Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. marts 2018 blev i sag nr. 91517:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S

Borupvang 4

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager ved sin repræsentant 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 der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 30/10 2017 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vedr. klage over afslag på dækning vedr. skadenr. …
>
> [Klageren] har henvendt sig i [klagerens repræsentant] i forbindelse med Topdanmarks afvisning af dækningen i hendes skadesag i forbindelse med tyveri af hendes bil. Afslaget blev givet, da forsikringsselskabet ikke mener, at det er sandsynliggjort, at bilen er blevet stjålet som anmeldt.

I afgørelsen lægger forsikringsselskabet særlig vægt på følgende punkter.

1. At klienten ikke kunne oplyse det præcise antal kørte kilometer
2. At klienten ikke oplyste det rigtige antal bilnøgler
3. At tyveriet ikke er sandsynliggjort

Først skal [klagerens repræsentant] henlede opmærksomheden på at tyveriet er politianmeldt.

Ad. 1 – Kilometerantal
I forsikringsselskabets afgørelse lægger de vægt på, at klienten ikke kunne oplyse det rigtige antal kørte kilometer.

Klienten oplyser, at hun mødte op i Topdanmarks kontor i …, hvor hun fik hjælp til at udfylde et skema til brug for forsikringsselskabet. Her bliver hun spurgt ind til antallet af kilometer bilen har kørt. Klienten har ikke hæftet sig ved bilens kilometerantal, hun var derfor ikke sikker på hvor meget bilen havde kørt. Herefter skønnede hun og personen fra Topdanmark sig frem til et kilometerantal.

I forsikringsselskabets svar på vores klage, påpeger de at klienten har fremsat krav for at bilen skulle være fejlfri og vedligeholdt, og at hun ikke har indsendt den fornødne dokumentation til støtte for dette. [Klagerens repræsentant] vil gerne fremhæve, at klientens servicehæfte lå i bilen, og at det derfor ikke har været muligt at fremsende den fornødne dokumentation.

Ad. 2 – Antal bilnøgler
I afgørelsen anfører forsikringsselskabet, at klienten har ændret forklaring, da hun først har anført, at der kun har været én nøgle til bilen. Dette ændrer klienten senere til at der har været to nøgler, men at den ene er gået tabt.

Klienten var ved første møde overbevist om, at der kun var én nøgle til bilen, da hun kun havde brugt den ene nøgle mens hun har haft bilen. Klientens [barn] oplyser senere hen, at [barnet] måske har set en ekstra nøgle en gang. Herefter ønsker klienten at Topdanmark får de rigtige oplysninger, hvorefter hun meddeler at der måske har været en anden nøgle, men at hun ikke længere har den i sin besiddelse, da den må være forsvundet i forbindelse med at klienten flyttede fra … til …

Klienten var således ved tyveriet kun i besiddelse af én nøgle, som nu er i Topdanmarks varetægt.

Ad. 3 – Sandsynliggjort tyveri
Forsikringsselskabet lægger i deres afgørelse til grund af tyveriet ikke er tilstrækkeligt sandsynliggjort, da der ikke findes glasskår eller spor fra bilen på gerningsstedet.

Klienten oplyser, at det er person, der var fra forsikringsselskabet, der mødte op ca. en måned efter tyveriet og ledte efter spor fra bilen, der skulle indikere tyveri. Det er således ikke politiet, der har stået for efterforskningen heraf.

En undersøgelse foretaget et væsentligt tidsrum efter tyveriet kan efter [klagerens repræsentant]s opfattelse ikke afkræfte sandsynligheden af tyveri, da bilen har holdt i det offentlige rum og

ikke i en privat carport. Området hvor bilen var parkeret må med al sandsynlighed således have været undergivet offentlig vedligeholdelse, hvorefter eventuelle spor efter bilen ikke længere vil være til stede.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker ankenævnets vurdering af, hvorvidt det anmeldte tyveri er dækket af forsikringen.

Det er vores opfattelse, at den omstændighed, at klienten har anmeldt tyveriet til politiet og forsikringen, samt er i besiddelse af den eneste nøgle må være tilstrækkeligt til at løfte bevisbyrden i denne sag. Den omstændighed, at der ikke er fundet tegn ved opbrud af bilen, bør ikke tillægges betydning, idet personen fra forsikringsselskabet først kommer på et tidspunkt, hvor man må forvente at alt er ryddet op.

Forsikringsselskabets afgørelser, vores klage samt en fuldmagt vedlægges klagen."

Selskabet har i mail af 28/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Hvad drejer sagen sig om?**
Klager som har tegnet kaskoforsikring i Topdanmark har anmeldt, at hendes køretøj med reg.nr. … af mærket … er stjålet fra parkeringspladsen på hendes adresse … mellem søndag den 21. maj 2017 og mandag den 22. maj 2017.

Selskabet har ikke fundet det sandsynliggjort, at bilen er stjålet som anmeldt og mener dermed ikke, at klager har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 22. maj 2017 anmelder klager pr. telefon, at hendes køretøj er stjålet fra parkeringspladsen ved hendes bopæl i … Hun oplyser, at bilen stod på parkeringspladsen dagen før og hun oplyser endvidere, at hun kun har 1 nøgle til bilen, som hun stadig er i besiddelse af, og aldrig har haft flere.

Det fremgår af anmeldelsesrapporten fra … Politi, at klager havde parkeret bilen på en parkeringsplads ved sin bopæl den 21. maj 2017 og da hun morgenen efter, den 22. maj 2017, skulle køre sine børn i børnehave var bilen væk.

Skadebehandleren sender et udkast af anmeldelsen til Topdanmarks skadeinspektør, som altid ved et totalforsvundet køretøj, og han ønsker at undersøge sagen nærmere.

På lydfilen oplyser klager gentagne gange, at hun kun har og altid kun har haft 1 nøgle til bilen. Hun oplyser konkret, at hun kun fik 1 nøgle, da hun købte bilen af et bilfirma i … i 2013. Hun kan ikke specifikt huske hvilket bilfirma. Vores skadeinspektør spørger, om klager har en slutseddel vedrørende købet, hvilket klager er usikker på, men oplyser, at hun vil lede efter den. Da vores skadeinspektør senere samme dag taler med klager på ny oplyser hun, at hun ikke kan skaffe en slutseddel eller andre oplysninger på bilen som eksempelvis en værkstedsfaktura. Vores skadesinspektør oplyser, at vi muligvis kan få en slutseddel, og her fra oplysninger fra værkstedet. via [bank], så vi bl.a. kan se, hvor mange nøgler der blev udleveret ved købet af bilen. Han taler samtidig med klager om, at det virker usandsynligt, at en tyv ville stjæle en bil fra 2006 med fabriksmonteret startspærre, da dette kræver særlig udstyr som er omkostningstungt.

Klager ringer til skadeinspektøren senere samme dag og oplyser, at hendes [barn] nu har gjort hende opmærksom på, at hun formentlig fik 2 nøgler til bilen ved købet og at hun må have mistet den ene nøgle under en flytning. Skadeinspektøren konfronterer klager med, at hun nu ændrer sin forklaring og han finder det mistænkeligt og beder hende sende en mail med sit svar.

Det er således ikke på eget initiativ, som anført af [klagerens repræsentant], at klager vender tilbage med oplysninger om flere nøgler.

Skadeinspektøren taler ligeledes med klager om hendes økonomiske situation, hvor hun oplyser, at hun skylder penge flere steder.

Af et notat i sagen, hvor klager ringer ind og rykker for penge, har vi noteret, at klager har oplyst, at hun er i udlandet og først er tilbage i Danmark om 2 år. Det kan endvidere syne besynderligt, at hun med 3 timers mellemrum kontakter os og rykker for penge, når hun ved første henvendelse har fået oplyst, at vi har afvist skaden.

Klager har i forbindelse med den anmeldte skade skrevet, at bilen nu har kørt 248.000 km. Til os oplyser klager, at det er synsmanden, der har oplyst dette tal. Hun svarer ikke på, hvordan hun ved, hvad km standen var, da bilen blev stjålet. Skadeinspektøren foreholder klager, at det fremgår af synsoplysninger fra juni 2016, at bilen på dette tidspunkt havde kørt 254.000 km – altså stemmer hendes oplysning på 248.000 ikke. Klager mener, at det er synshallen, der har noteret forkert kilometer og vores skadeinspektør beder klager om at skaffe dokumentation for dette.

Bemærk, at klager via [klagerens repræsentant] oplyser, at hun og en medarbejder hos Topdanmark ved udfyldelse af Erklæring for stjålet køretøj skønnede sig frem til et kilometerantal og dette stemmer så ikke overens med, at det skulle være oplyst af en synsmand.

Klager bekræfter både telefonisk den 23. juni 2017, og via brev, at km standen på 254.000 km på synsrapporten fra juni 2016 er korrekt og klager ændrer dermed igen sin forklaring.

Klager har ikke sandsynliggjort forsikringsbegivenheden

I en skadesituation påhviler det klager at bevise eller sandsynliggøre, såvel forsikringsbegivenheden som selve kravet. Det fremgår af gældende ret.

Selskabet finder ikke, at klager har sandsynliggjort, at hun har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det virker usandsynligt at en tyv skulle have stjålet klagers køretøj, da vores skadeinspektør ved et besøg hos klager konstaterer, at der holder flere både nyere og dyrere biler på samme parkeringsplads og det kræver professionelt udstyr at stjæle et køretøj med fabriksmonteret startspærre. Vi tillader os at sætte spørgsmålstegn ved hele begivenheden og vi har i den forbindelse lagt vægt på følgende forhold:

- Klagers ændrede forklaring i forhold til antal nøgler, da hun bliver bekendt med, at vi muligvis selv kan undersøge dette forhold

- Klager har forsøgt at skjule, at bilen havde kørt væsentlig flere kilometer end hun har angivet og dermed forsøgt at skjule, at bilen kan være i dårligere stand end hun har oplyst
- Hun oplyser forskellig kilde til den noterede km stand
- Manglende dokumentation fra klagers side. Herunder købskvittering og faktura for udført service. Det virker mistænkeligt, at klager på ingen måde har/kan huske nogle oplysninger på hverken forhandler eller værksted.
- Det er fastlagt, at klager har dårlig økonomi og dette sammenholdt med oplysningen om, at hun vil være bortrejst de næste 2 år, taler for at hun har haft brug for at komme af med bilen.

Klager har ikke med sagens indbringelse for Ankenævnet fremkommet med nye beviser for forsikringsbegivenheden og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning i sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 21/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens repræsentant] kan som udgangspunkt hen holde sig til vores første skrivelse. Vi er langt hen ad vejen også enige i forsikringsselskabets sagsfremstilling, dog med følgende modifikationer:

Det bemærkes, at forsikringstageren ringede til TopDanmark Forsikring fra [udlandet] for at høre nærmere om behandlingen af hendes sag. Klienten var på dette tidspunkt på ferie i [udlandet] i en måned. Top Danmark Forsikring har anført, at vores klient i telefonsamtalen havde oplyst, at hun var bortejst i ***to år***. Dette er en sproglig misforståelse, da hun alene har oplyst, at hun var i udlandet, og at hun ville vende tilbage inden for ***'to uger'***.

Det kan i øvrigt oplyses, at klienten er flyttet fra … til … og ikke på noget tidspunkt har haft til hensigt at forblive i udlandet i to år. Dette er blot et eksempel på de misforståelser, der kan opstå, når der er en telefonsamtale med en klient, der har lidt sprogvanskeligheder.

Dertil kommer, at det af de medsendte telefonsamtaler fremgår, at telefonsamtalen er foregået på en højst besynderlig vis. Skadesinspektøren har ringet til klienten fra sin bil på vej ud til et besøg på adressen. På grund af bilkø har inspektøren brugt mere end 20 minutter på nærmest at krydsforhøre vores klient om alt vedrørende hendes private færden og økonomi. En samtale på et højt niveau og i et hastigt tempo og en vis aggressiv fremtoning. Det har umiddelbart nærmere karakter af en afhøring af en mistænkt hos politiet end af en belysning af en forsikringssag. Klienten får faktisk ikke et ben til jorden og bliver kørt fra den ene ende til den anden i forhold til oplysninger af forskellig privat karakter.

Det er under al kritik, at skadeinspektøren i første samtale spørger ind til klientens indtægt, modtagelse af børnebidrag, husleje samt samlede gæld (udover gæld i bilen). Samtalen varer over 20 minutter og føres i en aggressiv og angribende tone, hvorefter skadesinspektøren når frem til adressen og er på klientens adresse. Klienten har loyalt forsøgt at følge med til at besvare spørgsmålene, men det kan ikke undre, at der vil kunne være lidt ændringer i forklaringen, da hun bliver afæsket her og nu svar i telefonen på en meget anklagende facon og på et dansk som hun ikke behersker fuldt ud.

> Uanset vores klients økonomiske forhold bør hendes sag vurderes ud fra helt almindelige forsikringsretlige principper. Vi mener således ikke, at hendes økonomiske forhold bør lægges hende til last i forbindelse med forsikringsselskabets afgørelse af sagen.
>
> Vi mener fortsat, at TopDanmark bør udbetale forsikringssummen, da vores klient har fået sin bil stjålet. Vi mener, at TopDanmark stiller urimelige krav til beviset for forsikringsbegivenheden i denne sag, særligt under hensyn til, at Top Danmark ved indhentelse af oplysningerne er gået så hårdt til værks under en telefonsamtale, at det må være betænkeligt at påberåbe modstridende forklaringer under disse betingelser som værende en 'ændret forklaring' under normale omstændigheder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Klageren anmeldte tyveriet af bilen til politiet. Af politiets anmeldelsesrapport af 22/5 2017 fremgår bl.a.:

> "Anmelder [klageren] oplyste telefonisk, at hun havde parkeret bilen på en parkeringsplads ved sin bopæl, men da hun til morgen skulle køre sine børn i børnehave var bilen væk.
> Der var kun 1 nøgle til bilen som hun selv var i besiddelse af.
> Bilens tank var ca. ½ fuld. Der var [autohjælp] abonnement tilknyttet bilen. Der var ingen værdigenstande liggende i bilen udover 2 barnesæder, en parfume og nogle personlige papirer. Bilens registreringsattest var ikke beliggende i bilen."

Af udskrift over selskabets sagslog af 22/5 2017 fremgår bl.a.:

> "Hendes bil er blevet stjålet ude foran hvor de bor. Da hun skulle aflevere børnene i morges var bilen væk. Den var der i går. Hun har 1 nøgle til bilen. Har ikke haft flere."

Af mail af 22/6 2017 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

> "Hej det er [klageren], og jeg skriver nemlig, fordi jeg ikke kan huske om jeg har en ekstra nøgle. Min [barn] fortalte mig, at jeg har fået to nøgler, men jeg kan simpelthen ikke huske om jeg har en ekstra. Jeg har nemlig kun brugt en nøgle. Men jeg har flyttet til en anden lejelighed, og derfor har jeg sikkert mistet papiret og nøglen i min gamle lejelighed. Så jeg har kun en nøgle og det er den jeg har afleveret til topdanmark."

Af synsrapporten fremgår bl.a.:

"Synsdetaljer		Fejloversigt
Synsart	**Periodisk syn**	7 - udstødningssystem, fastgørelse, utilstrækkelig
Synstype	**Første syn**	7 - udstødningssystem, utæt
Synsdato	**01-06-2016**	6 - nærlyslygte, virker ikke, venstre
Sluttid	**13:24**	
Km-stand	**254.000**	
Synsresultat	**Betinget godkendt**"	

7. 91517

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**27. Hvilke skader er dækket?**

1. Forsikringen dækker enhver skade på bilen og tab af bilen ved tyveri og røveri, medmindre det er undtaget i punkt 28
2. a. Det er en betingelse for dækning af tyveri, at bilen har en startspærre, og at start spærren var tilsluttet, da tyveriet skete, og at nøglen ikke var opbevaret i eller ved bilen
   b. Hvis Topdanmark stiller krav om anden tyverisikring, er det en betingelse for dækning af tyveri, at tyverisikringen var tilsluttet, da tyveriet skete. Forsikringstager har bevis byrden for, at punkt 27 2.a og 27 2.b er opfyldt."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hendes bil blev stjålet fra en parkeringsplads ved hendes bopæl mellem den 21/5 2017 og den 22/5 2017. Klageren anmeldte tyveriet til politiet den 22/5 2017. Det fremgår af sagen, at bilen var årgang 2006, og at klageren købte bilen brugt i 2013. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den stjålne bil.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har henvist til, at "det virker usandsynligt at en tyv skulle have stjålet klagers køretøj, da vores skadeinspektør ved et besøg hos klager konstaterer, at der holder flere både nyere og dyrere biler på samme parkeringsplads og det kræver professionelt udstyr at stjæle et køretøj med fabriksmonteret startspærre". Selskabet har endvidere henvist til, at klageren har ændret forklaring i forhold til antallet af nøgler, at klageren har forsøgt at skjule, at bilen havde kørt væsentlig flere kilometer end oplyst, at klageren har oplyst forskellige kilder i forhold til kilometerstand, manglende dokumentation, herunder købskvittering og faktura fra service, samt dårlig økonomi.

Klagerens repræsentant har anført, at klageren mødte op på selskabets kontor, hvor hun fik hjælp til at udfylde et skema i forbindelse med forsikringssagen. Da hun ikke var sikker på, hvor

mange kilometer bilen havde kørt, skønnede klageren og en medarbejder fra selskabet sig frem til kilometerantallet. Klagerens repræsentant har endvidere anført, at bilens servicehæfte lå i bilen. Repræsentanten har også anført, at klageren i første omgang var overbevist om, at der alene havde været 1 nøgle til bilen. Da klageren fik oplyst af sit barn, at der måske havde været en ekstranøgle, meddelte hun dette til selskabet, og at hun ikke længere var i besiddelse af ekstranøglen, da den måtte være forsvundet i forbindelse med, at hun flyttede.

Selskabet har fremlagt to lydfiler over en samtale mellem selskabet og klageren. Af første lydfil fremgår det blandt andet, at klageren til selskabet oplyste, at hun købte bilen brugt i 2013 for 120.000 kr., og at hun fortsat havde gæld i bilen for omkring 18.000 kr. Hun oplyste endvidere, at hun kun havde haft 1 nøgle til bilen. Omkring kilometerstanden oplyste klageren blandt andet, at bilen næsten havde kørt 248.000 km, og at synsmanden havde skrevet forkert antal kilometer. Af lydfilen fremgår det også, at selskabets medarbejder spurgte ind til klagerens økonomiske situation, hvortil hun oplyste, at hun skyldte flere penge, samt at hun lige havde været i retten på grund af manglende betaling. Af anden lydfil fremgår det, at klageren oplyste, at hun havde fået fortalt af sit barn, at der formentlig var 2 nøgler til bilen, men at nøglen måtte være blevet væk i forbindelse med, at hun flyttede fra sin tidligere lejlighed.

Det fremgår af den fremlagte synsrapport, at bilen har været til syn den 1/6 2016, hvor kilometerstanden er aflæst til 254.000. Det fremgår endvidere, at bilen er betinget godkendt, og at der var fejl ved udstødningssystemet og nærlyslygte.

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 ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

9. 91517

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at bilen var monteret med fabriksmonteret startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri, og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr, samt at der er tale om en ældre bil, der holdt parkeret på en parkeringsplads ved klagerens bopæl.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren har ændret forklaring i forhold til antallet af nøgler, at klageren har oplyst, at bilens kilometerstand var lavere, end tilfældet var, hvorved bilen har fremtrådt i en bedre stand, samt oplysningerne om klagerens økonomiske forhold.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren hverken har fremlagt slutseddel, dokumentation på klagerens lån i bilen eller fakturaer vedrørende service og reparation af bilen.

Det, som klagerens repræsentant 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
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt