

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. maj 2025 blev i sag nr. 103189:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 3/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Hmm det her kan ik blive kort, Skadekonsulenten som er en ekstern skadekonsulent Aros har brugt roder rundt i hans Undersøgelses rapport, Aros har under vejs skiftet behandler på sagen, først var det en der hedder [sagsbehandler1] som svaret på anmeldelsen men det var så en der hedder [sagsbehandler2] som skrev til mig efter de hade fået undersøgelses rapporten fra deres eksterne skade konsulent [...], jeg skriver nogen beskeder frem og tilbage med [sagsbehandler2] hvor jeg bla beder om en forklaring på hvorfor de samtidig har valgt og opsige mine ikke lovpligtige forsikringer og samtidig hæve prisen med 50% på dem de ikke måtte opsige men den del svaret hun ikke på, der skrev jeg så igen og skrev jeg kunne godt forstå hun ik svaret på det nå det var pisse ulovligt at de hade opsagt dem, efter der der modtog jeg en mail fra en der hedder [sagsbehandler3] han skriver bla. Jeg skal bede dig om at stoppe med at skrive til min medarbejder [sagsbehandler3] i denne sag. Det antal mails, som du skriver, og det sprogbrug, som du bruger, egner sig ikke til, at det sendes til en medarbejder i min afdeling. Du bedes fremadrettet skrive til mig om din sag. Jeg kan samtidig oplyse, at vi på ingen måde gør noget ulovligt. Det er dig, der må have misforstået reglerne. der skriver jeg så følgende. Hvad er det for et sprog brug du hentyder til, er det ordvalget pisse ulovligt?? eller er det fordi jeg ved omtalen af mig selv skriver ik for og lyde som en idiot=mig lyde som en idiot (jeg skrev os Først og fremmest så skrev jeg en klage til [mail] over de opsagte forsikringer Torsdag den 30-1 hvor det er dig der svare og du blot svare tilbage at det har i ret til hvor jeg svare at der står os jeg har ret til og klage over det hvilken så er det jeg så gør, og der hørte jeg ik mere fra dig, Så jeg er slet ik intr i at det er dig der har skade/tyveri sagen så du bedes finde en anden der kan overtage sagen hvis du mener [sagsbehandler2] ik længer skal føre sagen for Aros forsikring) der svare [sagsbehandler3] Hej igen [klageren], Det er altså mig, der behandler din sag fremover. Du kan ikke blot vælge en anden. Når jeg så har truffet en afgørelse, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring, hvis du fortsat ønsker det. (har svaret os på nogen andre ting men ik hvad sprogbrug han hentydet til jeg skulle have haft brugt)

[Sagsbehandler3] roder os rundt i tingene i hans rapport/afgørelse hvilken jeg os har påpeget over for ham ps..selskabet har jo så efterfølgende erkendt at de ik måtte sætte præmien op efter som mine policer var tegnet med fast præmie

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

at de erkender at [skadekonsulent] undersøgelses rapport er fuld af fejl, at [sagsbehandler3] erkender at han os har lavet fejl i sin rapport/afgørelse, at de ik forsøger og sno sig uden om og betale erstatning ved og bla sige at man kan ik stjæle et køretøj hvor der er eftermonteret en alarm med startspærre, de siger bare Det er min klare opfattelse, at der kræves specialudstyr for at omgå en startspærre, hvilket udelukker spontane tyverier, der har han så vedhæftet 2 afgørelser fra ankenævnet hvor begge biler var monteret med udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre og den ene havde holdt ved et supermarked i 30-40min og det andet havde holdt ved et hotel en enkelt nat, jeg har haft bilen i næsten 4år og har boet her i ...år så det er lidt absurd at han forsøger og sammenligne min sag hvor mit køretøj er stjålet fra min adr. og har eftermonteret alarm til sager med køretøjer der har fabriksmonteret effektiv startspærre og holder et uvant sted kan over hovedet ikke sammenlignes, jeg har i øvrigt os googlet og fundet link og sendt til forsikringen hvor de snakker om man godt kan stjæle et køretøj med alarm eller startspærre med tvivler på han over hovedet har gide kigge på de link og pga jeg har fået stjålet en anden bil for ...år siden og en knallert for ...år siden og en anden knallert for ...år siden (begge knallerter var [...] også kendt som [...] som var meget eftertragtet for tyveknægte den gang) så mener forsikringen at Det forekommer usandsynligt, rent statistisk, at en person skulle kunne blive ramt af så mange tyverier, der har jeg os sagt til dem at der er vist ik noget unormalt i det nå det er sket over en ...år lang periode, der har [sagsbehandler3] blot svaret følgende... For så vidt angår dine bemærkninger om, at dine tidligere tyverier ligger mange år tilbage i tiden, så er det fortsat et moment i vurderingen, at du har været udsat for fire tidligere tyverier af køretøjer, da det forekommer usædvanligt der har jeg os spurgt [sagsbehandler3] hvilken 4 køretøjer det er for jeg har kun fået stjålet 1 bil for ...år siden og en knallert for ...år siden og en knallert for ...år siden så hvilken stjålet køretøj nr4 var, den del har [sagsbehandler3] ikke svaret på, men der er i det hele taget flere gange hvor jeg har spurgt om flere ting i samme mail hvor jeg kun har fået svar på halvdelen af de ting jeg har spurgt om så jeg kan desværre kun sige at det har været ned af bakke og kommunikere med Aros forsikring, i øvrigt har de sendt mig alle tingene i en ganske normal email som jeg ikke vil mene er en sikker platform, de siger godt nok at beskederne er sendt krypteret men som jeg har forsøgt og forklare dem at så snart beskeden lander i min indbakke er beskeden ik længer krypteret og jeg har før været ude for min email blev hacket, de har i øvrigt os siddet og sendt mig oplysninger om at ham jeg har købt bilen af var på ferie i [udland] og ikke var hjemme den næste måned hvilken er hans personfølsomme oplysninger de udlevere til mig plus hvis min mail blev hacket så kunne dem der hacket dem så at ... jeg har købt bilen af ik var hjemme den næste måned så jeg er chokeret over de bare har sendt mig oplysningerne på email så jeg skal os have fat i data tilsynet for der er jo 1 eller 2 forskellige sager på brud af data sikkerheden"

Selskabet har den 10/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det kan indledningsvist oplyses, at det fremgår af klagen, at det er selve afgørelsen af bilskaden, der klages over, og selskabets bemærkninger forholder sig således alene til spørgsmålet om, hvorvidt det anmeldte tyveri kan anerkendes på den af klager tegnede bilforsikring.

Spørgsmålet om opsigelsen af klagers forsikringer adresseres således ikke i denne sag.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at klager ikke har sandsynliggjort, at klagers bil er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri, og derfor gøres det fortsat gældende, at selskabet ikke skal betale erstatning til klager.

For det første skal der henvises til, at klager selv har oplyst, at bilen var udstyret med en startspærre kombineret med alarm. Det er selskabets opfattelse, at det har formodningen imod sig, at der skulle være sket et tyveri af klagers bil, når det er oplyst, at bilen var udstyret med startspærre kombineret med alarm, idet klager samtidig har oplyst, at klager ikke har mistet nøglen til bilen. Det fremhæves i relation hertil, at klager har oplyst, at der kun fandtes denne ene nøgle.

Det vanskeliggør således i betydeligt omfang et tyveri, at bilen var udstyret med startspærre kombineret med alarm, og det må antages, at omgåelse af begge dele kræver anvendelse af specialudstyr.

For det andet gøres det gældende, at klager ikke har fremlagt nødvendige oplysninger for sagens behandling, hvilket i sig selv danner grundlag for en afvisning, jf. forsikringsaftalelovens § 22, jf. § 21.

Selskabet har opfordret klager til at fremlægge kontaktoplysninger på [ven], men klager har afvist at udlevere dette til selskabet.

Det har således ikke være muligt for selskabet at få bekræftet den partsforklaring, som klager er kommet med.

Det gøres derfor gældende, at klagers manglende oplysning heraf skal komme klager processuelt til skade derved, at skaden helt afvises, jf. forsikringsaftalelovens § 22, jf. § 21. Samtidig er det et af flere elementer, der taler imod, at tyveriet skulle være sket som anmeldt af klager.

For så vidt angår klagers partsforklaring, så har klager også ændret denne undervejs i sagen, og klager fremstår i det hele utroværdig.

Den første forklaring til selskabet var, at klager d. 30. december 2024 var kørt ud til en bekendt med bilen, hvorfra klager skulle være blevet hentet af [bekendt1]. Denne forklaring har klager efterfølgende *ændret* til, at klager var kørt ud til [bekendt3], hvorfor bilen skulle have holdt hos [bekendt3] og ikke [bekendt2], ligesom det kom frem som en ny forklaring, at det også var [bekendt3], der kørte klager hjem efter nytår. En sådan ny forklaring, der ikke kan indeholdes i den første, og som klager i øvrigt ikke ønsker at medvirke til at få bekræftet, taler ligeledes imod, at tyveriet skulle være sket som anmeldt af klager.

Klager fik desuden mange muligheder for at ændre sin forklaring, men klager fastholdte løbende sine forklaringer – og ændrede så først sin forklaring, når andre parter afkræftede klagers forklaring som sand og troværdig. Dette er med til at gøre klagers partsforklaring helt igennem utroværdig.

Derudover skal selskabet også henvise til, at klager har haft den omhandlende bil til salg igennem et halvt års tid op til tyveriet, og at klager har bekræftet, at han i salgsperioden har sænket salgsprisen, uden at det dog fortsat er lykkedes ham at sælge bilen.

Endvidere bør der lægges vægt på, at der ikke var nogen former for objektive spor efter et tyveri på skadestedet. Klager konstaterede således ikke nogle spor efter et muligt tyveri, fx spor efter en knust bilrude eller slæbespor. Dette skal sammenholdes med, at klager ikke har mistet sin bilnøgle,

og at bilen i øvrigt var udstyret med såvel startspærre som alarm, hvorfor de manglende objektive spor i særdeleshed taler imod, at tyveriet skulle være sket.

Og endelig taler følgende forhold imod et muligt tyveri:

1. Bilen kunne kun køre 4 km/l, og der er i øvrigt ikke tale om en tyvetækkelig bil.
2. Klager gik en tur, da han fandt ud af, at bilen var stjålet. Det gøres gældende, at dette ikke er sædvanlig adfærd.
3. Klager anvendte stort set ikke bilen, idet klager har oplyst, at han sidst brugte bilen d. 1. januar 2025 og inden da omkring midten af oktober 2024.
4. Klager har tidligere været udsat for flere sammenlignelige skadetilfælde, idet det er oplyst, at klager tidligere har oplevet at få stjålet to knallerter og en bil. Det bemærkes, at klager har oplyst, at tyverierne ligger mange år tilbage, men det er fortsat set med selskabets briller usædvanligt i det hele taget at opleve et så stort antal tyverier af køretøjer, og det er uanset tidsperspektivet i det.
5. Klagers forklaring om, at bilen skulle have holdt ved bopælen fra d. 1. januar 2025 og frem til tyveritidspunktet d. 6. januar 2025 / 7. januar 2025 kan ikke bekræftes af naboerne. Selskabet har talt med flere af naboerne, som ikke kan bekræfte, at bilen har holdt på vejen i nogen dele af 2025. Henset til køretøjets karakter og stedets placering forekommer dette bemærkelsesværdigt.
6. Klager kan ikke huske, hvordan han betalte for bilen, der er købt for ca. 4 år siden.

Sammenfattende gøres det således gældende, at klager grundet ovenstående momenter ikke har sandsynliggjort, at bilen er stjålet ved et forsikringsdækket tyveri."

Klageren har uploadet kommentar af 20/3 2024 til nævnet, der ikke gengives. Klageren har i kommentar af 28/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"jeg vil gerne gøre jer opmærksom på nogen af Aros's og [sagsbehandler3] fejl i [skadekonsulent] udtagelses rapport og i den midlertidige afgørelse jeg fik fra [sagsbehandler2] som er ansat hos aros og hade sagen før [sagsbehandler3] overtog den der står begge steder at ud over 1 januar 2025 der hade jeg sidst kørt i køretøjet midt i november men [sagsbehandler3] har så efterfølgende skrevet til jer at jeg sidst hade kørt i den midt i oktober, [sagsbehandler3] har os skrevet at en af deres begrundelser for afvisningen er at jeg tidligere har fået stjålet 4 køretøjer til tros for jeg kun har fået stjålet 3 køretøjer tidligere og jeg har spurgt [sagsbehandler3] hvilken køretøj det 4 køretøj er men det har han ik svaret på, jeg vil os påpege at [skadekonsulent] har i sin udtagelses rapport skrevet at [bekendt1] ik huske hvor køretøjet stod sidste gang hun så det og [bekendt1] har forklaret [sagsbehandler3] at hun har set det holde der ude 1 januar 2025 da hun var ude og gå en tur og hun hade set det to gange da hun var ude og gå tur den 4 januar 2025 da hun var ude og gå 2 ture den dag og hun hade set det holde der ude da hun var ude og gå tur den 5 januar 2025, til det har [skadebehandler3] blot sagt at han hade noteret sig at [bekendt1] nu mener at hun har set bilen den 2 januar forklaringen til skadekonsulenten var oprindeligt en anden (men hun har ik sagt noget om den 2 januar til [sagsbehandler3] hun har sagt en gang den 1 januar den

Ankenævnet for Forsikring

5.

103189

to gange den 4 januar og en gang den 5 januar) men nu var [bekendt1] jo ude og gå med en veninde da [skadekonsulent] snakker med hende som har hørt samtalen og jeg sad ved siden af [skadekonsulent] og kørte samtalen, og det [skadekonsulent] spurgte hende om var om hun vidste hvor køretøjet havde holdt nytårs aften hvor hun svarede at det vidste hun ik for jeg havde så mange køretøjer og det var ik alle sammen der stod her hjemme og det har [skadekonsulent] så åbenbart forstået som om hun ik vidste hvor køretøjet stod sidste gang hun så det, eller det er i hvert fald det han har skrevet så vil tro han har misforstået det og forstået det sådan) jeg vil os gøre opmærksom på at nå i kigger på den efterfølgende samtale jeg har haft med [sagsbehandler3] så er der flere gange jeg spørg om flere ting i email men kun få svar på halvdelen af de ting jeg spørg ham om, og så vil jeg lige gøre opmærksom på at den 12-3-2025 der har Aros sendt jer nogen oplysninger hvor de har glemt og Anonymisere oplysningerne så i beder Aros om og Anonymisere det og sende det til jer senest 7 dage efter hvilken er den 19-3-2025 men Aros sender det først til jer den 20-3-2025 altså dagen efter deres frist er udløbet så jeg undre mig over hvorfor de oplysninger over hovedet er blevet tilføjet sagen nå de er blevet indgivet efter tidsfristen er udløbet, det er bla Undersøgelses rapporten og så er det de 10 email med brudstykker af mit modsvar men de har undladt og sende jer min renskrævet email som indeholder alle mine oplysninger/modsvar inklusiv [skadekonsulent] fejl ang. [bekendt1] udtagelse og [bekendt1] oplysninger til [sagsbehandler3] om hvilken datoer hun havde set køretøjet"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens første mail af 29/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kommer lige med et midlertidigt svar,
Men ja jeg har fået stjålet en anden bil for ...år siden og en knallert for ...år siden og en anden knallert for omkring ...år siden, Så rent statistisk er det vist meget normalt,

Og i som forsikring burde vide at biltyve kan stjele selv Tesla og andre biler med nymoderne tyverisikring,

Ja den var til salg til 90.000 kr. og jeg satte den så ned til 80.000 kr. men pga. der ik var den store henvendelse med kontant salg men kun alle mulige bytte forslag så derfor slettet jeg annoncen igen,

Det passer vist ik helt det med ingen af mine naboer har set bilen for de har fortalt mig at [skadekonsulent] har været rundt og snakke med dem men de kunne ik huske hvornår de havde set den så den del er ik sand,

Og jeg købte bilen for 4år siden så jeg kan ik huske om jeg betalte kontant eller bankoverførsel men det er vel ik straffebart og ik kunne huske hvordan man betalte for noget man købte for 4år siden,"

Af klagerens anden mail af 29/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Det er et hobby køretøj, Hobby køretøjer køre ik særligt meget, Jeg kender folk der kun køre under 500 km om året i deres hobby køretøj,

Da jeg snakkede med jer den 7-1 kørte min hjerne rundt med 120 kmt og jeg var ret forvirret så da i spurgte hvor længe jeg havde været kunde hos jer kunne jeg ik engang huske om det var 1år eller 2år Men fra den 1-1 til den 7-1 er 6 dage hvilken os er en uges tid,

Jeg har aldrig sagt den er stjålet fra parkeringspladsen hvor jeg bor men at den stod ude på vejen, Og jeg har os oplyst jer at da jeg skulle ud og gå en tur den 7-1 opdagede jeg den ik stod ude på vejen så ved ik hvorfor i skriver parkeringspladsen (er ret sikker på jeg ik har kaldt det for en parkeringsplads men var som sagt ret forvirret)

Men angående [skadekonsulent] var i det hele taget lidt ubehagelig og snakke med, Da han var her Mandag den 13-1 der begyndte han jo og side og hentyde lidt til jeg selv skulle have stjålet bilen hvor jeg så spørg ham om han hentyder til jeg selv skulle have stjålet den hvor han siger det ved man jo aldrig, Jeg spørg ham så hvorfor fanden jeg skulle gøre det og han siger det kunne jo godt være jeg ik havde råd til og have den, Jeg siger så til ham at jeg har omkring 20.000kr og stå på min bank konto så jeg mangler sku ik penge, Der spørg han mig så om jeg ik kan logge ind på netbank og udskrive kontoudtog for det sidste år og sende til jer

(det har jeg faktisk snakket med et par stykker der mener han slet ik har ret til det)

Han siger os med en bestemt ubehagelig tone at det er vist bedst den bil kommer tilbage igen, Da jeg snakker i telefon med [skadekonsulent] Tirsdag den 14-1 begynder han igen hentyder til jeg selv skulle have stjålet den hvor jeg siger at jeg syntes faktisk ik det er særlig fedt at han sider og beskylder mig for det hvor han siger det gør han heller ik men jeg jo har haft bilen til salg på et tidspunkt og pga den kun kørte 4kml så havde jeg ik kunne sælge den og så var der jo nogen der tænkte at de kunne sælge den til forsikringen, Jeg sagde til ham at hvis han kigget på de andre spichæl biler så var de altså os til salg i langt tid og den slags biler ik lige blev solgt på 14 dage, Så der har han lige pludselig ændret mening fra det skulle være pga. jeg ik har råd til og have den til det er pga. jeg ik har kunne få solgt den, så jeg syntes faktisk at [skadekonsulent] er faktisk ret ubehagelig og tale med og virker manipulerende, ved ik om der er andre der os har påpeget det over for jer.

(håber ik mine beskeder er alt for forvirrende men min puls er helt oppe og køre for det er faktisk ik særlig behageligt og blive beskyldt for og stjæle sin egen bil..."

Af klagerens tredje mail af 29/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg sad lige og kigget på den undersøgelsesrapport (min computer ville ik åbne den til og starte med) Men der er nogen uoverensstemmelser i den i forhold til den beskrivelse der står i den Forløbige afgørelse,

Bla så står der i Undersøgelses rapporten de rigtige oplysninger med jeg skulle ud og gå en tur da jeg opdagede det og ik bare at jeg gik ud på parkeringspladsen som der står i den foreløbige afgørelse,

Der står os ganske rigtigt at jeg ik havde noget imod [skadekonsulent] snakket med mine naboer, Men jeg ved han åbenbart os snakket med et par af mine genboer, Men bilen har aldrig været sat helt ned til 60.000-70.000kr som en eller anden har sagt til jer, Den startet med og stå til 90.000kr og blev så sat ned til 80.000kr, ... Jeg kan se at ud af de naboer og genboer han har snakket med så er det kun halvdelen af dem der ik mener de har set bilen her efter nytår

Der står os i Undersøgelses rapporten at den var til salg på tyveritidspunktet hvilken heller ik er rigtigt,

At den kun køre 4kml det er meget normalt for amerikanerbiler, Der er endda nogen af dem der kun køre 2-3kml så det er ik det der er grundlag for jeg ik hade fået solgt den, Som jeg os sagde til [skadekonsulent] den 13-1 så vil de fleste have en veteran amerikanerbil, Og som jeg sagde den 14-1 så tager det langt tid og sælge spichæl biler hvilken han os kunne se hvis han gik ind og kigget på andre spichæl biler der var til salg, Det er os rigtigt at jeg har oplyst [skadekonsulent] at jeg ville sælge den pga. der var et andet køretøj jeg gerne ville have (jeg kan ik huske om jeg os sagde det samme jeg siger til alle andre at nå man ik vinder i lotto må man jo sælge noget af det legetøj man har for og købe noget nyt) Det andet køretøj jeg gerne ville have var en ... som jeg faktisk købte den 5-10-2024 så jeg behøvet ik længer og sælge min [bil] for og købe den anden bil hvilken er en af grundene til jeg ik længer hade den til salg, En anden grund er at det er det man kalder en Sæson vare som der størst intr i i sommer halvåret så 75% af dem der sælger spichæl køretøjer sletter deres annoncer nå vi nå til vinteren og så opretter de ny annonce i foråret så med nye friske billeder og opdateret

information på køretøjet, Og så skriver [skadekonsulent] os i den Undersøgelses raport at jeg jo har indrømmet at bilen ik stod hos [bekendt2] men hos [bekendt3] men så længer nede på side 10 skriver han Fremkommer med en forklaring om at KT i stedet hade holdt hos en [bekendt1] som han i øvrigt ik ønskede at afgive oplysninger om, så der har [skadekonsulent] ændret det fra den har holdt hos [bekendt3] til den har holdt hos [bekendt1] så [skadekonsulent] roder åbenbart lidt rundt i tingene"

Af klagerens anden mail af 29/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg opdaget lige en anden detalje som ik stemmer overens med de oplysninger i har fået af en af mine naboer eller genboer, Det er samme person som har oplyst den stod til salg til 60.000-70.000kr Den person har os oplyst jer at bilen hade været væk fra [adresse] i et par måneder hvor den hade holdt ved siden af stop ... med et til salg skilt, Det er rigtigt nok at bilen har haft stået til salg der ude men den stod der kun i 3 uger og ik et par måneder som den person har oplyst jer"

Af klagerens første mail af 30/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"[Skadekonsulent] skriver følgende i Undersøgelses rapporten, Ft. blev forespurgt til hvor [bekendt3] boede og hendes navn. Hertil oplyste ft., at det ønskede han ikke at oplyste til undertegnede, idet han ikke ønskede, at hans [bekendt1] fik kendskab til det. Han blev gjort bekendt med, at [bekendt1] ikke ville blive underrettet af undertegnede, hvilket ikke fik ham til at ændre mening.

det er nu heller ik helt sandt det [skadekonsulent] skriver, han spurgte mig om hvad hun hed og det sagde jeg at jeg ik ønsket og svare på for det hørte under noget privat liv og jeg var sikker på jeg ik var tvunget til og fortælle hvem hun var, jeg er 99,9% sikker på han ik spurgte efter hendes adresse som han har skrevet i Undersøgelses rapporten, den del med vi blev enig om jeg beholdte nøglen den har [skadekonsulent] heller ik været helt ærlig om og har ik givet dig den fulde forklaring, han spørg mig om han skal tage nøglen med og jeg svare at den skal jeg vel beholde hvis bilen bliver fundet igen, han spørg så igen om han skal tage nøglen med og siger noget med at ellers skal jeg jo

sende den og registreringsattesten ind til jer, jeg svare så at så vil jer gerne have en eller anden form for kvittering på at han har taget nøglen med, der svare han så at jeg kan os bare beholde nøglen i første omgang, og det er bla der han siger med en bestemt ubehagelig tone at det er vist bedst den bil kommer tilbage igen,

jeg syntes efter hånden jeg er stødt på en del fejl i den Undersøgelses rapport og vigtige ting han har undladt og skrive og ting der er skrevet forkert, bla så syntes jeg bestemt det er ret vigtigt med den fulde forklaring på det med nøglen men den del syntes [skadekonsulent] åbenbart ik muligvis da han nok godt selv var klar over at hans måde og tale på til kunderne ik er helt efter bogen, jeg talte hele tiden flinkt og høfligt til ham men det kan man ik ligefrem sige om ham, og så de forskellige grundlag med at jeg ik kørte så meget i bilen og den kun kørte 4km, det virker ik til han ved hvad et hobby køretøj er. jeg tror efter hånden jeg har fået skrevet alle de ting jeg ville skrive så du kan komme igang med og kigge det hele igennem, og hvis der er noget du gerne vil have jeg uddyber må du lige sige til. ps.. jeg fandt ud af at det var pga jeg først hade åbnet dine mails på telefonen jeg ik kunne åbne den Undersøgelses rapport for ville åbne den igen i dag på telefonen hvor den ik kunne og så kom jeg i tanke om at det var jo op på telefonen jeg først hade forsøgt i går"

Af klagerens anden mail af 30/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"jeg har lige en lille tilskyndelse til [skadekonsulent] afhøring af mine naboer, nogen af dem der virker det lidt til at han har lagt ordene i munden på dem, og jeg syntes det er ret sjovt den her [nabo] oplyste, at kt. formentlig havde holdt på [adresse] mellem jul og nytår 2024, men at det ikke havde været der nytårsaften og ikke havde været på [adresse] efter nytårsaften. hvordan kan man være i tvivl om den har holdt der imellem jul og nytår men være sikker på den ik har holdt der efter nytår
det undrer jeg mig ret meget over, men for hver gang jeg læser afhøringen af mine naboer så syntes jeg at jeg opdager flere og flere fejl finder jeg så er ked'af og sige det men jeg giver ik meget for hans afhøring, tværtimod så er han skyld i der er startet en masse sladder her ude så undre mig enlig lidt over hvad han over hovedet har sagt til dem) jeg har os vist hans afhørings materiale til en kammerat som os bare sad og grinte af hvordan nogen modsiger sig selv)"

Af klagerens første mail af 31/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har fundet ud af at der er en ting jeg har husket forkert da jeg sad og snakket med [skadekonsulent], Jeg har sagt til ham jeg brugte bilen midt i november til og hente ... men er kommet i tanke om det var ik den bil jeg brugte til det i 2024, Der brugte jeg hverdags bilen med en trailer efter for det ... smed jeg af hos [familiemedlem] og det andet hade jeg med hjem og lod ligge på traileren til den 20 november hvor jeg smed traileren med det ... efter hverdags bilen igen og kørte ned ...

Jeg har bare haft brugt min [bil] til og hente ... de andre år så i mit hoved var det naturligvis os den jeg hade brugt i 2024 men kom i tanke om det i nat at det var min hverdags bil med trailer jeg brugt til det så tænkte jeg heller lige måtte rette den detalje

...

(jeg kan i øvrigt lige tilføje at selv min hverdags køre jeg kun omkring 4.000 km om året, Selv mine motorcykler kørte jeg kun 1.500 km på til sammen sidste år, jeg er ik typen der ligger og fare hele landet rundt hver dag)"

Ankenævnet for Forsikring

9.

103189

Af klagerens anden mail af 31/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"[Bekendt1] fandt et billede fra et træf hvor jeg står oppe på et bord bæk sæt på ladet for og kigge på bilerne der kører frem og tilbage ude på vejen hvor hun spurgte mig om hvordan man åbner det skyde vindue der er i bagruden, Der sider en plastik lås og holder de 2 skydevinduer sammen så jeg googlet lige lidt og det er åbenbart forhåndsvis nemt og sætte en skruetrækker ind imellem skydevinduerne og brække den plastik lås i stykker så man kan komme ind i bilen"

Af klagerens mail af 1/2 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"jeg bliver ved med at finde fejl i [skadekonsulent] Undersøgelses rapport, han har skrevet følgende Ft. har den 200125 fremsendt kvittering for anmeldelse til politiet og kontoudtog fra banken

den oplysning er fuldstændig forkert, jeg sendte det konto udtog og kvittering for anmeldelse til [sagsbehandler1] Mandag den 13-1 kl14.20 altså samme dag som [skadekonsulent] hade været her,

[sagsbehandler1] svare tilbage kl14.22 at han ik er på kontoret men er tilbage den 20 januar 2025 og jeg kan eventuelt sende mail til ... det svar ser jeg tirsdag den 14-1 hvor jeg svare [sagsbehandler1] Tirsdag den 14-1 kl9.40 hvor jeg skriver følgende, jeg tænker du eventuelt bare kan kigge på det nå du er tilbage på kontoret på mandag

da [skadekonsulent] ringer til mig Tirsdag den 14 siger jeg til ham at jeg hade sendt det kontoudtog osv til [sagsbehandler1] som han havde bedt om om Mandagen den 13-1 men [sagsbehandler1] hade svaret han først var på kontoret den 20-1 og jeg hade svaret [sagsbehandler1] at så kunne han bare kigge på det der, [skadekonsulent] spørg mig så om hvornår det er den 20 hvor jeg naturligvis svare ham at det er på Mandag hvilken han enlig selv burde vide efter som det var Mandag den 13-1 han var hos mig, så jeg undre mig ret meget over hvorfor han har oplyst dig om at jeg først har sendt det den 20-1 nå jeg har sendt det 1 uge før den 13-1

Det chokerer mig ærligt talt at jeg finder så mange fejl og mange vigtige ting han bevist har undladt og skrive i hans Undersøgelses rapport"

Af undersøgelsesrapport af 7/1 2025 fremgår bl.a.:

"Skadedato:

6. januar 2025 til 7. januar 2025.

Gerningsstedsadresse:

Bopælen.

...

1. registrering den ...96.

Skadebeskrivelse:

Kt. holdt parkeret ved bopælen, hvorfra den var bortfjernet.

Politiets journalnummer:

...

Konklusion

Ft. har ikke sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

...

På undersøgelsestidspunktet den 130125 blev der ikke fundet glasskår, slæbespor fra borttransport af kt. eller dele fra opbrud af kt.

...

Kt. ses sidst at være synet den 050923 og ved omh. syn at have kørt 157.000 km.

...

Resultat/sammenfatning

Med baggrund i ovennævnte oplysninger og undersøgelser er det min opfattelse, at ft. ikke har sandsynliggjort, at kt. er stjålet under de omstændigheder, som han har oplyst. Der gøres opmærksom på, at bevisbyrde for, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, ikke er nogen streng bevisbyrde. Det afgørende er, om ft.'s forklaring hele situationen taget i betragtning lyder troværdig, hvilket ikke er tilfældet vedr. denne skade.

Her skal kort opridses:

- Ft. er forsynet med eftermonteret startspærre og alarm.
- Ft. er i besiddelse af den eneste nøgler, der eksisterer til kt.
- Ft. havde på tyveritidspunktet haft kt. til salg i ca. et halvt år og har haft sænket salgsprisen uden at få kt. solgt.
- Kt. kører kun omkring 4 km/l.
- Der havde efter tyveriet ikke været spor efter tyveriet.
- Da ft. konstaterede tyveriet gik han en tur på ca. en halv time, inden han anmeldte forholdet til politiet.
- Ft. bruger ikke kt. særlig meget, idet han sidst brugt kt. den 010125 og inden da sidst brugt kt. omkring midt i november.
- Ft. har tidligere været udsat for et andet tyveri af en bil og tyveri af to stk. knallerter.
- Ft.s forklaring om, at den 301224 skulle have kørt kt. ud til en bekendt og at [bekendt1] skulle have hjulpet med denne transport, bliver ikke bekræftet af den bekendte og af [bekendt1].
- Ft. har efterfølgende ændret forklaring, idet han har fremsendt en SMS, hvor han oplyste, at kt. ikke havde holdt hos den bekendte og at [bekendt1] ikke havde kørt ham, idet kt. i stedet havde holdt hos [bekendt3], og at hun havde kørt ham.
- Ft. har ikke ønsket at afgive oplysninger på [bekendt3].
- Ft. har fastholdt, at kt. skulle have holdt ved bopælen fra den 010125 til på tyveritidspunktet den 060125/070125, der er dog flere beboere på vejen, der oplyser, at det store og markante kt. ikke har holdt på stedet i 2025.

Det har således formodningen mod sig, at kt. der har en startspærre, og som ft. har haft til salg og har sat salgsprisen ned, skulle blive stjålet når der er flere beboere, der oplyser, at kt. ikke har holdt på stedet i 2025 og der ikke er nogen, der bekræfter, at det skulle have holdt der i 2025. Ft. sætter i øvrigt sig selv i en bevismæssig svær situation, idet han bliver taget i en usandhed, ift., at han skulle have kørt kt. ud til en bekendt nytårsaften, og det han ikke kan sandsynliggøre det, fremkommer med en forklaring om, at kt. i stedet havde holdt hos [bekendt1] som han i øvrigt ikke ønskede at afgive oplysninger om."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/1 2025, at hans bil var blevet stjålet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han har fundet mange fejl og mange vigtige ting, som skadekonsulenten bevist har undladt i undersøgelsesrapporten. Klageren har aldrig sagt, at bilen blev stjålet fra parkeringspladsen, hvor han bor, men at den stod ude på vejen. Bilen var sat til salg for 90.000 kr. og blev sat ned til 80.000 kr. Da der ikke var den store henvendelse med kontant salg, men derimod alle mulige bytteforslag, slettede klageren annoncen igen. Bilen har aldrig været sat ned til 60.000-70.000 kr. Klageren har anført, at det tager lang tid at sælge en veteran amerikaneerbil. Det er en sæsonvare, der er størst interesse for i sommerhalvåret, hvorfor 75 % af sælgerne sletter annoncerne om vinteren og opretter en ny annonce om foråret. Klageren har oplyst, at han købte bilen for 4 år siden, hvorfor han ikke kan huske, om han betalte kontant eller ved bankoverførsel. Klageren har anført, at hobbykøretøjer ikke kører særligt meget på literen, og det er normalt for amerikanerbiler kun at køre 4 km/l. Klageren kender folk, der kører under 500 km om året. Klageren har en hverdagsbil, som kører ca. 4.000 km om året. Klageren har anført, at han har fået stjålet en bil og 2 knallerter for mere end 20 år siden, hvilket rent statistisk er normalt. Klageren har anført, at biltyve kan stjæle biler med tyverisikring. I den stjalne bil sidder en plastiklås og holder de 2 skydevinduer sammen. Klageren har anført, at det er forholdsvis nemt at sætte en skruetrækker ind imellem skydevinduerne og brække den plastiklås i stykker.

Selskabet har anført, at bilen er udstyret med en startspærre kombineret med alarm. Selskabet har anført, at der kun fandtes en bilnøgle, som klageren havde. Selskabet har anført, at klageren ikke vil fremlægge kontaktoplysninger på bekendt³, hvorfor det ikke har været muligt at få bekræftet dennes forklaring, hvilket skal komme klageren processuelt til skade. Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring undervejs i sagen. Klageren forklarede først, at han den 30/12 2024 var kørt ud til bekendt², hvorfra klageren skulle være blevet hentet af bekendt¹. Klageren ændrede senere forklaring til, at han var kørt ud til bekendt³, hvorfor bilen

skulle have holdt hos bekendt³ og ikke bekendt², ligesom det kom frem som en ny forklaring, at det også var bekendt³, der kørte klageren hjem efter nytår. Klageren fik mange muligheder for at ændre sin forklaring, men han fastholdt løbende sine forklaringer – og ændrede så først forklaring, når andre parter afkræftede klagerens forklaring. Selskabet har anført, at klageren havde bilen til salg op til tyveriet, og at han i salgsperioden sænkede salgsprisen. Selskabet har anført, at der ikke var objektive spor efter et tyveri på skadestedet, og at der ikke er tale om en tyvetækkelig bil. Selskabet har anført, at klageren stort set ikke anvendte bilen, idet han sidst brugte bilen den 1/1 2025 og inden da omkring midten af oktober 2024. Selskabet har anført, at klageren for mange år siden har oplevet at få stjålet to knallerter og en bil, hvilket er usædvanligt uanset tidsperspektivet. Selskabet har anført, at klagerens oplysning om, at bilen skulle have holdt ved bopælen fra 1/1 2025 og frem til tyveritidspunktet den 6/1-7/1 2025 ikke kan bekræftes af naboerne, hvilket henset til køretøjets karakter og stedets placering forekommer bemærkelsesværdigt. Selskabet har anført, at klageren ikke kan huske, hvordan han betalte for bilen, der er købt for ca. 4 år siden.

Det fremgår af selskabets undersøgelsesrapport, at bilen første gang blev registreret i 1996, og at bilen ved seneste syn i 2023 havde kørt 157.000 km. Det fremgår videre, at bilen "Da [klageren] konstaterede tyveriet gik han en tur på ca. en halv time, inden han anmeldte forholdet til politiet. [Klageren] bruger ikke [bilen] særlig meget, idet han sidst brugte [bilen] den 01/01/25 og inden da sidst brugt [bilen] omkring midt i november. [Klageren] har tidligere været udsat for et andet tyveri af en bil og tyveri af to stk. knallerter. [Klagerens] forklaring om, at den 30/12/24 skulle have kørt [bilen] ud til [bekendt²] og at [bekendt¹] skulle have hjulpet med denne transport, bliver ikke bekræftet af [bekendt²] og af [bekendt¹]. [Klageren] har efterfølgende ændret forklaring, idet han har fremsendt en SMS, hvor han oplyste, at [bilen] ikke havde holdt hos [bekendt²] og at [bekendt¹] ikke havde kørt ham, idet [bilen] i stedet havde holdt hos [bekendt³], og at hun havde kørt ham. [Klageren] har ikke ønsket at afgive oplysninger på [bekendt³]. [Klageren] har fastholdt, at [bilen] skulle have holdt ved bopælen fra den 01/01/25 til på tyveritidspunktet den 06/01/25/07/01/25, der er dog flere beboere på vejen, der oplyser, at det store og markante [bil] ikke har holdt på stedet i 2025."

Ankenævnet for Forsikring

13.

103189

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen har startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri og som udgangspunkt forudsætter anvendelse af specialudstyr, og at klageren var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen. Nævnet bemærker, at der ikke blev fundet tegn på tyveri af bilen i form af f.eks. glasskår eller slæbespor.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om en ganske karakteristisk ældre amerikanerbil, som efter nævnets vurdering ikke er specielt tyveritækkelig, og at klageren forgæves har forsøgt at sælge bilen.

Forhøringer i området underbygger ikke, at bilen har været på stedet.

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