849/10

Den 23. august 2010 blev i sag nr. 77.062:

xxxxxxx xxxxxxx xx xxxxx xx
xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har bilforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt tyveri og totalskade af den forsikrede bil, en Ford Transit 2.0, årg. 03.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerne ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har i skrivelse af 17/11 2009 over for nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og deres stillingtagen til sagen:

> "Klager anmeldte sit køretøj af mærket Ford Transit 2.0 årg. 03 stjålet fra sin bopæl 30. april 2008 kl. 6.30. Køretøjet er genfundet d. 1. maj 2009 på en mark totalt udbrændt.
>
> **Køretøjets startspærre**
> Køretøjet var forsynet med fabriksmonteret elektronisk startspærre. Startspærren var i funktion under tyveriet. Køretøjet kan derfor som udgangspunkt kun køres med rette nøgle.
>
> Klager har oplyst, at køretøjet ikke har været lånt ud til andre indenfor de sidste 3 mdr. Der var ingen bilnøgler i køretøjet ved tyveriet, idet klager selv havde bilnøglerne i sin lomme. Der fandtes 2 stk. nøgler og der var ikke lavet ekstra nøgler til køretøjet. Endelig har klager oplyst, at der ikke er mistet nøgler.
>
> Ved vores henvendelse til Ford Danmark, 2750 Ballerup er det oplyst, at omhandlende køretøj er forsynet med fabriksmonteret elektronisk startspærre. I køretøjets tændingsnøgler er der monteret en transponder. Når man satte nøglen i tændingslåsen, sender transponderen

et elektronisk signal med en kode. Denne kode bliver modtaget i ringantennen omkring tændingslåsen og sendt videre til køretøjets startspærre enhed. Er der tale om rette nøgle med rette kode/signal kan der efterfølgende frigives til start af motoren.

Køretøjets transponder er forsynet med rullende skiftende kode som skifter efter hver start af køretøjet. Det betyder, at man ikke kan kopiere en sådan nøgle/kode - fra nøgle til nøgle.

Fra ny får man 2 stk. nøgler med til køretøjet. Hvis man skal kode en ny nøgle, skal dette ske på et Ford værksted med bilens tilstedeværelse, hvorefter man med en Ford motortester kan kode en ny nøgle til køretøjet.

Det er ikke muligt at stjæle omhandlende køretøj med simpelt håndværktøj og en almindelig brugstyv vil således ikke kunne stjæle køretøjet uden rette nøgle.

Ford har ikke set eksempler på, at det var lykkes for nogen at omgå startspærresystemet på omhandlende Ford Transit modeller.

Køretøjet
Køretøjet er købt hos N. i H. og klager har oplyst at køretøjet var fejlfrit og funktionerne for motor, transmission, bremser mv. var i orden. Køretøjet var ifølge klager monteret med alufælge til 18.000 kr. Det udbrændte køretøj var imidlertid monteret med stålfælge.

Klager har tidligere haft en brandskade i køretøjets motor, der opstod under kørsel, og vi har i den forbindelse betalt for en reparation til 32.153,00 kr. med fradrag af selvrisiko. Køretøjet havde på daværende tidspunkt kørt omkring 350.000 km.

Efter denne reparation klagede klager over at motoren blandede vand og olie sammen og mente at dette havde noget med brandskaden at gøre. Vores taksator har dog afvist denne påstand.

Værkstedet ville ikke iværksætte en reparation før man havde fået lovning på betaling af udgiften til reparation af denne skade. I den forbindelse oplyste klager, at han selv ville betale for reparationen, hvis det viste sig, at der ikke var sammenhæng mellem motorskaden og brandskaden. Motoren blev derefter adskilt og det kunne konstateres, at der var tale om en defekt toppakning - en skade som ikke kunne henføres til brandskaden.

Skaden blev udbedret/repareret og fakturaen blev jf. aftale sendt til klager. Imidlertid ville klager ikke betale for denne reparation som kostede ca. 18.000 kr., idet klager mente at prisen var for høj. Fakturaen er fortsat ikke betalt.

Efter udskiftningen af toppakningen henvendte klager sig atter til værkstedet med køretøjet, idet køretøjets motor nu kørte med ujævn/dårlig motorgang. Klager hævdede at dette skyldes en defekt EGR ventil der hørte til brandskaden.

Værkstedet afviste imidlertid denne påstand, idet værkstedet 2 mdr. inden brandskaden havde renset EGR ventilen pga. ujævn motorgang. EGR ventilen burde skiftes, da en rensning kun afhjælper problemet i en periode. Det er værkstedet opfattelse, at ventilen er slidt efter det høje kilometertal.

Brandundersøgelsen
Udvendig undersøgelse af bil: Bilen havde buler i tag, motorhjelm og døre mv. Bulerne er angiveligt opstået grundet varmeudviklingen under branden, men også opstået under bug-

sering og efterfølgende transport af køretøjet. Der kunne ikke umiddelbart konstateres kollisionsskader.

Lakkens udseende af hensyn til temperaturkoncentration: Bilen totalt udbrændt og lakren.

Placering af benzindæksel: Alt brændt væk (foto …).

Opbrudsskader eller andre konstaterede skader: Der blev fundet deformation af dørpladerne i begge fordøre samt i højre sidedør. Højre sidedør lå endda inde i kabinen (foto …) Disse deformationer skyldes uden tvivl de gange køretøjet var blevet flyttet med gaffeltruck.

I venstre fordør (foto …-…) fandtes resterne af venstre dørlås - dog sammensmeltet. Klumpen med dørlåsen skulle udtages ved anvendelse af magt med et koben - herved opstod der skader omkring udskæringen til dørlåsen. Forinden sås der ingen tegn på at området omkring dørlåsen havde været udsat for voldeligt opbrud (foto …). Det var ikke muligt at fastslå om venstre dørlås havde været udsat for voldeligt opbrud - dørlåsen var sammensmeltet.

I højre fordør (foto …-…) sad dørlåsen stadig i udskæringen til dørlåsen. Dørlåsen brandskadet, men uden tegn på at denne var blevet opbrudt på voldelig vis. Der sås ingen synlige opbrudstegn på dørlåsen. Dørlåsen sikret med henblik på evt. senere nærmere undersøgelse.

Det bemærkes at der i højre sidedør (foto …-…) ikke var lavet nogen udskæring til dørlås - sidedøren angiveligt ej forsynet med dørlås.

I bagdøren sad dørlåsen på plads i døren (foto …-…) Dørlåsen sås uden nogen synlige opbrudstegn. Dørlåsen blev på voldelig vis sikret til evt. senere nærmere undersøgelse.

Dæk og dækrester: Alle 4 dæk nedbrændt. Køretøjet var forsynet med 4 stk. stålfælge (foto …-…). Alle stålfælgene var monteret med 5 stk. bolte - alle boltene var fastspændte.

Indvendig Undersøgelse
Motorrum: Oversigt (foto …-…) Varmeudviklingen havde også her været kraftig - motorrummet sås totalt udbrændt. Bundproppen til bundkarret løsnet - der fandtes ingen olie på køretøjets motor. Efterfølgende motoradskillelse kunne ikke afsløre nogen defekt i motor.

Kabine: oversigt (foto …-…, foto … og …)

Rat/tændingslås i bilen er en kombineret rat og tændingslås med såkaldt låsetap, når låsen er sat i funktion går låsetappen i indgreb i ratakslens udfræsning til låsetappen, hvorved rattet ikke kan drejes. Ratakslens udfræsning til låsetap var uden spor efter opbrud (foto …-…) og altså ikke vredet op på voldeligt vis.

På vognbunden i førersiden - under rattet (foto …-…) - fandtes diverse effekter fra køretøjets tændingslås bl.a. ringantenne, slutblikket til tændingslåsen mv. Effekterne sikret med henblik på en evt. nærmere undersøgelse hos Ford.

Sammenfatning/vurdering:

Bilen fandtes totalt udbrændt. Det er vores skadeinspektørs vurdering, at bilen havde kørt sin sidste tur med rette nøgle samt at branden er påsat, og den kraftige totale udbrænding indikerede, at det er sket ved anvendelse af brandbare væsker.

Klagers forklaring
Efter forudgående aftale rettede vores skadeinspektør personlig henvendelse til klager på dennes bopæl. Klager ønskede ikke, at der blev anvendt diktafon til optagelse af samtalen, idet klager oplyste, at han følte sig mistænkeliggjort.

Klager forklarede, at det var ham, der den 30. april 2009 som den sidste kørte i køretøjet før tyveriet. Han parkerede køretøjet foran deres hus - ud til V.gade og aflåste det, men huskede ikke om ratlåsen blev aktiveret. Der var ikke nøgler i køretøjet. Omkring midnatstid, kl. ca. 0015 så klagers hustru køretøjet for sidste gang. Næste dags morgen kl. ca. 0715 opdagede klagers hustru, at køretøjet ikke længere holdt i deres indkørsel. Altså var køretøjet stjålet. De fandt ingen glasskår eller lignende i deres indkørsel efter en f.eks. knust rude.

Der fandtes 2 stk. nøgler til køretøjet. Nøglerne havde klager sendt til taksator. De havde ikke fået lavet ekstra nøgler eller mistet nogen nøgler til køretøjet.

Klager ønskede ikke at udtale sig, om han havde nogen mistanke til gerningsmænd. Klagers søn havde fået nogle dummebøder af nogle rockere og på et tidspunkt var klagers søn blevet slået ned af rockerne. Sønnen boede hjemme.

Klager havde købt en ny Ford Transit monteret med alufælge.

Klager oplyste, at han efter den første brandskade (motorbranden) havde fået skiftet køretøjets EGR ventil og efterfølgende kørte køretøjet uden anmærkninger. Omkring køretøjets høje vandforbrug udtalte klager, at der blot havde været tale om en løs slange, som havde været årsag til vandforbruget. En bekendt til klager havde ordnet denne reparation. Altså kørte køretøjet uden anmærkninger før tyveriet. Olieforbruget var normalt.

Klager blev foreholdt, at køretøjet nu var monteret med stålfælge. Klager fastholdt sin tidligere forklaring om, at køretøjet før tyveriet var monteret med alufælge.

Omkring fundet af køretøjet oplyste klager, at det var hans gamle nabo, der havde fundet køretøjet på R.vej den 16. maj 2009. Klager havde selv været forbi stedet og han var sikker på, at køretøjet ikke var brændt her. Altså mente klager, at køretøjet var brændt et andet sted og efterfølgende transporteret til R.vej.

Samme dag d. 16. maj 2009 kl. 2030 blev klager kontaktet af H. Politi der oplyste, at de havde fundet køretøjet på ovenstående findested den 1. maj 2009.

Klager gav tilladelse til, at vores skadeinspektør optog et foto af tyveristedet - hans indkørsel til huset. Der henvises til fotomappen. Der sås ingen glasskår i indkørslen som var grusbelagt og der holdt en nyere Ford Transit på hvide nummerplader samt en mindre personbil.

Brandstedet
Afstanden fra klagers bopæl til brandstedet på R.vej er ca. 36 km. Der er tale om en landevej. Lige inden 15.7 km-pælen er der en mindre og kort grusvej som fører til en mark.

Grusvejen var sodskadet og bar efter vores skadeinspektørs opfattelse præg af, at et køretøj var brændt på stedet - der fandtes bl.a. en del glasskår fra en bilrude. Der er tale om et

brandsted, hvorfra det krævede et køretøj nr. 2 at komme videre fra stedet - altså ikke et normalt sted for en brugstyv, at hensætte et stjålet køretøj, idet der var langt til næste by, især til fods.

Vores skadeinspektør har talt med 4 vidner i nærheden af brandstedet, der alle mente at have observeret køretøjet på stedet 8 til 14 dage før 1. maj 2009 og på grund af sagens samlede omstændigheder bad vi … Politi undersøge sagen med henblik på eventuel assurancesvig.

Ved politiets efterforskning ændrede 3 af de 4 vidner deres forklaring omkring tidspunktet for deres observation af køretøjet, idet de meddelte politiet at de havde taget fejl af datoerne. Politiet meddelte os derfor d. 17. september 2009, at de havde indstillet efterforskningen i sagen mod klager. Denne afgørelse har vi dog påklaget til Statsadvokaten.

Sammenfatning
Som beskrevet ovenfor var køretøjet forsynet med en fabriksmonteret elektronisk startspærre, hvorfor det er vores opfattelse, at det har kørt sin sidste tur med rette nøgle. Køretøjet fandtes ikke 'skrællet' for døre, motor mv. og fandtes udbrændt med stålfælge - alle spændt fast med 5 bolte, hvilket vi anser for usandsynligt at en 'brugstyv' ville bruge tid på efter at have afmonteret alufælgene og inden en afbrænding.

Køretøjets forhistorie i relation til den tidligere brandskade samt de beskrevne motorproblemer indicerer, at klager ikke var tilfreds med køretøjet. Der er i øvrigt tale om en kassevogn indrettet som bus, der havde kørt omkring 360.000 km og ikke et hurtigt eller attraktivt køretøj.

Endelig er der noget der tyder på, at køretøjet faktisk jf. ovenstående vidneforklaringer brændte før det blev efterlyst hos politiet.

På baggrund af sagens samlede omstændigheder har vi derfor afvist erstatningspligten og meddelt klager, at vi ikke finder det godtgjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed som anmeldt af klager."

Klagerne er utilfredse med selskabets afgørelse og har i skrivelse af 7/10 2009 til nævnet anført:

"Vi føler os meget uretfærdigt behandlet
Udover at sagen i den grad er trukket i langdrag, føler vi os snydt og bedraget samt uskyldige mistænkt. Vores retssikkerhed er dybt krænket.

A) Vores bil bliver stjålet natten mellem d. 29 og 30 april 2009, og meldt stjålet straks til Nordjyllands Politi
B) Bilen bliver fundet udbrændt d. 16 Maj 2009
C) Bilen er reelt fundet d. 1 maj af H. / Ø.'s Politi, men man har bare glemt at give os besked.
D) Vi er stadig uden bil og med de problemer det giver.
E) Vi får at vide af Topdanmarks taksator, at vi kan få 155.000,- kr i erstatning og det får vi på skrift af ham.
F) Vi køber en bil og afventer erstatningspengene, mens vi holder os selv og banken hen med den tro.
G) Vi rykker gentagne gange for pengene og får at vide de er på vej

H) Pludselig melder en skadeinspektør sin ankomst og han får en vældig god snak med [klager]. Nævner eller antyder intet om, at der alligevel ikke kan udbetales erstatning.

I) Vi afventer stadig erstatning og rykker for pengene.(vi skylder jo stadig pengene i banken)

J) D. 1. juli modtager vi på skrift, at man alligevel ikke vil erstatte fordi sidstnævnte skadeinspektør ikke har fundet glasskår i gruset ude foran og der ikke i den totalt udbrændte bil er fundet tegn på opbrud af bilens døre. Ligeledes påstås det, at det ikke kan lade sig gøre at stjæle en bil med startspærre og fordi vi var i besiddelse af bilens nøgler. Det undrer også forsikringsselskabet, at den afbrændte bil har stålfælge på frem for de angivne alufælge.

K) Topdanmark har bedt politiet undersøge sagen. Vi er lamslået.

L) Kort efter modtager vi et brev fra Topdanmark, hvori de opsiger **alle** vores forsikringer. **Den nye bilforsikring er opsagt og udløber i løbet af 14 dage.**

M) Sommeren går. Vi rykker politiet flere gange for, hvad der sker i sagen. Men de har andre presserende sager. Vi skylder stadig pengene i banken og renterne til denne kassekredit løber stærkt. Ferie må aflyses. Vi er virkelig på spanden både økonomisk og psykisk. Vi kan ikke køre i vores bil, før vi har fået den forsikret ved et andet selskab.

N) Næsten tragikomisk får vi i august op til flere tlf. opkald i sædvanlig kendt salgsøjemed fra TOPDANMARK, at de kan se vi pludselig ikke er kunde ved dem mere og de vil så gerne vi skifter tilbage. Vi kan kun sige til den stakkels medarbejder, der ringer, at det er da dem selv der har sagt os op.

0) September 2009 Endelig sker der noget. Politiet melder sin ankomst. Afhører os familiemedlemmer, naboer m.v. på uafhængige tidspunkter og steder. Politiet oplyser klart undren over sagsgang og akter, såvel som de meget gerne vil have de foto, vi har taget med vores mobil, da bilen blev fundet. For de stemmer slet ikke overens med de oplysninger, som ellers hører til sagens akter. Politiet giver klart medhold mundtligt i vores undren over den udbrændte bil på frisk langt græs, tyder på at bilen må være flyttet dertil.

P) Endelig modtager vi på skrift fra politiet, at de afslutter sagen og de finder ikke anledning til at gøre yderligere i sagen GUDSKELOV - så findes der da retfærdighed til endnu i dette land. Nu kan det da kun blive et spørgsmål om, at Topdanmark skal have den erklæring og så kan vi få vores penge.

Q) Vi kontakter Topdanmark både telefonisk og faxer jf. aftale papiret fra politiet.

R) Intet sker. De påstår, at de ikke har modtaget faxen

S) Vi faxer igen og får nu at vide at de først skal se på sagen.

T) Efter en uge rykker vi for svar og får at vide, at de nok vil afvise sagen samt klage over politiets afgørelse til statsadvokaten.

U) Vi spørger : 'Hvor kan vi klage over det ?'. Det ved vedkommende ikke. Vi kan jo heller ikke få retshjælp, selv om vi altid har haft det vores forsikring. Så kommer de jo til at føre sag mod dem selv.

V) Vi finder selv ud af, at vi ikke kan klage før vi har fået et skriftligt afslag. Dette oplyser vi medarbejderen i Topdanmark om. Nå, ja det er nok rigtigt.

W) Vi rykker for afslaget og modtager det endelig d. 2 okt 2009.

X) Vi skylder stadig pengene i banken med renters rente og er nu nødt til at optage et noget dyrere lån end først antaget., MENS VI SÅ MÅ VENTE PÅ EN KLAGESAG.

Y) Håber meget på jeres forståelse og mulighed for en hurtig sagsbehandling."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen af selskabet vedlagte fotomapper.

Nævnet udtaler:
Det påhviler forsikringstager at godtgøre, at en anmeldt forsikringsbegivenhed er dækningsberettigende.

Nævnet har gennemgået sagen og finder på baggrund af det oplyste ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækningsforpligtelse med henvisning til, at en forsikringsbegivenhed ikke er sandsynliggjort.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand