Ankenævnet for Forsikring

Den 2. august 2017 blev i sag nr. 90162:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med kaskodækning i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt biltyveri.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er blevet stjålet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har i anden række anført, at klageren har handlet groft uagtsomt ved at efterlade bilens ekstranøgle i handskerummet.

I klageskema af 16/12 2016[6] il nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> **Se fremsendte klage.**
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> **Erstatning for den stjålne bil.**"

Klagerens advokat har i vedlagt bilag til klageskemaet bl.a. anført:

> "I ovennævnte sag skal jeg herved klage over Trygs afgørelse om at afvise at udbetale erstatning til min klient i forbindelse med, at han den 1. eller 2. april 2016 fik stjålet sin [bil] (reg.nr. …) fra sin bopæl, ...

Jeg skal i forbindelse med klagen henvise til nedenstående sagsfremstilling samt sagens bilag (vedhæftet).

Jeg har i forbindelse med sagen haft kontakt til flere vidner, som kan bekræfte de oplysninger, de sættes i sammenhæng med.

Efter min opfattelse har [klageren] med de vedhæftede bilag samt forklaringer fra vidner, som jeg har drøftet sagen med, fremskaffet tilstrækkeligt bevis til at dokumentere forsikringsbegivenhedens indtræden.

Sagsfremstilling

I 2011 købte [klageren] sin [bil]. Bilen blev importeret fra [udlandet]. **Bilag 1**

[Klageren] mistede én af bilens oprindelige nøgler under et besøg hos nogle venner, … og … den 25. december 2015.

Da de ikke kunne finde nøglen, kontaktede [klageren] sin svoger, som er … for at spørge hvordan han kunne komme ind i bilen, da bilens anden nøgle var låst inde i bilen, idet [klagerens] kæreste havde ladet bilens anden nøgle blive i bilen.

[Klagerens] svoger oplyste, at de kunne smadre bilens passagerrude, som var den billigste rude at udskifte, idet denne ikke var tonet. [Klageren] og kammeraten tapede ruden og smadrede forsigtigt ruden med en glashammer, hvorved de fik lavet et hul, så de kunne fiske bilens anden nøgle ud med en lang magnet. [Kammerat] tog et billede af den smadrede bilrude. **Bilag 2**

[Klageren] fik efterfølgende sin svoger til at skifte bilens siderude. **Bilag 3**

[Klageren] har aldrig fundet nøglen, der bortkom den 25. december 2015.

I januar måned 2016 låste [klagerens] kæreste bilens tilbageværende nøgle inde i bilens bagagerum. Hun kontaktede i den forbindelse … for at få hjælp til at få nøglen ud af bilen, da de kun havde denne nøgle til bilen.

Det var ikke muligt at komme ind i bilens bagagerum, hvorfor [klageren] bestilte en ny nøgle til bilen gennem ... **Bilag 4**

Med bilens nye nøgle kunne [klageren] åbne bilens bagagerum, hvor bilens anden nøgle lå, herved havde han igen 2 nøgler til bilen.

Mellem den 1. og 2. april blev bilen stjålet fra [klagerens] bopæl. Da [klageren] konstaterede, at bilen var forsvundet kontaktede han politiet og anmeldte, at bilen var stjålet. **Bilag 5**

[Klageren] anmeldte ligeledes tyveriet til sit forsikringsselskab, Tryg, hvor hans mor … har forestået den skriftlige korrespondance, da [klageren] ikke selv kan korrespondere skriftligt, idet han er …. **Bilag 6**

[Klageren] er flere gange blevet kontaktet af en efterforsker … fra Tryg, som har stillet spørgsmål til sagen. [Klageren] har i denne forbindelse forklaret ovennævnte hændelser flere gange.

I forbindelse med sagen fik [klageren] oplyst, at Tryg kunne se, at han ikke havde benyttet bilens nøgler siden august 2015 og han blev bedt redegøre for bilens brug op til tyveriet. **Bilag 7**

Den 1. juni modtog [klageren] kopi af udskrift fra nøglelæser. **Bilag 8**

[Klageren] oplyste telefonisk, at nøglerne med 100% sikkerhed havde været benyttet efter august 2015, da han benyttede bilen næsten dagligt og ikke havde andre nøgler til bilen og sendte dokumentation frem til Tryg, hvor man blandt andet kunne se, at han havde modtaget p-bøder og han via overvågning fra hans arbejdsplads kunne dokumentere brug af bilen.

Den 23. juni 2016 sendte [klagerens mor] en lang redegørelse med dokumentation for brug af bilen samt nøgler. **Bilag 9**

Den 1. juli 2016 meddelte Tryg, at de manglede en redegørelse for bilens 3. nøgle. **Bilag 10**

Via telefon forklarede [klageren], at han ikke havde mere end 2 nøgler til bilen, idet den 3. nøgle var forsvundet den 25. december 2015.

Under samtalen med Tryg, [efterforsker], oplyste denne, at der i bilens handskerum var gemt en ekstranøgle til bilen. [Klageren] meddelte i den forbindelse, at han var bekendt med, at der i bilens handskerum sad en 'falsk plastiknøgle'/et plastikhylster som lignede bilens nøgle. Denne sad fastmonteret bagerst i bilens handskerum i et plastikbeslag. [Klageren] forklarede samtidig, at han ikke var bekendt med, at denne havde funktion som en nøgle og han aldrig havde haft den ude af bilen.

[Efterforsker] oplyste at denne 'falske plastiknøgle' sammen med en anden del, som var i bilens handskerum sammen udgjorde en aktiv nøgle.

Under samtalen oplyste [efterforsker], at [klageren] ved at opbevare denne 'falske plastiknøgle' i bilen havde handlet groft uagtsomt, og alene af denne grund kunne forsikringsselskabet ikke udbetale erstatning. [Klageren] blev meget forundret over denne oplysning og oplyste igen, at han ikke var klar over, at den 'falske plastiknøgle' kunne benyttes til at aktivere bilen.

[Efterforsker] fastholdt, at der var tale om en grov uagtsom handling, og det endvidere fremgik af bilens manual, og den havde han pligt til at læse. [Efterforsker] forklarede, at han var …, hvilket [efterforsker] oplyste var uden betydning. [Efterforsker] var fuldt ud bekendt med, at [klageren] var …, da alt skriftlig korrespondance var foregået gennem [klagerens] mor, ….

[Klageren] kontaktede efterfølgende sin mor, [klagerens mor], som ligeledes har en [bil] af samme årgang, som den [klageren] havde. [Klageren] undersøgte sin mors bil og kunne konstatere, at den også havde en 'falsk plastiknøgle' monteret i et beslag bagerst i handskerummet. Hverken [klageren] eller [klagerens mor] kunne dog se, hvordan det var mu-

ligt at kombinere beslaget og den 'falske plastiknøgle', så det kunne udgøre en nøgle. **Bilag 11**

Dagen efter, den 23. august 2016 meddelte Tryg, at de afsluttede sagens behandling. **Bilag 12**

[Klagerens mor] har fremsendt en kopi af manualen til hendes [bil], som beskriver hvilken funktion, den nøgle som sidder i handskerummet har. Af manualen fremgår, at der er tale om en adapter til en reservenøgle. Det vil sige, at man skal ligeledes være i besiddelse af en reservenøgle til bilen, for at adapteren kan benyttes til at starte bilen. Denne reservenøgle har [klageren] aldrig haft og han ved med sikkerhed, at den ikke har ligget i handskerummet, da han flere gange har haft handskerummet tømt. **Bilag 13**

[Klageren] rettede herefter henvendelse til advokat, og der blev anmodet om kopi af sagens akter samt lydoptagelser den 25. august 2016. **Bilag 14**

Den 29. august 2016 meddelte Tryg ved [efterforsker], at sagsbehandleren holdt ferie og det ikke var muligt at sende akter inden sagsbehandleren vendte tilbage. Endvidere oplyste [efterforsker], at [klageren] den 23. august telefonisk havde oplyst, at han havde opbevaret et 'sort plastik nøgleblad og en adapter i bilen', som udgjorde en aktiv nøgle. **Bilag 15**

Først efter der blev rykket efter sagsakter sendte Tryg sagsakterne den 26. september 2016. Tryg meddelte samtidig, at de ikke var i besiddelse af lydoptagelser. **Bilag 16**

Den 30. september 2016 blev der på ny rykket efter de lydoptagelser og notater som [efterforsker] havde vedrørende sagen. [Klageren] fik under telefonsamtaler med [efterforsker] gentagne gange oplyst, at samtalerne blev optaget. Ved henvendelsen til Tryg blev der endvidere gjort opmærksom på, at [klageren] havde opfattet [efterforsker] som manipulerende og [efterforsker] var flere gange fremkommet med usande oplysninger overfor klienten under samtalerne. **Bilag 17**

Den 21. oktober 2016 henvendte [klageren] sig hos autoriseret [bil] forhandler hos …, for at få aflæst sine nøgler. Herved kunne det konstateres, at de medbragte nøgler henholdsvis nøgle 1 og nøgle 2, som tidligere er blevet aflæst af Tryg, jf. bilag 8, viser at nøglerne sidst er benyttet henholdsvis den 3. august og den 26. august 2015. Endvidere viser begge nøgler, at de skulle være anvendt kl. 00:00 de angivne datoer.

Det er ikke sandsynligt, at den nye nøgle, som blev anskaffet i januar måned 2016 har været aktiv i august 2015. Endvidere har [forhandler] bekræftet, at bilens dato og tid angiveligt har stået forkert i bilen, hvilket angiveligt skyldes, at bilen har været løbet tør for strøm. **Bilag 18**

Den 25. oktober 2016 blev der søgt retshjælp hos Tryg til en retssag mod Tryg. **Bilag 19**

Den 14. november meddelte Tryg, at de mente, at sagen var egnet til nævnsbehandling og derfor skulle indbringes for Ankenævnet for Forsikring. **Bilag 20**

Den 15. november 2016 blev der klaget til Tryg over sagens behandling og afgørelse. **Bilag 21**

Senere den 15. november meddelte Tryg, at de nu ville sende de lydfiler, som allerede var blevet anmodet om den 25. august 2016. **Bilag 22**

Den 2. december meddelte Tryg, at de fastholder deres afgørelse. **Bilag 23**

Anbringender

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det gældende, at [klagerens] bil blev stjålet fra adressen, … den 1. eller 2. april 2016.

[Klageren] har anmeldt tyveriet til … politi, da han opdagede, at bilen var stjålet.

[Klageren] har anmeldt tyveri af bilen til Tryg.

[Klageren] har sandsynliggjort, at den anmeldte skade er sket.

[Klageren] mistede den 25. december 2015 én af bilens originale 2 nøgler.

Den 22. januar 2016 modtog [klageren] en ny originalnøgle til bilen, hvorved han igen havde to nøgler til bilen.

Bilens tilbageværende nøgler med nøglenummer 1 og 2 er [klageren] fortsat i besiddelse af. **Bilag 24**

Kvittering fra den 22. januar 2016 sammenholdt med billede af de nøgler, som [klageren] har viser, at [klageren] fortsat er i besiddelse af bilens 3. nøgle, som i …'s system har nøglenummer 2.

Billeder af nøglerne viser, at [klageren] har en ny og en gammel nøgle. Den nye nøgles serienummer er identisk med det serienummer, der fremgår af kvittering fra …, bilag 4.

[Klageren] har ligeledes bevist, at der er en fejl ved aflæsning af nøglerne, som blev foretaget den 9. maj 2016 jf. bilag 8 og bilag 18.

Nøgle 2, som blev aflæst til at have været aktiv senest den 3. august 2015 er ikke korrekt, idet nøglen først blev aktiveret efter køb af nøglen den 22. januar 2016.

[Klageren] har vidner, som kan bekræfte, at hans bil har manglet strøm i påsken 2016.

[Klageren] har dokumenteret, at han har benyttet bilen samt nøglerne i 2016.

[Klageren] har aldrig modtaget en reservenøgle til bilen."

Selskabet har i brev af 8/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Gennemgang af sagen**
Vores alarm modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 4. april 2015 og noterede i den forbindelse, at bilen var stjålet fra vores kundes indkørsel.

Vi forsøgte uden held at kontakte vores kunde d. 5. april 2016 og efterlod en besked på hans telefonsvarer, hvor vi bad ham ringe retur med yderligere oplysninger.

Den 12. april 2016 ringede vores kunde retur og oplyste igen, at bilen - … med reg.nr. … - var blevet stjålet fra hans indkørsel.

Vi bad vores kunde udfylde en skadeerklæring og underskrive samtykkeerklæring, samt indsende bilens registreringsattest og nøgler. Endvidere blev sagen sendt til konsulent for nærmere undersøgelse.

Vi modtog papirerne retur uden underskrift eller nærmere forklaring d. 26. april 2016 og samtidig modtog vi to nøgler og den originale registreringsattest.

Vores undersøgelseskonsulent fik udlæst data fra nøglerne hos …. Disse viste, at den ene nøgle senest havde været aktiv 3. august 2015 og den anden nøgle senest havde været aktiv 26. august 2015, hvilket ikke stemte overens med vores kundes forklaring om, at han havde kørt dagligt i bilen frem til tyveriet.

På baggrund af dette fandt vi det usandsynligt, at bilen var blevet stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Dette blev meddelt vores kunde ved brev af 17. maj 2016.

Vores kunde oplyste herefter, at han havde fået lavet en ny nøgle i januar 2016, da hans kæreste ved et uheld, havde låst nøglen inde i bilen. Dette stemte imidlertid overens med de oplysninger, vi havde fået fra …, men det ændrede ikke på, at de indsendte nøgler ikke havde været brugt i lang tid og derfor blev vores afgørelse fastholdt.

Konklusion
Indledningsvis skal jeg oplyse, at det er den der rejser et krav, som har bevisbyrden for at kravet er dækningsberettiget.

Vores kundes advokat oplyser, at vores kunde mistede en nøgle i december 2015 og derfor kun havde en nøgle tilbage. Da den tilbageværende nøgle blev låst inde i bilen i januar 2016, måtte vores kunde derfor bestille en ny nøgle.

Dette stemmer overens med, at … oplyser, at der har været 4 nøgler til bilen, idet der også hører en ekstranøgle med, som ved hjælp af to komponenter udgør en nøgle. Det fremgår tydeligt af bilens instruktionsmanual, at denne ekstranøgle ikke må opbevares i bilen, men ikke desto mindre har vores kunde telefonisk oplyst til vores undersøgelseskonsulent, at ekstranøglen blev opbevaret i handskerummet.

Vi finder ikke anledning til at stille spørgsmålstegn ved de udlæsninger … v/… har lavet og vores kunde har heller ikke kunne komme med en anden udlæsning fra …. De har dog stillet sig undrende overfor tidspunktet 00.00 for begge udlæsninger og henviser til, at bilen har været løbet tør for strøm og derfor er blevet nulstillet på det tidspunkt.

Dette har vi naturligvis undersøgt og kan oplyse, at bilen ikke nulstiller eller fryser data, hvis batteriet aflades. Så snart bilen har strøm igen, vil data registreres med det samme. Dette er oplyst telefonisk af teknisk chef for mekanisk værksted hos … v/….

Vi har ligeledes undersøgt, hvorvidt en nøgle er udstyret med et individuelt serienummer og kan oplyse, at det er de ikke. Det nummer vores kundes advokat henviser til, er et varenummer.

Vi må derfor fastholde, at vores kunde ikke har redegjort for nøglen købt i januar 2016 og at de indsendte nøgler ikke har været anvendt i mere end 6 måneder før tyveriet. Derudover har ekstranøglen været opbevaret i bilens handskerum og som det følger af Ankenævnets praksis, betragtes det som groft uagtsomt, at efterlade nøgler i bilen - uanset hvor og hvordan de efterlades.

Vi afviser således erstatningspligten med henvisning til, at vores kunde ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og subsidiært, at vores kunde har handlet groft uagtsomt ved at efterlade ekstranøglen i handskerummet. Jf. forsikringsbetingelser pkt. 5.2.2.b har vi påberåbt os fuldstændig ansvarsfrihed ved skader forvoldt ved grov uagtsomhed."

Klagerens advokat har i mail af 27/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Min klient oplyser, at han allerede kontaktede Tryg forsikring den 2. april 2016, hvor han konstaterede, at bilen var stjålet.

I den forbindelse meddelte Tryg, at han skulle ringe tilbage mandag den 4. april 2016. Min klient ringede derfor på ny mandag den 4. april 2016. Da min klient ikke havde hørt fra Tryg efter anmeldelsen, tog han kontakt til Tryg den 12. april, for at høre hvad der skete i sagen. Først herved blev han bedt om at lave en skriftligt anmeldelse af tyveriet.

Jeg skal endvidere henvise til bilag 18, som er vedhæftet mailen på ny, da bilaget synes at være utydeligt i fremsendte udgave. Heraf fremgår, at værkfører, …, … bekræfter, at min klient købte en nøgle til sin bil den 22. januar 2016.

Han beskriver endvidere, at han ved aflæsning af nøglen kan konstatere, at den ene nøgle er i meget fin stand som ny, og finder det meget sandsynligt, at der er tale om den nøgle, som er solgt af dem.

Der er således tale om en nøgle, som først er købt og aktiveret den 22. januar 2016, men alligevel viser aflæsningen, at nøglen senest har været anvendt i august 2015.

[Værkfører] begrunder dette med, at bilen har haft strømproblemer."

Selskabet har i brev af 23/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal henlede nævnets opmærksomhed på, at det ikke giver mening, at en nøgle som er købt 22. januar 2016, indeholder data fra 3. august 2015.

Det er således fortsat vores opfattelse, at vores kunde ikke har redegjort for den nøgle, som reelt er nøgle nr. 4. Nøgle nr. 1 og 2 er modtaget og udlæst med data, som ligger lang tid før tyveriet og nøgle 3, som var en såkaldt 'valet key' befandt sig bilens handskerum.

Ligeledes er der intet belæg for at tro, at bilens data nulstilles ved eventuelle strømproblemer. Hvis batteriet aflades, så vil der bilens data automatisk genoptages, så snart batteriet er opladet.

Desuden har vores kunde oplyst, at han benyttede bilen helt op til tyveriet og har ikke tidligere nævnt noget om eventuelle strømproblemer.

Vores afvisning fastholdes endnu engang og vi har ikke yderligere kommentarer."

Klagerens advokat har i mail af 6/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det fastholdes, at min klient alene havde 2 nøgler til bilen. Som tidligere meddelt, modtog min klient ved købet af den brugte bil 2 nøgler. Den 25. december 2015 mistede min klient imidlertid en af nøglerne til bilen, hvilket der også er redegjort for over for Tryg og i klagen af den 2. december 2016.

Min klient anskaffede sig en ny nøgle i januar 2016, som også redegjort for tidligere. Herefter havde min klient igen 2 nøgler til bilen. Den 3 nøgle er aldrig fundet.

Tryg omtaler, at der skulle være 4 nøgler til bilen. Idet min klient har købt bilen brugt og alene fik 2 nøgler til bilen, har han aldrig været i besiddelse af den omtalte reservenøgle. Min klinet har alene haft etuiet, som var installeret i handskerummet.

Min klient har fået oplyst af …, at de mener, at årsagen til nøglerne viser, at de senest er brugt i august 2015 begge på tidspunktet kl. 00:00 er fordi, der har været strømproblemer med bilen. Som tidligere oplyst, har min klient vidner, som kan bekræfte, at bilen havde strømproblemer i påsken 2016. Min klient fik imidlertid lavet bilen, efter påske hvorfor han som tidligere oplyst benyttede bilen helt op til tyveriet og bilen blev benyttet dagen før tyveriet.

Min klient har ikke fundet det relevant, at oplyse om strømproblemerne ved bilen, da det umiddelbart ikke burde have betydning for sagen. Ligesom han heller ikke har oplyst, øvrigt vedligehold og løbende reparationer på bilen. Oplysningen om strømproblemer er kommet frem på det tidspunkt, hvor min klient blev opmærksom på, at der var en sammenhæng mellem aflæsningen af nøglerne og strømproblemerne. Altså i forbindelse med at min klient selv fik aflæst nøglerne hos …, hvor det blev drøftet, at det var underligt, at nøglerne ikke viste retvisende tidspunkt for brug af nøglerne. Herved oplyste den ansatte hos …, at det kunne skyldes, at der havde været strømproblemer ved bilen. I den forbindelse oplyste min klient overfor den ansatte hos …, at bilen havde haft strømproblemer i påsken, hvor den havde stået nogle dage uden strøm, inden han kunne skaffe en lader, som kunne lade bilens batteri op."

Selskabet har i brev af 5/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det er vores opfattelse, at kommentarerne ikke indeholder nye oplysninger eller oplysninger som ikke allerede er gennemgået og taget stilling til.

Vi må dog endnu engang påpege, at selvom bilen skulle have haft strømproblemer, så giver det ingen mening, at de data som kan udlæses af nøglerne ligger 8 måneder tilbage i tiden og at en nøglen, som er købt i januar 2016, skulle indeholde data fra august 2015.

Vi fastholder derfor, at vores kunde ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan betale erstatning."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af faktura af 5/1 2016 fremgår det, at klageren har fået lavet bilens højre siderude.

Af faktura af 22/1 2016 fremgår det, at klageren har købt en ny nøgle til bilen.

Af anmeldelsesrapport af 2/4 2016 til politiet fremgår bl.a.:

> "Anmelder/forurettet [klageren] kontaktede servicecenteret og forklarede at hans køretøj var blevet stjålet.
>
> Køretøjet stod parkeret i indkørslen på adressen, hvor der er gadelys men ingen overvågning.
> Der var diesel til cirka 600 kilometer og … er autohjælpen."

Selskabet har fået foretaget udlæsning af klagerens to nøgler hos BMW, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

"**Key history**

[ulæseligt]-in date	**Last key update**	**Key number**
09/03/2016	03/08/2015	2
09/05/2016	26/08/2015	1
19/04/2011	19/04/2011	0"

Af mail af 29/8 2016 fra selskabet til klagerens advokat fremgår bl.a.:

> "Under samtalen den 23.08.2016 oplyste [klageren], at han i bilens handskerum havde opbevaret det han kaldte for en 'falsk plastik nøgle' i en holder. Jeg fortalte forsikringstager, at det var bilens reservenøgle, som bestod af et sort plastik nøgleblad og en adapter. Når plastiknøgle var isat adapteren, som ligeledes var placeret I handskerummet, udgjorde de 2 dele tilsammen en aktiv nøgle, som kunne starte bilen.
>
> … har i deres brugsanvisning for køretøjet specifikt skrevet, at reserve nøglen skal opbevares et sikker sted. Dette var forsikringstager ikke vidende om. Forsikringstager blev gjort opmærksom på, at det var at sidestille med grov uagtsomhed, at efterlade en aktiv nøgle i bilen. Se venligst link til [bil] manual."

Af mail af 19/9 2016 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

> "Jeg har drøftet din mail med min klient, som har oplyst, at han ikke har opbevaret en aktiv nøgle i bilen. Min klient har oplyst, at han i forbindelse med, at han fik indsat noget dvdudstyr i bilen, havde set plastikadapteren i bilens handskerum – Den som han omtaler som en 'falsk plastiknøgle'. Denne sad fast i et beslag/holder i bilens handskerum. Min klient har oplyst, at han under samtalen med dig troede at du talte om det beslag, som adapteren sad fast i.

Af manualen fremgår, at for at bilen kan starte forudsætter det, at der skydes en reservenøgle ind i plastikadapteren. Min klient har købt bilen brugt og har aldrig været i besiddelse af en reservenøgle til bilen og han kan med sikkerhed oplyse, at der ikke har ligget en reservenøgle i bilens handskerum.

Som dig bekendt er min klient i øvrigt ordblind og derfor vil han ikke være i stand til at læse en manual."

Af mail af 21/10 2016 fra en autoriseret forhandler af BMW fremgår bl.a.:

"Jeg har dagsdato læst nøgle 1 & nøgle 2 på …

Vi har med stor sandsynlighed solgt nøgle 2 D22/1-2016 faktura nummer …
Ud fra nøgle date har nøgle været i bilen sidste gange D. 3/8-2015 kl 00:00 jeg bemærker at Nøgle 2 er i meget fint stand som NY, datoen 3/8- 2015 kl 00:00 kan skyldes at bilen har strøm problemer
Hvilket bevirker dato tid i bilen står forkert i bilen system min mistanke forstærkes af et nøgle 1 Sidst er advent D 26/8-2015 kl. 00.00 det jeg falder over er samme klokkeslet begge dage."

Af mail af 20/1 2017 fra reservedelsekspedient fremgår bl.a.:

"Nummeret i bunden der hedder … er varenummeret.

Der er ingen serienummer på nøglen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5. Kaskoforsikring**
Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af policen.

5.1 Hvad dækker forsikringen
Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri.

Ud over selve bilen omfatter dækningen fastmonteret tilbehør samt højst 5 cd/dvd.

Afmonteret tilbehør, ikke-monteret tilbehør, reservedele samt værktøj er dækket, når det kun kan anvendes i forbindelse med den forsikrede bil.

Det er en betingelse ved tyveri, at genstandene opbevares i forsvarligt aflåst rum, og voldeligt opbrud kan konstateres. Erstatningen udgør maksimalt 20.000 kr. pr. skade.

Mobiltelefoner, mobile navigationsanlæg, andet mobilt elektronisk udstyr samt brændstof og andre væsker er ikke dækket.
…
5.2.2 Forsæt, spiritus, manglende førerbevis mv.
Kaskoforsikringen dækker ikke:
…
b) skader, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. Forsikringsaftalelovens §18."

11. 90162

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans bil – en BMW – blev stjålet den 1/2 2016 eller den 2/2 2016 fra hans bopæl. Han har købt bilen brugt. Den 25/12 2015 mistede han den ene af bilens to nøgler, som ikke er fundet siden. Han bestilte en ny nøgle, som han modtog den 22/1 2016, hvorved han igen havde to nøgler til bilen. Klageren har oplyst, at han benyttede bilens nøgler helt frem til tyveriet.

Under en telefonsamtale med selskabet oplyste klageren, at han var bekendt med, at der i bilens handskerum sad en "falsk plastiknøgle"/et plastikhylster, der lignede bilens nøgle. Klagerens advokat har efterfølgende anført, at det klageren beskrev som en "falsk plastiknøgle", er en adapter til en reservenøgle, og at han aldrig har haft denne reservenøgle.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er blevet stjålet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har i anden række anført, at klageren har handlet groft uagtsomt ved at efterlade bilens ekstranøgle i handskerummet.

Selskabet har blandt andet henvist til, at bilens to nøgler ikke er anvendt siden den 3/8 2015 og den 26/8 2015, hvilket ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, at bilen havde været anvendt frem til tyveriet, samt at klageren ikke har redegjort for bilens nøgle, der blev købt i januar.

Selskabet fik foretaget en udlæsning af klagerens to nøgler hos BMW, hvoraf det fremgår, at nøgle nummer 2 senest havde været aktiv den 3/8 2015 00:00, og at nøgle nummer 1 senest havde været aktiv den 26/8 2015 00:00.

På vegne af klageren foretog værkfører fra autoriseret BMW forhandler en aflæsning af bilens nøgler. Aflæsningerne viste ligeledes, at nøglerne sidst havde været anvendt den

3/8 2015 kl. 00:00 og den 26/8 2015 kl. 00:00. Værkføreren har i mail af 21/10 2016 oplyst, at de med stor sandsynlighed havde solgt nøgle nummer 2 til klageren den 22/1 2016, og at han bemærkede, at nøglen var i "meget fint stand som NY". Værkføreren bemærkede endvidere, at datoen den 3/8 2015 00:00 kunne skyldes, at bilen havde strømproblemer, hvilket bevirker, at dato og tid står forkert i bilen. Han henviste til, at det af aflæsningen fremgik, at begge nøgler sidst var anvendt kl. 00:00.

Klagerens advokat har på baggrund heraf gjort gældende, at klageren fortsat er i besiddelse af den nye nøgle, der blev købt i januar 2016, og at aflæsningen, der viser, at nøgle nummer 2 senest havde været aktiv den 3/8 2015 00:00, ikke er korrekt, da nøglen først blev aktiveret efter købet i januar 2016. Klagerens advokat har endvidere henvist til billeder af nøglerne, der viser, at klageren har en ny og en gammel nøgle.

Teknisk chef for mekanisk værksted hos BMW har til selskabet oplyst, at bilen ikke nulstiller eller fryser data, hvis batteriet aflades. Når bilen får strøm igen, vil data registreres med det samme.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at den forsikrede bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at nøglerne indeholder data tilbage fra august 2015, hvilket ikke stemmer overens med klagerens oplysning om, at bilen blev benyttet helt frem til tyveriet, samt på at det er usandsynligt, at en nøgle købt i januar 2016 indeholder data tilbage fra august 2015. Nævnet har også lagt vægt på det af teknisk chef for mekanisk værksted hos BMW oplyste, om at bilen ikke nulstiller eller fryser data, hvis batteriet aflades, og at data registreres med det samme, når bilen igen får strøm.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Det som klagerens advokat i øvrigt har anført kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings