Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91768:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en bilforsikring. I klageskema af 1/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Til Ankenævnet
> Undertegnet vedhæfter samtlige bilag/breve fra Tryg forsikring, kvalitets konsulent …, Anmeldelse kvittering fra politiet, [klageren datters] indsigelse, billeder fra brændt bil som jeg selv har bestilt fra ophuggeren, samt har jeg tændingslås og nøgler hvis disse ønskes.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Det jeg håber og beder til er at min mor får sine penge udbetalt for den stjålne bil og derefter brændte bil, som vi ser er hendes ret, hun er en dame på … år, og er blevet SÅ skidt behandlet af tryg forsikring flere gange i dette forløb, og blevet mistænklig gjort, for at hun elle hendes nærmeste familie selv skulle have brændt bilen af, hvilket vi er helt slået ud over, ikke mindst min mor, som altid har haft Tryg forsikring og har betalt sin forsikring rettidig til sine 2 biler."

Selskabet har i brev af 27/2 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Gennemgang af sagen**
> Vores kundes datter, …, kontaktede vores alarmcentral, …, søndag d. 27. august 2017 og oplyste, at vores kundes bil var stjålet fra datterens adresse, …, d. 26. august 2017.
>
> Hun blev vejledt til at anmelde det til politiet og tage kontakt til skadeafdelingen i Tryg mandag morgen.

Mandag d. 28. august 2017 ca. 9.30 kontaktede vores kundes datter os telefonisk og oplyste, at bilen var genfundet fuldstændig udbrændt lidt uden for [by]. Vores kunde var i besiddelse af begge køretøjets nøgler og der var ikke lavet ekstra nøgler til køretøjet. Som led i en normal procedure blev der herefter indledt en undersøgelse i vores interne undersøgelsesafdeling og der blev allerede der taget forbehold for erstatningspligten.

Der blev herefter foretaget en brandteknisk undersøgelse af køretøjet, som viste, at bilen var fuldstændig udbrændt og at alt materiale med lavere smeltepunkt end metal var bortbrændt.

Venstre forrude var højst sandsynligt smadret forud for brandens opståen, idet der sås knust glas i døren mellem yderste karosseriplade og indersiden af døren. Modsat sås højre siderude smeltet/foldet sammen, hvilket indikerede, at denne havde været lukket.

Bilen er som standard udstyret med centrallås og fabriksmonteret startspærre.

Begge dørlåse sidder i et udvendigt dørhåndtag og var med stor sandsynlighed faldet ned på jorden under branden. De var efterladt på brandstedet og fandtes ikke længere.

På gulvet foran venstre forsæde lodret ned for tændingslåsens oprindelige placering, blev tændingslåsen fundet. Læsespolen, som registrerer nøglens transponder (forbindelsen mellem nøglen, startspærren og tændingslåsen), blev fundet sammen med tændingslåsen. Placeringen indikerede, at tændingslåsen havde siddet på sin oprindelige position inden branden. Under brandens udvikling var materialet omkring tændingslåsen smeltet, hvorefter tændingslåsen inkl. låsespolen var faldet ned på gulvet.

Tændingslåsen blev undersøgt og låsepladerne fandtes uskadte og uden spor efter at have været udsat for vold, fx ved at tændingslåsen havde været forsøgt tvunget rundt.

På baggrund af dette måtte vi konstatere, at bilen enten var stjålet ved brug af rette nøgle, eller at gerningsmanden havde været i besiddelse af udstyr til at indkode en ny transponder i bilens motorstyringscomputer, samt havde medbragt en nøgle til at starte bilen med efter indkodningen.

Ud fra vores erfaring omkring omgåelse er startspærren, fandt vi det usandsynligt, at en gerningsmand med adgang til rette udstyr og information til at fremstille en ny nøgle, ville udvælge en [biltype], årgang … som emne for brugstyveri, udelukkende for at køre bilen 6-7 km væk og derefter sætte ild til den.

Erstatningspligten blev derfor afvist med henvisning til, at bilen ikke var stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen og sagen blev gennemgået på ny, uden at der blev fundet anledning til at ændre afgørelsen.

Vores afgørelse
Indledningsvis skal jeg henvise til, at det er kravstiller, i dette tilfælde vores kunde, som skal løfte bevisbyrden for, at bilen er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vores kunde har, uden dokumentation for påstanden, oplyst, at udstyr til omgåelse af startspærren, kan købes på internettet til ca. 200 kr. Vi er ikke enige i denne påstand, da der er ikke kun er tale om en lille dims, men et større apparat som dels kan tilsluttes bilens computer og indkode en ny transponder i bilens motorstyringscomputer og dels kunne indkode en ny nøgle, som passer til transponderen.

Dertil kommer, at stedet hvor afbrændingen har fundet sted ligger så øde, at det har været nødvendigt med en bil til transport videre derfra.

Der er ingen tvivl om, at de professionelle biltyve med tiden er blevet mere kreative og at det rette udstyr er blevet nemmere tilgængeligt. Der er dog fortsat tale om forholdsvist bekosteligt udstyr og vores erfaring med tilsvarende sager viser, at vores kundes bil ikke betragtes som særlig attraktiv eller tyvetækkelig i forhold til at bruge tid og/eller ressourcer på at stjæle. Slet ikke taget i betragtning af, at bilen brændes af umiddelbart efter tyveriet.

Til støtte for vores afgørelse har tændingslåsen været sendt til undersøgelse hos [låsesmed], som er en af Danmarks førende eksperter indenfor bil- og tændingslåse. [Låsesmed] har ligeledes viden om, hvad der er muligt indenfor omgåelse og manipulering af netop startspærren. Som tidligere nævnt var låsepladerne intakte, hvilket indikerer, at der ikke har været forsøg på opbrud af tændingslåsen og der var ingen tegn på manipulation eller lignende af tændingslåsen.

På baggrund af ovenstående og det forhold, at vores kunde var i besiddelse af begge nøgler og har oplyst, at der ikke er lavet kopi af disse, må vi fastholde, at vi finder det overvejende sandsynligt, at bilen er kørt væk med rette nøgle og der således ikke er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 14/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Der skrives at det er os der skal løfte bevisbyrden, men jeg har rigtig svært ved at se hvordan man gør det.

I denne sag, jeg mener selv at jeg/vi har gjort alt hvad vi kan i denne sag, hvordan beviser man at bilen er stjålet og brændt, ud over den måde vi allerede har gjort det. Hvis Tryg mener at jeg/vi har gjort noget forkert, må det være Tryg der må komme med beviser om dette, ellers giver det jo ingen mening. En så alvorlig påstand mener jeg/vi at Tryg ikke bare kan skyde over på os. Jeg/vi forventer derfor nogle klare beviser.

Det der gør en ked af det er at bliver skrevet at en tyv ikke ville vælge en [biltype], det kan jeg jo kun sige, ja men det er det tyven har gjort stjålet en [biltype], at den ikke attraktiv, og en tyv ikke vil bruge tid/ressourcer på den.

(Har af en politibetjent blevet gjort opmærksom om at netop små biler, uden særlig 'stas' er attraktiv. For en tyv hvis den skal bruges til noget ulovligt, da den ikke vækker opmærksomhed)

Kan så ikke lade være med at sige, at hvis tryg forsikring mener det om bilen, kunne jeg/vi fristes til at sige. Hvorfor skulle 2 gamle koner på … år og … år køre bilen ud på et 'øde' sted og brænde bilen af

> Hvilken grund?? For at få tilkendt penge for en 'lille bil fra …' det må jeg så sige kan kaldes usandsynligt.
>
> Jeg/vi ser det heller ikke som umiddelbart efter at bilen skulle være brændt, som tryg forsikring skriver,
>
> Jeg ser sidst bilen fredag eftermiddag, til politiet finder den mandag er der gået 3 dage, og hvad jeg forstå er det ikke fast slået hvornår den er brændt.
>
> At der skrives at der er kørt 6-7 km, må være en påstand, da der ikke er nogen af hverken tryg forsikring eller mig/os der ved hvor den bil ellers har været, da den er væk den 26/8-2017 og først bliver fundet af politiet mandag 28/8-2017 udbrændt.
>
> Samtidig forstår jeg/vi ikke hvad det har med at gøre at stedet bilen blev fundet ligger øde og derfor har
>
> Måtte være nødvendig med en bil til transport videre derfra. Vi ved jo ikke om de har gået, cyklet, eller kørt i bil, det er vel også sagen fuldstændig uvedkommende efter min/vores mening.
>
> Jeg har undersøgt og fundet dokumentration for at der på nettet kan købes de apparater der kan bruges til at starte en bil med uden rette nøgle.
>
> Som det frem går fra Tryg forsikring, kan der ses at vinduet i venstre side er slået itu, denne oplysning er jeg/ vi først blevet gjort bekendt med nu i dette brev fra Tryg. Hvis de havde nøglen som Tryg påstår, hvorfor så slå ruden ind i stedet for at bruge nøglen????"

Selskabet har også sendt mail af 5/4 2018 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder politirapporter, forsikringsbetingelserne og fotos af den udbrændte bil.

Nævnet udtaler:

Klagerens datter har den 27/8 2017 anmeldt, at klagerens bil, en lille bil, årgang 2012, var blevet stjålet fra datterens adresse natten mellem den 25/8 2017 og den 26/8 2017. Den 28/8 2017 kontaktede datteren selskabet og oplyste, at bilen var blevet fundet udbrændt på en parkeringsplads lidt uden for byen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og har blandt andet henvist til, at det finder det usandsynligt, at en gerningsmand med adgang til rette udstyr og information til at fremstille en ny nøgle ville udvælge en bil som klagerens udelukkende for at køre bilen 6-7 km væk og derefter sætte ild til den.

Klageren har blandt andet anført, at netop små biler kan være attraktive for tyve, da de ikke vækker opmærksomhed, hvis de skal bruges til noget ulovligt, og at man på internettet kan købe apparater, der kan bruges til at starte en bil uden nøgle.

Nævnet bemærker, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise eksistensen og størrelsen af kravet.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, 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 på, at de tekniske undersøgelser af bilen har vist, at der ikke var tegn på opbrud af tændingslåsen, og at der ikke i øvrigt var tegn på manipulation eller lignende af tændingslåsen. Nævnet har videre lagt vægt på, at bilen var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri og typisk forudsætter særlig viden og anvendelse af specialudstyr.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens datter efter tyveriet stadig var i besiddelse af begge nøgler til bilen, og at bilen ganske kort tid efter tyveriet blev fundet udbrændt cirka 6-7 kilometer fra datterens bopæl.

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.

6. 91768

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand