Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 89136:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft autoforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet afviser at udbetale erstatning for hendes bil, der er anmeldt stjålet. Bilen er en Mercedes-Benz CLK Cabriolet 2.0 Kompressor.

Selskabet afviser at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskemaet af 12/11 2015 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Bilen, Mercedes CLK 200, reg.nr. …, er blevet stjålet fra indkørslen på vores adresse.
> Bilen konstateres væk tirsdag den 16. juni 2015 om eftermiddagen.
> Tyveriet anmeldes til politiet og derefter til forsikringen, der i brev af 3. september 2015 afviser dækning, jf. bilag 1.
> Det faktum, at jeg ikke befandt mig på min adresse ved anmeldelse af tyveriet til politiet, forekommer mig svært anvendeligt som argument for at afvise dækning. Forsikringsbetingelserne nævner intet om, at man skal befinde sig på sin folkeregisteradresse, når en tyverianmeldelse til politiet foretages.
> De nøgler, der er indleveret til forsikringen, er de nøgler, jeg oprindelig fik med bilen. Dette bekræftes af daværende sælger af bilen, jf. bilag 2. Forsikringen opfordres til at redegøre for, hvorledes de indleverede nøgler er blevet opbevaret, således at det kan udelukkes, at der ikke er sket en fejlagtig ombytning af nøgler, efter indlevering til forsikringsselskabet.
> Bilens stand var i gang med at blive udbedret på tidspunktet for tyveriet. Jeg havde indhentet tilbud på, at samtlige udbedringer kunne foretages for kr. 4.000,00, så bilen var langt fra i så dårlig stand, som forsikringsselskabet giver udtryk for i deres afvisning af dækning i bilag 1.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Erstatning i henhold til vedlagte erstatningsopgørelse fra forsikringsselskabet, jf. bilag 3."

Dertil har selskabet i brev af 14/3 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Det anmeldte tyveri**

Klagers mand har til os og politiet anmeldt, at deres køretøj en Mercedes Benz CLK 200 årg. … er stjålet fra ægteparrets bopæl tirsdag d. 16. juni 2015 mellem kl. 07.50 - 17.30. Klager har endvidere anmeldt, at der i bilen befandt sig et par Ray Ban solbriller og et par Gucci solbriller tilhørende klager til en samlet værdi af ca. 3.800 kr. samt en Louis Vuitton pung tilhørende klager til en værdi af 2.900 kr.

Det er lidt usikkert, hvornår familien sidst har set bilen, men anmeldelsen tyder på, at bilen er set om morgenen før kl. 7.50. Klager og hendes ægtefælle havde sidst kørt i bilen om søndagen. Bilen blev primært brugt i weekenden, da begge ægtefæller til daglig har firmabiler.

Bilens nøgler

Bilen er udleveret i [udlandet] den 9. juni 2006 med 2 nøgler, og bilen er udstyret med et elektronisk startspærre system FBS3. Der er ingen bestillinger af ekstra nøgler i Mercedes systemet. Mercedes startspærresystem er et meget sikkert system, og bilen kan derfor som udgangspunkt kun køre med rette nøgle.

Klager har indleveret begge bilens 2 nøgler og har oplyst, at der ikke er mistet nøgler, eller at bilen ikke har været lånt ud.

Bilen startes med nøglefri tænding, men i nøglekammeret sidder en mekanisk nødnøgle til at låse bilen op med, hvis der f.eks. ikke er strøm på bilen.

Vi har fået undersøgt begge nøgler hos Mercedes Benz i Tyskland og i henhold til nøgleanalysen, der er vedlagt, fremgår det, at nøgle mærket nr. 1 passer mekanisk (nødnøglen) til bilen, men elektronikken passer ikke til bilen. Nøglens startspærre system må derfor være til en anden bil, men monteret med den nødnøgle, der passer til klagers bil.

Det er kun politiet, der kan få oplyst hvilken bil nøgle nummer 1 passer til.

Nøgle nr. 2 passer både mekanisk og elektronisk til bilen.

Vores skadekonsulent har foreholdt klager og hendes mand, at kun den ene nøgle kan bruges til at starte og køre bilen, men begge har fastholdt, at de hver især har kørt med begge nøgler. Dette er ifølge Merceds Benz umuligt med de to indleverede nøgler.

Klager beder selskabet redegøre for, hvorledes de indleverede nøgler er blevet opbevaret, således at det kan udelukkes, at der er sket en fejlagtig ombytning af nøgleren efter indlevering.

Som det fremgår af fotomappen med nøglerne, opbevares nøgler i en særskilt pose som de kommes i fra tidspunktet fra modtagelsen. Det særlige ved nøglerne i denne sag er, at nødnøglerne i begge nøglesæt stammer fra klagers bil, men at kun den ene nøgle indeholder en chip, der kan kommunikere med klagers bil.

Bilen og dens stand

Bilen blev anskaffet i april 2013 for … og en del af købesummen blev finansieret. Klagers betaler ca. … kr. i månedlige afdrag, og restgælden var på tidspunktet for det anmeldte tyveri ca. … kr.

Det fremgår af klagers oplysning, at bilen var fejlfri samt at bilens funktioner, motor, transmission, bremser, styrtøj og lygter var i orden. Bilen blev imidlertid kasseret til syn d. 7. maj 2015 med fejlanmærkning på bærekugle i forhjulsophæng, oliespild fra motor og gearkasse samt ukorrekt lys i nærlyslygte. Bilen skulle derfor til omsyn med frist til 8. juni 2015. Bilen havde ikke været til omsyn d. 16. juni, hvor bilen blev anmeldt stjålet.

Klagers mand har oplyst til vores skadeinspektør, at han ikke havde forstået, at bilen skulle komme til omsyn. Han har efterfølgende i august 2015 indhentet et tilbud på de reparationer, der skulle udføres, dog uden overslag for udgiften til reparation af oliespild fra motor/gearkasse. Overslaget er vedlagt og som det fremgår, er der intet overslag på reparation af motor/gearkasse.

Gerningsstedet

Vores skadeinspektør har besøgt klager og dennes ægtefælle på klagers adresse.

Bilen er stjålet fra klagers bopæl. Som det fremgår af fotomappen, er der tale om et forholdsvist øde beliggende hus, hvor adgangen sker gennem en lang vej. Man har således ikke tilfældigt adgang fra offentlig vej. En evt. tyv skal derfor vide, at bilen befinder sig på adressen.

Husets indkørsel er, som det fremgår, flisebelagt og der fandtes ingen spor fra bilen såsom knust glas eller andet. Der var heller ikke spor efter, at bilen kunne være flyttet med autotrailer. Da hjulene er låst med automat gearkasse, ville det afsætte spor, hvis bilen med låste hjul var blevet trukket over fliserne. Klager og hendes mand oplyste, at de ikke havde set spor på fliserne efter tyveriet af bilen.

Teleoplysninger

Det er korrekt som klagers mand anfører, at vores skadeinspektør har undret sig over, at klager har anmeldt bilen stjålet til både os og politiet inden for en tidsperiode fra kl. 8 morgen til 17.30 eftermiddag. Det er fordi det fremgår af teleoplysningerne, at mobiltelefonen er registreret med følgende registreringer: Mast … i tidsrummet 0036 til 0445 med 6 registreringer. Kl. 0536 registreres den på mast … Kl. 0636 … Kl. 0755 … Kl. 0815 i …, så klagers mands mobiltelefon viser, at han ikke var hjemme kl. ca. 8.00 om morgenen, hvor han efter det oplyste i anmeldelse til os og politiet, så bilen sidste gang.

Klagers mand har fastholdt, at han var den sidste der så bilen, samt at det var ham der konstaterede, at bilen var væk, ligesom det var ham, der kontaktede politiet. Hvis bilen havde været stjålet tidligere end tirsdag morgen, ville han ifølge hans egen forklaring højst sandsynligt have bemærket det, da bilen jo ikke kunne overses ved boligen.

Det er alene i den forbindelse, at vi har påpeget, at klagers mand ikke var på sin bopæl fra starten af det tidspunkt, han har anmeldt bilen stjålet.

Tidligere skadehistorik

Med klagers samtykke har vi indhentet oplysninger om skadehistorik i tidligere selskaber og heraf fremgår det, at klager har haft skader i såvel … som … og er opsagt i … på grund af et uheldigt skadeforløb med flere indbrudsskader og en totalskade på bil.

Afsluttende konklusion

Hvis der bortses fra det umulige i, at klager skulle have kørt bilen med begge de indleverede nøgler, så forekommer det os ikke særligt sandsynligt, at en tyv med speciel viden og specielt udstyr til Mercedes meget sikre startspærre system, ville vælge denne ældre Mercedes fra …, der er kasseret til syn, da det er samme type startspærre, som også sidder i nyere og mere værdifulde Mercedes Benz.

På baggrund af de foretagne undersøgelser og forklaringer i sagen, er det vores opfattelse, at det ikke er sandsynliggjort, at der er sket en forsikringsbegivenhed som anmeldt af klager, og vi må derfor fastholde vores afvisning af erstatning for bilen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klagerens advokat i brev af 1/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"*Nøgler:*
I min klients tid som ejer af bilen, er der ikke mistet nogen nøgle til denne, ligesom der ikke er lavet nye nøgler. Da bilen i sin tid er købt brugt, kan der ved tidligere ejer naturligvis sagtens være lavet ny nøgle til bilen.
Ligeledes gøres der opmærksom på, at alarmen var monteret i bilen, da min klient købte denne, men at alarmen ikke er original.
Det er således yderst sandsynligt, at der i bilens levetid og før min klients overtagelse af bilen er kommet nye nøgler til, hvilket min klient dog ikke er bekendt med om er tilfældet.
Min klient kan således alene fastholde, at de to udleverede nøgler, er dem min klient modtog ved køb af bilen.

Hvorvidt min klient har anvendt begge nøgler til bilen er usikkert, idet begge nøgler altid har været opbevaret i samme skuffe på min klients kontor. Der er ikke kørt mange kilomenter i bilen, og det vides ikke, om samme nøgle er anvendt hver gang, da de som sagt er blevet opbevaret sammen.

Bilens stand:
Min klient havde forstået på synsmanden, at bilen var synet, dog med de omtalte fejl, hvorfor min klient indhentede tilbud til udbedring af disse. Tilbuddet omfattede ikke udbedring af det nævnte oliespild, da mekanikeren havde behov for at inspicere bilen yderligere for at kunne afgive tilbud til afhjælpning heraf.
Det bør dog bemærkes, at min klient ikke selv har observeret det omtalte oliespild, ligesom der henvises til, at Topdanmarks skadeinspektør også bemærker, at der ikke er oliepletter på fliserne, hvor bilen har holdt.

Gerningsstedet:
Det er korrekt at min klients ejendom ligger tilbagetrukket, men indkørslen ligger ud til en offentlig sti. Denne sti anvendes både af løbende, gående, cyklister samt ryttere fra den nærtliggende rideskole. Rideskolen har endvidere besøgende fra hele landet grundet særlige tilbud.

Der kommer således dagligt mange mennesker forbi min klients ejendom, og det må på den baggrund bestrides, at det kræver særligt kendskab til min klient, området eller lignende at opdage bilen.

Endvidere gøres opmærksom på, at eftersom Topdanmarks skadeinspektør kom på inspektion 2 måneder efter tyveriet, har min klient naturligvis brugt indkørslen i mellemtiden, bl.a. til små børns leg og cykling, hvorfor der i indkørslen naturligt nok ikke længere var spor efter bilen.

Teleoplysninger:
Min klient bestrider, at hun og hendes mand har oplyst, at det var manden, der så bilen sidst. Min klient og hendes mand har derimod hele tiden fortalt, at det var min klient, [klageren], der så bilen sidst. Min klients mand kørte, som teleoplysningerne viser, tidligt på arbejde, hvorefter min klient kørte børnene i skole til skolestart kl. 8.00.

Da min klients mand kom hjem, konstaterer denne, at bilen er væk og indgiver anmeldelse.

Således har min klient, [klageren], sidst set bilen om morgenen, og det var min klients mand, …, der anmeldte tyveri af denne om eftermiddagen.

Tidligere skadehistorik:
Det er korrekt, at min klient er blevet opsagt fra et forsikringsselskab efter en række forsikringsbegivenheder.
Idet mine klienter havde mange designermøbler og en del B&O-udstyr er det dog ifølge politiet ganske sandsynligt, at tyvene kommer igen flere gange for at får det hele med.
Således virker det besynderligt, at Topdanmark blot lægger det faktum, at min klient har haft mange indbrud, til grund for vurderingen af, hvorvidt tyveriet af bilen er sandsynligt.
Endvidere virker det yderst irrelevant at inddrage min klients totalskade på bilen i 2008. Min klient forulykkede i bilen med parrets … årige [barn], og det forekommer vanskeligt at se, hvorledes denne hændelse skulle have relevans for nuværende vurdering af sandsynligheden for, hvorvidt bilen er blevet stjålet."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Nøgler:**
Hvis en tidligere ejer havde bestilt nye eller ekstra nøgler til bilen, vil det fremgå i Mercedes system. Der er ingen bestillinger af ekstra nøgler i Mercedes systemet.

Jeg vedlægger en lydfil fra samtalen mellem klagerne og vores skadeinspektør og som det bl.a. fremgår, fastholder klagerne, at de har benyttet begge nøgler.

Uddrag af lydfilen ca. 16.30 min. inde.

'*Klager: Ja det er de nøgler vi fik til bilen fra forhandler. Vi har ikke haft andre nøgler og begge nøgler har vi brugt i bilen.*
[Klagerens mand]: Ja der er ikke noget slinger, det er de nøgler vi fik til bilen og som vi har brugt i bilen.
Klager: Ja vi har brugt disse 2 nøgler i bilen.
Skadeinsp.: Det fremgår af nøgleanalysen, at nøgle nr. 1 ikke hører til bilen. Politiet kan få yderligere oplysninger om nøgle nr. 1.
Klager: Vi har startet bilen med begge nøgler, så nøgle nr. 1 har også startet bilen.

Skadeinsp.: Det er 100 % sikkert, at det ikke kan lade sig gøre.
[Klagerens mand]: Det er de 2 nøgler vi fik fra forhandler, vi har ikke smidt dem væk eller fået lavet nye nøgler.
Længere snak om nøgler igen.
[Klagerens mand]: Ja det er usandsynligt, at vi tager samme nøgle i skuffen.'

Klagerne har haft bilen siden 2013, så vi finder det heller ikke sandsynligt, at man tilfældigt kun har taget den ene og samme nøgle i skuffen hver gang, hvor begge nøgler normalt har været opbevaret.

Bilens stand
Jf. lydfilen ca. 5.47 min. inde var klagers mand klar over visse mangler ved bilen.

'Skadeinsp.: I har skrevet, at bilen var fejlfri på motor, transmission, bremser, styretøj og lygter mv.
[Klagerens mand]: Ja bilen var i fin stand.
Skadeinsp.: [Klagerens mand] du siger, at bilen var synet og der var nogle fejl. Hvad var det.?
[Klagerens mand]: Den lækkede vist gearkasse olie tror jeg. Der skulle den have en pakning. Der var også 'kaldte han det en styrekugle' Det nåede jeg ikke at få lavet før den blev stjålet. Lygteglassene skulle også poleres, da de var blevet matte.'

Endelig fremgår det af synsrapporten, at bilen skulle til omsyn senest 8. juni 2015.

Gerningsstedet
Som det fremgår af lydfilen 13.02 min. inde, spørger vores skadeinspektør klagers mand, om han har spurgt naboer, om de har set noget til tyveriet. Hertil svarer klagers mand, at der ikke rigtigt er nogle naboer i området at spørge, og at han ikke har været nede og spørge på rideskolen.

Hvis der dagligt færdes så mange mennesker, som klagers advokat anfører, ville det da være nærliggende at spørge på rideskolen, om nogen havde observeret noget usædvanligt.

Teleoplysningerne og gerningstidspunktet
Af mailkorrespondancen mellem vores skadeinspektør og klagers mand, som jeg vedlægger, fremgår det, at bilen sidst er set af klagers mand, samt at det er ham, der konstaterer, at bilen er væk.

Vi har derfor undret os over, at bilen blev anmeldt stjålet fra kl. 7.50 tirsdag morgen på et tidspunkt, hvor klagers mand ikke var på bopælen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Fotos af det sted hvor bilen holdt parkeret og af bilnøgler. Nøglehuset ses at indeholde en gemt traditionel metalnøgle.

7. 89136

Brev af 27/7 2015 fra [bilproducenten], hvoraf bl.a. fremgår:

"**Analyseergebnis:**

Nr.	*Schlüssel-Art*	*Schlüssel-Status*	*Bezug zum Fahrzeug*		*Betätigungen*
			Mechanik	*Elektronik*	
1	Funk-Senderschlassel4-1	Zusatzschlüssel	passend	nicht zugeordnet	…
2	Funk-Senderschlüssel2-1	Originalschlüssel	passend	zugeordnet	…

Bei dem Schlüssel mit der Markierung 1 handelt es sich um den Zusatz Funk-Senderschlüssel 4 Segment 1. Der Funksenderschlüssel mit der Markierung 1 lässt sich laut System nicht dem im Betreff genannten Fahrzeug sondern eindeutig einem anderen Fahrzeug zuordnen. Die mechanischen Schliessungsdaten des Schlüssels sind im System für das angefragte Fahrzeug hinterlegt.

Auf Anfrage einer ermittelnden Polizeibehörde kann die analysierte Fahrzeug-Ident-Nummer des Schlüssels mit der Markierung 1 mitgeteilt werden.

Bei dem Schlüssel mit der Markierung 2 handelt es sich um den Serien Funk-Senderschlüssel 2 Segment 1 incl. Mechanik, welcher zum werkseitigen Lieferumfang des angefragten Fahrzeuges gehört.

Fahrzeugspezifische Daten:

Das im Betreff genannte Fahrzeug … wurde werkseitig serienmässig mit einem elektronischen Fahrberechtigungs-System (FBS3) ausgerüstet. Gemäss den systemseitigen Vertriebsdaten wurde das Fahrzeug am 09.06.2004 nach [udlandet] ausgeliefert. Zur OriginalAusstattung gehören ab Werk zwei Serien Funk-Senderschlüssel incl. Mechanik.

Bestelltechnische Daten:

Entsprechend unserem fahrzeugspezifischen Bestellsystem wurde bis heute keine Schlüssel-Bestellungen systemseitig zum angefragten Fahrzeug dokumentiert. Ein Tausch des elektronischen Zündschlosses (EZS) wurde uns bis heute ebenfalls nicht gemeldet.

Weitergehende Informationen zur Schlüsselanalyse:

Zurzeit sind zum angefragten Fahrzeug laut unserer zentralseitigen Schliessdatenverwaltung zwei Funk-Senderschlüssel mit dem Status „zugelassen" hinterlegt. Ferner sind keine weiteren Funk-Senderschlüssel am genannten Fahrzeug gültig."

Selskabets erstatningsopgørelse af 24/8 2015, hvoraf bl.a. fremgår, at erstatning for bilen opgøres til 212.000 kr. med erstatning for en barnestol på 2.000 kr.

Mail af 27/8 2015 til selskabet fra klagerens mand, hvoraf bl.a. fremgår: "Jeg er altså den sidste som ser bilen samt ham der konstaterer at bilen er væk, ligesom det er mig der kontakter politiet."

Nævnet udtaler:

Selskabet har på baggrund af en udtalelse fra bilproducenten anført, at det kun er den ene af de 2 nøgler, som klageren indleverede til selskabet, der kan starte bilen og afkoble startspærrefunktionen, og at klageren uanset dette har fastholdt, at begge nøgler kunne starte bilen. Endvidere har selskabet bemærket, at bilen på grund af en række fejl var indkaldt til omsyn den 8/6 2015, og at den ikke var blevet omsynet eller repareret, da den blev anmeldt stjålet den 16/6 2015.

Selskabet har endvidere oplyst, at bilen blev stjålet fra et øde beliggende hus, og at der ikke fandtes mærker på flisebelægningen efter bilen. Bilen er ifølge selskabet med automatgear, og "hjulene er låst", hvilket efter selskabets opfattelse ville afsætte spor, hvis bilen var blevet trukket. Hertil har selskabet har på baggrund af de gengivne oplysninger om klagerens mands telefons opkobling til telemasterne konkluderet, at klagerens mand ikke var hjemme kl. ca. 8.00, hvorfor han ikke kunne have været den sidste, der så bilen.

Heroverfor har klagerens advokat blandt andet anført, at klageren har oplyst, at det var de 2 udleverede nøgler, hun modtog ved købet af bilen, og at det ikke er sikkert, at hun har anvendt begge nøgler til bilen, da nøglerne lå ved siden af hinanden i en skuffe. Det anføres endvidere, at klagerens hus ligger tæt på en offentlig sti og en rideskole, og at det var klageren og ikke hendes mand, der så bilen sidst.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg for nævnet – finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt, at klageren har forklaret, at begge nøgler kunne starte bilen, hvilket er i direkte modstrid med bilproducentens udtalelse. Nævnet finder det i den forbindelse usandsynligt, at kun den ene nøgle under de beskrevne omstæn-

digheder skulle være anvendt. Endvidere har nævnet lagt vægt på oplysningerne om, at bilen blev anmeldt stjålet i umiddelbar tidsmæssig tilknytning til, at den skulle omsynes.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning for det anmeldte tyveri.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels