Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 87162:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring med kaskodækning hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde dækning for et anmeldt tyveri af den forsikrede bil. Selskabet har krævet den allerede udbetalte erstatning retur. Klageren er endvidere utilfreds med størrelsen af det beløb, selskabet har solgt den nu genfundne bil for.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved dækningsberettigende tyveri. Selskabet har i anden række gjort gældende, at klageren har udvist grov uagtsomhed, idet den ene bilnøgle kunne have befundet sig i bilen på tyveritidspunktet.

Selskabet har i brev af 9/3 2015 til nævnet bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Tyveri af bilen:
> Klager meldte bilen stjålet den 28. december 2013 jf. bilag B.
>
> I forbindelse med vores daværende behandling af sagen oplyste klager på skadeanmeldelsen, bilag B, at ingen af nøglerne var bortkommet.
>
> Klager kunne alene fremsende den ene af to bilnøgler, idet den ene bilnøgle lå i en flyttekasse. Klager har telefonisk oplyst til vores skadeinspektør umiddelbart efter tyveriet, at den ene nøgle lå en flyttekasse. I forbindelse med samtalen med vores skadeinspektør nævnte klager intet om indbrud og/eller tyveri fra hjemmet.

Tilsvarende har klager givet identisk forklaring (bilnøgle i flyttekasse) på skrift til vores taksator via 'Erklæring vedrørende tyveriskade'. Erklæringen er vedlagt som bilag C. På erklæringen bekræfter klager, at han fik to nøgler ved køb af bilen.

Udbetaling af erstatning:
Da bilen ikke var kommet til veje, og på baggrund af sagens øvrige oplysninger, udbetalte vi erstatning på 50.000 kr. før (fradrag af selvrisiko), som klager havde aftalt med taksator.

Samlet erstatning efter selvrisiko udgjorde 46.315 kr.

Bilens blev fundet igen:
Vi bliver kontaktet den 22. april 2014 af en beboer fra en boligforening i [bynavn], idet hun ønsker at gøre opmærksom på, at klagers bil har stået ved [adresse] siden nytåret 2013/2014.

Vi finder således, at det må lægges til grund, at klagers bil blev placeret på bilens findested, cirka 100 km fra det oplyste tyveristed, få dage efter den oplyste tyveridato.

Vores skadeinspektør besigtigede bilen, og som det fremgår af vedlagte billeder, bilag D, var dørlåse og ratlåse intakte mens resten af bilen fremstod særdeles slidt både udvendig og indvendig. Vores taksator vurderede, at bilens stand ikke kunne henføres til det anmeldte tyveri

Det fremgår blandt andet af billederne, at der var større spindelvæv i bilen, ligesom bremserne på klagers bil var belagt med en betydelig mængde rust, hvilket efter vores vurdering understøtter beboerens oplysning om, at bilen havde stået stille meget længe.

Det må efter vores vurdering lægges til grund for afgørelsen, at bilen blev henstillet på genfindingsstedet umiddelbart efter den oplyste tyveridato.

Vores anbringender

Bevisbyrde:
Bevisebyrden for at der foreligger en forsikringsbegivenhed, i dette tilfælde tyveri, påhviler klager som forsikringstager jf. eksempelvis FED 2006.620, VLD ad 10. november 2008, OLD af 19. januar 2010, FED 2008.233V, FED 2011.1100. FED 2010.1350 samt righoldig Ankenævnspraksis.

Det er vores opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet. Med henvisning til nedenstående forhold finder vi det usandsynligt, at der skulle være indtrådt en forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

Bilen:
Klagers bil var en VW … fra 2007, og den var efter vores vurdering i en ringe stand, der ikke svarer overens med klagers oplysninger til taksator på erklæringen. Vi henviser i den forbindelse til bilag C og D.

Bilen blev på det oplyste tyveritidspunkt opgjort til en begrænset værdi på 50.000 kr.

Det er vores vurdering, at klagers bil, hverken på tidspunktet for det anmeldte tyveri eller nu, kan anses for tyvetækkelig.

Placering af bilen ved tyveriet:
Klager har i sin skadeanmeldelse oplyst, at bilen blev stjålet fra [gadenavn] i [bynavn], mens han var ved at handle.

Det må således lægges til grund, at klagers bil blev stjålet fra en, for køretøjet, uvant placering ca. [16] kilometer fra klagers bopæl.

Bilen fundet igen uden spor af tyveri:
Det er vidnefast at klagers bil blev fundet få dage efter det anmeldte tidspunkt for tyveriet, og at genfindingsstedet er ca. 100 km fra det sted, hvor klager parkerede bilen.

Bilen bar ingen præg af tyveri, idet vi ikke kunne konstatere skader på hverken dørlås, tændingslås eller ratlås. Ligeledes viste en udlæsning af computeren i klagers bil, at der ikke var fejl på startspærren, hvor det må lægges til grund, at startspærren fortsat var fuldt ud funktionsdygtig.

Nøgler:
…
Da bilen blev fundet, kunne vores skadeinspektør konstatere, at den af klager udleverede nøgle var funktionel med/i klagers bil. Sammenholdt med, at hverken dørlåse eller tændingslås bar præg af opbrud, må det efter vores vurdering lægges til grund, at klagers bil alene kan være kørt med rette nøgle.

Vi bad derfor klager udlevere den anden nøgle til bilen, men nu kunne klager ikke redegøre for den anden nøgle, som han oprindelig havde forklaret lå i en flyttekasse.

Klager har gjort gældende, at nøglen i flyttekassen blev stjålet i forbindelse med indbrud forud for tyveriet af bilen.

Vores skadeinspektør var i den forbindelse i kontakt med [stednavn]s Politi. [Stednavn] Politi kunne bekræfte, at klager havde anmeldt tyveri af bilen dateret den 28. december 2013, men Politiet havde intet anført angående tyveri af en bilnøgle fra villaen.

[Stednavn] Politi kunne også oplyse, at klager havde anmeldt tyveri fra sin villa dateret den 14. april 2013, hvilket er 8½ måned før tyveri af bilen.

Startspærre:
Klagers bil er udstyret med en fabriksmonteret startspærre og kan som altovervejende udgangspunkt alene køres med rette nøgle.

Vores skadeinspektør har foranlediget, at reparatøren af bilen udlæste computeren til bilen, og udlæsningen viste ingen fejl af startspærren, og vi finder på den baggrund, at det må ligges til grund, at startspærren var fuldt ud funktionsdygtig på det oplyst skadetidspunkt.

Salg af resterne af bilen:
Vi har den 25. august 2014 meddelt klager i brev, at vi ville sælge resterne af klagers bil for at reducere vores krav. Kopi af brevet er vedlagt som bilag E.

Vi har solgt resterne af klagers bil for 13.500 kr., hvorfor vores samlede krav om tilbagebetaling udgør 32.815 kr. (46.315 kr. - 13.500 kr. = 32.815 kr.).

Klager vil i den forbindelse modtage et nyt girokort på det reducerede beløb.

Konklusion
Allerede fordi klagers bil er fundet uden spor efter opbrud af dørlåse og ratstammen, og fordi klager ikke kan redegøre for begge nøgler til bilen, finder vi det ikke sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri.

Henset til ovenstående oplysninger bestrider vi i øvrigt, at den ene bilnøgle er bortkommet under omstændigheder som oplyst af klager.

Vi finder ikke at kundens, i øvrigt udokumenterede, forklaring om den forsvundne nøgle kan lægges til grund, ikke mindst fordi dette forudsætter, at personen med nøglen dels skulle have onde hensigter, dels skulle finde bilen på en uvant placering ca. 27 km. fra klagers bopæl - 8½ måned senere.

Vi finder således ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at der foreligger en forsikringsbegivenhed (tyveri), hvorfor vi er berettiget til at kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt (32.815 kr.).

Subsidiært gør vi gældende, at klager har udvist grov uagtsomhed jf. righoldig Ankenævnspraksis, idet klagers ene bilnøgle kan have befundet sig i bilen på tidspunktet for tyveriet."

Klageren har tillæg til klageskemaet af 14/12 2014 bl.a. anført:

"alm brand har fuldstændigt fejltolket de oplysninger de har fået.

nøgle 2 blev stjålet ved det indbrud [klageren] havde. det blev taksatoren oplyst om i januar 2014 hvorefter han modtog en kopi af politirapporten.
da skadekonsulenten kontakter [klageren] efter at bilen findes oplyses han med de samme oplysninger, men i deres brev a 25 august 2014 er tonen fra alm brand diskutabel (se afsnit 6) der skrives nedsættende og [klageren] mistænkeliggøres.
…
i kopi af anmeldelse og tyverierklæring står der at nøglerne ikke er mistet eller stjålet, 'det var den heller ikke da de papirer blev udfyldt. de oplysninger er givet i den tro at den lå pakket ned, hvilket viste sig ikke at være rigtigt. faktum er at nøglen er blevet stjålet ved det indbrud [klageren] havde. hvorfor bliver den skrevne oplysning i anmeldelsen og tyverierklæringen ikke ændret af alm brand da de får oplysningen og modtager politirapporten. taksatoren sagde at hvis vi ikke fandt nøglen ville den blive skrevet som mistet/stjålet.

politirapporten som alm brand modtager er skrevet ud ved politiet d 22 januar 2014. det er i hvert fald ikke er ændring af forklaring fra [klageren]'s side. det er helt almindeligt at nogle ting kan ændre sig i den fase hvor en sag oprettes.

alm brand må have ansvaret for, korrekt at opdaterer deres oplysninger løbende og ikke et år senere fremkomme med 2 urigtige dokumenter som argumentation til deres fordel. det er ikke acceptabelt.
…
de personer der har kontaktet [klageren] telefonisk og mener at de har fået andre oplysninger end dem der er skrevet fra ham, har tydeligt vist ikke forstået hvad [klageren] siger. [Klageren] er [udlænding] og har kun boet i Danmark i 12 år. hans sprog er langt fra ren-

skrevet og han oplever dagligt at ham ikke bliver forstået eller misforstået. (der er heller ikke [klageren] der laver det skriftlige i den her sag, det er hans kæreste). …
…
efter [klageren]'s indgivelse af klage d 30 sept 2014 har [klageren] kontaktet politiet i [stednavn] og oplyst dem om tyveriet af bilnøglen. tyveriet af nøglen er journalført og kan rekvireres ved oplysning af journalnummer … ."

Klageren har i mail af 22/3 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Bilen er blevet meldt fundet 8 april 2014 hos politiet. At en beboer tilsyneladende har kontaktet alm brand mener vi er sagen uvedkommende. For det første fordi at uanset hvor længe bilen har stået på findeadressen, så er det faktum at bilen blev stjålet fra [gadenavn] d 28 december 2013. Endvidere uvedkommende fordi beboerens udsagn om hvor længe bilen har været på findeadressen er utroværdigt med mindre beboeren kan fremkomme med konkrete beviser. Udsagn om hvor længe bilen har været på findeadressen kan der drages tvivl om på baggrund af vidnets hukommelse, da ingen vil kunne huske nøjagtigt 112 dage tilbage. I allerhøjeste grad også pga. spørgerens spørgeteknik, alm brand kan i samtalen med vidnet have lagt ordene i munden på vidnet.
Det er muligt at bilen blev placeret på findeadressen få dage efter tyveriet, men det er også muligt den blev placeret der en måned efter tyveriet
…
bilens stand:
Med hensyn til bilens stand så må der på en bil der er 6 år og delvist benyttes til erhverv forventes at være slitage. Billederne viser at bilen er meget beskidt indvendigt men ikke at den er nedslidt, bilen må forventes at kunne fremstå pæn efter en grundig rengøring. [klageren] hævder at bilen ikke var så medtaget udvendigt som alm brand viser på billederne inden tyveriet. Bilen var i øvrigt nysynet ved tyveriet.

Rust og spindelvæv kan ikke konkret fortælle hvor længe bilen har holdt stille og vi mener i øvrigt ikke at det har nogen relevans for sagen eftersom bilen blev stjålet fra [gadenavn]. Det spindelvæv der hentydes til på billederne kan vi ikke se på det tilsendte, men at lægge dette til en vurdering om hvor længe bilen har været henstillet på findeadressen finder vi direkte latterligt. Spindelvæv af væsentlig grad kan fremkomme på ganske få dage og man må være specialist i dette for konkret at kunne udtale sig og bruge det som et 'bevis'.

Med hensyn til salget at bilen så har alm brand efter vores vurdering solgt bilen til laveste bud. Vi mener at bilen kunne have været solgt til en væsentligt højere pris hvis den havde fået service inden salget. Bilen var kun 6 år gammel, havde kørt relativt få kilometer og både motor og det tekniske i bilen var fejlfrit. Er alm brand i princippet berettiget til at sælge bilen så længe erstatningssagen ikke er afgjort?
…
[klageren] gør i øvrigt gældende at han ikke har udvist grov uagtsomhed ved at lade den ene nøgle være i bilen på tidspunktet for tyveriet som alm brand påstår. Havde dette være tilfældet så ville der have været knust en rude i bilen, eftersom [klageren] efterlod den aflåst i [gadenavn]."

Selskabet har i brev af 16/4 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Ad bilen findes**

Vi har noteret os, at klager udokumenteret anfægter det uvildige vidnes oplysninger til sagen.

For god ordens skyld kan vi supplerende med følgende oplysninger i forbindelse med vores daværende kontakt med vidnet:

Vidnet henvendte sig 22. april 2014, idet klagers bil fortsat holdt parkeret nær hendes bopæl. Vidnet oplyste, at klagers bil havde stået der siden nytår 2013/2014. Vidnet havde flere gange kontaktet politiet, men der var intet sket. Til sidst kontaktede vidnet sit eget forsikringsselskab og blev derfra henvist til Alm. Brand

Vores skadeinspektør fik foretaget det nødvendige omkring klagers bil, efter vidnet havde været i kontakt med Alm. Brand flere gange.

Vi kan tilføje, at vi ved kontakt til politiet fik oplyst, at politiet havde noteret klagers bil genfundet i deres register den 6. februar 2014, hvilket understøtter vidnets forklaring. Af ukendte årsager blev vi ikke underrettet af politiet.

Det må derfor, efter vores vurdering, lægges til grund, at klagers bil blev parkeret på genfindingsstedet umiddelbart efter det anmeldte tyveri.

Vi genoptager og afviser sagen straks herefter. Vi kunne ikke tidligere end dette tidspunkt afvise sagen.

…

Salg af rester

Vi har solgt det omhandlende køretøj via auktion til højeste bud - 13.500 kr.

Idet vi har udbetalt erstatning i sagen tilfalder ejerskabet af bilen os, og vi er derfor berettiget til at sælge bilen.

Vi har endvidere gjort klager bekendt med, at bilen ville blive solgt. Klager har ikke gjort indsigelser til salget af bilen.

Ligeledes har vi jf. dansk erstatningsret pligt til at begrænse vores tab/krav, og vi har opfyldt denne forpligtelse ved salg af bilen til højestbydende.

Konklusion

Ud fra de samlede oplysninger i sagen, fastholder vi, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en forsikringsbegivenhed (tyveri), og at vi på den baggrund er berettiget til at kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt (32.812 kr.).

Vi skal henlede Ankenævnets opmærksomhed på U2000.2078V (vedlagt)

Endelig skal vi, for god ordens skyld, påpege, at vi ikke havde rimelig anledning til at afvise det anmeldte forhold, før bilen blev genfundet uden spor efter tyveri."

Klageren har i mail af 2/5 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"endvidere så skriver alm brand til [klageren] 25 august 2014. her beskriver alm brand deres undersøgelser af bilen, her skriver de at citat 'bilen startede ved påvirkning af nøglen' citat slut.
Vi mener at dette også må være konkret bevis for at bilen har kørt i perioden 28 december 2013 og 8 april 2014 eftersom batterier hurtigt aflades i kulde og fugt. det er ikke sandsynligt at der efter mere end 3 måneders stillestående, stadig vil være strøm på batteriet.

dette underbygger vores påstand om at bilen har kørt i tyveriperioden og det tilbageviser sammen med politiets oplysninger alm brands påstand af det uvildige vidnes hukommelse og troværdighed og deres påstand om at bilen er hensat på findestedet få dage efter tyveriet.
…
politiet [stednavn] finder alm brands påstand om vidnet meget mærkelig eftersom de altid rykker ud hvis de modtager oplysninger om køretøjer der er meldt stjålet.

vi betragter politiet [stednavn] værende mere troværdige end alm brands uvildige vidne og vi vil konkluderer at enten vidnet eller alm brand lyver bevidst, eftersom der påstås at det uvildige vidne flere gange har kontaktet politiet.
…
alm brand påstår at de ved kontakt til politiet har fået oplyst at politiet har noteret bilen genfundet i deres register 6 februar 2014.

ved vores tidligere kontakt til politiet [stednavn] fik vi oplyst at bilen var registreret genfundet 8 april 2014. eftersom de 2 oplysninger modstrider hinanden har vi igen kontaktet politiet [stednavn] for at få bekræftet de oplysninger vi tidligere har fået af dem.
politiet [stednavn] bekræfter at det vi tidligere har fået af vide er rigtigt, at bilen er registreret genfundet i deres register 8 april 2014.

6 februar 2014 som alm brand påstår de har fået oplyst af politiet som værende den dato bilen er registreret fundet hos politiet er ikke korrekt, 6 februar 2014 er den dato hvor bilen er afmeldt hos SKAT.

vi mener at vi ud fra de her oplysninger kan konkluderer at det enten forholder sig sådan at alm brand ikke kan finde rund i deres egen sagsfremstilling hvilket vi finder utroligt uprofessionelt eller også er der helt enkelt tale om at alm brand helt bevidst lyver over for os og over for ankenævnet for at fremme udfaldet af den her sag til deres fordel."

Selskabet har i brev af 10/6 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Ad nøgler**

Vi har fremsendt klagers seneste indlæg til taksator, og bedt om hans kommentarer på ny.
Vores taksator har, ved fornyet gennemgang af sagen, bekræftet klagers udsagn om, at klager gjorde gældende, at han ikke kunne finde nøglen i flyttekassen. Taksator bekræfter endvidere, at klager meddelte, at nøglen kunne være stjålet ved indbrud 14. april 2013.

Det bemærkes, at den omstændighed at alle nøgler til bilen ikke er fremlagt, ikke selvstændigt berettiger til en afvisning jf. da også selskabets oprindelige afgørelse.

Det må efter vores vurdering dog fastholdes, at klager ikke på rimelig vis har redegjort for alle nøgler til bilen.

For god ordens skyld skal det igen gøres gældende, at det må udelukkes, at en eventuel gerningsmand, som eventuelt måtte have stjålet en nøgle ved et indbrud på klagers bopæl, kan have brugt den til at borttage bilen, idet bilen på det anmeldte gerningstidspunkt befandt sig 13 km. fra klagers bopæl.

Ad vidnet (anmelder)

Det er hverken politiet eller os, der finder bilen. Bilen 'findes' af vidnet, som er bosiddende i den boligblok, hvor klagers bil holdt parkeret. Det er vidnet, der henvender sig til politiet og os.

…

Det er uden betydning for afgørelsen af denne sag, hvor vidt politiet har noteret bilen til veje den 6. februar 2014 eller 8. april 2014 jf. ovennævnte.

…

Ad bilens stand

…

Det kan ikke tiltrædes, at en bil ikke kan startes, blot fordi den har henstået ubrugt i 4 måneder.

Vi har i den forbindelse været i kontakt med [mekaniker], indehaver af … Autoservice, som forestod afhentningen af klagers bil nær vidnets adresse.

Jeg har talte med [mekanikeren] som hentede bilen. Han oplyste mig om, at vidnet kom ned og talte med ham, da han hentede bilen, for vidnet var glad for, at bilen endelig blev fjernet.

Vidnet oplyste uopfordret til [mekanikeren], at hun havde ringet flere gange til politiet, men at der intet var sket. Derefter havde hun ringet til Alm Brand i stedet for i håb om, at der skete noget.

Vidnet oplyste til [mekaniker], at bilen havde stået på samme sted hele tiden.

[Mekanikeren] kunne supplerende oplyse, at klagers bil var parkeret pænt, og at vidnets oplysninger angående perioden for bilens parkering var sandfærdige/korrekte.

Vurderingen skete ud fra den mængde skidt og møg, som havde lagt sig rund om bilen og dækkene. Dertil kom, at bilen ikke kunne køre, pga. den var rustet fast på alle fire bremser i en sådan grad, at der måtte bruges værktøj og anseelig kraft for at tvinge bremserne op, hvilket den kun ville gøre, ifølge [mekanikeren], hvis bilen havde stået stille ganske længe.

Ifølge [mekaniker] var der stadig strøm på batteriet, da bilen blev fundet, og da der blev sat tester på bilen efterfølgende.

Vi finder det udokumenteret og usandsynligt, at klagers bil skulle være værdiforringet ved henstand på findestedet samt hos værksted fra det anmeldte tyveritidspunkt til tidspunktet for takseringen."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i mail af 6/7 2015 og brev af 15/7 2015 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos.

9. 87162

Nævnet udtaler:
Klageren anmeldte den 28/12 2013, at hans bil var blevet stjålet, mens han var ude at handle i en by ca. 16 km fra sit hjem. Selskabet udbetalte erstatning. Erstatningen udgjorde efter fradrag af selvrisiko 46.315 kr. Selskabet blev den 22/4 2014 kontaktet af en beboer, der ifølge selskabet fortalte, at bilen siden nytåret 2013-14 havde holdt parkeret i nærheden af hendes hjem (ca. 100 km fra det oplyste tyveristed), og at hun flere gange havde oplyst politiet herom. Klageren har anfægtet vidnets forklaring og troværdighed.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Undersøgelser af bilen har ifølge selskabet vist, at bilens startspærre fungerede, da bilen blev fundet, og at bilen ikke bar præg af skader eller opbrudsmærker på hverken dørlås, tændingslås eller ratlås. Ifølge selskabet var bremseskiverne rustne, ligesom der havde samlet sig skidt rundt om hjulene, og bilen såvel indvendigt som udvendigt var meget beskidt og præget af spindelvæv, hvilket ifølge selskabet tydede på, at bilen i overensstemmelse med beboerens forklaring havde holdt parkeret længe. Nævnet finder, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, der giver nævnet anledning til ikke at lægge selskabets oplysninger til grund. Klageren har anført, at han var i besiddelse af den ene nøgle, og at den anden var blevet stjålet ca. 8 måneder inden biltyveriet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den forsikrede bil er bortkommet ved dækningsberettigende tyveri. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen ved genfindingen ikke bar præg af tyveri, at den efter det oplyste havde en velfungerende startspærre, at klageren var i besiddelse af en nøgle – en anden var ifølge klageren bortkommet ved tyveri ca. 8 måneder forinden, at gerningsstedet var et for bilen uvant sted, og at den blev genfundet kort efter gerningstidspunktet. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere, at selskabet har krævet den udbetalte erstatning tilbagebetalt.

10. 87162

Nævnet finder, at klageren ikke har fremlagt bevis for, at bilen kunne være solgt til en højere pris end den, som selskabet opnåede på 13.500 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand