Ankenævnet for Forsikring

Den 17. februar 2016 blev i sag nr. 88537:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af hans bil.

Det fremgår af sagen, at klageren den 13/4 2015 anmeldte, at han havde fået stjålet sin bil natten mellem den 9/4 og den 10/4 2015. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Af selskabets interne undersøgelsesrapport dateret 15/6 2015 fremgår bl.a.:

"**Konklusion:**

Tidligere sag med campingvognen undrer, hvor han ikke agerer på ærlig vis.

Det kan konstateres af bilen er forsvundet og er ikke dukket op igen. Bilen er henstillet i ca. 9½ time og stjæles i dette tidsrum.
Politianmeldelsen sker først 1 time efter han ankom til gerningsstedet.
En … 2005, der er monteret med en fabriksmonteret startspærre kan ikke uden videre stjæles.
Nøglernes skæring er uens, men forsikringstager fastholder, oplyser at begge nøgler kan aktivere, oplåse og starte bilen.
Tidspunkt for anmeldelsen er mindst 1 time efter at han har opdaget at bilen er stjålet.
Han oplyser at begge nøgler kan anvendes til bilen, selvom bilen ikke har været stjålet, eller forsøgt stjålet før.
Hvis han har anvendt begge nøgler, hvordan er han så kommet ind i bilen med reservenøglen, uden at dørlåsen er opbrudt, og han … ikke har opdaget dette.

Under mødet på hans hjemadresse lå reservenøglen på hjemadressen. Under den sidste telefoniske samtale havde han haft begge nøgler på sig hele tiden, og nøglerne havde været sammen.
Han er ikke i besiddelse af slutsedlen mere hvilket kan undre, da bilen er købt ca. 13. måneder før skadesdatoen.
Mødestedet hvor vi skulle mødes, blev uden varsel ændret til egen hjemadresse, men først da jeg ringede, hvilket undrer.
På 13 måneder skulle bilen have kørt ca. 4000 km, hvilket skønnes at være lidt også selvom den er blevet lakeret.
(normal kørsel skønnes at være fra 1.000-4000 km pr. måned).
Køretiden fra hjemadressen er 5 minutter og ikke 10 minutter
Dokumentation for køb af diverse reservedele, tandrem og turbo er fortsat ikke modtaget.

Sagen bør afvises, ud fra de ovennævnte oplyste, manglende oplysninger i sagen."

I udateret brev fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Møde med konsulenten.**

Der blev telefonisk aftalt møde med konsulent … på adressen … den 6. maj. Ved min ankomst til stedet var du ikke til stede som aftalt, men oplyste, at du var hjemme, hvorefter vi mødtes på din hjemadresse, … .

Du havde en samtale med undertegnede på din bopæl og fik forevist de oven nævnte papirer samt 2 nøgler.

Du genkendte disse papirer og nøgler, som værende det du havde fremsendt til selskabet. Du oplyste at tidspunkterne/gerningstidsrummet som det fremgik af samtykkeerklæringen var korrekte.

Begge breve, samtykkeerklæring og vurderingsskema selskabet har modtaget ses underskrevet af dig den 11. april 2015.

Brevene fra GF Forsikring er først sendt til dig den 14. april 2015.

Uens nøgler.

Nøglerne var begge blevet brugt til køretøjet, du var ikke i besiddelse af andre nøgler, og havde ikke fået kopieret ekstra eller andre nøgler til bilen. Bilen havde aldrig været opbrudt eller forsøgt herpå. Alle låse var intakte, Og begge nøgler kunne og blev brugt til kørsel af bilen.

Ved en yderligere fremvisning af nøglerne hvor du fik fremvist at nøglerne havde uens skæringer, fastholdt du at begge nøgler blev og kunne anvendes til at føre bilen med.

Reservenøgle lå typisk i hjemmet, imens du brugte den anden nøgle med fjernbetjening. Denne forklaring ændrede du telefonisk den 4. juni 2015, hvor du oplyste at nøglerne hele tiden havde været sammen i det samme nøglebundt.

Det blev oplyst at en bil af din model, der er med fabriksmonteret startspærre, som udgangspunkt ikke kan stjæles.

Under mødet oplyste du at du blev hentet 05.10, og at køretiden til dit arbejde er ca. 5 minutter, hvorfor du må være ankommet klokken 05.15-05.20. På samtykkeerklæringen ses tidspunktet som værende 05.30.

Politiet har oplyst, at anmeldelsestidspunktet er klokken 06.22, altså du venter med at anmelde forholdet i minimum 60 minutter, hvilket du ikke oplyste under mødet, her blev det oplyst at du kort efter du opdagede tyveriet, ringede til Politiet.

Mobiltelefon.

Under mødet oplyses det at din eneste, egen telefon du både anvender og bruger, som du selv betaler abonnement til. Selskabet får lov til at indhente teleoplysninger på din telefon.

Det viser sig at være en firmatelefon, hvilket du havde afvist under mødet, hvilket jeg understreger overfor dig det ikke må være.

Bilens kilometer stand

Samlet kørsel på 13 måneder imens du har ejet bilen er oplyst til 4.000 kilometer.

Almindelig kørsel skønnes at være højere, trods at bilen imellem tiden er blevet lakeret og således ikke har kørt i denne periode.

Dokumentation

Der er ikke modtaget slutseddel for køb af bilen. Kopi er indhentet fra forhandleren.

Der er modtaget fotos af bilen. Der er ikke modtaget dokumentation for køb af turbo og tandrem.

Begrundelse, afgørelse.

Det påhviler dig som forsikringstager, at sandsynliggøre at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri. Denne bevisbyrde skærpes af omstændigheder og ud fra de oplysninger der er givet i sagen.

Det undrer selskabet at du afgiver oplysninger og fastholder at en nøgle med uens nøgleskæring kan køre din bil, trods bilen ikke har været opbrudt eller forsøgt opbrudt.

Det undrer selskabet at nøgler og papirer først modtages den 22. april. Hvor GF sender brev til dig den 14. april. Desuden er brevene underskrevet med en dato før du har modtaget disse.

Der henvises til Forsikringsaftaleloven § 22, hvoraf det fremgår at du som sikrede (forsikringstager), som rejser krav mod selskabet skal give alle de tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelse af sagen. Gøres dette ikke, kan sagen afvises.

Som følge heraf, afvises sagen.

Såfremt du ønsker at dokumentere yderligere og dette er væsentligt for sagen, vil selskabet vurdere sagen igen."

I udateret brev fra selskabet til klagerens advokat hedder det bl.a.:

"Konsulent […] og deres klient [klager] har på intet tidspunkt været på adressen [klagers arbejdsplads] samtidig, og han har ikke forevist nogle "slæbespor" eller tidligere oplyst om disse. Konsulenten har selvstændigt været på stedet.
Der er ikke tale om slæbespor, men er typiske accelerationsspor, hvilket er bekræftet af Bilinspektør […], [trafikuheldsekspert], hvor han konkluderer, ud fra fotos optaget nyligt ude på stedet at:

Citat: Hvis sporene hidrører fra bilen, er den ikke slæbt, men accelereret voldsomt.

Vedrørende bilag 2. Faktura på udskiftning af VF lås.
Det må fortsat lægges til grund at under samtalen med konsulenten, oplyses det af deres klient at han … har indgående kendskab til lakering, adskillelse af biler, hvilket fremgår af de fotos selskabet har modtaget i sagen, hvor bilen ses helt og delvist adskilt og lakeret, inkl. anvendelse af låsene på bilen.

Han oplyste under mødet, at han har brugt begge nøgler til aflåsning, start og kørsel af bilen og at bilens låse ikke havde eller var opbrudt, hvilket han … villet have bemærket, og han oplyste at alt var intakt på bilen.

Han havde kun modtaget 2 nøgler til bilen og der var ikke lavet ekstra kopier og han havde ikke andre nøgler til en [klageres biltype], eller lignende.

Efterfølgende oplyses han at skæringerne på nøglerne er uens og man således ikke kan benytte disse til oplåsning samt kørsel af bilen. Han fastholdt at dette var tilfældet at han havde og kunne køre bilen med begge nøgler."

I brev af 1/7 2015 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"Det fremgår af afgørelsen af GF Forsikring afviser at dække skaden under henvisning til FAL § 22, idet GF Forsikring er af den opfattelse at min klient har undladt at give alle tilgængelige oplysninger om forhold der kan have betydning for bedømmelsen af sagen.

Det fremgår ikke klart af afgørelsen hvilke konkrete oplysninger min klient skulle have undladt at give og hvilken betydning disse konkrete oplysninger kunne have for GF Forsikrings bedømmelse af sagen.

Såfremt afgørelsen støttes på forholdet omkring de to nøgler, afvises dette at være et forhold der berettiger afvisning efter FAL § 22. Det afgørende omkring nøglerne er, at min klient er i besiddelse af de to nøgler der kan bruges til kørslen af bilen. Hvor min klient har opbevaret nøglerne ses ikke at have nogen betydning.
Omkring nøglernes uens skæringer fastholdes det at begge de i sagen omhandlede nøgler, vil kunne bruges til kørsel af den samme bil. En bilforhandler vil kunne bekræfte at dette der muligt - dog skal den pågældende bil være til stede førend det endeligt kan dokumenteres. Faktum er dog at alene pga. uens skæringer i de to nøgler, kan det ikke deraf konkluderes/bevises, at hver af de to nøgler vil kunne bruges til den i sagen omhandlede bil.

Med hensyn til det forhold at bilen er monteret med startspærre, er det efterhånden almindelig kendt, at det trods startspærren er muligt at stjæle en bil.

Min klient oplyser at denne erhvervede bilen i 2014, og at bilen i min klients ejertid ikke har var været brudt op eller forsøgt herpå. Bilen er fra 2005, og om bilen inden min klients erhvervelse har været brudt op eller forsøgt brudt op, har min klient intet kendskab til.

Såfremt afgørelsen støttes på forholdet omkring anmeldelsestidspunktet, afvises dette at være et forhold der berettiger til afvisning efter FAL § 22. Det kan ikke forventes at nogen kan angive det præcise tidpunkt for, hvornår man møder ind på sin arbejdsplads - om det er kl. 05.20, 05.30 eller 05.45 for den sags skyld, ses ikke i denne sag at være afgørende.
Det gøres i øvrig gældende at det er helt naturligt at der går en rum tid fra min klient ankommer til sin arbejdsplads, til det rigtigt går op for ham at bilen er væk. Min klient ankommer selvsagt ikke til sin arbejdsplads med en forventning om at hans bil er stjålet. Det findes naturligt at nærområdet først løseligt afsøges, når det konstateres at bilen ikke er hvor den blev efterladt aftenen før. Når så det går op for én at bilen er væk, er det naturligt at man lige skal fatte sig og have overblik over situationen, inden der foretages noget.
At min klient anmelder forholdet til politiet inden for en time synes at være absolut rimelig og på ingen måde kritisabelt.

Det kan i øvrig oplyses at min klient fra alarmberedskabet har fået oplyst, at alarmen den 10.04.2015 blev slået fra kl. 05.47. Der går således blot under en 30 minutter fra min klient kommer ind på sin arbejdsplads (hvorfra det er naturligt at foretage telefonopkald frem for at gøre det på åben gade) til forholdet anmeldes til politiet.

Fsva. forholdet omkring ejerskabet af min klients mobiltelefon, ses det underordnet om denne ejes af min klient eller dennes arbejdsgiver. Dette forhold ses ej heller at have betydning for sagens bedømmelse, hvorfor FAL § 22 ikke kan gøres gældende. I øvrigt bemærkes at min klient blev forespurgt om telefonen stod i hans navn, hvilket han bekræftede og også er faktuelt korrekt - det er er dog min klients arbejdsgiver der betaler for den.

Mht. bilen kilometerstand fastholdes dette idet bilen over en længere periode på 7 måneder har været opbevaret i adskilt tilstand på … og efterfølgende været på værksted i 2 måneder. Min klients familie har to biler og min klient brugte hovedsageligt den nu stjålne bil til transport til og fra sin arbejdsplads. Min klient oplyser at have ca. 6 km hver vej svarende til 12 km pr. dag i 20 arbejdsdage i 13 måneder, hvorfor den samlede kørsel i bilen i min klients ejertid formentlig er under de oplyste 4.000 km.

Det skal i øvrigt bemærkes at det i afgørelsen er angivet at den stjålne bil er en … hvilket ikke er korrekt - der er tale om en … .

På baggrund af ovenstående fremsættes hermed klage over afgørelsen i nærværende sag, idet der rejses krav om dækning af den indtrådte forsikringsbegivenhed.

Forsikringsbegivenheden indtræder mellem den 9. og 10. april 2015. Min klient anmelder forholdet til GF Forsikring den 13. april 2015. Min klient har møde med konsulent for GF Forsikring den 6. maj 2015. Min klient modtager en mundtlig afvisning af dækning den 19. juni 2015 og modtager en skriftlig afgørelsen den 20. juni 2015. Afgørelsen var ikke vedlagt en klagevejledning ligesom min klient ej heller på anden vis er blevet vejledt om muligheden for at klage. Min klient har derfor ikke vidst hvordan han skulle komme videre i sagen og hvilke muligheder der er for at klage over afgørelsen, hvorfor han har været

nødsaget til at kontakte undertegnede i forbindelse med at rejse nærværende udenretlige krav mod GF Forsikring. Jeg imødeser derfor en bekræftelse på, at min klients omkostninger hertil blive dækket i rimeligt omfang jf. FAL § 32 stk.3."

Af selskabets brev til klagerens advokat af 31/7 2015 fremgår bl.a.:

"Indledningsvis ønsker selskabet at præcisere, at sagen ikke som sådan alene er afvist baggrund af forsikringsaftaleloven § 22. Årsagen til at skadekonsulent … har nævnt denne paragraf er, at han er af den opfattelse at din klient holder oplysninger tilbage omkring bilnøglerne.

Overordnet set kan det lægges fast, at din klient bærer bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri. Denne bevisbyrde skærpes for det tilfælde, at sagens objektive omstændigheder taler i mod sandsynliggørelsen af at der er sket et tyveri.

I forbindelse med klagebehandlingen, har undertegnede været i kontakt med [nøglemager], der er specialister i bl.a. autonøgler. De kan på baggrund af et billede af en nøgle, fortælle hvilket nøglenummer en given nøgle har.

De to nøgler som din klient har sendt til GF Forsikring, og om som din klient har bekræftet - senest i dit brev af 1. juli 2015 - at han har kunnet køre bilen med, har selskabet haft sendt til [nøglemageren]. [De] kan oplyse følgende:

- Nøgle med fjernbetjening har nøgle nr. …6
- Nøgle uden fjernbetjening har nøgle nr. …2

For at få be- eller afkræftet, om begge nøgler har kunnet køre bilen, har undertegnede været i kontakt [bilforhandler] - der er … forhandler.
Reservedelschefen er blevet forespurgt ud fra stelnummer at din klients … , hvilket nøglenummer der passer til bilen. Det er nøglenummer …2. Reservedelschefen afviser samtidigt, at nøgle med nr. …6 (med fjernbetjening) har kunnet køre bilen.

For at få underbygget [bilforhandlerens] oplysning, har selskabet været i kontakt med autolåsesmed … . [Han] er Danmarks mest erfarne låsesmed med speciale i autolåse, og han bliver som oftest brugt som syn- og skønsmand startspærre sager.
[Han] har fået forelagt et billede af nøglerne, og kan med 100 % sikkerhed sige, at begge nøgler ikke har kunnet køre din klients … . Nøgleskæringerne er så forskellige, at de aldrig vil kunne starte og køre samme bil.

Ved på ny at have gennemgået sagen, må afvisningen fastholdes. Din klient har ikke sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri.

Som følge heraf, fastholdes afvisningen.

For at underbygge selskabet afgørelsen, henvises der til tre tilsvarende sager afgjort ved Ankenævnet for Forsikring. Den ene sag, er gået videre til Byretten, som dog har fastholdt Ankenævnets afgørelse. Det drejer sig om følgende sager:
AK69.725 AK75.982 (BS 11-321/2010) AK80.046.
Omdrejningspunktet i disse tre sager - tilsvarende din klients - er, at klagerne har indsendt en nøgle til et forsikringsselskab med påstand om, at en given nøgle har kunnet starte bilen. Når forsikringsselskabet kan tilbagevise klagerens påstand, er der praksis for at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at en forsikringsbegivenhed er indtrådt."

Klagerens advokat har i brev af 19/8 2015 til selskabet heroverfor bl.a. anført:

> "Jeg vedlægger til orientering bilag 1 - et foto af vejen hvor den i sagen omhandlede bil stod parkeret inden den blev stjålet. På fotoet ses tydelige slæbespor, hvilket underbygger det synspunkt, at bilen er blevet transporteret væk uden at være startet ved motor. Min klient oplyser at disse slæbespor er blevet forevist konsulent … , hvorfor det undrer, at dette forhold ikke er nævnt i GF's vurdering af sagen. Det er min opfattelse at det forhold, at der på stedet hvor den stjålne bil sidst blev set, kan konstateres slæbespor, underbygger min klients forklaring, og kan tjene som en del af min klients bevisførelse omkring konstateringen af at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.
>
> Min klient har qua GF's dækningsafvisning, rettet henvendelse til bilens tidligere ejer, for at få oplyst om denne kunne forklare de to nøglers forskellige skæringer.
> Som følge af denne henvendelse vedlægges bilag 2 - en faktura af 27.03.2014 fra [autoværksted] vedrørende arbejde udført på min klients nu stjålne bil af mærket … . Fakturaen er udstedt til bilens tidligere ejer. Af fakturaen ses, at der, inden min klient erhverver bilen, er foretaget udskiftning af dørlås. Når der udskiftes låsekasse på en bil, medfølger der en ny nøgle der passer til den monterede låsekasse. Dette forhold kan forklare hvorfor de to nøgler min klient har afleveret har forskellige skæringer.
>
> På baggrund af ovenstående skal jeg opfordre til at sagen gennemgås på ny med henblik på at ændre afgørelsen om afvisning af dækning af min klients anmeldelse. "

I rapport fra trafikuheldsekspert af 4/9 2015 hedder det bl.a.:

> **Opdrag:**
> Kan de af fotografierne fremgående spor hidrører fra en …, der trækkes væk/op på en lastbil?
> …
> Sporene matcher ikke 100 % med sporvidden på en [Klagers biltype], men da bilen efter det oplyste er monteret med uoriginale fælge, kan sporvidden (indpresningsdybden) være ændret.
> …
> Sporene er afsat af en bil med "hjulspin", altså under kraftig acceleration. Fotos ovenfor viser tilsvarende spor fra såkaldte "burn out's
> …
> Hvis sporene hidrører fra bilen, er den ikke slæbt, men accelereret voldsomt. Slæbning af bilen kan ikke afsætte sådanne spor, da disse fordrer et dæk, der roterer hurtigere end bilen flyttes"

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet dateret 9/10 2015 fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Den 09.04.2015 parkerer klager sin bil af mrk. … uden for klagers arbejdsplads. Bilen skulle stå der til den følgende dag. Bilen var aflåst. Da klager møder på arbejde den 10.04.2015 er bilen stjålet. På vejen konstateres slæbespor. Tyveriet anmeldes til klagers forsikringsselskab GF Forsikring.

GF Forsikring afviser at yde dækning, idet det afvises at der er indtrådt en dækningsberettiget skade. Korrespondancen mellem klager og GF Forsikring fremgår af de vedlagte bilag.
Det bemærkes at klager har fremsendt fotos af slæbespor fra stedet hvor bilen stod parkeret. GF Forsikring har anført at de har taget fotos af accelerationsspor hvilke bl.a. lægges til grund for afvisningen. Ved at sammenholde klagers fotos af slæbespor og GF Forsikrings accelerationsspor, ses de tydeligt at der ikke er tale om de samme spor, hvorfor GF Forsikrings afvisningsgrundlag er forkert.

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

At selskabet skal anerkende at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og dermed yde dækning.
Herunder særligt at selskabet skal anerkende at klager har løftet bevisbyrden for at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, idet de forskellige nøgleskæringer er forklaret og dokumenteret, hvorfor det kan slås fast at bilen ikke er kørt fra stedet med er blevet slæbt væk, hvilket ligeledes er dokumenteret med fotos."

Selskabet har i brev af 26/10 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
[Klageren] anmeldte den 13. april 2015 telefonisk til selskabet, at hans bil blev stjålet mellem torsdag den 9. april 2015 kl. 20:00 og fredag den 10. april 2015 kl. 05:30 fra … v/firmaadresse.

[Klageren] har forklaret, at han er … firmaadresse på … . Efter arbejde sidder [han] sammen med … og får noget at drikke. [Han] får for meget at drikke til at kunne køre hjem, hvorfor han lader bilen stå og bliver kørt hjem af en kollega. Næste morgen kommer kollegaen og henter [ham]. Da de kommer frem til [firmaadressen] konstatere [klageren], at hans bil er væk.

[Klageren] har ligeledes forklaret, at han på tyveritidspunktet havde ejet bilen i et år og at der den gang medfulgte to nøgler ved købet. De samme to nøgler var [han] i besiddelse af på tyveritidspunktet.

Bilen er forsynet med fabriksmonteret startspærresystem. Måden hvorpå dette system virker er, at bilens startspærresystem kontroller elektronisk, at den rette bilnøgle sættes i tændingslåsen. Hvis nøglen ikke godkendes låses rattet ikke op og motoren kan ikke startes. Der skal sendes signal fra den rette bilnøgle med transponder, der i [klagerens] bil er med krypteret system. Dette signal sendes til modtagerspolen ved ratstammen. Signalet kontrolleres i motorstyrenheden i motorrummet. Der kræves rette bilnøgle for at starte og for at frigøre bilens ratlås. Ydermere kræves der, det rette tekniske udstyr for at kode en nøgle der kan starte motoren.
Det betyder, at bilen alene kan stjæles uden brug af rette nøgle, såfremt gerningsmanden er i besiddelse af en nøgle med samme skæring, specielværktøj og en vis ekspertise.
Selskabet modtager den 22. april 2015 to bilnøgler fra [klageren]. Ved nærmere eftersyn kan det konstateres, at nøgleskæringerne er forskellige. I samme forbindelse bemærker selskabet, at bilen står foran syn i juli 2015.

Foruden at [klageren] for tre år siden fik stjålet en campingvogn, har han i alt haft 28 rykkere i forbindelse med betaling af sine forsikringer, hvoraf de syv er forsikringer der er udgået pga. restance.

På baggrund af en samlet vurdering besluttes det, at lade sagen undersøge ved selskabets konsulent … . Selskabet henviser i den forbindelse til den interne undersøgelsesrapport (bilag 1).

[Selskabets konsulent] afholdt møde med [klageren] den 6. maj 2015. [Klageren] blev endnu engang bedt om at redegøre for hændelsesforløbet, hvilket var identisk med hvad [han] forklarede ved anmeldelsen.
[Han] fik af [konsulenten] forevist de to nøgler han havde indsendt til selskabet, og bekræftede at det var hans. [Han] afviste, at han tidligere havde ejet en. Han havde alene haft de to nøgler han fik ved købet af bilen, og havde ikke fået lavet andre i sit ejerskab af ….

Forespurgt, bekræftede [klageren] at *jeg har startet og kørt bilen med begge nøgler, ligesom bilen aldrig har været opbrudt eller forsøgt stjålet.*

[Konsulenten] har været i kontakt med … , hvor [klageren] har købt bilen. Indehaverens søn der netop havde solgt bilen til [klageren], kom [konsulenten] i kontakt med. Han mente ikke at der var udleveret to uens nøgler. Som han sagde, *det virker jo ikke.*

På baggrund af selskabets interne undersøgelsesrapport (bilag 1) vurderes det, at [klageren] ikke har sandsynliggjort at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor sagen afvises (bilag 2).
Umiddelbart efter at selskabet har afvist skaden, retter selskabet henvendelse til [nøglemager]. [Nøglemageren] der er specialist i bl.a. autonøgler, kan ud fra nøgleskæringen fortælle, hvilket nøglenummer den enkelte nøgle har. De to nøgler [klageren] har afleveret til selskabet, har ikke samme nøglenummer (bilag 3):

- Nøgle med fjernbetjening har nr. …6
- Nøgle uden fjernbetjening har nr. …2

Den 1. juli 2015 sender [klagerens] advokat … en klage til selskabet(bilag 4). Selskabet hæfter sig ved, at [advokaten] - som [klageren] tidligere har gjort - fastholder at begge nøgler har kunnet køre bilen. [Advokaten] skriver; *Omkring nøglernes uens skæringer fastholdes det at begge de i sagen omhandlede nøgler, vil kunne bruges til kørsel af den samme bil.*

På baggrund af klagen, retter selskabet henvendelse til [bilforhandler], der er autoriseret … forhandler, alene med det formål at få be-/afkræftet, om de to ovenstående nøglenummer begge har passet til [klagerens] bil.
Reservedelschefen oplyser, at det alene er nøgle ...2 der passer til denne bil og afviser samtidigt at nøgle …6 - med fjernbetjening - har kunnet åbne og starte bilen (bilag 5).

For at få underbygget [bilforhandlerens] oplysning, har selskabet været i telefonisk kontakt med autolåsesmeden … . [Låsesmeden] er Danmarks mest erfarne låsesmed med speciale i autolåse, og han bliver som oftest brugt som syn- og skønsmand i startspærre sager.
[Han] har fået forelagt et billede af nøglerne, og kan med 100 % sikkerhed sige, at begge nøgler ikke har kunnet køre [klagerens] … . Nøgleskæringerne er så forskellige, at de aldrig vil kunne starte og køre samme bil.
…
Den 19. august 2015 klager [advokaten] på ny, eftersom advokaten mener der er kommet to nye oplysninger til sagen (bilag 7).

1) Den første oplysning er, at der er konstateret slæbespor fra tyveristedet, hvilket iflg. [advokaten] tydeligt viser at [klagerens] bil er transporteret væk uden at have startet motoren. Samtidigt påstås det, at selskabets konsulent har fået sporene forevist.
Selskabet må i den forbindelse påpege, at [selskabets konsulent] på intet tidspunkt har mødtes med [klageren] ved tyveristedet, og derfor heller ikke har fået sporene i asfalten forevist. Selskabet har først fået kendskab til disse spor i forbindelse med denne klage - over fire måneder efter tyveriet.

   For at få klarlagt, om der er tale om slæbespor eller accelerationsspor, har selskabet rekvireret [trafikuheldsekspert], der rekonstruerer og analyserer trafikuheld.
[Trafikuheldsekspertens] konklusion er klar. Der er tale om accelerationsspor. (bilag 8)

2) Den anden oplysning er, at tidligere ejer af …, skulle have skiftet venstre dørlås, hvilket er årsag til to nøgler med forskellige skæringer.
Selskabet har i den forbindelse været i kontakt med indehaveren ved [automekaniker], der netop har udskiftet dørlåsen. Han kan ikke huske den aktuelle udskiftning, men kan helt generelt sige, at såfremt der følger en ny nøgle med til et låsesæt, så vil nøglen aldrig kunne starte bilen. Dette vil først være muligt i det tilfælde hvor bilen er til stede på værkstedet, og hvor transponderen i nøglen bliver kodet til bilens startspærre. Dog er det stadig afgørende for at kunne starte bilen, at nøgleskæringen på den nye nøgle kan gå i tændingslåsen og deaktivere ratlåsen og få tænding på bilen.
Eftersom netop nøgleskæringerne ikke er ens, kan de ikke begge to have kørt bilen, som påstået af [klageren].

Selskabet ser derfor ikke, at de nye oplysninger ændrer på tidligere trufne afgørelse, hvorfor sagen endnu engang blev afvist (bilag 9).

Med baggrund i advokat … skriftlig klage til Ankenævnet for Forsikring fremgår det, at GF Forsikring ikke har taget udgangspunkt i det samme spor som det spor [klageren] har taget billede af.
Selskabet må påpege, at det er samme spor, hvilket tydeligt fremgår af billedet taget af [selskabets konsulent] (bilag 10) sammenholdt med billederne i [trafikuheldsekspert] rapport (bilag 8). Det bemærkes, at billedet taget at [klageren] (bilag 7), holder en hvid kassevogn oven på det kraftige accelerationsspor.

Selskabets stillingtagen
I forbindelse med den indsendte klage, har selskabet revurderet sagen, men fastholder den trufne afgørelse.
Det er [klagerens] der har bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form at tyveri. Denne bevisbyrde skærpes i det tilfælde, hvor sagens objektive omstændigheder taler imod sandsynliggørelsen. Her lægges der særligt vægt på, at [klageren] har fremsendt to nøgler med uens skæring til selskabet med påstand om, at begge nøgler har kunnet starte og køre bilen. Uanset om tidligere ejer at bilen har fået skiftet en dørlås i bilen eller ej, så kan det med 100 % sikkerhed siges, at begge nøgler aldrig har kunnet køre [klagerens] … . Dette er bekræftet, at reservedelschefen hos [bilforhandler], indehaveren at [automekaniker] samt landets førende ekspert på området, autolåsesmed … .

At der skal gå 4½ måned, før [klageren] oplyser GF Forsikring om, at der er fundet slæbespor fra tyveristedet, undrer selskabet. Det er specielt, at [han] netop kan sige at sporene

stammer fra tyveriet at hans bil, og at selskabet ikke allerede i forbindelse med anmeldelsen eller under mødet med [selskabets konsulent], orienteres herom. At den efterfølgende undersøgelse at sporene at [trafikuheldsekspert] har vist, at der er tale om accelerationsspor og ikke slæbespor, bekræfter blot selskabet i det tilfældige, at en sådan oplysning først dukker op sent i sagsforløbet, og umiddelbart kort tid efter selskabet har fastholdt at sagen er afvist. At [klageren] ovenikøbet påstår, at han har forevist [konsulenten] sporene og samtidigt fremsender et billede hvor kun noget at accelerationsporet fremgår, bekræfter blot selskabet i det skærpet hensyn der har været på sagen.

Selskabet må herefter sammenfattende fastholde, at [klageren] ikke har sandsynliggjort at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor den trufne afgørelse fastholdes."

Klageren har i brev af 9/11 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg starter med at skrive at [selskabets konsulent] telefonisk har sagt til mig, at han afviser sagen pga den tidligere campingvogn, hvilket intet med denne sag at gøre.

Selskabet omtaler at der er noteret 28 rykker og 7 forsikringer er udgået pga restance skriver i - alt sammen noget der ikke vedrører denne sag. I øvrigt fremgår det ikke fra hvilken periode disse rykkere og restancer hidrører. Efter 2012 tvivler jeg på at der er registreret restancesager på mig. Hvis dette er et forsøg på at stille mig i et dårligt lys som betaler, må jeg henvise til at min økonomi idag er en helt anden.

[Konsulenten] har været nede ved [bilforhandler 2], det samme har jeg, og fik dokumentation for at der var kommet en ny lås i bilens dør.
Dette er grunden til at der er 2 uens nøgler. *Den dokumentation er billag 2, [automekaniker].*

Ang. slæbespor/accelerations spor, tvivler jeg kraftigt på at [konsulenten] har undersøgt gerningsstedet efterfølgende, som han sagde han ville gøre lige efter vores møde.
[Konsulenten] burde, ved besøg på [firmaadresse], have observeret slæbesporene/accelerations sporene.

Da jeg prøve kørte bilen, ved jeg at jeg har afprøvet begge nøgler og de kunne begge starte bilen.
Låsen i førersiden virkede ikke, hvilket førte til at bilen kom til mekanikeren, inden jeg overtog bilen ved forhandler.
Hos mekanikeren blev der udskiftet en ny lås i døren og en ny nøgle.
Jeg modtog kun 2 nøgler og forespurgt om nøgler var til bilen, bekræftede jeg dette, dog uden som [konsulenten] spurgte til om disse og ny nøgler kunne starte bilen? (bilen har jo dokumenteret fra [bilforhandler 2] fået udskiftet dørlås - tidligere vedlagt)

Den aftalte adresse for mødet var [firmaadresse], og ikke … .
Jeg stiller mig uforstående overfor at [konsulenten] på trods af dette alligevel vælger at møde op på … .
Hvorfor skulle jeg opholde mig på [anden adresse], når jeg arbejder på … ?
Der, mens jeg befinder mig på jobbet på … , ringer [konsulenten], og jeg spørger om mødet tager længere tid? Vi aftaler derefter at mødes på min hjemme adresse, da det er nemmere for [konsulenten]. Havde han hellere set vi fandt et andet sted til mødet, havde jeg selvfølgelig også gjort det, da det for mit vedkommende var underordnet hvor mødet fandt sted.

Angående ny turbo samt tandrem og diverse, kan i kontakte [bilforhandler] evt på tlf: … , som har lavet dette på bilen.
Der er faktura på de nye dele, hvilket [konsulenten] også har fået oplyst. *Dokumentation vil blive eftersendt i løbet af ugen.*

Mht tidsrummet - om det er 5 min eller 10 minutter fra min bopæl -
Turen kan køres på 5 minutter hvis man kører til og er heldig med trafikken. 10 minutter tager det cirka med lidt trafik.

Vurderingskema er underskrevet med en forkert dato.
Der må jeg have skrevet forkert.

[Konsulenten] bliver ved med at nævne at jeg har meget forstand på biler?
Jeg er ….
Jeg kan på ingen måde afmontere og montere en … til maler.
Det har jeg simpelthen ingen faglighed til.
Jeg kan godt afmontere en dør og andre små dele men der går min grænse.

Lige meget hvad jeg siger eller skriver til GF, bliver det drejet negativt og sat tvivl omkring min troværdighed, bade mht. nøgler og tidligere skader og restancer??.
Der er åbenlyst ingen andre vinkler i deres verden, end den de ser sagen fra. De er ikke åbne for at se på de faktuelle oplysninger jeg har forlagt dem.

Er meget træt af at bilen er væk, og nu skal jeg yderligere bruge en masse tid samt penge, da GF Forsøger dels at sætte mig i dårligt lys og komme med insinuerende kommentarer?

GF's måde at behandle sagen på finder jeg yderst kritisabel. GF trækker tiden til deres fordel, hvilket de har gjort lige fra starten.
Mødet som [konsulenten] deltager i, er lige inden udløb af de 4 uger som GF har til at reagere i.
Derefter går de så på ferie, hvilket betyder at jeg skal vente yderligere.
Den måde [konsulenten], er på under hele mødet, er meget ubehagelig og han virker meget truende. Jeg nævnte flere gange, at jeg fandt hans opførsel ubehagelig. Havde jeg vidst dette, var han aldrig kommet ind i mit hjem.
Teleselskaberne gemmer lydbånd af samtaler og dette syntes jeg helt specifikt i dette tilfælde skal gøres. Da [konsulenten] i telefonen siger at udfaldet bliver negativt grundet en tidligere skade/ stjålet campingvogn og jeg mener det er så afgærende for at klarlægge den uetiske adfærd over for mig som kunde.
Må også tilføje at alle de insinuerende bemærkninger ikke længere ses anstændige? og at [bilforhandler] der også er forhandler af … skuvalle udtale sig om uheldige kodninger af nøgler virker da absurd??.

Med de oplysninger [konsulenten] har fået, ser jeg ingen grund til at GF skal afvise min sag.

Vedhæfter herunder et link der viser hvor nemt det er at omkode, endda en uorginal nøgle og starte bilen på 10 sekunder?? så giver ikke meget for … bemærkning om det skulle være umuligt!!?? at sjæle en bil med start spærre."

Selskabet har i brev af 16/11 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Vedrørende nøglerne bemærker selskabet nu, at [klageren] kommer med en ny forklaring. Som selskabet læser [hans] skrivelse, skulle [konsulenten] ikke have spurgt [klageren] om de to nøgler selskabet havde modtaget fra [klageren], begge havde kunnet køre bilen. Dette er direkte usandt, og står i skærende kontrast til, hvad [han] oplyste [konsulenten] på mødet den 6. maj 2015 samt hvad [klagerens advokat] har skrevet til selskabet den 1. juli 2015.
>
> Selskabet må i den forbindelse endnu engang henvise til intern undersøgelsesrapport (bilag 1 side 4 fra brev til nævnet af 26.10.2015)
> Under mødet den 6. maj 2015, fik [klageren] af [konsulenten] forevist de to nøgler som [klageren] havde sendt til selskabet. [Han] bekræftede, at de to nøgler var dem han havde sendt til selskabet, og på forespørgsel fra [konsulenten] svarede [han]; *jeg har startet og kørt bilen med begge nøgler.*
>
> Samme forklaring, har [klagerens advokat] skrevet til selskabet den 1. juli 2015.(bilag 4 side 1 fra brev til nævnet af 26.10.2015). Her skriver [advokaten] to gange at [klageren] har kunnet køre bilen med de to nøgler som selskabet har modtaget.
> [Advokaten] skriver; *det afgørende omkring nøglerne er, at min klient er i besiddelse af de to nøgler der kan bruges til kørslen af bilen. Senere i samme afsnit skriver [advokaten], omkring nøglernes uens skæringer fastholdes det at begge de i sagen omhandlede nøgler, vil kunne bruges til kørsel af den samme bil.*
>
> Selskabet finder, at [klagerens] nye forklaring alene er en efterrationalisering, og har ikke yderligere kommentarer hertil. Selskabet afventer herefter nævnets afgørelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Regler for kaskoforsikringen**
> …
> **15. Hvad dækker kaskoforsikringen**
>
> 15.1 Kaskoforsikringen dækker enhver skade på og tyveri af bilen…"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/4 2015, at han havde fået stjålet sin bil på sin arbejdsplads natten mellem den 9/4 og den 10/4 2015. Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og eksistensen af kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at

klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen havde fabriksmonteret startspærre, at klageren har afgivet skiftende forklaringer om, hvorvidt de to nøgler, han var i besiddelse af på tyveritidspunktet, begge kunne starte bilen. Endelig har nævnet lagt vægt på, at de hjulspor, der fremgår af de billeder, der er fremlagt for nævnet, ikke ses at have karakter af slæbespor, og at der i øvrigt ikke er fremlagt oplysninger, der giver nævnet grundlag for at antage, at klagerens bil er blevet slæbt bort fra hans arbejdsplads af ukendte personer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings