**Ankenævnet for Forsikring**

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 85806:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt tyveri af den forsikrede bil, en Audi A6, årgang 2005.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til at klageren ikke har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Ved anmeldelse af 6/4 2013 til selskabet oplyste klageren bl.a.:

"**Uheldsdata**
Uheldsdato 03.04.2013
Uheldssted … Kosovo - Serbien

**Uheldssbeskrivelse:**
Kl 21.20 vi var på vej ud af byen … lige pludselig, så punkterede hjulet og jeg parkerede bilen i højre side af vejen, og havariblink tændt og pillede hjulet af og låste bilen. Ringede derefter til familie som jeg besøgte dernede og efter en halv time, så kom de og vi kører rundt i byen for at se om vi kan reparere hjulet, men klokken var for mange og alt var lukket, så jeg valgte og vente til i morgen tidlig. Da jeg kørte fra bilen var klokken halv 12. Dagen efter om morgenen fik jeg lavet hjulet og kørte ud til bilen, og den var væk. Troede i første omgang at den måske var blevet fjernet, så vi henvender os til politistationen og de siger at den ikke er blevet fra nogen, så jeg blev bekymret og meldte den stjålet og der blev lavet en rapport, men den rapport som blev lavet, kunne jeg ikke få en kopi af, fordi politimanden som havde fået sagen var ikke til stede og skulle først arbejde mandag. Der blev lavet en aftale mellem familie og politi af de kører derned og henter en politirapport hurtigst muligt. Vi er chokeret og er glade for at passene ikke befandt sig i bilen. Det blev meldt til SOS og Interpol, så det lykkedes at komme hjem med en lejebil og fly.

…

**Køretøjet tilveje?**
Køretøjet er ikke kommet til veje"

Ved brev af 9/4 2013 til klageren fremsendte selskabet et skema til brug for afgivelse af supplerende oplysninger. Ved udfyldt skema af 26/4 2013 til selskabet oplyste klageren bl.a.:

"

**Oplysning om køretøjet**
Har dit køretøj været på værksted inden for de seneste 3 måneder op til tyveriet ?: Nej:X Ja:__
Hvis ja - hvilket værksted:
Hvilken periode:

Har dit køretøj været i udlandet inden for de seneste 3 måneder op til tyveriet ?: Nej:X Ja:__
Hvis ja - hvilket land:
Hvilken periode:

Har dit køretøj været lånt ud inden for de seneste 3 måneder op til tyveriet ?: Nej:X Ja:__
Hvis ja - til hvem:
Hvilken periode:

Har dit køretøj været sat til salg inden for de seneste 6 måneder op til tyveriet ? Nej:X Ja:__
Hvis ja - hos hvem, (evt. hjemmeside):
Blev dit køretøj prøvekørt eller besigtiget i salgsperioden ?: Nej:X Ja:__

Hvor mange nøgler fulgte med køretøjet da du købte det ? Antal nøgler: 2
Køretøjet købt af/hos:

Har du købt ekstra nøgler til køretøjet ? Nej:X Ja:__
Hvis ja - antal nøgler: _____
De ekstra nøgler er købt hos: _____ Hvor mange nøgler vedlægger du? _____

"

Ved brev af 7/6 2013 til klageren afviste selskabet at yde dækning, idet det bl.a. er anført:

"Den 11. april 2013 oplyste du telefonisk; at du havde efterladt begge nøgler i Serbien hos familien, i tilfælde af hvis bilen skulle blive fundet Du oplyste at der var 2 nøgler til bilen og at familien i Serbien har dem: Den ene nøgle har lidt problemer med fjernbetjeningen.

Den 19. april 2013 ringede du igen og oplyste, at du havde fået nøglerne og at du ville sende dem ind til os.

Den 30. april 2013 modtog vi dine nøgler i skadeafdelingen, hvor det blev konstateret at der kun var udslag fra en transponder i den store nøgle. Den ene nøgle var en type med fjernbetjening (stor nøgle) mens den anden var uden fjernbetjening (lille nøgle). (I hver enkel nøgle sidder der en lille dims der kaldes en transponder, transponderen er en del af bilens startspærresystem og bilen kan kun køres (startes) når nævnte transponder er tilstede).
…
Du bruger altid selv den store nøgle. Den lille nøgle tror du, at din kone og søn har brugt til at køre bilen med. Du tror at man godt kan køre bilen med den lille nøgle, det var du næsten sikker på.

Du ændrede din telefoniske oplysning af 11. april 2013 til, at det du havde ment var, at der ikke var fjernbetjening på den ene nøgle.

Du oplyste, at der kun findes de to indsendte nøgler til bilen.
…
Den 15. maj 2013 oplyste du telefonisk, at din søn havde oplyst dig, at den lille nøgle kun havde været brugt til at låse døre og bagklap op med. Da du blev bedt om at forklare formålet med at have den ekstra nøgle, oplyste du, at det var en ekstra nøgle, hvis den ene blev væk, eller til når I rejser på ferie, det har I altid haft.

Du blev spurgt igen og forklarede omkring dine nøgler, at hvis nøglen med fjernbetjening blev væk, at havde du den anden til at åbne med, den kan bruges til at åbne en dør eller bagagerummet med. Den havde ikke været brugt til at køre bilen med. Den lille nøgle har I altid haft med på ferie. Bilen har du haft i 4 – 5 år.

Du fastholdt, at de indsendte nøgler fulgte med da du købte bilen – der fulgte ikke andre nøgler med. Du blev spurgt endnu engang m.h.t. om den lille nøgle fulgte med da du købte bilen, hvortil du svarede, at det var du 100 % sikker på.

Du blev igen spurgt til, om de indsendte nøgler var dem der fulgte med ved bilkøbet, hvilket du nu ændrede til, at det var du 80 % sikker på.
…
Den 1. ejer, taxavognmand … oplyste ved vores telefoniske forespørgsel den 23. maj 2013, at han solgte bilen med 2 nøgler. Han har været eneste chauffør på bilen og har kørt bilen med samme nøgle, således var den ene nøgle slidt mens den anden var 'ny'.

Den 2. ejer, dyrlæge … oplyste ved vores telefoniske forespørgsel den 23. maj 2013, at han købte og solgte bilen med 2 nøgler, hvoraf den ene var meget slidt og der var også problemer med dens fjernbetjening. … har ikke tilkøbt ekstra nøgler.

Du er den 3. ejer og du oplyste telefonisk den 23. maj 2013, at du havde haft kontakt til den tidligere ejer, der havde oplyst, at der fulgte 2 nøgler med til bilen, begge med fjernbetjening, hvoraf den ene var næsten helt færdig. Du oplyste nu, at du havde lavet en ekstra nøgle for 1 år siden.
...
Nøglen blev lavet for ½ år siden i …[by] i.f.m., at sønnen var i …[anden by].

Spurgt til hvordan sønnen så var kommet hjem med bilen fra … oplyste du, at tændingslåsen var drejet med den lille nøgle, mens den store og ødelagte nøgle blev holdt op ved tændingslåsen.

…

Du blev informeret om, hvad konsekvensen kunne være af, at der ikke var en naturlig forklaring på, hvilke nøgler, der eksisterer og fungerer til bilen og i forhold til, hvilke nøgler, der fulgte med ved købet af bilen sammenholdt med dine skiftende forklaringer.

Ligeledes er du informeret om, at denne seneste oplysning om, at du havde 2 identiske nøgler til bilen, matcher din telefoniske oplysning af den 11. april 2013, hvor du i vores telefonnotat er citeret for: 'Den ene nøgle har lidt problemer med fjernbetjeningen'.

Derfor ser det ud for os, som om du er kørt på ferie medbringende 2 nøgler, begge med fjernbetjening.

Det der yderligere undrer os, er at din søn skal fortælle dig m.h.t. nøgler til en bil som har efter sin egne oplysninger har været ejer af i 4 – 5 år sammenholdt med, at din søn kun har haft kørekort i 3 – 4 måneder.

Ydermere er der ikke logisk at efterlade begge nøgler til den stjålne bil hos familien i Serbien, dette uanset om begge nøgler eller kun den ene nøgle kan køre bilen."

I brev af 26/11 2013 til selskabet anførte klagerens advokat bl.a.:

"Begivenhedsforløbet som beskrevet i politirapporten, og som i øvrigt oplyst til forsikringsselskabet i forbindelse med skadesanmeldelsen, fastholdes.

Med hensyn til uklarheder omkring begivenhedsforløbet, herunder hvilke nøgler der eksisterer til bilen, er det min opfattelse, at disse skyldes sproglige misforståelser, og til dels forsikringsselskabets gentagelser af samme spørgsmål vedrørende nøglerne.

*Vedrørende nøglerne*
Der fulgte — som det af min klient tidligere er oplyst — to nøgler med til køretøjet, da min klient erhvervede det. Den ene af de medfølgende nøgler var meget slidt og havde problemer med fjernbetjeningen jf. min klients oplysning af 11. april 2013. Dette er endvidere bekræftet af de tidligere ejere.
…
Min klient har efter LB Forsikring A/S afvisning af 7. juni 2013 fundet nøglen, som medsendes nærværende klageskrift.
Den mindre nøgle som I tidligere har modtaget -- er lavet i forbindelse med, at den vedlagte nøgle knækkede.

Formålet med den mindre nøgle var for min klient at sikre sig, at han kunne komme ind i bilen såfremt den stadig funktionelle nøgle blev væk.
…
Efter min opfattelse så er tyveri dokumenteret ved den fremlagte politirapport.

Det bemærkes endvidere, at SOS International A/S har anerkendt forsikringspligt for så vidt angår omkostninger til hjemtransport."

I brev af 18/12 2013 til klagerens advokat fastholdt selskabet sin vurdering af sagen, idet det bl.a. fremgår:

”På baggrund af de forskellige forklaringer omkring nøglerne har vores skadekonsulent haft kontakt til de to tidligere ejere af bilen, der begge uafhængigt af hinanden har oplyst, at bilen havde to nøgler, hvoraf den ene var meget slidt. Da din klient blev foreholdt disse oplysninger ændrede han på ny forklaring til, at han nu havde fået lavet en ekstranøgle for cirka 1 år siden. Nøglen blev bestilt af din klients søn, fordi den anden nøgle var knækket — og ikke kunne starte bilen.

Sådan som sagen ligger oplyst er der flere gange ændret forklaring omkring nøglerne, herunder stiller vi os uforstående overfor at begge nøgler efterlades hos familien. Vi har endvidere ikke fået en nærmere forklaring på, hvordan bilen kunne stjæles, når denne var parkeret, var låst, var forsynet med startspærre og tillige havde fået afmonteret et hjul.

Det er din klient, der har bevisbyrden for, at der har fundet et dækningsberettigende tyveri sted. Vi har noteret os, at du blandt andet henholder dig til politirapporten. Denne siger imidlertid intet andet end, at din klient har anmeldt at bilen er stjålet — ikke at der rent faktisk har fundet et tyveri sted. Til støtte for, at det er din klient der har bevisbyrden kan vi blandt andet henvise til vedlagte kendelse 69.834, hvori nævnet har udtalt, at det ikke fandtes sandsynliggjort, at der var fundet en dækningsberettigende begivenhed sted. Vi kan herudover henvise til kendelse 79.004, hvori nævnet udtalte, at de ikke fandt det sandsynliggjort, at der var sket en dækningsberettigende begivenhed, men ikke kunne udelukke et andet resultat ved domstolene. Klageren indbragte efterfølgende sagen for retten, som gav selskabet medhold i, at det ikke var sandsynliggjort, at der var tale om et dækningsberettiget forhold. Dommen vedlægges tillige i kopi.
…
Du har endvidere henvist til, at SOS har anerkendt forsikringspligten for så vidt angår omkostninger til hjemtransport. Denne anerkendelse kan alene udstrækkes til at omfatte hjemtransporten og kan således ikke tages som udtryk for et dækningstilsagn for så vidt angår kaskoforsikringen.”

Selskabet har fremlagt en udateret rapport fra en undersøger i Kosovo, og det fremgår bl.a.:

”I visited Kosovo early this week. Despite the lack of cooperation with some authorities, I believe I found sufficient and adequate information and evidence against the claim. My conclusion is that the claim made by the owner is significantly unreliable. At the end of the report, I have pointed out evidence that support the above.
…
***What has police done in this case? Will do? Have police made any conclusion? Ref number of case in police/prosecutor?***
…
I asked the police about the details of car's entry into Kosovo, through which crossborder point. The police had sent the request to the Directorate of Border Police in …, but no answer has arrived yet. The police also checked in places known to be stations where stolen cars are taken the parts and sold separately, but it provided no news.

In their experience, stolen cars have an opportunity to be found if there is quick action taken. Mitrovica is the city used by car thieves even from elsewhere: Prishtina or even Tirana (Albania) or Montenegro, to smuggle stolen cars to the Serbian area. There is also smuggling in reverse direction, from the Serbian area into Kosovo or Albania.

The point is that, in the present context, such cases hardly have a chance to be solved.

***3. What is your personal feeling about this theft? Should the insurance company pay compensation or reject? Any special peculiarities?***
My conclusion is that the claim made by the owner is significantly unreliable.
…
***Firstly,*** in 2009, he entered Kosovo with a black Audi, car plate: …, with the same chassis number ... He appears as owner of this car. With the same details and residence. In 2010 and 2011, he entered Kosovo in the same car and in similar period of time - July.

In 2012, …[klageren] entered Kosovo in black Audi, with the same chassis number but different car plate - .... It was again in July.

In 2013, it is a grey (likes ashes) Audi, with the same chassis number and car plate - ...

Regarding the evidence for the entries and departures from Kosovo, this I could not get from the Border Police Directorate in …, or the General Directorate of Vehicle Theft, or the … PoliCe Station in …. However I got it from a reliable source. It is reliable evidence.

***Secondly,*** he entered through the cross border point of "…" — this is in … not in …. (As I remember, you told me he entered through the out-of-control cross border point of …) Cars are registered at this cross-border point. It links Kosovo to Serbia.

The police inspector told me that it is not uncommon for Kosovar Albanians, residents in North Europe, to travel through Serbia to Kosovo. There is no threat. Besides, … is said to be holding an old Yugoslavian passport.

***Thirdly,*** the circumstances in which the car was abandoned, the late evening time, the not distant place from home, and his not asking for help, that led the police inspectors to believe that this was a fake case. However, the police would not formally express such disbelief or suspicion.

***Fourthly,*** there is a deliberate mess about …[klagerens] address in Kosovo. He told the police his address in … was at: "…" street, but he had given no further details in the car theft report. However, the address given to me (that …[klageren] has reported to the Danish Insurance) is "…" …. I checked about the address and found out that there is a boulevard "…" but … is the old postcode in the ex-Yugoslavia era. Present … postcode is a 5 digit number, starting with … not .... This is hardly negligence."

Nævnet har fået tilsendt optagelserne fra to af selskabets samtaler med klageren, og disse er blevet hørt af nævnets sekretariat.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

" **5.3 Hvilke skader dækkes**
Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil, herunder:
…
D. Tyveri, tyveriforsøg, røveri og ran"

7. 85806

Nævnet udtaler

Indledningsvist bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har anmeldt til selskabet, at hans bil blev stjålet natten mellem den 3. og 4. april 2013 på en vej i Kosovo, hvor han havde efterladt den i aflåst stand, da den var punkteret. Klageren havde afmonteret og medtaget det punkterede hjul med henblik på reparation, hvorfor bilen henstod med kun 3 hjul.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for bilen.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på oplysningerne om bilens tilstand på tidspunktet for tyveriet, at den havde indbygget startspærre samt de skiftende forklaringer omkring bilnøglerne.

Nævnet bemærker, at afgørelsen er truffet på skriftligt grundlag, hvorfor det ikke kan udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand