Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91373:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
v/Prosam Forsikring Agentur A/S
Vestervænget 6
8381 Tilst

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Qudos Insurance A/S v/Prosam Forsikring Agentur A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for tyveri af hans bil.

Klageren anmeldte den 7/11 2016, at hans bil var blevet stjålet natten mellem den 6/11 og 7/11.

Selskabet har afvist at erstatte tyveriet bl.a. med henvisning til, at klageren var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, og at aflæsning af nøglen viste, at den var blevet benyttet i bilen efter det anmeldte tidspunkt for tyveriet.

2. 91373

I klageskema af 24/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Natten mellem den 06-11-2016 & 07-11-2016 bliver min bil stjålet. Dette anmeldes til forsikringen. Den 23 -11-2016 indlevere jeg bilens eneste nøgle til prosam. Jeg bliver senere kontaktet da de har fået læst nøglen's data. De mener at bilens nøgle er blevet brugt efter den er meldt stjålet. Dette bestrides af undertegnede. Efterfølgende tager fdm kontakt til [bilproducent] der oplyser at nøglen blot fortæller hvad dato der har stået i bilens instrumentpanel på tidspunktet nøglen har været brugt. Det vil sige at hvis bilen ikke er instillet korrekt så viser nøglen ikke de korrkte data. Det vil sige at forsikringen afviser erstatning på grunlag som undertegnede på ingen måde har en chance til at modbevise da bilen stadig ikke er fundet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Jeg ønsker at få dækket tyveriet da jeg på intet tidspunkt har brugt nøglen efter tyveriet."

Selskabet har i brev af 10/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagsfremstilling
>
> Forsikringstager henvendte sig telefonisk d. 7. november 2016 og oplyste, at hans bil var blevet stjålet fra hans bopæl i løbet af natten. På samme adresse …. Han havde sidst set bilen holdende ved bopælen om aftenen d. 6. november 2016. Forsikringstager oplyser, at der ikke er nogle tegn på stedet, som fx knust glas, som kunne indikere, at bilen kunne være fjernet uden, at være startet.
>
> Forsikringstager oplyser, at han ved køb fik udleveret én nøgle til bilen og at han fortsat er i besiddelse af nøglen.
>
> D. 7. november 2016 sender vi en mail til kunden og bekræfter hans anmeldelse og beder om samtykkeerklæring. Samtidig skriver vi til politiet og beder om deres rapport til sagen.
>
> Af politirapporten fremgår det, at forsikringstager anmelder tyveriet til politiet d. 7. november 2016 kl. 14.45 og ligeledes her oplyser, at han selv har den ene nøgle, som fulgte med bilen ved køb.
>
> D. 23. november 2016 afleverer kunden skadeerklæring, samtykkeerklæring/fuldmagt, registreringsattest, slutseddel, fotos af bilen samt bilens ene nøgle på vores kontor i ….
>
> Ved indlevering af nøglen kontakter vi autoriseret forhandler med henblik på, at få udlæst data på den indleverede nøgle samt for, at få deres udtalelse om, hvorvidt bilen kan stjæles uden brug af rette nøgle.
>
> … (Skadebehandler) aftaler møde med … i … (forhandler) og får udlæst nøglens data, som fremgår af bilag 1. Her fremgår datoen 22. november 2016 og klokkeslæt 17.28 som 'Letzte aktualisierung

im Fahrzeug (inkl. Uhrzeit)'. Hos forhandler er de i kontakt med en tekniker fra deres hovedkontor, som oplyser, at dato og klokkeslæt er udtryk for, hvornår nøglen sidst har været anvendt i køretøjet. Datoen for, hvornår bilens nøgle har været i brug i bilen er derfor 15 dage efter, at bilen er anmeldt som stjålet og dagen inden, at nøglen indleveres til …. Data som udlæses af den udlæste nøgle er alene et udtryk for, hvornår den pågældende nøgle har været i brug i bilen og ikke et udtryk for, hvornår bilen sidst har været kørt.

På baggrund heraf kontakter vi d. 16. december 2016 kunden og meddeler resultatet af udlæsningen - bilag 2. Vi giver i den forbindelse kunden besked om, at vi ikke anser det for bevist, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri af bilen og dermed ikke kan yde erstatning. Vi oplyser til kunden, at hvis han har oplysninger, som kan forklare, hvordan dette hænger sammen skal han kontakte os.

Kunden henvender sig telefonisk d. 19. december 2016 og taler med skadebehandler- bilag 6 - og oplyser, at han ikke kan give en forklaring på, hvorfor nøglen viser, at nøglen har været brugt dagen inden indlevering til PROSAM. Da samtalen ikke har kunnet bidrage med nye oplysninger til sagen sender vi en mail til kunden - bilag 2 - om, at PROSAM fortsat fastholder, at det ikke er bevist, at der har fundet et dækningsberettiget tyveri sted.

På forespørgsel fra kunden har vi fremsendt vores udlæsning fra forhandler d. 18. januar 2017.

D. 6. april 2017 modtager vi en mail fra forsikringstagers advokat (advokaten) - bilag 3 - som oplyser, at han har været i kontakt med [bilproducent], som oplyser, oplysningerne kommer fra datovisningen i instrumentbrættet og at, hvis der var fejl i disse data ville det også give fejl i udlæsningen af nøglen. Her oplyses samtidig, at kunden har haft problemer/udfordringer med at indstille dato og ur på instrumentbrættet. Dette var årsagen til den forkerte visning af brugen af bilen. Disse oplysninger har kunden ikke oplyst os om ved tidligere forespørgsel om forklaring på, hvordan datoen kunne vises forkert på udlæsningen af nøglen.

Samme dag svarer skadebehandler advokaten - bilag 3 - og beder om, at modtage en skriftlig udtalelse fra [bilproducent] på ovennævnte, samt beder om, at kunden/advokaten dokumenterer, at der var fejl i datovisningen - fx ved service eller lignende henvendelse til forhandler/reparatør. Vi meddeler, at hvis der kommer nye oplysninger vil vi genoptage undersøgelse af sagen.

D. 20. april 2017 modtager vi mail fra advokaten - bilag 3 - inkl. udtalelse fra [bilproducent] - bilag 4. Advokaten beder [bilproducent] svare på, 'hvorfra nøglen henter data omkring bilens anvendelse, herunder dato og tidsangivelse for seneste benyttelse'. Af [bilproducents] svar fremgår det, at 'Data vedrørende dato og tidspunkt for nøglens aktivering hentes fra bordcomputer og data der er lagt ind af bruger'.

D. 4. maj 2017 kontakter vi [bilproducent] og er i løbende dialog med deres teknikere - bilag 5. Af bilag 5, side 6 og 7 fremgår det, at bilen ikke kan startes uden brug af nøgle, med mindre bilen er udstyret med 'Key less entry'. Af side 1 fremgår det, at bilen ikke er udstyret md 'key less entry', hvilket betyder at bilen ikke kan køres uden brug af rette nøgle. Af side 2 fremgår det, at 'Omtalte nøgle har været benyttet til at starte bilen d. 22 november 2016 KI 17:28, og disse informationer er hentet fra det som er indtastet i bilen. Ur og dato'

Vi har været i telefonisk kontakt med forhandler d. 10. november 2017 - bilag 7 - med uddybende forklaring omkring dato og tid. Forhandler oplyser, at hvis bilen har været uden strøm, vil tidsangivelsen gå tilbage til 1/1 + produktionsår og vil ikke kunne sætte en fremtidig dato. En fremtidig dato vil kun kunne finde sted, hvis det manuelt er blevet indtastet. Indtastning af dato og klokkeslæt proces, som er simpel via en menu i bilen - og forsikringstagers bil skulle ikke give problemer med indstilling

Begrundelse for afgørelse

Ud fra vores gennemgang af sagen finder vi det ikke bevist, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri af bilen, med følgende begrundelse.

- Bilen er forsynet med startspærre og kan ikke køres uden brug af rette nøgle - dette er understøttet af, at bilen ikke har 'key less entry'
- Forsikringstager har indleveret bilens eneste nøgle til PROSAM og der han har ikke haft flere nøgler til bilen
- Udlæsning af nøglen viser, at nøglen er brugt i køretøjet efter den anmeldte dato for tyveriet
- Der er ingen spor på stedet, som kan tyde på, at bilen kan være fjernet fra stedet, uden at være kørt - dette svarer til oplysningerne i AK 89.136, hvor der heller ikke fandtes spor på stedet
- Det er ikke sandsynliggjort, at bilen har haft fejl i datovisningen

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

Nævnet er blevet forelagt bilag til sagen af parterne. Fra disse bilag citeres nedenfor:

Ifølge slutseddel af 16/6 2016 har klageren købt bilen brugt for en kontantpris på 199.900 kr. hos en bilforhandler. Det fremgår ligeledes af slutsedlen, at bilen første gang er registreret i 2004.

Nøglen til bilen er blevet aflæst elektronisk hos den 15/12 2016 med flg. resultat:

"**Schlüssdaten**

Einlesdatum des Schlüssels (inkl. Uhrzeit)	15-12-2016 14:59
Letzte Aktualiserung im Fahrzeug (inkl. Uhrzeit)"	22-11-2016 17:28

Klagerens advokat har i mail af 6/4 2017 til selskabet bl.a. anført:

"FDM er indtrådt i ovennævnte sag som mandatar for [klageren].

Vi kan forstå, at I har afvist at ville yde erstatning for dækning af tyveriet med henvisning til, at I har fået udlæst den nøgle, som vores medlem har indleveret til jer. Jeres udlæsning har ifølge jer vist, at den indleverede nøgle har været anvendt efter tyveriet.

Vores medlem afviser at den indleverede nøgle har været anvendt til at føre bilen efter anmeldelse af tyveriet. FDM har derfor undersøgt sagen nærmere og har i den forbindelse også været i dialog med [bilproducent], som har oplyst, at datoen for bilens seneste anvendelse fremkommer fra bilens datoanvisning på instrumentbrættet. Dvs. nøgleudlæsningen blot har vist datoen som stod på instrumentbrættet. Såfremt datoen og tidsangivelsen ikke var sat korrekt indstillet ville dette også give en fejl på udlæsningen.

Vores medlem har tilkendegivet, at der har været problemer/udfordringer med at indstille datoen og uret på instrumentbrættet, hvorfor datoen ikke var indstillet korrekt.

Henset til disse oplysninger skal vi opfordre jer til at genoverveje sagen."

Selskabet har i mail af 14/6 2017 til klagerens advokat bl.a. svaret:

"Vi mangler fortsat nogle svar fra [bilproducent], som har haft deres teknikafdeling på sagen.

De har bl.a. henvist til, at besvarelsen omkring den præcise funktion af aflæsningen af nøglen skal komme fra værkstedet, hvor vi har fået den aflæst. De har som tidligere oplyst meddelt, at informationen gik på den konkrete nøgles brug i bilen.

Jeg kan dog oplyse, at selv om det er en vigtig faktor i sagen, at det fremstår til, at bilen er kørt med rette nøgle, vil vi samtidig lægge yderligere til grund for, at der ikke er forekommet dækningsberettiget tyveri:

- Bilen er forsynet med startspærre og udgangspunktet er, at bilen ikke vil kunne startes uden brug af rette nøgle
- Der er ingen spor på stedet, som kan tyde på, at den er blevet trukket op på et fejeblad

Samtidig er der ingen dokumentation for, at bilen har haft fejl i datoindstillingen.

Som sagen er i dag må vi fastholde vores afvisning. Dog afventer vi den endelige tilbagemelding fra [bilproducent]."

Selskabet har i mail af 6/11 2017 til bilproducenten stillet en række spørgsmål, som bilproducenten besvarede dagen efter, jf. flg. gengivelse af hhv. spørgsmål og svar, hvor svar er markeret med kursiv:

"Kan du forklare, hvad det betyder, at det er manuelt indtastet? Hvem er det der har indtastet data - er det jer eller kunden?
Manuelt betyder at den der har adgang til bilen selv kan ændre dato og tid. Det vil typisk være nødvendigt ved overgang til sommer/vintertid eller hvis bilen har været uden strøm af den ene eller anden årsag.

> I mail fra … fra 13. september 2017 skriver han følgende: 'Ud fra VIN nummeret (Stelnr) du har sendt os tidligere ser det ud til at denne bil ikke er udstyret med 'Key less entry' option og derfor er nøgle påkrævet for at kunne starte bilen.' Kan du svare på, om bilen er eller Ikke er udstyret med 'Key less entry'?
> *Bilen er IKKE udstyret med key less entry.*
>
> Jeg har vedhæftet de dokumenter, som jeg fik udleveret hos [forhandler] d. 15. december 2016, hvor jeg fik udlæst den nøgle, som kunden har indleveret til os. Her fremgår det, at Key preparation date er d. 22. november 2016. Jeg har tidligere fået oplyst, at det betyder, at det er den dato, hvor netop den udlæste nøgle har været brugt i bilen. Kan du bekræfte om dette er korrekt?
> *Omtalte nøgle har været benyttet til at starte bilen d 22 november 2016 KI 17:28, og disse informationer er hentet fra det som er indtastet i bilen. Ur og dato*
>
> Kunden oplyser, at det må skyldes, at der er en fejl i bilens dataregistrering - er det muligt? Kunden har ikke kendt til dette forud for tyveriet og dermed ikke været på værksted med problemet. Tyveriet skulle jf. kunden være sket d. 7. november 2016, hvilket ligger før omtalte dato.
> *Hvis kunden har benyttet bilen med tid og dato indtastet som ikke svarer til det faktiske, så er det disse 'forkerte' data som udlæses af nøglen.*
>
> Hvis bilen er startet uden brug af rette nøgle, vil disse data så kunne fremgå, når nøglen er udlæst eller kan nøglen kun vise, hvornår netop den nøgle har været brugt?
> *Der kan med den original nøgle ikke udlæses data fra andre nøgler org eller uoriginale*"

Af forsikringspolicen fremgår det bl.a., at der er tegnet kaskoforsikring for bilen.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/11 2016, at hans bil – en BMW 545, årgang 2004 - var blevet stjålet natten mellem den 6/11 og 7/11 samme år. Han havde købt bilen brugt ca. fem måneder tidligere for ca. 200.000 kr. Han var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, som var udstyret med startspærre. En aflæsning af nøglens data viste, at nøglen – der af klageren var afleveret til selskabet den 23/11 2016 - senest var blevet benyttet i bilen den 22/11 2016. Bilproducenten oplyste, at hvis der manuelt var blevet indtastet forkert tid og dato på instrumentpanelet, ville dataene registreret på nøglen være tilsvarende forkerte.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

7. 91373

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at hans bil er blevet stjålet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren var i besiddelse af den eneste nøgle til bilen, og at der ikke er oplysninger i sagen om fysiske spor efter et tyveri. Nævnet har også lagt vægt på, at bilen var udstyret med startspærre, og at en sådan sikring af bilen indskrænker kredsen af mulige gerningsmænd.

Nævnet bemærker, at ud fra bilproducentens oplysninger om sammenhængen mellem eventuel manuel indstilling af tid og dato på instrumentpanelet og bilnøglens data, kan oplysningerne om bilnøglens data ikke i sig selv tillægges afgørende vægt, men oplysningen kan indgå i den helhedsvurdering, som nævnet har foretaget.

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