Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 87771:

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 bilforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt biltyveri, der fandt sted under en ferie i udlandet natten mellem den 1/9 2014 og den 2/9 2014.

Selskabet har i sit afslag henvist til, at klageren ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

I klageskema af 1/3 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "Vi, [klageren], var på vej hjem til Danmark fra en længerevarende ferie, og valgte at parkere bilen i et område med flere hoteller, nærmere betegnet i [udlandet], for efterfølgende at finde et hotel. Vi overnattede på … fra 01.09.-02.09.14. Vi stod tidlig op for at fortsætte turen op igennem [udlandet], og erfarer til vores store overraskelse samt frustration med et lille barn på armen, at bilen var væk. Vi undersøgte området omkring i håb om at finde bilen men uden held.
>
> Fra hotellet tog vi kontakt til det lokale politi, og vi blev henvist til at møde personligt op, så vi måtte krydse byen til fods med det bagage vi havde med ind på hotellet og en lille barn på armen. Det var en meget frustrerende situation at være i, når alt lige pludselig er vendt op og ned.
> Langt om længe fandt vi det lokale politi og en venlig kriminel kommissær, som kunne være behjælpelig i vores situation. Vi fik udarbejdet en politirapport og samtidig iværksatte politiet eftersøgningen for at finde vores bilen. Under hele forløbet håbede vi at politiet fandt vores bil, så vi kunne ånde lettet op og fortsætte vores tur mod Danmark.
>
> Vi forlod det lokale politi med en skrigende barn på armen grundet manglende søvn, og samtidig måtte vi finde et sted for at købe noget mad til vores lille dreng, for vi havde alt i bilen!.

Da vi igen kom tilbage til hotellet ringede vi til SOS international for at høre om de kunne være behjælpelig med en lånebil eller vi selv skulle finde en løsning. De var meget behjælpelige, og efter en time så blev vi hentet for at blive kørt til stedet, …, hvor vi udfyldte nogle papirer, og dernæst gik turen til en indkøbscenter for at købe de fornødne ting såsom en autostol til vores barn, og mad til hjemturen. Vi var glade for at få muligheden for at låne bilen, så vi kunne komme hjem, men ville helst være foruden alt dette og i stedet have vores bil, så hele tiden ønskede vi at politiet ringede for at sige at bilen var blevet fundet. Vi manglede alt til vores barn, og det er umuligt at erstatte vores personlige ting, og gaver som er givet af familien. Vores bil var pakket eftersom vi havde været på ferie i længerevarende tid, så vi er dybt ulykkelige over at være i denne situation.

På hjemturen tog vi kontakt til Alm.Brand for at anmelde tyveriet, og blev informeret om at indsende 2 anmeldelser, herunder for tyveri af bilen (Bilforsikring) samt tyveri af genstande i bilen (Indboforsikring) når vi var kommet hjem. Vi indsendte begge anmeldelser kort tid efter hjemkomst. I anmeldelsen for tyveri af bilen oplyser vi blandt andet købsprisen kr.85.000, antal nøgler 1.

Vi modtager indenfor få dage en afgørelse angående indboforsikring om at vi er berettiget til erstatning for de stjålne genstande i forbindelse med tyveri af bilen. Se vedlagte opgørelsesskema.

Efter 4 uger tager vi igen kontakt til Alm.Brand for at høre hvad der sker, og de siger at der endnu ikke er gået 4 uger, så vi måtte have tålmodighed. Vi bliver efterfølgende ringet op af en taksator, og sammen bliver vi enige om værdien af bilen, og vi gav de nødvendige detaljer omkring bilens købspris på kr. 85.000, bilens gode stand, kilometerstand ca 132.000, 1 nøgle udleveret ved købet grundet sælger havde købt bilen af et dødsbo, hvor arvingerne ikke kunne finde flere nøgler.

Efter 8 uger fra anmeldelsen hører vi intet fra Alm.Brand og vi tager igen kontakt til dem for at høre hvad der sker i sagen. Vi får af vide

03.11.2014 at de afventer en mere dybdegående politirapport fra [udlandet] før der kan træffes afgørelse om sagen.

09.12.2014 - vi afventer fortsat en afgørelse fra Alm.Brand, og rykker for en afklaring.

Alm.Brand udtaler sig om, at de har modtaget politirapporten fra [udlandet] og den stemmer ikke overens med vores informationer, så dette skal undersøges nærmere før de vil udtale sig om erstatning. Vi spørger til hvad der ikke stemmer overens, men de vil ikke udtale sig.

20.01.2015 - vi modtager en skriftlig afgørelse fra Alm.Brand, hvoraf de udtaler sig om at vores bil er udstyret med en fabriksmonteret startspærre, og de finder det usandsynligt at den kan stjæles. Ydermere oplyser de at vi har udtalt os om at bilen er købt af en dødsbo, og de har været i kontakt med sælger, som oplyser at bilen er købt til kr.80.000, kørt 135.000, og der er udleveret 2 nøgler. De vurdere at der ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed og der ikke kan redegøres for begge nøgler til bilen. Der ydes ingen erstatning for bilen. Se vedlagte afgørelse 1.

03.02.2015 - Vi indsender en klage til Alm.Brand, hvor vi gør dem opmærksom på at vi er uenige i den påstand, at bilen ikke kan stjæles grundet en nyere startspærre. Samt at oplysninger fra sælger er ukorrekte angående købspris, kilometerstand og antal nøgler.

25.02.2015 - Vi modtager en afgørelse på vores klage, hvoraf Alm.Brand igen vurdere at der ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed, grundet vi ikke har løftet bevisbyrden for at bilen er stjålet som anmeldt. Se vedlagte afgørelse 2.

Bemærkninger:
Vi indsender 2 anmeldelser til Alm.Brand for henholdsvis tyveri af bilen og genstande i bilen. Vi finder det meget besynderligt at Alm.Brand giver medhold i at betale erstatning for tingene i den stjålne bil, eftersom Alm.Brand samtidig udtaler sig om at der er ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed, og bilen ikke er stjålet.

Alm.Brand udtaler sig om, at de har været i kontakt med tidligere sælger. Vi har ikke på noget tidspunkt skrevet under på at vi giver Alm.Brand samtykke til at kontakte nogen.
Alm.Brand udtaler sig om at der ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed, og vi ikke har løftet bevisbyrden. De udtaler at bilen ikke stjæles, men faktum er at vores 10-årige gammel familiebil er stjålet! Alm.Brand forlanger at vi beviser at bilen er stjålet, men det er meget svært at bevise at der er sket tyveri af bilen når den er VÆK.

Vi vil gerne gøre jer opmærksomme på, at vi snakker om en 10 år gammel familie bil med en lav værdi, og desuden har vi ingen finansielle problemer, og ingen intentioner om at foretage forsikringssvindel omkring tyveriet af vores bil, hvilket Alm.Brand tydelit indikere ved deres udtalelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker medhold i sagen og at Alm.Brand udbetaler fuld erstatning ud fra den fastsatte sum aftalt med taksatoren."

I selskabets brev af 17/3 2015 til nævnet er der bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Klager har anmeldt, at ovennævnte bil blev stjålet natten mellem den 1. og 2. september 2014 fra …, [udlandet]. Klager overnattede på et hotel, hvor bilen blev parkeret ude foran dette. Dagen efter var bilen væk. Skadeanmeldelse vedlagt som bilag B.

Klager udfylder den 3. oktober 2014 en tyverierklæring til vores taksator — bilag C. Taksator undersøger tidligere synsrapporter for bilen for at værdifastsætte denne. Seneste synsrapport var fra 23. oktober 2012 og her var km-stand oplyst til 128.000 - vedlagt som bilag D.

På baggrund af synsrapporten og den oplyste km-stand, tager vi telefonisk kontakt med tidligere ejer. Tidligere ejer oplyser, at denne fik 80.000 kr. for bilen, og den på salgstidspunktet havde kørt ca. 135.000 km. Derudover oplyser tidligere ejer, at denne var sikker på, at der var afleveret 2 nøgler til køber, da både ham og kæresten tog deres bilnøgle ud af deres nøgleringe og afleverede dem til køber.

Vi afviser herefter at udbetale erstatning til klager i brev af 20. januar 2015 - bilag E.

Vi modtager klage over vores afgørelse i mail af 3. februar 2015 - bilag F.

Klagen besvares i brev af 25. februar 2015 - bilag G.

Vores anbringende

Bevisbyrde

Det er klager, som har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed (tyveri). Dette er statueret i f.eks. VLD af 6. november 2008, VLD af 10. november 2008 (begge vedlagt - bilag H og I), samt righoldig ankenævnspraksis.

Startspærre

Klagers bil er udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre. Det er vores opfattelse, at bilen derfor, som altovervejende udgangspunkt, alene kan køres med rette nøgle.

Vi bestrider ikke, at det 'teoretisk' kan lade sig gøre at omgå det pågældende startspærresystem. Vi bestrider dog, at denne omgåelse er ukompliceret. Omgåelse af bilens startspærresystem kræver forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, herunder opbygningen og funktionen af dette. Endvidere kræves der professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil.

En eventuel gerningsmand skal derfor være vidende om, hvilken bil der skal stjæles, bilens placering samt have udstyret med.

Bilens placering

På skadetidspunktet var klagers bil parkeret på en, for bilen, uvant plads for en enkelt nat. Vi finder det usandsynligt, at en eventuel gerningsmand, i denne korte tidsperiode, kan have gjort sig de fornødne forberedelser til tyveri af bilen, herunder omgåelse af startspærreren.

Spor efter tyveriet

Vi gør opmærksom på, at der ud fra klagers oplysninger ikke skulle have været nogen spor efter tyveriet (f.eks. glasskår, ledningsstumper, slæbespor osv.).

Nøgler

Klager oplyser, at der alene var 1 nøgle til bilen. Tidligere ejer oplyser dog til os, at denne havde overdraget 2 nøgler. Der er derfor, ud fra tidligere ejers oplysninger, 1 nøgle, som klager ikke kan redegøre for.

Bilens værdi

Vores taksator lavede en værdifastsættelse ud fra klagers oplysninger om bilens stand og kørte km. Den blev her vurderet til en værdi på 72.000 kr. taksatorrapport vedlagt som bilag J.

Denne vurdering af bilens værdi er foretaget inden yderligere undersøgelse omkring bilens km-stand. Vi mener, på baggrund af oplysningerne fra sidste synsrapport, at bilen må have kørt væsentligt mere end de oplyste 130.000 km. og dermed havde en lavere værdi. Dette er dog ikke blevet undersøgt yderligere, da vi har afvist at yde dækning.

Øvrige omstændigheder

Klager gør gældende, at denne har fået erstatning for sine indbogenstande. Det er korrekt, at vi kort efter klagers anmeldelse, udbetaler erstatning for de meldte indbogenstande. Dette sker, inden vi undersøger forholdet omkring bilen nærmere.

Vi har ved vores efterfølgende undersøgelse og afgørelse af sagen, valgt alene at afvise dækning for bilen. Vi gør gældende, at en eventuel uberettiget dækning af indbogenstande ikke forpligter os til at udbetale erstatning for bilen.

Konklusion
På baggrund af ovennævnte fastholder vi, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi fastholder derfor, at vores afvisning af forsikringsdækning er korrekt. Vi lægger til grund at:

- Klagers bil var 10 år gammel
- Klagers bil er vurderet til en beskeden værdi på 72.000 kr., inden yderligere undersøgelse omkring bilens kørte km.
- Klagers bil havde en fabriksmonteret effektiv startspærre
- Klagers bil holdt, for bilen, på et uvant sted for en enkelt nat
- Der ikke var nogen spor efter tyveriet
- Klager, ud fra tidligere ejeres oplysninger, ikke kan redegøre for en af nøglerne til bilen"

I klagerens brev af 25/3 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Alm.Brand skriver at de har været i kontakt med sælger, som oplyser om købspris på kr. 80.000,-, kilometerstand 135.000, og at sælger sammen med kæresten udleverede 2 nøgler. For det første har vi aldrig set sælgeren og kun kæresten, og aldrig har vi fået udleveret 2 nøgler. Vi spurgte til nøgle nr.2, og fik af vide at de lige havde købt bilen af et dødsbo, og arvingerne kunne ikke finde den ekstra nøgle. Vi accepterede historien og nu hænger vi på at bevise det. Det er for langt ude!!! Vi ankom til kærestens arbejdsplads for at se vores … med kontanter i hånden, og fik os forhandlet frem til kr.85.000,-. Bilen var sat til salg på Gul og Gratis til mere end dette, men vi gjorde en god handel, og nu skal vi også bevise dette!!!. Vi er klar over at bilen kun har kørt 128.000 i oktober 2012, og siden vi har købt den, har vi ikke brugt den meget grundet vi arbejdede i gåafstand fra hvor vi boede, og efterfølgende var [klageren] syg pga graviditet, og derefter hjemmegående. Bilen har ikke kørt særlig meget siden vi købte den, og derfor ligger kilometerstanden på ca. ... Bevis lige at dette er tilfældet når vi ikke har bilen!!!

Alm. Brand tager ikke stilling til at vi allerede har fået udbetalt erstatning på vores indboforsikring af hensyn til de stjålne genstande. De har anerkendt at vores genstande er stjålet. Vi finder det meget besynderligt at Alm.Brand giver medhold i at betale erstatning for tingene i den stjålne bil, eftersom Alm.Brand samtidig udtaler sig om at der er ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed, og bilen ikke er stjålet."

I selskabets brev af 24/4 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Vi har modtaget Nævnets breve af 30. marts 2015 og 10. april 2015

Vi har, på baggrund af ovennævnte skrivelser, taget kontakt til tidligere ejer igen. Tidligere ejer oplyser, at han havde taget fejl af et andet bilsalg, sidst vi kontaktede ham. Han bekræfter derfor, at klager alene har fået udleveret 1 nøgle ved køb af bilen.

På baggrund af dette, gøres det ikke længere gældende, at klager mangler at redegøre for 1 nøgle til bilen. På trods af dette, er det fortsat vores opfattelse, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi har ikke yderligere kommentarer, til klagers skrivelser."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1.2. Hvor dækker forsikringen?**
1.2.1.
Forsikringen dækker i Europa og i de lande uden for Europa, der er tilsluttet 'grønt-kort'-ordningen.
…
4.2. Hvilke skader dækker forsikringen?
Forsikringen dækker enhver skade på bilen og tab af bilen ved tyveri eller røveri"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens bil bortkom i udlandet natten mellem den 1/9 2014 og 2/9 2014, hvor klageren havde en overnatning på et hotel på vej tilbage fra en ferie med sin mand og etårige barn. Da klageren konstaterede, at bilen var borte, søgte hun om hjælp ved det lokale politi og kontaktede SOS International, der stillede en bil til rådighed, så klagerne kunne komme hjem til Danmark.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at det ikke er bevist, at bilen bortkom ved et tyveri.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen, og efter en samlet vurdering af de konkrete omstændigheder, finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at yde dækning for det anmeldte tyveri af klagerens bil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det som ubestridt må lægges til grund, at bilen bortkom i udlandet natten mellem den 1/9 2014 og den 2/9 2014, hvor den var parkeret i et område med hoteller.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at klageren var på vej hjem fra en længerevarende ferie med sin mand og etårige søn, og at de efter det oplyste ikke havde længere ophold eller kendskab til stedet, hvor tyveriet skete.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at bilen efter det oplyste ikke er fundet igen, og at det henset til bilens alder, stand, værdi og omstændighederne i øvrigt må anses for mindre sandsynligt, at bilen er bortkommet på anden måde end ved tyveri.

På baggrund af ovenstående, og da klagerens forklaringer i hele sagens forløb har fremstået sammenhængende og plausible, har klageren efter nævnets opfattelse sandsynliggjort, at bilens bortkomst er sket ved et tyveri.

Det forhold at klageren var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, der var udstyret med startspærre, kan under henvisning til ovenstående ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren ikke har bevist, at der har været tale om tyveri af bilen.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, at klageren ved bortkomsten var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, samt oplysningerne om bilens værdi og de manglende spor/tegn på, at et tyveri har fundet sted.

På denne baggrund kan mindretallet ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere.

8. 87771

Det forhold, at selskabet har udbetalt erstatning for bortkommet indbo inden de nærmere undersøgelser af bilen blev iværksat, kan ikke føre til andet resultat.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens bil er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet skal genoptage sagen og yde dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne forrentet efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand