Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 30. december 2013 blev i sag nr. 84.414:

xxxxxxxxxxx xxxxxxxx
xxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af den forsikrede bil, en Volkswagen Shuttle, årgang 2005.

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

Det fremgår af sagen, at klageren er kørestolsbruger, da han er lam fra livet og ned. Bilen er registreret som handicapbil og er tilrettet klageren med ekstraudstyr. Det fremgår desuden af sagen, at klagerens kommune har ydet støtte til bilen, hvori der er en gæld, samt at kommunen har gjort krav på hele forsikringssummen.

Endvidere fremgår det af sagen, at klageren anmeldte, at bilen var blevet stjålet i dagene 20/1 2013 til 25/1 2013 på hans bopælsadresse, mens han var indlagt på et hospital.

Til brug for sagens behandling anmodede selskabet i mail af 5/3 2013 klageren om at besvare en række spørgsmål samt indsende bilnøglerne til den bortkomne bil.

2. 84.414

Selskabet lod de to indleverede nøgler undersøge af sine samarbejdspartner. Deres undersøgelser viste:

"Som det fremgår af nedenstående foto mangler den ene nøgle **i det følgende blot benævnt nøgle nr. 1** det blå VW logo. Endvidere er den lille skrue øverst i venstre hjørne blotlagt. Begge disse nøgler nr. 1 og 2 blev efterfølgende undersøgt for følgende.:

1. Isat original chip og transponder
2. Sidste anvendelses dato
3. Kørte antal km
4. VlNnumber / stelnummer

...

Udlæsning af transponder chip i henholdsvis nøgle 1 og 2.:

På følgende foto af nøgle nr. 2 ses tydeligt under INFO, at det er en original V.Wagen altså VW chip som er kodet og passer til bilen. Man kan se den er kodet under UM2 med koden.: DB2A20000A5112B3.

På foto optaget af nøgle nr. 1. ses der ingen original VW chip og under UM2 ses chippen ikke at være kodet men blot er der på denne streng.: AAAAAAAAAAAAAAAA

Nøgle nr. 2.

...

Nøgle nr. 1.

...

Nedenstående foto viser nøgle nr. 1 som er skilt af. Læg specielt mærke til, at der forefindes rester af lim på det sorte plast. Nøglen var meget svær at få åbnet, idet den netop havde været limet sammen efter tidl. at have været skilt ad. Dette er formentlig for, at forhindre andre i, at åbne nøglen og opdage den uægte chip.

...

Læg mærke til de meget markerede limrester på det sorte plastik. Limen fremtræder som brune aftegninger/klatter på den sorte kant rundt om på det sorte plast. Dette tyder på, at man har været inde i nøglen og tydeligvis manipoleret med den lille transponder chip, hvilket fremgik af et tidl. foto på side 12. Chippen fremgår af billedet i øverste venstre hjørne af nøglehuset.

...

Mail fremsendt til ft. d. 20-03-13 med spørgsmål omkring de 2 indsendte bilnøgler. Vi ønsker svar på, hvorvidt ft. har fået efterbestilt ekstranøgler til bilen hos SMC eller om ft. har haft mistet nøgler til bilen el. om de 2 nøgler som ft. har indleveret til undertegnede, er de eneste 2 nøgler, som har været benyttet i køretøjet."

Nævnet har set de vedlagte fotos af nøglerne.

Selskabet kontaktede den pågældende forhandler af bilen, som oplyste, at den bortkomne bil, ifølge firmaets systemer, aldrig havde modtaget nye nøgler, og der heller aldrig var omkodet nøgler til bilen.

Selskabet anmodede herefter klageren om at besvare yderligere en række spørgsmål vedrørende bilnøglerne. I mail af 21/3 2013 anførte klageren:

> "mht. nøgler - så er det kun disse jeg har - som jeg har liggende.... så vidt jeg husker har jeg aldrig lavet en kopi...det erindrer jeg ikke.... og ja det er disse to nøgler jeg har haft brugt til min bil."

Selskabets skadekonsulent har udlæst chippen i nøgle 1. og har i udateret rapport anført:

> "Nøgle nr. 1 gav følgende resultat og kunne ikke udlæses idet chippen ikke indeholdt nogle data og ikke var programmeret til brug for bilen. Dermed kunne nøgle nr. 1 ikke benyttes til, at kunne starte bilen med.
>
> ./. Vedlagt er screendump af udlæsning af nøgle nr. 1."

I brev af 2/4 2013 meddelte selskabet klageren afslag på dækning med henvisning til, at selskabet ikke fandt det sandsynliggjort, at bilen var bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ved klageskema dateret den 28/4 2013 har klageren indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og hertil anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Jeg får stjålet min bil stjålet slut jan 2013 - jeg anmelder det til både politi samt forsikringen. Rimelig hurtigt kommer der en efterforskningsenhed på sagen - og skadekonsulent ... retter henvendelse til mig. Denne korrespondance bærer præg af en meget mistænksom ladet tone - hertil udspørger ... mig om ting som allerede er blevet sendt ind personligt - fx reg.attest og bilnøgler. (mails er vedlagt). Jeg følte mig MEGET mistænkeliggjort og situationen blev endnu mere svær for mig.
> BEMÆRK: Der er diverse ting jeg ikke husker idet at i forbindelse med min skade mange år siden - som har gjort at **jeg er lam fra livet og ned - har også gjort at min hukommelse svigter meget.** Jeg er 100 % betinget af min kone, min familie og nære som de sidste mange år har gjort mit liv en smule lettere. Jeg har ingen muligheder for at transportere mig selv eller komme rundt hvis ikke jeg blir hjulpet - eksempelvis ned af en trappe, ind i en bil osv - selv dette brev. Det er svært for mig at forholde mig til denne situation idet jeg aldrig har prøvet noget lignende. IKKE EN ENESTE gang spørger forsikringsselskabet til om jeg har brug for hjælp ifm erstatningsbil eller hjælpe mig med at henvise mig til et lejested eller lignende hvor jeg kan få andre transport muligheder. Det er mit personlige netværk der har hjulpet mig med at lease en ny bil herudover. Af LUXLEASING får jeg en Golf fra 2006 til en favorabel pris som jeg kan klare mig med mens der kommer en afklaring. TIL DETTE sætter ... spørgsmåls tegn ved ?! at jeg leaser en bil idet at jeg har brug for et transport middel hele tiden. MANDEN HAR TYDELIGVIS GLEMT - AT JEG ER HANDICAPPET - OG LAM. ERGO meget betinget af min transport - særligt da jeg næsten lige havde generhvervet mit kørekort

og fået indregistreret min bil igen. Den leasede bil blev også indrettet og om tilsat hjælpe stænger som handicap-bil - for at jeg kan køre den.
... fører ikke dialog med mig - tværtimod var det følelsen af et forhør. Alle mine besvarelser var fuldstændige og han fik svar på alt hvad han søgte.
Ud af det blå får jeg et brev om at de ikke vil give mig erstatning. Jeg elskede min bil idet at det var mit værktøj i dagligdagen - og ikke bare et transport middel. At nogen stjæler den af mystiske grunde kan jeg i princippet ikke give en forklaring på ?
Jeg har ingen forståelse for dette og ret overrasket over ...s og CODANs tilbagemelding og søger hjælp.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker erstatning for min bil"

Selskabet har i svarbrev af 18/6 2013 til nævnet anført:

"En bil af mærket VW Shuttle årgang 2005 angives at være stjålet fra adressen ... i ... i dagene 20.01.2013 til 25.01.2013, mens klager var indlagt på ... Hospital.

Klager har ved personligt fremmøde afleveret 2 stk. originale nøgler, der ifølge klager passer til bilen og kan benyttes til at starte bilen med.

Codan har foretaget nogle sonderinger, og der er ikke efterbestilt eller lavet nye nøgler hos SMC, der står for forhandlingen af bilen.

Codan har foretaget en ekstern undersøgelse af nøglerne (undersøgelsen vedlægges), og deraf fremgår det, at den ene nøgle manglede det blå VW logo foran på nøglen, ligesom den havde været åbnet og limet sammen igen.
Inde i nøglen sås den originale transponder chip at være blevet udskiftet med en kopi, der ikke var kodet til bilen og altså ikke kunne benyttes til at starte bilen.
Efter forespørgsel på diverse VW værksteder forholder det sig sådan, at man aldrig ville udskifte en chip i en nøgle, men at man ville udskifte en evt. defekt nøgle med en helt ny nøgle.

Nr. to nøgle indeholdt en original transponder chip, og den var kodet til bilen og kunne dermed benyttes til at starte bilen med.

På denne baggrund finder vi, at der ikke er ført bevis for, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og Codan har dermed afvist at erstatte bilen.

Til støtte for Codans afvisning gøres det gældende:

At klager ikke har afleveret de to gyldige nøgler, der hører til bilen,

At en af de to afleverede nøgler ikke indeholder en original transponder chip.

At klager gav Codan en nøgle uden information om, at den var 'manipuleret'

At bilen mest sandsynligt er bortfjernet ved brug af den rette nøgle.

At der dermed ikke foreligger et dækningsberettiget tyveri."

5. 84.414

Selskabets svarbrev har givet klageren anledning til i brev af 28/7 2013 at fremkomme med følgende bemærkninger:

"Codan mistænker tydeligt mig for at have været i ond tro - hvilket er helt absurd. Jeg er kørestolsbruger stærkt betinget af min handicap vogn! En vogn som jeg har haft fra ny og brugt masser af tid og energi på personliggøre idet at det meste af min tid blev tilbragt i denne og det var ikke bare et redskab - men en stor hjælp/ven i min hverdag.
Jeg har siden tyveriet måtte lease en alm personbil som jeg har fået tilpasset med særlige håndtag til speeder mm. - og skal hjælpes ind og ud af bilen idet at der hverken er lift eller lignende. Igen er jeg betinget af mine nære og familie.
Jeg har ingen personlig vinding overhovedet ved at skulle være i ond tro - tværtimod. Codan har fra dag 1 ikke været imødekommende eller beklaget mit tab - men i stedet sat en agent (som primært er tidligere politibetjent) på sagen for nærmest at efterforske i sagen og fra første kontakt og de mange breve kun nærmest 'afhørt' mig.

CODAN fremsætter nogle ret kryptiske argumenter men kan forstå at de hæfter sig ved at den ene nøgle er mere brugt/slidt eller været lappet sammen end den anden. Men jeg forstår ikke hvordan det giver mening ?

Faktum er at den ene nøgle har altid været brug de sidste mange år - lige siden jeg fik bilen i tidernes morgen. Denne nøgle kan man forestille sig har været faldet og tabt flere hundrede gange idet at jeg udover at være i kørestol også kun kan bruge min ene arm. Og hvis nøglen har røget fra hinanden eller skadet på nogen måder - eller den har været samlet på plads - giver det da INGEN anledning til at mistænkeliggøre mig for at have decideret manipuleret med nøglen.

Hvis jeg kommer til at ødelægge min egen ejendel - såsom en bilnøgle - så har jeg ret til at privat - eller for den sags skyld sidde ved mit skrivebord og samle den - hvis det altså var tilfældet.

De har 'eksternt' undersøgt sig af hvem ? og de har fortalt dem hvad ?
'at nøglens chip ser lidt klistret sammen ud' - men hvad har det med sagen at gøre?

Jeg læser ifølge brevet - at nøglen har været åbenbart været repareret - med eller uden min viden. Det husker jeg ikke, desværre. Min skade og ulykke gør heller ikke at jeg i detaljer kan huske hvad der er sket måske et par år tilbage sådan umiddelbart. Det eneste jeg ved er at jeg altid har haft brugt min ene nøgle og den anden har ligget hos familie som reserve og været brugt sjældent.

Herefter har Codan IGEN forespurgt hos VW (og hvorfor ikke fået UNDERSØGT her ?) De har søgt information hos VW men ingen undersøgelser hos den autoriserede forhandler er blevet gjort ?

hvorfor har man fået undersøgt noget eksternt - og ikke afleveret begge nøgler hos VW og spurgt - 'er disse nøgler den samme og har de samme chip eller signal eller hvad den end udsender' - og hertil kan de få svar et 'autoriseret' svar på at BEGGE nøgler tilhører min bil.

Jeg finder dybt uansvarligt at Codan sløser med deres arbejde sådan - kun for at slippe for at udbetale en sølle erstatning på en handicap vogn.

Jeg ved ikke om disse kommentarer er brugbare eller konstruktive - men det er min response på Codan ret så ligegyldighed overfor mig."

6. 84.414

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1 Hvad omfatter Kaskodækningen?**

1.1 Kaskodækningen omfatter
skader på bilen, herunder tyveri og røveri, dog bortset fra, hvad der er nævnt i punkt 1.3.

...

2.3 Kontant erstatning
1. Du får kontant erstatning,
...
- ved tyveri eller røveri, hvis bilen ikke er fundet inden 4 uger efter, at Codan har modtaget din anmeldelse"

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at bilen er bortkommet ved tyveri.

Klageren har oplyst, at han havde to nøgler til sin bil. Af sagen fremgår, at hans ene nøgle har været åbnet og limet sammen igen. Denne nøgle indeholder ikke den originale chip og kan derfor ikke benyttes til at starte bilen.

På den baggrund finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om, hvorledes bilen er bortkommet, at nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har fundet det mest sandsynlig, at bilen er bortfjernet ved brug af rette nøgle, og som følge heraf har afvist at erstatte bilen.

7. 84.414

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen