Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91292:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka

Engelholm Alle 1

2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at dække et anmeldt tyveri af den forsikrede bil.

Klageren har anmeldt til selskabet, at bilen blev stjålet, mens hun var bortrejst på ferie.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning, bl.a. under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 5/9 2017 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

> "[Klageren] har kontaktet undertegnede, og anmodet om assistance vedrørende afgørelse af 22. januar 2017, se bilag 1, om nægtelse af udbetaling af erstatning efter min klients bil blev stjålet.

Der skal for en god ordens skyld gøres opmærksom på, at datoen på afgørelsen, den 22. januar 2017, ikke er korrekt …
…
Min klient rejste den 31. december 2016, om morgenen, til … for at fejre nytår sammen med sin mor, lillebror og mormor.

Imens min klient var udenlands, blev hendes bil, i perioden mellem den 31/12 2016 kl. 04:30 og den 02/01 2017 kl. 23:50, stjålet … Tyveriet skete foran min klients hjem …, hvor bilen stod parkeret.

Min klient anmeldte tyveriet til politiet den 3. januar 2017, efter hun var kommet hjem og havde konstateret at bilen var væk. Anmeldelseskvitteringen samt anmeldelsesrapport vedlægges som bilag 4 og bilag 5.

Efterfølgende fulgte et for min klient yderst ubehageligt forløb, hvor man fra Alkas side fra start, uden grund, udviste stor mistillid til alt hvad min klient fortalte. Hun blev i tiden fra anmeldelsen af tyveriet, og indtil hun kontaktede undertegnede og bad om assistance, flere gange spurgt om de samme spørgsmål igen og igen.

Min klient blev bl.a. spurgt gentagende gange indtil hvor mange nøgler hun havde til bilen, samt hvilket værksted bilen var blevet repareret på. Min klient blev ved at fastholde, at hun ikke kunne huske navnet på værkstedet, men forsøgte indgående at give Alka samtlige detaljer hun kunne huske, bl.a. hvor det lå, og hvad der lå omkring.
…
Det blev herefter meddelt Alka, at 2 nøgler til bilen, registreringsattest, tyverierklæring, bankudskrift fra Danske Bank samt underskrevet samtykkeerklæring kunne afhentes på vores kontor. Alkas medarbejder … afhentede ovenstående den 21. februar 2017. Kvittering for afhentning er vedlagt som bilag 6.

Da Alka, efter afhentningen, udlæste nøglerne med en keyreader hos … ved værkstedschef …, viste det sig, at den ene nøgle tilhørte min klients bil, mens den anden nøgle, som manglede en vedhæftet plasticnøgle/reservenøgle, imidlertid tilhørte min klients mors [samme bilmærke som klagerens], som udbrændte den 12. august 2016.

Til trods for ovenstående valgte Alkas medarbejder … i mail af 28. februar 2017, ikke at oplyse om, at den ene af nøglerne tilhørte min klients mors udbrændte … og ikke min klients …. I stedet valgte han blot at stille spørgsmål vedrørende hvorvidt der var foretaget nogen konstruktive ændringer på bilen før tyveriet, om der havde været nogen fejl på denne, om de to udleverede nøgler var de to nøgler min klient fik af sælger da hun købte bilen, samt hvorfor den ene nøgle manglede en plasticnøgle.

Da både undertegnede og min klient ikke, på dette tidspunkt, var blevet gjort opmærksomme på, at den ene af de to udleverede nøgler, som lignede hinanden til forveksling, se billede på bilag 4, tilhørte den forkerte …, besvaredes Alkas spørgsmål herudfra. For fremsendt besvarelse til Alka, se bilag 1, side 5.

Alka traf herefter afgørelse, hvori der blev lagt vægt på at Alka fandt at bilen, henset til alder og værdi, ikke var videre tyvetækkelig, at det skulle have været en gerningsmand med teknisk kyn-

dighed og udstyr, at min klient havde afgivet uoverensstemmende forklaringer vedrørende hendes økonomiske forhold angående købet af bilen samt vedrørende reparationen af bilen.

Endvidere blev der lagt særlig vægt på, at min klient skulle have forklaret af flere omgange, at hun kun havde fået 1 nøgle ved købet af bilen, at dette var uoverensstemmende med sælgers oplysninger, at min klient efterfølgende havde ændret forklaring til at hun fik 2 nøgler, at min klient, ved anmodning om udlevering af nøglerne, bl.a. afleverede en nøgle til sin mors …, inden den udbrændte. På baggrund heraf fandt Alka, at min klient havde afgivet indbyrdes uoverensstemmende forklaringer om antallet af nøgler, samt at hun ikke havde redegjort for 'skæbnen' for nøgle 2.

Efter at have modtaget afgørelsen og talt med min klient, gik hun igen hjem og ledte efter nøgle nr. 2. Det lykkede hende at finde en ...-nøgle mere. Den korrekte nøgle blev efterfølgende afleveret til Alka.

Til trods for at de to korrekte nøgler nu var i Alkas varetægt, fremsendtes mail fra advokat for Alka … den 7. april 2017, se bilag 3, hvoraf fremgår, at dette ikke ville ændre Alkas afgørelse, og at man fra Alkas side fastholdt, at min klient ikke havde løftet bevisbyrden for, at hendes bil var blevet stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.
…
Til støtte for nærværende klage gøres det gældende, at min klient første gang hun blev spurgt til antallet af nøgler, forklarede at hun havde fået 2 sæt, da hun købte bilen af sælger, dette er i overensstemmelse med sælgers oplysninger.

At man fra Alkas side herefter vælger, fuldstændig uberettiget, at køre min klient gennem en form for afhøring ved gentagelse af de samme spørgsmål igen og igen, opnås kun forvirring. Min klient har forklaret over for undertegnede, at hun ikke forstod hvorfor hun blev ved at få de samme spørgsmål, samt at hun blev forvirret og frustreret omkring hvad hun blev spurgt om og hvorfor. Sagsbehandler … må i denne forbindelse, have opfattet, at min klient har en enkelt tankegang, og ingen forstand på biler.

Idet det må være af afgørende betydning, at min klient i sidste ende har udleveret de 2 rigtige nøgler til den stjålne bil, kan det ikke tillægges afgørende betydning, at hun under 'afhøringerne' er blevet forvirret vedrørende antallet af nøgler.

At man fra Alkas side endvidere vælger, at lægge vægt på, at min klient ikke vidste hvad det værksted, hvor bilen var blevet serviceret hed, er endvidere heller ikke tilstrækkeligt, til at kunne statuere at min klient ikke har løftet bevisbyrden for, at hendes bil blev stjålet.

Min klients lillebror … har hjulpet sin søster med servicering og vedligeholdelse af bilen, idet han havde en plads som lærling på værkstedet … i …, og idet min klient ingen forstand har på biler.

Min klient forsøgte, det bedste hun kunne, at forklare [Alkas medarbejder], hvad hun huskede om stedet samt hvor hun mente det lå. Inden undertegnede, på vegne af min klient, fremsendte svar på mail af 28. februar 2017, fik min klient fat i sin lillebror, som fortalte min klient navnet på værkstedet. Dette værkstedsnavn blev formidlet videre til [Alkas medarbejder] og Alka.

Da [Alkas medarbejder] vælger at kontakte værkstedet … i …, oplyser ejeren, at min klients lillebror bl.a. har købt nogen bremser til bilen i maj måned 2016, se bilag 1. At ejeren af værkstedet

endvidere oplyser, at bilen ikke har været registreret som kunde, men at han kan se den har været registreret som … i værkstedets kundekartotek, bekræfter blot min klients historie.

På baggrund af ovenstående gøres det gældende, at det lader til at have været [Alkas medarbejders] hensigt at udnytte min klient lidt enkle tankegang, ved gentagne og kringlede spørgsmål, samt manglende oplysning om en forkert ... nøgle, tilhørende min klients mors udbrændte ....

Endvidere gøres det gældende, at det ovenfor beskrevne forløb på ingen måde er tilstrækkeligt til at kunne statuere, at min klients bil ikke blev stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Hertil skal anføres, at Alka, vedrørende en mulig gerningsmand og dennes kunnen eller udstyr, ingen mulighed har for at kunne vide dette, idet der ingen gerningsmand er fundet endnu.

Alka opfordres (A) i denne forbindelse til, at fremlægge dokumentation for de forsøg foretaget på en ..., af samme mærke som min klients, som angiveligt skulle bevise at denne ikke er videre tyvetækkelig.

På baggrund af ovenstående gøres det gældende, at Alka forsikring skal udbetale erstatning til min klient, idet der er bevist at bilen blev stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Provokationer:

(A) Alka opfordres til at fremlægge dokumentation for forsøg på en ... af samme mærke og årgang, som beviser at denne ikke er tyvetækkelig"

Selskabet har i brev af 13/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

…

Klager anmeldte tyveri af bilen til selskabet 3. januar 2017, hvor hun angav, at bilen skulle være blevet stjålet fra …-vej i perioden fra den 31. december 2016 til 2 januar 2017.

Ved et opslag kunne selskabet konstatere, at klager tillige havde en [anden bil] indregistreret, selvom klager boede alene.

Under telefonsamtalen med selskabets skadekonsulent den 9. januar 2017 oplyste klager, at hun havde opdaget det anmeldte tyveri af bilen, efter at være returneret fra ferierejse med sin familie (lillebror, mormor og mor) i ... henover nytåret. Under samtalen oplyste klager, at hun havde haft den ene nøgle til bilen med på rejsen i sit nøglebundt, mens den anden nøgle lå i skuffen i hendes lejlighed. Hun havde ikke haft indbrud, og da hun opdagede tyveriet af bilen, gik hun op i sin lejlighed og sikrede sig, at den anden nøgle fortsat lå i skuffen, hvilket den gjorde.

Klager oplyste, at hun havde købt bilen ca. to år tidligere for kr. 180.000 hos en privat person i ... Klager oplyste endvidere på spørgsmålet om bilen var blevet repareret for nylig, at bilen havde

været på et værksted i …, som hun ikke umiddelbart kunne give navnet på, men kunne identificere derved, at der var en stor 'Michelin-mand' foran værkstedet.

Under yderligere telefonsamtale den 6. februar 2017 blev klager igen spurgt ind til, hvor mange nøgler hun havde til bilen, og hun svarede nu, at hun havde én nøgle, og kun havde fået udleveret én nøgle i forbindelse med købet.

Dette førte til en yderligere samtale den 7. februar 2017, hvor klager fastholdt, at hun havde betalt kr. 180.000 for bilen, men klager kunne dog ikke nøjagtigt sige, hvor stor en del af dette beløb, der var betalt kontant. Igen forespurgt til antallet af nøgler oplyste klager, at hun havde én nøgle og den havde ligget hjemme i skuffen, mens hun var i …, idet hun aldrig havde nøgler med, når hun var på ferie.

Klager fastholdt igen, at hun kun havde fået en nøgle ved købet, og da hun blev spurgt om, hvorfor hun ved første samtale den 9. januar 2017 havde oplyst, at hun havde to nøgler, angav hun indledningsvist, at det var nøglerne til hendes [anden bil], som hun havde hentydet til. Efterfølgende angav hun, at den anden nøgle til … måske kunne være i en skuffe derhjemme, hvor hun gemte mange gamle ting, som hun ikke ønskede at smide ud.

Igen forespurgt, hvor hun fik sin bil repareret angav hun, at det kunne hun ikke huske, men måske kunne hun på sin bankkonto se, hvem hun havde betalt regninger til.

Det blev så aftalt, at klager dagen efter den 10. februar 2017 skulle komme forbi selskabets hovedkontor og aflevere bilens nøgle og registreringsattest.

Det fremhæves, at alle tre ovenstående telefonsamtaler er båndet. Lydfilerne kan i det hele tilgå ankenævnet for det tilfælde, at klager måtte bestride det ovenfor refererede indhold af telefonsamtalerne helt eller delvist.

Efterfølgende den 9. februar 2017 oplyste klagers advokat, at hun var indtrådt i sagen, og at nøglerne og registreringsattest ikke ville blive afleveret dagen efter. I stedet blev det efterfølgende med advokaten aftalt, at selskabets skadekonsulent kunne afhente genstandene på advokatens kontor.

Det skete den 21. februar 2017, hvor skadekonsulenten hentede tyverierklæring, bankudskrift fra … vedrørende en pengeoverførsel på kr. 149.000 samt to nøgler (!). Der manglede til den ene af de to nøgler plastiknøglen/reservenøglen.

Herefter blev bilens sælger kontaktet telefonisk af selskabets skadekonsulent. Sælger oplyste, at han havde solgt bilen for kr. 149.000 og ikke som af klager oplyst kr. 180.000. Sælger angav endvidere, at han var 100 % sikker på, at han til klager havde afleveret begge intakte nøgler ved salget af bilen, herunder de to plastiknøgler, der hørte til bilen.

Herefter fik selskabets skadekonsulent den 22. februar 2017 begge nøgler udlæst via en 'keyreader' hos ... Det viste sig, at den ene nøgle tilhørte klagers [bil], mens den anden nøgle var kodet til en [bil af samme mærke som klagerens]. Ved nærmere undersøgelse viste det sig, at nøgle B var kodet til en …, der udbrændte den 12. august 2016.

Denne bil havde været indregistreret og forsikret til klagers mor, og selskabet havde udbetalt fuld erstatning i anledning af den angivne brand.

Dette førte til, at selskabets skadekonsulent den 28. februar 2017 sendte en mail til klagers advokat og forespurgte, hvor klager havde fået bilen serviceret og om der var foretaget konstruktive ændringer på bilen og om de to nøgler, som var indleveret, var de nøgler som klager havde fået af sælger, da hun købte bilen. Endelig blev det forespurgt, hvorfor der manglende en plastiknøgle i tilknytning til den ene nøgle.

Advokaten svarede den 1. marts 2017, at bilen havde været serviceret på det autoværksted i …, hvor klagers lillebror havde læreplads. Der havde ikke været foretaget konstruktive ændringer i bilen og bilen havde ingen fejl inden det anmeldte tyveri. Endelig oplyste advokaten følgende:

> *'De to indleverede nøgler er de to, hun fik af sælger ved købet - plastiknøglen i den ene nøgle er røget ud og er væk, dette har dog ingen betydning for brugen af nøglen til bilen'.*

Der henvises til klagers bilag 1, side 5.

Klagers advokats svar i relation til værkstedet, hvor bilen blev serviceret gav anledning til undren, når henses til at klager burde kunne huske, at bilen var blevet serviceret af hendes lillebror. For det andet svarede klagers beskrivelse af værkstedet [ikke] med angivelse af, at der foran værkstedet var en stor 'Michelin-mand', hvilket kunne konstateres ved selskabets konsulents forbikørsel ved værkstedet i …

Ved henvendelse til værkstedet den 20. marts 2017 fik selskabets skadekonsulent af ejeren oplyst, at klagers bil ikke vare registreret som kundebil på autoværkstedet. Der var derfor ikke nogen 'sygejournal' for bilen i værkstedets systemer.

Imidlertid var bilen hos værkstedet registreret som tilhørende klagers lillebror, hvis ansættelsesforhold på værkstedet ophørte efter endt læretid. Det kunne konstateres, at broderen havde købt nogle bremser til bilen i maj 2016. Det kunne endvidere konstateres, at klagers mors udbrændte … fremgik af værkstedets systemer, men der var ikke nogen registreringer af dette køretøj i systemet.

Forespurgt om værkstedet nogensinde havde haft en stor 'Michelin-mand' foran værkstedet blev dette afvist indehaveren.

På grundlag heraf afviste selskabet ved e-mail/afgørelsesbrev af 24. marts 2017 udbetaling af erstatning med henvisning til, at det ikke fandtes godtgjort, at klagers bil var borttaget ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, jf. klagers bilag 1.

Umiddelbart herefter meddelte klagers advokat ved e-mail af 28. marts 2017, at hun efter modtagelsen af afgørelsen havde *'ledt videre efter den anden nøgle. Den er nu fundet, idet den lå hos (klagers) mor'.* Nøglen blev efterfølgende afleveret hos selskabet og ved testning kunne det konstateres, at nøglen faktisk hørte til klagers bil.

Ved e-mail af 7. april 2017 angav selskabets advokat, at afgørelsen i sagen blev fastholdt, og at selskabet dermed fortsat afviste erstatning. Der blev lagt vægt på, at klager indledningsvist klart

angav, at hun havde to nøgler til bilen, hvoraf den ene nøgle befandt sig i skuffen, og hun havde haft den anden nøgle med til .... Herefter angav hun, at hun havde én nøgle for så derefter at fremsende to nøgler, hvoraf den ene nøgle viste sig at tilhøre klagers mors …, der var brændt ca. 1/2 år forud for det anmeldte tyveri. Der henvises til klagers bilag 2.

…

Selskabets bemærkninger

…

Klager har under sagen afgivet gentagne og indbyrdes uoverensstemmende oplysninger om antallet af nøgler til bilen (herunder antallet af nøgler, som hun modtog fra bilens sælger), og hvor nøglerne befandt sig …

Klager angav således oprindeligt, at den ene nøgle befandt sig i hendes nøglebundt, som hun havde med under ferieturen til …, og at den anden nøgle befandt sig i skuffen i hendes lejlighed, hvilket hun netop havde kontrolleret den 2. januar 2017. Denne forklaring ændrede hun under de efterfølgende to samtaler den 6. og 7. februar 2017 til, at hun alene havde én nøgle, og at hun kun fik én nøgle ved købet af bilen.

Foreholdt oplysningerne under den første samtale angav klager, at hun var i tvivl, og at hun nu ville se i skuffen om hun havde en ekstranøgle. Selskabet modtog herefter tyverierklæring med angivelse af, at der var to nøgler til bilen, og selskabet fik udleveret to nøgler til en … med angivelse af, at dette skulle være begge nøgler til bilen.

Ved efterprøvelse af nøglerne kunne det konstateres, at den ene nøgle var indkodet til klagers mors …, der var udbrændt i august 2016. Først da selskabet på dette grundlag afviste udbetaling af erstatning under hensyntagen til klagers mange og indbyrdes uoverensstemmende forklaringer omkring nøgler, købspris mv. fremsender klager nøgle 2 til bilen. Denne nøgles skæbne i den mellemliggende periode er ukendt.

Selskabet finder således fortsat, at klagers bevisbyrde for, at bilen måtte være bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed skærpes væsentligt af klagers mange forskellige forklaringer i relation til bilens nøgler, når der som her er tale om en … med fabriksmonteret startspærresystem.

Dette gælder særligt, når bilen - alt andet lige - henset til bilens alder og kilometertal ikke kan anses for videre tyvetækkelig. Det har således efter selskabets opfattelse klart formodningen for sig, at ukendte gerningsmænd via medbragt elektronisk udstyr skulle have 'udvalgt' klagers … med henblik på at omgå startspærresystemet, mens bilen stod parkeret på adressen i … for at borttage denne.

Det fremhæves, at selskabet ikke bestrider, at det er potentielt teknisk muligt at omgå startspærresystemet på bilen. Dette vil imidlertid fordre det rette elektroniske udstyr og kendskab til brugen heraf, og selskabet anser dette for usandsynligt, særligt set i lyset af klagers forskellige forklaringer i relation til bilens nøgler.

Selskabet henviser i den forbindelse til (og til efterkommelse af klagers advokats opfordring) til skønserklæringer (anonymiseret) afgivet til brug for en ved Østre Landsret i 2013 afgjort retssag (bilag A, 32 sider).

> Retssagen vedrørte tillige en [samme bilmærke som klagerens], der var anmeldt stjålet og forsøgt afbrændt i november 2007. Under såvel by- som landsretssagen blev der afholdt flere skønsforretninger og for landsretten blev der herefter gennemført et forsøg hos …, hvor autolåsesmed … blev tilkaldt med henblik på at fremvise mulighederne for at omgå bilens startspærresystem. Beskrivelsen af selve forsøget på omgåelse af startspærresystemet fremgår på side 29 og frem (skønserklæring af 3. juni 2013). Forsøget viste, at det ved det af autolåsesmeden … medbragte og forberedte udstyr kunne lade sig gøre at af- og tilkoble startspærresystemet. Imidlertid lykkedes det kun ca. ved hvert andet forsøg (uanset autolåsesmeden …'s forberedelse af forsøget), og at det under alle omstændigheder satte spor i bilens 'computer'! motorstyreenhed."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte til selskabet, at hendes bil blev stjålet fra den gade, hvor hun har sin bopæl, mens hun var bortrejst på ferie i perioden fra den 31/12 2016 til den 2/1 2017. Selskabet afviste efterfølgende at erstatte hendes tab med henvisning til, at det ikke var godtgjort, at bilen var bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har blandt andet anført, at klageren før den anmeldte tyveri fik en anden bil indregistreret, selvom hun bor alene, og at det er påfaldende, at klageren ikke har kunnet huske, hvor bilen før det anmeldte tyveri blev repareret.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at den forsikrede bil er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri, og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har afgivet skiftende forklaringer om nøglerne til bilen, og at hendes oplysninger om, at hun betalte 180.000 kr. for bilen ikke er i overensstemmelse med sælgerens oplysning om, at prisen var 149.000 kr.

9. 91292

Nævnet har truffet sin afgørelse på et skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt