Ankenævnet for Forsikring

Den 6. juli 2016 blev i sag nr. 88987:

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 familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af genstande fra bil.

Klageren anmeldte den 3/12 2015, at taget i hendes bil, en Cabriolet af nyere dato, den 26/11 2015 kl. 16 var blevet skåret op på en offentligt tilgængelig parkeringsplads, og at der i den forbindelse var blevet stjålet genstande for en samlet værdi af 248.000 kr. fra bagagerummet.

I anmeldelsesrapport fra politiet af 26/11 2015 hedder det bl.a.:

> "*Sagens art* | *Gerningstidspunkt/-rum*
> Tyveri fra personbil | Torsdag den 26. november 2015 kl. 14.30
> Torsdag den 26. november 2015 kl. 16.05
> …
> *Sagens genstand*
> … personbil, … Tag skåret op på passagersiden, arbejdscomputer MAC, arbejdstaske. S/N tilgår. Mink knælang Pelsfrakke, Lysgrå med skindkant, fyldepen Mont blanc, toiletta-ske. A/F og EJE er sammenboende.
> …
> A/F oplyste telefonisk at hun var inde og træne og da hun kom ud opdagede hun at taget var skåret op og hendes arbejdstaske med computer samt pels i lysegrå mink med skind kant og en toilettaske var stjålet fra bagagerummet.
>
> Ingen opbrud i tændingslåsen.

Ingen spor. Ingen mistanke."

Af skadesanmeldelsen dateret 3/12 2015 fremgår bl.a.:

"**Dato for skade**	26-11-2015
Tidspunkt for skade	16:00
…	
Beskrivelse af uheldet?	**Indbrud fra bil parkeret offentligt. Bilens tag er blevet skåret op, og tyven har på den måde skaffet adgang til bilen bagagerum.**
…	
Hvor befandt de stjålne genstande sig?	**i bagagerummet**
Er der synlige tegn på indbrud?	**Ja**
Hvilke?	**Bilens tag er skåret op, passagersædet skudt frem, og bagagerummet tømt for værdi**
Hvad blev stjålet?	Kløve & Lønberg Pelsfrakke, kr. 80.000 2014, kvitt, bagagerum - Balmain Jeans, kr. 4299, 2014, kvitt , bagagerum- Schumacher Skjorte, kr. 2799, 2014, kvitt, bagagerum - Barbara Bui blazer, kr. 5499, 2014, kvitt, bagagerum - Moncler tørklæde, kr, 1299, 2014, kvitt, bagagerum - Christian Louboutin Støvler, kr, 7200, 2014, kvitt:, bagagerum - Apple Mac Book, kr. 9400, 2015, kvitt, bagagerum Rolex ur, 31 mm, guld/stål, m. sten, jubi lænke nypris kr. 74.400, garanti, bagagerum - Louis Vuitton Toilettaske, u.kvitt, 2011, bagagerum - div, cremer/makeup, kr. 7.000 u.kvitt, 2014/15, bagagerum - Hermes, Armbånd, 2.014, kr. 4200 kvitt, bagagerum - Chanel cocktail taske lack, 2010, u. kvitt, bagagerum"

Under behandling af sagen i selskabet har klageren i brev af 3/1 2016 bl.a. anført:

"**Forløb:**

Dato.	
14-11-2015	Bil bliver sat ved [bilforhandler] til aftalt reparation bestilt til d. 16-11-15. [Klageren] stiller bilen ved [bilforhandler]. [Klagerens ægtefælle] følger efter i sin egen bil.

[Klageren] låser bil med sin egen originalnøgle og tager denne i sin taske.

[Klagerens ægtefælle] kører [klageren] i lufthavn. [Klageren] flyver til [udlandet]. Retur 20-11-15.

16-11-2015 Bil skal transporteres til … Skadeværksted fra [bilforhandler] – [klagerens ægtefælle] når ikke forbi med nøgler, til den aftalte dag.

17-11-2015 [Klagerens ægtefælle] kører forbi [bilforhandler] med reservenøgle til [bilforhandler].

19-11-2015 [Klagerens ægtefælle] ringer [bilforhandler]. Bil er ikke færdig, og det kan ikke oplyses, hvornår den er klar til afhentning – men inden weekenden.

20-11-2015 [Klagerens ægtefælle] ringer [bilforhandler]. Har ikke fået tilbagemelding på hvornår bil er færdig. [Bilforhandler] vil ringe tilbage. [Klagerens ægtefælle] ringer igen fredag, da han ikke har hørt fra [bilforhandler]. Det oplyses, at bil er klar til afhentning, men at det har taget længere tid end planlagt.

22-11-2015 [Klagerens ægtefælle] og [klageren] kører sammen til [bilforhandler] for at hente bil. Da det er søndag og vi er usikre på, om værkstedsafdeling/autohuset har åbent, tager vi vores originalnøgle med.

Vi kører sammen til [bilforhandler] i klagerens ægtefælles] bil. Ved [bilforhandler] sætter [klageren] [klagerens ægtefælle] af. [Klageren] kører hjem i [klagerens ægtefælles] bil.

Da [klagerens ægtefælle] står på [bilforhandlers] parkeringsplads bruger han [klagerens] originalnøgle til at klikke på, for at lokalisere bilen. Der er mange [bilmærke] biler og det har sneet heftigt, hvorfor han bruger denne funktion til at lede efter bilen. Imens ser han personale i forretningen. [Klagerens ægtefælle] går ind via salgsafdelingen. En medarbejder fra salgsafdeling udleverer reservenøglen til [klagerens ægtefælle. [Klagerens ægtefælle] har begge nøgler nu.

[Klagerens ægtefælle] finder [klagerens bil] på parkeringsplads, åbner bil, starter bil med originalnøgle, ligger reservenøgle i midterkonsol - lader motor køre og varme op mens han fjerner mere sne. Efter 5-10 min er bil klar og [klagerens ægtefælle] kører hjem

[Klagerens ægtefælle] kommer hjem. Parkerer bil i indkørsel. Slukker bil. Tager originalnøgle ud af tændingen. [Klagerens ægtefælle] tager originalnøgle med ind i huset og ligger denne på sølvbakken i entreen.

26-11-2015 [Klageren] tager om formiddagen til … og kommer derefter retur til [klagerens hjemby]. Hjemme ligger hun hhv. tøj, støvler og toiletsager i bagagerummet, herefter skal hun til [træningscenter] i [gerningssted], efter træning skal [klageren] til julefest. Undervejs ombestemmer [klageren] sig og beslutter i stedet sig for, efter endt træning at bade og gøre sig klar hjemme. Ved ankomst til [træningscenter], parkerer [klageren] bilen på parkeringspladsen overfor [træningscenter], står ud af bilen, tager hendes håndtaske og ligger hendes pels i bagagerummet, årsagen hertil er, at [klageren] ikke ønsker hendes pels opbevaret i omklædningsrummet under træning.
[Klageren] ankommer til [træningscenter] kl. ca. 14.30 og træner til kl. ca. 16.00, Efter endt træning, går [klageren] retur til bilen, få meter fra bilen bemærker [klageren], at passagersædet er skudt helt frem, [klageren] får en ubehagelig fornemmelse og løber retur til [træningscenter], hvor hun får ejeren … til at følge med hende ud til bilen, samtidigt ringer hun til [klagerens ægtefælle], som sidder i møde, han anbefaler med det samme at ringe til politiet og derefter køre til [bilforhandler] i …
Tilbage ved bilen konstateres det hurtigt, at der har været indbrud, taget er skåret op, bildøren i passagersiden står på klem, passagersædet er skubbet helt frem og bagsædet er lagt ned, flere items er spredt udover bagsædet. [Klageren] er rystet og på opfordring af ejeren af [træningscenter] … tager hun billeder af bilen med hendes mobil.

kl. ca. 16.45 ankommer [klageren] til [bilforhandler], undervejs taler hun med … Politi. … Politi vejleder [klageren] kort i, hvordan hun skal anmelde tyveriet til hendes forsikringsselskab, men gør opmærksom på, at der kan gå nogle dage førend et specifikt journalnummer, som skal bruges til anmeldelsen bliver fremsendt til [klagerens] E-boks.
Ved [bilforhandler] får hun hjælp af en service medarbejder, som undersøger bilens tag og derefter taper taget sammen.

[Klageren] aflyser aftenens julefest, og kører derefter hjem.
Da [klagerens ægtefælle] senere ankommer hjemme, rydder han op i bilen og tager alle resterende genstande ud af bilen.

Hvor [klagerens ægtefælle] i samme moment finder reservenøglen og bringer denne til sølvbakken i entreen, mindes han ikke, og det er først, da [klageren] efter besøg fra [selskabets medarbejder 2], at [klageren] bliver gjort opmærksom på sandsynligheden for at reservenøglen i dagene efter afhentning hos [bilforhandler], hele tiden kan have ligget i midterkonsollen, dette kan være årsagen til at tyven har kunne åbne bagagerummet.
En anden årsag, kan være, at det ene bagsæde ikke har været lukket korrekt efter åbning, således at tyven den vej har skaffet sig adgang til bagagerummet, det fremgår tydeligt på bagstykket af passagersædet, at tyven har kravlet rundt på bagsædet, om dette kan være tegn på, at de den vej har skaffet sig adgang vides ikke.

Disse mulige scenarier drøfter [selskabets medarbejder 2] og [klageren]. [Klageren] kan af gode grunde ikke forklare tyvens ageren, [klageren] foreslår [selskabets medarbejder 2],

at han kører bilen til [bilforhandler] og udspørger dem om bilens indhold/udseende på dagen for indbrud, det afslår [selskabets medarbejder 2] men lover derimod at vende tilbage. Da [selskabets medarbejder 2] kontakter [klageren] pr. telefon, fortæller han, at servicemedarbejderen ikke mener, at bagsædet var slået ned, dog mindes servicemedarbejderen, at [klageren] havde hendes håndtaske på passagersædet, dette er helt uforstående for [klageren], som, derfor ringer til ejeren af [træningscenter] … for at høre, hvad han kan huske om bilen. [Ejeren af træningscenter] husker tydeligt, at bagsædet står åbent, at der er flere genstande spredt ud på bagsædet ydermere minder han [klageren] om at, hun tog billeder af bilen, disse billeder orienteres [selskabets medarbejder 2] om samme aften pr. mail.
Dagen efter kontakter [selskabets medarbejder 2] først [ejeren af træningscenter] og dernæst [klageren], i forbindelse med disse opkald, fremgår det tydeligt at [selskabets medarbejder 2], ikke ønsker dialog, han råber i telefonen af både [ejeren af træningscenter] og [klageren], han afbryder gentagne gange vores forklaring, siger at han ikke har tiltro til at [klageren] pludselig husker, at hun har taget billeder af bilen på dagen for indbruddet, og siger direkte - hvor 'belejligt' det må være pludselig at være i besiddelse af disse! Herefter afslutter [selskabets medarbejder 2] samtalen med at informere os om at sagen nu overdrages til Alm. Brand juridiske afd."

Selskabet har i brev af 14/1 2016 til klageren heroverfor bl.a. anført:

"**Vi kan ikke give dig erstatning**

…

Oplysninger i sagen

Du oplyser ved anmeldelsen, at kalechen på din [bil] er skåret op, og at førersædet er skubbet frem, og at div. genstande, herunder minkpels, Rolex ur, MacBook, Chanel taske m.m. til en samlet værdi af 248.836 kr. der lå i bagagerummet er stjålet. Tyveriet er sket på en P-plads ved fitnesscenteret … i [gerningssted].

Begrundelse

Til vores taksator [selskabets medarbejder 1] oplyste du, at du lige var kommet hjem fra [udlandet], og var taget næsten direkte ud for at træne. Til [selskabets medarbejder 2] fortalte du, at du har været hjemme i en uges tid da tyveriet sker.

Ved [selskabets medarbejder 2's] besøg, hvor i sammen i cirka 20 minutter går rundt om bilen og undersøger om det er muligt at komme i bagagerummet fra kabinen, svarer du direkte adspurgt, nej til at bagsædet var lagt ned, da du kom ud til bilen.

[Selskabets medarbejder 2] konstaterer, at man ikke kan skaffe sig adgang til bagagerummet uden rette nøgle, samt at bagsædet kun kan lægges ned via udløsning af to knapper som befinder sig i bagagerummet.

Du svarer nej til, at der mangler nogle nøgler til bilen, og finder hurtigt reservenøglen frem, og oplyser at den normalt ligger i køkkenskuffen, men da bilen lige havde været på værksted lå den nu i entreen. Senere siger du, at det kunne være i havde glemt ekstranøglen i bilen efter den var hentet på værkstedet, men at du ikke kunne huske, hvornår nøglen var fjernet fra bilen. Så det var blot en teori om hvordan det var lykkedes tyven at komme ind i bagagerummet.

Din kæreste [klagerens ægtefælle] oplyser efterfølgende, at han efterlod reservenøglen i rummet under armlænet da han hentede din bil på værkstedet, og at den stadig lå der da tyveriet fandt sted. Ingen af jer kan dog tilsyneladende huske hvem af jer der fjernede reservenøglen, eller hvornår. Du oplyste først, at det var dig der fjernede ekstranøglen og senere sagde du, at det var [klagerens ægtefælle] der ryddede op i bilen og havde derunder også fjernet nøglen.

Da [selskabets medarbejder 2] nævner, at der kan være tale om grov uagtsomhed, hvis der har ligget en nøgle i bilen, er du pludselig usikker på at nøglen alligevel lå i bilen, til trods for at [klagerens ægtefælle] klart og tydeligt siger, at han havde lagt den i armlænet ved afhentning af bilen.

Efterfølgende kommer du pludselig i tanke om, at du tog billeder af bilen, da du opdagede tyveriet. På billederne kan man tydeligt se, at bagsædet er lagt ned, på trods af at du tidligere tydeligt og uden tøven svarede nej til selvsamme spørgsmål fra [selskabets medarbejder 2].

Vi finder det højest besynderligt, at du under hele forløbet har været i besiddelse af disse billeder, men intet nævner om disse, på trods af flere samtaler omkring bagsædet og mulig adgang til bagagerummet.

Du fortalte [selskabets medarbejder 2], at det var [ejeren af træningscenter], ejeren af [træningscenter] som du bad komme med ud til bilen da du opdagede tyveriet, som opfordrede dig til at tage billeder som dokumentation. [Ejeren af træningscenter] kender dog intet til at der skulle være taget billeder af din bil, og kan ikke genkende påstanden om at han skulle have opfordret til dette.

De mange skiftende forklaringer, og det faktum at det ikke er muligt at åbne bagagerummet eller lægge bagsædet ned uden rette nøgle er årsag til, at vi ikke mener, at du har sandsynliggjort hvordan tyveriet er sket, eller hvordan det skulle lade sig gøre at stjæle tingene i bagagerummet, og dermed at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har herefter indbragt sagen for ankenævnet. I klageskemaet dateret den 20/1 2016 har hun bl.a. anført:

"I forlængelse af et yderst frustrerende forløb, hvor vi bla. blev anbefalet at fremsende hhv. hændelsesforløb samt en formel klage, sidder vi tilbage med en følelse af ikke at være blevet hørt, ikke at være blevet retfærdigt behandlet, og at Alm. Brand bevidst har søgt at skabe forvirring herunder mistro til vores personer.
Alm. Brand har ikke ageret udfra at søge en mindelig afslutning, ej heller har de beskrevet årsagen til at de afviser at dække vores tab.
Vi har på alle måder været Alm. Brand behjælpelige, vi har fremsat mulige scenarier ifht. at kunne forklare hvorledes indbuddet er forløbet, vi har dokumenteret ved fotografering hvorledes bilen blev fundet, henvist til 'vidne' samt givet adgang til at Alm. Brand måtte få aktindsigt i selve anmeldelsen ved …Politi, til gengæld har vi oplevet at vores udsagn er blevet mistolket, vendt og drejet, ydermere har andre parter i sagens forløb, oplevet at deres udsagn ikke stemmer overens med Alm. Brands udligning af sagen.
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at opnå at Alm. Brand tilkendegiver deres ansvar overfor os som kunder igennem de sidste 15 år, ydermere at sagen bliver vurderet af en uvildig ved Ankenævnet og eller skadeinspektør, således at vi kan få genleveret/erstattet vores ejendele."

Selskabet har i brev af 9/2 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Sagens forløb**
Forsikringstager anmelder den 3. december 2015, at der er sket tyveri fra hendes bil, … cabriolet, den 26. november 2015, der er stjålet for over 196.100 kr. - bilag B. Efter tyveriet kører forsikringstager direkte til [bilforhandler], for at få lappet hullet i kalechen.

Vores løsøretaksator besøger forsikringstager og der afleveres en liste, hvor der er stjålet for ca. 248.000 kr. jf. listen - bilag C.

Til vores løsøretaksator oplyser forsikringstager, at hun nærmest kommer direkte fra [udlandet] til træningscentret, hvor hun træner. Da hun er færdig med træningen og kommer til sin bil, fornemmer hun, at der er sket 'noget'. Hun henter derfor ejeren af træningscenteret og de oplyser, at døren i passagersiden står på klem og kalechen på forsikringstagers [bil] er skåret op. Passagersædet er skubbet frem og derfra har gerningsmanden skaffet sig videre adgang til bagagerummet, hvor alle tingene lå.

Det viser sig, at forsikringstager har været hjemme fra [udlandet] ca. en uge da tyveriet sker.

På grund af omfangets størrelse, ønsker selskabet at undersøge sagen yderligere og vores skadeinspektør besigtiger bilen sammen med forsikringstager.

Forsikringstager og vores skadeinspektør undersøger i ca. 20 minutter, hvorledes gerningsmanden er kommet ind i bagagerummet. Forsikringstager bliver spurgt om bagsædet var lagt ned, hvortil hun uden tøven og meget klart svare nej.

Det bliver undersøgt om man kan åbne dørene indvendigt fra. Man kan åbne den dør, hvor man aktiverer håndtaget, men centrallåsen aktiveres ikke og derfor forbliver bagagerummet aflåst.

Bagsædet kan ikke lægges ned inde fra bilen, men alene fra bagagerummet, hvor der er placeret to håndtag. Forsikringstager er sikker på, at bilen har været låst. Vores skadeinspektør spurgte herefter, om forsikringstager havde mistet en nøgle til bilen, hvilket hun ikke havde og viste ekstranøglen.

Derefter mener forsikringstager, at ekstranøglen muligvis har ligget i bilen. Forsikringstager og hendes mand kommer herefter med forskellige forklaringer på, hvor nøglen har ligget i bilen, hvem der har fjernet den fra bilen og hvornår nøglen er fjernet fra bilen.

Ved forespørgsel på værkstedet, får vi oplyst, at de mener, at sædet ikke er lagt ned, da forsikringstager kommer for at få lappet hullet i kalechen.

Efterfølgende sendes fotos, som forsikringstager oplyser, at ejeren af træningscentreret har opfordret hende til at tage. Direkte forespurgt ejeren af træningscentret om dette, oplyser han, at han ikke har opfordret hende til dette, ligesom han ikke ved, at hun havde taget fotos.

Selskabet afviser kravet, da vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget begivenhed.

Sagens begrundelse
Når forsikringstager anmelder en begivenhed, så er det forsikringstager, som skal dokumentere og sandsynliggøre, at begivenheden har fundet sted og at omfangets størrelse og krav er som oplyst.

Forsikringstager har i anmeldelsen til selskabet oplyst, at genstandene befandt sig i bagagerummet, ligesom forsikringstager oplyser, at gerningsmanden har skåret kalechen op, og på den måde har han skaffet sig adgang til bagagerummet.

Der er ingen tegn på bagsæderne, at de er blevet lagt ned med vold.

Da forsikringstager finder ud af, at man ikke kan komme i bagagerummet inde fra bilen, begynder hun at ændre forklaring, at sædet har været lagt ned.

Herefter er forsikringstager usikker på, hvad der er sket, men kan konstatere, at nogen er kommet ind i bilen og fjernet hendes genstande.

En af forsikringstagers forklaringer er, at gerningsmanden har skåret taget op, brugt ekstra nøglen til at åbne bagagerummet, lagt sædet ned, stjålet genstande for 248.000 kr. lagt nøglen på plads i bil.

Selskabet har med de skiftende forklaringer forsikringstager har afgivet, ikke fundet det dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri.

Det fremgår af mailkorrespondancen fra forsikringstager til Nævnet, at der er indsendt lydfiler mellem forsikringstager og selskabet. Af disse lydfiler fremgår det ligeledes, at der gives forskellige forklaringer.

Hvis Nævnet mener, at forsikringstager har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget begivenhed, skal selskabet oplyse, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse, herunder den sendte dokumentation for kravet. Vi kan af opgørelseslisten konstatere, at der er stjålet genstande, som ikke er dækket ved tyveri fra bil.

Konklusion

Det påhviler forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre, at hun har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivehed. Denne bevisbyrde finder vi ikke, at forsikringstager har løftet.

Tværtimod har forsikringstager afgivet forklaringer, som på flere punkter virker utroværdige, ligesom hun har afgivet divergerende forklaringer, omkring hvor genstandene har befundet sig, hvordan man har kunnet komme til genstandene, om der har været en reservenøgle i bilen og hvor denne har befundet sig.

Selskabet mener derfor ikke, at forsikringstager har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 16/2 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"-Den 15.12.2015 kl. 10:30 modtager vi besøg af løsøretaksator [selskabets medarbejder 1].
-Jeg undskylder min træthed med, at jeg fortsat føler mig påvirket af jetlag. Jeg påstår på intet tidspunkt, at jeg nærmest lige er landet fra [udlandet] på dagen for indbruddet
- [Selskabets medarbejder 2], ønsker at vi udarbejder et excel ark, hvor det tydeligt fremgår, hvilke items der er stjålet
- Denne liste mailes samme dag, henviser til bilag C v/ Alm. Brand
- **I den elektroniske anmeldelse d. 3.12.2015 til Alm. Brand er der 3 items som på daværende tidspunkt ikke er værdisat,** henviser til bilag B v/ Alm. Brand
- **I vores opgørelse fremsendt d. 15.12.2015 er alle items endelig værdisat, hvilket forklarer forskellen på den endelig sum.**

- Jeg kommenterer overfor Skadeinspektøren [selskabets medarbejder 2] d. 22.12.2015, at datoen fra min hjemkomst til indbruddet er på i alt 6 dage.
- Den 22.12.2015 ved gennemgang af forløbet med [selskabets medarbejder 2], føler jeg mig virkelig dårligt behandlet, jeg bliver kastet rundt i manegen, mistænkeliggjort og da [selskabets medarbejder 2] bemærker dette, beklager han fremgangsmåden, og siger at det er det, der skal til.
- Efterfølgende gennemgår først [selskabets medarbejder 2] bilen og dernæst beder han mig forklare, hvorledes tyveriet er begået.
- Jeg beklager overfor [selskabets medarbejder 2], at jeg ikke kan forklare, hvorledes tyven er kommet ind bagagerummet, men beder [selskabets medarbejder 2] tage min bil med til [bilforhandler], for at få bekræftet, om hvorvidt bagsædet var lagt ned og om hvilke tegn på indbrud de bemærkede på hændelsesdagen.
- Jeg beskriver min usikkerhed overfor [selskabets medarbejder 2], ifht. hvor reservenøglen til bilen har været imens jeg har været i [udlandet], da bilen i mellemtiden har været på værksted, min mand [klagerens ægtefælle] udtaler sig senere at han i forbindelse med værkstedsbesøget, har haft lagt reservenøglen i bilens armlæn.
- [Selskabets medarbejder 2] kontakter mig pr. telefon d 22.12.15, under hans besøg hos [bilforhandler],- **Optagelsen af denne samtale ønsker vi fremlagt.** I samtalen påstår [selskabets medarbejder 2] at den servicemedarbejder hos [bilforhandler], som tapede taget sammen, ikke mener at der var andet tegn på indbrud end at taget var skåret op.
- **Vi vedhæfter en skriftlig udtalelse fra servicemedarbejder hos [bilforhandler] [bilforhandlers medarbejder 1] denne udtalelse viser tydeligt at [selskabets medarbejder 2] overfor mig ikke har været ærlig og kun forsøgte at skabe usikkerhed og tvivl.**
- Som tilføjelse til vedhæftede udtalelse afventer vi at Sælger [bilforhandlers medarbejder 2] returnere fra ferie, da også han var vidne til bilens udseende d. 26.11.2015

- Den. 22.12.2015 kontakter jeg indehaveren af [træningscenter] [ejeren af træningscentret], (**[ejeren af træningscentrets] udtalelse er fremsendt pr. mail d. 10.2.2016**) [ejeren af træningscentret] minder mig om, at jeg på dagen for indbruddet, tager billeder af bilen, disse billeder fremsender jeg pr. mail d. 22.12.2015 til [selskabets medarbejder 2].
- **Af billederne fremgår det tydeligt, at taget er skåret op, passagersædet skudt frem, bagsædet lagt ned og bagagerummets indhold er spredt ud i bilen.**
- Efterfølgende spurgt direkte, afviser [ejeren af træningscentret], at han af Alm. Brands medarbejder [selskabets medarbejder3], er blevet spurgt om disse billeder, og henviser til at han først i samtalen havde svært ved at høre, hvad der i telefonen blev sagt pga. støj i deres reception - **Denne dialog formoder vi også er optaget og derfor ønsker vi denne fremlagt.**

- Jeg har ikke udtalt mig om, hvorvidt ekstranøglen har været bortkommet, jeg har udtalt mig om, at jeg var usikker på, hvor ekstranøglen har befundet sig, og at jeg grundet min bortrejse imens bilen har været på værksted, ikke med sikkerhed har kunnet fortælle, hvor ekstranøglen befandt sig, blot at den normalt befandt sig i køkkenskuffen, men at på dagen for [selskabets medarbejder 2's] gennemgang af bilen, lå denne ekstranøgle på sølvbakken i entreen.

- Jeg beder [selskabets medarbejder 2] fotografere bilen indvendigt, da **der er tydelig tegn på store ridser mv. på ryggen af passagersædet,** dette mener [selskabets medarbejder 2] kan undskyldes med at min dreng på … år har sat disse, det stillede jeg mig undrende overfor, da selv samme mærker ikke findes bag på førersædets ryg.
- **Vi mener at disse ridser bekræfter, at tyven har kravlet rundt inde i bilen formentlig i frustration over at bagagerummet ikke åbner ved aktivering af centralsystemet ved åbning af sidedør, hvorfor 1 af følgende scenarier kan have fundet sted:**

Fakta: Taget er skåret op og sidedøren åbnet.
1) Tyven har fundet bagsædet åbent og den vej skaffet sig adgang til bagagerummet, denne mulighed drøftede [selskabets medarbejder 2] og jeg da vi i fællesskab gennemgik bilens funktioner.
2) Tyven har kravlet rundt i bilen og har ved magt fået bagsædet lagt ned - se billeder.
3) Tyven har fundet reservenøglen i armlænet som er anbragt efter endt værkstedsbesøg, tyven har brugt denne reservenøgle til at åbne bagsædet.
Vi mener derfor at der ved én, at de 3 ovenstående scenarier har kunne påvise at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Tillige er der fremsendt skriftelige vidneudsagn, som ikke stemmer overens med [selskabets medarbejder 2's] udtalelser ydermere dateret billeddokumentation for hændelsesdagen.

- Den 10.2.2016 har vi pr. mail fremsendt politiets rapport til Jer (aktindsigt)

- Vi har på alle måder forsøgt at være Alm. Brand behjælpelig, vi har besvaret samtlige af Deres spørgsmål, mundtligt såvel som skrifteligt, til gengæld har vi mødt mistænksomhed, manglende lydhørighed og følt os sat ud på et sidespor uden mulighed for at skabe ro i processen.
Som konsekvens heraf valgte vi i juledagene 2015 at klage over [selskabets medarbejder 2's] behandling af os, samme klage har vi intentioner om at fremsende Forbrugerombudsmanden, i håb om at andre ikke kommer ud for samme behandling."

Selskabet har i brev af 23/2 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"I den forbindelse må vi konstaterer, at det som [ejer af træningscenter] oplyste til vores taksator pr. telefon, stemmer ikke overens med det som han oplyser i mailen.

I samtalen oplyste han, at han ikke vidste om forsikringstager tog fotos, hvorfor det undre os, at han efterfølgende har kontaktet forsikringstager for at minde hende om, at der var taget fotos. Hvis Nævnet ønsker at høre samtalen mellem vores taksator og [ejeren af træningscenter] kan den fremsendes pr. mail.

Med hensyn til de fotos som forsikringstager omtaler - bilag D - kan vi ikke få disse til at stemme overens, med de oplysninger vi har modtaget om hændelsen.

Tyveriet er sket den 26. november 2015, hvor solen gik ned kl. 15.46 i nærliggende by, hvilket må være det samme i [gerningssted]. Forsikringstager er færdig med at træne ca. kl 16.05 og går over til bilen.
Forsikringstager fornemmer 'noget' er sket, og går tilbage. Ejeren af træningscentret/… og forsikringstager går tilbage til bilen, hvor de undersøger, hvad der er sket. Han går tilbage og herefter skulle forsikringstager have taget fotos. Det vil sige, at disse er taget ca. 30 min. efter solen er gået ned. Til trods for dette, er der på de fotos vi har modtaget sol og træene giver genskær i frontklappen på bilen. Se bilag D.

Samtalen under vores besøg hos [bilforhandler] findes ikke på lydfil, hvorfor denne ikke kan fremsendes.

Ridserne som findes på ryggen af passagersædet, som forsikringstager gerne vil have os til at fotografere, er efter vores overbevisning kommet som almindelig brug af bilen. Der fandtes lignende ridser på ryggen af føresædet. Men samtidig mener vi, at det er underordnet om ridserne er som følge af almindelig brug eller som følge af gerningsmanden har været inde i bilen.

Forsikringstager beskriver 3 scenarier der kan være sker.

Det første scenarie stemmer ikke overens med forsikringstagers anmeldelse og første forklaring på tyveriet.

Der var ikke tegn på at bagsædet var lagt ned med magt, hvorfor vi ikke finder det andet scenarie sandsynligt.

Det tredje scenarie: at en gerningsmand har fundet reservenøglen i bilen, gået om og åbnet bagagerummet, lagt bagsædet ned, taget genstandene, låst bilen, lade den ene dør stå på klem og lagt nøglen på plads, finder selskabet ikke det sandsynligt.

Vi finder det fortsat ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri fra bilen, ud fra forsikringstagers skiftende forklaringer og forklaringer der ikke stemmer overens med de faktiske forhold."

Klageren har i mail af 7/3 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Vi har fra starten henvist til at Alm. Brand Skadesinspektør har udtalt sig uhensigtsmæssigt i hans tilbagemeldinger til os for at skabe usikkerhed, det gør sig nu tydeligt gældende ifht. afhøring af indehaver [ejer af træningscenter] samt Servicemekanikeren [bilforhandlers medarbejder 1], hvis skriftlige vidneudsagn herefter bestrides af Alm. Brand Forsikring.

Vi ønsker at appellere til at nævnet træffer beslutning om at både [ejer af træningscenter] og [bilforhandlers medarbejder 1] indkaldes som vidner, for på den måde at få belyst, hvorledes de har oplevet hhv. afhøring samt efterfølgende skriftlig vidneudsagn

Skadeinspektøren har bevidst søgt at skabe usikkerhed om:
1) Hvorledes bilen blev efterladt af indbrudstyven
2) [Bilforhandlers medarbejder 1's] observationer af bilens indhold mv. på dagen for indbruddet (læs vidneudsagn)
3) Hvorvidt [ejer af træningscenter] har anbefalet os at tage billeder af bilen på skadestidspunktet (læs vidneudsagn)

4) Dato for fotografering (se vedhæftede photostream med anført dato)
5) Tidspunktet for fotografering (se fremsendte billeder med anført dato og tidspunkt)
6) Ridser på passagersædet
7) Scenarie 1,2 og 3

Svar:
1) Vi har gentagne gange forsøgt at redegøre for hvordan vi mener tyven, kan have skabt sig adgang til bilen d. 26.11.2015, mulige scenarier er blevet drøftet, men vi kan ikke forklare hvorledes tyven har båret sig an.

2) Vi har indhentet skriftligt vidneudsagn fra [bilforhandlers medarbejder 1], i nævntes udsagn fremgår det tydeligt at han ikke citeres korrekt iflg. Alm. Brand Forsikrings påstand overfor os.

3) Vi har indhentet [ejer af træningscenters] vidneudsagn, igen er det tydeligt at han ikke citeres korrekt. Vi henviser til at [ejer af træningscenter] ikke har kontaktet os, undertegnede kontaktede [ejer af træningscenter] d. 22.12.2015 pr telefon, efter besøg af skadestaksator [selskabets medarbejder 2], grunden hertil var alene for at få oplyst hvad [ejer af træningscenter] huskede omkring bilens udseende på skadesdagen, og det var ved denne samtale at [ejer af træningscenter] minder mig om at jeg tog billeder af bilen. [Ejer af træningscenter] anbefalede at jeg tog billeder af bilen til brug for forsikringen, [ejer af træningscenter] var tilstede da bilen blev fotograferet, han forlod ikke min side, førend han var sikker på at jeg kunne køre derfra, hele forløbet havde en samlet varighed på max 15 min.

4+5) I vedhæftede fremsendes kopi af vores fotostream af d. 26.11.2015, samt de 4 billeder som Alm. Brand Forsikring henviser til, skulle fremgå med sollys, hvorfor de ikke mener at tidspunktet kl. 16.14 og 16.15 stemmer overens med vores beskrivelse af forløbet, en påstand som for os er helt ny.

6) Det fremgår tydeligt at der er ridser efter fodtøj på bagsiden af passagersædet, disse ridser fremgår ikke på bagsiden af førersædets ryg - Vi henviser til at bilen er fra Maj 2014, og at vi ikke transporterer små børn, som sidder og sparker eller lign på sæderne, vores drenge er hhv. … år og … år.
Vi er af den overbevisning at disse ridser tydeliggør det muligt at tyven er kravlet rundt på bagsædet.

7) Scenarie 1 - I forbindelse med at tyven har skåret taget op og åbnet sidedøren, har tyven fundet bagsædet åbnet og den vej skaffet sig adgang til bagagerummet, denne mulighed drøftede [selskabets medarbejder 2] og jeg ved gennemgang af bilens funktioner, ridserne på bagsiden af passagersædet bekræfter at scenariet sandsynligvis kan have fundet sted, ydermere fremgår det af hhv. billeddokumentation samt vidneudsagn at tyven via bagsædet har tømt bagagerummet indefra i

7a) Scenarie 2 - I forbindelse med at tyven har skåret taget op og åbnet sidedøren, har tyven kravlet rundt i bilen og ved magt fået bagsædet lagt ned, igen bekræfter ridserne på bagsiden af passagersædet at scenariet kan have fundet sted, ydermere fremgår det af hhv. billeddokumentation samt vidneudsagn at tyven via bagsædet har tømt bagagerummet indefra

7b) Scenarie 3 - I forbindelse med at tyven har skåret taget op og åbnet sidedøren, har tyven fundet reservenøglen i armlænet som var anbragt efter endt værkstedsbesøg, tyven

har brugt nøglen til at åbne op for bagagerummet, aktiveret låsemekanismen og derefter i ro og mag gennemgået bagagerummet for værdier. Det fremgår af hhv. billeddokumentation samt vidneudsagn at tyven via bagsædet har tømt bagagerummet indefra."

Selskabet har i brev af 25/4 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vores taksator har besigtiget bilen, sammen med forsikringstager, tirsdag den 22. december 2015, ca. kl. 10.30.

Vores taksator har talt med værkstedet tirsdag den 22. december 2015, ca. kl. 14.00.

Forsikringstager har tirsdag den 22. december 2015 kl. 20.48, sendt fotos, som ejeren af træningscentreret har opfordret hende til.

Vores taksator taler telefonisk med ejeren af træningscentreret onsdag den 13. januar 2016 kl. 14.40, hvor han oplyser, at han ikke har opfordret forsikringstager til at tage fotos.

Samtalerne med forsikringstager har fundet sted

- mandag den 21. december 2015, kl. 14.28
- tirsdag den 22. december 2015 k1. 15.03
- onsdag den 23. december 2015 kl. 12.51

Samtalerne med forsikringstagers mand har fundet sted

- onsdag den 23. december 15 kl. 11.08 og kl. 12.17

Ved besigtigelsen den 22. december 2015 gennemgår vores taksator og forsikringstager bilen, herunder hvad der kan være sket. Vi henviser til vores tidligere brev til Nævnet.

Efter besigtigelsen vender forsikringstager tilbage, og oplyser nu, at sædet var lagt ned og en ekstra nøgle lå i bilens armlæn.

Ved besigtigelsen gik forsikringstager ind i huset og hentede nøglen i bakken, hvor den har sin normale plads. Selv ved afhentning af nøglen, kunne forsikringstager ikke erindre, at nøglen havde været i bilen.

I samtalen med forsikringstagers mand, oplyser han, at han har lagt ekstranøglen i bilen, og han ved ikke, hvornår og hvem der har fjernet nøglen fra bilen. Men det er ham, som har fjernet tingene efter tyveriet. I samtalen bekræfter forsikringstagers mand flere gange, at der lå en nøgle i bilen.

I den anden samtalen med forsikringstager oplyses det, at det er manden som har lagt en nøgle i armlænet i bilen og hun flytter nøglen fra bilen til huset.

I tredje samtale har hun ikke flyttet nøglen fra bilen til huset. Hvis de havde efterladt nøglen i bilen, må vi formode, at gerningsmanden havde stjålet hele bilen, og da vi efterfølgende nævner, at det kan være groft uagtsomt at efterlade en nøgle i bilen, så ved forsikringstager ikke, om der overhovedet har ligget en nøgle i bilen.

Under første samtale med forsikringstager, oplyser hun, at det var mørkt, da hun var færdig med at træne. Men på de sendte fotos, er det stadig lyst. …

Endvidere oplyser forsikringstager, at det er hendes mand, som oplyser, at bagsædet har været lagt ned. Dette undrer os, at han kan oplyse, hvordan bilen er efterladt inden træningen, da det ikke er ham der har kørt i bilen, men alene ryddet bilen efter tyveriet."

Klageren har i mail af 3/5 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"* Vi bekræfter anførte dato d. 22.12.2015 for besigtigelse i fællesskab med undertegnede og Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2]

* D. 22.12.2015 oplyser Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2] at han har været i kontakt med [bilforhandlers] Servicemekaniker, og henviser i denne samtale til, at servicemekanikeren ikke mener at der var tegn på indbrud i bilen, at sædet ikke var lagt ned, ydermere at der var en masse rod i bilen.
Vi henviser til tidligere fremsendte skriftlig udtalelse fra Servicemekanikeren ved [bilforhandler], som vi mener er i strid med, Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2's] udtalelse.

*D. 22.12.2015 fremsender undertegnede billeddokumentation af bilen, i forlængelse af dialog med ejeren af træningscenteret …, som i samtalen husker undertegnede på, at undertegnede tog billeder.

*** I forlængelse af ovenstående henviser vi til tidligere fremsendte skriftlige udtalelse fra ejeren af træningscenteret …, som er i strid med, Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2's] udtalelse**

* Undertegnede bekræfter at Skadesinspektør og undertegnede gennemgik mulige scenarier, herunder hvad der kan være sket på dagen for indbruddet.

* Efter besigtigelsen kontakter undertegnede hhv. hendes mand [klagerens ægtefælle] og ejeren af træningscenteret som begge bekræfter at sædet var lagt ned i bilen, og at billederne må dokumentere hvorledes bilen så ud efter indbruddet, ydermere at nøglen til bilen formentlig lå i bilens armlæn, efter værkstedsbesøg imens undertegnede var bortrejst.

* Undertegnede bekræfter at nøglen blev hentet fra huset og tilføjer at undertegnede ikke kunne huske/vidste om der havde ligget en nøgle i armlænet, imens undertegnede havde været bortrejst.

* Undertegnedes mand [klagerens ægtefælle], bekræfter at han i forbindelse med værkstedsbesøg har haft reservenøglen liggende i bilens armlæn, han bekræfter at han alene ryddede op i bilen efter indbruddet, ydermere bekræfter [klagerens ægtefælle] at der efter værkstedsbesøg, havde reservenøglen liggende i bilens armlæn.

* Undertegnede bekræfter at det er manden [klagerens ægtefælle] som har lagt reservenøglen i bilens armlæn efter endt værkstedsbesøg. Undertegnede var ikke bekendt forud for indbruddet, om at der lå en reservenøgle i armlænet, ergo kan undertegnede heller ikke udtale sig om, at undertegnede har flyttet reservenøglen fra bil til huset. Undertegnede var bortrejst til [udlandet] i perioden hvor bilen var på værkstedsbesøg.

* Undertegnede skal ikke gøre sig klog på, om hvorvidt tyven kun var interesseret i bilens værdier eller i at stjæle hele bilen i så fald denne havde bemærket reservenøglen i bilens armlæn, undertegnede henviser til at ejer af træningscenteret …, efterfølgende har oplyst at de har haft andre kunder som har haft indbrud i deres biler på samme parkeringsområde.

* Undertegnede bekræfter at hun efter endt træning, spadsere retur til bilen, og det grundet vintersæsonen naturligt er begyndt at blive mørkt kl. 16.05
Bilen er parkeret bagerst på P pladsen og op imod skovbrynet nordlig retning, om hvorvidt skæret fra solens nedgang fremstår lys i bilens kølerhjelm, kan undertegnede ikke redegøre for, men blot henvise til de tidligere fremsendte billeder, hvor både dato og tidspunkt for fotograferingen er fundet sted.

* Undertegnedes mand [klagerens ægtefælle], kan naturligvis beskrive hvorledes bilen så ud, da det var ham alene som ryddede op i bilen, bilen stod uberørt efter tyveriet og blev kun besigtiget udefra af hhv. Træningscenterets ejer … og Servicemekanikeren ved [bilforhandler], hvorfor bilen var som den blev fundet af undertegnede efter endt træning.

* Undertegnede ønsker at tilføje at manden [klagerens ægtefælle] var fast tilknyttet træningscenteret, og han har derfor forståelse for hvor bilen stod parkeret,
Ydermere er det manden [klagerens ægtefælle], som i dagene efter værkstedsbesøg, der har gjort brug af bilen i forbindelse med afhentning, og kan derfor bedre udtale sig om, hvorvidt bagsædet havde været i brug.

* Undertegnede og dennes mand [klagerens ægtefælle], mener ikke at deres forklaringer har skiftet retning undervejs i forhøret ved Alm. Brands Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2], derimod føler vi begge at der er lagt stor energi i, at vi skulle fremstå utroværdige og som skurke! Derfor fremsendte vi juledagene 2015 en skriftlig klage og frabad os i den forbindelse, enhver kontakt med Skadesinspektør [selskabets medarbejder 2], da vi ikke mener at denne person ønskede at være os behjælpelig, men derimod blot ønskede at få os til at trække vores anmeldelse tilbage."

I vidneerklæring af 4/2 2016 fra ejer af træningscenter hedder det bl.a.:

"Jeg har haft susende travlt, så jeg har desværre først nu haft mulighed for at skrive om dagen da du havde tyveri fra din bil.

Du havde været til træning den dag og kort efter du var gået ud af døren fra centeret kom du chokeret tilbage og fortalte mig i receptionen, at du havde haft indbrud fra din bil, som var parkeret på den offentlige parkeringsplads overfor centeret.

Da det var begyndt at blive mørkt ville du gerne, at jeg gik med over til bilen sammen med dig.

Da vi kom over til bilen fremgik det ganske tydeligt at taget var sprættet op i passagersiden og det så ud som om at de havde stukket armen ned for at åbne døren. Man kunne også se at de havde skaffet sig adgang til bagagerummet ved at kravle ind fra passagersiden og gennem bilen.

Jeg fortalte dig at vi havde oplevet det før, men at der heldigvis havde været en pause, da politiet havde fanget en tidligere bande … Derefter tog du billeder og jeg løb over til cente-

ret og ringede omgående til politiet og anmeldte det skete. Tidligere sendte de en politibil til stedet, men det kunne de ikke denne gang, da de ikke havde en i området.

Dette er hvad jeg oplevede den dag.."

En mekaniker har i vidneerklæring af 16/2 2016 bl.a. anført:

"Jeg skiriver for at klare op omkring detaljerne omkring min observationer under rep. af [klagerens] Cabriolet, den 26/11/15 ca kl 16.40. Hvad jeg bed mærke i var et hul skåret i taget, uorden og rod i bilen, som om der var blevet kastet rundt med ting, og en unormal stilling af passager sædet. Jeg arbejder aften på [bilforhandler], som Personvogns mekaniker."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?**

Forsikringen omfatter indbo og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.

☐ Dækket

☐ Ikke dækket

	D
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	**Simpelt tyveri** Tyveri fra biler, private sø- og luftfartøjer, beboede campingvogne, beboelsesvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke	- *Glemte, tabte eller forlagte genstande.* - *Tyveri, som de sikrede, medhjælp, logerende eller ligestillede med dem begår.* - *Tyveri fra uaflåsede og uaflukkede biler, campingvogne, beboelsesvogne, telte, private sø- og luftfartøjer.* - *Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres.* Dog dækker vi udvendig bagage på biler. - *Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.*

17. 88987

Forsikrede genstande	
1. Almindeligt privat indbo: Indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, medmindre det er nævnt særskilt herunder i punkterne 2-11.	Højst 2 % af forsikringssummen for udvendig bagage på biler.
2. Særligt privat indbo: Antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, ure, mobiltelefoner med tilbehør, fotoudstyr, kikkerter, musikinstrumenter, video- og audioudstyr (radio- og tv-apparater, video-, bånd-, cd-, dvd- og pladeafspillere, digitale afspillere/optagere, højttalere, forstærkere, projektorer, videokameraer) med tilbehør, computere og andet edb-udstyr med tilbehør, mobilt navigationsudstyr, spillekonsoller, bånd, kassetter, plader, cd'er, dvd'er og hukommelseskort, pelsværk, våben, vin og spiritus.	Højst 5 % af forsikringssummen. Det er en betingelse for dækning, at genstandene har været anbragt, så de ikke har været synlige udefra.
3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker – med højst 10 % af forsikringssummen. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.	

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos og gennemlyttet de fremlagte telefonsamtaler.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun den 26/11 2015 kl. ca. 16 konstaterede, at taget i hendes bil var blevet skåret op, mens den holdt parkeret ved et træningscenter, og at der i den forbindelse var borttaget indbogenstande fra bagagerummet med en samlet værdi på 248.000 kr. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren har afgivet skiftende forklaringer om forløbet, og at det ikke er muligt at få adgang til bagagerummet uden brug af rette nøgle. Selskabet har over for nævnet anført, at det ikke har taget stilling til kravets størrelse, herunder den fremsendte dokumentation.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Klageren har i anmeldelsen oplyst, at tyvene har skaffet sig adgang til bagagerummet ved at skære hul i taget til bilens kabine. Selskabet har som ubestridt oplyst, at bagagerummet forbliver aflåst, selvom man manuelt åbner en af bilens døre indefra, og at bagsædet ikke kan lægges ned fra kabinen.

Klageren bekræftede i telefonsamtaler med selskabets skadesinspektør den 22/12 2015 og 23/12 2015, at hun ved deres fælles besigtigelse af bilen om formiddagen den 22/12 2015 svarede benægtende på inspektørens spørgsmål, om bagsædet var "lagt ned", da hun opdagede tyveriet. Klageren fremsendte umiddelbart efterfølgende fotos af bilen dateret på gerningsdagen, hvor bagsædet ligger ned, og i telefonsamtale med selskabets inspektør den 23/12 2015 oplyste hun, at ejeren af træningscenteret, som hun tilkaldte umiddelbart efter at have konstateret indbruddet, havde opfordret hende til at tage disse.

Selskabet har heroverfor henvist til, at de omhandlede fotos er taget i dagslys til trods for, at klageren i telefonsamtale med skadeinspektøren den 21/12 2015 oplyste, at det var mørkt, da hun konstaterede indbruddet. Selskabet har desuden henvist til skadeinspektørens telefonsamtale med centerlederen den 13/1 2016, hvori centerlederen oplyste, at han ikke havde opfordret klageren til at tage billeder, og at han ikke vidste, om hun havde taget billeder. Under samme samtale oplyste han, at "man kunne se igennem til bagagerummet", og at det var begyndt at blive mørkt. Klageren har under sagen for nævnet fremlagt en vidneerklæring af 4/2 2016 fra ejeren af træningscenteret, hvori han bekræfter, at klageren tog billeder.

For så vidt angår nøglen, har klageren i telefonsamtale med selskabets skadesinspektør den 22/12 2015 blandt andet forklaret, at der lå en reservenøgle i bilen på tyveritidspunktet. I telefonsamtale med skadesinspektøren den 23/12 2015 oplyste hun derimod, at hverken hun eller ægtefællen ved, om der lå en reservenøgle i bilen på gerningstidspunktet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det ikke bevist, at der foreligger et dækningsberettigende tyveri af effekter fra bagagerummet som anført af klageren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens skiftende forklaringer i anmeldelsen og i de efterfølgende telefonsamtaler vedrørende bagsædets stilling umiddelbart efter gerningstidspunktet og placeringen af reservenøglen.

19. 88987

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at det må lægges til grund som det mest sandsynlige hændelsesforløb, at der er sket tyveri fra bilens kabine, og at de stjålne effekter var placeret, så de var synlige udefra. Selskabet skal under sådanne omstændigheder dække almindeligt privat indbo, men blandt andet ikke særligt privat indbo.

Selskabet skal på denne baggrund genoptage sagen og behandle klagerens krav i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at der er sket et tyveri fra bilens kabine, og at effekter, der lå i kabinen, var placeret, så de var synlige udefra. Selskabet skal genoptage sagen for så vidt angår disse effekter.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand