Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 91509:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I bilag til klageskema af 7/11 2017 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "På vegne min klient, …, påklages herved Alka Forsikrings afgørelse af 3. oktober 2017, hvorved Alka Forsikring fastholder sin afgørelse af 23. januar 2017 om afvisning af udbetaling af erstatning i forbindelse med tyveriet af min klients BMW …
>
> Som begrundelse for at afslå forsikringsdækning anfører Alka Forsikring, at min klient i forbindelse med sagen har udvist grov uagtsomhed — og at der dermed ikke er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Med henvisning til mit brev af 17. august 2017 til Alka Forsikring skal jeg i det hele fastholde, at min klient ikke har handlet uagtsomt — endsige groft uagtsomt — som anført af forsikringsselskabet, og at Alka Forsikring derfor skal anerkende dækningspligten.
>
> I sit brev af 3. oktober 2017 anfører Alka Forsikring supplerende:
>
> 'Din klient og din klients [familiemedlem] har ændret forklaring vedr. hændelsesforløbet. Både din klient og din klients [familiemedlem] har i deres første forklaring til Alka forklaret, at skaden på bilen skete den 28. november 2016, og at bilen blev konstateret fjernet den 29. november 2016 kl. 18.00. Ved skrivelse af 17. august 2017 (næsten 7 måneder efter afvisning of erstatningskravet) er forklaringen ændret til, at bilen blev skadet den 27. november 2016, samt at din klient var på skadestedet den 28. november 2016 for at skifte dæk og den 29. november om aftenen konstaterede, at bilen var væk. For at få bekræftet denne nye forklaring har vi anmodet om din klient og din klients [familiemedlems] teleoplysninger i perioden fra den 27. november til den 29. november. På trods af relevansen af disse oplysninger, har man ikke ønsket at give samtykke til dette. Dette gør vi ikke kan få bekræftet denne nye forklaring og i det hele taget ikke kan få bekræftet hændel-

sen som den er forklaret. (Det bemærkes, at teleoplysninger slettes om 1 ½ måned og en afvisning af samtykket derfor vil få processuel skadevirkning).'

Hertil bemærkes, at min klient ikke kan genkende at have givet modstridende oplysninger omkring hændelsesforløbet, men at den påståede uoverensstemmelse i alle tilfælde er helt uden betydning for vurderingen af, hvorvidt min klient — som påstået af Alka forsikring — har handlet groft uagtsomt.

At min klient ikke i forbindelse med sagen har ønsket at give Alka Forsikring adgang til teleoplysninger skyldes selvsagt ikke, at min klient har noget som helst at skjule, men derimod en betydelig og principiel interesse i at beskytte privatlivets forhold sammenstillet med oplysningernes reelt manglende relevans for sagen — herunder idet min klient allerede på opfordring fra Alka Forsikring har fremlagt grundig dokumentation for [familiemedlemmets] rejseforhold.

'Som beskrevet i det tidligere afvisningsbrev samt beskrevet i e-mail til jeres kontor er vi bekymret for det meget ændrede kilometerantal på personbilen. Din klients [familiemedlem] har forklaret, at bilen, på tidspunktet da den blev stjålet havde kørt ca. 150.000 km. Han har ligeledes afvist at den skulle have kørt ca. 280.000 km. Det fremgår dog klart, at dette er tilfældet i forbindelse med synsrapport foretaget i september 2014. Hvordan kilometerantallet ændres fra 290.000 km (sep. 2014) til 164.000 km den 5. august 2016 har vi ønsket en forklaring på fra din klient samt din klients [familiemedlem]. Dette har vi ikke fået. Der er selvsagt stor forskel på en erstatning på en bil der har kørt væsentligt over 300.000 km og en bil der har kørt 164.000 km. Derfor har vi også taget forbehold for, at lade politiet undersøge dette forhold.'

Igen er der tale om forhold, der er aldeles uden betydning i forhold til Alka Forsikrings påstand om, at min klient skulle have handlet groft uagtsomt i forbindelse med skaden. Min klient har ikke tidligere nærmere interesseret sig for bilens kilometertal og er fortsat af den opfattelse, at kilometertallet på skadestidspunktet var ca. 150.000 km. I alle tilfælde skal der som det mindste udbetales erstatning svarende til bilens værdi med et kilometertal på ca. 300.000 km.

'Anmeldelsen til Alka om, at din klients bil er blevet stjålet indgives først meget sendt. Bilen stjæles efter din klients oplysning den 28. november 2016 og meldes først stjålet til Alka Forsikring den 12. december 2016. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes, at enhver skade omgående skal anmeldes til Alka. Dette finder vi ikke er tilfældet i denne sag.'

Igen er der tale om forhold, der er uden betydning for Alka Forsikrings påstand om, at min klient skulle have handlet groft uagtsomt i forbindelse med skaden. Skaden er af min klient politianmeldt straks, hvilket er det betydende i denne sammenhæng.

'Det er til politiet og til Alka forklaret, at man konstaterer, at bilen er forsvundet den 29. november 2016 kl. 18.00. Derfor undre det, at man kontakter [vejhjælp] samme dag kl. 19.15 og anmoder dem om hjælp til borttransport af køretøjet. Det bemærkes i den forbindelse, at din klients [familiemedlem] i forbindelse med opkaldte til [vejhjælpen], oplyste, at uheldet var sket samme morgen da han var på vej til … og at det var din klients [familiemedlem] der havde kørt bilen. Denne forklaring til [vejhjælpen] må antages ikke at være korrekt.'

Min klient har selvsagt ikke anmodet [vejhjælpen] om bistand til borttransport af bilen efter det tidspunkt, hvor min klient blev klar over, at bilen var forsvundet. Herudover er det ikke muligt for

min klient nærmere at forholde sig til disse anbringender, der imidlertid igen er uden betydning i relation til påstanden om, at min klient skulle have handlet groft uagtsomt i forbindelse med skaden.

Det fastholdes således, at Alka Forsikring skal anerkende dækningspligten i sagen."

Selskabet har den 16/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til erstatning for en stjålen bil. Forsikringsbetingelser vedlagt.
…
Klager anmeldte den 12. december 2016 telefonisk til Alka Forsikring, at hans bil var blevet stjålet den 28. november 2016. Klager forklarede, at han var punkteret på det ene dæk og derfor parkerede bilen i nødsporet på [en motorvej] i sydgående retning og blev hentet af sin hustru. Dagen efter var han kørt til stedet medbringende et dæk for at skifte dette, men da var bilen væk.

Ved en opfølgende samtale den 21. december 2016 med en af selskabets skadekonsulenter gentog klagers [familiemedlem] (klager var angiveligt bortrejst) den ovenfor anførte forklaring og bekræftede, at klager den følgende morgen var kørt tilbage til stedet for at skifte dækket.

Klagers [familiemedlem] oplyste, at klager havde taget kontakt til både vejdirektoratet og politiet, men at ingen af disse instanser havde fjernet bilen.

Det blev oplyst, at bilen var købt med to nøgler, men at de nu kun havde én. Den anden nøgle havde befundet sig i bilens handskerum. Klagers [familiemedlem] forklarede, at nøglen i handskerummet ikke kunne åbne og lukke bilen og angiveligt var 'gået ud af kodning' og klagers [familiemedlem] tilføjede, at han ikke mente nogen kunne have fundet nøglen, da den lå i et lille skjult handskerum. Samtalen er citeret i selskabets brev af 20. januar 2017 side 2 midt.

Klagers [familiemedlem] oplyste endvidere, at bilen var nylakeret og i god stand og var monteret med både alarm og startspærre som standard. Bilen havde ifølge klagers [familiemedlem] kørt 145.000 km. på tyveritidspunktet.

Da det fremgik af klagers police, at bilen ved indtegningen i 2014 havde kørt 288.804 km. rettede selskabets skadekonsulent den 22. januar 2016 telefonisk henvendelse til klagers [familiemedlem] med henblik på en afklaring af bilens kilometertal.

Klagers [familiemedlem] afviste, at der var blevet 'pillet' ved kilometertælleren og var uforstående overfor, at det i synsrapporten fra den 19. september 2014 var anført, at bilens kilometertal var 290.000. Klagers [familiemedlem] forklarede, at bilen havde kørt 165.000, og ved købet havde kørt 90.000, samt at han aldrig ville have købt en bil, der havde kørt 290.000.

For så vidt angik den nøgle til bilen, der var efterladt i bilens handskerum, forklarede klagers [familiemedlem], at nøglens fjernbetjening ikke virkede og at nøglen ikke kunne starte bilen, samt at han havde fået oplyst, at nøglen skulle på et BMW værksted for at blive kodet på ny.

Selskabets skadekonsulent kontaktede autoriseret BMW værksted … og talte med en tekniker. Teknikeren bekræftede, at en nøgle kunne tabe sin kodning til selve fjernbetjeningsdelen, således

at fjernbetjeningen ikke virkede. Det skete, hvis nøglen ikke blev brugt i længere tid, idet nøglen blev ladet op via bilens tændingslås. Det var alene fjernbetjeningsdelen, der var uvirksom, idet nøglen altid ville kunne starte bilen.

Vejdirektoratet havde registreret, at klagers bil holdt i nødsporet den 28. november 2016 kl. 13.53.

Selskabets skadekonsulent talte den 6. januar 2017 med klager. Klager forklarede igen, at han var punkteret på [en befærdet vej] (højre baghjul) og havde fået sin hustru til at hente sig. Bilen blev efterladt med havariblinket tændt. Den følgende dag hentede klager et dæk og kørte tilbage til bilen, som imidlertid var væk.

Den plastic-nøgle, som var fremsendt til selskabet, var angiveligt den eneste nøgle klager var i besiddelse af og som klager brugte til at køre bilen, idet den eneste anden nøgle var den med defekt fjernbetjening, som lå i bilens handskerum. For så vidt angår nøglen i handskerummet oplyste klager, at der ikke var sket noget særligt eller noget med bilen, men at nøglen bare pludseligt ikke havde virket. Klager kunne ikke huske, hvornår han havde undersøgt pris på ny nøgle.

Ved henvendelse til [vejhjælp] blev det oplyst, at klagers [familiemedlem] havde bestilt bugsering af bilen den 29. november 2016 kl. 19.13. [Vejhjælpen] var kørt til det angivne sted, men fandt ikke bilen og afsluttede opgaven kl. 19.55. Tyveriet af bilen blev anmeldt til … Politi kl. 20.11.

Det fremgik at forsikringen havde dækket en skade på klagers bil i begyndelsen af november 2016 og selskabets skadekonsulent henvendte sig til værkstedet. Ejeren af værkstedet oplyste i den forbindelse, at han havde været irriteret over, at bilnøglens fjernbetjening ikke havde virket, således at han var nødsaget til at bruge nøglen, når bilen skulle låses op. Værkstedsejeren afviste, at have set eller brugt plasticnøglen.

På baggrund af de foreliggende oplysninger meddelte Alka Forsikring ved brev af 20. januar 2017, at det måtte konkluderes, at bilens nøgle - en nøgle, som selvom fjernbetjeningen ikke var virksom, både kunne åbne og køre bilen - lå i bilens handskerum.

Da det er groft uagtsomt, at efterlade en bil med en virksom nøgle i handskerummet (på en stærkt befærdet vej) kunne selskabet ikke være behjælpelige med erstatning for bilen.

Ved brev af 17. august 2017 modtog Alka Forsikring henvendelse fra klagers advokat.

Af advokatens redegørelse fremgår det, at det ikke var den 28. november, men derimod dagen før den 27. november kl. 12.00, at klager punkterede. Klager vendte tilbage til bilen den 28. november medbringende et nyt dæk, men kunne angiveligt ikke åbne hverken handskerum eller bagagerum, da bilen var løbet tør for strøm.

Advokaten forklarede endvidere, at der under dette forløb var flere telefoniske kontakter mellem klager og klagers [familiemedlem]] (som befandt sig i udlandet), dels oplyste klagers [familiemedlem], hvor klager kunne finde et dæk til bilen og efterfølgende, hvor klager kunne finde en startbooster og da klager angiveligt ikke kunne få nok strøm på start-boosteren aftalte klager med [familiemedlem], at de skulle vente til [familiemedlemmet] igen var i [Danmark]. Klager kørte angiveligt ud til bilen igen den 29. november 2016, men da var bilen væk. Klagers [familiemedlem]

havde i mellemtiden kontaktet [vejhjælp] for bugsering, men [vejhjælpen] kunne heller ikke finde bilen.

En anden af Alka Forsikrings skadekonsulenter fik overdraget sagen og gennemgik på baggrund af advokatens oplysninger og anbringender igen sagen, men fastholdt ved brev af 3. oktober 2017 den trufne afgørelse.

Skadekonsulenten hæftede sig bl.a. ved, at forklaringerne om tidspunktet for punkteringen var ændret og bad derfor om samtykke til at indhente teleoplysninger for at få bekræftet de nye oplysninger. Hverken klager eller klagers [familiemedlem] har ønsket at medvirke til dette.

Skadekonsulenten hæftede sig endvidere ved, at der havde ligget en virksom nøgle i bilens handskerum (det kan ikke lægges til grund at nøglen ikke var virksom).

Dertil kom de divergerende oplysninger om bilens kilometerstand og det faktum, at bilen først meldtes stjålet 14 dage efter tyveriet.

Endelig fandt skadekonsulenten det bekymrende, at trods det, at det af forklaringerne både til politiet og til Alka Forsikring fremgik, at bilen blev konstateret stjålet (af klager) den 29. november 2016 kl. 18 (angiveligt efter at have stået i nødsporet siden den 27. november), forklarede klagers [familiemedlem] til [vejhjælpen] ved rekvirering af bugseringen, at bilen var punkteret samme morgen, da han var på vej til ... Det undrede i øvrigt også skadekonsulenten, at der blev rekvireret bugsering af bilen kl. 19.15 når det allerede kl. 18 var konstateret at bilen var væk.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. august 2014 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en BMW … [fra midten af 0'erne] i Alka Forsikring. Bilen var ejet af klagers firma med klager som registreret bruger. Bilens kilometerstand blev ved indtegningen oplyst til 288.804 (pr. 6/6 2014). Der var tale om en fastprisforsikring med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-05.

Forsikringen dækker med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 6.3.1. tab af køretøjet ved tyveri.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.4.2. dog ikke skader, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet og er i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 forpligtet til, at give selskabet alle de ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Der er tale om en 11-12 år gammel BMW, som er forsynet med en fabriksmonteret startspærre. Klagers [familiemedlem] har efter det oplyste købt bilen i [udlandet], men kan ikke oplyse, hvor i [udlandet] og kunne på forespørgsel heller ikke huske, hvilken lufthavn han fløj til i …, da han skulle afhente bilen. Slutsedlen på bilen var efter det oplyste blevet væk.
Bilen var parkeret i nødsporet på [en motorvej] grundet punktering.

De første forklaringer fra klager og dennes [familiemedlem] var helt enslydende, nemlig at klager den 28. november var punkteret på [motorvejen] i sydgående retning og havde efterladt bilen i nødsporet og var taget ud næste dag - den 29. november - for at skifte dæk på bilen, men da var den væk. Lydfiler fra samtalerne den 21. december 2016 og den 6. januar 2017 kan fremsendes såfremt Ankenævnet måtte ønske det.

Af klagers advokats brev af 17. august 2017 fremgår et andet scenarie. Bilen er ifølge advokaten punkteret og efterladt dagen før - den 27. november - og klager har i de følgende dage haft en omfattende kontakt med [familiemedlemmet] om, hvor han kunne finde et dæk til bilen, og hvor han kunne finde en start-booster, ligesom klager efter det oplyste havde været ved bilen flere gange.

Den således markant ændrede forklaring har Alka Forsikring forsøgt at få bekræftet, hvilket vil kunne ske ved indhentning af teleoplysninger fra klager og klagers [familiemedlem], hvilket de imidlertid ikke har ønsket at medvirke til. Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabet i sagens natur hverken ønsker eller får kendskab til indholdet af telefonsamtaler eller sms, men alene en bekræftelse af foretagne opkald og lokaliteter.

Bilen blev ifølge klager og klagers [familiemedlem] kørt med en reservenøgle i plastic, da bilens almindelige nøgle (fjernbetjening) ikke duede og angiveligt hverken kunne åbne bilen eller starte den. Nøgen lå i bilens handskerum, da den på et tidspunkt skulle til BMW og laves.

Da bilen havde været impliceret i et færdselsuheld i 2015 og i den forbindelse havde været på værksted i begyndelsen af november 2016 kontaktede Alka Forsikring det pågældende værksted. Værkstedsejeren oplyste, at de havde fået bilen ind den 2. november og at den var sendt til lakering den 17. november.

Værkstedsejeren oplyste endvidere, at den nøgle han havde fået til køretøjet var en almindelig fjernbetjeningsnøgle, hvor fjernbetjeningen dog ikke duede og nøglen derfor skulle benyttes almindeligt. Der var ingen problemer med dette (det var angiveligt kun et irritationsmoment, hvorfor han huskede det) og nøglen kunne både åbne, lukke og starte bilen. Værkstedsejeren afviste på det kraftigste, at have set den foreviste plastic-nøgle.

Det må således lægges til grund, at bilen stod i nødsporet på … fra den 27. november 2016 kl. 13 med en virksom nøgle i handskerummet og blev konstateret stjålet den 29. november kl. 18.

Allerede det faktum, at den tyvetækkelige bil er efterladt på en befærdet vej med en virksom nøgle i bilen statuerer grov uagtsomhed, hvilket der forefindes en righoldig praksis for, hvorfor vi med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.4.2. må fastholde, at vi ikke kan yde erstatning for klagers bil.

Det af klagers advokat anførte om at netop det, at der er tale om en befærdet vej skulle mindske risikoen for tyveri må vi afvise. Der vil være rigtig mange, der har set den forladte bil, men der vil ikke være nogen forbipasserende, der vil undre sig over, at der er mennesker rundt om en punkteret bil i nødsporet.
Derudover finder vi de beskrevne forhold - i form af dels de ændrede forklaringer om gerningstidsrummet og klagers færden (vi er fortsat ikke sikre på, hvilke af de givne oplysninger, der er korrekte og klager ønsker ikke at medvirke til at klarlægge dette), dels bilens vekslende kilome-

terstand, den manglende slutseddel og den manglende erindring om, hvor bilen blev købt - bekymrende i forhold til kravets berettigelse.

Det bemærkes i den forbindelse, at hvis klagers [familiemedlems] forklaring til [vejhjælpen] lægges til grund (at klagers [familiemedlem] punkterede på vej til …) har bilen stået i nødsporet siden den 18. november, hvor klagers [familiemedlem] rejste til [udlandet].

Primært finder vi, som ovenfor anført, at der er tale om grov uagtsomhed, men derudover finder vi heller ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan udbetale erstatning for klagers bil."

Klagerens advokat har den 15/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Til besvarelse af Forsikringsankenævnets brev af 22. januar 2018, skal jeg i forhold til det af Alka Forsikring anførte supplerende bemærke, at min klient nu til Alka Forsikring har fremsendt CD fra [teleselskabet] indeholdende de ønskede teleoplysninger for min klients telefon i perioden omkring skadestidspunktet.

Idet jeg i øvrigt i det hele kan henvise til mine tidligere bemærkninger i sagen fastholdes således, at Alka Forsikring skal anerkende dækningspligten i sagen."

Selskabet har den 26/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi modtog medio februar 2018 CD med teleoplysninger fra klager. Vi kunne imidlertid ikke tilgå indholdet, da CD'en var krypteret. Alka Forsikrings skadekonsulent forsøgte flere gange at få kontakt til klager og til klagers advokat for at få oplyst koden til at tilgå CD'en, men hørte ikke fra hverken klager eller klagers advokat.

Den 15. marts 2018 lykkedes det skadekonsulenten at få kontakt til klager og få koden.

Indholdet af CD'en var imidlertid ikke relevant for sagens faktum, idet der ikke var oplysninger for den periode, hvor bilen stod på motorvejen (der var derudover udelukkende tale om masteoplysninger).

Ved skadekonsulentens brev af 3. oktober 2017, hvor dækning blev afvist havde skadekonsulenten meddelt klager, som gentagne gange havde afvist at give samtykke til at indhente teleoplysninger, at udbyderen ville slette de relevante teleoplysninger efter 1,5 måned.

Udbyderne sletter oplysningerne efter 1 år.

Ifølge klager anmodede han udbyderen om sine teleoplysninger den 14. november 2017, men ifølge udbyderen er der først betalt den 27. november 2017, hvorefter anmodningen blev behandlet den 30. november 2017.
Det undrer skadekonsulenten, at klager - trods skadekonsulentens brev af 3. oktober 2017 - ventede med at indhente oplysningerne og derefter ventede yderligere 2,5 måned førend oplysningerne blev fremsendt til Alka Forsikring.

Derudover er der på CD'en redigeret i oplysningerne således at kun masteoplysninger fremgår, hvor det selskabet ønskede verificeret var klagers oplysninger om at have ringet adskillige gange både til sin [ægtefælle] og til [familiemedlem] de anførte dage, idet det var af afgørende betydning for at afgøre, hvilket af de anførte hændelsesforløb der var det korrekte.

Selskabet har også forklaret overfor klager, at det alene var en bekræftelse af foretagne opkald og lokaliteter, som selskabet skulle bruge og der således ikke var tale om at selskabet ønskede eller fik kendskab til indholdet af telefonsamtaler eller sms.

Vi finder klagers/klagers advokats ageren i forhold til de ønskede oplysninger bør have processuel skadevirkning for klager og da den modtagne CD - med henvisning til ovennævnte - ikke er relevant for sagen, må vi i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 16. januar 2018 og fastholde vores stillingtagen til sagen.

Til dette har klagerens advokat fremsendt mail af 25/4 2018, hvori det bl.a. er anført:

"Alka Forsikring nævner ikke i ovennævnte skrivelse, at der er sket en fejl hos [teleselskabet] i forbindelse med indhentelse af teleoplysningerne, hvilket betyder, at anmodningen om teleoplysningerne først blev behandlet den 30. november 2017, og at den forkerte periode blev inddraget på den omtalte CD, hvilket [teleselskabet] beklager ved e-mail af hhv. 19. marts 2018 og 3. april 2018 (hhv. s. 2 og 5 i vedlagte korrespondance), ligesom [teleselskabet] i disse mails understreger, at tidspunktet for min klients betaling af gebyret til …, ikke har nogen betydning i forhold til [teleselskabets] fejl. Disse e-mails er videresendt til Alka Forsikring.

Afslutningsvis bemærkes, at min klient anmodede … om teleoplysningerne den 14. november 2017, og at det ikke kan tillægges ham processuel skadevirkning, at [teleselskabet] ikke indlæser de korrekte oplysninger på CD'en."

Hertil har selskabet den 3/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokats bemærkninger har været forelagt Alka Forsikrings skadekonsulent.

Alka Forsikrings skadekonsulent modtog den 5. april 2018 mail fra klager, hvori han vedlagde en 'erklæring' fra [teleselskabet], som bekræftede, at de havde sendt forkerte data.

Skadekonsulenten undersøgte sagen hos [teleselskabet] og fik oplyst, at klager ved mail af 14. november 2017 anmodede … om aktindsigt i de to telefonnumre. Den 14. november 2017 er i øvrigt præcis 6 uger efter skadekonsulenten meddelte klager, ved sit brev af 3. oktober 2017, at kaldsdata ville blive slettet efter 6 uger.

[Teleselskabet] bekræftede ved mail af 15. november 2017, at have modtaget klagers anmodning og oplyste, at der skulle betales for den ønskede aktindsigt og spurgte derfor, om klager - i lyset af dette - fortsat ønskede aktindsigt.
Klager besvarede [teleselskabets] henvendelse ved mail af 23. november 2017, idet klager spurgte …, hvor længe de opbevarede data. [Teleselskabet] oplyste, at klager ved sin henvendelse havde udtalt, at han først skulle bruge oplysningerne i februar/marts 2018.

[Teleselskabet] havde den 23. november 2017 oplyst, at såkaldte lokationsdata opbevaredes i 60 dage.

Den 27. november 2017 var der igen kontakt mellem [teleselskabet] og klager, hvor [teleselskabet] oplyste, at lokationsdata blev opbevaret i 60 dage, men kaldsdata blev opbevaret i 12 måneder. [Teleselskabet] oplyste ved denne kontakt endvidere, at der normalt var 4 ugers sagsbehandlingstid på anmodninger om aktindsigt.

Den 28. november 2017 blev klager oplyst om, at der ikke kunne skaffes lokationsdata, men alene kaldsdata med masteoplysninger og klager fik tilsendt et link til betaling for anmodningen.

Samme dag sendte [teleselskabet] anmodning til den gruppe i selskabet, der sørgede for at gemme data og data blev gemt fra den 30. november 2017 (de facto blot 2 dage efter anmodningen, trods den oplyste sagsbehandlingstid på 4 uger).

Oplysninger et år bagud fra den 30. november 2017 er dog ikke relevante, idet det er mere end 12 måneder efter den anmeldte skade.

Alka Forsikrings skadekonsulent stiller sig undrende overfor klagers oplysninger til [teleselskabet] om, at han først skulle bruge data i februar/marts 2018. Selvom februar/marts 2018 stemmer med det tidspunkt, hvor Alka Forsikring (og Ankenævnet for Forsikring) blev gjort opmærksom på, at klager var i besiddelse af teledata, ligesom det undrer skadekonsulenten at de nævnte teledata først blev fremsendt til Alka Forsikring og Ankenævnet for Forsikring 2 måneder efter, at klager angiveligt havde indhentet dem.

Skadekonsulenten undrer sig ligeledes over det faktum, at klager først henvendte sig til [teleselskabet] den 14. november 2017, da skadekonsulenten netop i sit brev af 3. oktober 2017 havde oplyst, at data ville blive slettet den 14. november 2017.

Skadekonsulenten har endvidere noteret sig, at der går mere end en uge fra [teleselskabets] anmodning om en bekræftelse, til klager svarer ...

Skadekonsulenten har aldrig modtaget svar/forklaring på ovennævnte påfaldende omstændigheder og ønsker fortsat klagers stillingtagen til disse.

Afslutningsvis skal det - selvom de modtagne oplysninger ikke er brugbare - bemærkes, at der udelukkende foreligger oplysninger om et af de telefonnumre, der er søgt aktindsigt i.

På baggrund af skadekonsulentens fortsatte forsikringer til klager om, at det udelukkende var masteoplysninger og kaldsoplysninger til dokumentation af klagers forklaring, der ville blive indhentet og at et samtykke, hverken kunne eller ville blive brugt til at se/høre indhold af sms eller samtaler, kan det undre, at klager ikke på skadekonsulentens anmodning blot gav sit samtykke til at indhente de pågældende oplysninger fra klagers teleudbyder.

Skadekonsulenten finder sagens omstændigheder bekymrende og på denne baggrund herunder de forhold, som selskabet ikke kan få svar på sammenholdt med, at de modtagne oplysninger ikke er relevante for sagen, må vi i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 16. januar og 26. marts 2018 fastholde vores stillingtagen til sagen."

10. 91509

Nævnt har fået forelagt bilag fra sagen, herunder tidligere korrespondance mellem parterne, klagers mails til diverse instanser vedrørende bilens forsvinden, forsikringspolicen og forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelserne PE-05 fremgår bl.a.:

> "**6.3 Kaskoforsikringen dækker**
> 6.3.1 Med de undtagelser, der er nævnt i punkt 6.4, dækkes enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri.
> …
> **6.4.2 Endvidere dækker forsikringen ikke skade**
> • Der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. Forsikringsaftalelovens § 18."

Nævnet udtaler:

Den 12/12 2016 anmeldte klageren, at hans bil var blevet stjålet i tidsrummet mellem den 28/11 2016 og den 29/11 2016, mens den holdt i nødsporet på en motorvej med et punkteret dæk.

Selskabet har afvist dækning for den stjålne bil, primært fordi selskabet finder, at der er tale om grov uagtsomhed, og derudover finder selskabet, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for eller sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabet har i forsikringsbetingelsernes punkt 6.4.2. forbeholdt sig fuldstændig ansvarsfrihed ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18.

Klageren har oplyst, at nøglen befandt sig i et særskilt, aflåst handskerum, som ikke kunne åbnes, da der ikke var strøm på bilen, og at det er en formildende omstændighed, at bilen var parkeret på en stærkt trafikeret vej.

Af udtalelse fra en tekniker hos et autoriseret BMW-værksted fremgår det, at en nøgle med fjernbetjening kan miste sin kodning således, at fjernbetjeningen ikke længere fungerer, men at

selve nøglen stadig ville kunne starte bilen. Tilsvarende er bekræftet af et værksted, som tidligere havde repareret bilen og startet den med den pågældende nøgle.

På den baggrund lægger nævnet til grund, at der på tidspunktet for tyveriet befandt sig en nøgle i bilens handskerum, som kunne starte bilen.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klageren herved har handlet groft uagtsomt, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det indebar en indlysende risiko for tyveri af bilen, at bilen blev efterladt med en nøgle placeret i et handskerum på en stærkt trafikeret vej, hvor bilen i cirka et døgn var synlig for et større antal personer. Nævnet bemærker, at det er almindeligt kendt, at biler er udstyret med startspærre, hvorfor nøglen er af afgørende betydning for den beskyttelse, som startspærren er tiltænkt at skulle yde.

Nævnet har også lagt vægt på, at et handskerum - der måtte være aflåst - relativt nemt kan brydes op, hvorfor dette ikke i sig selv udgør en sådan sikkerhedsforanstaltning, at dette kan føre til, at der ikke foreligger grov uagtsomhed.

Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 90419, 87547 og 87668.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand