Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. februar 2019 blev i sag nr. 91974:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en bilforsikring. I klageskema af 20/2 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg har desværre være udsat for tyveri af min bil. Det skete mellem d. 9-11 december 2017.
> Jeg har talt med mit forsikringsselskab (Købstadernes forsikring) i lidt over 2 måneder, været i dialog frem og tilbage. Jeg har sendt alt hvad de har efterspurgt, fra kontoudtog til samtykke af teleselskab. Jeg talte d. 19/2-2018 med forsikringsselskabet og her følte jeg mig rigtig truet og anklaget. Jeg får at vide af medarbejderen at han vil sende sagen videre til politiet. Da jeg efterspørg hvad grunden er til det, siger han straks at jeg har været ude lidt om søndagen d. 10/12-17 og sagt at jeg har været hjemme hele dagen. Han fortalte også at da jeg skulle bruge min bil d. 11/12-17 for at komme på arbejde, og ikke kunne finde den, har jeg sagt at jeg ringet til min søster hvor hun kørte mig. Jeg boede på det tidspunkt tæt på min søster, samme blok dog 2 opgangen ved siden af. Så jeg har nok ringet direkte på hjemmeklokken og ikke ringet, men da jeg sagde jeg havde ringet og medarbejderen kan se jeg ikke har ringet at jeg så Løj. Ja jeg kan ikke helt huske, men jeg ringet jo bare 'på døren til min søster' og hun kørte mig. Jeg føler mig rigtig truet af denne medarbejder, da han nærmest afpresser mig og fortæller hårdt jeg sender den sag videre til politiet
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Det jeg vil opnå hos selskabet, er at få mine penge som jeg faktisk har ret til.
> Jeg vil fortælle selskabet at det ikke er rigtigt det de sagde og jeg faktisk er uskyldig.
> Jeg fik stjålet min bil og er meget ked af det. I stedet for selskabet står ved min side, går de mod mig og anklager mig. Det gør en virkelig ked."

Selskabet anførte i brev af 12/3 2018 bl.a.:

> "Sagen omhandler anmeldelse af tyveri af bil med nummerpladen…

Sagen er startet op ved kundens telefoniske henvendelse d. 11.12.2017, hvor vi har henvist til at kunden skulle anmelde forholdet til os ved at udfylde en anmeldelse online, hvilket han gør samme dag.

Efterfølgende kontakter vi kunden pr. telefon, d. 12.12.2017, for at få yderligere oplysninger til sagen, og i den forbindelse noterer vi følgende til sagen:

har købt bilen privat for ca. 1 år siden
han har 2 nøgler
der var ingen spor efter tyveri
han havde parkeret sin bil på [vej1]
parkerede lørdag aften, og er ikke ude for en dør søndag og opdager så mandag morgen at bilen er væk
melder det til politiet med det samme

Kunden får tilsendt en tyverierklærring, som han skal returnere i udfyldt stand, sammen med bilens nøgler og registreringsattest.

Vi modtager skema, nøgler og registreringsattesten d. 20.12.2018.

Efter endt juleferie, udtages sagen til kontrol, og sendes til vores skadekonsulent d. 10.01.2018
Samtidig sendes sagen til vores taksator, for at han kan finde frem til, hvad der kan ydes i erstatning.

Vores skadekonsulent er bl.a. stødt på nogle uregelmæssigheder i forhold til kundens forklaring omkring hans færden om søndagen, hvilket har givet anledning til at vi har bedt om samtykke til at indhente teleoplysninger.

Teleoplysningerne stemmer ikke med kundens forklaring om hans færden, hvorfor vores skadekonsulent, har haft brug for at indhente yderligere oplysninger til sagen.

Kunden har anført at have klaget til selskabet d. 08.01.2018, hvilket vi ikke kan bekræfte.

Det forekommer os i øvrigt besynderligt at der skulle være noget at klage over på dette tidspunkt, da taksator først har godkendt erstatningsopgørelsen d. 31.01.2018, og der således ikke har været grundlag for at foretage udbetaling frem til den dato. Kopi af ER-rapp er vedhæftet.

Sagen er således fortsat under udredning, og vi opfordrer ankenævnet til at lægge sagen til side, til vi har behandlet sagen færdig."

Nævnet modtog den 30/5 2018 kopi af selskabets afgørelse i sagen.

På baggrund af selskabets afgørelse har klageren den 21/6 2018 overfor nævnet bl.a. anført:

"Mandag d. 11 december ringede jeg til forsikringsselskabet og meldte min bil stjålet. I forhold til afgørelsen i sagen, hvor forsikringsselskabet skriver at der hverken er slæbemærker eller glasskår. Til det har jeg fortalt at da jeg gik ned mandag for at tage på arbejde i [arbejdsplads] ledte jeg efter bilen hvor jeg mente jeg havde parkeret, desværre uden at kunne finde den. Derfor kunne jeg

ikke oplyse om der var slæbemærker, da jeg ikke kunne huske den præcise parkeringsplads. Parkeringspladsen er kæmpe stor og jeg er ikke den eneste der har adgang til bilen, da jeg har en reserve nøgle liggende hjemme, som min bror sagtens kunne have kørt bilen efter jeg har parkeret den.

Jeg kan heller ikke forstå hvordan forsikringsselskabet skriver, at der på stedet hvor bilen blev borttaget ikke har været nogle slæbemærker, når de ikke har været ude på stedet hvor bilen blev borttaget og set om der var slæbemærker eller ikke. Det eneste de spurgte, var om jeg lagde mærke til om der var slæbemærker og jeg fortalte at jeg ikke helt kunne huske hvor jeg mente bilen var parkeret af forvirring og derfor ikke kunne oplyse om der var slæbemærker.

I forlængelse af det skriver forsikringsselskabet at den ene nøgle har sidst været kørt med d. 9. december 2017 kl. 18:40 og den anden nøgle d. 9. december 2017 kl. 23:08. Til det har jeg oplyst at jeg var hjemme d. 9. december 2017 mellem kl. 18-19 hvilke stemmer overens med den ene nøgle. Jeg har derefter ikke brugt bilen, som jeg også har oplyst til selskabet. Ift. Den anden nøgle som sidst er brugt d. 9. december 2017 kl. 23:08 er det min bror der har brugt bilen, da nøglen som oplyst til forsikringsselskabet hænger hjemme, som min bror har adgang til. Med min accept har han adgang til bilen i weekenderne da jeg har fri der.

Mht. startspærren som forsikringsselskabet nævner at det ikke kan lade sig gøre at stjæle sådan en bil, men alligevel i samme punkt fortæller de også at jo det sagtens kan lade sig gøre, hvis man har det rette udstyr til dette.

Forsikringsselskabet fortæller at jeg ikke har været ude mellem d. 9. december 2017 kl. 19 til d. mandag d. 11. december 2017. ift. Det har jeg ment at jeg kom omkring kl. 19 d. 9. december og ikke har brugt bilen resten af aftenen og dagen efter.

Så oplyser forsikringsselskabet at jeg har været i områderne omkring [by4-8]. Til det har jeg at sige, at det passer jeg har været i disse områder om lørdagen hvor jeg blev afhentet af min kæreste i hendes forældres bil.

Jeg har oplyst at jeg ikke kan huske om jeg har været ude om søndagen, da jeg snakkede med forsikringsselskabet en time efter hændelsen, hvor jeg stadig var i chok over min bil var væk og ikke kunne huske noget fra dagen før og jeg lige havde talt med politiet og anmeldt min bil stjålet. Efter 3-4 uger bliver jeg kontaktet af [medarbejder i selskabet], som fortæller mig at jeg har oplyst ovenstående oplysninger, hvor jeg fortæller af naturlige årsager ikke præcis kan huske hvad der var sket på hændelsesdagen.

Til sidste punkt hvor forsikringsselskabet fortæller, at jeg har oplyst, at jeg har ringet til min søster da jeg konstaterede at bilen var væk, hvilke ikke kan ses af teleoplysninger. Her fortalte jeg [medarbejder i selskabet] at vi bor i samme blok 2 opgangen fra hinanden og at jeg ringet på dørtelefonen."

Selskabet har den 16/7 2018 overfor nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens forløb**

Sagen er oprettet 11.12.2017, i forbindelse med at kunden ringer til os for at anmelde tyveri af sin bil. Kunden bliver i den forbindelse henvist til at udfylde en onlineanmeldelser, hvilket han gør med det samme.

Vi behandler skadeanmeldelsen d. 12.12.2017, og sagsbehandler indtaler en besked på kundens telefon, da vi har nogle yderligere spørgsmål tit sagen.

Kunden ringer ind, samme dag, hvor vi får stillet vores spørgsmål, og noterer hans svar til sagen, og vi sender et brev, hvor vi kvitterer for anmeldelsen, vedhæftet en tyverierklæring, som kunden skal udfylde og returnere.

Vi modtager 2 stk. nøgler, bilens registreringsattest, samt tyverierklæringen med posten d. 20.12.2017

D. 08.01.2018 sender vi besked til taksator, og beder ham om at aftale erstatning med kunden.

D.10.01.2018 udtages sagen tit kontrol.

D. 31.01.2018 godkender taksator ER-rapporten.

Samtidige med at vi er ved at undersøge sagen nærmere, hvor vores skadeskonsulent (efterfølgende forkortet tit SKK) bl.a. har været i telefonisk kontakt med kunden op til flere gange, indbringer kunden sagen for Ankenævnet for Forsikring, hvor vi modtaget brev fra ankenævnet dateret d. 27.02.2018

I brev af 12.03.2018, informerer vi ankenævnet om at sagens forløb, samt at sagen fortsat er runder udredning, hvorefter ankenævnssagen bliver sat i bero.

D. 28.05.2018, sender vi vores afgørelse til kunden, og orientere ankenævnet om vores afgørelse i brev d. 30.05.2018.

Grundlag for sagers behandling
I kundens skadeanmeldelse er der følgende forklaring:

'Jeg ved ikke hverken hvordan eller hvad der er sket. Det eneste jeg ved er at jeg ikke ved hvor min bil er.'

Dette giver anledning til flere spørgsmål fra vores side, som vi stiller kunden i forbindelse med telefonsamtale:

- hvor mange nøgler findes til bilen?
- hvor mange nøgler er han i besiddelse af?
- Hvor var bilen parkeret?
- Holder han altid der?
- Hvad tid parkerede han og hvad tid kom han på p-pladsen igen?
- har han måske oplevet noget mærkeligt op til tyveriet?

I forbindelse med samtalen har vi noteret følgende på sagen:

- har købt bilen privat for ca. 1 år siden
- han har 2 nøgler
- der var ingen spor efter tyveri
- han havde parkeret sin bil på [vejnavn1]
- parkerede lørdag aften (red.09.12.2017), og er ikke ude for en dør søndag (red. 10.12.2017) og opdager så mandag morgen (red. 11.12.2017) at bilen er væk
-melder det til politiet med det samme

SKK ringer til kunden d. 11.01.2018, og at sætte et møde i stand, men dette er kunden ikke interesseret i.

SKK noterer følgende i rapporten: (rapporten er vedlagt)
'Ft. blev den 110118 kontaktet telefonisk, og forespurgt, om han havde tid til, at vi kunne mødes og snakke om hændelsesforløbet ifm. tyveriet af hans kt. Han oplyste, at han ikke havde tid til at mødes, og gerne ville snakke i telefonen. Han blev gjort bekendt med, at det jo ville tage lige så lang tid at gøre pr. telefon, som hvis vi mødes. Han ønskede fortsat, at det blev gjort pr. tlf. Det blev herefter aftalt, at jeg skulle rette henvendelse til ham senere, og så kunne vi snakke samme over telefonen. Ft. var dog meget interesseret i, hvad vi skulle snakke om.'

Ved udlæsning af bilnøglerne blev det konstateret, at den ene nøgle var blevet brugt i kt. den 091217 kl. 1840 og at den anden nøgler var blevet brugt i kt. den 091217 kl. 2308.

Ved udlæsning ses km på begge nøgler at være anført til 210.990 (fra tidligere udlæsninger vides, at km-tallet kører i en sekvens og opdateres efter et vist antal kørte km, omkring 40 - 50 km, hvorfor km angivelsen på begge nøgler kan være ens, hvis der kun er kort korte ture mellem de to nøgler har været anvendt i kt.)

D. 16.01.2018 noterer SKK følgende i sin rapport:

'Ft, kontaktede den 160118 undertegnede efter at jeg flere gange havde forsøgt at kontakte ham telefonisk. Han oplyste dog, at han ikke havde tid til at snakke nu, da han var på arbejde. Det blev aftalt, at vi kunne tales ved en af de følgende dag om aftenen.'

D. 17.01.2018 noterer SKK:

Afklarende samtale:
'Ft. kontaktede den 170118 undertegnede telefonisk efter aftale. Han forklarede, at han lørdag den 091217 havde været ude og køre og parkerede kt. på en lidt større offentlig P-plads på [adresse], idet der ofte var P-pladser her. Da han satte kt. var den sat i gear. Han mente ikke, at han havde trukket håndbremsen. Han låste kt. med fjernbetjeningen og ruderne var lukket. Han mente, at klokken var omkring kl. 19, da han satte kt., men han var ikke helt sikker på tidspunktet. Han kunne ikke huske, hvad han havde lavet om lørdagen bort set fra, at han mente, at han havde været nede og træne inden han kørte hjem og parkerede kt.

Fra stedet, hvor han parkerede havde han ca. 100 - 150 meter til sin bopæl, der på daværende tidspunkt var [adresse].

Hele søndag havde han været hjemme og slappet af. Mandag morgen (111217) skulle han på arbejde til kl. 0800 i [by1] og gik hjemmefra omkring kl. 0730 og kom ned til kt. ca. 5 minutter senere. Kt. var dog væk. Han gik først lidt rundt i området i nogle minutter for at dobbelttjekke, om han kunne have parkeret den et andet sted, uanset, at han godt vidste, hvor han havde parkeret den.

Der havde ikke været spor i form af glasskår eller slæbespor efter tyveriet.

Fra stedet ringede han straks til politiet fra sin mobiltelefon og anmeldte tyveriet.

Han ringede til sin søster og forklarede, at hans kt. var blevet stjålet, og fik hende til at køre sig på arbejde, men kom lidt for sent. Han oplyste, at han arbejde hos [arbejdsgiver] i [by1].

Pr. 010118 havde han fået ny adresse; [vejnavn2] ikke så langt væk fra [vejnavn1].

Han havde købt kt. i januar 2017. Han havde givet kr. mellem kr. 150.000 - 160.000 for den. Beløbet var blevet bankoverført til sælger, der havde været en privat person som boede i [by3]. Han vidste ikke helt, hvad kt. havde kørt da den blev stjålet. Kt. havde dog været på værksted ca. en måned inden tyveriet og der havde den kørt 208.000 km. Han havde ikke fået en slutseddel på kt. ved købet.

Han havde to nøgler til kt. som han havde sendt ind.

Han havde haft kt. til salg på et tidspunkt. Han kunne ikke huske, hvornår han havde haft den til salg og kunne ikke huske, hvor længe han havde haft den til salg. Grunden til, at han ville sælge den var, at der var tale om at afgifterne på kt. skulle sættes ned, hvorfor han var bange for, at den ville falde i værdi. Han havde haft den til salg for kr. 150.000,-.

Han havde ikke set på andet kt. inden tyveriet og han havde stadig ikke fået et andet kt.

Forespurgt, om han havde fået lavet noget på kt. oplyste han, at han på et tidspunkt havde fået skiftet olie og filter på kt. Kt. havde dog for ca. en måned siden været på værksted, idet han var blevet påkørt bagfra. Her havde værkstedet oplyst, at han skulle have skiftet en tændspole, hvilket han fik en kammerat [navn] til at gøre. Han havde indsendt en kvittering på tændspolen til taksatoren. Han havde ikke fået en kvittering på udskiftningen af den.

Der havde overhovedet ikke været fejl på kt., da den blev stjålet.

Ft. havde ikke tidligere haft kt. i sit navn og han havde ikke haft indboforsikring.
Ft. blev forespurgt, om han kunne indsende det sidste års kontoudtog. Hertil oplyste han, at det ville han lige tænke over, og så ville han kontakte undertegnede. Det blev aftalt, at han ville få tilsendt en samtykkeerklæring, så vi bl.a. kunne indhente en politirapport.

Han forklarede, at han ikke var i RKI.

Ft. har den 180118 fået tilsendt et samtykke.'

Taksator [navn], blev den 180118 kontaktet telefonisk. Han oplyste:

'At ft. til ham havde oplyst, at kt. havde været i fin stand, men dette var [taksator] dog ikke blevet bekræftet i, da han ringede til [bilforhandler] i [by3] for at forhøre sig ang. prislejet på et sådant kt. Her havde de oplyst, at de kort forinden tyveriet havde haft kt. inde på værkstedet. Det havde kun kørt på 3. cylindere, da den skulle have skiftet en tændspole. Kt. havde generelt været i dårlig stand. Ft. havde forespurgt på, hvad værkstedet ville give for bilen, hvortil de havde oplyst, at de ville have givet kr. 75.000 - 80.000 for den, og at den ville have haft en udsalgspris på ca. 90.000,-, hvis de skulle sælge den.

Ft. er 240118, 280118, 290118 og 300118 blevet forsøgt kontaktet telefonisk, men har ikke reageret på henvendelsen. Han fik også tilsendt en SMS, hvor han blev anmodet om at kontaktet undertegnede

D.30.01.2018 noterer SKK:

'Ft. kontaktede den 300118 undertegnede og oplyste, at han desværre havde haft meget travlt, hvorfor han ikke havde haft mulighed for at snakke med mig.

Han blev forespurgt, om der var andre, der brugte hans kt., hvortil han oplyste, at det var der ikke. Det kunne godt være, at hans bror, havde brugt den et par gange, men det var længe siden.

Forespurgt, oplyste ft. at han havde indsendt to nøgler til forsikringsselskabet. Han gik altid med den ene nøgle i sin lomme og havde haft den anden nøgle til at ligge derhjemme og han var slet ikke sikker på, at han havde benytte den anden nøgle.

Han oplyste, at han ud over omh. tændspole ikke var blevet lavet noget på kt. efter at det havde været på værksted for at få lavet bulen i bagkofangeren.

Ft. oplyste, at han plejede at holde på stedet, hvorfra kt. var stjålet, idet der var lidt flere P-pladser der.

Han oplyste, at han helst ikke ville udlevere kontooplysninger. Han blev gjort bekendt med, at det ville blive svært at afgøre sagen uden dem. Det blev aftalt, at han ville få tilsendt et samtykke til indhentning af almindelige oplysninger, et samtykke tit indhentning af teleoplysninger, som han skulle underskrive og at jeg skulle skrive en mail, hvor jeg oplyste, at jeg gerne ville have hans kontooplysninger.

Ft. har den 300117 fået tilsend mail med ovenstående anmodninger.

Ft. har den 030218 fremsende omh. kontoudtog og to stk. underskrevne samtykker

Af udtogene fremgår det, at ft. pr. gerningsdatoen den 111217 har et indestående på sin konto på kr. 114,73.

Der er den 190218 tilgået undertegnede teleoplysninger i forme af Excel ark.

Af teleoplysningerne fremgår det, at ft.s mobiltelefon den 101217, hvor ft. oplyser, at være hjemme på bopælen i [by1] bl.a.:

Kl. 1414 er i [by4]
Kt. 1422 er i [by5]
Kl. 1450 er i [by6]
Kl. 1725 er i [by7]
Kl. 1853 er i [by8]

Udsnit af filen fra [teleselskab] visende ovenstående indsat nedenfor.
…
Den 111217 fremgår det, at ft.s mobiltelefon Kl. 0717 ringer 114 (politiet) mens telefonen er på en mast i [by1].

Efterfølgende er der ikke aktivitet på telefonen før kl. 0820.

Udsnit af filen fra [teleselskab] visende ovenstående indsat nedenfor. Der er ikke udeladt noget i tiden mellem kt. 0717 og kl. 0820.
…
Ft. ses 14. 1449, at kontakte sin søster på tlf. [nummer], hvor hans tlf. går på en mast pa [vej3] i [by1].
…

Ft., blev den 190218 kontaktet telefonisk. Han blev gjort bekendt med, at de modtagne teleoplysninger ikke støttede op om hans forklaring, idet det bl.a. kunne se, at han ikke havde været hjemme hele søndagen. Hertil oplyste han, at det kunne godt være, at han ikke havde været hjemme hel dagen, men at han måske lige havde været ude og køre en tur med sin kæreste eller en ven.

Han blev forespurgt til sin søsters tlf.nr., som han oplyste til [nummer] Han blev herefter gjort bekendt med, at det af teleoplysningerne ikke fremgik, at han havde haft ringet til hende om morgenen umiddelbart efter tyveriet. Hertil oplyste han, at hun boede lige i nærheden, og at det godt kunne være, at han ikke havde haft ringet til hende, men var gået hen til hende i stedet for.

[Bilforhandler], blev den 230218 kontaktet telefonisk og forespurgt til startspærren. Han oplyste, at kt. var forsynet med en startspærre med rullende kode, hvilket betyder, at det hele tiden er en ny kode, der udveksles mellem nøgle og startspærren. Omgåelse af startspærren kræver dyrt og avanceret elektronisk udstyr tilpasset den specifikke type startspærre

Ft.s søster er pr. tlf. forsøgt truffet den 260318, 050418, 100418, 140418, 170418, 030518, og den 090518, men har ikke taget telefonen.

Hun er desuden blevet kontaktet den 120318, hvor en dame siger: Hallo. Jeg kun når at præsenterer mig som [navn], hvorefter rører lægges på.

Hun er blevet kontaktet den 150318, hvor en dame siger: Hallo. Jeg kun når at præsenterer mig som [navn], hvorefter røret lægges på.

Hun er blevet kontaktet den 050518, hvor en dame siger: Hallo. Jeg kun når at præsenterer mig sorg [navn], der ringer på vegne af Købstædernes Forsikring, hvorefter røret lægges på.

Ft. er blevet forsøgt kontaktet den 050418, 100418, 100418 hvor han også har fået tilsendt en SMS med besked om at kontakte undertegnede, 140418, 170418, 030518, 050518 og den 090518.

Han har den 140518 fremsendt en SMS med besked om, at han er svær at træffe, og at jeg bare kan skrive en mail til ham.

Opsummering
- Af ft.'s kontoudtog fremgår det, at ft. pr. gerningsdatoen den 111217 har et indestående på sin konto på kr. 114,73.

- Ft. får stjålet sit kt., men er i besiddelse af begge nøgle til det.

- Ft. oplyser, at der ikke er spor efter tyveriet.

- Ft.s kt. er jf. [bilforhandler] i dårlig stand.

- Ft. har haft sit kt. til salg.

- [bilforhandler] oplyser, at kt. er forsynet med startspærre med rullende kode, hvor det kræves dyrt og avanceret udstyr for at omgå denne.

- Ft. oplyser, at han sidst har brugt kt. den 091217 omkring kl. 19.

- Ved udlæsning af nøglerne ses dog, at den ene nøgler er brugt den 091217 kl. 1840 og at den anden nøgler er brugt den 091217 kl. 2308, hvilket kan undre, når ft. oplyser, at han satte bilen omkring kl. 19, og at han slet ikke mener, at han har brugt den anden nøgle til kt.

- Ft. oplyser, at være hjemme på bopælen hele den 101217, dette understøttes dog ikke af de indhentede teleoplysninger, hvor ft's tif. bl.a. går på master inden i [by4-8].

- Ft. oplyser, at han umiddelbart efter konstatering af tyveriet og anmeldes til politiet ringede til sin søster, der kørte ham på job, hvor han kom lidt for sent. Af teleoplysningerne fremgår det dog ikke, at han har haft ringet til søsteren.

Argumentation og svar på div. spørgsmål i kundens klage til ankenævnet
Vi finder det bemærkelsesværdigt at køretøjet er stjålet, uden at der er efterladen spor efter tyveriet, som f.eks. en smadret rude eller slæbesport, hvor bilen har været sat i gear, og bilen er udstyret med startspærre med rullende kode, samtidig med at kunden er i besiddelse af begge nøgler.

Vi bestrider ikke at det er teknisk muligt at omgår startspærresystemet, men det kræver særligt udstyr.

Der er talte om en 9 år gammel bil, i dårlig stand, som næppe er den første bil en tyv vil stjæle, hvis man er i besiddelse af dette særlige udstyr.

Det er ligeledes bemærkelsesværdigt at teleoplysningerne strider imod kunden forklaring omkring hans færden, søndag d. 10.12.2017.

I kundens brev af 21.06.2018, til ankenævnet, beretter kunden nu, at der kan være en mulighed for at hans bror kunne have kørt bilen efter at han havde parkeret den. Vi finder det noget usandsynligt at han så ikke havde fået besked fra hans bror om dette, hvis det skulle have være tilfældet, især taget i betragtning at begge nøglen sidst har været benyttet d. 09.12.2017, og tyveriet først bliver opdaget d. 11.12.2017.

Ad. at kunden ikke kan forstå, hvordan vi kan skrive at der på stedet, hvor bilen blev borttaget, ikke har været nogle slæbemærker, når vi ikke har været ude på stedet, så henviser vi til at kunden selv har afvist at mødes med SKK, med den forklaring at han ikke havde tid til at mødes, men gerne ville snakke i telefonen. Oplysningerne omkring ingen slæbemærker, er noget som kunden selv har oplyst, hhv. i telefonsamtale med skadeafdelingen d. 12.12.2017, og i telefonsamtale med SKK d. 17.01.2018.

Kunden nævner i sit brev af 21.06.2018, at han var i områderne omkring [by4-8] om lørdagen (d. 09.12.2017) De nævnte masteoplysninger er fra om søndagen d. 10.12.2017.

Ad. kundens færden søndag d. 10.12.2017, hvor kunden mener, at årsagen til at han ikke kunne huske, hvad han har foretaget sig om søndagen, skyldes at han stadig var i chok over at hans bil var væk, da han talte med forsikringsselskabet en time efter hændelsen.

Kundens Forklaring om at han ikke var uden for en dør hele søndagen, er afgivet telefonisk til skadeafdelingen kl. 12:36, efter at have udfyld online-skadeanmeldelsen samme dag kl. 09:55, som var kort efter at han talte med skadeafdelingen første gang, kl. 09:51 Denne forklaring gentager kunden til SKK i telefonsamtale d. 17.01.2018

Forklaring tit skadeafdelingen sker 21/2 time efter hans første henvendelse. Chok eller ej, det er bemærkelsesværdigt, at kunden har afgivet den samme forklaring 2 gange med 1 måneds mellemrum.

Vi finder det i øvrigt også meget mystisk at en kunde, der mener at have krav på erstatning, ikke reagerer på de talrige henvendelser på hhv. SMS og telefonbeskeder på svarer, og det er ligeledes mistænkeligt at han henviser til sin søster, som efterfølgende ikke ønsker at snakke med SKK, til trods for flere henvendelser, hvor telefonen bliver lagt på.

Konklusion
Jf. almindelige forsikringsretslige principper er det kravstiller/kunden, der skal bevise rigtigheden af det rejste krav.

Iht. vores redegørelse, mener vi ikke at kunden har sandsynliggjort, at der har fundet et dækningsberettiget tyveri sted.

Det er på dette grundlag at Købstædernes Forsikring, har afvist at yde forsikringsdækning for det anmeldte tyveri.

Det er vores opfattelse at vores afgørelse stemmer med såvel ankenævnspraksis som retspraksis, og vi henviser i den forbindelse til AK89815, VLD af 6. november 2008 (byretsdom, og VLD af 10. november 2008(byretsdom)."

Klageren har den 2/8 2018 bl.a. anført:

"Svar på opsummering:
1— Forsikringsselskabet skriver at ifølge kontoudtog har jeg den 11.12.2017 114,73 kr. på denne konto og det er ganske rigtigt. Men jeg har flere konti b.la. opsparingskonto som jeg overfører fra hvis der skulle være behov.

2 — Ja jeg fortalte at jeg var i besiddelse af begge nøgle, som jeg også var.

3 — Jeg oplyser at der ikke er spor og mener at jeg ikke er kvalificeret til at vurdere om der er spor eller ikke. Jeg mener at forsikringsselskabet selv burde komme forbi på det tidspunkt og tjekke det ud.

4 — Selskabet skriver at bilen er i dårlig stand pga. en tænd spole til 300-400 kr. Da en tænd spole ikke koster mere end 400 kr. mener jeg at de ikke kan vurdere at bilen var i dårlig stand.

5 — Ja jeg har haft bilen til salg. Det har jeg selv fortalt til forsikringsselskabet da nedsætning af afgifterne på det tidspunkt var meget omtalt i medierne og jeg vil undersøge hvor meget jeg kunne få for min bil.

6 — Mht. startspærren som forsikringsselskabet nævner at det ikke kan lade sig gøre at stjæle sådan en bil, men alligevel i samme punkt fortæller de også at jo det sagtens kan lade sig gøre, hvis man har det rette udstyr til dette.

7 - Forsikringsselskabet skriver at den ene nøgle har sidst været kørt med d. 9. december 2017 kl. 18:40 og den anden nøgle d. 9. december 2017 kl. 23:08. Til det har jeg oplyst at jeg var hjemme d. 9. december 2017 mellem kl. 18-19 hvilke stemmer overens med den ene nøgle. Jeg har derefter ikke brugt bilen, som jeg også har oplyst til selskabet. Ift. Den anden nøgle som sidst er brugt d. 9. december 2017 kl. 23:08 er det min bror der har brugt bilen, da nøglen som oplyst til forsikringsselskabet hænger hjemme hos mine forældre, som min bror har adgang til. Med min accept har han adgang til bilen i weekenderne da jeg har fri der.

8 - Forsikringsselskabet fortæller at jeg ikke har været ude mellem d. 9 december 2017 kl. 19 til d. mandag d. 11 december 2017. ift. Det har jeg ment at jeg kom omkring kl. 19 d. 9 december og ikke har brugt bilen resten af aftenen og dagen efter. Så oplyser forsikringsselskabet at jeg har været i områderne omkring [by4-8]. Til det har jeg at sige, at det passer jeg har været i disse områder om lørdagen hvor jeg blev afhentet af min kæreste i hendes bil.

9 - Til sidste punkt hvor forsikringsselskabet fortæller, at jeg har oplyst, at jeg har ringet til min søster da jeg konstaterede at bilen var væk, hvilke ikke kan ses af teleoplysninger. Her fortalte jeg Jacob Jensen at vi bor i samme blok 2 opgangen fra hinanden og at jeg ringet på dørtelefonen og ikke fra min telefon."

Selskabet har den 29/8 2018 nævnet bl.a. anført:

> "Ad. punkt 4 - bilens stand
> Det er [bilforhandler], der udtaler at køretøjet generelt, havde været i dårlig stand, på det tidspunkt, hvor kunden havde være på værksted.
> Derud over kørte motoren kun på 3 stempler pga. den defekte tændspole.
>
> Ad. punk 7 - nøgler
> Direkte adspurgt, har forsikringstager udtalt til SKK, d. 30.01.2018, at der ikke er andre der brugte hans køretøj, samt at hans bror havde brugt den et par gange, men det var længe siden.
> I samme samtale, oplyser forsikringstager at han altid gik med den ene nøgle i lommen, og at den anden nøgle ligge derhjemme, og han var slet ikke sikker på at han havde benytte den anden nøgle. Den forklaring kunden nu kommer med omkring hans brors carte blanche til at benytte køretøjet, samt at nøglen hænger hjemme hos hans forældre, strider direkte imod, hvad forsikringstager tidligere har forklaret.
>
> Vi finder det i øvrigt noget besynderligt, at forsikringstager i givet fald ikke har taget kontakt til sin bror, som noget at det første, når han konstaterer at han ikke kan finde sin bil, særligt hvis de har en aftale om at han måtte køre i bilen i weekenderne.
> Forsikringstager har forklaret at han først går rundt i området for at lede efter bilen, dernæst tager han kontakt til politiet og sin søster."

Til dette har klageren den 7/10 2018 bl.a. er anført:

> "Svar vedr. punkt 4
> Forsikringsselskabet fortæller mig selv at [bilforhandler] fortalte dem at da den var på værkstedet for at blive repareret pga. en skade, at de i den sammenhæng fortalte ham at bilen kørte på 3 cylinder, og at det var tændspolen der var defekt, det samme fortalte [bilforhandler] mig angående tændspolen, hvor jeg derefter fik den del skiftet til 300kr fra [butik]. Jeg har i Øvrigt tilsendt fakturа på dette til forsikringsselskabet. så jeg ved ikke hvor han pludselig har fra at den var dårlig stand.
>
> Svar vedr. punkt 7
> Som forsikringsselskabet fortæller, ja det er rigtigt at jeg har sagt at det er længe siden min bror har brugt bilen, fordi reserve nøglen hænger hos mine forældre betyder det ikke at han konstant kører i bilen. Normalt hvis min bror har benyttet bilen så plejer han at stille den samme sted eller tæt på. Specielt søndag aften skal den stå tilbage, for han ved jeg arbejder mandag morgen. Jeg kommer ned mandag morgen og kan ikke finde bilen nogen steder, bliver stresset af at runde og lede, plus jeg skulle på arbejde, hvor jeg derefter ringer til politiet."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 11/12 2017, at han mellem den 9/12 2017 om aftenen og den 11/12 2017 om morgenen havde fået stjålet sin bil. Han havde parkeret bilen på gaden i nærheden sin bolig omkring kl. 18-19 den 9/12 2017. Han havde ikke brugt bilen den 10/12 2017, og da han

den 11/12 2017 om morgenen skulle bruge bilen, kunne han konstatere, at den var væk. Han anmeldte straks forholdet til politiet. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at der ikke var tegn på tyveri, at klageren har haft bilen sat til salg, og at en bilforhandler, hvor bilen havde været på værksted, har oplyst, at bilen var i dårlig stand. De har også anført, at bilen var forsynet med startspærre, som ville kræve dyrt og avanceret udstyr at omgå, at klager har oplyst, at han brugte bilen sidste gang den 9/12 2017 ca. kl. 19, men at udlæsning af den ene nøgle viste, at den var blevet brugt samme dag kl. 23.08, og at klageren har oplyst, at han var hjemme hele dagen søndag den 10/12 2017, men at mastoplysninger viser, at hans telefon havde været i en række byer op til 50 km væk fra bopælen.

Klageren har forklaret, at han selv havde brugt bilen sidste gang den 9/12 2017 ca. kl. 19, men at hans bror kan have brugt bilen herefter, da den ene nøgle befandt sig hos deres forældre, og da broderen havde lov til at bruge bilen i weekenden, når klageren havde fri. I forhold til masteoplysningerne har klageren forklaret, at det er korrekt, at han havde været i de pågældende byer, men at dette var om lørdagen den 9/12 2017. Han er ligeledes uenig i, at bilen var i dårlig stand.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet bedømmelse af sagens konkrete omstændigheder ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at det ikke er bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var forsynet med startspærre, som ville kræve dyrt og avanceret udstyr at omgå, at bilen var 9 år gammel og ifølge en bilforhandler var i dårlig stand. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren havde har haft bilen i mindre end 12 måneder, og at han i den periode havde forsøgt at sælge bilen. Nævnet har derudover lagt vægt på

de udlæste data fra nøglerne om, at den ene nøgle var blevet brugt efter det tidspunkt, hvor klageren sidst brugte bilen, og på at klagerens oplysninger om hans færden den 9/12 2017 og den 10/12 2017 ikke stemmer overens med masteoplysninger fra hans teleudbyder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings