

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 94455:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring med kaskodækning. I klageskema af 14/11 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringstagers bil blev stjålet den 1. august 2019 om aftenen. Bilen blev senere fundet af politiet den 23. august 2019 på en adresse i [by]. Ifølge forsikringsselskabet er der ingen synlige tegn på indbrud. Da vores klient afhentede køretøjet, opstod der problemer på vej hjem, og en senere gennemgang af bilen afslørede skader i en størrelsesorden, der har medført en totalskade af bilen. Tryg har i sin afvisning lagt vægt på, at vores klient ikke foretog sig noget aktivt efter, at politiet havde givet ham meddelelse om, at bilen var genfundet. Hertil oplyser vores klient, at han ikke var vidende om, at det var politiet, der ringede til ham, og at han i det hele taget ikke forstod budskabet i telefonsamtalen. Da vores klient rent faktisk blev bekendt med, at bilen var blevet fundet, tog han straks kontakt til Trygs skadeskonsulent. [Klagerens repræsentant] skal endvidere gøre opmærksom på, at der er omfattende dokumentation for, at biler (også med startspærre) kan blive stjålet ved brug af relativt simpel elektronik uden, at man efterfølgende kan konstatere tegn på opbrud.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for køretøjet, som er totalskadet."

Selskabet har den 20/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører, at vi har afvist erstatningspligten i forbindelse med, at vores kundes bil blev stjålet d. 1. august 2019 og efterfølgende fundet d. 23. august 2019. Vores kunde har en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med forsikringsbetingelser 1815

Gennemgang af sagen

Vores kunde kontaktede vores alarmcentral lørdag d. 3. august 2019 og anmeldte bilen stjålet.

Vi kontaktede ham telefonisk mandag d. 5. august 2019, hvor han oplyste, at bilen var stjålet allerede torsdag d. 1. august 2019. Bilen var sidst benyttet d. 1. august 2019 kl. 19.30 og det fremgår af motorregisteret, at bilen blev meldt stjålet d. 1. august 2019, hvorfor vi må lægge til grund, at det er den dato politiet modtog anmeldelsen.

Den 7. august 2019 modtog vi diverse erklæringer mv. fra vores kunde og samme dag meddelte han, at der også havde været nogle personlige effekter i bilen som fx computer, solbriller og forskelligt værktøj til i alt ca. 30.000 kr.

Vores kunde kontaktede os telefonisk d. 23. august 2019 og oplyste, at en kvinde havde ringet til ham og oplyst, at bilen var genfundet. Han var i tvivl om, hvem der havde kontaktet ham og adspurgte om det kunne være politiet, svarede han, at det vidste han ikke.

Den 4. september 2019 talte vi igen med vores kunde, hvor han oplyste, at han ikke vidste, om bilen var genfundet. Vi bad ham kontakte politiet, men dagen efter ringede vores kunde igen og oplyste, at politiet ikke ville udlevere nogen oplysninger til ham.

Vi kontaktede herefter ... politi og fik oplyst, at vores kunde var blevet kontaktet d. 23. august 2019 med oplysning om, at bilen var genfundet og på hvilken adresse, den befandt sig. Vores kunde havde bedt om at få fremsendt en mail med adressen til følgende e-mail: ... Denne e-mail er identisk med den, vi har registreret og som vi i øvrigt har korresponderet med vores kunde på.

Som nævnt tidligere har vi anmodet om aktindsigt i politirapporten for så vidt angår telefonsamtalen og den efterfølgende e-mail. Vi har endnu ikke modtaget rapporten og har d.d. rykket politiet.

Vores konsulent besigtigede bilen d. 6. september 2019. Den fremstod ren og pæn uden skader, ligesom hverken dørlås eller tændingslås havde tegn på opbrud. Vores konsulent tjekkede desuden oliepinden, idet der lå en næsten tom oliedunk i bagagerummet, denne viste fint niveau af olie. Han startede efterfølgende bilen uden problemer og motoren gik fint.

Samme dag blev nøglerne udleveret til vores kunde og han blev opfordret til at hente bilen så hurtigt som muligt. Alligevel ventede vores kunde 2 dage med at hente bilen og oplyste i SMS d. 9. september 2019, at han havde hentet den, den foregående dag og at den efter kort tids kørsel var gået ud.

Den 12. september 2019 afviste vi erstatningspligten med henvisning til, at der ikke var sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vores kunde klagede efterfølgende til Kvalitetsafdelingen uden at dette gav anledning til at ændre afgørelsen.

Vores afgørelse

Indledningsvis må vi henvise til, at det er vores kunde som kravstiller, der skal løfte bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at denne bevisbyrde er løftet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

94455

Det vi lægger vægt på, er bl.a. at vores kunde er i besiddelse af begge nøgler og at bilen fremstår uden opbrud af hverken dørlås eller tændingslås. Bilen blev fundet ca. 18 km fra, hvor den blev stjålet og vi må stille os særdeles undrende overfor, at vores kunde ikke undersøger sagen nærmere, da han bliver ringet op d. 23. august 2019 vedrørende bilen. Uanset at han ikke fik fat i kvindens navn, så virker det besynderligt, at man ikke gør mere i forhold til sagen, når man får oplyst, at bilen er genfundet.

Vi er klar over, at man med det rette udstyr kan stjæle en bil uden brug af rette nøgle. Vores erfaringer viser os dog, at dem som er i besiddelse af dette udstyr, vil gå efter en anden slags bil.

Vi har konstateret, at bilen har været til salg af flere omgange forud for tyveriet, hvilket naturligvis ikke er en forbrydelse, men vi undrer os alligevel over, at prisen ændrer sig fra 38.900 kr. i januar 2019 til 24.900 kr. i juni 2019. Vi bemærker, at sælgers navn ændrer sig på den sidste annonce fra juni 2019, men billederne af bilen er de samme på alle annoncer.

I annoncerne fra januar og februar er bilen angivet 'SOM NY' og med en kilometerstand på 145.000 km. I annoncen fra marts er kilometerstanden angivet til 149.000 km. og prisen sænket til 38.500 kr. I annoncen fra juni er kilometerstanden angivet til 153.000 km og prisen sænkes nu til 24.900 kr.

I skadeerklæringen som vores kunde har udfyldt og indsendt d. 7. august 2019, har han angivet bilens kilometerstand til 153.000 km. Da bilen blev besigtiget af vores konsulent d. 6. september 2019, stod kilometertælleren på 156.271 km. Vi finder det usandsynligt, at bilen ikke skulle have kørt i perioden 7. juni – 7. august 2019 og at gerningsmændene skulle have kørt over 3000 km.

Det fremgår af motorregistreret, at bilen er registreret som efterlyst d. 1. august 2019 og af anmeldelseskvitteringen fremgår det, at bilen er stjålet mellem kl. 20.00 og 21.30 d. 1. august 2019.

Den 1. august 2019 var en torsdag og vi stiller os derfor undrende overfor, at vores kunde først ringer lørdag d. 3. august 2019 til vores alarmcentral og anmelder tyveriet og derved først får kontakt med vores skadeafdeling mandag d. 5. august 2019. Det samme gør sig gældende i forhold til henvendelsen fra politiet vedrørende at bilen er genfundet, hvor han undlader at følge op på henvendelsen, samt da vores konsulent har besigtiget bilen og udleveret nøglerne til ham, så venter han også et par dage, før han afhenter bilen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at bevisbyrden for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed ikke er løftet, hvorfor vi ikke kan betale erstatning.

Afslutningsvis skal jeg oplyse, at vi vender tilbage, når vi har hørt fra ... Politi vedrørende vores anmodning om aktindsigt."

Klagerens repræsentant har den 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad spørgsmål 1:

Klienten forklarer, at han først ville sikre sig, at hans bil var stjålet, før han kontaktede Politiet den 1. august 2019 for at anmelde forholdet. Klienten spurgte politikvinden, som han snakkede med telefonisk, hvorvidt han skulle forholde sig.

Hertil svarede politikvinden, at politiet ville lede efter hans bil, men at de ikke kunne garantere om den ville blive fundet, og at det godt kunne tage noget tid at opklare sagen. Politikvinden vejledte ham om, at han ville modtage en politirapport med et sagsnummer til hans e-Boks, som han kunne fremvise over for sit forsikringselskab, Tryg, og dermed anmelde forholdet dér.

Klienten modtog politirapporten den 2. august 2019, men så først denne, da han var kommet sent hjem fra arbejde. Han kontaktede derfor først Tryg den efterfølgende dag, den 3. august 2019.

Ad spørgsmål 2:

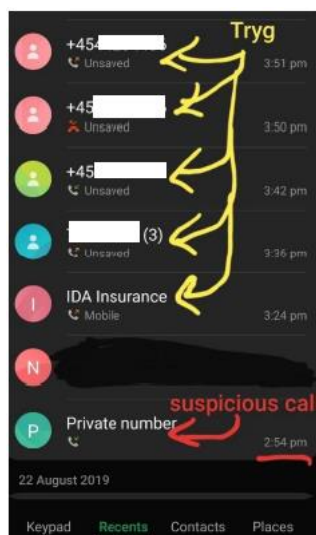
Klienten forklarer, at han modtog et opkald fra et ukendt nummer den 23. august 2019. Han forklarer endvidere, at han normalt ikke tager telefonen, når et ukendt nummer ringer, fordi han modtager mange opkald fra sælgere og svindlere. Han tog dog telefonen denne gang, da han havde en mistanke om, at det måske kunne være politiet, som ringede vedrørende bilen.

Da klienten tog telefonen introducerede personen, der var en kvinde, i den anden ende sig ikke, men bad derimod klienten om at introducere sig. Dette var klienten tilbageholdende med, idet han, som anført ovenfor, modtager mange mistænksomme opkald.

Kvinden oplyste ham dog, at man nu havde fundet hans bil og oplyste ham adressen, hvor bilen var parkeret. Eftersom klienten er ny i Danmark og endnu ikke er flydende i dansk, bad han kvinden om at sende ham en e-mail, hvor adressen fremgik, da han ikke kunne forstå, hvad hun sagde. Klienten oplyste sin e-mail adresse flere gange til kvinden og stavede den for hende, så han var sikker på, at hun havde noteret den rigtige e-mailadresse.

Klienten forklarer endvidere om opkaldet, at han ikke var klar over, at dette stammede fra Politiet. Han var derimod af den opfattelse, at det var Tryg, som havde ringet til ham. Da han ikke havde modtaget en e-mail med adressen, hvor bilen holdt parkeret, ringede han derfor flere gange til Tryg efterfølgende for at følge op sagen.

Klienten har fremvist denne opkaldslog fra sin telefon, som dokumenterer dette:



Klienten forklarer, at han snakkede med flere forskellige personer fra Tryg med henblik på at finde ud af, hvor bilen var parkeret – dog uden held. Han fik at vide, at han ville blive kontaktet af Tryg, så snart de havde informationer om hans bil. Han tænkte ikke over, at det kunne have været Politiet, der ringede, idet Politiet tidligere kun havde kontaktet ham via e-Boks. Han troede derfor, at der måske var tale om et fupopkald, eller at det måske var nogle af hans venner, der drev gæk med ham. Hertil kommer, at klienten den 23. august 2019 havde snakket med flere personer fra Tryg, som ikke kunne oplyse ham, hvorvidt bilen var blevet fundet eller ej. Klienten var af den opfattelse, at Politiet også ville kontakte Tryg, når de fandt bilen, hvorfor han således var af den opfattelse, at bilen ikke var blevet fundet. Da han tidligere havde fået at vide af både Politiet og Tryg, at han tålmodigt måtte afvente opklaring af sagen, og at han ville blive kontaktet, når der var nye oplysninger i denne, foretog han sig derfor ikke yderligere.

Ad spørgsmål 3:

Klienten forklarer, at han modtog nøglerne til sin bil omkring kl. 16:00 den 6. september 2019. Da klienten var på arbejde, havde han derfor hverken tid eller mulighed for at hente bilen med det samme. Han kontaktede dog flere af sine venner med henblik på at få arrangeret et lift hurtigt muligt ud til bilen.

Eftersom bilen holdt parkeret i [by], hvilket er langt fra klientens bopæl og arbejdsplads, kunne han først få et lift ud til bilen søndag den 8. september 2019, da ingen af hans venner havde tid til at hjælpe ham om lørdagen.

Ad spørgsmål 4:

Klienten forklarer, at han aldrig har modtaget mailen af 23. august 2019 fra Politiet eller Tryg. Som beskrevet ovenfor, var det også derfor, klienten begyndte at kontakte Tryg efter 'det mystiske opkald' den 23. august 2019."

Selskabet har den 4/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere kommentarer til sagen og må indledningsvis oplyse at vi, trods gentagne rykkest, endnu ikke har fået aktindsigt i politirapporten for så vidt angår telefonopkaldet d. 23. august 2019 og den efterfølgende mail.

Overordnet set finder vi det usandsynligt, at politiets personale ikke vil give sig til kende, når de kontakter en part i en sag. Desuden må jeg henvise til, at vi har noteret følgende i vores system d. 5. september 2019: 'Talt ... fra ... politi, der oplyser, at FT har fået telefonisk info den 23.08.2019 om at bilen er genfundet på tlf: ... FT har bedt om mail med adresse hvor bil stod, denne er sendt samme dag til mail: ...'.

Det har formodningen imod sig, at politiet har oplyst noget forkert, eller at vi har noteret noget som ikke er blevet oplyst.

Jeg henviser til vores svarskrift af 20. december 2019 og fastholder, at der ikke er tale om dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klagerens repræsentant har den 12/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens repræsentant] kan oplyse, at vi har modtaget svar fra ... politi, hvorved de oplyser, at de kan imødekomme anmodning efter retsplejelovens § 41 d, stk. 1. De oplyser herved, at de sender en kopi af den ønskede e-mail samt en lydfil af telefonsamtalen på USB stik. Vi har imidlertid ikke modtaget noget USB stik, hvorfor vi har anmodet politiet om at gensende dette. Vi afventer derfor modtagelse heraf, førend vi kan tage stilling til indholdet.

I det fremsendte materiale, fremgik imidlertid e-mailen sendt af ... Politi til vores klient den 23. august 2019. E-mail adressen er imidlertid angivet forkert, idet den er afsendt til [mailadresse], snarere end [klagerens mailadresse], som er vores klients korrekte e-mailadresse. Vores klient har således ikke modtaget nogen e-mail fra politiet med angivelse af bilens placering og har derfor heller ikke haft forudsætning for at afhente den. Vi har uploadet e-mailen på portalen som dokumentation.

[Klagerens repræsentant] skal herudover henvise til vores supplerende bemærkninger indsendt den 16. januar 2020. Det fremgår heraf, at vores klient specifikt anmodede om at modtage adressen for bilens placering per mail, da han ikke er flydende i dansk, og derfor ikke havde forudsætninger for at forstå, hvad der blev sagt telefonisk. Idet vores klient gentagende gange oplyste – og stavede – sin e-mail adresse for politiet, kan det ikke lægges vores klient til last, at oplysningerne er blevet sendt til den forkerte adresse og derfor aldrig er kommet til hans kundskab.

Idet vores klient endvidere har kontaktet flere forskellige personer fra Tryk med henblik på at finde ud af, hvor bilen var parkeret, må det lægges til grund, at han har forsøgt sit bedste for at få oplyst bilens placering, således at han kunne afhente den.

Vi skal på den baggrund fastholde, at der er tale om en dækningsberettiget begivenhed."

Selskabet har den 4/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse med yderligere kommentarer fra [klagerens repræsentant]. Jeg kan i den forbindelse oplyse, at vores undersøgelseskonsulent har kontaktet ... Politi og bedt dem gennemlytte samtalerne med klager.

Politiet ringer til klager d. 23. august 2019 og oplyser, at bilen er genfundet. Klager vil ikke oplyse sit navn, men kun sin mailadresse. Klager kontakter politiet 2 gange d. 6. september 2019. Jeg vedlægger til orientering referat af samtalerne.

Det er selvfølgelig beklageligt, at politiet får noteret et forkert bogstav i mailadressen, men det ændrer ikke på, at klager har været orienteret om, at bilen er genfundet.

Jeg henviser til vores brev af 20. december 2019 og fastholder således vores afgørelse."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94455

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 30/4 2020 og den 19/5 2020. Klagerens repræsentant har den 28/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som Tryg Forsikring selv forklarer, ringede vores klient til Tryg den 23. august 2019 og snakkede med flere personer fra Tryg Forsikring for at afklare sagen. Klienten henvendte sig hertil med det samme, efter at han havde modtaget et mystisk opkald vedrørende bilen fra et ukendt nummer af en ukendt person og ikke forstod, hvad der blev sagt telefonisk, idet han ikke er flydende i dansk. Da han endvidere aldrig modtog nogen e-mail fra den pågældende, som man ellers havde aftalt, havde han ingen forudsætninger for at vide, hvem der havde ringet, eller hvor bilen eventuelt kunne være placeret.

Klienten fik at vide, at han ville blive kontaktet af Tryg, så snart de havde informationer om hans bil. Den 23. august, da klienten ringede til Tryg, var der ingen, der kunne oplyse ham om, hvorvidt bilen var blevet fundet eller ej. Da han tidligere havde fået at vide af både Politiet og Tryg, at han tålmodigt måtte afvente opklaring af sagen, og at han ville blive kontaktet, når der var nye oplysninger i denne, foretog han sig derfor ikke yderligere.

[Klagerens repræsentant] skal på den baggrund fastholde, at vores klient ikke vidste, at det var Politiet, da havde ringet til ham, særligt idet han aldrig modtog en e-mail herom. Han troede derfor, at der måske var tale om et fupopkald e.l. Det bemærkes hertil, at det også fremgår af referatet af telefonsamtalerne, som er udarbejdet af Tryg, at det var aftalt, at den pågældende, der havde ringet, ville sende en e-mail med oplysninger om bilen. Det skete imidlertid aldrig, jf. her ved vores indlæg af 12. marts 2019.

I forhold til referatet af telefonsamtalerne, skal det understreges, at dette er Trygs gengivelse heraf, idet vi fortsat ikke har fået udleveret materialet fra politiet. Når det således anføres, at 'det var politiets opfattelse, at ejeren forstod hvad samtalen gik ud på', kan dette ikke tages for bevis herpå. Det fastholdes således, at vores klient ikke er flydende i dansk og ikke forstod, hvad samtalen gik ud på, da politiet ringede til ham den 23. august."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 17/6 2020, af den 9/7 2020 og af den 31/8 2020.

Sekretariatet har den 12/10 2020 bedt selskabet oplyse, om selskabet har foretaget undersøgelser af bilen efter den gik i stå, og i bekræftende fald redegøre for, hvad der er i vejen med bilen samt hvorfor selskabet finder, at det ikke udgør en forsikringsbegivenhed, at bilen gik i stå efter, at klageren var kommet i besiddelse af bilen igen.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94455

Hertil har selskabet den 3/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse vedrørende undersøgelse af bilen og hvorfor vi mener, at det ikke er en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, at bilen ikke kunne starte, da klager afhentede den.

Indledningsvis og for god ordens skyld skal jeg oplyse, at vores påstand gennem hele forløbet har været, at bilen ikke er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Der er ingen skader på dør- eller ratlås og ingen tegn på, at startspærren har været omgået eller at der er kodet nye nøgler til bilen. Bilen var pæn og rengjort, da den blev genfundet og vores skadekonsulent kunne starte den uden problemer. Som tidligere oplyst lå der en næsten tom 4 liters oliedunk i bagagerummet og oliepinden viste, at der var masser af olie på.

Da klager endelig afhenter biler, starter den fint og han kører afsted i den, hvorefter bilen går ud og han arrangerer selv med vejhjælp, at bilen fragtes på værksted.

Værkstedet oplyser, at motoren sidder fast, men vi har ikke undersøgt det nærmere, da vores påstand har været, at bilen ikke har været stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det har formodningen imod sig, at professionelle biltyve, som har det rette udstyr til rådighed, vil stjæle en Citroën C4 årgang 2007 og slet ikke efterlade den i nydelig og rengjort stand med påfyldt olie.

Hvorvidt bilen efterfølgende har pådraget sig mekaniske skader, er uvedkommende for sagen, idet det ikke er sandsynliggjort, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Til dette har klagerens repræsentant den 5/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens repræsentant] skal indledningsvist bestride, at der ikke er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Bilen blev stjålet og tyveriet blev, som tidligere forklaret, anmeldt til politiet. Det bemærkes hertil, at bilen blev fundet parkeret langt fra vores klients bopæl og arbejdsplads, og hvor vores klient ikke normalt begiver sig.

Vores klient ville derfor heller aldrig selv have parkeret bilen her, hvilket igen bevidner, at bilen blev stjålet. Ved vores klients afhentning af bilen gik den i stå, hvorfor vores klient tilkaldte vejhjælp med henblik på at få bilen fragtet på værksted til reparation. Værkstedet oplyste selv, at motoren sad fast – som også forklaret af Tryg – hvilket således også bekræfter, at bilen var skadet.

[Klagerens repræsentant] stiller sig derudover uforstående over for Trygs bemærkning om, at 'professionelle biltyve' med det 'rette udstyr' ikke må antages at stjæle en Citroën C4 årgang 2007, som vores klient ejer. Det faktum, at bilen derudover var i 'nydelig og rengjort stand med påfyldt olie' kan ej heller være et argument imod, at bilen er blevet stjålet og kan ikke antages at være relevant for sagen, idet bilens renlighed og nydelighed ikke er behørigt dokumenteret og i øvrigt må antages at udgøre en subjektiv vurdering.

Det fastholdes herudover, at bilens skader blev pådraget under tyveriet, idet vores klient ikke havde problemer med bilen forinden da. Bilen var skadet, da vores klient afhentede den, idet den larmede, da den startede, og gik i stå kort efter, hvorfor skaderne heller ikke kan antages at være pådraget efterfølgende. De mekaniske skader på bilen må derfor være opstået i forbindelse med tyveriet. Tryg Forsikring burde i den forbindelse have foretaget en besigtigelse af bilen, såfremt det måtte være deres opfattelse, at de foreliggende skader var påført bilen efter tyveriet.

[Klagerens repræsentant] forstår Trygs afvisning af klagen således, at Tryg alene bestrider, at bilen har været genstand for tyveri. Såfremt der måtte findes frem til, at bilen har været genstand for tyveri, vil det herefter kunne lægges ubestridt til grund i sagen, at de konstaterede skader, er en direkte følge af tyveriet.

[Klagerens repræsentant] skal på den baggrund fastholde, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. [Klagerens repræsentant] henviser derudover i det hele til vores tidligere indsendte bemærkninger."

Selskabet har den 9/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarerne fra klagers repræsentant giver fortsat ikke anledning til at ændre vores afgørelse. Vi må igen påpege, at klager har været i besiddelse af bilens to nøgler hele tiden, at bilen var aflåst da vores skadekonsulent besigtigede den d. 6. september 2019 og at det er klager, der skal løfte bevisbyrden for at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det er bevist, at klager gennem længere tid har forsøgt at sælge bilen og når man kigger på km.standen angivet i annoncerne og km.standen da bilen blev genfundet, er der ikke grundlag for at tro, at bilen har kørt mere end normalt i den periode, hvor den angiveligt skulle have været stjålet.

Afslutningsvis må vi påpege, at det er yderst sjældent at vi oplever, at en gerningsmand påfylder olie på bilen og i øvrigt efterlader den rengjort og nyvasket."

Klagerens repræsentant har den 19/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens repræsentant] skal først og fremmest fastholde, at vores klient har løftet bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vores klient har anmeldt forholdet til politiet, hvilket også fremgår af anmeldelsesrapporten, og politiet har lagt til grund, at forurettede (vores klient) har fået stjålet sin bil. Idet politiet ikke har fundet grundlag for at anse anmeldelsen som falsk e.l., bør det således også kunne lægges til grund, at bilen er stjålet.

Dertil kommer, at vores klients bekendte ... var til stede på tidspunktet for både anmeldelsen af tyveriet til politiet og ved afhentning af bilen, hvorfor hun kan bevidne hændelsesforløbet, herunder at bilen brød sammen kort efter afhentning. Vores klient har tidligere oplyst Tryg om dette faktum.

Det forhold, at bilen ikke har 'kørt mere end normalt' bør ikke kunne ændre ved denne vurdering, idet man ikke kan lægge til grund, at alle gerningsmænd kører længere distancer. Der er således

Ankenævnet for Forsikring

10.

94455

også flere eksempler på biltyverier, hvor gerningsmændene blot har skulle bruge bilen til en kort distance.

Derudover bemærker [klagerens repræsentant], at det forhold, at vores klient var i besiddelse af bilens nøgler ikke bør bevirke, at han ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Som tidligere beskrevet har gerningsmænd nu om dage mange muligheder for at stjæle biler, og det er således ikke nødvendigt, at de er i besiddelse af en nøgle. Det bemærkes hertil, at Tryg Forsikring ikke har foretaget nogen tekniske undersøgelser, der viser, at bilen skulle være ført med rette nøgle, idet Tryg i øvrigt ikke har taget initiativ til at undersøge bilen.

Tryg Forsikring oplyser endvidere, at bilen var aflåst på tidspunktet for forsikringsselskabets besigtigelse. Det bemærkes hertil, at vores klients bil låser automatisk, hvilket således også er begrundelsen for, at den har været aflåst.

[Klagerens repræsentant] er herudover enige i Trygs vurdering af, at det ville være besynderligt, såfremt en gerningsmand måtte vælge at påfylde olie på bilen for derefter at efterlade den. Det bemærkes dog i den forbindelse, at det er vores klient, som har påfyldt olie på bilen forud for hændelsen, og han har efterladt dunken i bilen, idet han ønskede at genanvende denne på et senere tidspunkt.

[Klagerens repræsentant] har herefter ikke yderligere kommentarer til sagen og ønsker den forelagt for nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af salgsannonce dateret den 7/1 2019 fremgår bl.a.:

"Title:

Citroen C4 ... SOM NY!

Author:

[Bruger 1]

Text content:

Beskrivelse: ... Virkelig pæn og rigtig velkørende Citroen C4 fra juli 2007. Den er meget flot og velpasset inde såvel som ude. Alle service er overholdt. Undervognbehandlet. NY tandremmen. ...

Location:

[By 3]

Price:

38900.0"

Af salgsannonce dateret den 11/3 2019 fremgår bl.a.:

"Author:

[Bruger 2]

Ankenævnet for Forsikring

11.

94455

Title:

Citroën C4, ..., Benzin

Text content:

Citroën C4, 2007, km 149000 Tel. [klagerens telefonnummer] Bruger siden 12. marts 2019

Location:

[by 3]

Price:

38500.0"

Af salgsannonce dateret den 7/6 2019 fremgår bl.a.:

"Author:

[Bruger 3]

Title:

Citroën C4. ... , Benzin

Text content:

Citroën C4 ... Benzin, 2007, km 153000, ... [adresse] [by 4] Tel. [nyt telefonnummer] Bruger siden 8. december 2005 Se brugerens profil

Location:

[Adresse] [By 4]

Price:

24900.0"

Af kvittering for anmeldelsen af skaden hos selskabet dateret den 5/8 2019 fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse om totaltyveri af personbil

Vi har den 3. august 2019 modtaget anmeldelse om tyveri af køretøj (Citroen C4 1,6 i 16V Prestige), registreringsnr.: ...

Vi har registreret følgende oplysninger

Skadested: P-plads, ...

Tyveridato: 1. august 2019

Køretøjet blev sidst benyttet den 1. august 2019

Du har nu alle nøgler, dvs. 2 nøgler

Der fulgte 2 nøgler med køretøjet

Du har ikke fået lavet ekstranøgler

Dit køretøj er stadig forsvundet."

Af politiets mail dateret den 23/8 2019 fremgår bl.a.:

"Til: [anden mail end klagerens]

...

Din bil står på [vej] i [by 2]. Der var ikke noget nummer, men den holder ved en vejspærring.

Hvis ikke bilen holder på stedet når du kommer derud, skal du ringe til Politiet, så efterlyser vi den igen."

Af undersøgelsesrapport udarbejdet af selskabet fremgår bl.a.:

"Undertegnede kørte fredag den 6. september 2019 til adressen ... i [by 2], hvor sagens personbil skulle holde.

Ved ankomst til stedet fandtes bilen stå parkeret i bunden af [vej]. Bilen var aflåst og fremstod i alm. stand ud fra årgang og km-stand.

Bilen fremstod ikke som værende opbrudt. Dog fandtes indstik i højre fordør, at være irret og kunne ikke drejes rundt. Bilens tændingslås sås helt intakt og bilen startede uden problemer.

Oliepinden blev taget ud og bilen manglede ikke olie.

...

I bagagerummet fandtes en 4 L dunk motorolie. Dunken var næsten tom. Bemærk, at dunken holdes skrå for at olien kan ses på det transparente plastik."

Af selskabets notat fra telefonsamtale med politiet af 5/9 2019 fremgår bl.a.: "Talt ... fra [politiet], der oplyser at ft. har fået telefonisk info den 23.08.2019 om at bilen er genfundet på tlf: Ft. har bedt om mail med adresse hvor bilen stod. Denne er sendt til samme dag til mail: [klagerens mail-adresse]. ... oplyste at såfremt ft. stadig påstår han ingen info har fået, så kunne vi oplyse at alle politiets samtaler bliver båndet. så bevis kan findes."

Af klagerens klage til selskabet af 17/9 2019 fremgår bl.a.: "Dear Sir/Madam,
According to your information, my car has been stolen from 1st to 23rd of August and based on the recent car's situation, the car's engine was not in a good health.

About the car's condition:

As I have first checked the car as soon as I've found it, the car's kilometer was fixed at 156271 kilometers. Before the car being stolen, the kilometer was something between 153000 km up to 154000 kilometers. This means that the car has been driven about 2000 kilometers. This is a long trip in Denmark, which anything could happen based on how they drove and use the car.

[Selskabets medarbejder] report:

Based on ... report, he has not driven the car to check if all was all right. If the car just starts and it has oil in it, does not prove that it is in a good condition and no professional mechanic will support that claim. When I have found the car, one of the tires were half-flat and car was making some strange noises before it totally shot down.

About the car's lock and ignition being intact:

There are many evidences available online that nowadays there are a lot of thieves stilling cars without using any old fashion approaches such as braking the window or damaging the locks etc., which produces so much attention but rather using smart electronic devices and magnetic technologies.

Here is an evidence for Denmark, please watch this video from FDM:
<https://fdm.dk/node/9031>

Finally, my car was stolen, drove more than 2000 km and thieves also cleaned up the car for any valuable including e.g. my laptop with all my works, before leaving it as damaged as it was.

Therefore, I am left with a damaged car and lost all of my stuff in the car.

I am hoping for your understanding to find some opportunities to solve this matter as soon as possible."

Af selskabets referat af telefonsamtaler med politiet fremgår bl.a.:

"Jeg rettede d.d. telefonisk henvendelse til ... Politi og spurgte om de stadig havde lydoptagelserne vedrørende deres kontakt med ejeren af [registreringsnummer].

De oplyste, at de var i besiddelse af optagelserne og de ville kunne rekvireres via en anmodning om aktindsigt. De gennemlyttede samtalerne og gengav, hvad som samtalerne handlede om.

23. august 2019 kl. 14:54

Politiet ringede til telefonnummer [klagerens telefonnummer] denne dag for at oplyse ejeren, at de havde fundet køretøjet og at det holdt parkeret på adressen [vej] i [by 2]. Politiassistenten kunne ikke få ejerens navn, men denne gav sin mailadresse, hvor initialerne fra dennes navn indgik i. Ejeren ville have sendt en mail med oplysninger om, hvor bilen var fundet.

6. september 2020 kl. 10.33

[Klageren] ringede til politiet for at få dem til at fremsende ny mail med, hvor bilen stod. Dette ville politiet ikke. [Klageren] gav sit cpr.nr til politiet. Samtalen blev afbrudt af ukendt årsag.

6. september 2020 kl. 1042

[Klageren] ringede igen til politiet og fik her mundtlig at vide, hvor bilen var fundet. Politiet stavede vejnavnet for ham. Det nummer som der blev ringet til alle gangene sås registreret på Mobile-pay således:

...

Det er samme nummer som i Trygs systemer fremgår som værende FT's. Det er desuden det nummer som FT har svaret på de gange undertegnede har været i kontakt med ham.

Det var politiet opfattelse, at ejeren forstod hvad samtalen gik ud på."

Af forsikringsbetingelserne 1815 fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4

...

Forsikringen dækker ikke

- Skade, der alene opstår i de mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, medmindre skaden er sket ved brand, eksplosion, lynnedslag og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel. Kaskoforsikringen dækker dog en eventuel følgeskade på dele, der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske.

...

9. Erstatning og krav til dokumentation

9.1 Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Du må ikke indgå aftale om ansvar og/eller erstatning, før det er godkendt af os.

Der må ikke udføres eller påbegyndes reparation uden aftale med os.

Ved tyveri, forsøg på tyveri, røveri eller hærværk, skal du straks anmelde skaden/tyveriet til politiet og os. Har du ikke anmeldt skaden, kan det medføre, at retten til erstatning nedsættes eller bortfalder.

Forsikringen dækker ikke advokatbistand i forbindelse med en skade."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/8 2019, at hans bil var blevet stjålet den 1/8 2019. Den 23/8 2019 blev klageren kontaktet af politiet, der oplyste, at bilen var blevet fundet. Han fik nøglerne udleveret den 6/9 2019, hvor selskabet besigtigede bilen. Klageren hentede bilen den 8/9 2019 og den 9/9 2019 meddelte han selskabet, at bilen var gået i stå efter kort tids kørsel.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for bilen, som han har anført er totalskadet. Han har desuden anført, at sprogvanskeligheder bevirkede, at han ikke forstod politiets opkald den 23/8 2019, herunder at det var politiet der ringede til ham, og at den e-mail, med oplysninger om bilens placering, han bad om at få tilsendt, blev sendt til en forkert e-mailadresse, hvor-

Ankenævnet for Forsikring

15.

94455

for han aldrig modtog mailen. Han kontaktede derfor selskabet den 23/8 2019, som ikke kunne oplyse ham, hvorvidt bilen var blevet fundet eller ej.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har herudover anført, at værkstedet har oplyst, at motoren sad fast, men at selskabet ikke har undersøgt motorskaden nærmere, da det er selskabets vurdering, at bilen ikke har været stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at bilen blev fundet uden en skramme, at bilens motor startede fint ved selskabets besigtigelse, at klageren var i besiddelse af begge nøgler, og at det er besynderligt, at klageren ventede to dage med at anmeldte tyveriet til selskabet, samt at klageren ikke foretog sig noget i forhold til at komme i besiddelse af bilen igen, da han fik besked om, at bilen var fundet. Selskabet har videre anført, at klageren har forsøgt at sælge bilen fire gange, og at prisen på bilen over et halvt år mellem den 7/1 2019 og den 7/6 2019 blev sænket fra den 38900 til 24900 kr.

Det fremgår af undersøgelsesrapport udarbejdet af selskabet, at "ved ankomst til stedet fandtes bilen stå parkeret i bunden af [vej]. Bilen var aflåst og fremstod i alm. stand ud fra årgang og km-stand. Bilen fremstod ikke som værende opbrudt. Dog fandtes indstik i højre fordør, at være irret og kunne ikke drejes rundt. Bilens tændingslås sås helt intakt og bilen startede uden problemer. Oliepinden blev taget ud og bilen manglede ikke olie. ... I bagagerummet fandtes en 4 L dunk motorolie. Dunken var næsten tom".

Af selskabets referat af telefonsamtaler med politiet fremgår det, at "**23. august 2019 kl. 14:54** Politiet ringede til telefonnummer [klagerens telefonnummer] denne dag for at oplyse ejeren, at de havde fundet køretøjet og at det holdt parkeret på adressen [vej] i [by 2]. Politiassistenten kunne ikke få ejerens navn, men denne gav sin mailadresse, hvor initialerne fra dennes navn indgik i. Ejeren ville have sendt en mail med oplysninger om, hvor bilen var fundet. **6. september 2020 kl. 10.33** [Klageren] ringede til politiet for at få dem til at fremsende ny mail med, hvor bilen stod. Dette ville politiet ikke. [Klageren] gav sit cpr.nr til politiet. Samtalen blev af-

Ankenævnet for Forsikring

16.

94455

brudt af ukendt årsag. **6. september 2020 kl. 1042** [Klageren] ringede igen til politiet og fik her mundtlig at vide, hvor bilen var fundet. Politiet stavede vejnavnet for ham. Det nummer som der blev ringet til alle gangene sås registreret på Mobilepay således: ... Det er samme nummer som i Trygs systemer fremgår som værende FT's. Det er desuden det nummer som FT har svaret på de gange undertegnede har været i kontakt med ham. Det var politiets opfattelse, at ejeren forstod hvad samtalen gik ud på".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4", og at forsikringen ikke dækker "skade, der alene opstår i de mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, medmindre skaden er sket ved brand, eksplosion, lynnedslag og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel. Kaskoforsikringen dækker dog en eventuel følgeskade på dele, der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet konkret vurdering af sagen omstændigheder finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, at klageren var i besiddelse af begge nøgler, og at bilen blev fundet 18 km fra klagerens bopæl.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets konsulent ved besigtigelsen den 6/9 2019 startede bilen uden problemer, at bilen blev fundet ren og pæn uden skader, at der ikke var tegn på opbrud, og at konsulenten tjekkede oliepinden, idet der lå en næsten tom oliedunk i bagagerummet, som viste fint niveau af olie.

Ankenævnet for Forsikring

17.

94455

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren i perioden op til tyveriet havde sat bilen til salg af flere omgange, første gang den 7/1 2019 for 38.900 kr., og senest den 7/6 2019 for 24.900 kr.

Nævnet finder det videre ikke bevist, at den oplyste skade, der er opstået på bilens motor, er omfattet af forsikringens kaskodækning. Nævnet har navnlig lagt vægt på parternes oplysninger om, at værkstedet har oplyst, at motoren sad fast, og at forsikringen ikke dækker skade, der alene opstår i de mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.3.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings