december-(samtalen hvor hun forelægges vennens divergerende forklaring) at:

FT undrede sig over at politirapporten ikke var hentet. FT tilføjede at hun talte med politimanden som bad FT om at gå ned til parkeringspladsen og undersøge om der var knuste glasskår, og det havde FT gjort . Det var der ikke.

Vi har tidligere gjort opmærksom på, hvilken vægt vennens forklaring har, men skal igen opsummere.

Vi lægger vægt på:

- At der er tale om en gammel bil som ikke er tyvetækkelig, og den stjæles fra en adresse, hvor den har holdt i ganske få timer.

Ankenævnet for Forsikring

11.

101981

- Tyveriet er sket uden brug af rette nøgle – enten ved – uden spor – at bilen er blevet borttransporteret – eller ved omgåelse af startspærre.
- Klagers forklaring er usikker og usammenhængende, ligesom Klager ikke kan svare på forholdsvis simple spørgsmål
- Det tillægges nogen vægt, at Klagers forklaring om arrangementet ikke bekræftes af den eneste person, som Klager har henvist til som vært og deltager

Det af Klager fremførte giver ikke anledning til andre kommentarer."

Ankenævnet for Forsikring

12.

101981

Klageren har i brev af 23/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har uploadet en fuldmagt fra [ven] så tlf. samtalen kan blive lagt op her

jeg har søgt aktindsigt ved ... politi og venter på de sender rapporten fra samtalen da jeg aldrig har oplyst at der ikke var nogle spor på stedet. jeg har oplyst at der var parkeret en anden bil på den p-plads jeg parkeret og det var mørkt og svært at se noget

som jeg har oplyst mange gange var medarbejderen meget ubehagelig og mine svar var aldrig gode nok. Jeg har bedt mange gange om at snakke med en anden og har klaget til chefen hvor jeg fortalte at jeg ikke kunne snakke med ham ... og han var meget uhøflig så jeg kan ikke kende at jeg ikke ville samarbejde ...

jeg er aldrig blevet bedt om at udleverer de andre gæsters navn og telefonnummer ... jeg blev kun bedt om at udlevere [ven]s nr. hvor jeg fra starten fortalte han var på ferie.

Jeg mener det er meget mærkeligt at if siger jeg har holdt der kort tid jeg parkeret kl. ca. 15 og den var ca. kl. 21 da jeg og [familiemedlemmer] ville hjem."

Selskabet har i brev af 2/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os [ven]s skriftlige udtalelse og samtykke til deling af samtalen med ham.

Vi lægger derfor samtalen mellem [ven] og undersøger på portalen som bilag L.

Samtalen er refereret loyalt i undersøgelsesrapporten, og som det fremgår stemmer hans redegørelse ikke med det han fortalte til selskabet. Her fortalte han indledningsvis, at han var alene i lejligheden med Klager og der ikke var nogen [familiemedlemmer] eller andre personer til stede.

Klagers omtale af samtalerne med vores undersøger, giver ligeledes anledning til, at vi deler optagelserne af samtalerne mellem undersøgerne og Klager.

Vi fastholder af de tidligere oplyste grunde vores afgørelse, og det af Klager fremførte giver ikke anledning til andre kommentarer."

Klageren har i brev af 15/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Lydfilerne fra if er i dag blevet aflyttet.

Det er første gang at jeg får mulighed for at hører samtalen med [ven] da den ikke var med da jeg søgte agtindsigt i sagen hos if.

Jeg opfatter samtalen som at de misforstår hinanden fra start af.

Jeg kan tydeligt hører at [ven] er påvirket af alkohol og at han ikke helt er med på hvad samtalen handler om, han beder flere gange om at ... fra if om at få mere direkte/konkrete spørgsmål. Under samtalen formår [ven] at bekræfte at vi har været sammen til fest og at min bil er væk.

Ankenævnet for Forsikring

13.

101981

Jeg undrer mig nu endnu mere over at if lægger så storvægt på den 8 minutters lange samtale med [ven].

Jeg ved at [ven] ikke er blevet kontaktet igen med mere uddybende spørgsmål. Han er ikke blevet spurgt om bilnøglen og adressen til beboerlokalet i kælderen som der også er lagt storvægt på.

Det er i min optik en meget mangelfuld samtale der bliver givet en stor betydning for sagen. Jeg er heller ikke blevet bedt om at oplyse navne eller telefonnumre på andre gæster fra festen.

Jeg undrer mig over if arbejdsgang, jeg synes bestemt at de burde havde kontaktet mig med henblik på at få andre gæsters oplevelse.

I samtalerne med mig kan man hører at jeg gentagende gange fortæller hvor grænseoverskridende jeg synes samtalerne er ...

Jeg beder flere gange om at komme til at tale med en anden, jeg bliver aldrig ringet op og ... bliver ved med at kontakte mig selv efter at jeg har bedt om at få en anden på sagen

Jeg ved lægger mails med"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politianmeldelse af 28/10 2023 kl. 23.36 fremgår bl.a.:

"Anmelder oplyste, at hendes bil var blevet stjålet ud for adressen ... Anmelder havde den ene nøgle, og ekstranøglen lå derhjemme."

Af brev fra ven af 16/11 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg vil i denne forbindelse gerne komme med min opfattelse af denne samtale med if. Ifs forsikringsmand stillede mange ledende spørgsmål, som om han søgte eller ledte efter nogle bestemte svar, jeg følte at mine svar irriterede ham og ikke var gode nok og at han mente jeg var utroværdig.

Samtalen endte ud i at jeg blev meget frustreret, og jeg fik desværre flere gange hidset mig op. Til sidst magtede jeg ikke, så jeg valgte at ligge på !

Det var bestemt ikke et behageligt opkald at få, jeg er ked af at denne samtale skulle gøre, at if-forsikring mener at min og [klagerens] udlægninger ikke stemme overens

Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom, på at jeg var på ferie og havde drukket en del alkohol da denne samtale fandt med if-forsikring.

Jeg er ikke blevet kontaktet af If-forsikring, efterfølgende.

Der er heller ikke nogle andre fra selskabet der er blevet kontaktet af ifs medarbejder, dette finder jeg underligt, da der var flere [familiemedlemmer] og voksne til stede til denne fest.

Vi var flere til at lede efter bilen efterfølgende og kunne konstatere at den var væk(stjålet).

Jeg er klar over det er mig, der har inviteret [klageren] og hendes [familiemedlemmer].

Derfor stiller jeg mig stadig uforstående overfor, at if-forsikring ikke vælger at kontakte andre end mig."

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

101981

Ankenævnet for Forsikring

15.

101981

Af tyveriskema fremgår bl.a.:

"Hvor mange nøgler er der til køretøjet?
'2 stk'
Er der andre end dig, der fast har nøgle til køretøjet?
Nej
Hvor var disse nøgler, da køretøjet blev stjålet?
'En ekstra i Pengeskabet i hjemmet og en hos mig'
Er der mistet nøgler til køretøjet – hvis ja hvornår og hvordan?
'Nej'
...
Hvornår skete tyveriet?
'28/10 2023 (15.00-21.30)'"

Af undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"Det anbefales, at skadedækning afvises da det vurderes at FT på det foreliggende grundlag ikke har sandsynliggjort denne skadebegivenhed.

Vurderingen begrundes med følgende:

- Der er tale om en ikke videre tyvetækkelig bil, fra 2008 som ved synet den 21. september 2022 havde kørt 281.000 km. Bilen holdt ydermere ikke på hjemmeadressen i [by2], men på et uvant sted på [adresse] i [by1], hvilket vil sige at GM skulle 'pludseligt' gå forbi bilen, og samtidig have den rette og nødvendige udstyr til at omgå startspærresystemet og den specialviden til netop at stjæle sådan en bil.
- Ingen spor af glasskår på stedet.
- FT oplyste ved anmeldelsen, at hun havde 2 bilnøgler til bilen og at hun ikke havde mistet nogen nøgler.
- FT oplyste igen den 17. november 2023, at hun havde to bilnøgler – ingen nøgler mistet.
- FT fremsendte skadesanmeldelsen og kun en nøgle den 27. november 2023.
- FT blev kontaktet den 6. december 2023, og hun oplyste i den forbindelse, at hun på et ukendt tidspunkt efter tyveriet havde mistet den ene bilnøgle. Hun havde adspurgt sin ven [ven], som hun besøgte da tyveriet skete, om hun har efterladt den hos ham, men nøglen var ej hellere ved ham.
- FT oplyste, at hun først var hos [ven] med ..., og derefter var de sammen til fest i beboerlokale, hvor de var til kl. 2100. De gik op til bilen, og da havde FT nøglen i hånden hvor hun blev ved med at trykke på fjernbetjeningen for at få blinklysene til at tænde, hun måtte have mistet den efterfølgende på ukendt vis.
- Fik samtykke til at bekræfte hændelsen ved [ven] – [ven] oplyste at han var sammen med FT hele dagen og at de hyggede – intet om [familiemedlemmer] – ved forholdelsen at FT havde forklaret at [familiemedlemmer]ene var med, svarede [ven] at det var privat, og det gad han ikke at tale om – Adspurgt hvad der mere skete den dag, inden tyveriet blev opdaget. [ven] svarede at der ikke skete noget. Foreholdt at FT havde oplyst at de var til en fest i beboerlokale, og dertil svarede [ven] at det var de også, men at han ikke gad at svare på flere politispørgsmål og lagde på.
- FT foreholdt dette, og FT forklarede det med at ... måtte være fuld, da jeg ringede til ham.

- FT bedt om at finde ud af hvor præcist hun var ved ... – dvs. hvilken opgang og hvor festlokalet var – svarede at hun ikke kunne huske det – bedt om at kontakt ... og spørge og kort tid efter ringede FT igen og sagde at det ... ikke have noget med at gøre.
- FT bedt om at finde ud af hvor hun var ved ... og hvilken beboerlokalet de var ved, men FT har ikke mulighed for det. Adspurgte om hun havde en computer, hvor hun kunne se adressen på Google Maps. FT havde ej hellere en computer.
- Ved gennemgang sås en note i ..., hvor ... skrev at FT var i en lejlighed på [adresse] ... Den oplysning fik FT foreholdt og hun bekræftede at det nok kunne være rigtigt. Adspurgte om beboerlokalet lå under den bygning, kunne FT ikke huske det, da det godt kan være en nabobygning. Det var blot et rum uden køkken blev det tilføjet.
- Ved gennemlyst af en samtale med FT, kunne jeg høre at FT ringede ind på et tidspunkt, hvor hun oplyste, at hun udfyldte en kosterliste på deres computer. (ringet op på baggrund af denne misforhold og FT svarede, at hun ikke ønsker at blive foreholdt flere ting af mig da hun ikke følte sig tryk).

...

- FT har to biler forsikret ved If.
En ... som blev indtegnet i juli 2023 og den nu stjålne ..., som blev indtegnet den 1. september 2023.
- Den 17. november blev FT kontaktet af undersøgelsesafdelingen, og der forklarede hun at hun endnu ikke havde fremsendt bilnøgler, men at hun havde udfyldt skadesanmeldelsen men endnu ikke havde fremsendt den.
FT var ved vens adresse i [by1], og hun gik over til et festlokale. Hun havde ikke tabt en nøgle. Hun havde to bilnøgler, og har ikke mistet nogen nøgler. [Familiemedlem] har brugt bilen nogle gange, ...
Bilen har lavet noget på bilen ved ... og ... i [by2]...
Bilen var i god stand inden tyveriet. Der blev lige skiftet en oliepumpe på bilen.
Bilen holdt på adressen langs [adresse] i [by1] i tidsrummet fra ca. kl. 1500 og tyveriet blev opdaget kl. 2100. FT var ved sin ven og hun havde kendt ham i ... år, så bilen har været på adressen af og til tidligere.
- Den 27. november 2023 modtog If kun en bilnøgle, samt skadesanmeldelsen.

...

- Den 1. december 2023 ringede FT og adspurgte, om hun stadig skulle betale for forsikringen af ... FT skulle vente til en aftale blev indgået med en taksator.
- FT blev telefonisk kontaktet den 6. december 2023 og orienteret om at sagen nu var overdraget til mig, og bedt om at beskrive nogle forhold omkring hændelsen, idet vi hos If har konstateret et misforhold i antal af bilnøgler, da hun havde oplyst at hun havde to, men kun fremsendte en bilnøgle til If.
FT forklarede, at den bare var forsvundet der hvor de var. Hun vidste ikke hvor hendes kammerat havde gjort af den. Hun har ledt efter den. FT tilføjede: 'det havde hun også sagt til hende' som hun tidligere havde talt med.
De var til en fest i et selskabslokale, hun havde ..., bilen var forsvundet, klokken var lort ... hun ville gerne hjem, hun ringede til politiet men de ville ikke komme ud, mange mennesker rendte rundt og ledte efter den, så der skete 1000 ting og hvornår den bilnøgle blev væk anede hun ikke. Da hun talte med ..., vidste hun ikke at bilnøglen var forsvundet, da hun troede at den var ved kammeraten. FT kunne ikke huske hvornår hun fandt ud af at nøglen manglede.
Adspurgte hvornår skadesanmeldelsen blev udfyldt, da hun havde skrevet at der var to bilnøgler i den. FT og [familiemedlemmer] var ... derhjemme, så de fandt ud af det ret sent. If har modtaget reservenøglen. Nøglen var ikke i et nøglebundt. Der var blot en ... vedhæng på.

... er FT's ven, hvor de var inden de gik ned i selskabslokalet. Adspurgt om jeg kunne bekræfte forløbet ved ... svarede FT at jeg godt kunne. Telefonnummeret var ...

FT oplyste adspurgt, at hun opdagede at bilen var væk, da hun gik fra festen, og hun var ret sikker på at bilnøglen var i hendes lomme, og at flere gik rundt og trykkede på fjernbetjeningen for at få blinklysene til at blinke. Adspurgt oplyste FT, at hun havde låst bilen og ingen havde lånt bilnøglen for at gå op til bilen. ... og ... var med da de gik fra lejlighed til det selskabslokale, som de skulle være i.

De ledte efter bilen i 30 min. og FT mente at bilnøglen måske forsvandt i det tidsrum.

Beboerlokalet var lige ved siden af lejligheden. Beboerlokalet var i den modsatte ende og der var ikke så langt at gå. I den modsatte ende af hans blok, for enden af den. Bilen blev parkeret ved lejligheden.

FT tog taxa hjem efter politiet blev kontaktet.

Adspurgt til reparationen af bilen, oplyste FT at bilen blev repareret af [familiemedlem]. En slange blev udskiftet. Det var [familiemedlem] som lavede bilen. ...

- [Ven] blev kontaktet og orienteret om anledningen til henvendelsen.

Han blev adspurgt og forløbet den dag frem til de opdagede at bilen var væk. [Ven] oplyste at FT blot var hjemme ved ham, de var sammen, de var jo venner, og da hun skulle hjem var den væk. Han vidste ikke hvornår den blev væk. ...

Adspurgt og FT var alene hjemme ved [ven], og FT bekræftede at de var alene hjemme ved ham. ... kunne ikke forstå hvad det havde med tyveriet at gøre om de var alene sammen, og [ven] blev oplyst at FT havde oplyst, at [ven] var sammen med hende den dag. ... oplyste at bilen er forsvundet og alt andet er ligegyldigt.

[Ven] adspurgt om der skete mere den dag, end at de var sammen i lejligheden. [Ven] spurgte, hvad jeg tænkte på når jeg spurgte sådan. Adspurgt endnu en gang om der var en anledning til besøg den dag, og om det kun var et besøg hjemme ved [ven] svarede at der ingen særlige begivenheder var. [Ven] spurgte hvad mente jeg med det ...

Foreholdt at det blev oplyst at de bl.a. var i selskabslokalet den dag, og nu sagde at det var rigtigt at de var forbi selskabslokalet, hvor der blev holdt en fest.

[Ven] sagde at jeg nu skulle stille direkte spørgsmål for ellers gider han ikke tale med mig mere.

Foreholdt at jeg var i gang med at behandle en forsikringsbegivenhed, og at jeg vil sætte stor pris på at han kunne medvirke til at belyse nogle forhold. [Ven] svarede ' Nu begynder du at være meget konkret, det var da dejligt. Nu gider jeg ikke tale med dig mere, farvel' og lagde på.

- Den 11. december 2023 blev FT kontaktet og foreholdt at jeg havde talt med [ven], og oplyst at der ikke helt var overensstemmelse imellem det som, FT forklarede om dagen, hvor bilen var stjålet.

FT oplyste, at det måtte være meget påvirket tilstand han var i.

FT blev adspurgt om den fest som blev holdt, og FT oplyste at det var en fest som ... holdt. Der var ca. 12-15 mennesker ved det fest. FT adspurgte hvilket relevans det havde.

Hovedsagen er at bilen var væk.

FT blev oplyst om min rolle ved If forsikring og vigtigheden af at det forklarede hændelsesforløb hang sammen i en skadesanmeldelse.

FT adspurgt om beboerlokalet hørte til bebyggelsen. Det var ... som lejede beboerlokalet. Adspurgt ... boede og det kunne FT ikke huske – Han boede på [adresse], men kunne ikke huske nummeret. Adspurgt om bygningen var lavet af ... da jeg samtidigt kiggede på Google Maps men det kunne FT ikke huske. Hun kunne ej hellere ikke huske hvilket etage ... boede på. FT troede at lokalet de var i, var et lokale beboerne kunne leje.

FT blev gjort bekendt at jeg ønskede at få bekræftet afholdelse af den fest i beboerlokale, og derfor ønskede jeg at få belyst, hvor den lokale var, så jeg kunne bekræfte leje af den.

FT undrede sig over at politirapporten ikke var hentet. FT tilføjede at hun talte med politimanden som bad FT om at gå ned til parkeringspladsen og undersøge om der var knuste glasskår, og det havde FT gjort. Det var der ikke.

Adspurgte hvor ... boede, og det vidste FT ikke. Hun troede at det var ... lejlighed. Adspurgte om FT kunne undersøge ved hvo boede, og hvor adressen hvor beboerlokalet var. FT vil undersøge det og vende retur.

- Den 12. december 2023 ringede FT og oplyste at [ven] ikke ønskede at få belyst hvor lejligheden var og ej hellere hvor beboerlokalet var ... og vil ikke medvirke til noget som helst. Adspurgte ... om engang vil oplyse hvilket opgang hun var i, og det ville han ikke. Det ment ... at det ikke havde noget med sagen at gøre.

FT troede at ... boede i nr. ... eller ...

FT vidste ikke, hvordan hun skulle finde ud af hvor beboerlokalet var.

Bilen blev parkeret på [adresse] og hvad mere er nødvendigt.

FT har ikke en adgang til computere. Hun er ikke så god til det, og hun vidste ikke hvordan hun skulle finde ud af det. Hun havde ikke en som kunne hjælpe hende.

- Den 18. december 2023 blev FT kontaktet idet jeg så noten i ... hvor der står skrevet at FT var på adressen [adresse] nr. FT svarede at det sagtens kunne være nr. . det var opgangen nr. eller fra vejen.

Adspurgte om beboerlokalet var under den bebyggelse, og FT svarede at det var hun ikke sikker på, da det godt kunne være at beboerlokalet var under en anden række af opgange. Der var to huse som er over for hinanden. Hun kom ind via en indgang, hvor der var en masse cykler og klapvogne.

Beboerlokalet indeholdt kun borde og stole og der var ikke tilknyttet et køkken.

Kort tid efter gennemlyttede jeg en samtale hvor FT var i gang med at udfylde kostenlisten af de koster som blev stjålet med bilen. Da oplyste hun at de udfyldte listen på en computer. (Dette var en misforhold til det som hun oplyste mig om)

Jeg ringede til FT igen, men hun ønskede ikke at tale med mig mere, idet hun følte sig utryk, og følte at jeg forvirrede hende med alle mine spørgsmål.

Hun ønskede at tale med afdelingschefen ...

I samtalen med ... oplyste FT bl. a. at computeren var i ... sammen med [familiemedlem], og derfor havde hun ikke en adgang til en computer.

FT oplyste adspurgte at den forsikrede [anden bil] primært blev brugt af [familiemedlem].

Sagens omstændigheder drøftet med ... og ... og vurderingen blev at skadedækningen skal afvises idet tyveriet ikke var sandsynliggjort."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet de fremlagte telefonsamtaler.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

19.

101981

Klageren anmeldte, at hendes bil den 28/10 2023 blev stjålet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen forsvandt ved et dækningsberettiget tyveri. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at bilen er blevet stjålet i det tidsrum, hun befandt sig på den oplyste adresse. Det kan ikke have betydning, at bilen er blevet stjålet fra et andet sted end hjemmeadressen, eller at bilen er fra 2008. Det er første gang, hun har fået stjålet en bil. Klageren har anført, at det var umuligt at se, om der var glasskår, da det var mørkt, og der holdt en anden bil på parkeringspladsen. Klageren har anført, at bilnøglen var gennem flere hænder, da der var flere af festens gæster, der hjalp med at lede efter bilen. Det var først, da hun skulle indsende nøgler, at hun fandt ud af, at nøglen var væk. Hun var indtil da overbevist om, at hun havde begge nøgler. Den anden bilnøgle lå i pengeskabet, og den sendte hun ind, hvilket må indikere, at hun normalt har styr på sine ting. Klageren har anført, at selskabets samtale med vennen var meget mangelfuld. Det er tydeligt, at vennen er påvirket af alkohol. Klageren har anført, at vennen bekræfter, at de har været sammen til fest, og at hendes bil er væk. Han er ikke blevet spurgt om bilnøglen og adressen til beboerlokalet. Klageren er ikke blevet bedt om at oplyse navne på andre gæster fra festen. Klageren har gentagende gange meddelt, at samtalerne med selskabet var grænseoverskridende. Hun bad om en ny sagsbehandler, men den samme blev ved med at ringe. Hun er blevet mistænkeliggjort fra dag 1, og hun kunne aldrig svare det, selskabet ønskede, selvom hun prøvede på flere måder, men selskabet gik mere op i at forvirre hende.

Selskabet har anført, at klageren har været i besiddelse af alle nøgler til bilen, da bilen forsvandt. Selskabet har anført, at tyveriet skal være sket ved omgåelse af startspærre eller ved borttransport af bilen uden at efterlade sig spor. Selskabet har anført, at der er tale om en 15 år gammel bil, der har kørt tæt på 300.000 km, hvorfor bilen ikke repræsenterer en stor værdi og ikke er videre tyvetækkelig. Eventuelle gerningsmænd skal tilfældigt være faldet over bilen i de få timer, den var efterladt på den uvante placering og være i besiddelse af det nødvendige udstyr til omgåelse af startspærren. Selskabet har anført, at klagerens forklaring er usikker og

Ankenævnet for Forsikring

20.

101981

usammenhængende, og at klageren ikke kan svare på forholdsvis simple spørgsmål. Klageren kan ikke oplyse vennens adresse eller forklare, hvor beboerlokalet lå. Vennens forklaring divergerer på en række punkter. Vennen mente, at klageren alene havde været i hans lejlighed og omtalte ikke noget arrangement i selskabslokalerne. Efterfølgende har vennen ikke ønsket at svare på spørgsmål eller i øvrigt hjælpe selskabet eller klageren med oplysninger.

Det fremgår af politianmeldelse af 28/10 2023, at klageren "oplyste, at hendes bil var blevet stjålet ud for adressen ... Anmelder havde den ene nøgle, og ekstranøglen lå derhjemme".

Det fremgår af brev af 16/11 2024 fra vennen, at "Ifs forsikringsmand stillede mange ledende spørgsmål, som om han søgte eller ledte efter nogle bestemte svar, jeg følte at mine svar irriterede ham og ikke var gode nok og at han mente jeg var utroværdig. Samtalen endte ud i at jeg blev meget frustreret, og jeg fik desværre flere gange hidset mig op. Til sidst magtede jeg ikke, så jeg valgte at ligge på! Det var bestemt ikke et behageligt opkald at få, jeg er ked af at denne samtale skulle gøre, at if-forsikring mener at min og [klagerens] udlægninger ikke stemme overens. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom, på at jeg var på ferie og havde drukket en del alkohol da denne samtale fandt med if-forsikring. Jeg er ikke blevet kontaktet af If-forsikring, efterfølgende. Der er heller ikke nogle andre fra selskabet der er blevet kontaktet af ifs medarbejder, dette finder jeg underligt, da der var flere børn og voksne til stede til denne fest. Vi var flere til at lede efter bilen efterfølgende og kunne konstatere at den var væk (stjålet). Jeg er klar over det er mig, der har inviteret [klageren] og hendes [familiemedlemmer]. Derfor stiller jeg mig stadig uforstående overfor, at if-forsikring ikke vælger at kontakte andre end mig".

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport af 19/12 2023, at bilen er "fra 2008 som ved synet den 21. september 2022 havde kørt 281.000 km ... •[Klageren] oplyste igen den 17. november 2023, at hun havde to bilnøgler – ingen nøgler mistet. •[Klageren] fremsendte skadesanmeldelsen og kun en nøgle den 27. november 2023. •[Klageren] blev kontaktet den 6. december 2023, og hun oplyste i den forbindelse, at hun på et ukendt tidspunkt efter tyveriet havde mistet den ene bilnøgle ... •[Klageren] oplyste, at hun først var hos [ven] med sine [fami-

liemedlemmer] og derefter var de sammen til fest i beboerlokalet, hvor de var til kl. 2100. De gik op til bilen, og da havde [klageren] nøglen i hånden hvor hun blev ved med at trykke på fjernbetjeningen for at få blinklysene til at tænde, hun måtte have mistet den efterfølgende på ukendt vis. •... [ven] oplyste at han var sammen med [klageren] hele dagen og at de hyggede – intet om [familiemedlemmer] – ved forholdelsen at [klageren] havde forklaret at [familiemedlemmer]ene var med, svarede [ven] at det var privat, og det gad han ikke at tale om – Adspurgte hvad der mere skete den dag, inden tyveriet blev opdaget. [Ven] svarede at der ikke skete noget. Foreholdt at [klageren] havde oplyst at de var til en fest i beboerlokalet, og dertil svarede [ven] at det var de også, men at han ikke gad at svare på flere politispørgsmål og lagde på. •... [klageren] forklarede det med at [ven] måtte være fuld, da jeg ringede til ham. •[Klageren] bedt om at finde ud af hvor præcist hun var – dvs. hvilken opgang og hvor festlokalet var – svarede at hun ikke kunne huske det – bedt om at kontakte [ven] og spørge og kort tid efter ringede [klageren] igen og sagde at det vil [ven] ikke have noget med at gøre. •[Klageren] bedt om at finde ud af hvor hun var ved og hvilken beboerlokalet de var ved, men [klageren] har ikke mulighed for det ... •Ved gennemgang sås en note ... hvor [sagsbehandler] skrev at [klageren] var i en lejlighed på [adresse]. Den oplysning fik [klageren] foreholdt og hun bekræftede at det nok kunne være rigtigt. Adspurgte om beboerlokalet lå under den bygning, kunne [klageren] ikke huske det, da det godt kan være en nabobygning. Det var blot et rum uden køkken blev det tilføjet ...".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at forklaringerne om hændelsesforløbet er divergerende og behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr.

Ankenævnet for Forsikring

22.

101981

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren på tyveritidspunktet var i besiddelse af begge bilnøgler, og at der er tale om en ældre bil med høj kilometerstand, som ikke ses at være specielt tyvetækkelig, og som var parkeret i 5 timer på et uvant sted. Nævnet bemærker, at der ikke er oplysninger om spor efter tyveriet.

Nævnet har også lagt vægt på, at den ene bilnøgle skulle være bortkommet efter, at bilen var forsvundet, og at dette ifølge klageren kan skyldes, at forskellige personer (der deltog i festen) kan have haft bilnøglen, mens man ledte efter bilen.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck