Ankenævnet for Forsikring

895/12

Den 25. juni 2012 blev i sag nr. 81.636:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt tyveri af den forsikrede bil.

Klageren har anmeldt, at hendes bil, en Honda HR-V 1,6 CVT, årgang 2005, er blevet stjålet fra en parkeringsplads den 14/5 2011.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klagerens advokat har i brev af 24/11 2011 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Sagen drejer sig om hvorvidt [klager], har ret til erstatning for hendes bil der blev stjålet den 14. maj 2011.
>
> Bilen blev stjålet mens den stod parkeret på …gade den 14. maj 2011 mellem kl. ca. 19.00 - 22.40, hvilket blev anmeldt til politiet, hvorpå min klient modtog anmeldelseskvittering, jf. brev af 21. juni 2011 fra … Politi til min klient **(bilag …).**
>
> Topdanmark har afvist at udbetale erstatning med den begrundelse, at de ikke mener, at [klager] har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget skade, jf. brev af 7. juli 2011 fra Topdanmark til min klient **(bilag …).**
>
> Baggrunden for denne afvisning er, at Topdanmark mener, at de forklaringer der er afgivet af henholdsvis [klager] og hendes søn ikke stemmer overens.

På et optaget møde **(bilag …,** lydfil nr. …) forklarer [klager], at hun parkerede bilen på …gade og derefter blev hun hentet af sin datter. Hun forklarer videre at da hendes søn, … derefter skal hente bilen, er den væk. Ved dette møde oplyser [klagers søn], at han ikke havde kørt i bilen den dag.

I en telefonsamtale med [klagers søn] som Topdanmark har optaget **(bilag …** lydfil nr. …), fortæller [klagers søn], at han henter bilen på …gade, der hvor hans mor har parkeret den ca. kl. 19 og kører en tur med nogle venner. Han parkerer bilen på …gade igen, og da han kommer ned for at hente bilen igen ca. kl. 22.00 er den væk.

Som det fremgår af lydoptagelserne er der store sproglige barrierer både under telefonsamtalerne, men ikke mindst på det optagne møde.

Topdanmark begrunder en del af deres afvisning af erstatningspligten med, at der bliver angivet urigtige oplysninger vedrørende den pågældende bil, herunder om familien tidligere har meldt en bil stjålet, hvor dette dog hurtigt blev afklaret og oplyst, at dette havde de for 10 år siden!

Topdanmark har endvidere under overskriften 'pant i køretøjet', sagens bilag … endnu engang fremhævet en uoverensstemmelse som således underforstået bliver brugt mod min klient.

Der er og var som sagt sproglige problemer under oplysningen af denne sag, og familien købte jo rent faktisk bilen kontant hos bilforhandleren, men med pant hos deres bank.

Samlet har disse sproglige problemer medført en efter min opfattelse meget unødig mistænkeliggørelse af min klienter fra Topdanmarks side, hvor det hele stort set kan tilskrives misforståelser mellem Topdanmarks medarbejdere og min klient og dennes familie. At der i den forbindelse har været misforståelser imellem mor og søns forklaring på, hvornår bilen blev stjålet den pågældende dag, kan efter min opfattelse på ingen måde medføre et andet resultat, end at min klient skal have erstatning for det stjålne køretøj.

Topdanmarks anden begrundelse for ikke at betale erstatning følger en mere teknisk karakter, nemlig:

'Afslutningsvis kan jeg nævne, at køretøjet er udstyret med fabriksmonteret startspærre, hvorfor bilen som udgangspunkt kun kan køre med rette nøgle, medmindre der er foretaget indgreb eller udskiftning af bilens styreboks.

Til brug for dette kræves avanceret og dyrt udstyr.

Du har oplyst, at der til køretøjet ikke er mistet nogen nøgler.'

Dette udsagn kan ikke lægges til grund, jf. følgende:

• Udsendelse fra Kontant den 7. marts 2006

http://www.dr.dk/DR1/kontant/Tidligere+udsendelser/2006/03/08101427.htm

• Artikel
htto://www.dr.dk/DR1/kontant/2006/03/07131547.htm

• Udsendelse fra Kontant den 4. maj 2010, se film klip fra ca. 8. minut.

http://www.dr.dk/DRilkontant/2010/05/04133345.htm

Af sidstnævnte klip fremgår det klart, at der ikke kræves avanceret og dyrt udstyr til at bryde startspærren i en bil, se fra ca. 12.30. Dette er faktisk meget nemt ifølge en låseekspert (ca. 14.35) FDM's juridiske chef slår også fast, at der er stor risiko for at uskyldige forbrugere bliver anklaget for forsikringssvindel, idet man flere gange har set, at det er ganske nemt for en fagmand at manipulere med en startspærre og dette vil ikke kunne ses (ca. 17.15).

Ud fra ovenstående kan man slå fast at det er muligt, og endda meget nemt, at stjæle en bil med startspærre uden at være i besiddelse af en original nøgle.

Skadesdirektøren hos Topdanmark anerkender også at i klippet ca. 21.50 at det er muligt at starte en bil uden brug af originalnøglen eller en autoriseret kopi af originalnøglen.

Topdanmark har på ingen måde løftet bevisbyrden for, at [klager] har medvirket til hendes bils forsvinden, hvorfor hun skal have udbetalt erstatning på kr. 108.680,00 jf. **bilag ...**

Som sagens **bilag …** vedlægges erklæring for stjålet/skadet køretøj.

Jeg finder, at hele sagen giver udtryk for en unødig mistænkeliggørelse af [klager] fra Topdanmarks side, hvor helt ubetydelige hændelsesuoverensstemmelser og misforståelse mellem [klager] og hendes familie blev anvendt på en helt urimelig måde mod dem som forsikringskunde.

Den bevisbyrde Topdanmark i denne sag pålægger deres egne kunder, er efter min opfattelse fuldstændig urimelig."

Klageren har i et bilag til klageskemaet bl.a. bemærket:

"Jeg er Speciallæge og arbejder hver dag og jeg har altid betalt mine regninger og afbetalinger på de biler jeg har haft da jeg har råd til det ! Det er udover alle grænser at Topdanmark behandler mig på denne måde.

Baggrunden for deres afvisning:
Min søn … oplyste at køretøjet var parkeret i …gade efter at jeg [klager] havde parkeret bilen og derefter havde min søn kørt den og parkeret den igen. Senere på aftenen skulle han bruge bilen og den var ikke tilstede eller til at finde. Det er så der han ringer til politiet og oplyser at bilen er stjålet. Min søn har på ingen måde sagt at han ikke har kørt bilen den dag. Som der står i dokumentet.

De synes, at det er et problem at min søn … derefter ringer til sin far og fortæller om bilen og situationen, da det er mig der har parkeret bilen. Men som min søn sagde til … over telefonen *(hvor ... også sagde, at han ikke aflyttede min søn over telefonen, men som han alligevel har gjort som man kan se i dokumenter og høre i lydbåndene),* så fortæller min søn, at det er oplagt at han ringer til sin far for at fortælle om situationen. Og dette gør han fordi hans far altid har været den person han ringer til, når der er et problem og dette er ikke ensbetydende med at han SKAL ringe til mig, da jeg har nok at tage mig af. Så deres grundlag her holder ikke.

... kommer hjem til os og fortæller, at det er en normal procedure at aflytte folk i deres hjem om lignende sager. Og selvom det er min bil og står under mit navn, spørger han ind til min mands job, hans skattesager, får ham til at underskrive nogle dokumenter og om han har haft tidligere anmeldte skader andre steder. Dette er ikke relevant, da bilen ikke er under hans navn. Men alligevel svarer min mand på disse spørgsmål, da han har tillid til …, en forsikringsmand hvor vi har forsikring, siden han fortæller at det er en normal procedure.

Og jeg har ifølge min advokat fået fortalt, at de er gået over grænsen ved at komme i vort hjem og lyve om at det er en normal procedure at aflytte folk.
mm. oplyser forsikringen at vi har sagt vi ikke har pant på køretøjet og at det er købt kontant. Dette passer ikke og er en misforståelse. Da … spurgte om bilen var betalt og hvor den var købt, oplyste vi at bilen var betalt hos … og at ingen lån skyldes til ... Det er klart at bilen har pant hos en bank som næsten resten af Danmark, da vi ikke har pengene til at betale bilen kontant.
Endnu en gang, en misforståelse som ikke holder og spørgsmålet er ikke relevant for sagen længere, da vi indsendte alle papirerne til forsikringsselskabet, da vi oplyste at den var stjålet. Og både med at bilen havde et lån. Så det giver ingen mening at sige det ene når vi har sendt alle vores dokumenter og at der står at der er pant i køretøjet.
Angående deres afsnit med startspærre, så har dette nok været en tastefejl over nettet da vi meldte bilen stjålet. Og vores advokat … har vedhæftet beviser for at en bil kan blive stjålet selvom der er startspærre.

… aflytninger og grundlage har været ren manipulation og dette kan høres over båndet hvor han optog os og aflyttede os."

Selskabet har i brev af 15/2 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har på anmeldelse anført følgende: 'På besøg hos familie ved omkring kl. 19.00 tiden, da jeg kommer ud igen omkring kl. 22.30 er bilen ikke til at finde. Ringer derefter til politiet og melder bilen stjålet.

I bilen skulle have befundet sig et navigationsanlæg til en værdi af 1600 kr., et par solbriller til en værdi af 2500 kr. samt en Apple Ipod til en værdi af 1399 kr. Der er ikke modtaget faktura eller anden dokumentation for disse effekter.

Bilen har fabriksmonteret startspærre, hvorfor bilen som udgangspunkt kun kan køre med rette nøgle, medmindre man er i besiddelse af speciel viden og udstyr. Af klagers spørgeskema fremgår det, at begge køretøjets nøgler er afleveret til selskabet og at ingen nøgler er mistet.

Forsikringen for klagers bil blev tegnet i selskabet d. 1. september 2010.

Vores skadeinspektør har haft et møde med klager …, klagers ægtefælle … og klagers søn ... Ved denne lejlighed har familien oplyst, at bilen blev købt kontant, og at det var klager selv, der købte den samt at de gav en anden bil i bytte som udbetaling.

Vi kan konstatere, at der d. 3. september 2010 er noteret en panthaverdeklaration på policen og der er således restgæld i køretøjet.

Klagers ægtefælle har tidligere haft et cykel- og autoværksted i …, men det blev lukket omkring tyveritidspunktet.

Til vores skadeinspektør oplyste klagers ægtefælle først, at de aldrig havde fået stjålet biler før, men blev korrigeret af klagers søn, der oplyste at familien for ca. 10 år siden havde fået stjålet en Mercedes.

Omkring tyveriet forklarede klager, at hun havde parkeret bilen i …gade den 14. maj 2011 for at besøge noget familie, og klager skulle efterfølgende køre hjem med sin datter, der har en lille bil.

Hendes søn ringede kl. 2200 - 2230, at han ikke kunne finde bilen og herefter ringede han til politiet. Hertil oplyste klagers søn, at han ikke havde kørt i bilen den dag. Klagers søn oplyste endvidere, at det var ham, der straks ringede til politiet, da han opdagede tyveriet.

På baggrund af samtykkeerklæringer har vi indhentet oplysninger fra tidligere forsikringsselskaber og teleoplysninger.

IF forsikring har oplyst, at de erstattede en bil for klagers mand … i 2006 med 180 000 kroner samt en Kasko skade i 2007 der blev erstattet med 46.500 kroner.

Det fremgår af teleoplysningerne, at klagers søn har foretaget et opkald til 114 (politiet) den 14. maj 2011 kl. 2237. Det fremgår endvidere at sønnen havde 10 opkald til mobiltelefon den 14. maj 2011 herunder et opkald på 8 min kl. 22.17 til en veninde samt et opkald til klagers mand kl. 22.43.

Klagers søn ringer således først til politiet, før der foretages opkald til klager eller dennes mand omkring spørgsmålet om, hvor bilen kunne være placeret.

Klagers søn tog selv kontakt med vores skadeinspektør igen og herunder blev der lidt diskussion om, hvem sønnen havde ringet til, da han konstaterede at han ikke kunne finde bilen. Vores skadeinspektør undrede sig over, at klagers søn havde kontaktet sin far, når det var hans mor, der vidste hvor hun havde parkeret bilen. Hertil svarede klagers søn, 'at moderen jo gav ham bilen derovre.'

I den forbindelse ændrede klagers søn nu sin forklaring til, at han havde fået bilen udleveret af sin mor, efter at hun havde parkeret den. Sønnen havde fået bilens nøgler og havde kørt lidt rundt i den, hvorefter han havde parkeret den i samme område. Klager har efterfølgende bekræftet denne forklaring. Klagers søn havde altså modsat sin første forklaring kørt i bilen den 14. maj.

Der er, som det fremgår, afgivet flere forskellige forklaringer af såvel klager som klagers søn og ægtefælle om såvel tidligere skader, finansiering af bilen, og hvad der er væsentligt for sagen, omstændighederne lige før bilen ifølge anmeldelse skulle været stjålet, og vi finder derfor ikke at klager har sandsynliggjort, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed som anmeldt, hvorfor vi har afvist erstatningspligten overfor klager."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. Da en sådan be-

visførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneafhøringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand