

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102804:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 19/12 2024 har klagerens advokat bl.a. anført:

"2. Sagsfremstilling

Klager tegnede bilforsikring ved Selskabet. Bilforsikringspolicensr. kan ikke forelægges, da Klager ikke længere har adgang til sin forsikringspolice via. Selskabets hjemmeside.

Den 03. marts 2024 punkterede det højre forhjul på Klagers bil. Klager parkerede og låste bilen, hvorefter Klager forsøgte at kontakte sin [barn] for at blive hentet. [barn] var dog på arbejde, hvorfor Klager gik hjem. Om aftenen samme dag kom Klagers [barn] hjem til Klager, hvorefter Klager og Klagers [barn] aftalte, at Klagers [barn] skulle hente Klager og et reservedæk den følgende dag, hvorefter de samme skulle køre ud og skifte dæk på Klagers bil.

Da Klager den 04. marts 2024 vendte tilbage til bilen med reservedæk osv. med henblik på at skifte det punkterede dæk, kunne Klager konstatere, at bilen var væk og dermed stjålet. Klager kunne ikke konstatere, at der lå glasskår eller slæbespor, hvor bilen havde stået. Klager politianmeldte straks tyveriet til ... Politi. Politianmeldelse af 04. marts 2024 fremlægges som **bilag 1**.

Klager kunne d. 04. marts 2024 ikke konstatere, at der lå glasskår eller andre bilrester på baggrund af en eventuel ødelagt siderude eller andet fysisk voldeligt indbrud i bilen.

Den samme dag, d. 04. marts 2024 anmeldte Klager tyveriet/skaden til Selskabet og fik skadenummer ... Kvittering for anmeldelse af 04. marts 2024 fremlægges som **bilag 2**.

Den 4. april 2024 blev det aftalt med Selskabets taksator, at bilens værdi skulle udgøre 220.000,00 kr., og at Selskabet nu overtog bilen. Mailkorrespondance af 4. april 2024 fremlægges som **bilag 3**.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102804

Den 8. maj 2024 modtog Klager en afvisning af dækning fra Selskabet med den begrundelse, at Selskabets 'efterforsker' skulle have fået forskellige forklaringer omkring hændelsesforløbet. At Klager afviste at forsikringen måtte kontakte Klagers [barn]. At der ikke kunne konstateres glas-skår eller slæbespor fra den parkerede bil. Selskabet sammenholdt det hele med, at Klagers forklaring af tyveriet skulle have krævet specialviden. Afvisning af 8. maj 2024 fremlægges som **bilag 4**.

Den 8. august 2024 rettede Klager henvendelse til [bilmærke/producent] salgs- og værkstedafdelingen på [adresse] for at få oplysninger om en [bilmærke og models] sikkerhedssystem.

Her blev Klager oplyst, at det ikke var svært at stjæle en [bilmærke], fordi sikkerhedssystemet som var etableret i en [bilmærke og model] ikke var svært at omgå, da dette nemt kunne gøres ved en anvendelse af en nøglekodeaf læser, og at bilen var etableret med en tryknap der kunne udløse håndbremsen, så bilen kunne trækkes væk og op på en bugseringsvogn.

[bilmærke/producent] nævnte samtidig, at det var højst usandsynligt, at nogen kunne køre væk i en punkteret bil, pga. bilens høje gummidæk, og at det var langt mere sandsynligt, at bilen var trukket op på et fejeblad og transporteret væk.

[bilmærke/producent] ville ikke udtale sig om ovenstående på skrift af logiske årsager.

Den 9. august 2024 udarbejdede Klagers [barn] en skrivelse af sin oplevelse af hændelsesforløbet. [barnets] beskrivelse af hændelsesforløb af 9. august 2024 fremlægges som **bilag 5**.

På baggrund af ovenstående hændelsesforløb indleverede undertegnede en klageskrivelse til Selskabet d. 04. september 2024. Klage af 04. september 2024 fremlægges som **bilag 6**.

Selskabet besvarede klagehenvendelsen d. 04. oktober 2024 og fastholdt sin afvisning med den begrundelse, at Klagers forklaring omkring sin tur til bageren på dagen for tyveriet ikke var sammenhængende, og at der ikke var tegn på indbrud/tyveri af bilen. Der blev åbnet op for, at Selskabet kunne ændre sin afgørelse, hvis der blev holdt møde med [barn] for at få afklaring omkring hændelsesforløbet. Til brug for sin afgørelse vedhæftede Selskabet sin undersøgelsesrapport af 25. april 2024. Undersøgelsesrapporten konstaterede, at der skulle ske afvisning på baggrund af Klagers påståede usammenhængende forklaringer, og fordi det krævede specialistviden at forstå det tyveri, som Klager mente var sket. Selskabets afgørelse af 04. oktober 2024 fremlægges som bilag 7. Selskabets undersøgelsesrapport af 25. april 2024 fremlægges som **bilag 8**.

Det blev efterfølgende sat i stand, at Selskabet kunne holde et møde med Klagers [barn].

Mødet blev afholdt telefonisk, og på baggrund af telefonmødet mente Selskabet ikke, at samtalen havde ændret i deres syn på sagen. Selskabets fastholdelse af 02. december 2024 fremlægges som **bilag 9**.

Da der er uenighed om, hvorvidt Selskabet er forpligtiget til at dække den anmeldte skade eller ej, da er det nødvendigt at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

3. Anbringender

Til støtte for påstand 1 gøres det gældende,

- at der er tale om en dækningsberettiget skade, da skaden er opstået på baggrund af tyveri,
- at Klager har handlet korrekt ved straks at politianmelde tyveriet, og herefter anmelde den dækningsberettigede skade til Selskabet,
- at Klager har godtgjort, at der var tale om en dækningsberettiget skade, da det fremgår af forsikringens betingelser, at tyveri er en dækningsberettiget skade,
- at Klager har slidgigt i sit knæ, og at bilen er et nødvendigt redskab for hans dagligdag, at det er sandsynligt, at tyveriet er sket ved, at bilen er blevet låst op, hvorefter den er trukket op på et fejblad, da der ikke kunne konstateres knust glas det sted, hvor bilen blev meldt stjålet,
- at en mekaniker ved [bilmærke/producent] har vurderet det sandsynligt, at bilen kunne være blevet stjålet ved udløsning håndbremsen ved trykknop monteret på bilen, og at nøglen kan afkodes ved en nøglekodeaf læser, samt at det var mere sandsynligt at bilen var fjernet på fejblad, da kørsel på høje punkterede gummidæk er umuligt,
- at Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse om dækning af stjalne biler i favør for Klager, hvor Selskabet vurderede, at det krævede specialistviden at stjæle bilen, hvilket blev afvist af en mekaniker, jf. AK97196,
- at det er Selskabets bevisbyrde at løfte, at bilen ikke er blevet stjålet, og at denne bevisbyrde ikke anses som værende løftet på baggrund af, at Klager ikke menes, at have kunne forklare hvor en bager lå, og at det hertil må bemærkes, at Selskabets spørgeteknikker kan være forvirrende for Forsikringstagere,
- at Selskabet ikke har sandsynliggjort, at bilen ikke er blevet stjålet,

Til støtte for påstand 2 gøres det gældende,

at Klager har været berettiget til at få sit erstatningsbeløb forrentet siden 18. april 2024, da Selskabets taksator havde vurderet kontanterstatningen d. 4. april 2024 jf. Forsikringsaftalelovens § 24."

Selskabet har den 30/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et anmeldt tyveri af Klagers bil. Bilen var søndag morgen den 3. marts 2024 punkteret og efterladt på gerningsstedet. Næste morgen mandag den 4. marts 2024 var bilen væk.

Efter en nærmere undersøgelse, afviste vi dækning af det anmeldte krav, idet vi på baggrund af omstændighederne og Klagers skiftende forklaringer, ikke finder at Klager har sandsynliggjort bilen forsvandt ved et tyveri som anmeldt.

Twisten vedrører om Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Kundeforhold

Klager har været forsikret i selskabet siden 2011. På skadetidspunktet havde Klager flere hundeforsikringer, sommerhusforsikring og ulykkesforsikring samt kaskoforsikring for den omhandlede bil.

Klager købte forsikring for den i sagen omhandlede [bilmærke og model], da Klager købte bilen som ny den 23. august 2021.

Forsikringen omfatter kasko med en generel selvrisiko på 3.000 kr.

Vilkår A42 er gældende for aftalen.

Anmeldelsen

Klager anmeldte mandag den 4/3 2024, at han søndag morgen ca. 7:45 var på vej til bageren. Han svinger ned ad [vej og sted], hvor han rammer et eller andet, som laver hul i fordækket. Han kører derfor ind til siden. Siden på dækket var revnet/flænget, så han kunne ikke bruge nødreparations-sættet og der var intet reservehjul i bilen. Han efterlod derfor bilen i vejsiden og gik hjem.

Næste morgen fik han køreledning til stedet og medbragte reservehjul og donkraft. Her konstaterer han, at bilen var væk. Der var ingen spor efter bilen, ingen slæbespor, glasskår eller lignende. Klager havde begge de originale nøgler til bilen.

Undersøgelsen

Bilen blev efterladt punkteret på en trafikeret vejstrækning ud for [steds] indkørsel. Der var ingen spor efter bilen og tyveriet er sket uden brug af rette originale nøgler.

Gerningsmændene skal således enten have slæbt bilen bort uden at efterlade synlige spor, eller have medbragt et reservehjul, skiftet bilens punkterede hjul, for her efter at omgå bilens start-spærre og køre fra stedet.

Hvis gerningsmændene er kørt med bilen uden at skifte forhjulet, og således kørt på fælgen, må dette ligeledes formodes at medføre spor på havaristedet.

Det forhold at bilen var punkteret vanskeliggør således tyveriet betragteligt.

Bilen

Der er tale om en nyere [bilmærke og model], som Klager købte fra ny 2½ år tidligere.

Klager har forklaret, at den havde været på værksted til udførelse af stort service. Her fik bilen monteret vinterhjul, blev Pava-behandlet og fik serviceeftersyn.

Kort før tyveriet havde bilen på ny været hos [værksted], fordi der kom nogle mislyde fra bilens automatgear, når den kørte op ad i gearene. Klager forklarer at værkstedet udbedrede fejlen på en time.

Værkstedet har derimod forklaret, at Klager havde klaget over gearkassen flere gange.

Bilen var sidste gang på værksted 24. januar 2024, hvor værkstedet har noteret følgende fejl omkring gearkassen:

- Rusker ved acc. I 2. gear.
- Rusker ved igangsætning – opstår specielt ved flere passagerer.
- Er sprunget ud af gear en gang.

Værkstedet har ikke kunnet finde fejlen eller årsagen til denne.

Forklaringerne

Klager har forklaret bilen blev efterladt på stedet, fordi han punkterede på vej til en bager søndag morgen.

Ved anmeldelsen nævner han ikke hvor bageren lå jf. ovenfor.

Ved første samtale med undersøger forklarede Klager, at han var på vej til en god bager i [by], som han plejer. Han forklarer videre i samtalen, at han kørte til denne bager 5 gange om ugen, og hver gang kørte han den samme vej.

Det skal bemærkes, at Klager ikke havde grund til at dreje ned på ring 3, hvis han var på vej til [by].

Dette blev undersøger opmærksom på efter samtalen var afsluttet.

Ved efterfølgende samtale bad undersøger Klager forklarer hvilken bager han var på vej til, da han kunne se der var 2 i [by 1].

Klager forklarede nu, at bageren lå i [by 2] Bycenter, hvilket han trods navnet på centeret mente var i [by 1]. Senere oplyste Klager, at han kun handlede ved den bager af og til. Han kunne ikke genkende at han var der op mod 5 gange om ugen.

Ved senere samtale beder vi Klager beskrive hvor bageren lå og hvad den hedder.

Han bekræftede nu, at han benyttede denne bager ganske ofte – det var her han handlede når han ville i bageren.

Han forklarede at bageren lå i gågaden ved [by 2] Bycenter. Han kunne dog ikke beskrive hvilke butikker, der lå ved siden af eller overfor bageren, men efter han havde slået stedet op på Google Maps, kunne han bekræfte, at der lå et pizzeria ved siden af bageren.

Adspurgte kunne han ikke fremlægge nogen kvitteringer eller transaktioner, der underbyggede, at han har handlet i bageren på noget tidspunkt – adspurgte betalte han altid kontant.

Reservehjul, [barn] mv.

Ved anmeldelsen forklarede Klager, at han fik kørelejlighed ud til bilen dagen efter han punkterede. Her nævner han ikke hvem han kørte med.

Efterfølgende har Klager oplyst, at han ringede til sin [barn] efter han var punkteret. Når han havde fri, kunne [barn] hjælpe med at skifte hjul. Han havde dog ikke tid den dag.

Næste morgen hentede [barn] Klager og de hentede et sommerhjul, og kørte herefter til havaristedet.

Adspurgte var sommerhjulet opbevaret i kælderen under hans postadresse i [by 3].

Klager blev spurgt hvor [barn] bor og han oplyste han bor i [by 3]. Klager kunne ikke længere huske, om de hentede reservehjulet sammen eller hvorledes.

Opslag på [barns] adresse viste, at den var identisk med Klagers postadresse, og altså der hvor hjulet blev opbevaret.

Klager har efterfølgende forklaret, at [barn] bor i et sommerhus i [by 4]. Han ville dog ikke oplyse adressen til os. Der var ingen, der boede på deres fælles adresse i [by 3].

Klager foreviste på anmodning telefonloggen, der viste at Klager havde et udgående kald til [barn] 12:38 på 3 sek., og et indgående kald med en varighed på 28 sekunder.

Varigheden efterlader ikke tid til både at fortælle hvad problemet er og aftale det videre forløb. Klager forklarede, at [barn] ikke havde tid, da han var på arbejde, men han kom forbi samme aften efter endt arbejde ca. kl. 20.

I stedet for at hente bilen hjem samme aften, valgte de at vente til om morgenen (mandag).

- Vi finder det bemærkelsesværdigt, at de ikke henter bilen hjem om aftenen, men venter til myldretidstrafik den følgende mandag morgen, hvor Klagers [barn] skulle køre fra sin reelle bopæl i [by 4] til Klagers bopæl og deres fælles adresse i [by 4], for så at køre til havaristedet ved ring 3.
- Vi finder det bemærkelsesværdigt at Klager ændrede forklaring om hvor [barn] boede henne. Først var det i [by 4] og det blev ændret til at han bor i et kolonihavehus i [by 4]

Klager oplyste at [barn] ikke ønskede at tale med If om hændelsesforløbet, og If måtte ikke få adressen hvor [barn] boede henne, og hvorfra [barn] kørte om mandagen, da det blev opdaget at bilen var blevet stjålet.

Konklusion

Samlet set fandt vi på denne baggrund ikke, at Klager havde bevist eller sandsynliggjort at bilen var forsvundet som følge af et dækningsberettiget tyveri.

Vi oplyste dog samtidigt, at vi var villige til at se på sagen igen, hvis Klagers [barn] var villig til, at tale med os om forløbet.

Revurdering

Klager indbragte sagen for Ifs Kundeombud, der fastholdt afgørelsen.

Efterfølgende har klagers [barn] indvilget i at lade sig interviewe af vores konsulent.

Samtalen skete med samme bisidder, som havde deltaget i de seneste interviews med Klager. Klagers [barn] fremkom ikke med nogen oplysninger af sig selv og samtalen bar præg af, at alle detaljer fremkom via bisidderen – ikke fra klagers [barn] selv.

Samtalen har derfor ikke ændret vores opfattelse af sagen.

Vi fastholder afgørelsen

I forbindelse med klagen til Ankenævnet, har vi på ny gennemgået sagen, og fastholder vi ikke finder Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen blev stjålet ved et dækningsberettiget tyveri som anmeldt.

Vi lægger vægt på, at:

Bilen havde en defekt ved gearkassen, som [værksted] ikke havde evnet at afhjælpe. Bilen var således ikke fejlfri.

Bilen blev efterladt punkteret på en trafikeret vej, hvor den ikke normalt er parkeret. Bilen har været placeret på havaristedet under 1 døgn.

Det forhold at bilen har været på gerningsstedet i under 1 døgn, efterlader eventuelle gerningsmænd med meget begrænset tid til at planlægge tyveriet af bilen.

Der er ikke fundet trækspor, glasskår eller andre spor på stedet.

Hvis gerningsmændene er kørt med bilen uden at skifte forhjulet, og således kørt på fælgen, må dette ligeledes formodes at medføre spor på havaristedet.

På samme måde burde borttransport af bilen fra havaristedet medføre trækspor samt evt. glasskår etc. efter indbrud i bilen mv.

De manglende spor på stedet taler således imod, at der er sket borttransport af bilen på et fejlblad, ligesom det taler imod at man er kørt med det punkterede hjul.

Gerningsmændene har således enten lykkedes med at borttransportere bilen uden at efterlade spor på stedet, eller de har medbragt et hjul som de har skiftet på stedet og herefter omgået bilens startspærre.

Når hertil lægges klagers ændrede forklaringer om, hvor han var på vej hen/hvor bageren lå, forløbet omkring reservehjulet etc., finder vi ikke at Klager har sandsynliggjort sit krav."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af undersøgelsesrapport af 25/4 2024 fremgår bl.a.:

"Det anbefales, at skadedækningen på det foreliggende grundlag bliver afvist. Det vurderes at det indsamlede materiale og forklaringer har bragt tvivl om ægtheden af tyverianmeldelsen.

Før If for en mulighed for at bekræfte det oplyste hændelsesforløb af FT's [barn], få oplyst hvor [barn] bor henne, samt hvilken kørerute [barn] havde, da [barn] skulle hente FT den dag hvor tyveriet blev opdaget, kan If ikke ændre den foreløbige afgørelse.

Hvis FT og [barn] ikke medvirker til dette, vurderer jeg samtidig, på grund af så mange uoverensstemmelser, at denne skadebegivenhed ikke er sandsynliggjort.

Vurdering begrundes med følgende:

- FT oplyste, ved den første forklaring, at han dagen før tyveriet blev opdaget, var på vej til en god bager i [by 1], som han plejer.
- FT oplyste ad anden omgang, at han handlede i den pågældende bager i [by 1] 5 gange om ugen og kører den samme vej.
- Ad tredje omgang, oplyste FT at han handlede hos en bager ved [by 2] bycenter, som han betragtede at være beliggende i [by 1].
- Ad fjerde omgang oplyste FT, at han kun handlede ved den bager af og til.
- Adspurgt om at dokumentere bare en betaling i 2024 som bevis på handel ved den bager, svarede FT, at han ikke kunne, da han altid betalte kontant.
- FT oplyste, at der var ingen glasspor eller trækspor på stedet hvor fra bilen blev stjålet.
- FT har begge sine bilnøgler, dvs. GM skulle omgå bilens startspærre system, og derefter køre en bil med et punkteret dæk væk fra stedet som ikke ligefrem betragtes at være ubefærdet.
- At omgå startspærresystemet betragtes som en specialviden, som også kræver det rette udstyr og forberedelse til netop tyveri af dette bilmærke.
- [bilmærke] betragtes ikke at være for det mest udsatte bilmærke i forhold til tyveri.
- FT punkterede ca. 0745 om morgenen, men den fremsendte dokumentation viste at han først ringede til sin [barn] kl. 12:38 for at få hjælp. Samtalen varede dog kun 28 sekunder.
- Det undrer ligeledes at FT ikke tog sine to hunde med til bageren, så de kunne blive luftet. FT forklarede, at han efter punktering skyndte sig hjem, så de kunne blive luftet for ellers 'skider de og pisser indenfor'.
- Det findes bemærkelsesværdigt at FT oplyste, at [barn] var forbi ham om søndagen efter endt arbejdstid ca. kl. 2000, og at de i den forbindelse ikke får bilen hentet hjem, men hellere vil vente til dagen efter når der er tung trafik på strækningen.
- Det findes bemærkelsesværdigt at FT ændrede forklaring om hvor [barn] boede henne. Først var det i [by 3] og det blev ændret til at [barn] bor i et kolonihavehus i [by 4].
- [Barnets] bopælsadresse viste sig at være den samme, hvor FT også er tilmeldt i [by 3]. Reservehjulet som de skulle hente, lå i kælderen ved deres fælles adresse.
- FT oplyste at der ingen personer boede på deres fælles adresse i [by 3].
- FT's oplyste, efter min anmodning at [barn] ikke ønskede at tale med If om hændelsesforløbet, og If måtte ikke få adressen hvor [barn] boede henne, og hvorfra [barn] kørte om mandagen, da det blev opdaget at bilen var blevet stjålet.
- FT oplyste at bilen havde et problem med gearene, men at fejlen blev udbedret ved [værksted] i ... Adspurgt oplyste værkstedet at de ikke kunne finde et fejl og de lyde som FT klagede over.

- FT anmeldte tyveriet af bilen den 4. marts 2024.

I den forbindelse oplyste FT, at han sine forsikringer hos If og han skulle til bageren i går, søndag, den 3. marts 2024 kl. 0745, som han plejer at gøre, men at han punkterede ved [vej]. Der lå et eller andet, som hakkede et hul i hans venstre fordæk.

Han havde ikke et reservehjul i sin bil. Der var en stor revne i dækket.

FT gik derfra og gik hjem til hundene. Her til morgenen ca. kl. 0730 fik han en kørelejlighed og kørte ud til stedet og da var bilen ikke på stedet. Han ringede til politiet, men de bad ham om at ringe til vejvæsenet først og spørge om de havde fjernet bilen, men det viste sig ikke at være et tilfælde. Dernæst ringede han til politiet igen og anmeldte tyveriet. FT adspurgte hvad hvis bilen er ridset og bulet - hvordan forholder han sig der. Bilen skulle bare genfindes. FT har slidt i sit knæ osv.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102804

Og har brug for bilen. FT bor på lige flyttet og havde svært ved at huske adressen – læser den og oplyser
..., Boede tidligere på ...

FT var ude ved bilen kl. 0730 her til morgen og da var bilen væk. Han havde en donkraft og hjul med. Han havde en ide om at de nye biler ikke kunne stjæles. Bilen holdt på [vej] og ingen numre, lige ved svinget og lige ud for [sted].

Det var kun FT som brugte bilen. Bilen er kun 2 år gammel. Bilen har ikke særlige kendetegn. Grå farve. Der var ikke spor på stedet. Ingen glasskår/slæbespor. Adspurgt om der var noget GPS-sporing i bilen - FT har ikke selv sat noget i den.

- Sagen blev rutinemæssigt sendt til undersøgelsesafdelingen med følgende beskrivelse:
Intet mistænkeligt i samtalen, men grundet forretningsgangen, sender jeg sagen til screening.

- Bilen undersøgt i DMR: Pant til [bank] på 224.000 kr.

- Den 5. april 2024, kontaktede jeg FT og i den forbindelse oplyste han, at han tit kørte til bageren i [by 1], og det gjorde han også den dag. Han beskrev sin køre rute ved at tilføje at han kørte ned ad [vej], og da han svingede ned på [vej], lå der noget grus, større sten og h. forhjul blev helt fladt. Han kørte ind til siden - der var en flænge på dækket - der var ikke en reservehjul i bilen - FT gik hjem derfra, og ringede til sin [barn]. Når [barn] havde fri, så kunne [barn] hjælpe ham med at få bilen repareret. FT kørte ud med [barn] dagen efter (mandag morgen) med en hjulnøgle, dæk og donkraft og da var bilen der ikke.

Bilen blev parkeret i svinget ved [sted]. lige efter indkørslen til [sted] parkerede han op ad vejen. FT drejede til venstre fordi han skulle til [by 1] - han kørte den vej 5 gange om ugen til den bager. FT tilføjede at man fra [vej] kunne svinge til venstre til [by 1] og til højre mod [anden by]. Bilen blev parkeret op ad cykelstien.

FT gik hjem. Han bor nu ved ... 1. maj beliggende på ... - Han har sin postadresse på den registrerede adresse ... Han gik ca. 1.5 km. Han ringede til sin [barn] men [barn] kunne ikke den dag.

Sommerhjulene er i kælderen på adressen ... Dagen efter/mandag morgen hentede de et sommerhjul og kørte ud til stedet - da var bilen væk. Ingen trækspor eller glas. Det havde politiet også spurgt FT om. De kørte hjem, da FT lige skulle sunde sig og tænke sig om. Han ringede til politiet, til vejvæsenet og derefter igen til politiet. Der var halvfylt tank på bilen. Bilen købt fra ny af. Bilen har lige været til service i ... - Det var 2 års service. Bilen er finansieret. Bilen fik Pava, vinterhjul mv. FT havde noget ... i bilen ...

Bilen var hos [værksted] kort før tyveriet fordi der kom nogle knurrelyde, og når den kørte op ad gearene. Efter en time så var fejlen udbedret.

Ydermere fik han et stort service på bilen kort tid forinden og da havde bilen kørt 62.000 km.

- Efter endt samtale slog jeg FT's kørerute fra bopæl til [by 1]
...

At FT drejede til venstre fra [vej] gav umiddelbart ikke mening når han skulle til [by 1]. Han kunne blot fortsatte lige ud.

...

- Den 12. april 2024 blev FT kontaktet.

I den forbindelse blev FT oplyst at jeg nu har gennemgået alle oplysninger i sagen. Ligeledes at der var nogle givne oplysninger som undrede.

FT adspurgt endnu en gang om hvad det var der gjorde at han punkterede, og det kunne være et hul eller store sten. Dækket punkterede i hvert fald.

Adspurgt dernæst om hvilken bager i [by 1] han kørte til, da jeg kunne se at der var to. FT svarede, at han kørte til en bager i [by 2] Bycenter. FT blev adspurgt, hvorfor han nu oplyste at det var en bager i [by 2], og FT havde en opfattelse at bagerforretningen i [by 2] bycenter lå i [by 1]. FT havde en opfattelse at [by 1] var alt som lå efter [vej]. Foreholdt at selve navnet var [by 2] Bycenter og ikke [by 1] bycenter. FT kaldte det for [by 1].

FT svingede ned fra [vej] og rundt om [vej] og dernæst til venstre mod [by 2] langs den nye letbane.

FT blev bedt om at dokumentere telefonopkaldet til sin [barn], så den kan bekræfte den oplyste hændelsesforløb. FT ville undersøge med [barn] om han måtte oplyse mig om det. FT oplyste at han blot kunne få [barn] til at ringe til os.

Samme dag sendte FT følgende billede:

...

Det undrede at opkaldet blev foretaget kl. 1238, når FT punkterede kl. 0745, samt at opkaldet kun varede i 28 sekunder.

- FT kontaktet igen den 12. april og adspurgt til længden af samtalen og hvorfor han først ringede til [barn] om søndagen den 3. marts kl. 1238.

FT oplyste at han ringede til [barn] og [barn] ringede tilbage. [barn] sagde, at [barn] var på arbejde og derfor blev samtalen hurtigt afbrudt. Adspurgt om han tidligere forklarede, at han ringede til [barn] fra stedet, hvor han punkterede, svarede FT, at han ikke gjorde. Han ringede til [barn] og spurgte om [barn] kunne hente et reservehjul og [barn] havde ikke tid. [barn] var ansat som ... på akkord og [barn] havde ikke tid til at tale i telefon. FT skulle først hjem derfra og lufte hunde.

Mening var oprindeligt at han skulle hente det morgenbrød, og spise derhjemme og dernæst køre en tur med hundene for at få dem luftet for ellers 'skider og pisser de indenfor'.

FT ringede først til [barn] først kl. 1238.

FT blev oplyst at jeg vil gennemgå samtalerne med FT for at høre hvad der er blevet forklaret. FT var træt af den behandling jeg gav ham.

FT blev adspurgt hvor han købte morgenmad henne. FT oplyste, at han gik en tur med hundene og hentede morgenmad fra ..., som lå i nærheden, dvs. gjorde noget andet end han plejede at gøre og dernæst ringede han til [barn].

- FT sendte en sms med oplysningen, at han fremadrettet skal have en bisidder med:

...

FT blev kontaktet den 17. april 2024. Bisidderen var ...

FT blev adspurgt om hvor tit han handlede i den bager i [by 2], som han skulle til om søndagen den. 3. marts 2024. Det kunne han ikke svare på.

FT blev adspurgt hvad bageren hed. Det kunne han ikke svare på. Han kunne godt køre forbi hvis det var. Bageren var placeret på gågaden. Bageren var placeret i starten af gågaden. Bageren ... Lige i starten af gaden.

Jeg beskrev hvilke butikker, der var i nærheden af bageren, og det anede FT ikke noget om. Adspurgt om den bager ikke var stedet, hvor han handlede hver søndag, FT svarede at det ikke var. Det var noget jeg fandt på. FT adspurgt hvor tit han så var der. FT havde det svært ved at forklare hvor tit. Så meget gik han ikke op i. Det var en god bager, og han kunne godt lide deres brød.

FT kiggede op Google Maps og bekræftede at bagerforretningen var den som lå ved siden af et ... FT oplyste at han nogle gange handlede to gange om måneden og nogle gange mere.

FT adspurgt om han kontaktede [barn] kl. 1238 første gang den dag og FT bekræftede at det var rigtigt. FT handlede brød i ... efter han fik luftet hundene. FT adspurgt hvorfor han ikke handlede hos bageren, som lå på samme gade som ... Bageren var dårlig.

FT adspurgt om der havde været flere telefoniske samtaler med [barn] den 3. marts. Det var der ikke. FT oplyste, at [barn] kom hjem til FT efter fyraften ca. kl. 2000 for at aftale hvad de skulle gøre med FT's bil. Adspurgt hvorfor de ikke kørte ud til bilen med det samme. FT oplyste, at han ikke er en ung mand mere og at [barn] på det tidspunkt også var træt, da [barn] var på arbejde i 13 timer og skulle hjem og spise og sove. De aftalte hvad de skulle gøre dagen efter. Adspurgt hvornår sommerhjulet blev hentet, kunne han ikke huske. FT oplyste at hjulet nok blev hentet om mandagen inden de kørte over til bilen.

FT adspurgt hvor [barn] boede for at høre om [barn] kørte forbi bilen på vej til FT. FT oplyste at [barn] bor i [by 3].

- Opslag på FT's adresse på ... viste at [barn] ligeledes er tilmeldt denne adresse hvilket undrer i den grad.

...

Efter den konstatering blev FT adspurgt om hvornår han kunne kontaktes, hvor der er en bisidder til stede. FT svarede, at han kunne kontaktes tirsdag den 23. april 2024.

FT blev kontaktet den 23. april.

Foreholdt at FT havde forklaret, at han blev hentet af sin [barn] om mandagen den 4. marts, og at de sammen kørte forbi [vej] for at hente et reservehjul.

FT adspurgt hvordan det foregik. FT oplyste, at han blev hentet af [barn] ved kolonihaven, og de kørte til adressen og hentede dækket. FT foreholdt at [barn] er tilmeldt selvsamme adresse i [by 3], hvor FT også er tilmeldt. FT oplyste, at han havde bopæl der, men at han boede i et fritidshus.

Ingen bor i lejligheden. FT adspurgt hvor [barns] fritidshus er. FT ville ikke udlevere [barnets] adresse. FT foreholdt at han sidst oplyste at [barn] boede i [by 3]. FT oplyste at [barn] boede i ... i [by 4]. FT spørger [barn] om han måtte oplyse [barnets] adresse.

FT foreholdt at jeg er uforstående over for FT's reaktion, og at jeg ikke kan få [barns] adresse. FT bedt om ligeledes at høre om [barn] kan kontaktes og forklare hændelsesforløbet også.

FT bedt om et bankudskrift ang. bare en enkelt betaling hos den bager, som han oplyste handlede flere gange om måneden. FT oplyste, at han altid betalte kontant, så det kunne han ikke skaffe.

FT bedt om at underskrive en samtykkeerklæring.

- Den 24. april fik jeg en sms fra FT:

...

Min [barn] er ikke forpligtet til at deltage i denne sag, da det er mellem If forsikring og mig.

...

- Samme dag modtog jeg en underskrevet samtykkeerklæring fra FT.

- [værksted] i [by] kontaktet og adspurgt til seneste registrering på FT's bil hos dem. Bilen var der den 29. februar 2024. FT indleverede bilen fordi gearene 'hoppede' ud under kørslen. De undersøgte bilen, men fandt ikke fejlen.

- Værkstedet kontaktet personligt og følgende arbejdskort viste at FT's bil var på værkstedet den 24. januar 2024, og ikke den 29. februar som tidligere oplyst. Værkføreren oplyste at det nok var fordi fakturaen blev sendt den 29. Han kunne i systemet se at bilen var inde den 24. januar 2024."

Af fotografi af skriftlig erklæring af 9/8 2024 på en computerskærm fra barnet fremgår bl.a.:

"I forbindelse med tyveriet af min fars bil d. 3/3-2024 fik jeg et opkald fra min far ved middagstid fordi han havde bryg for at blive hentet der hvor han havde stillet sin bil efter han punkterede, men da jeg var på arbejde, havde jeg ikke mulighed for at tage opkaldet. Da jeg fik fri fra arbejde, kører jeg hjem forbi min far og her aftaler vi, at jeg henter ham næste formiddag for at køre på [adresse] for at hente et reservedæk til bilen. Næste dag henter jeg min far og henter reservedækket og vi kører ud til der hvor han punkterede og konstaterer, at bilen er væk."

Af selskabets e-mail af 2/12 2024 fremgår bl.a.:

"Min kollega har nu været i telefonisk kontakt med din klients [barn].

Samtalen har ikke givet anledning til at ændre i vores afgørelse. Det har hverken stillet sagen bedre, eller dårligere end før.

Dog stod det klart, at oplysningerne om den pågældende dags hændelser, skulle trækkes ud af din klients [barn], der ikke gav tegn til at ville forklare af sig selv.

Vi fastholder altså fortsat at vi ikke mener at tyveriet er sandsynliggjort grundet:

- Ændring i forklaringerne om hvor bageren lå
- Ingen glasspor eller træksport på stedet hvor bilen stod

- Begge bilnøgler haves fortsat, hvilket betyder at bilen skulle være stjålet ved at omgå startspærresystemet, samt at køretøjet skulle være kørt derfra med punkteret dæk.
- At omgå startspærresystemet, anses for at være specialviden som kræver rette udstyr og forberedelse for netop dette bilmærke."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.3 Kasko

...

KASKO

Dækker

- Brand og tyveri"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/3 2024, at han den 3/3 2024 kl. 7.45 punkterede, da han var på vej til bageren. Han efterlod bilen, og da han næste dag ville skifte dækket, var bilen væk. Bilen var på skadestidspunktet 2,5 år gammel, og selskabet vurderede handelsværdien til 220.000 kr. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri. Klageren har anført, at han efter punkteringen låste bilen, hvorefter han forsøgte at kontakte barnet for at blive hentet. Barnet var på arbejde, så klageren gik hjem. Barnet kom hjem til klageren om aftenen, hvor de aftalte, at barnet skulle hente klageren og et reservedæk den følgende dag. Klageren har anført, at det ifølge producenten ikke er svært at stjæle den pågældende bil med en nøglekodeaflæser. Bilen har en trykknop, der kan udløse håndbremsen, så bilen kan trækkes væk og op på en bugseringsvogn. Klageren har anført, at han har slidt og har brug for bilen. Klageren har anført, at selskabet ikke har bevist, at bilen ikke er blevet stjålet. Selskabet har anført, at bilen ikke var fejlfri, og at bilen ifølge klageren havde fået udbedret mislyde fra gearkassen på værkstedet. Selskabet har anført, at værkstedet har forklaret, at de ikke kunne finde fejlen eller årsagen til fejlen. Selskabet har anført, at der ikke blev fundet glasskår eller slæbespor. Gerningsmændene skal enten have slæbt bilen bort uden at efterlade synlige spor, eller have medbragt et reservehjul, skiftet det punkterede hjul, for herefter at omgå bilens startspærre og køre fra stedet. Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring om, hvilken bager han var på vej til. Selskabet har anført, at klageren har skiftet forklaring om, hvor barnet bor, og at klagerens opkald til barnet ikke stemmer overens med klagerens forklaringer.

Det fremgår af undersøgelsesrapport af 25/4 2024, at klageren er i besiddelse af begge nøgler til bilen. Der er pant for 224.000 kr. i bilen. Bilen var på værksted kort før tyveriet, fordi der kom lyde fra gearene. Efter en time var fejlen udbedret. Den 12/4 2024 forklarede klageren, at bageren lå i by 2 bycenter. Klageren ringede op til barnet, som ringede tilbage og fortalte, at barnet var på arbejde. Derfor blev samtalen hurtigt afbrudt. Den 17/4 2024 kunne klageren ikke oplyse, hvor tit han handlede ved bageren eller hvad bageren hed. Nogle gange handlede han i bageren to gange om måneden og nogle gange flere. Barnet boede i by 3. Den 23/4 2024 oplyste klageren, at barnet boede i by 4. Den 24/4 2024 oplyste klageren, at barnet ikke ønskede at tale med selskabet. Den 24/4 2024 oplyste værkstedet, at klageren indleverede bilen, fordi gearene "hoppede" ud under kørslen. De undersøgte bilen, men fandt ikke fejlen. Det fremgår af barnets erklæring af 9/8 2024, at "I forbindelse med tyveriet af min fars bil d. 3/3-2024 fik jeg et opkald fra min far ved middagstid fordi han havde brug for at blive hentet der hvor han havde stillet sin bil efter han punkterede, men da jeg var på arbejde, havde jeg ikke mulighed for at tage opkaldet. Da jeg fik fri fra arbejde, kører jeg hjem forbi min far og her aftaler vi, at jeg henter ham næste formiddag for at køre på [adresse] for at hente et reservedæk til bilen. Næste dag henter jeg min far og henter reservedækket og vi kører ud til der hvor han punkterede og konstaterer, at bilen er væk".

Det fremgår af selskabets e-mail af 2/12 2024, at "Min kollega har nu været i telefonisk kontakt med din klients [barn]. Samtalen har ikke givet anledning til at ændre i vores afgørelse. Det har hverken stillet sagen bedre, eller dårligere end før. Dog stod det klart, at oplysningerne om den pågældende dags hændelser, skulle trækkes ud af din klients [barn], der ikke gav tegn til at ville forklare af sig selv".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3, at forsikringen dækker tyveri.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102804

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

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

Nævnet har også lagt vægt på, at der kom mislyde fra bilens gearkasse, som værkstedet ikke kunne lokalisere eller udbedre, og at klageren oplyste til selskabet, at værkstedet havde udbedret fejlen. Nævnet har henset til, at der var pant for 224.000 kr. i bilen, hvilket ifølge selskabets vurdering svarer til bilens værdi.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har givet divergerende forklaringer om, hvor bageren lå, og hvor barnet boede. Nævnet har henset til, at barnet indledningsvis ikke ønskede at tale med selskabet, og til selskabets oplysning om, at "oplysningerne om den pågældende dags hændelser, skulle trækkes ud af [barnet], der ikke gav tegn til at ville forklare af sig selv".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

16.

102804

Jens Kruse Mikkelsen

formand