Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89329:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring med kaskodækning hos GF-Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt biltyveri

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har i en supplerende sagsfremstilling vedlagt til klageskemaet af 19/4 2016 bl.a. anført:

> "Klage vedr. afgørelse fra GF-Forsikring i forb. med biltyveri Jeg har et sted imellem d. 27/11-1/12 2015 fået stjålet min bil i forbindelse med at den har holdt parkeret hos en kammerat over en weekend da vi fredag var på druk, lørdag var ude af stand til at køre bil og søndag var til jule hygge i familien hvorfor weekenden hurtigt forsvandt.
> …
> Derfor tages der kontakt til politiet og bilen meldes savnet. I samme omgang jeg melder min bil stjålet hos forsikringen ryger jeg direkte fra den almindelige skadesbehandler og over i en sær afdeling pr. telefon som midt i et hektisk øjeblik begynder at afhøre mig i 45min omkring diverse omstændigheder for bilen forsvinden. Dertil blev jeg stilt en masse spørgsmål jeg på daværende tidspunkt overhovedet ikke havde forholdt mig til som f.eks. hvordan bilen var blevet stjålet hvilket jeg i sagens natur ikke er bekendt med da jeg ikke stod ved siden af de personer der i dag er i besiddelse af bilen.
>
> **Forløbet**
>
> 27/11
> Bilen bliver parkeret hos en kammerat

01/12
Bilen meldes stjålet hos politi og forsikring

Medio december 2015
Registreringsattest samt nøgle indleveres hos GF … .

Medio december 2015
Politiet ringer og fortæller de har fundet nummerpladerne fra bilen og at forventningerne til at se bilen er minimale da den med stor sandsynlighed er i udlandet.

Januar 2016
Forsikringen møder op på min bopæl og fremviser en nøgle der er fuldstændig ødelagt indvendigt og desuden lugter brændt.

Primo Februar 2016
Forsikringen afviser at dække skaden

16. Februar 2016
Forsikringens kvalitetsafdeling vælger at fastholde afvisninger.

Hændelser der bekræfter min påstand om at bilen er stjålet.
…
Jeg har meget muligt talt i telefon med [klagers ven] fredag aften for at fortælle jeg var forsinket, at jeg var på vej, eller at jeg befandt mig et sted hvorfra jeg har provianteret inden vores aften startede. Jeg er som tidligere beskrevet en mand med en meget travl hverdag og om klokken er 20 eller 21 er ikke det jeg sætter min store interesse i og slet ikke på en fredag hvor jeg har haft sent fri. …. Ikke desto mindre kan det dokumenteres at vi var sammen, at vi var i byen og ikke mindst at vi ofte taler i telefon sammen både 3, 4, 5 og 6 gange i timen mindst et par gange om ugen.

Jeg har på intet tidspunkt være bekendt med, at der har været en restgæld i bilen, som det også vil fremgå af retsbogen for mødet ved fogedretten. Det er rent held i uheld, at mødet med fogedretten ikke blev afholdt 2 måneder tidligere, da det først var berammet, og jeg lå syg og af den årsag måtte melde afbud. Jeg har, som det vil fremgå af retsbogen, aldrig fået et betalingspåkrav fra [Pengeinstitut]. Jeg har aldrig modtaget en rykkerskrivelse, hverken pr. brev, mail eller på telefon, som man normalt ville i en situation, hvor man skylder banken penge. Dette vil også fremgå af retsbogen. Jeg kan dokumentere at have været i besiddelse af værdier, der til hver en tid kunne indløse restgælden i bilen. Derudover skyldtes der mindre penge i bilen, end den reelle markedsværdi på bilen måtte være. Så selv ved hurtig salg ville bilen kunne indfri restgælden i bilen, som pr. 1/12 udgjorde 146.000kr. Dette fremgår af bilag 1-5, som er udskrifter af private salgsannoncer d.d. med en nogenlunde tilsvarende bil. Det skal dertil siges, at min bil er importeret grundet det særlige udstyrs niveau, og at det var en særudgave med det udstyr, den havde.
…
Den skade, der påhviler nøglen, er ikke pådraget nøglen i min tid som ejer. Den nøgle, der er indleveret til forsikringen, er 100% sikkert den nøgle, der altid har åbnet, startet og kørt min bil. Som forsikringen har fået det verificeret hos BMW ud fra skæret i nøglen, tilhøre nøglen min bil. Jeg fik udleveret 1 nøgle hos forhandleren, da jeg købte den, hvilket ikke er så unormalt, som forsikring mener det, som I ser i vedhæftet bilag 6. Dertil ligger en kvittering på åbning af bilen, da jeg havde smækket nøglen i bagagerummet bilag 7, samt at der ikke på noget tidspunkt er bestilt en ekstra nøgle til bilen til grund for at min udtalelse herom er sandfærdig. Dertil ses der i Bilag 8, at alle nøgler, der er læst hos

BMW, har været nøgle variant 2, altså nøgle nummer 2 til bilen. Lidt af et sammentræf, hvis der har været flere nøgler i spil til bilen igennem de sidste år. Det er altså både nøgle nummer 2 i min og tidligere ejers tid som indehaver af bilen. Hvad der er sket med nøglen, enten i forbindelse med aflevering hos GF, forsendelse med posten eller hos GF's såkaldte specialister, må stå for deres ansvar. …

Påstand
Min påstand er derfor således, at bilen er stjålet fra parkeringspladsen, hvor den blev parkeret d. 27/11 og så uretmæssig hvis fjernet derfra. Til understøttelse af denne påstand henvises til politiets opringning medio december med en forklaring om at bilen med stor sandsynlighed er i udlandet. Dertil ligger der forudnævnte bilag til dokumentation for mine forhold og ikke mindst forsikringens mange forestillinger om mulige scenarier. Jeg opretholder derfor mit erstatningskrav på såvel bilen som personlige ejendele der befandt sig i bilen på tidspunktet for bilens tyveri."

Selskabet har i brev af 23/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"[Klager] (…) har tegnet Bilforsikring her i selskabet omfattende ansvar- og kaskodækning for BMW fra 2004 med registreringsnummer ….
…
1.1. Anmeldelse
[Klager] har telefonisk anmeldt tyveriet til selskabet den 1. december 2015 kl. 13:06, hvor følgende er noteret i Selskabets sagsbehandlingssystem:

HR FT [klager]. FT KØRER I FREDAGS ALENE NED TIL EN KOLONIHAVE, HVOR EN KAMMERAT HAR HUS. HER MØDES HAN MED TO KAMMERATER + 1 KOLLEGA. FT ANKOMMER CA. KL. 18:30-19. OMKRING KL. 21 KØRER DE 4 I FÆLLESSKAB IND TIL [by] HVOR DE GAR I BYEN. DE KØRER I FT'S KAMMERATS BIL. FT TAGER EFTER BYTUREN HJEM. LØRDAG HAR HAN TØMREMÆND, OG SØNDAG ER HAN TIL FAMILIEFEST. MANDAG ER FT PA ARBEJDE, HVOR HAN BLIVER HENTET AF HANS KAMMERAT [klagers ven]. DE KØRER HEREFTER UD TIL KOLONIHAVEN HVOR FT SKAL HENTE SIN BIL, MEN BILEN ER DER IKKE.
FORESPURGT, ER DER IKKE TEGN PA AT BILEN HAR VÆRET STJÅLET, HERUNDER GLASSKAR ELLER MÆRKER FRA SLÆBESPOR. FT RINGER FØRST TIL POLITIET I FORMIDDAG/MORGES, EFTER HAN HAR FAET BEKRÆFTET FRA KOLONIHAVEFORENINGEN AT DET IKKE ER DEM DER HAR FLYTTET BILEN.

Var køretøjet forsvarligt aflåst? *Ja*
Lå en af køretøjets nøgler i eller ved bilen? *Nej*
Hvor mange nøgler modtog du ved køb af køretøjet? *1 NØGLE (KØBT I 2013, HOS EN FORHANDLER I …)*
Er du i besiddelse af de samme nøgler nu? *Ja*
Hvilke genstande lå i køretøjet? *2 COMPUTER, TØJ, SOLBRILLER*
Er der optaget politirapport? *Ja*

…
1.2. Selskabets sagsbehandling
Som led sagsbehandling bad selskabet [klager] om at indsende blandt andet den originale nøgle.

Ved modtagelsen af nøglen kunne det konstateres, at nøglens transponder ikke gav udslag ved test i nøgletester. Dette indebærer, at nøglen ikke kan starte bilen, som er med startspærre.

Sagen blev følgelig udtaget til nærmere kontrol.

1.2.1.Undersøgelse af nøgle
Nøglen blev fremsendt til undersøgelse ved Elektronikskadefirmaet …

Ved undersøgelsen blev det konstateret, at printet i nøglen var defekt og at hverken fjernbetjeningsdel eller startspærre virkede. Skaderne var så omfattende at det ikke kan være opstået pga. af intern fejl men skyldes en udefra kommende påvirkning.Det var ikke muligt præcist at oplyse hvordan skaden er opstået, men det lignede en skade som opstår når man anbringer et print i fx en microovn eller på en induktionsplade.

Som bilag 2 fremlægges erklæring fra [elektronikfirma].

Selskabet har været i kontakt med Post Danmark som oplyser, at de ikke har udsat nøglen for elektronisk påvirkning, eller anden påvirkning, som kan ødelægger de elektriske dele, ligesom Post Danmark ikke tidligere har hørt om, at nøgler skulle være beskadiget i deres varetægt.

Post scannes almindeligvis, men uden at dette er egnet til at beskadige elektroniske dele i nøgler el. lign.

1.2.2. Øvrige forsikringsforhold
Ved gennemgang af [klagers] forsikringsforhold kunne det konstateres, at [klager] den 4. november 2015 anmodede om tilbud på forsikring af en [bil 2] uden dog at gøre brug af tilbuddet.

Den 25. november 2015 - altså to dage før, at [klager] satte bilen på gerningsstedet hvorfra den skulle være blevet stjålet - indtegnede [klager] en [bil 3] i selskabet.

Yderligere indtegnede [klager] endnu en bil [bil 4] til GF Forsikring ca. 14 dage efter tyveriet.

1.2.3. Møde med skadekonsulent
På baggrund af sagens omstændigheder besluttede selskabet, at foretage en yderligere undersøgelse af sagen ved skadekonsulent ….

Der blev afholdt et møde mellem skadekonsulenten og [klager] på dennes adresse den 13. januar 2016.

[Klager] gennemgik igen forløbet og bekræftede, at [klager] var sammen med to kammerater, herunder [klagers ven], og en kollega fra fredag den 27. november 2015 ca. kl. 18:30-19:00, at han parkerede bilen ved Haveforeningen [adresse], og at han vendte tilbage mandag den 30. november 2015 om eftermiddagen og kunne konstatere, at bilen var væk.

Vedr. forløbet om mandagen den 30. november 2015 forklarede [klager] følgende til skadekonsulenten.

> ***Mandag den 30.*** *havde han først været på arbejde og hvor han efter arbejde kørte sammen med [klagers ven] ud til Haveforeningen og ud til hans bil, de ankom han var ikke sikker på tidspunktet. Her opdagede de at bilen var væk, dette skete*
>
> *'om mandagen' det var han helt sikker, det var lige efter weekenden.*
>
> *Imens de var derude ringede de til en fra haveforeningen der hed …, og spurgte om nogen havde flyttet hans bil, det var der ingen der havde gjort. Kort efter ringede de til … Politi, via 114 og derefter til GF Forsikring.*
>
> *De stod ude på stedet, 'mandag' den dag som bilen var væk og ringede både til Politi og GF Forsikring.*
>
> *Jeg spurgte til om han havde fået en Politikvittering, hvilket han bekræftede.*
>
> *Han foreviste Politikvitteringen på sin mobil, som han samtidig ud printede til konsulenten under mødet.*
>
> *Jeg oplyste at ifølge Politikvitteringen fremgik det at Politiet og GF havde modtaget anmeldelsen* ***tirsdag den 1. december,*** *og* ***ikke mandag,*** *som han lige havde oplyst.*
>
> *Han var helt sikker på at det var om mandagen, lige efter weekenden, hvor han sammen med [klagers ven] var kørt ud til kolonihaven, for at hente hans bil.*

Denne beskrivelse er forskellig fra [klagers] tidligere forklaring om, at han opdagede at bilen var væk om mandagen, men først kontaktede politiet og selskabet om tirsdagen efter han havde fået bekræftet, at Haveforeningen ikke havde fjernet bilen, jf. ovenstående afsnit 1.1.

I forbindelse med mødet med skadekonsulenten fastholdte [klager], at han kun havde fået en nøgle til bilen, og at det var den samme nøgle som han havde afleveret til selskabet. [Klager] var af den opfattelse, at nøglen måtte være gået i stykker medens den var i selskabets besiddelse.

For så vidt angik antallet af nøgler blev der under mødet mellem skadekonsulenten og [klager] taget kontakt til sælger, [bilforhandler] i …, i hvilken forbindelse følgende er noteret i undersøgelsesrapporten.

> ***[bilforhandler],*** *… telefonisk kontaktet af forsikringstager under mødet.*
>
> *./. slutseddel fra [bilforhandler] er modtaget og vedlagt i sagen.*
>
> *Under mødet ringede han til [bilforhandler].dk der har solgt ham bilen.*
> *Han talte med en ukendt sælger fra firmaet. Sælgeren oplyste, uden videre og uden at kende registreringsnummeret på bilen, at de generelt ikke vidste hvor mange nøgler der var til de enkelte biler, (forsikringstager tog pænt telefonen væk/ud for øret således jeg kunne lytte med i samtalen). Forsikringstager spurgte om de kunne oplyse om hvor mange nøgler han havde haft ved købet, da han kun mente han*

havde fået en nøgle. Dette kunne [bilforhandler] ikke oplyse, men sælgeren oplyste at han vidste godt hvad det drejede sig om, så [bilforhandler] kunne da godt skrive en bekræftelse til ham, at der kun havde været 1 nøgle ved køb af bilen.
Forsikringstager takkede for samtalen og denne blev afsluttet, uden at der skulle udfærdiges en 'bekræftelse på antal nøgler til bilen', (selvom [bilforhandler] ikke kendte antallet af nøgler), han ville evt. vende tilbage hvis der blev yderligere.

Vedr. de økonomiske forhold forklarede [klager] til skadekonsulenten, at han lå i skilsmisse og at der var indgået en aftale om, at [klagers] ex-hustru skulle afdrage på lånet, men at [klager] havde fuld råderet over bilen. [Klager] var ikke bekendt med, at lånet skulle være misligholdt. Der skulle være sendt nogle breve fra [Pengeinstitut] (som har finansieret bilen; red), som dog aldrig var nået frem til [klager].

[Klager] gav under møde samtykke til, at selskabet kunne indhente oplysninger fra [Pengeinstitut] samt teleoplysninger fra [klager]'s mobiludbyder.

Som bilag 3 fremlægges kopi af selskabets undersøgelsesrapport.

1.2.4.Finansiering af bilen
På baggrund af samtykke fra [klager] har [Pengeinstitut] oplyst, at der ikke siden maj 2015 er betalt afdrag på bilen, hvorfor sagen blev sendt i fogedretten i august 2015. Fogedmødet blev berammet til den 1. december 2015 kl. 10:15. Under fogedmødet forklarede [klager], at bilen var stjålet.

[Pengeinstitut] kunne oplyse, at alene [klager] stod som debitor på kontrakten.

1.2.5.Teleoplysninger
På baggrund af samtykke fra [klager] har modtaget teleoplysninger fra [klagers] teleudbyder [teleselskab], der har købt sig ind hos [telenetværk]. [Teleselskab] har ikke abonnement på master, hvorfor det ikke har været muligt at få adgang til masteoplysninger.

Det fremgår af teleoplysningerne, at [klager] og [klagers ven] kontaktede hinanden seks gange fredag den 27. november 2015 i tidsrummet 19:55 - 21:40, dvs. samme tidsrum, som de ifølge [klager] forklaring var sammen i kolonihavehuset.

Som bilag 4 fremlægges kopi af uddrag af opkaldsliste.

1.2.6. Afgørelse
Selskabet meddeler [klager] den 10. februar 2016, at sagen er afvist. Det aftales, at selskabet fremsender en skriftlig redegørelse. Den 11. februar 2016 klager [klager] skriftligt til Kvalitetsafdelingen.
…
2. Selskabets stillingtagen
Det påhviler forsikringstager at sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Denne bevisbyrde skærpes, hvis de objektive omstændigheder taler i mod sandsynliggørelsen af, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det er selskabets opfattelse, at sagens objektive omstændigheder gør, at [klagers] bevisbyrde skærpes, særligt grundet følgende omstændigheder:

Manglende funktionsdygtig nøgle
Den indsendte nøgle er i stykker og kan ikke anvendes til at føre bilen, idet nøglen hverken kan aktivere fjernlås eller startspærre.
…
Startspærre
Køretøjet var udstyret med fabriksmonteret startspærresystem.

Dette indebærer, at køretøjets startspærresystem kontrollerer elektronisk, at bilnøglen 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 udstyret med et 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 rette tekniske udstyr for at kode en nøgle der kan starte motoren.

På tyveristedet, var der hverken glasskår eller slæbespor hvilket betyder, at køretøjet alene kan være stjålet ved, at gerningsmanden har været i besiddelse af en nøgle med samme skæring, specielværktøj og en vis ekspertise.

Køretøjet var 12 år gammelt, og selskabet finder derfor dette mindre sandsynligt.

Teleoplysninger
Ved den telefoniske anmeldelse til selskabet samt ved personligt møde med selskabets skadekonsulent har [klager] forklaret, at han var sammen med 2 kammerater og en kollega om aftenen den 27. november 2015 fra kl. ca. 19:30 – heriblandt [klagers ven] – i et kolonihavehus.

På trods af, at [klager] og [klagers ven] har befundet sig i samme kolonihavehus kan det af teleoplysningerne udledes, at [klager] og [klagers ven] har ringet til hinanden 6 gange i tidsrummet 19:55 til 21:41, hvilket virker særdeles besynderligt.

Fogedsag
På baggrund af oplysninger fra [Pengeinstitut] kan det udledes, at [klager] alene står anført som kreditor på låneforholdet for bilen, og at der ikke har været betalt afdrag siden maj 2015.

Grundet misligholdelse af kontrakten har [Pengeinstitut] forsøgt at hjemtage køretøjet via fogedretten, hvilket fogedmøde blev foretaget den 1. december 2015 kl. 10.15 hvor [klager] oplyste, at køretøjet var stjålet.

Det kan undre, at køretøjet udsættes for tyveri dagen før, at fogedretten formentlig ville have indsat [Pengeinstitut] i besiddelse af bilen.

Øvrige forsikringsforhold
Som ovenfor anført har [klager] ca. 4 uger før tyveriet anmodet om tilbud på forsikring af en [bil 2] og to dage før [klager] sidst så bilen, har [klager] i selskabet indtegnet en [bil 3], og ca. 14 dage efter tyveriet indtegnet en [bil 4].

Det virker påfaldende, at [klager] dels indtegner en bil få dage tyveriet og endnu en bil 14 dage efter og endda inden 30 dage efter tyveriet og inden der er klarhed over, om der er tale om dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Ændret forklaring
Ved den telefoniske anmeldelse den 1. december 2015 angav [klager], at tyveriet skete dagen før – altså den 30. november 2015 – og at han først anmeldte forholdet nu – dvs. dagen efter – idet han ønskede at få afklaret, om haveforeningen havde fået fjernet bilen.

Ved det personlige møde med skadekonsulenten angav [klager], at han allerede mandag den 30. november kontaktede haveforeningen for at høre, om de havde slæbt bilen væk, og da det ikke var tilfældet kontaktede han politiet og selskabet, medens han fortsat befandt sig på gerningsstedet.

Som bilag 7 fremlægges kvittering for anmeldelse til politiet hvoraf fremgår, at anmeldelsen blev foretaget den 1. december 2015.

Som det fremgår af undersøgelsesrapporten blev denne uoverensstemmelsen vedr. tidspunktet for anmeldelse til politiet foreholdt [klager], som imidlertid fastholdte at han foretog anmeldelse medens han befandt sig på gerningsstedet.

Henset til, at anmeldelse til både politi og selskabet skete tirsdag den 1. december 2015, og [klager] samme dag kl. 10:15 i fogedretten oplyste at bilen var stjålet, findes det påfaldende, at [klager] ikke kan huske så central en detalje om, hvornår han anmeldte forholdet. Særligt henset til, at [klager] gentagne gange fastholdte, at han foretog anmeldelse medens han befandt sig på gerningsstedet.

2.1. Sammenfatning

På baggrund er af ovenstående er det selskabets opfattelse, at bevisbyrden i sagen er skærpet og at [klager] ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Der henvises i den forbindelse blandt andet til Ankenævnets kendelse i 75.982, hvor klageren havde indsendt en ikke funktionsdygtig nøgle."

Klageren har i brev af 6/6 2016 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"Jeg kan stille mig undrende overfor flere forhold i den af forsikringen indsendte bemærkning.

1. Konsulenten kører fra min adresse direkte ud til gerningsstedet d. 13. Januar altså godt 1,5måned efter min bil er stjålet og fastslå at han ikke kan se tegn på at bilen har fået smadret en rude eller er blevet trukket op på et fejeblad. Altså 1,5måned efter bilen er stjålet på en parkeringsplads hvor der dagligt parkeres biler ligges der til grund at min bil ikke kan være stjålet da der ikke er tegn på indbrud i bilen? - Dertil bemærker jeg, at såfremt I kigger på følgende videoer fundet på youtube ses der hverken at være brug for at smadre vinduer, lister eller udstødninger for at kunne stjæle en BMW af min årgang.

https://www.youtube.com/watch?v=ENbdAAFlbmo
https://www.youtube.com/watch?v=PeRgLQh61d8
https://www.youtube.com/watch?v=VIK2Kg2g4ys

Sidst men ikke mindst en dokumentar lavet af BBC der beviser at netop BMW er yderst attraktivt at stjæle.

https://www.youtube.com/watch?v=aejxY2Z0avA

2. Hverken jeg selv, [skadebehandler 1] fra GF, [forsikringsrådgiver] fra GF har bemærket at nøgle lugtet brændt. Dog bemærker skadekonsulenten … efter nogle dage at nøglen lugter mærkeligt og nærmest brændt, da den ligger i en plasticlomme. Altså nøglen er blevet afleveret af mig, modtaget af [forsikringsrådgiver], behandlet af [skadebehandler 1], som ikke bemærker at nøgle hverken ser forkert ud, lugter forkert eller på anden måde virker forkert, foruden at [skadebehandler 1] ikke var i stand til at læse nøglen med, hvad end han måtte have forsøgt at læse nøglen med.

3. Forsikringen oplyse, at rattet ikke kan bevæges uden nøgle er kodet med startspærre. Denne oplysning er direkte forkert. Rattet i en BMW … af min årgang kan sagtens bevæges, da der sidder en mekanisk ratlås i bilen, og det derfor ikke er nødvendigt med et elektronisk signal fra bilen for at frigøre rattet.

4. Det bemærkes i samme omgang, at [elektronikfirma] er et nystartet firma oprettet i ultimo sep. 2015 (Bilag-01.) som beskæftiger sig med elektronik. Jeg må stille spørgsmålstegn ved troværdigheden af at nystartet selskab der påråber sig en viden om noget så komplekst som en bilnøgle. Det er ifølge autolåsesmeden i [by] ikke noget man 'bare lige' begiver sig ud i.
…
Jeg fastholder stadig at den nøgle ikke har fejlet noget.
…
6. Der vedhæftet regning, som i flere omgange er forelagt GF i forbindelse med udbedring af frontskaden på BMW'en. GF har nu i flere omgange fået bekræftet af værkstedet, at bilen er blevet repareret derude, og at regningen blev betalt med det samme. Dertil skal det bemærkes, at værkstedet så sent som samme uge, som bilen bliver stjålet, har været i besiddelse af nøglen. Det samme gælder muligvis malerfirmaet. Kunne der evt. i den forbindelse være lavet en kopi af nøglen eller på anden måde være forberedt et tyveri? (Bilag-02 og Bilag-03.) Dertil skal det bemærkes, at [Skadevolders ansvarsforsikring] uden yderligere tiltag har anerkendt og betalt regningen for udbedringen af frontskaden. (Bilag-04.)
…
7. … Jeg har som det bekræftes af … fra [Pengeinstitut] aldrig modtaget en rykker for manglende indbetaling da de enten har været sendt til min ex-kones adresse og ikke min folkeregisteradresse. … Der har aldrig fremgået af dokumenterne fra fogedretten, at sagen drejede sig om BMW'en. (Bilag-07, Bilag-08, Bilag-09 og Bilag-10.)

8. [Servicetekniker] fra BMW havde 'vist ikke' hørt om lignende tilfælde. Dette lyder som en totaltsikret udtalelse, som ikke udelukker, at det er sket før, men at [servicetekniker] blot på stående fod ikke erindrer det.

9. Der blev ringet til politiet mandag, da vi ankom til kolonihaven, og bilen var stjålet. Damen i telefonen adspurgte, om jeg var sikker på, bilen ikke var fjernet, fordi den havde holdt i vejen eller lignende. Derfor tog vi kontakt til kolonihaven for at høre, om de havde bugseret bilen andensteds af uransagelige årsager. Så snart vi fik det bekræftet, blev tyveriet anmeldt til politiet, og der blev forsøgt ringet til GF flere gange, dog lykkedes det først efter flere forsøg at komme igennem. At [skadeskonsulent] igen i denne sammen-

hæng selv vælger at sætte tid og dato på hændelserne kan ganske enkelt ikke ligge mig til last. [Skadeskonsulent] antager en del ting ud fra vores temmelig sparsomme samtale.

10. At jeg som forsikringstager i GF har fået rykker skrivelser skyldes, at deres assurandør som i flere andre tilfælde havde lavet en fejl og indtegnet nogle af mine forsikringer til helårsbetaling på trods af, hun ved mødet fortalte, at den ville blive trukket månedsvis sammen med mine øvrige forsikringer. Hvis GF kiggede efter i deres system, ville de også se at man faktisk har eftergivet de rykkere, der har været bl.a. på min motorcykel police.

11. At forsikringen stiller sig uforstående overfor, at [klagers ven] og jeg har talt i telefon sammen fredag aften er fuldstændigt uforstående. Det er ikke unormalt, at jeg er blevet ringet op af [klagers ven], fordi jeg enten er kommet for sent, har været på tanken og handle, har stået og ventet på en fælles ven der ankom for at vise vej, at vi er gået fra hinanden på vej ud til en taxa eller ind på et diskotek eller en helt 5. hændelse. Jeg kan ikke huske det konkrete forløb den aften, da jeg dårligt kan huske, hvem jeg talte i telefon med for 3 dage siden. … Der er aldrig blevet spurgt ind til hvorfor vi har talt sammen på den pågældende dag af forsikringen. Jeg har dagligt imellem 50 og 100 opkald på min telefon til tider flere. At skulle redegøre for hvert enkelt opkald ville være så godt som umuligt.

12. Det er langt fra unormalt, at der er tyverier fra og af biler i kolonihaver i [nærheden af større by]. De fleste kolonihaver ligger med en parkeringsplads, der ikke er direkte tilgængelig fra hovedvejene så at konkludere, at min bil derfor ikke kan være stjålet er rent galimatias. Jeg undres over, at GF på den ene side mener at parkeringspladsen ligger så afsides, at det er umuligt en tyv kunne kommer forbi parkeringspladsen og på den måde få øje på min bil som et attraktivt emne. Men på den anden side mener, det er grænsende til groft uagtsomt at efterlade bilen samme sted?
…
15. Omkring indtegningen af dels [bil 3] og dels [bil 4] gør sig gældende at ganske som GF er bekendt med blev [bil 3] købt, betalt og ejes af min barndomskammerat … som ved købet af sin danske bil var i gang med at flytte adresse fra [udlandet] til Danmark, hvorfor jeg adspurgte GF dels om en pris på bilen som det dokumenteres (Bilag-12.) [Barndomsvennen] kiggede i første omgang på en [bil] men valgte i stedet at købe … [bil 3]. Som det ses, dokumenteres det at [barndomsvennen] har købt bilen (Bilag-13.) GF fortalte, at den eneste mulighed der var for at indtegne den var i mit navn, hvorfor vi gjorde det sådan. Hvad angår [bil 4] var selv de første 14 dage uden bil et kæmpe puslespil at få til at gå op, hvorfor jeg var nødsaget til at anskaffe mig en bil, så min hverdag kunne hænge sammen. Jeg anskaffede mig en [bil 4] fra 2001 til en anskaffelsespris på 5000kr som midlertidigt køretøj, da jeg ikke så anden udvej. Hvis det mistænkeliggøre omstændighederne omkring tyveriet af min bil at min hverdag ikke kan hænge sammen som selvstændig med børn og familie så beklager jeg dybt.

16. Jeg vil dertil gerne anmode GF forsikring om at fremkomme med deres forklaring på, hvordan min bil skulle være fjernet fra gerningsstedet nu når der ikke er spor efter den er brudt op eller slæbt væk!"

Selskabets advokat har i brev af 27/6 2016 til nævnet fastholdt selskabets synspunkter og herudover bl.a. anført:

"**Ad. Sandsynligheden for tyveri af bilen**
Indledningsvis bemærkes, at selskabet fuldt ud anerkender, at det er muligt – med anvendelse af det rette tekniske udstyr og evnerne til betjening heraf – at stjæle en bil som klagers. Herunder også at stjæle bilen uden at efterlade sig spor.

Imidlertid er det også selskabets (og for den sags skyld forsikringsbranchens) erfaring, at anvendelse af denne type udstyr for det første alene anvendes af 'professionelle' gerningsmænd og oftest med henblik på at fragte det stjålne køretøj til udlandet.

For det andet er det selskabets (og forsikringsbranchens) erfaring, at omgåelse af startspærre eller lignende måder til borttagelse af et køretøj er 'reserveret' til nye og ofte dyre biler. I nærværende sag er der ikke tale om nogen af delene.

Klagers bil er hverken ny eller har nogen særlig handelsværdi i udlandet. Når dette samtidig sammenholdes med, at gerningsmanden/gerningsmændene i givet fald skulle have indfundet sig på det lukkede og fra offentlig vej afsondrede kolonihaveområde, hvor bilen hævdes placeret, så forekommer det selskabet helt usandsynligt, at bilen skulle være blevet borttaget af ukendte gerningsmænd ved omgåelse af bilens startspærresystem m.v.

Særligt i forhold til rester efter rudeknusning m.v. er det korrekt, at selskabets konsulent først var på stedet ca. halvanden måned senere. Erfaringsmæssigt henligger rester efter rudeknusning m.v. imidlertid ofte i månedsvis og nogle gange år, med mindre der er tale om rudeknusning af en bil placeret på offentligt befærdet vej. Det er der ikke tale om her.

Ad. Bilnøglen
…
I relation til klagers kritik af virksomheden [reparation af forbrugerteknologi] bemærkes alene, at selskabet ikke har noget grundlag for at betvivle den faglige korrekthed af analysen foretaget af [elektronikfirma].

Ad. Reparation af klagers bil
I relation spørgsmålet om reparation af skaden på klagers bil indtrådt den 23. november 2015, dvs. 4 dage før det af klager anmeldte tyveri, så er det korrekt, at selskabet modtog information herom fra klager, og har modtaget regningen fra virksomheden [værkstedet], der skulle have stået for udbedringen. Klager 'trak' anmeldelsen af skaden under kaskoforsikringen, og rettede direkte krav mod [Skadevolders ansvarsforsikring] som havde tegnet ansvarsforsikring for [bygningen], hvor klagers bil blev beskadiget. Regningen fra [værkstedet] er blevet betalt af [Skadevolders ansvarsforsikring] øjensynligt uden efterprøvelse.

Regningen af 25. november 2015 har imidlertid givet GF Forsikring anledning til undren, bl.a. henset til at bilen skulle være blevet færdigrepareret kun 2 dage efter skaden. Det skulle således være lykkedes [værkstedet] at skaffe reservedele til bilen, foretage reparation og ikke mindst lakering på 2 dage, hvilket forekommer tæt på urealistisk. Der fremgår af fakturaen intet om f.eks. miljøtillæg om lakering, og det er ikke oplyst, hvor lakering har fundet sted.

Ved henvendelse til [værkstedet] den 27. juni 2016 har selskabets konsulent af indehaveren [værkstedsindehaver] fået oplyst, at denne kendte klager, men øjensynligt ved et øgenavn, og [værkstedsindehaver] fandt det morsomt, at konsulenten brugte klagers korrekte navn. [Værkstedsindehaver] kunne bekræfte, at reparationen havde fundet sted, men kunne ikke fremfinde dokumentation for bl.a. køb af reservedele.

Det bemærkes herudover, at der ikke foreligger oplysninger om, hvordan bilen (der ikke kunne køre) fra skadestedet, skulle være kommet fra skadestedet den 23. november 2015 og til værkstedet, idet selskabet ikke er bekendt med, om klager f.eks. har Falck-abonnement.

Klager har om baggrunden for den meget hurtige reparation i øvrigt angivet, at han ikke kunne undvære bilen i sit arbejde som selvstændig, og han har i hele taget flere gange under sagen henvist til sin travlhed som selvstændig.

Hertil bemærkes, at klager ikke i perioden fra 2006 og til den 30. november 2015 har drevet selvstændig virksomhed, jf. CVR-registeret. Pr. 30. november 2015 'overtog' klager to anpartsselskaber fra den samme person i [by] (øjensynligt et drifts- og et holdingselskab). Selskaberne skiftede samme dag navn til [klager] & Co ApS og [holdingselskab] ApS. Klager udtrådte imidlertid af begge selskaber per hhv. 6. og 13. april 2016, og begge selskaber synes er herefter sendt til tvangsopløsning.

Ad. Fogedsagen og krav fra [Pengeinstitut]
Særligt i forhold til den gennemførte fogedsag, så fremgår det af udskrift fra fogedretten af 1. december 2015 (dvs. umiddelbart efter det anmeldte tyveri), at klager ikke havde betalt afdrag på billånet siden maj 2015.

Selskabet har i den forbindelse noteret sig klagers angivelse af, at der øjensynligt skulle foreligge en bagvedliggende aftale om, det var klagers ekshustru, der skulle afholde lånene på bilen, ligesom klager angiver, at han aldrig angiveligt skulle være blevet rykket fra [Pengeinstitut].

Selskabet bemærker hertil imidlertid, at det for det første er bemærkelsesværdigt, at klager ikke skulle have fundet grundlag for at søge en løsningen på det økonomiske mellemværende med [Pengeinstitut], da han i hvert fald i oktober 2015 var bekendt med [Pengeinstitut]s gennemførelse af fogedforretningen, idet klager på dette tidspunkt meldte sig syg til fremmøde i fogedretten.

Ligeledes er det bemærkelsesværdigt, at klager under fogedretssagen den 1. december 2015 (i øvrigt samme dag, som bilen blev anmeldt stjålet) erklærede sig ude af stand til at betale, hvorfor der blev gjort udlæg hhv. i bilen og i klagers lejedepositum.

Dette skal særligt ses i lyset af, at klager til selskabet pr. ultimo marts 2016 har anmeldt et indbrud, hvor han hævder, at der er stjålet smykker og ure (sammen med noget forbrugerelektronik) for et samlet beløb på kr. 369.000 tillige med et kontantbeløb på kr. 160.000. Dette hænger – efter selskabets vurdering – dårligt sammen med klagers angivelse i fogedretten af, at han ikke skulle være i stand til at kunne betale.

Det kan til nævnets orientering oplyses, at selskabet foreløbigt har afvist dækning for det anmeldte indbrudstyveri, herunder bl.a. på baggrund af selskabets undersøgelser af nogle certifikater for smykker, som klager hævdede at have købt i [udlandet].

Ad. Telefonoplysninger
Klager fastholder i indlægget til ankenævnet af 6. juni 2016, at det anmeldte tyveri af bilen blev opdaget ved ankomsten til kolonihaveforeningen om mandagen den 30. november 2015, og at det – nu – angives, at der blev taget telefonisk kontakt til såvel politiet som forsøg på telefonisk kontakt til GF Forsikring den samme dag.

Faktum er imidlertid, at klager på selskabets konsulents forespørgsel angav og fastholdt, at han havde anmeldt skaden til politiet og til GF om mandagen, hvilket ikke kan underbygges af klagers teleoplysninger, endsige af anmeldelseskvittering fra politiet, der er udstedt tirsdag den 1. december 2015. Klagers ændrede forklaring i brev af 6. juni 2015 kan efter selskabets opfattelse ikke understøttes af de oplysninger, der i øvrigt foreligger eller for den sags skyld være overensstemmende med klagers egne angivelser til selskabets konsulent.

Tilsvarende fremstår klagers forklaring om dennes distræthed og manglende hukommelse i relation til hændelsesforløbet om fredagen, hvor klager sammen med vennen … skulle i byen, ganske enkelt ikke er sandsynlig eller troværdig.

Det kan af de af selskabet modtagne teleoplysnings konstateres, at klager ad flere omgange den pågældende fredag aften kontaktede [klagers ven] telefonisk, selv om de ifølge klagers første forklaring var sammen med henblik på at skulle gå i byen.

Sammenfatning
Sammenfattende må selskabet konstatere, at der fortsat ikke fra klagers side er fremkommet en tilfredsstillende sandsynliggørelse af, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klagers forklaring omkring placeringen af bilen i kolonihaven og den efterfølgende anmeldelse om mandagen af, at bilen skulle være blevet stjålet, har ved efterprøvelse (herunder særligt indhentelse af telefonoplysninger) ikke kunnet dokumenteres. Klagers efterfølgende angivelser af både forvirring og dårlig hukommelse i relation til telefonopkaldene til [klagers ven] fredag aften, samt klagers angivelse af, at der de facto skulle være blevet foretaget anmeldelse (og forsøg herpå) af tyveriet af bilen den 30. november 2015, kan ikke tillægges vægt, allerede fordi det modsiges af de faktuelle oplysninger i sagen.

Særligt, for så vidt angår bilens nøgle, kan selskabet ikke udtale sig om, hvorvidt klager de facto var i besiddelse af en eller to nøgler.

Selskabet kan imidlertid blot konstatere, at den af klager til den lokale klub afleverede nøgle er 'afbrændt' i elektronikken, og ikke ville kunne have været anvendt til at starte eller køre med bilen. Det kan tillige konstateres, at det som følge af afbrænding af elektronikken er umuligt at udlæse data fra nøglen, herunder om sidste kilometertal for anvendelse af nøglen og sidste dato for anvendelsen.

Der henvises i den forbindelse til de tekniske oplysninger, der fremgår af vedlagte østre Landsretsdom af 4. juli 2013 tillige relaterende sig til [samme bilmodelserie], hvor der efter det anmeldte tyveri blev foretaget udlæsning af nøglernes stamdata.

Trods grundige undersøgelser har det på ingen måde kunnet sandsynliggøres, at 'afbrændingen' af nøglens elektronik skulle være sket, medens nøglen var i Postdanmarks eller GF Forsikrings besiddelse. Selskabet må herefter konklusivt lægge til grund, at nøg-

lens elektronik har været 'afbrændt' forud for overgivelsen til selskabet. Om klager var bekendt hermed, kan selskabet ikke udtale sig om.

Det bemærkes endeligt, at klagers bil umiddelbart forud for det anmeldte tyveri var udsat for en frontskade, der medførte, at bilen ikke kunne køre. Bilen skulle efter det oplyste være blevet repareret umiddelbart herefter, uden at selskabet dog med sikkerhed har kunnet verificere dette, herunder reparationens omfang og kvalitet.

Det kan samtidig konstateres, at klager umiddelbart efter det anmeldte tyveri gav møde i fogedretten og erklærede sig ude af stand til at betale de forfaldne afdrag på bilen gennem de seneste seks måneder. Dette finder selskabet bemærkelsesværdigt, og i øvrigt paradoksalt i forhold til klagers efterfølgende anmeldelse af at have været i besiddelse af et kontantbeløb i en størrelsesorden på mere end kr. 160.000 pr. ultimo marts 2016, hvilket klager har søgt at dokumentere ved fremlæggelse af hævebilag fra januar 2016 på mere end kr. 200.000.

Når selskabet sammenfatter disse forhold og sammenholder forholdene med, at selskabet fortsat finder det helt usandsynligt, at ukendte gerningsmænd ved anvendelse af elektroniske hjælpemidler skulle have udvalgt sig klagers ældre, ikke videre tyvetækkelige bil og have omgået startspærren, medens den stod parkeret afsondret i et kolonihaveområde, må selskabet sammenfattende konkludere, at det ikke findes godtgjort, at bilen er borttaget ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 10/7 2016 til nævnet fastholdt sine synspunkter og herudover bl.a. anført:

"Den omfattende undersøgelse er udfærdiget ved at man på min foranledning har ringet til Post Danmark og forespurgt om noget i deres postgang kan have forsaget skaden på nøglen. Såfremt der er yderligere undersøgelser er disse endnu ikke dokumenteret? … Derudover bemærker jeg at GF har bedt mig underskrive en samtykke erklæring på at måtte indhente masteoplysninger og telefondata fra min telefon men mig bekendt aldrig om at måtte undersøge den pågældende nøglen hvilket man ifølge forsikringsskik skal have en særlig samtykke eller hjemmel for at gøre. Såfremt jeg har skrevet under på at GF har måtte indhente eller forsøge at indhente de data er det sket under mødet med konsulenten … der blot oplyste mig at jeg skulle underskrive en samtykke erklæring for at han kunne indhente mine tele oplysninger men i så fald er jeg aldrig blevet oplyst om at det også har omhandlet bilens nøgle data. Jeg havde med alt sandsynlighed samtykket såfremt jeg var blevet bedt om det. Men jeg mener bestemt at man som forsikringsselskab som minimum bør føje de retningslinjer der nu stilles for denne type undersøgelser. Specielt nu hvor striden i den grad handler om nøglen til bilen og de manglende data. (punkt. 6.7 i bilag-01.pdf).

Skaden på BMW'en indtraf d. 22. Nov om formiddagen. Altså 5 hele arbejdsdage før tyveriet fandt sted. En af grunden til at valget faldt på [værkstedet] i [by] er netop af [værkstedsindehaver] på værkstedet er kendt for at yde en helt igennem fantastisk service til sine kunder ved at få reservedele fra dag til dag selv fra Tyskland samt han kan få malet f.eks. en skærm, dør eller kofanger fra dag til dag hvilket er stort set ualmindeligt set med forbrugerens øjne. En bil uden forkofanger med plast dele hængende løst er ikke en bil, man hverken ønsker eller mig bekendt må køre rundt i. Bilen blev derfor efter skaden samlet så godt sammen den nu kunne og blev kørt under havarikørsel fra skadestedet i [by] til værkstedet i [by] for at få udbedret skaden. Dette formåede [værkstedsindehaver]

at gøre på få dage som forventet og bilen var igen brugbar. Jeg har været i dialog med [direktør], som ikke på noget tidspunkt har sagt, han ikke kunne finde dokumentationen, men blot oplyst konsulenten …, at han stod og var i gang med en kundebil og [skadeskonsulent] derfor måtte vente til det blev hans tur, såfremt [værkstedsindehaver] skulle bruge tid på at gå sit på daværende tidspunkt flere måneder gamle bilag igennem.

Hvad angår min erhverv som selvstændig, er det helt korrekt, som [selskabets advokat] påpeger, at jeg ikke har stået registreret som ejer af et selskab siden 2006. Det har min gamle samlever … dog som 28.01.2013 stiftede … ApS og indtrådte som direktør. Et selskab som [klagers tidligere samlever] aldrig har været andet end direktør i, da det er mig der har startet, drevet og kørt selskabet siden 2013. … Et selskab der kun et år efter sin opstart beskæftigede 5 mennesker på fuld tid og har nogle af dansk erhvervslivs tungeste selskaber som kunder. Så at betvivle min travlhed er der bestemt ikke grund til. Dette fremgår i øvrigt tydeligt af min LinkedIn profil som [selskabets advokat] også har været så venlig at besøge men dog så rar at undlade at kommentere på.

Årsagen til tvangsopløsningen af de øvrige selskaber kommer i kølvandet på en enormt besværlig overlevering i forbindelse med min 'skilsmisse' fra min daværende samlever hvilket har medført at der ikke har været fuld adgang for revisoren til bilag og konti. Dette har medført at skat har opløst de to selskaber. Da der alene var tale om et tomt holding selskab og et selskab til brug af konsulent ydelser for større mediehuse i danmark er det ifølge revisorens anbefaling at selskaberne har fået gennemført deres tvangsopløsning og et nyt selskab er startet til brug for fakturering i forhold til kommende konsulent ydelser.

Hvad angår den omtalte fogedretssag, så har jeg været i dialog med [Pengeinstitut] dog uden held om at få oplyst hvad sagen drejede sig om foruden en restance. Da alle vores forhenværende finansielle arrangementer fandtes i [Pengeinstitut] var det umuligt for mig at få et indblik i hvad sagen helt konkret drejede sig om før der på fogedretsmødet blev omtalt et pantebrev i min bil. Det var først her det blev klarlagt, hvad sagen helt konkret drejede sig om. Jeg har haft både en del privat arrangementer i form af løn, budget, hus, opsparinger, børnekonti, firmakonti og mere end 6 kreditkort i [Pengeinstitut], før jeg opsagde mig fulde engagement i forbindelse med at jeg og min daværende samlever gik fra hinanden. Så det har været en sand jungle at navigere i. …
…
Jeg har på intet tidspunkt oplyst hvornår bilen blev meldt stjålet. Jeg har blot oplyst hvornår jeg var i dialog med politiet, haveforeningen, Falck og mange andre. Det fremgår helt tydeligt af kvitteringen, selskabet har fået fremsendt, hvornår anmeldelsen er indgivet. Dette har aldrig været omtalt anderledes. Hvis [konsulent] atter engang har valgt at drage sine konklusioner ud fra sin sjuskede 'afhøring' må dette alene stå for selskabets regning."

Selskabets advokat har i brev af 4/8 2016 til nævnet fastholdt selskabets synspunkter og herudover bemærket:

"**Ad klagers erhverv som selvstændig**
Selskabet kan ikke forholde sig til andet og mere end de oplysninger, der fremgår af CVR-registeret i relation til klagers ejer- eller direktørroller i selskaber.

Om klagers tidligere samlever alene formelt måtte være direktør og ejer af klagers driftsselskab, kan selskabet således ikke forholde sig til, hvorved fremhæves, at oplysningerne på klagers LinkedIn-profil i relation til dennes angivelige aktiviteter er af subjektiv karakter, og dermed kun i begrænset omfang kan tillægges betydning.

I den forbindelse har selskabet samtidig noteret sig oplysningerne om, at klager efter meget kort tids ejerskab har ladet sine selskaber tvangsopløse efter råd fra sin revisor, uden at dette i øvrigt giver selskabet anledning til yderligere kommentarer.
…
Ad anmeldelsestidspunktet
Klagers kommentar på dette punkt har været foreholdt for selskabets konsulent. Denne fastholder, at der ikke under samtaler med klager bestod nogen former for tvivl om, at klager oplyste, at han anmeldte bilen stjålet 'om mandagen', det vil sige den 30. november 2015.

Klagers angivelse af, at han alene har oplyst at have været 'i dialog med politiet' den pågældende dag må tilbagevises. Igen må selskabet anføre, at denne oplysning savner logisk sammenhæng.

Det må således anses for ganske usandsynligt, at klager den 30. november 2015 først skulle have været 'i dialog med politiet' for derefter først den 1. december 2015 at have anmeldt bilen som værende stjålet til politiet. I den forbindelse bemærkes det, at klager under samtalen med selskabets konsulent på intet tidspunkt nævnte to påståede samtaler med politiet, og han fastholdt, at selve anmeldelsen skulle være sket 'om mandagen', uanset at han fik forevist politikvitteringen dateret tirsdag den 1. december 2015, jf. herved selskabets indlæg af 23. maj 2016, side 3, til Ankenævnet for Forsikring.

Sammenfatning
Selskabet fastholder således det tidligere anførte, og klagers seneste indlæg giver ikke selskabet anledning til at ændre stilling i sagen."

Klageren har i brev af 13/8 2016 til nævnet afslutningsvist bl.a. bemærket:

"Jeg må stille mig noget skeptisk overfor at en forsikringskonsulent der dagligt taler med flere forsikringskunder kan huske vores samtale fra januar. Det stiller mig i øvrigt undrende overfor, hvorfor den slags ikke optages med en diktafon, telefon eller lignende optager enheder netop til dokumentation af hvad der er sagt og gjort."

Nævnets sekretariat bad ved mail af 7/9 2016 selskabets advokat om at indsende politirapport og teleoplysninger fra d. 30/11 2015–1/12 2015. Selskabets advokat meddelte ved mail af 8/9 2016, at han ikke havde andet materiale fra politiet end den anmeldelseskvittering, nævnet allerede var i besiddelse af, og at han ikke mente, der fandtes andet.

Nævnets sekretariat kontaktede herefter den 9/9 2016 telefonisk politiet. Af notat udfærdiget af nævnets sekretariat på baggrund af telefonsamtalen fremgår:

"[Jurist] ringede til Vestegnens politi for at spørge, om det kunne være rigtigt, at er ikke var en politirapport (som anført af selskabets adv.).

17. 89329

Politiet oplyste, at der var optaget en anmeldelsesrapport. Af rapporten fremgik samme oplysninger som af anmeldelseskvitteringen, hverken mere eller mindre. Det fremgik således også, at forholdet var anmeldt tirsdag d. 1/12 2015.

Politiet oplyste, at de ikke havde været ude at besigtige gerningsstedet, hvilket var sædvanligt.

Politiet oplyste, at det 'sagtens kan ske', at han havde ringet d. 30/11 2015 og der var blevet opfordret til at undersøge/sikre sig, om bilen var blevet fjernet, fordi den holdt ulovligt/uhensigtsmæssigt parkeret, eller om den vitterlig var blevet stjålet. Det skete (åbenbart) tit, at folk glemte, hvor de havde parkeret eller lignende. Et sådant opkald ville ikke blive registreret.

Jeg spurgte, om der stod noteret noget om, at ([landsdel]) Politi skulle have kontaktet forurettede/klager og oplyst ham, at nummerpladen var fundet på [landsdel], og at dette indikerede, at bilen var kørt til udlandet.

Politiet oplyste, at der i efterlysningsregistret stod anført, at der var fundet to stk. nummerplader på …motorvejen på/ved afkørsel … . Notatet var ikke dateret, men politimanden sagde, at det nok ville være noteret 1-2 dage, før bilen blev afmeldt. Han mente, det var troværdigt, at bilen var kørt til udlandet, og at BMW'er var attraktive i udlandet.

Politiet oplyste, at forurettede/klager ikke ville kunne få politirapporten (=anmeldelsesrapporten) udleveret, men at forsikringsselskabet efter en konkret vurdering ville kunne få den udleveret, og at der efter hans vurdering ikke var noget til hinder for, at selskabet ville kunne få den udleveret i den konkrete sag. Notatet i efterlysningsregistret ville selskabet dog heller ikke kunne få udleveret.

Politimanden anførte afslutningsvist, at det anmeldte tyveri virkede troværdigt, at biler ofte blev stjålet, og at det bare krævede 'en god skruetrækker' og tog 30 sek. Han virkede uforstående over for, at forsikringsselskabet/forsikringsselskaber/-branchen konkret/generelt afviste at yde dækning i biltyverisager."

Selskabets advokat har i mail af 9/9 2016 kommenteret sekretariats samtale med politiet:

"Der er øjensynligt tale om en betjent (hvis kvalifikationer eller erfaring jeg ikke kender), som ikke er ked af at udbrede sig om både dette og hint, herunder at 'BMW'er er attraktive' for gerningsmænd fra udlandet. Særligt udtalelserne refereret i det sidste afsnit om 'en god skruetrækker', og at han var uforstående over for forsikringsselskabernes holdning i sager om anmeldt biltyveri, tillader jeg mig – allerhøfligst – at betvivle, at den gode (og øjensynligt snaksagelige) betjent med mange meninger har rygdækning for længere oppe 'i systemet' hos politiet.

Dette er den mildeste måde, jeg kan formulere min holdning til de refererede udtalelser."

Selskabets advokat har ikke sendt yderligere kommentarer vedr. samtalen med politiet.

18. 89329

Selskabets advokat sendte den 12/9 2016 kopi af teleoplysningerne for perioden 27/11 2015 til 2/12 2015. Advokaten har i fremsendelsesmailen bl.a. anført:

> "…. Imidlertid henledes opmærksomheden på følgende opkald (de ældste opkald er længst nede i arket):
>
> Nr. 350-358 – Opkald til vennen [klagers ven] om aftenen den 27. november 2015, mens klager – efter det oplyste – skulle have været sammen med samme [ven]. Se tillige GF's bilag 4.
> Nr. 228-253 – Opkald i perioden fra kl. 15 til kl. 18 den 30. november 2015. Der er IKKE opkald til politiet i denne periode, hvor klager har oplyst, at han ankom til kolonihaveforeningen kl. 15 og konstaterede sin bil væk. Der er ikke i de 3 efterfølgende timer foretaget opkald til politiet.
> Nr. 171 – Ikke gennemført opkald til 114 kl. 8.35 den 1. december 2015.
> Nr. 156-157: Samtale af ca. 2 minutters varighed med 114 (politiet) kl. 11.18 den 1. december 2015.
> Nr. 147-148: Samtale med GF Forsikring ca. kl. 12.30 den 1. december 2015.

Der er således ikke i teleoplysningerne belæg for, at klager skulle have været i kontakt med politiet den 30. november 2015. Første (ikke-gennemførte) opkald til politiet er den 1. december 2015 om morgenen, hvorefter klager venter ca. 3 timer, før han igen ringer til politiet".

Nævnets sekretariat har sendt kopi af sin korrespondance med selskabets advokat, herunder notatet fra samtalen med politiet og teleoplysningerne, til klageren. Klageren har ikke kommenteret oplysningerne.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Klageren har fremlagt en kvittering dateret den 29/10 2014 på en oplåsning af bilen.

Han har endvidere fremlagt nøgledata fra BMW.

Selskabets advokat har fremlagt en faktura af 25/11 2015 på af-/påmontering samt reparation og maling af kofangeren og ny bundplade til klagerens bil.

19. 89329

Af indkaldelserne til møde i fogedretten af 17/9 2015 og 29/10 2015 i anledning af anmodning fra [pengeinstitut] om udlæg for ca. 150.000 kr. fremgår det ikke, hvilken aftale pengekravet vedrører.

Klageren bad ved mail til selskabet af 4/11 2015 selskabet give tilbud på [bil 2] til hans ven. Han har i mailen bl.a. anført:

> "Jeg har en kammerat der er på vej tilbage til Danmark fra [udlandet]. I den anledning vil vi gerne have en pris på en bilforsikring på [nummerplade] hvis det kan lade sig gøre. [Barndomsvens] cpr er. … han er endnu ikke tilmeldt folkeregistret i Danmark hvis det er et problem så skriv mig på som bruger til at starte med så må vi omregistrere når han kommer retur.
>
> Send gerne en pris i [barndomsvens] navn uanset hvilken løsning vi bruger."

[Bil 2] blev ifølge SKAT's motorregister indtegnet hos et andet forsikringsselskab end det indklagede den 7/11 2015.

Klageren har fremlagt en kvittering for [bil 3] købt i vennens navn den 15/11 2015. Bilen blev ifølge SKAT's motorregister indtegnet hos det indklagede selskab den 25/11 2015. Selskabets skadekonsulent har i sin rapport af 8/2 2016 anført, at bilen var indtegnet af klager.

Af udskrift af fogedbogen fremgår bl.a.:

> "Den 1. december 2015 kl. 11:01 blev fogedretten sat af
> …
> Rekvirent [Pengeinstitut] mødte ved …
> Skyldner [klager] mødte personlig.
>
> Der blev fremlagt: Rekv., gældsbrev
>
> Det skyldige beløb blev opgjort således:
> Sagen opgjort til 149.102,69 kr.
> Ialt: 149.102,69 kr.
>
> Skyldneren [klager] blev afkrævet det opgjorte beløb og foreholdt oplysningspligten og strafansvaret.
>
> Skyldneren [klager] erklærede sig ude af stand til at betale. Under iagttagelse af skyldnerens udtagelsesret og påvisningsret foretoges udlæg i følgende:
>
> 1) Bil. BMW, [bilmodel], [nummerplade], … Fogedrettens anmeldelse om tinglysning i køretøj er lyst af Tinglysningsretten.

Skyldner oplyser, at bilen er stjålet. Han afventer at få forsikringssum fra GF Forsikring.

2) lejedepositum kr. 20.000 hos … vedr. lejemålet …."

Af selskabets undersøgelsesrapport af 8/2 2016 fremgår bl.a., at bilen blev synet i september 2015. Af rapporten fremgår endvidere:

"Nogle dage efter jeg havde modtaget nøglen, lugtede denne 'mærkelig' nærmest brændt, imens den lå i en plasticlomme.

'Nøgleboksen' blev åbnet og det kunne konstateres, at de elektriske komponenter og printpladen, var ødelagt, og det lignede at der var flere kortslutninger på printpladen. Således var der en transponder i boksen, men den skønnes ikke at virke.

Plastikket på 'nøgleboksen' skønnes inden åbningen uskadt og ikke udsat for varme, eller flammer, udover almindelig slidtage.
…
Rapport fortsat den 12. januar

BMW …, havde efter bestilling modtaget en kopi, plastnøgle via …/BMW [land] til nævnte køretøj modtaget.

Nøglen ses at være med identisk nøgleskæring med den modtagne defekte nøgle.
…
Telefonisk kontaktet forsikringsrådgiver …, Tlf. … det var ham der modtog nøglen, hvor kunden oplyste, at han kun havde fået denne ene nøgle ved købet.

[Forsikringsrådgiver] har ikke bemærket andet i sagen, hverken lugt eller andet. Han modtog kun en nøgle.

[Forsikringsrådgiver] gentog at kunden havde oplyst at han havde kun fået en nøgle da han købte bilen

Han bemærker ikke noget ved nøglen, og sender den med posten til GFs hovedkontor i Odense

Post Danmark, [telefonnummer], erhvervsafdeling, blev d.d. telefonisk kontaktet og spurgt om hvordan de behandler postforsendelse omkring breve.

[Medarbejder] fra Post Danmark, kendte ikke til en lignende problematik med at nøgle der blev sendt fra A til B blev ødelagt med kortslutning, eller kraftig udefrakommende elektronisk påvirkning, således der opstod kortslutning i fjernbetjeninger.

Han oplyste, at brevene blev scannet med en 'laser' scanner, men ikke noget hvor forsendelsen blev udsat for mikrobølger eller andet der kunne beskadige elektronisk udstyr. Det var ikke noget de havde kendskab til.

Han ville for en sikkerhedsskyld kontrollere dette og talte med sin chef, imens vi talte sammen.

> Efter noget tid vendte han tilbage og det var ikke noget Post Danmark havde kendskab til, og chefen havde ikke de igennem minimum 15 år haft en forsendelse med et lignende tilfælde.
>
> Rapport fortsat samme dag.
>
> [Skadebehandler], sagsbehandler hovedkontoret, havde ikke bemærket en brændt lugt, eller andet usædvanligt ved nøglen, udover at den ved rutinemæssig kontrol om der var transponder i nøglen IKKE gav udslag, således virkede det som om der ikke var transponder i nøglen, hvorefter sagen skulle undersøge sagen nærmere.
> …
> [Servicetekniker], BMW service tekniker tlf. 9852 31 11 BMW [by],
>
> Nøglen kunne ikke anvendes som jeg beskrev den var ødelagt, og der kunne ikke trækkes evt. data ud af nøglen. Han havde vist ikke hørt om lignende tilfælde før, med hans mange år i branchen.
>
> Han oplyste at det er korrekt at BMW generer strøm til fjernbetjeningen, men hvis denne var ødelagt af en kortslutning og var ødelagt som jeg beskrev den ville den ikke virke på nogen måder.
>
> Normalt ville instrumentbrættet lyse såfremt der var en fejl på startspærresystemet, og det var deaktiveret.
>
> Ved teknisk indgreb i bilens computer kan startspærren deaktiveres, og frakobles således instrumentbrættet ikke viser fejl.
>
> Vedrørende fjernbetjeningen oplyste han at enten virker den ellers virker den ikke, med at åbne og låse dørene. (Hvilket normalt kan høres, og ses)."

Klageren har i mail til skadevolders ansvarsforsikringsselskab vedrørende skaden 27/5 2016 anført:

> "Tusinde tak for den behagelige samtale forrige uge. Vil du bekræfte overfor mig at du har modtaget dokumentationen, at I har påtaget jer ansvaret og har dækket skaden på min bil?"

Skadevolderens ansvarsforsikringsselskab har i mail af 30/5 2016 til klageren hertil anført:

> "Vi har anerkendt erstatningspligten på vores kundes vegne, og har overført erstatning til dig den 17. maj."

Klageren har fremlagt salgsannoncer af biler, der umiddelbart ser sammenlignelige ud med den forsikrede bil (samme mærke, serie og alder). De fire biler på annoncerne udbydes til mellem 160.000 kr. og 170.000 kr.

22. 89329

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte tirsdag den 1/12 2015, at hans bil – en BMW af ældre årgang, som han havde købt brugt – var blevet stjålet i perioden fra fredag den 27/11 2015 til mandag den 30/11 2015 fra en parkeringsplads ved en haveforening, hvor en ven til ham har et kolonihavehus.

Selskabet har afvist at yde dækning for det anmeldte tyveri med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Selskabet har blandt andet henvist til, at klageren har oplyst, at han kun har fået udleveret én nøgle, da han købte bilen, samt at den nøgle, som klageren indsendte til undersøgelse hos selskabet efter tyveriet, ikke var funktionsdygtig, idet printet var defekt, hvilket bevirkede, at hverken fjerbetjeningsdel eller startspærre virkede. Selskabet har ladet nøglen undersøge hos en elektronikvirksomhed, som har udtalt, at "skaderne er så omfattende, at de ikke kan være opstået pga. en intern fejl. Skaden skyldes en udefrakommende påvirkning. Det er ikke muligt at afgøre præcis, hvordan skaden er opstået, men det ligner meget skader, som opstår, når man anbringer et print i en mikroovn eller på f.eks. induktionsplader."

Klageren har som bevis for, at han kun var i besiddelse af én nøgle til bilen, fremlagt en kvittering dateret den 29/10 2014 fra en låsesmed, som klageren havde kontaktet, da han var kommet til at låse nøglen inde bilen. Klageren har anført, at han ikke ville have bekostet tilkaldelsen af en låsesmed, hvis han havde været i besiddelse af en reservenøgle til bilen. Klageren har herudover henvist til, at der aldrig er bestilt en ekstra nøgle til bilen, og at alle nøgler, der er læst hos BMW, har været nøgle nr. 2.

For så vidt angår selskabets bemærkninger om, at nøglen var defekt, har klageren anført, at nøglen må være blevet beskadiget efter tyveriet, mens den var i selskabets eller Post Danmarks varetægt. Han har blandt andet henvist til, at det først var den tredje medarbejder hos selskabet, der håndterede nøglen, som bemærkede, at den havde en

brændt lugt. Herudover har han sat spørgsmålstegn ved kvaliteten af den undersøgelse, som elektronikfirmaet har foretaget.

Selskabet har herudover henvist til, at klageren den 4/11 2015 rettede henvendelse til selskabet og anmodede om et forsikringstilbud på en anden bil. Han gjorde dog aldrig brug af tilbuddet. Endvidere indtegnede klageren den 25/11 2015 – to dage før han parkerede bilen ved haveforeningen – en tredje bil i selskabet, ligesom han indtegnede en fjerde bil ca. 14 dage efter tyveriet.

Klageren har hertil bemærket, at den tredje bil er ejet af en ven, og at han anmodede om tilbuddet, da vennen på daværende tidspunkt var bosat i udlandet. Klageren har fremlagt en kopi af sin anmodning om et forsikringstilbud af den 4/11 2015 og en kopi af kvitteringen af 15/11 2015 for købet af bil nr. 3, der er udstedt til vennen. For så vidt angår den fjerde bil, har klageren henvist til, at han havde brug for en bil, hvorfor han købte bilen, der er fra 2001 og kostede 5.000 kr.

Selskabet har gjort gældende, at klageren har ændret forklaring, idet han over for selskabets skadekonsulent oplyste, at han mandag d. 30/11 kontaktede både politiet og selskabet, hvorimod det af anmeldelseskvitteringen fra politiet og af klagerens teleoplysninger fremgår, at han først kontaktede politiet og selskabet tirsdag den 1/12.

Klageren har hertil fastholdt, at han kontaktede politiet mandag den 30/11, og at politiet bad ham sikre sig, at bilen ikke blot var blevet flyttet af grundejeren som følge af en uhensigtsmæssig parkering.

Nævnets sekretariat har af politiet fået oplyst, at det ikke er usandsynligt, at klageren ved sin første henvendelse til politiet er blevet opfordret til at sikre sig, at bilen var blevet stjålet og ikke blot flyttet, og at en sådan henvendelse ikke vil blive registreret af politiet. Af de teleoplysninger, selskabet har fremlagt, fremgår ikke nogen udgående opkald til politiet fra klagerens telefon den 30/11 2015. Af teleoplysningerne fremgår udgående opkald til politiet den 1/12 2015 kl. 8.35, 11.18 og 11.20.

Selskabet har endvidere henvist til, at teleoplysninger viser, at klageren og hans ven kontaktede hinanden seks gange telefonisk i det tidsrum, de havde oplyst at være sammen, fredag den 27/11 2015.

Klageren har hertil bemærket, at han dagligt foretager mellem 50 og 100 telefonsamtaler, og at der ikke er usædvanligt, at han og hans ven taler sammen, mens de er sammen, hvis de eksempelvis er blevet væk fra hinanden, eller den ene løber ærinder i fælles interesse.

Herudover har selskabet henvist til, at klageren var blevet indkaldt til fogedretten af bilens panthaver, hvor han tirsdag den 1/12 2015 oplyste, at bilen var blevet stjålet. Klageren forklarede i fogedretten, at han ikke havde midler til at betale gælden på ca. 150.000 kr.. Selskabet har hertil bemærket, at klageren til selskabet i slutningen af marts 2016 anmeldte, at han ved et indbrudstyveri var blevet frastjålet blandt andet 160.000 kr. i kontanter.

Klageren har heroverfor bemærket, at han i 2014 havde et stort engagement med det pengeinstitut, der havde pant i bilen, og at han ikke var klar over, at der var restancer på billånet, som hans tidligere samlever ifølge en bodelingsaftale skulle betale ydelserne på. Han har anført, at det først var under fogedretsmødet, at han blev klar over, at fogedforretningen vedrørte bilen.

Endelig har selskabet henvist til, at bilen er udstyret med en fabriksmonteret startspærre, og at der ikke ved selskabets undersøgelse blev fundet spor efter et tyveri (glasskår, slæbespor eller lignende) på gerningsstedet.

Klageren har hertil anført, at det er almindeligt kendt, at biler med startspærre kan stjæles, uden at der efterlades synlige spor, og at der gik halvanden måned fra tyveriet i slutningen af november, til selskabet besigtigede gerningsstedet den 13/1 2016.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har godtgjort, at den forsikrede bil er bortkommet ved et

dækningsberettigende tyveri. Nævnet har navnlig lagt vægt på, at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, at nøglen, der ifølge klageren var bilens eneste, kort efter tyveriet blev konstateret defekt og ude af stand til at afkoble startspærren, og at han var i restance vedrørende afdragene på gælden i bilen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels