Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 85978:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri samt en efterfølgende ildspåsættelse af hans bil.

Den 12/9 2013 blev klagerens bil, en varebil Volvo XC 70 fra 2006, fundet udbrændt på en mindre landevej. Klageren, der var i Paris på tidspunktet, hvor bilen blev fundet, forklarede ved politiets henvendelse, at han var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, hvorfor bilen måtte være blevet stjålet.

Det fremgår af taksatorrapporten af 18/9 2013, at bilen havde kørt 206.560 km, og at bilens handelsværdi var 120.000 kr.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I et brev vedlagt klageskema af 21/3 2014 til nævnet har klageren bl.a. oplyst følgende:

> ”Punkt 1: Da jeg havde haft bilen i meget kort tid, kørte min søn og jeg til [udlandet] på jagt. Under jagten taber min søn nøglen til bilen. Den bliver åbnet dagen efter af en polsk mekaniker, uden brug af værktøj, altså det vil sige det blev gjort elektronisk, da min ekstra nøgle lå i handskerummet.

Jeg oplyser til politiet, da jeg bliver ringet op midnat i Frankrig, at jeg aldrig har haft mere end en nøgle til bilen, det er for så vidt også korrekt, da jeg aldrig har fået lavet en ny nøgle.

Punkt 2: Tændingslåsen lå i bunden af bilen, hvor der kun var stålet tilbage og ratstammen var total udbrændt, så det kan ikke konstateres, hvordan bilen er startet. Låsen kan så vidt være brækket af.

Punkt 3: Dørlåsen behøver ikke være opbrudt, da bilen kan låses op elektronisk. I øvrigt sidder låsen i plastik, som er brændt væk.

Punkt 4: Bilen er importeret fra udlandet og jeg har fået ny software i bilen (regning vedlagt). Jeg tvivler stærkt på, at Volvo er mere tyverisikret, end BMW, Mercedes og Audi. Politiet oplyser mig, at dette var nummer 213 bil i … politikreds, der var afbrændt til dato det år.

Punkt 5: Min arbejdsgiver konstatere, at bilen ikke er på pladsen dagen efter, min afrejse. Det tænker han ikke nærmere over, da min bil tit er lånt til min søn, når jeg er på langfart. Jeg oplyser til politiet, at der ikke er andre end mig der har adgang til bilen, da jeg har nøglen på mig under turen. Jeg har ligeledes gjort politiet opmærksom på billeder af polakker på pladsen i Auto transporter, dette ligger de ikke større vægt på. Vi har flere anmeldelser fra pladsen, men politiet kan ikke gøre noget. Jeg har udskrift af min færden fra satellitovervågning fra bussen i perioden (vedlagt).
Tryg forsikring mener, at det er mig selv, der står bag ildspåsættelsen af min bil, dette synes jeg er en meget grov beskyldning. Jeg har god økonomi og dette er min drømmebil og ser ingen grund til, at begå noget kriminelt og min straffeattest er ren. Jeg har gået utraditionelle veje og forhørt om en Volvo kan stjæles og til dette har svaret været, at det sagtens kan lade sig gøre. Man må jo konstatere, at tyven altid er foran teknisk."

I brev af 11/4 2014 til nævnet, har selskabet om sagen anført følgende:

"Vores kunde har tegnet en kaskoforsikring med betingelser 08N1

Sagsfremstilling
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 13. september 2013. Vi noterede i den forbindelse følgende:
Bil stjålet fundet udbrændt ...

I forbindelse med vores samtale med kunden, har vi endvidere noteret, at han havde fået udleveret 1 nøgle i forbindelse med købet af bilen, at der ikke var lavet ekstra nøgler til bilen, og at kunden var i besiddelse af nøglen til bilen.

Samme dag blev sagen sendt til vores konsulentafdeling med henblik på nærmere undersøgelse af sagen. Dette er normal procedure i sager, hvor biler bliver stjålet og efterfølgende fundet udbrændt.

Det bliver efterfølgende besluttet at der skal foretages en brandteknisk undersøgelse af vores kundes bil.

Dørlåse og ratlås gennemgik herefter en omfattende kriminalteknisk undersøgelse, hvilket resulterede i, at vi varslede vores kunde om afvisning af erstatning d. 22. november 2013.
Vi oplyste i den forbindelse vores kunde om, at såfremt han havde yderligere kommentarer, der kunne bidrage til sagen, kunne de fremsendes til os.

Vi modtog yderligere kommentarer fra vores kunde d. 26. november 2013. Af kommentarerne fremgår bl.a., at kunden fik udleveret 2 nøgler, da han købte bil. Den ene nøgle mistede han i forbindelse med en jagtferie i Polen, hvorefter en polsk mekaniker uden problemer kunne åbne bildøren, således at kunden kunne få adgang til ekstranøglen i handskerummet. Han oplyste endvidere, at hans søn ofte lånte bilen, når han var udenlands. Dette var årsagen til, at hans arbejdsgiver ikke havde reageret på, at bilen var væk.
Vores kunde henviste i øvrigt til Operation X på TV2, hvor man i et program havde vist, hvordan tyve anvendte såkaldte jammere til at afkode dørlås og startspærrer på dyre biler.

Den føromtalte kriminaltekniske undersøgelse blev foretaget af … Låseservice ved låsespecialist …, som er en af de førende autolåsesmede i Danmark. Han har bl.a. deltaget i tv-programmet …, hvor han fremviste udstyr, der kan bruges til indkodning af nye nøgler til en bil.

Både dørlåsen og tændingslåsen blev adskilt, og låsepladerne blev undersøgt med mikroskop. Der sås ingen skader på hverken låsepladerne i dørlåsen eller tændingslåsen - dette kan dokumenteres med billede nr. 21 i vedlagte fotomappe. Alle låseplader var hele og skarpe på kanterne. Dette ville ikke have været tilfældet, hvis dørlåsen var brudt op med voldeligt indgreb, eller der var brugt en ukorrekt nøgle til tændingslåsen, låsen var vredet af med en rørtang eller lign.

[Låsespecialisten] oplyste endvidere, at en evt. indkodning af nye nøgler til en Volvo XC70, er mere omstændig end på øvrige køretøjer. Udover at have en nøgle, der passer i den mekaniske låsecylinder og en ukodet transponder, der passer til startspærresystemet, kræver det, at man har et softwareprogram fra Volvo (Vadis). Når man skal forbinde en ny nøgle til bilens elektroniske system, skal man via Varlis downloade en ny software. Denne koster ca. 400 kr. og er gyldig i 24 timer. Betalingen kan kun foretages ved brug af kreditkort, og der efterlades derfor et ID/signatur hos Volvo (Vadis).

Vores undersøgelseskonsulent rettede efterfølgende henvendelse til Volvo Car Danmark v/…. Her fik han oplyst, at det kun er værksteder godkendt af Volvo, der kan modtage softwareprogrammet Vadis - der nu i dag rettelig hedder VIDA. Det er dog muligt at købe adgang til diverse services igennem TIS (Technical Information Shop). … bekræftede, at for at kunne kommunikere/omgå startspærren på en Volvo, skal man være i besiddelse af et diagnostic tool, nøgle og ukodet transponder, Vadis/VIDA software samt betale for download af data til kodning af nye nøgler Han havde ikke noget kendskab til, at startspærren kunne omgås på andre måder.

Førnævnte [låsespecialist] har stor viden indenfor omkodning af nøgler og omgåelse af startspærrer, og har desuden et stort netværk af kontakter i bl.a. Østeuropa. Han har ikke kendskab til "sortbørsudstyr", der kan omgå Volvos startspærresystem. Han er endvidere overbevist om, at han ville have fået information om evt. udstyr, der kan bypasse startspærren på en Volvo XC70 årg. 2006, eller omgå den obligatoriske betaling af software.

På baggrund af overstående undersøgelse afviste vi erstatningspligten overfor vores kunde i brev af 6. december 2013. Vedlagt afvisningen var ankenævnskendelser 81.278 og 82.024.

Vores kunde oplyste telefonisk d. 13. december 2013, at han ikke kunne godtage afvisningen. Han henviste til, at bilen var importeret fra Schweiz, og at den var blevet appteret, dvs. at elektronikken var skiftet flere gange.
Vi indvilgede i at undersøge nærmere, om det kunne give anledning til at startspærren kunne omgås.

Vores undersøgelseskonsulent rettede derefter henvendelse til Volvo i Sverige via vores undersøgelseskonsulent i Sverige.

Her fik vi bekræftet, at for at omgå en Volvo skal hele systemet byttes ud, som forklaret ovenfor. Desuden er man tvunget til at fjerne tændingslåsen/ratlåsen på bilen. Dette kan ikke gøres uden at der sættes spor på låsepladerne.
Vi fastholdte således afvisningen overfor vores kunde i brev af 31. januar 2014.

…
I forbindelse med vores behandling af klagen, indhentede vi politirapporten. Af politirapporten fremgik det, at vores kunde var på vej hjem fra Frankrig, da han blev ringet op af politiet, som havde fundet den brændende bil. Han havde oplyst, at han var i besiddelse af den ene nøgle der var til bilen. Det fremgik endvidere, at vores kunde i forbindelse med afhøringen havde oplyst, at han havde købt bilen ca. 1 år forinden, og at der kun var fulgt en nøgle med, da han købte bilen. Dette stemte overens med de oplysninger vi fik, da vi modtog anmeldelse fra vores kunde. Han havde desuden oplyst, at der ikke var andre end ham selv, der kørte i bilen.

Vi fastholdte endnu engang vores afvisning af erstatningen i brev af 11. marts 2014. Vedlagt afvisningen var henvisning til ankenævnskendelse 82.177.

Konklusion
Vi finder det ikke sandsynligt, at en tyv har gennemgået så omfattende et arbejde med omgåelse af startspærren, for efterfølgende at brænde bilen af.

Dertil kommer de divergerende oplysninger vedrørende, hvor mange nøgler, der var til bilen, og hvem der kører i bilen.
Vores kunde har flere gange oplyst, at han mistede en nøgle under en jagtferie i Polen, hvorefter en polsk mekaniker åbnede døren, således at vores kunde kunne få adgang til ekstranøglen i handskerummet. Vores kunde har både i forbindelse med afhøring til politirapporten og ved anmeldelsen til os oplyst, at han kun fik en nøgle med til bilen, da han købte den.
Ved anmeldelsen oplyste han endvidere, at han ikke havde fået lavet ekstranøgler til bilen.
Vores kunde har også oplyst, at årsagen til at hans arbejdsgiver ikke reagerede på, at bilen var væk, var fordi hans søn ofte kørte i bilen, når vores kunde ikke var hjemme.
Til politiet har vores kunde oplyst, at der ikke var andre end ham, der kørte i bilen.

Vi må derfor fastholde, at det ikke er sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan udbetale erstatning i sagen."

Heroverfor har klageren i et brev af 23/4 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringen hævder, at der har været andre brugere af min bil, dette er ikke korrekt, da der kun har været tale om udlån til min søn og da jeg altid opbevare nøglen på mig, er dette ikke muligt.
De hævder også, at jeg skulle have fortalt politiet, at der kun var en nøgle med ved køb, dette er ikke korrekt. Men oplyst, at der altid kun har været en nøgle, på grund af tab af nøgle umiddelbart efter køb og man kommer ikke med en større redegørelse telefonisk om natten i en kørende bus i Frankrig.
At de såkaldte eksperter udtaler, at man ikke kan starte en Volvo uden godkendt software, må være for ikke at tabe ansigt, for dette er hørt flere steder, at det ikke er noget problem.
Vedlægger billede af polakker på vores plads i Hornslet. Dette billede har politet ikke fået, da

de ikke mente det havde nogen betydning for sagen, da jeg kontaktede dem. Vi har siden meldt flere episoder med østeuropærere til politiet og de har ikke resurser til dette. Vores vagtfirma, … har pågrebet flere og dette er et stort problem på pladsen. De holder i lastbiler og autotransportere.
Hvis de såkaldte eksperter har ret, må bilen være fjernet på et lad. Og da den ikke har kunnet startes er den efterladt og afbrændt på grund af DNA og fingeraftryk.
Den såkaldte software til programmering af biler har alle mindre værksteder, selv vores lille busværksted har en sådanne, som har opdateret min motor og gearkasse flere gange. Og vi har ikke købt nogen rettigheder til dette.
Jeg føler mig uretfærdigt behandlet i denne sag. Den første konsulent fra Tryk udtrykte direkte, at det var selv iscenesat, dette er en noget grov påstand. Jeg har forsikret en bil for netop at være forsikret. Jeg har givet lov til, at alle forhold må undersøges, da jeg har ren samvittighed."

I et brev af 9/5 2014 til nævnet, fastholder selskabet endnu engang, at det fortsat ikke finder det for sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet har yderligere anført følgende:

"Vores kunde har tidligere oplyst, at årsagen til at hans arbejdsgiver ikke reagerede på, at bilen var væk, var fordi vores kundes søn ofte lånte bilen, når vores kunde er i udlandet. Vi må derfor antage, at vores kunde ikke altid har nøglen på sig."

Selskabet mener i øvrigt, at de af klageren indsendte fotos ikke har relevans for sagen.

Som svar på selskabets brev af 9/5 2014 har klageren i en mail af 28/5 2014 til nævnet anført følgende:

"Tryg hævder nu, at det har betydning, at min søn ofte har lånt min bil, det kan ikke vedrøre sagen, da Tryg kører med reklame på TV2, hvor faren låner nøgle og bil, til datter og svigersøn, oveni købet en Volvo. Og da nøglen var på mig, på daværende tidspunkt, kan det ikke have nogen betydning. Sagen skal åbenbart laves til et stort problem med låsespecialister fra både Sverige og Danmark. Det kan jeg heller ikke bruge til noget, da bilen er stjålet. Og de steder jeg har spurgt, er det ikke noget problem, at starte en Volvo som min, da den er ved at have nogen år på bagen."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Heriblandt politirapporterne. Af politiets anmeldelsesrapport af 12/9 2014 fremgår følgende:

"Under stationstjeneste torsdag d. 120913 kl. 2337 blev undertegnede og pa. …i patruljevogn … sendt til et koordinatpunkt på [vej 1], …, hvor der skulle være ild i en bil.

Under kørslen til stedet blev der gjort brug af patruljevognens udrykningssignaler, idet der var tale om en hastende politimæssig opgave. Der blev under kørslen ikke observeret noget af politimæssig relevans for sagen.

Kl. 2346 ankom patruljen til stedet samme tid som brandvæsnet.

I vejens vestlige side stod der en overtændt bil. Der var ingen mennesker i nærheden.

Brandvæsnet påbegyndte slukningsarbejdet.

Gerningsstedet er på [vej 1] ca. 500 m syd for krydset [vej 1] og [vej 2] … [Vej 1] er en mindre landevej med marker på den vestlige side og et skovstykke på den anden østlige side. Der er ingen vejbelysning på stedet. [Vej 1] forløber i nord/sydlig retning.

Der er adgang til gerningsstedet fra [vej 2] mod nord og [vej 3] mod syd.

Gerningsundersøgelsen viste, at bilens førerdør stod åben ved patruljens ankomst. Bilen var total udbrændt. Bilens nummerplader blev udfundet og aflæst som … Bilens stelnummer blev udfundet i motorrummet, hvor kølerhjelmen var brændt bort. Stelnummer stemte overens med reg. Nr.

Bilen er identisk med: Varebil, Volvo XC 70, …, stelnummer: …

Det var ikke muligt at finde spor på stedet. Patruljen søgte efter tændingen i bunden af bilen uden held.

Ejer … forklarede telefonisk, at han havde parkeret bilen i … søndag d. 080913 kl. 1530, hvorefter han tog til Paris. Han var nu på vej hjem fra Paris. Han forklarede, at der kun var en nøgle til bilen, og den havde han med sig i Paris, hvorfor bilen måtte være blevet stjålet".

Af afhøringsrapporten, foretaget den 13/9 2013 fremgår det yderligere:

"Formregler

Afhøringsform: Telefonisk
Afhørte ønskede ikke at gennemlæse sin forklaring

Afhøringens resultat:

Afhørte forklarede, at han var buschauffør og at han var på vej retur fra Paris. Han havde stillet sin varebil den 08. september 2013 kl. 1530 på … i … ved vognmanden. Der var kun en nøgle til varebilen, som han stadig var i besiddelse af.

Da han købte varebilen for et år siden ved en privat, fulgte der kun en nøgle med bilen. Han kunne ikke huske, hvem han havde købt den af, men han ville undersøge det når han kom hjem.
Der var ingen andre end afhørte der kørte i bilen.

Afhørte oplyste, at der ikke var videoovervågning ved vognmanden."

Ved rapport af 13/9 2013, kl. 10.20, har klageren til politiet bl.a. oplyst følgende:

"Ejeren … henvendte sig til politiet telefonisk i dag den 13-09.13 kl. 1020.

Han oplyste kort, at han i nat var blevet kontaktet af politiet, som oplyste at hans bil var blevet brændt af. Ejeren selv, som er buschauffør, var på vej hjem fra udlandet, da han fik beskeden.

Da han kom til sit firma her til morgen, så han selv bilen, og fik af firmaet at vide at man havde observeret nogle polske diesel-tyve luske omkring. Der var blevet taget og udprintet billeder af disse".

Nævnets sekretariat har indhentet rutevejledninger fra maps.google.com mellem klagerens bopæl og krydset [vej 1] og [vej 2], samt afstanden mellem hans arbejdsplads og krydset [vej 1] og [vej 2]. Oplysningerne viser, at det korteste ruteforslag mellem klagerens bopæl og krydset [vej 1] og [vej 2], er ca. 9,6 km. Mellem klagerens arbejdsplads og krydset [vej 1] og [vej 2] er det korteste ruteforslag ca. 18 km.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

5. Kaskoforsikring

Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af policen.

...

5.1 Hvad dækker forsikringen

Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri.

...

5.2 Hvad dækker forsikringen ikke

5.2.1 Generelle undtagelser

Kaskoforsikringen dækker ikke:

...

i) tab opstået i forbindelse med politiets eller andre myndigheders beslaglæggelse af bilen samt **bortkomst***, der ikke skyldes tyveri

...

17. Ordforklaring

Bortkomst

Når bilen forsvinder under forhold, hvor tyveri ikke foreligger eller sandsynliggøres, fx når en mulig køber får overladt bilen til en prøvekørsel og ikke leverer den tilbage.

Nævnet udtaler:

8. 85978

Det fremgår af sagen, at klagerens bil, en varebil af mærket Volvo XC 70 fra 2006, blev fundet udbrændt på en mindre landevej den 12/9 2013. Klageren, der er chauffør, befandt sig i Paris, da bilen blev fundet. Han har anført, at han var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, hvorfor bilen må være blevet stjålet.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har blandt andet henvist til, at bilen var udstyret med krypteret startspærre, og at man for at omgå denne startspærre først og fremmest skulle have en nøgle, som passede i den mekaniske låsecylinder, dernæst en ukodet transponder som passede til startspærresystemet, og endelig et særligt softwareprogram fra Volvo. Det er selskabets opfattelse, at en person næppe ville gøre sig dette besvær, for derefter blot at brænde bilen af.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet – på det foreliggende grundlag – har været berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning, under henvisning til at klageren ikke har bevist, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har truffet sin afgørelse ud fra en helhedsvurdering af sagens oplysninger. Nævnet har i den forbindelse bl.a. lagt vægt på, at bilen var udstyret med krypteret startspærre, at en kriminalteknisk undersøgelse har vist, at der hverken var tegn på opbrud af dørlås eller tændingslås, at klageren har afgivet modstridende forklaringer om antallet af nøgler til bilen til henholdsvis politiet og selskabet, samt det faktum, at bilen blev fundet udbrændt ca. 18 km fra klagerens arbejdsplads, hvor den ifølge ham holdt parkeret.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

9. 85978

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels