

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. maj 2020 blev i sag nr. 94196:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/9 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 27. februar modtager selskabet nøgler og blanket med anmeldelsen. Herfra går det galt med sagen, da der fra forsikringsselskabets side findes, at nøglerne faktisk ikke er dem der hører til bilen. Forklaringen her på er, at det er forsikringstagers kæreste, som har indsendt nøgler og skema. Dermed er nogle forkerte nøgler blevet taget i en skål ovenpå et skoskab. De nøgler som skulle være fremsendt, lå nede i selve skoskabet. Disse nøgler har fra dag ét kunne fremsendes til selskabet. Men fordi forsikringsselskabet har fået tilsendt ét sæt nøgler, som desværre var forkerte og ikke hørte til bilen, grundet kæresten har taget de forkerte, så vil forsikringsselskabet ikke have fremsendt de korrekte nøgler og komme videre med sagen. Derfor afvises sagen på, at det er forkerte nøgler, som er fremsendt og dermed mener selskabet ikke, at der er bevis for, at der er sket en forsikrings begivenhed? Mig bekendt skal der mere til for at afvise en skadebegivenhed. Derfor indgiver vi hermed vores klage på sagen, da det hverken bevist eller dokumenteret af forsikringsselskabet, at der ikke skulle foreligge en skadebegivenhed. For at få dækning er det op til kravstiller, forsikringstager, at dokumentere, at der er sket en forsikrings begivenhed. Denne del er løftet, da bilen er væk og forsikringstager har ville aflevere nøgler fra dag et. Men i det øjeblik forsikringsselskabet afviser, er bevisbyrden lagt over på selskabet, som skal kunne dokumentere, at der ikke foreligger en skadebegivenhed. Dette er til dato ikke opfyldt. Selskabets erstatningspligt bortfalder kun i det øjeblik, hvor selskabet kan bevise, at forsikrings begivenheden kan til regnes kunden har handlet med forsæt eller grov uagtsomhed. Dette er ej heller dokumenteret.

Vi henviser til følgende kendelse, som belyser hvor store krav der er til selskabet, når dette ikke vil udbetale erstatning: Kendelse Vestre Landsret på området: [UfR 2016.3075V]

Kendelse fra Ankenævnet på området: 92784 – som beviser, hvor store krav der stilles alene i Ankenævnet. Klager over afslag på erstatning for udbrændt bil. Klager anmeldte, at hans bil var blevet stjålet. Bilen blev fundet af politiet 21 km fra gerningsstedet. Selskabet afviste erstatning med henvisning til, at klager ikke havde bevist, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet anførte, at der var påført forkert olie på bilen, at bilen havde en startspærre, at den forsvandt fra en befærdet vej, samt at klager havde oplyst, at den ene bilnøgle var knækket, og at han havde smidt den ud. Nævnet fandt, at der var tale om et så særegent hændelsesforløb, at klageren efter det foreliggende havde sandsynliggjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Da selskabet ikke havde bevist, at en af forsikringens dækningsundtagelser fandt anvendelse, fandt nævnet, at selskabet ikke var berettiget til at afvise dækning på den tegnede kaskoforsikring. Klager medhold.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at opnå korrekt erstatning for stjålet bil. Krav: 120.000 kr.
Hertil skal der henvises til FAL §24 (rente betaling)"

Selskabet har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har pr. 14. juni 2017 tegnet bilforsikring (ansvar og kasko) i Privatsikring. Den forsikrede bil er en ..., årgang 2003 med registreringsnummer ... Police og forsikringsbetingelser er vedlagt som bilag K.

Sagens faktiske omstændigheder

Ved skadeanmeldelse af 3. februar 2019 til Privatsikring oplyste klageren, at hans bil var blevet stjålet den 3. februar 2019, og at han havde opdaget dette kl. 8.45. Det fremgår af anmeldelsen af tyveriet var anmeldt telefonisk til politiet. Han forklarede, at 'Bilen holdte hjemme Lørdag aften kl ca 22 så jeg den, men Søndag morgen kl. 8.45 hvor min samlever skal køre på arbejde er bilen væk'.

Den 11. februar 2019 kontaktede klageren Privatsikring telefonisk og han spurgte, hvad han skulle gøre, hvis specialkuverten med 2 nøgler og registreringsattest blev væk i forsendelsen. Han fik oplyst, at det nok skulle blive løst, og at han skulle bruge kuverten eller køre over og aflevere kuverten personligt.

Den 12. februar 2019 ringede klageren og oplyste, at han ikke kunne finde registreringsattesten, og han fik at vide, at han så skulle bestille en ny, da vi skulle bruge den.

Han spurgte til, hvorfor vi skulle bruge attesten, hvilket blev besvaret. Han ville forsøge engang mere at finde attesten.

Den 27. februar 2019 modtog vi 2 nøgler, en registreringsattest og en anmeldelsesblanket, med oplysning om at der fandtes 2 nøgler til bilen, og at den ene havde fjernbetjening til låsesystemet. Emblemerne med bilmærke var fjernet på begge nøgler.

Ved telefonsamtale med klageren den 8. marts 2019 (Bilag B lydfil) afviste Privatsikringen at yde dækning for det anmeldte tyveri. Klagerne blev informeret om, at de nøgler han havde indsendt ikke passede til bilen. Klageren kunne under samtalen ikke forklare, hvorfor nøglerne ikke passede

til bilen, da det var de nøgler, som han havde brugt til at køre bilen med. Han oplyste, at han købte bilen for 120.000 kr.

Ved brev af 12. marts 2019 (Bilag C) afviste vi at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var tale om en dækningsberettigende skade.

Den 11. marts 2019 havde klageren en ny telefonsamtale (Bilag D) med selskabets skadekonsulent. Ved samtalen var klageren fortsat uforstående overfor, at de indsendte nøgler ikke skulle være de rigtige nøgler til bilen. Han fremsatte flere forslag/muligheder for, hvad der kunne være sket.

Den 13. marts 2019 var der en ny telefonsamtale (Bilag E) mellem klageren og vores skadekonsulent. Klageren forklarede nu, at han havde fundet de rigtige nøgler, og at der var tale om en stor misforståelse. Klageren indsendte efterfølgende en mail med sin forklaring (Bilag F).

Ved mail af 12. april 2019 (Bilag G) fastholdt vi overfor klageren, at der ikke kunne ydes dækning, og vi henviste til de skiftende forklaringer omkring nøglerne. Den 28. maj 2019 rettede klagerens repræsentant henvendelse til os ved brev (fremlagt af klageren) og gjorde indsigelse over afslaget på dækning.

Ved brev af 24. juni 2019 (Bilag H) fastholdt vi vores vurdering af sagen.

Lydfiler med optagelser af samtalerne er tidligere sendt til klagerens repræsentant.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Det er vores opfattelse, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri af bilen.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på omstændighederne omkring de fremsendte nøgler, herunder klagerens forskelligartede og usammenhængende forklaringer.

Forud for samtalen med klageren den 8. marts 2019 havde vi konstateret, at de 2 indsendte nøgler ikke kunne tilhøre den forsikrede bil, da der var tale om nøgler, der tilhørte en Dette havde vi konstateret først ved udlæsning af nøglerne og ved en yderligere teknisk undersøgelse. ... tekniske support havde ligeledes oplyst, at de fremsendte nøgler havde 3 knapper, mens nøglerne, der hørte til bilen, kun havde 2 knapper.

Vi havde også haft kontakt med en tidligere ejer af bilen, der havde ejet bilen fra 2003 til 2013. Han oplyste, at han aldrig havde bestilt nye nøgler til bilen, og at den var solgt med de originale nøgler. Han oplyste også, at ingen af nøglerne var gået i stykker, og at der kun var 2 knapper på nøglerne. Der var ikke en knap til at åbne bagklappen. Han oplyste videre, at han selv havde solgt bilen til en anden person, som senere havde fortalt, at han solgte den videre til en, der kørte ræs.

Ved samtalen med klageren den 8. marts 2019 oplyste han, at han havde købt bilen 6 år tidligere, og at den netop var sat i stand. Han oplyste om nøglerne, at den ene nøgle altid havde været halv,

og at hans sælger havde oplyst, at den var defekt. Han havde aldrig prøvet, om den virkede. Han oplyste også, at han overtog nøglerne uden emblemer. Han bekræftede, at det var de indsendte nøgler, som han havde brugt til bilen. Han oplyste også, at der af andre biler i husstanden kun var en ..., som ikke var hans.

Da klageren blev foreholdt, at de indsendte nøgler ikke passede til bilen, var han uforstående og fastholdt, at det var de rette nøgler. Han oplyste, at han ikke kunne huske, hvem han havde købt bilen af, men at det ikke var af ham, der havde haft bilen i 10 år. Han oplyste, at han aldrig havde ejet eller ville komme til at eje en Han oplyste også, at bilen var købt til brug ved ferie, og når [barnet] skulle køre go-kart.

Ved samtalen med vores skadekonsulent den 11. marts 2019 oplyste klageren, at han fortsat var uforstående overfor, at de indsendte nøgler ikke skulle være de rigtige. Han stillede på baggrund af en samtale med sin mekaniker spørgsmålstejn ved, om startspærren havde været funktionel. Han havde søgt på nettet, at en startspærre nemt kunne deaktiveres, og at man kunne få nye nøgler.

Klageren oplyste, at han mente, at det var mest sandsynligt, at der var blevet skiftet tændingslås i bilen, f.eks. fordi nøglerne var blevet tabt og man ikke ønskede at bestille nye. Klageren blev forelagt muligheden for, at han kunne bestille nye nøgler hos ... for at se, om de havde samme skæring som de fremsendte. Dette mente han ville være ligegyldigt, hvis tændingslåsen var skiftet ud. Han kunne fortsat ikke huske, hvem han havde købt bilen af, om der var en slutseddel, eller hvor han havde hentet bilen.

Den 11. marts 2019 var vi i kontakt med personen, som klageren havde købt bilen af. Denne oplyste, at han havde solgt bilen til en person, som skulle bruge den til [sit barn], der kørte en form for ræs. Han havde ikke lavet nogen konstruktive ændringer og heller ikke skiftet styreboks, tændingslås/nøglesystem. Han mente, at han havde fået ca. 104.000 kr. for bilen.

Den 13. marts 2019 kontaktede klageren vores skadekonsulent, da han nu var kommet i tanke om, at der var tale om en stor misforståelse. Fejlen var opstået, fordi han havde bedt sin kæreste om at indsende nøglerne, og fordi hun havde taget de forkerte nøgler. De korrekte nøgler havde han lagt i bunden af et skoskab, mens kæresten havde taget nøglerne, der lå i en opbevaringsboks oven på et skoskab. I den opbevaringsboks lå en masse forskellige gamle nøgler, som ikke blev brugt. I denne boks lå også, hvad klageren troede var ...-nøgler, som han havde fået af sin mekaniker, fordi han ønskede at bruge fjernbetjeningsdelen til at få parret op mod sin bil. Dette var bare ikke sket, og han vidste ikke, at der havde været tale om ...-nøgler.

Klageren oplyste, at han under samtalen den 8. marts 2019 var blevet forvirret og ikke forstod, hvad der foregik, og at han først fik talt med sin kæreste om det den efterfølgende mandag. Først da kæresten om mandagen gennemgik for ham, hvad hun havde gjort, fandt han ud af fejlen.

Vi bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige regler påhviler klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Vi mener, at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde.

Kravene til klagerens bevisbyrde må skærpes i de tilfælde, hvor sagens omstændigheder taler imod sandsynlighedsregningen. Det er efter vores opfattelse ikke tilstrækkeligt til at løfte bevisbyrden, at tyveriet er anmeldt til politiet, som efterforsker sagen.

Der må efter vores opfattelse særligt lægges vægt på, at klageren har indsendt 2 nøgler, som ikke har været egnede til at starte og køre bilen. Klageren havde allerede forud herfor stillet spørgsmålstegn ved selskabets behov for at modtage en registreringsattesten, som han oplyste, at han ikke kunne finde. Ligeledes havde klageren spurgt til, hvad der ville ske, hvis kuerten med nøgler og registreringsattest forsvandt under forsendelsen.

Herudover må der efter vores opfattelse også lægges vægt på, at klageren i 2 relativt lange samtaler ved vores skadekonsulent gentagne gange har fastholdt, at han havde fremsendt de korrekte nøgler, og at han stillede sig fuldstændigt uforstående overfor, at det ikke var de korrekte nøgler, der var indsendt. Disse 2 samtaler fandt sted henholdsvis en fredag og den efterfølgende mandag, hvorfor det synes besynderligt, at klageren ikke på noget tidspunkt mellem disse 2 samtaler fik den tanke at undersøge, om de nøgler, som han - efter egne oplysninger - havde placeret et helt særligt sted, fortsat lå på dette helt særlige sted. Ligeledes synes det besynderligt, at klageren ikke på noget tidspunkt i dette tidspunkt ikke skulle være kommet i tanke om, at det slet ikke var ham men hans kæreste, der havde indsendt nøglerne.

Det er efter vores opfattelse endnu mere bemærkelsesværdigt, at det for klageren var mere nærliggende at begrunde problematikken om nøglerne med, at startspærren måske var deaktiveret, og at tændingslåsen måtte være skiftet, hvilke forklaringer han havde fundet ved søgning på internettet og henvendelse til sin mekaniker. Det er i øvrigt forhold som er afvist bilens to tidligere ejere.

Derudover må der lægges vægt på, at klageren overfor selskabet forklarede, at nøglerne (en hel nøgle + ½ nøgle) svarede fuldstændig til, hvad han havde fået overdraget, dengang han købte bilen, mens tidligere ejer afviste, at nøglerne ikke var i stykker.

Herudover bemærker vi, at vi ved en søgning på klagerens telefonnummer har fundet 2 annoncer for salg af 16" vinterdæk og alufælge på dba.dk. Annoncerne er oprettet den 6. maj 2019 – altså mere end 3 måneder efter det anmeldte tyveri. Af annoncerne fremgår det, at der tale om dæk og fælge, der passer til blandt andet – og særskilt angivet - en

Imidlertid fremgår det af klagerens skadeanmeldelse af 3. februar 2019, at bilen på tidspunktet for det anmeldte tyveri havde monteret vinterdæk på 16" alufælge, og at disse alufælge var de samme, der også sad på bilen ved købet og blev brugt som vinterfælge.

Klageren er ikke fremkommet med en forklaring på, hvordan den forsikrede bil angiveligt blev stjålet med både vinterdæk og fælge, men at han flere måneder senere kunne sætte tilsvarende vinterdæk og fælge til salg. I denne forbindelse gør vi opmærksom på klagerens egen forklaring om, at de alufælge, der sad på bilen, da den angiveligt blev stjålet, var de samme, som sad på bilen, da han købte den.

Det kan ikke udelukkes, at klageren har flere alufælge af samme type i sin besiddelse, men henset til årstiden, hvor bilen skulle været stjålet, er det mere nærliggende, at der ville være tale om alufælge med sommerdæk, der skulle være til salg.

Det er vores opfattelse, at det må have formodningen imod sig, at klageren har haft 2 sæt alufælge med vinterdæk til samme bil, og han har selv oplyst, at den eneste anden bil i husholdningen var en ... Hertil kommer, at det i annoncen for alufælgene oplyses, at der er tale om godt slidte dæk, hvor 2 af dem skal skiftes, og 2 af dem kan køre en sæson mere, hvorfor det må kunne antages, at der er tale om dæk og fælg, som klageren har benyttet på den forsikrede bil.

Vi henviser til nævnets tidligere kendelser 88537, 84661, og 82361 som viser, at kravene til klagerens bevisbyrde må skærpes, når omstændighederne omkring tyveriet, forhold omkring nøglerne og klagerens forklaringer er uklare.

På baggrund af ovenstående skal vi fastholde vores afgørelse."

Klagerens repræsentant har i brev af 6/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fremfører i deres brev af 14-10-2019 følgende: 'Ved telefonsamtale med klageren den 8. marts 2019 (Bilag B lydfil) afviste Privatsikringen at yde dækning for det anmeldte tyveri. Klagerne blev informeret om, at de nøgler han havde indsendt ikke passede til bilen. Klageren kunne under samtalen ikke forklare, hvorfor nøglerne ikke passede til bilen, da det var de nøgler, som han havde brugt til at køre bilen med'.

Forsikringstager er på dette tidspunkt ret hængt op med mange ting om ørene, da han ligger i skilsmisse, som er trukket ud og desværre er endt i retten. Derfor kører der en del andre mere presserende ting, som forsikringstager ganske naturligt har koncentreret sig om. Derfor har forsikringstager som udgangspunkt svært ved at huske i netop dette øjeblik, hvor lydfilen er optaget, hvorfor nøglerne ikke skulle passe til bilen. Det kan oplyses, at der er tale om, at forsikringstager på et senere tidspunkt end denne samtale, kommer i tanke om, at han ikke selv indsendte nøglerne, men at det er hans samlever. Derfor skynder forsikringstager sig at kontakte selskabet, da dette går op for ham.

Årsag til at forsikringstager ikke kommer hurtigere i tanke om dette skyldes, at hans samlever arbejder på skæve tidspunkter, hvorfor de først snakker sammen der hjemme flere dage efter det optagede opkald. Her går det op for forsikringstager, at det var samlever som fremsendte nøglerne, hvorefter han ser, at det er de forkerte nøgler samlever har fremsendt. Herefter kontaktes selskabet med det samme, med oplysninger om, at korrekte nøgler kan fremsendes.

Som vi tidligere på denne skadesag oplyser, så er der sket en fejl, da samlever til forsikringstager har taget forkerte nøgler og fremsendt disse. Der er altså en ganske naturlig forklaring på hele forløbet, som forsikringsselskabet ikke lytter til. Det fremgår med al tydelighed i de fremførte lydklip, at selskabet vælger at sidde dette overhørig. Her kunne selskabet rettelig have bedt om, at de korrekte nøgler blev fremsendt, men det nægter selskabet, til trods for forsikringstager af flere gange har spurgt til dette og vi har fremført dette. Altså er der tale om, at selskabet ikke ønsker denne sag fremme. Tvært imod modarbejder de alle forhold på sagen, for at fastholde deres afvisning, til trods for logisk forklaring på forsikringstagers manglende hukommelse grundet flere omstændigheder i privatlivet.

Det fremgår i selskabets fremlægning af sagen, at de har fået vished om korrekte nøgler og en fyldestgørende forklaring her på, hvorfor det kan undrer en, at selskabet fortsat modarbejder forsikringstager: *'Den 13. marts 2019 kontaktede klageren vores skadekonsulent, da han nu var kommet*

i tanke om, at der var tale om en stor misforståelse. Fejlen var opstået, fordi han havde bedt sin kæreste om at indsende nøglerne, og fordi hun havde taget de forkerte nøgler.

...

Vi har tidligere beskrevet følgende, som også fremgår af ovenstående og de fremlagte lydklip: *'Til ovenstående kan oplyses efter gennemgang af lydfiler og materiale på sagen, at der ikke er nogen vaklen i forsikringstagers forklaringer. Uanset hvor mange gange forsikringstager ringer ind, er det altid med samme forklaring. Hver gang der stilles spørgsmål til nøglerne, kan forsikringstager svare og det er gentagne gange oplyst, at der er nøgler som kan fremsendes og at der er tale om, en fejl begået af samlever. Men da selskabet ikke vil lytte og ej heller ønsker nøgler indsendt, afvises sagen'.*

Altså er der ikke nogen vaklen eller divergerende forklaringer på sagen fra forsikringstager. Tvært imod har han fra dag ét lovet at fremsende registreringsattest og nøgler. Da forsikringstager er presset på tid og har mange bolde i luften, har forsikringstagers samlever taget nøgler og indsendt disse. Desværre tages der nøgler i en kurv, som ikke er de rette. Dette skyldes forsikringstager allerede har taget de rette nøgler og lagt disse til side, så han vidste hvor de var, så han kunne fremsende disse.

...

Trods de nye oplysninger, som er ganske naturlige i forbindelse med de ting forsikringstager gennemgår i sit liv, finder selskabet ikke anledning til, hverken at få fremsendt korrekte nøgler eller tage forsikringstagers forklaring til følge. Tvært imod vælger selskabet at modarbejde og fastholde deres kendelse, som nu er på forkert baggrund.

...

Mig bekendt skal betingelserne være opfyldt for, at der kan være tale om en dækningsberettiget skadebegivenhed. Disse er opfyldt. Hertil skal lægges, at forsikringstager rent faktisk har samarbejdet og fremsendt de ting forsikringstager er blevet bedt om. Da det går op for forsikringstager der er tale om et sæt andre nøgler, ringer han og oplyser dette og vil gerne fremsende de rigtige nøgler. Dette får han ikke lov til, da selskabet vælger jf. ovenstående ordlyd at fastholde afvisningen på de nøgler, som er forkerte. Dette til trods for, at der er en forklaring på fejlen.

Når nu betingelserne er opfyldt og bilen er væk og Politirapport oplyser om, at der er tale om brugstyveri af bil, kan der ikke herske tvivl om, at forholdet er som oplyst. Forsikringselskabet har til dato ikke kunne dokumentere andet. Selskabet har ej heller dokumenteret, at forsikringstager skulle have handlet groft uagtsomt eller med forsæt, som mig bekendt er mulighederne for, at selskabet kan afvise dette jf. deres betingelser. Herudover er der på intet tidspunkt belyst fra selskabet, at forsikringsbetingelsernes sikkerhedsforskrifter ikke skulle være overholdt. Jeg mener derfor ikke der er grundlag for en afvisning af skadesagen.

Dette sammenholdt med, at vi har fremført flere afgørende forhold omkring bilen og mulighed for, at denne er forsvundet, gør at bevisbyrden og sandsynligheden for, at bilen er stjålet, er opfyldt.

...

Det kan ikke være rigtig, at selskabet skal gøre sig til herre over betingelserne. Hvis betingelserne er opfyldt for, hvad der kræves for en konstateret skadebegivenhed, så må dette stå til troende. At selskabet mener de ved bedre og går udover hvad betingelserne måtte skrive høre ingen steder hjemme. Der er ingen tvivl om, at det er op til forsikringstager at sandsynliggøre og dokumenterer sit krav. Dette er også fremført tidligere. Bilen er ikke længere tilstede, der er Poli undersøgelse i gang, som kigger efter bilen og der er optaget rapport på dette. Herudover har forsikrings-

tager fremsendt registreringsattest, som viser han er rette ejer af bilen og der kan derfor også opgøres et krav, da bilens værdi kan sandsynliggøres ud fra de kendte detaljer på denne. Dermed er bevisbyrden løftet og der er sandsynliggjort en dækningsberettiget skadebegivenhed, som selskabet må forholde sig til. Alligevel modsætter de sig dette. Dette til trods for, at forsikringstager oplyser bilen holdt der sen aften og var væk tidlig morgen. Hertil kan hans samlever kommentere, at dette er korrekt. Der er altså et vidne på sagen, som selskabet slet ikke ønsker at forholde sig til.

Vi har endnu ikke modtaget noget dokumentation eller beskrivelse på, hvad selskabet afviser med eller hvad de konkret afviser på.

...

Undersøgelse af nøgler, dæk og tidligere ejer

Selskabet oplyser at nøglerne skulle være udlæst. Det har vi aldrig set noget til. Herudover fremsætter selskabet argumenter om, at en tidligere ejer af bilen skulle have udtalt sig på sagen? Det står vi noget uforstående overfor. Hvad skal vi bruge denne oplysning til? Da der ikke er fremlagt materiale på denne del, kan spørgsmålet være stillet af selskabet som et lukket spørgsmål, hvorfor tidligere ejer ikke har haft mulighed for at forklare sig yderligere eller komme med forklaring på, hvordan de to nøgler så ud. Hvem ved overhovedet om selskabet har været i dialog med tidligere ejer? Mig bekendt foreligger der ingen dokumentation på dette eller at tidligere ejer skulle have oplyst det selskabet, går ud og påpeger. Dermed kan vi ikke tage selskabets ord til følge, da selskabet kan have spurgt på en måde, der vil give de udfald selskabet med fordel ønsker. Udsagn kan derfor ikke tages til følge.

Hvad angår dæk og fælg kan det oplyses, at det ikke er usandsynligt at have et sæt gamle dæk stående på fælg, som man ønsker at sælge. Herudover skal det på det kraftigste oplyses, at der på en ... og en ... er tale om fælg med fem huller, hvorfor det sagtens kan være tale om et sæt vinterhjul til en Dette er der stor sandsynlighed for, hvorfor selskabets forklaring herpå ikke kan tages til følge. Det skal hertil oplyses, at det ikke er ulovligt at have flere sæt dæk i sin privatbolig og sælge disse via DBA.

Her er den mail, som forsikringstager fremsender, da det går op for ham, at der er sket en fejl.

Fra: [klageren]

Sendt:13.marts201913:58

Til:[selskabet]

Emne: ...

...

Jeg beklager igen hvad der er sket, det er kun min fejl at jeg har været distraet måske stresset og at tiøren ikke faldt i Fredags da vi talte sammen, men som jeg sagde så gik jeg i sort og hørte nok kun halvdelen af hvad du sagde i Fredags. 2 års retssager og sager i statsamtet for at få mine børn til at bo hos mig har været hårdt og har sat sine spor, og jeg reagerede nok ikke særligt rationel og tænkte ikke klart da du ringede til mig Fredag og præsenterede mig for flere problemer.

Det som er sket er beklageligt og et sammenfald af uheldige omstændigheder, og at du og jeg har talt forbi hinanden, men det er nok min egen skyld og det kan jeg kun beklage, jeg kan ikke gøre det om. Fakta er at bilen forsvandt. Kort tid efter, jeg kan ikke huske nøjagtigt hvornår, tar jeg og ligger nøglerne ned i bunden af den øverste af vippe skufferne i vores skoskab i entreen. Skoskabet er med opretstående skuffer så der ligger sko henover nøglerne som så ligger nede i bunden. Jeg lagde dem derned for at være sikker på at de ikke bliver væk. Vi er 5 mennesker i huset så ting bliver altså nogengange væk.

Normalt ligger de nøgler vi bruger til bilerne ovenpå skoskabet. Længst henne til højre på skoskabet står en plastik tupperware hvori der ligger gamle nøgler som ikke bruges. I denne tupperware ligger der diverse ruko nøgler som vi ikke ved hvad er til, der ligger en gammel ... nøgle og der ligger en toyota nøgle, samt forskellige andre nøgler. Heri lå der også hvad jeg troede var gamle ... nøgler som jeg har fået af min mekaniker ... for at bruge fjernbetjeningens delen til at få parret op mod min bil. Jeg har aldrig fået lavet denne parring og de har bare ligger der i flere år, og jeg må indrømme at deres eksistens var nærmest ikke eksisterende i min hukommelse.

Jeg burde sikkert nok have lagt to og to sammen da du ringede den Fredag, men du talte meget og hurtigt om ... nøgler, og i min hjerne har jeg aldrig haft ... nøgler, men de "ekstra nøgler" som lå i tupperware botten som jeg kun skulle bruge fjernbetjeningen fra var åbenbart ... nøgler. Det havde jeg ingen anelse om da de bare er ... klapnøgler.

Det der sker er at hele uge 8 ville jeg have taget konvolut og nøgler med på arbejde for at sende den, men glemmer det. Fredag morgen i uge 8 næsten 3 uger efter bilen blev væk får jeg papirerne lagt frem på køkken øen for at ville tage dem med når jeg går ud af døren, og så tage ... nøglerne med i skoskabet på vej ud af døren. Jeg glemmer at få det med og ringer senere til min samlever ... som er hjemme, og ber hende om at tage konvolutten og gå ud og tage nøglerne i skoskabet.

Det [samlever] beklageligvis gør er at tage nøglerne ovenpå skoskabet fra tupperware botten istedet for nøglerne nede i skoskabet som jeg sagde. Begge sæt nøgler ligner hinanden til forveksling, og det er en uheldig misforståelse, kommunikationsfejl mellem [samlever] og jeg.

Men jeg sagde 'i skoskabet', og nøglerne ovenpå skoskabet i botten skænkede jeg ingen tanker, men de gamle ubrugelige nøgler bliver afsendt af [samlever].

Da du ringer den Fredag ... og fremlægger problemet aner jeg ikke hvad der foregår. [Samlever] og jeg får ikke talt om hvad der er sket eller foregår da hun har flere efterfølgende hinanden døgnvagter, og først kom hjem den efterfølgende Mandag.

Du og jeg tales ved Mandag hvor jeg argumenterer for at der må være skiftet tændingslås eller noget da jeg ikke kan forklare problemet med nøglerne, og at det skulle være ... nøgler da jeg aldrig har haft en ... hvor du så siger til mig på et tidspunkt at skæringen i de indsendte nøgler er helt forkert i forhold til hvad min bil normalt har. Måske sagde du blot at skæringen var ens på de to indsendte nøgler, det er jeg lidt usikker på.

På vej hjem fra arbejde i mandags må jeg indrømme jeg spekulerede som en gal, og måtte konkludere at der er noget helt galt og det bliver bekræftet da jeg kommer hjem, og [samlever] og jeg jo har mulighed for at gennemgå hvad hun gjorde den dag hun sendte nøglerne. Hun forklarer at hun tog nøglerne ovenpå skoskabet i botten, i hendes verden var det de rigtige nøgler og ja de ligner da også lige umiddelbart. Jeg kan da godt forsøge at give [samlever] skylden for at tage de forkerte nøgler, og at hun ikke gjorde som jeg sagde, 'tag nøglerne i skoskabet' men i bund og grund er det min egen skyld og dårlig guidning.

Man kan sige konklusionen på det her må være at en række uheldigheder og fejl fra min side får et uheldigt udfald. Jeg syntes ellers jeg gjorde hvad jeg kunne for at passe på nøglerne, men at [samlever] sender de forkert hengemte nøgler fra botten og i min hjerne glemte nøgler er en mis-

forståelse mellem [samlever] og jeg. At vi først får det opklaret 3 dage efter du ... ringede er pga [samlevers] arbejde, da [samlever] og jeg først kunne tale sammen Mandag da jeg kom hjem fra arbejde.

Men skylden må jeg tage på mine skuldre i min distræthed, jeg skulle jo bare selv have husket at tage kuverten og nøgler og sende det. Men det kan jeg kun beklage. Fakta er at mine ... nøgler desværre ligger i skoskuffen endnu. Men hvis i sender en kuvert skal jeg selv sørge for at sende dem denne gang. [Samlevers] tlf nr ... hun er hjemme fra døgnvagt torsdag ved middagstid. ... [klageren]

...

Afrunding

Tydeligvis ønsker selskabet ikke at komme forsikringstager i møde og få fremsendt rette nøgler, da dette til dato ikke er sket. Ydermere har selskabet til dato ikke kunne dokumentere forholdet ikke er sket som oplyst eller at selskabets sikkerhedsforholdsregler skulle være overtrådt. Det er herudover tydeligt fremført, at betingelserne er opfyldt og at sådan en bil, som den pågældende skadesag omhandler, er nem at tilgå med rette værktøj. Sandsynlighed for tyveri opfyldt. Dermed kan afvisningen ikke tages til følge og vi skal bede selskabet udbetale erstatning som krævet."

Selskabet har i brev af 20/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"De fremsendte bemærkninger giver os ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen, og vi fastholder, at klageren ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Indlægget fra klagerens advokat giver os dog anledning til at komme med nogle supplerende bemærkninger.

Vi vil gerne understrege, at når vi modtager en anmeldelse om tyveri af en bil og besked om, at forholdet er anmeldt til politiet, så er det naturligvis vores formodning, at der foreligger en forsikringsbegivenhed.

I forbindelse med vores sagsbehandling kan der dog fremkomme oplysninger, som kan betyde, at vi er nødsaget til at skærpe kravene til dokumentationen, for vi kan anerkende, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I denne situation har klageren fremsendt forkerte nøgler til os. Klageren har i 2 samtaler med vores skadekonsulent fastholdt, at det var de korrekte nøgler, som han fremsendte til os. Først 5 dage efter, at han blev gjort bekendt med, at det ikke var de korrekte nøgler, han havde sendt til os, fremkom han med forklaringen om, at det var hans kæreste, der havde indsendt disse, og at hun havde taget fejl af nøglerne.

Hertil kommer klagerens forklaringer om, at han havde fået 1 ½ nøgle, da han købte bilen, hvilket ikke stemmer overens med de oplysninger om nøglerne, som vi har fået ved samtaler med de to tidligere ejere af bilen, som har oplyst at nøglerne ikke var i stykker. Dette er efter vores opfattelse særdeles relevant for sagen.

Herudover konstaterede vi, at der efter det anmeldte tyveri var indrykket annonce for vinterdæk til en netop tilsvarende bil, uagtet at klageren har oplyst, at bilen var blevet stjålet med de vinterdæk, der fulgte med bilen, da han købte den.

Derudover foreligger der oplysninger om, at klagerens registreringsattest var bortkommet, og at der er tale om en bil med en startspærre, hvilket alt andet lige besværliggør et tyveri af bilen og kræver specialværktøj. Hertil kommer, at der er tale om en bil fra årgang 2003 med ca. 425.000 km.

Vi er naturligvis opmærksom på klagerens forklaring om, at han af forskellige private årsager havde svært ved at huske i netop det øjeblik, hvor han talte med vores skadekonsulent. Dette giver os dog ikke anledning til at se bort fra de uoverensstemmende forklaringer. Klageren blev foreholdt omstændighederne omkring de fremsendte nøgler første gang ved samtalen fredag den 8. marts 2019.

Den 11. marts 2019 havde klageren en ny længerevarende samtale med vores skadekonsulent, hvor han også fastholdt sin forklaring om, at det var de rette nøgler, der var fremsendt. Han havde i perioden siden den sidste samtale - selvom det var weekend - været i kontakt med sin mekaniker, og han havde indtil flere forskellige forklaringer om, hvad der efter hans opfattelse var sket med bilen. Han blev opfordret til at indsende en mail med disse mulige forklaringer – en sådan mail modtog vi imidlertid ikke.

Først ved samtalen med vores skadekonsulent den 13. marts 2019, forklarede klageren hændelsesforløbet med kæresten.

Der er således gået flere dage, hvor klageren ikke har talt med og nævnt situationen vedrørende nøglerne for sin kæreste, og hvor han ikke har fundet anledning til at tjekke det særlige sted, hvor han opbevarede nøglerne. Derimod har han fundet anledning til både at kontakte sin mekaniker og foretage undersøgelser omkring de-aktivering af startspærre, omkodning og ændring af nøgler samt chiptuning.

Derudover har klageren ikke i de første to samtaler (der fandt sted med flere dages mellemrum) med vores skadekonsulent på nogen måde givet udtryk for, at det ikke skulle være ham, der havde indsendt nøglerne til os. Selvom klageren måtte have haft meget at tænke på i den pågældende periode, er dette efter vores opfattelse et forhold, som han burde være kommet i tanke om på tidspunkt mellem de første to samtaler med vores skadekonsulent.

Vi er derfor uenige i klagerens repræsentants betragtninger om, at der ikke er 'vaklen' i klagerens forklaringer i forbindelse med den anmeldte skade.

Vi har ikke bedt om fremsendelse af yderligere nøgler, da dette ikke vil føre til anden vurdering af sagen.

Ved fremsendelse af andre nøgler ville vi ved udlæsning naturligvis kunne konstatere, om der er tale om nøgler, der passer af til en bil af samme mærke. Det ville imidlertid ikke være muligt for os at foretage undersøgelser af, hvornår de pågældende nøgler eventuelt måtte være benyttet. Det er derfor vores vurdering, at fremsendelse af nøgler ikke ville kunne føre til yderligere oplysning af sagen.

Vi skal i øvrigt bemærke, at vi alene kunne opdage, at de fremsendte nøgler tilhørte en ... og ikke en ... i forbindelse med en udlæsning. Vi mener derfor, at klageren er blevet gjort bekendt denne omstændighed.

Vi forstår klagerens repræsentants bemærkninger om vores kontakt til den tidligere ejer, som at han stiller spørgsmålstejn ved rigtigheden af vores oplysning. Vi må på det kraftigste afvise, at vores oplysninger om samtalen med tidligere ejer ikke er korrekte.

Samtalen med den tidligere ejer (som solgte bilen til klageren) fandt sted den 11. marts 2019 kl. 13.52. Vi kan videre oplyse, at den tidligere ejer fortalte blandt andet, at han havde fået lavet noget rust i toppen af bilen som det eneste, men ingen konstruktive ændringer, skift af styreboks eller tændingslås/nøglesystem.

Vi må på denne baggrund fastholde vores oplysninger om samtalen med den tidligere ejer, og at vi på ingen måde skulle have stillet 'lukkede spørgsmål', hvor den tidligere ejer ikke har haft mulighed for at forklare sig.

I øvrigt gør vi opmærksom på, at vi i mail af 12. april 2019 (bilag G) oplyste klageren om, at vi havde været i kontakt med begge de tidligere ejere vedrørende nøglerne. Ligeledes blev klageren ved allerede ved samtalen med vores skadekonsulent den 13. marts 2019 oplyst om, at vi havde talt med personen, som han havde købt bilen af, og at denne oplyste, at der ikke var tale om 1 ½ nøgle, da han solgte bilen.

Klagerens repræsentant har vedrørende de dæk- og fælge der er sat til salg på dba.dk bemærket, at der sagtens kan være tale om et sæt vinterhjul til en ..., og at der er stor sandsynlighed for, at dette er tilfældet.

Vi bemærker, at klageren må vide, hvilke vinterdæk og fælge det er han har til salg. Han har i salgsannoncen oplyst, at der er tale om dæk og fælge til en bil svarende til netop en, som den han har anmeldt stjålet. Det må allerede af denne grund være mest nærliggende, at der er tale om tilbehør, der har været anvendt til den stjålne bil. Hvis der er skulle være tale om vinterdæk og fælge tilhørende en ... – som efter klagerens egne oplysninger tilhørte hans kæreste - så må vi antage, at det var dette, han ville have oplyst i salgsannoncen.

Herudover bemærker vi, at det i salgsannoncen fra 6. maj 2019 (bilag I) er oplyst, at de fælge, der var til salg, var fælge med krydsmål 5x112. Fælge med dette krydsmål ville imidlertid ikke passe til den ..., som klageren også har haft forsikret hos os, idet fælge til denne bil har et krydsmål på 5x110. Fælge med krydsmål 5x112 passer derfor ikke til den ..., der ifølge klagerens oplysninger var den eneste anden bil i husstanden.

Vi må derfor fastholde, at det er usandsynligt, at de vinterdæk og fælge, som klageren havde til salg, stammer fra en anden bil end den, som han havde meldt stjålet – med vinterdæk og fælge.

Vi bemærker, at den kendelse 92784, som klagerens repræsentant har henvist til, vedrører en bil, der blev fundet udbrændt og hvor selskabet ikke foretog relevante undersøgelser til at afdække forholdene i sagen. Allerede fordi, at der i klagerens sag ikke er en bil at undersøge, finder vi, at de to sager ikke er sammenlignelige.

Vi fastholder herefter, at klageren ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvorfor vi fortsat ikke kan imødekomme kravet om dækning, og vi opfordrer nævnet til at lytte til de fremsendte optagelser af telefonsamtalerne mellem vores skadekonsulent og klageren."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 11/12 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Selskabet forholder sig alene til, at nøglerne der er fremsendt, ikke er de rette. Det skal dog oplyses, at forsikringstager har tilbudt at fremsende rette nøgler, men det vil selskabet ikke have. Det kan derfor ikke lægge forsikringstager til last, at dette forhold ikke vil løftes eller undersøges yderligere af selskabet. Havde selskabet rettelig godkendt og modtaget korrekte nøgler, ville selskabet have kunne undersøge disse og forholde sig til sagen. Men på forkert og udokumenteret baggrund afvises erstatning af selskabet.

Jeg vil ikke indgå i yderligere kommentarer til nøglesituationen, da denne er fuldt belyst. Det skal dog kommenteres, at selskabet har valgt at tage risiko for forsikringstagers ejendel, bilen, hvorfor jeg finder det dybt useriøst ikke at lytte til kundens forklaring samt forholde sig til korrekt data. Det ønsker selskabet ikke, efter de er blevet oplyst om, at rette nøgler kan fremsendes. Altså ligger selskabets bevisbyrde for, at der ikke er opstået en dækningsberettiget skadeårsag på et meget lavt niveau. Faktisk er der slet ikke dokumenteret fra selskabet, at skaden ikke er sket. Det er blot gisninger, da de ikke vil have indsendt og undersøgt nøglerne. Derfor kan afvisning ikke tages til følge. Hertil skal det oplyses, at jeg har gennemgået forsikringstagers private situation, hvorfor forklaringer giver god mening, da han ikke forstår afvisning af nøgler. Der er ingen divergerende meldinger.

Hvad angår bilen og km-tæller, så ser vi gerne selskabet belyser, at bilen ikke kunne være en tyverigenstand grundet dette. Mig bekendt kigger tyvene ikke på km-tæller eller årgang på en bil. Selskabet hæfter sig ved, at der er tale om en gammel bil med startspærre. Mig bekendt er det udstyr der skal til for at oplåse en sådan spærre ikke svært at fremskaffe. Det kræver ikke megen Google søgning. Dette er gennemgået og dokumenteret på tidligere skriv, hvorfor jeg ikke vil gå dybere i denne dialog. Det skal dog oplyses, at det er op til selskabet at dokumentere og købet bevisbyrden for, at denne sikkerhedsforskrift ikke er overholdt. Dette er til dato ikke sket, hvorfor vi må påpege, at selskabet ikke er berettiget til at tilbageholde erstatningen.

Hvad angår de dæk som har været sat til salg, ser vi ikke dette have nogen betydning for sagen, da forsikringstager rettelig kan have købt nye dæk og solgt gamle eller blot sat disse til salg. At selskabet påstår, at der er tale om samme dæk som bilen er stjålet med, ser vi gerne de dokumenterer. Jeg tvivler på producenten kun har lavet ét sæt, og netop dette sæt sad på bilen ved tyveriet. Det skal i øvrigt bemærkes, at selskabet giver medhold i, at bilen faktisk er stjålet i dette afsnit.

Selskabet fremfører at der er uoverensstemmelser i forsikringstagers forklaringer. Dette er ikke korrekt. Der er ganske enkelt ting, som selskabet opfatter forkert. Forsikringstager oplyser ikke forskellige forhold, men stiller sig undrende overfor at selskabet skulle have modtaget forkerte nøgler. Det har ikke noget med forklaringer at gøre.

Desuden oplyses det, at forsikringstager og samlever arbejder på forskellige og skæve tidspunkter og på tværs af hinanden, hvorfor der ikke har været mulighed for at snakke sammen. Alene af

denne grund er det ikke muligt, at forsikringstager kunne vide andet end, at de rette nøgler var fremsendt selskabet.

At forsikringstager har undersøgt forhold omkring sin bil, kan næppe lægge forsikringstager til last. Naturligvis er denne interesseret i, at finde ud af hvad der er op og hvad der er ned. Hvad kan der være sket og hvilke forhold er der på en sådan bil. Derfor kan oplysninger fra forsikringstager næppe give anledning til tvist i udtalelsen eller konstateres som divergerende eller vaklen.

Selskabet skriver direkte:

Vi har ikke bedt om fremsendelse af yderligere nøgler, da dette ikke vil føre til anden vurdering af sagen.

Altså har selskabet slet ikke ønsket at undersøge forholdet, nøgler eller tage sagen seriøst. De er fast besluttet på at foretage afvisning af forholdet alene på baggrund af, at der er fremsendt et sæt forkerte nøgler. Forklaring på at disse er fremsendt er aldrig taget til rette eller vurderet og alene på telefonopkald kan man tydeligt høre, at selskabets medarbejder ikke har meget tilovers for forsikringstager og ikke gider høre på forklaringen. Der bliver alene henvist til, at der kan fremsendes skriv på sagen og sagens afgørelse er taget. Jeg ser ikke rigtig noget sted i dette, at selskabet tager sit virke seriøst og forholder sig til, at årsagen til deres eksistensberettigelse er, at de varetager forsikringstagers risiko. Så kan man vel som minimum lytte til kunden, modtage original og korrekt dokumentation og derefter vurdere forholdet. Men selskabet har på intet tidspunkt været samarbejdsvillige, hvorfor nøgler ikke er fremsendt på selskabets afvisning heraf. Altså har selskabet ikke kunne afgøre sagen ud fra korrekt bevismateriale.

Hvad angår fælg og dæk, skal jeg på ny henvise til, at det må være op til selskabet at løfte bevisbyrden for, at producent af dæk og fælg, kun har produceret ét sæt og at det netop må være disse dæk og fælg, som bilen er stjålet med. Altså ville forsikringstager ikke kunne have et andet sæt eller kunne sætte dem til salg. Jeg finder dette som værende dybt useriøst og hovedrystende. Selskabet kommer med påstande, som ikke hænger sammen med virkeligheden.

Hvad angår fremsendte kendelse giver den anledning til, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden for, at sikkerhedsforskrifter ikke er overholdt og at selskabet ikke har undersøgt bevismaterialet, til trods for dette var til rådighed.

...

Der henvises i øvrigt til kendelse 72617 + 70529.

Desuden må det blot oplyses, at der er tale om en bil, som rettelig er meldt stjålet til Politiet og som efter alle betingelser er dokumenteret ejerskab af. Hertil skal det oplyses, at bilen ikke er, hvor forsikringstager efterlod denne, hvorfor forsikringstager har dokumenteret, at bilen er væk. Forsikringstager har efter betingelser opfyldt, hvad der skal dokumenteres, gøres og fremsendes for, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet derimod har ikke løftet bevisbyrden for, at der ikke er sket en dækningsberettiget skadebegivenhed. Vi fastholder derfor kravet."

Hertil har selskabet i brev af 17/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget indeholder ikke nye oplysninger, hvorfor vi i det hele skal henvise til vores tidligere indlæg i sagen.

Vi skal dog bemærke, at det bestemt er relevant for sagen, at klageren ikke har kunne forklare, hvor de vinterdæk og fælge, som han satte til salg den 6. maj 2019, stammer fra. Vi må igen hen-vise til, at klageren har anmeldt bilen stjålet med de vinterdæk og fælge, der sad på bilen, da han købte den.

Først forklarede klagerens repræsentant, at de pågældende dæk og fælge mest sandsynligt stammede fra klagerens samlevers Efter vi har fremlagt oplysninger, der dokumenterer, at de pågældende dæk og fælge ikke passer til samleverens ..., kommer klagerens repræsentant med en ny forklaring om, at ... nok har lavet flere af samme slags dæk og fælge. Der er dog fortsat ikke en konkret forklaring om, hvorfor klageren den 6. maj 2019 var i besiddelse af vinterdæk og fælge svarende til de, der sad på den bil, som han meldte stjålet den 3. februar 2019.

De kendelser – 72617 og 70529 – som klagerens repræsentant har henvist til, er ikke sammenlig-nelige med klagerens sag. Nok vedrørte sagerne tyveri af biler med startspærrefunktion. I 70529 havde selskabet imidlertid ikke fremlagt nogen oplysninger, der begrundede deres stillingtagen i sagen. Vi har klart redegjort for, hvorfor vi ikke finder det dokumenteret, at der er indtrådt en for-sikringsbegivenhed. I kendelse 72617 var der ikke yderligere omstændigheder end startspærren, der begrundende selskabets afgørelse. Dette er ikke tilfældet i denne sag, og vi henviser igen til vores tidligere indlæg.

Vi bemærker i øvrigt, at vi gerne ville foretage yderligere undersøgelser af nøgler, hvis vi mente, at dette kunne være med til at oplyse sagen yderligere. Det er dog vores opfattelse, at dette ikke er tilfældet, hvilket vi også tidligere har redegjort for. Dette er årsagen til, at vi ikke har fundet an-ledning til at bede klageren om at sende yderligere nøgler ind."

Nævnet har modtaget indlæg fra klagerens repræsentant af 21/1 2020 og af 21/2 2020 til næv-net samt selskabets indlæg af 4/2 2020 til nævnet. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen herunder billede af de indsendte nøgler. Af skadesanmeldelsen af 3/2 2019 fremgår bl.a.:

"Oplysninger om skaden/sygdommen

Er der optaget politirapport? Ja

...

Hvilken dato? 03/02-2019

Hvordan skete skaden? Bilen holdt hjemme Lørdag aften kl ca 22 så jeg den, men Søndag morgen kl.8.45 hvor min samlever skal køre på arbejde er bilen væk.

Hvilken skade er sket? Køretøjet er stjålet

...

Dækkenes stand (i % af nye) 70

Dæktype Vinterdæk på 16" alufælge

...

Var køretøjet forsynet med ekstraudstyr? Ja

Oplys hvilket ekstraudstyr samt fabrikat, pris og købsdato

Ovenstående Alu fælge, sad på bilen ved køb, og blev brugt som vinterfælge.

Er der foretaget større reparationer inden for de sidste 2 år? Ja

Ankenævnet for Forsikring

16.

94196

Hvilke reparationer? For ca 16 måneder siden blev den adskilt total lakeret og samlet igen. for ca 26.000 kr For 8 måneder siden fik den llagt motor og gearkasse der kun havde kørt 120.000 km, samt ny kobling svinghjul. for ca 18.000 kr. Af mekaniker selvfølgelig. Bilen stod i nærmest perfekt stand, og ligenysynet."

Af annoncer fra dba.dk fremgår bl.a.:

"Alufælge, 16", 225/60/R16 –dba.dk – Køb og Salg af Nyt og Brugt

...

05/05/2019

...

Alufælge, 16", 225/60/R16 Alufælge, 16", 225/60/R16, krydsmål 5x112, vinterdæk, 4 mønster, fælge med dæk Passer bla på ... 2 af dækkene skal skiftes 2 kan sagtens køre en sæson mere ...
Tel. ...

...

Vinterdæk, Pirelli, 225/60/R16 – dba.dk – Køb og Salg af Nyt og Brugt

...

06/05/2019

...

Vinterdæk, Pirelli, 225/60/R16 Vinterdæk, Pirelli, 225/60/R16, 5 mønster, Passer bla. på en ...
Tel. ..."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1 Hvad omfatter Kaskodækningen?

1.1 Kaskodækningen omfatter

skader på bilen, herunder tyveri og røveri, dog bortset fra, hvad der er nævnt i punkt 1.3

...

1.3 Kaskodækningen omfatter ikke

1. skader opstået i og begrænset til bilens mekaniske og elektriske dele, medmindre de skyldes påkørsel, brand, lynnedslag, eksplosion, tyveri eller hærværk, eller hvis skaden sker under bugsering eller ved autotransport
2. skader, som sker mens bilen reparerer på værksted el. lign., medmindre det skyldes kørsel i din interesse, brand eller styrt fra lift
3. skader, som skyldes vejr og vind, f.eks. frostsprængning eller rusttæring
4. skader, som skyldes slitage, herunder ridser og stenslag i lakken
5. motorskade sket ved kørsel med forkert brændstof.
6. skader, som forvoldes med vilje, eller som skyldes grov uagtsomhed
7. skader, som sker, fordi bilens fører er påvirket af alkohol, narkotika eller lignende, jf. forsikringsaftalelovens § 20
8. skader, der sker, når bilen bliver ført af en person, der ikke har kørekort."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet lydoptagelser fremsendt af selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

17.

94196

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/2 2019, at hans bil var blevet stjålet fra hans hjemadresse. Han havde set, at bilen var der aftenen før, men da hans samlever næste morgen skulle køre på arbejde, var bilen væk.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at de to nøgler, som klageren sendte ind til selskabet, ikke passer til den forsikrede bil, og at klageren i to samtaler med selskabets skadeskonsulent gentagne gange fastholdt, at han havde indsendt de korrekte nøgler til bilen. Selskabet har anført, at selskabet ved en søgning på klagerens telefonnummer fandt to annoncer for salg af 16" vinterdæk og alufælge på dba.dk – oprettet mere end tre måneder efter det anmeldte tyveri, som passer til blandt andet – og særskilt angivet – en bil som den klageren har meldt stjålet.

Klageren har anført, at hans kæreste ved en fejl kom til at indsende de forkerte nøgler til selskabet, og at selskabet nu ikke vil have de korrekte nøgler fremsendt. Klageren har anført, at han har dokumenteret, at der er sket en forsikringsbegivenhed, da bilen er væk, og at det derfor nu påhviler selskabet at bevise, at der ikke er tale om en forsikringsbegivenhed.

Det fremgår af skadesanmeldelsen af 3/2 2019, at "dæktype Vinterdæk på 16" alufælge ... Var køretøjet forsynet med ekstraudstyr? Ja Oplys hvilket ekstraudstyr samt fabrikat, pris og købsdato Ovenstående Alu fælge, sad på bilen ved køb, og blev brugt som vinterfælge."

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den forsikrede bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Ankenævnet for Forsikring

18.

94196

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i to samtaler med selskabet har fastholdt, at de nøgler, der blev fremsendt til selskabet, var de nøgler, som passede til bilen, og at han under telefonsamtalen den 8/3 med selskabet blandt andet anførte, at ene nøgle til bilen altid havde været halv og begge nøgler manglede emblemer, hvilket stemte overens med de nøgler som han havde fremsendt til selskabet. Nævnet bemærker, at det forekommer påfaldende, at klageren efterfølgende ændrede forklaring og oplyste, at hans samlever havde fremsendt forkerte nøgler, og at de nu havde fundet de rigtige nøgler.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at "vi ved en søgning på klagerens telefonnummer har fundet annoncer for salg af 16" vinterdæk og alufælge på dba.dk. Annoncerne er oprettet de 6. maj 2019 – altså mere end 3 måneder efter det anmeldte tyveri. Af annoncerne fremgår det, at der tale om dæk og fælge, der passer til blandt andet – og særskilt angivet - en ..." Nævnet bemærker, at det fremgår af skadesanmeldelsen af 3/2 2019, at klagerens bil havde vinterdæk på 16" alufælge. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ikke har fastholdt sig til, hvorvidt han havde et ekstra sæt vinterdæk og 16" alufælge ud over dem, der sad på bilen, da den blev stjålet.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at bilen var 16 år gammel, og at selskabet har oplyst, at der foreligger oplysninger om, at bilen var forsynet med en startspærre, hvilken i betydelig grad vanskeliggør tyveri.

Det, som klageren 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