

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 94586:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 12/12 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringsselskabet har nægtet at anerkende tyveri af bil som dækningsberettiget begivenhed. Se venligst vedhæftede klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringsselskabet skal anerkende, at der er tale om en dækningsberettiget begivenhed, hvorfor selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning."

Selskabet har i brev af 15/1 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har bil forsikring i Gjensidige Forsikring. Genpart police, Bilag 1.

Hun klager ved advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den forsikrede bil, som er anmeldt stjålet fra adressen, p-plads ved fælleshuset, ..., i tidsrummet d. 23.11.2017 kl. 21.30 til d. 24.11.2017 kl. 11.00.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har bl.a. henvist til, at ved udlæsning af nøgle data fra de indleverede nøgler har vi fået bekræftet, at begge nøgler er til omhandlende bil. Dog viser nøgleudlæsning, at nøglerne er brugt hhv. 8 måneder og 2 år og 3 måneder før tyveri af bilen.

Under Ankesagen kommer advokaten med nye oplysninger til sagen, disse oplysninger bliver undersøgt af selskabet og vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering.

Sagens fakta

Den 24.11.2017 bliver vores skadeafdeling kontaktet pr. tlf. af klager, [klageren], som oplyser, at hendes bil er stjålet fra ... Samme dag sender skadeafdelingen en skadeanmeldelse til klager og beder hende om at udfylde den.

Den 14.12.2017 modtager vores skadeafdeling klagers skriftlige skadesanmeldelse, registreringsattesten på bilen, 2 nøgler og anmeldelse af tyveriet til politiet. Klager oplyser i anmeldelsen bl.a., at der er 2 nøgler til bilen, og vedlægger disse 2 nøgler.

Den 20.12.2017 og den 29.12.2017 har skadeafdelingen forgæves forsøgt at kontakte klager pr. tlf.

Den 17.01.2018 kontakter vores konsulent klager. Hun blev gjort bekendt med, at der er omstændigheder omkring tidspunkt for tyveriet, som ikke stemmer overens med vores undersøgelser. Der er blandt andet ikke styr på nøglehistorik og ej heller nøgledata. Vores konsulent orienterede klager om, at hun hører fra os skriftligt, når sagen har været igennem vores autoskade afdeling.

Den 6.2.2018 forklarer klager vores skadesafdeling, at der kun er de 2 fremsendte nøgler. Klager bliver derpå foreholdt, at der i så fald er der uoverensstemmelse mellem det oplyste og de faktiske forhold. På dette grundlag vil dækningen blive afvist. Samtidig orienterer vores konsulent klager om, at vi har modtaget oplysninger om, at det er klagers søn, som bruger bilen. Dette afviser klager, men oplyser dog, at den opfattelse har politiet også. Vores skadesafdeling når ikke at afvise sagen overfor klager, før vi modtager brev fra klagers advokat, ...

Den 3.4.2018 modtager skadeafdelingen indsigelse fra klagers advokat.

Den 30.4.2018 afviser skadeafdelingen sagen med begrundelse, at der ikke er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Skadeafdelingen ligger vægt på nøgleudlæsning.

Den 18.12.2018 modtager vores klageansvarlig enhed klage advokat, ...

Den 12.7.2019 modtager vores klageansvarlig enhed klage fra advokat ..., hvor han gør gældende, at der alene har været de to indleverede nøgler, at chip i nøgler kan være beskadiget, og at klager aldrig har modtaget registreringsattest og nøgler retur.

Den 3.12.2019 besvarer vores klageansvarlig enhed klagen og fastholder afvisningen overfor klagers advokat.

Den 12.12.2019 indbringer klagers advokat sagen for nævnet.

Vores vurdering

Klager har tegnet bil forsikring med gældende forsikringsbetingelser version ABD nr. 1.1 bilag 2.

Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til erstatning for en stjålet bil, idet hun i tidsrummet d. 23.11.2017 kl. 21.30 til d. 24.11.2017 kl. 11.00 fik stjålet sin bil, som var parkeret ved

klagers bopæl p-plads ved fælleshuset, ... Bilen er af mærket [bilmærke + model] fra 2013. Bilen er ikke genfundet.

Vi skal indledningsvis gøre gældende, at det er forsikringstageren, der har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, i dette tilfælde tyveri. Dette er statueret i f.eks. VLD af 6. november 2008 (3), VLD af 10. november 2008 (4), samt righoldig ankenævnspraksis.

Forsikringsbegivenhed

Bl.a. som følge af omstændighederne i sagen herunder skadestedet placering i tæt bebygget område og bilen der er udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre, som bliver stjålet, samt ingen tegn på Glasskår eller slæbespor, overgik sagen til nærmere undersøgelse hos vores skadeskonsulent. Vi bemærker, at skadestedet befinder sig i tæt bebygget villa/ rækkehus område. Oversigtskort fra google maps, Bilag 4.

Klager oplyser, at hun parkerede [bilmærke], årg. 2012, reg.nr. ... ved sin bopæl på ... Til politiet har klager forklaret, at tyveriet fandt sted i tidsrummet den 23.11.2017 kl. 21.30 til den 24.11.2017 kl. 11.00, hvor klager konstaterede, at bilen var væk. På anmeldelsen og tyverierklæringen har klager oplyst, at hun havde 2 stk. nøgler til bilen. Hun har aldrig mistet nøgler og ej heller fået fremstillet ekstra nøgler.

Klagers advokat har i sin klage til nævnet bl.a. anført: 'Tyveri kan for eksempel ske ved at udskifte bilens PCM (motorstyrings-modul) med et modul, hvor der ved indgreb er foretaget en bortkobling af start-spærrefunktionen. Der findes endvidere særligt udstyr i form af diagnoseinterface og specifik uautoriseret software, og som kan omgå startspærrefunktionen.'

Vi har forelagt sagen for vores taksator, som oplyser:

'Der er tale om en [bilmærke], årgang 2012. Hvis en bil som den pågældende skal køres bort uden rette nøgle, vil det kræve i første omgang adgang til bilen, dvs. en dør skal åbnes, dette for at få adgang til at komme ind til bilens OBD stik/diagnose stik. Derefter kræves der specifikke tekniske viden og kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning. Udskiftning af PCM (motorstyrings-modul) er omfattende og tidskrævende'.

Dette er også gengivet i skønsmændenes vurdering i flere domme, vi kan bl.a. henvise dommen BS D-1008/2014. Skønsmanden oplyser bl.a. 'en mulighed vil være, hvis der er skaffet adgang til særligt uautoriseret elektronisk udstyr, der via bilens diagnosetilslutning kan deaktivere start-spærrefunktionerne. Der findes ligeledes oplysninger om, at det er muligt at anskaffe uautoriseret elektronisk udstyr, dette kræver dog tid og forberedelse.'

Klagers bil er udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre. Det er vores opfattelse, at bilen derfor, som altovervejende udgangspunkt, alene kan køres med rette nøgle. Vi bestrider ikke, at det, på visse biltyper, 'teoretisk' kan lade sig gøre at omgå det pågældende startspærresystem. En sådan omgåelse er imidlertid særdeles kompliceret. Omgåelse af bilens startspærresystem kræver jf. ovenstående både forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, herunder opbygningen og funktionen af dette.

Endvidere kræves der professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil. Det er derfor vores vurdering, at en gerningsmand skal have forudgående kendskab til, hvilken bil der skal stjæles og hvor den bil befinder sig, samt i denne sag helt specifikke tekniske viden og kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning. Vi bemærker også, at iflg. forsikringstager, er hun i besiddelse af 2 nøgler til bilen. Vi finder det heller ikke sandsynligt at bilen kan stjæles uden spor efter tyveri i form af glasskår, slæbespor m.v.

Vi afviser ikke at tyvene evt. vil kunne slæbe bilen på et fejeblad, men dette synes ikke at være sandsynligt uden at blive bemærket i et tæt bebygget område. Det er vores vurdering, at der ikke er tale om en tyvetækkelig bil og det ikke er sandsynligt, at en evt. gerningsmand skulle foretage ovennævnte omfattende forberedelse uden at blive opdaget i tæt bebygget villa/rækkehus område.

Ligesom det er vores opfattelse, at bilen repræsenterede en relativt beskeden værdi og havde en begrænset markedsinteresse. Vores taksator har, med forbehold for selskabets erstatningspligt tilbudt klager 200.000 kr.

Ved udlæsning af nøgledata fra de indleverede nøgler har vi fået bekræftet, at begge nøgler er til omhandlende bil.

Udlæsning af data viser, at nøgle nr. 1 er sidst anvendt i bilen den 22.3.2017 ved kilometertal 192.584.

Nøgle nr. 2 er sidst anvendt i bilen den 18.10.2015 ved kilometertal 152.305.

Bilen er købt den 8.10.2015 med kilometertal 151.132.

Klagers advokat har indsendt salgsannonce, hvoraf fremgår, at klagers bil sælges med 2 nøgler. Eftersom nøglerne er brugt hhv. 8 måneder og 2 år og 3 måneder før tyveriet af bilen, kan vi konstatere at den nøgle klager har brugt op til tyveriet ikke er indleveret til selskabet, hvorfor vi har stillet spørgsmålstegn til en 3. nøgle, som blev brugt i bilen op til tyveriet.

[Bilmærke] har også oplyst, der er 2 hovednøgler til bilen. Den 3. nøgle er værkstedsnøgle, som også er tilpasset bilen. Dvs. denne kan man også køre bilen med.

Vi kan konstatere, at udlæsning af data fra disse nøgler ikke stemmer overens med klagers forklaring vedrørende gerningstidspunktet, i forhold til hvornår nøglerne sidst er anvendt i bilen.

Vi har ikke modtaget den bilnøgle, som klager anvendte i bilen den 23.11.2017, hvor hun angiveligt parkerede bilen. Klager har ikke kunne redegøre for, hvorfor data i nøglerne ikke stemmer med hendes oplysninger og antallet af nøgler.

For god ordens skyld vedhæfter vi kopi af udlæsningsrapporten, hvoraf fremgår stelnr. på omtalte bil. Bilag 5.

Klagers advokat oplyser, at chip indeholdende data om kørsel i nøglerne kan være beskadiget, og at dette kan være grunden til, at de udlæsninger, som vi har foretaget ikke viser kørsel i perioden op til tyveriet.

Vi har spurgt en fagperson vedrørende dette, som oplyser: 'såfremt chippen er beskadiget, eller der er noget galt med nøglerne, kan der slet ikke udlæses data, og nøgleudlæsning vil give en fejlmeddelelse. Endvidere oplyser fagpersonen, havde der været fejl i nøglens chip, transponder eller læsespole ville det ikke have været muligt at køre bilen. Da nøglen og styreboksen i bilen via transponder og læsespole skal give adgang til at starte bilen. Er der defekt i nøglen, vil styreboksen ikke reagere på at skulle starte bilen. Dvs. bilen kan slet ikke køres, såfremt der er fejl i nøglen'.

For så vidt angår returnering af nøgle og registreringsattest oplyser vores konsulent, at nøgle og registreringsattest er returneret til klager.

Klager har oplyst, at hun ikke har modtaget disse, hvilket vi står uforstående overfor, vi har meddelt klager, at vi dog er indstillet på, hvis køretøjet bliver fundet, at betale for ny registreringsattest og nøgler til køretøjet. Til orientering har vi forsøgt at bestille en ny registreringsattest til klager, da klager skulle bruge den overfor finansieringsselskabet. Dette har Skat afvist, da klager selv skal bestille denne. Herefter vil vi refundere udgiften til klager.

Ud fra ovenstående finder vi det derfor ikke sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det er overvejende sandsynligt, at bilen er stjålet med rette nøgle, som ikke er indleveret til selskabet, og som klager ikke har redegjort for.

Klagers advokat anfører i klagen til Ankenævnet, at dato og tid muligvis var indstillet forkert. Dette er selskabet ikke tidligere blevet gjort bekendt med ligesom hverken klager eller dennes tidligere advokat i vores korrespondance med dem har anført dette. Vi har derfor lagt klagers første forklaring til grund.

Til støtte for vores vurdering henviser vi til Ankenævnet for Forsikrings kendelserne i sagerne nr. 90.162 og 92.831.

I begge sager har nævnet blandt andet lagt vægt på, at nøglerne indeholder data, der beviser, at de er brugt langt før, at tyveriet skulle være indtrådt, hvilket ikke stemmer overens med klagerens oplysning om, at bilen blev benyttet helt frem til tyveriet. Nævnet fandt ligeledes, at bevisbyrden for, at der skulle være indtrådt en dækningsberettiget begivenhed ikke var løftet. Det samme gør sig gældende i denne sag. Nøglerne er brugt hhv. 8 måneder og 2 år og 3 måneder før tyveriet skulle have fundet sted

Konklusion

På baggrund af ovennævnte fastholder vi, at klager ikke er sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi lægger til grund, at:

- Bilen var udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre
- Der ikke var nogen spor efter tyveriet
- Tyveriet er sket fra tætbebygget villa/rækkehuskvarter.
- Der tale om en [bilmærke], der kræves forberedelse at omgå startspærresystem, herunder kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning og bilens placering
- Det ikke er sandsynligt, at gerningsmand skulle forberede tyveri af bilen fra tæt bebygget skade sted uden at blive opdaget.
- Nøglehistorikken viser at bilen er anvendt hhv. 8 måneder og 2 år og 3 måneder før tyveriet.

Efter en samlet vurdering af sagen fastholder vi, at klager ikke har godtgjort at skulle have været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed som anmeldt. Vi lægger navnlig vægt på at klager har begge nøgler til bilen og der ingen af disse stemmer overens med klagers forklaring vedr. gerningstidspunktet

Det faktum, at bilen er væk, er ikke nok til at statuere en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, da bilen kan være bortkommet på flere måder, som ikke er dækningsberettigede, f.eks. ved grov uagtsomhed.

Af forsikringsbetingelserne ABD nr. 1.1 fremgår det bl.a.

Jf. punkt 19.1. skader forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18 er ikke dækket af forsikringen.

Med henvisning til sagens oplysninger finder vi det således ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og må fastholde, at vi ikke kan yde erstatning for bilen."

Klagerens advokat har i brev af 25/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I sin fremstilling af sagen fremhæver forsikringsselskabet, at der ikke var tegn på tyveri på gerningsstedet, herunder glasskår eller slæbespor.

Indledningsvist skal bemærkes, at politiet ikke har undersøgt gerningsstedet, ligesom det ikke er oplyst, at Gjensidige har foretaget en sådan undersøgelse. Det bestrides således, at dette kan lægges til grund som faktum.

Det gøres herudover gældende, at dette er uden relevans, da et biltyveri ikke nødvendigvis efterlader synlige spor, ligesom der kan være foretaget oprydning inden gerningsstedet blev forladt.

Gjensidige Forsikring har fremført, at der er tale om et bebygget område. Dette medfører ikke i sig selv, at der ikke kan ske tyveri. Flere biltyverier finder sted i tæt bebyggede områder, ligesom indbrud er ofte forekommende i tæt bebyggede områder.

Tyveriet fandt sted mellem kl. 21.30 den 23. november 2017 og kl. 11 næste dag, et tidspunkt hvor mange enten er ude af huset eller sover. Allerede af denne grund er der mulighed for tyveri.

Bilen var parkeret foran et fælleshus, hvor der i udgangspunktet må forventes støj, uden at dette vækker opsigt. Der kan således fx slæbes en bil på fejlblad uden at dette bemærkes.

Hertil bemærkes, at [området] historisk har været kendt som et område præget af kriminalitet, og fortsat i 2017 var præget heraf.

Forsikringsselskabet henholder sig til, at bilen er 'født' med 3 nøgler. Det skal præciseres, at den fremlagte salgsannonce dokumenterer, at bilen blev solgt til klager med 2 nøgler. Klager har siden sagens start bestridt, at denne har været i besiddelse af andre end de to nøgler, som forsikrings-

selskabet har modtaget til undersøgelse. Klager hverken kan eller bør kunne redegøre for en 3. nøgle, som klager aldrig har været bekendt med eller i besiddelse af.

Gjensidige Forsikring gør desuden gældende, at klager ikke kan redegøre for, hvorfor data i nøglerne ikke stemmer. Der er flere gange oplyst mulige grunde hertil, ligesom der senest er bemærket, at dette kan skyldes fejl i dato og tid. Der er ikke tale om nogen ny forklaring, men en fastholdelse af, at nøgleudlæsningen ikke kan lægges til grund og en tydeliggørelse af mulige mangler herved. Forsikringsselskabet kan således ikke blot se bort herfra.

Det bemærkes, at klager aldrig selv haft mulighed for at kontrollere nøgleudlæsningerne, da nøglen er bortkommet i forsikringsselskabets varetægt. Klager har således ikke haft mulighed for ved egne undersøgelser at redegøre for, hvorfor nøgleaflysningen ikke er retvisende.

At nøglerne efter det oplyste skulle være tilbageleveret til klager er fortsat udokumenteret. Forsikringsselskabet har overfor klager oplyst, at nøglerne ville blive fremsendt rekommanderet og må i så fald kunne fremvise kvittering herfor. I alle tilfælde må forsendelsesrisikoen bæres af forsikringsselskabet."

Selskabet har i brev af 26/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi gøre gældende, at det er klager, der skal løfte bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed; i dette tilfælde tyveri. Dette er statueret i f.eks. VLD af 6. november 2008, VLD af 10. november 2008, samt righoldig ankenævnspraksis.

Det er vores vurdering at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi har lagt udlæsning af nøgle data til grund, disse stemmer ikke overens med klagers forklaring at bilen skulle være brugt op til tyveriet.

Nøgledata viser følgende:

Nøgle 1 er sidst anvendt i bilen den 22.3.2017 ved kilometertal 192.584.

Nøgle nr. 2 er sidst anvendt i bilen den 18.10.2015 ved kilometertal 152.305.

Bilen er købt den 8.10.2015 med kilometertal 151.132

Dvs. begge nøgler er anvendt i bilen henholdsvis 8 måneder og 2 år og 3 måneder inden tyveriet af bilen skulle have fundet sted.

Klagers advokat har op til flere gange forsøgt at såre tvivl omkring rigtigheden af udlæsningen af nøgle dataerne, senest i advokatens brev af 25.1.2020, hvor advokaten anfører, at en mulig grund til at udlæsning af nøgledata ikke kan bruges, kan skyldes fejl i dato og tid.

Vi har naturligvis også undersøgt dette.

Klager har den 10.12.2016 været involveret i et færdselsuheld som medførte en skade på venstre side midt. I forbindelse med denne skade er klagers bil blevet takseret af vores taksator. Proceduren er, at klager sætter bilen på værkstedet, hvorefter værkstedet opgør skaderne og tager diverse fotos herunder også af dato og tid og kilometerstand i bilen og sender disse til taksatoren for godkendelse. Taksatorrapport og foto vedhæftet som bilag 6.

Datoen og tiden er indstillet til den 12.12.2016 ved kilometer stand på 190.206 og 3 grader.

Vores taksator godkender taksatorrapporten d. 13.12.2016.

Den sidste nøgle der er brugt i bilen, er den 22.3.2017 ved kilometertal 192.584.

Dvs. fra skaden d. 10.12.2016 til den sidste nøgle er brugt har bilen kørt 2.378 kilometer.

Skadedatoen for tyveriet af bilen er af klager angivet fra d. 23.11.2017 til 24.11.2017.

Klager eller dennes advokat har ikke kunne redegøre for hvorfor der er denne uoverensstemmelse.

Ud fra ovenstående kan der ikke herske tvivl om at dato og tid i bilen var indstillet korrekt, hvorfor det er vores vurdering at nøgleudlæsning med rette kan lægges til grund.

Angående spor efter tyveriet, har vi forelagt sagen for vores konsulent, der oplyser, at ved telefoninterview med klager, har hun selv oplyst, at der ikke var spor på gerningsstedet efter tyveriet herunder glasskår eller slæbespor m.v.

Vedr. advokatens kommentarer om tyveri i tæt bebygget område, kan vi oplyse, at vi finder det ikke sandsynligt, at en ukendt gerningsmand vil foretage en omfattende forberedelse for at stjæle bilen med risiko for at blive opdaget, når bilen holder i tætbebygget område, eller ligeledes skulle komme med et fejlblad for netop at stjæle klagers bil.

Klagers bil er en [bilmærke], årgang 2012. Hvis en bil som den pågældende skal køres bort uden rette nøgle, vil det kræve i første omgang adgang til bilen, dvs. en dør skal åbnes, dette for at få adgang til at komme ind til bilens OBD stik/diagnose stik. Derefter kræves der specifikke tekniske viden og kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning. Udskiftning af PCM (motorstyrings-modul) er omfattende og tidskrævende.

Endvidere kræves der professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil. Det er derfor vores vurdering, at en gerningsmand skal have forudgående kendskab til, hvilken bil der skal stjæles og hvor den bil befinder sig, samt i denne sag helt specifikke tekniske viden og kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning. Vi bemærker også, at iflg. forsikringstager, er hun i besiddelse begge nøgler til bilen.

Vi bemærker, at klagers advokat gentagne gange henviser til, at klager aldrig har haft mulighed for at kontrollere nøgleudlæsningerne, da nøgle er bortkommet i forsikringsselskabets varetægt.

Vi kan oplyse, at vi har sendt nøgler og reg. Attest til klager, hvorfor klager ikke har modtaget disse, kan vides desværre ikke.

Nøgleudlæsning er foretaget af [virksomhed] som er et uvildigt firma. Vi har ingen grund til at tro, at der skulle være fejl i denne nøgleudlæsning.

Vi har efter advokatens brev, sendt nøgle udlæsning til et uvildigt [bilmærke] forhandler og bedt denne oplyse, hvorvidt nøgleudlæsningen tilhører denne bil.

Dette har forhandleren bekræftet, at de tilhører. Mail vedhæftes som bilag 7.

Efter en samlet vurdering af sagen fastholder vi, at klager ikke har ført det fornødne bevis for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det skal således kunne anses som værende overvejende sandsynligt, at bilen er bortkommet ved tyveri.

Jf. vores tidligere og nuværende argumentation vedrørende nøgleudlæsning, må vi konkludere, at der ikke er fejl i nøgleudlæsningen og klagers anmeldelse af tyveriet ikke stemmer overens med nøgleudlæsningen.

Det faktum, at bilen bliver stjålet eller ikke er tilstede er ikke nok til at statuere en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, da bilen kan være bortkommet på flere måder, som ikke er dækningsberettigede, f.eks. ved grov uagtsomhed.

Af forsikringsbetingelserne nr. ABD nr. 2.0 fremgår det bl.a.

Jf. punkt 19,1 skader forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18 er ikke dækket af forsikringen."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 10/3 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Gjensidige Forsikring har oplyst, at de har undersøgt, hvorvidt der kan være fejl i nøgleudlæsningen. De har i den forbindelse fremlagt taksatorrapport samt billeder fra færdselsskade i december 2016.

At dato og tid efter det oplyste har fremgået retvisende i bilen den 12. december 2016 dokumenter ikke, at udtræk fra nøgledata af samme dato ville have vist samme oplysninger.

Dertil kommer, at en senere opstået mangel, enten i dato og tid, i nøglen, i bilens afsender eller lignende, ved netop kilometertal 192.584 ikke herved er tilbagevist. Den fremlagt taksatorrapport ses derfor uden betydning for sagen.

Derudover gøres fortsat gældende, at der er flere mulige grunde til, hvorfor nøgleudtræk kan være forkert, og at klager ikke uden hverken bil eller nøgler har mulighed for at foretage undersøgelser heromkring. At nøglerne efter det oplyste skulle være tilbageleveret til klager, er fortsat udkommenteret jf. også tidligere skrivelse.

Klager har på ny gennemgået nøgleudlæsningen af 20. december 2017. Omkring senest brug af nøgle A fremgår, at den sidst var i brug den 22. marts 2017 ved 192.584 km, den 22. januar 2017 ved 192.581 km og den 22. marts 2017 ved 192.561 i pågældende rækkefølge.

Datoen den 22. januar 2017 er således registreret imellem aflæsningerne angiveligt vedrørende den 22. marts 2017, hvilket ikke anses retvisende. Der er således dokumentation for, at nøglen ikke registrerede de korrekte datoer.

Hertil kommer, at bilen ifølge nøgleudlæsningen havde kørt 192.581 km den 22. januar 2017, men kun 192.561 km to måneder senere den 22. marts 2017. Bilens kilometertal er således aflæst til 20 km mindre efter 2 måneder, hvilket ikke er eller kan være retvisende.

Ved den sidste aflæsning for 22. marts 2017 havde bilen kørt 192.584. Det bestrides, at bilen kun skulle have kørt i alt 3 kilometer i perioden fra den 22. januar 2017 indtil den 22. marts 2017, idet klager benyttede bilen til sin daglige transport.

Der henvises til, at bilen efter det oplyste per 12. december 2016 havde kørt 190.206 km, og således den 22. januar 2017 havde kørt yderligere 2.375 km. Kilometertallet den 22. marts 2017 burde således være betydeligt højere.

Det bemærkes, at det også under overskriften 'Dynamic data, crypted' fremgår, at nøglen senest blev brugt henholdsvis den 22. marts 2017 og den 22. januar 2017 og angiveligt skulle have kørt kun 3 km i en periode på 2 måneder, hvilket ikke er korrekt.

Det anses derved bevist, at nøgleudlæsningerne ikke er retvisende og derfor ikke kan lægges til grund som faktum, hvilket understøttes af rapportens eget indhold.

Der fastholdes fortsat, at bilen er købt med 2 nøgler og at klager aldrig har været i besiddelse af en tredje nøgle. Nøgleudlæsningen kan ikke bruges som bevis for det modsatte. Der henvises fortsat til salgsannonce anvendt ved klagers køb af bilen, jf. bilag 4, s. 1 og 3.

Gjensidige Forsikring fremhæver på ny, at gerningsmanden for at være i stand til at stjæle bilen skulle have haft forudgående kendskab til, hvilken bil der skulle stjæles. Hertil bemærkes, som tidligere anført, at bilen var placeret nær klagers bopæl, hvor den også sædvanligt var parkeret. Gerningsmanden har således haft mulighed for at planlægge sit tyveri.

Det bemærkes, at klager har oplyst, at den ikke har drøftet, hvorvidt der var spor på gerningsstedet med forsikringsselskabet. Det må i øvrigt formodes, at en sådan oplysning i så fald ville være noteret på sagen hos Gjensidige, hvorfor det ikke ville være nødvendigt at adspørge konsulenten over knap 2,5 år senere. Det gentages, at politiet ikke har undersøgt gerningsstedet, ligesom Gjensidige ikke har foretaget en sådan undersøgelse. Det bestrides derfor, at dette kan lægges til grund som faktum og gøres fortsat gældende, at dette er anses relevans, da et biltyveri ikke nødvendigvis efterlader synlige spor, ligesom der kan være foretaget oprydning inden gerningsstedet blev forladt. Der henvises herom til tidligere bemærkninger."

Hertil har selskabet i brev af 25/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har i både sin mundtlig og skriftlig korrespondance med selskabet oplyst, at bilen sidst er anvendt den 23.11.2017 om aftenen.

Udlæsningen af nøgledata viser dog, at begge nøgler er anvendt i bilen henholdsvis 8 måneder og 2 år og 3 måneder inden tyveriet af bilen skulle have fundet sted.

Klagers advokat har gentagne gange forsøgt at såre uberettiget tvivl omkring rigtigheden af udlæsningen af nøgle dataerne, bl.a. med henvisning til at dato og klokkeslæt ikke var indstillet korrekt i bilen.

Selskabet har op til flere gange dokumenteret rigtigheden af disse.

Selskabet har senest i sin besvarelse til nævnet af 26.2.2020 fremlagt taksator rapport fra en tidligere skade, klager har haft på sin bil, hvor der er tydelig dokumentation for at dato og klokkeslæt var indstillet korrekt. Samtidig har klager i telefonsamtaler med vores konsulent oplyst, at både dato og klokkeslæt var indstillet korrekt.

Det er almindelig kendt i branchen, når en skade sker, bliver der bl.a. taget foto af kilometer standen herunder også dato og tid. Dette bruger selskaberne i forbindelse med vurdering af risikoen. Præmien bliver fastsat bl.a. på baggrund af forventet kørte kilometer, såfremt kunden kører flere kilometer end præmien er beregnet ud fra, kan selskabet beregne en forholdsmæssig erstatning.

Nøglen udlæser dataer fra bilens styreenhed og er bl.a. baseret på dato og klokkeslæt indstillet i bilen.

Den af selskabet indsendte taksatorrapport dokumenterer at både dato og klokkeslæt var indstillet korrekt, der er ingen anmærkninger fra hverken taksator eller værkstedet, om disse skulle være indstillet forkert. Ligesom disse stemmer overens med besigtigelses samt godkendelsesdatoerne på rapporten.

Nøglen udlæser dataer fra bilens styreenhed og ud fra dato og tid indstillet i bilen.

Klager har også gentagne gange overfor vores konsulent oplyst, at dato og klokkeslæt var indstillet korrekt.

Advokaten oplyser følgende i sin kommentarer til nævnet: 'At dato og tid efter det oplyste har fremgået retvisende i bilen den 12. december 2016 dokumenter ikke, at udtræk fra nøgledata af samme dato ville have vist samme oplysninger'.

Dette står vi uforstående overfor og skal anmode advokaten om at føre bevis herfor, dette kan efterprøves med flere typebilnøgler ligesom flere udtalelser fra utallige forhandler vil bevise det modsatte af advokatens påstand.

Vedr. fremsendelse af nøglerne til klager, har selskabet i mail af 30.4.2018 til klagers tidligere advokat oplyst, at nøgler og reg. Attest returneres til klager samme dag. Proceduren for afsendelse af nøgler og reg. Attest er, at disse bliver sendt via vores postafdeling i en såkaldt 'boble kuvert', hvor der skrives kundens navn og adresse på denne kuvert.

Selskabet bliver først den 18.12.2018 gjort bekendt med at klager ikke har modtaget nøgler og registreringsattesten, altså 8 måneder efter vores meddelelse og forsendelse af disse. Hverken klager eller dennes tidligere advokat har været i kontakt med selskabet i perioden den 30.4.2018 til den 18.12.2018. Hvorfor det er selskabets vurdering at klager må have modtaget nøgler og reg. Attest. Klager og dennes advokat har været bekendt med indholdet i vores mail, men har valgt at forholde sig passivt med at meddele selskabet den 'manglende' modtagelse af effekterne på et tidligere tidspunkt, hvilket selskabet ikke kan hæfte for. Til trods for dette har selskabet oplyst, at såfremt bilen bliver genfundet, vil selskabet være behjælpelig med fremskaffelse af nye nøgler og

registreringsattest ligesom selskab vil afholde udgifter hertil. Sidst nævnte er selskabet ikke forpligtet til.

For god ordens skyld skal det nævnes, at klager har været i telefonisk kontakt med os vedr. manglende modtagelse af effekterne d. 30.4.2019, dvs. et år efter vores meddelelse om fremsendelse af disse.

Advokaten kan derfor ikke blive ved med at fremhæve denne faktor, da hans klient samt tidligere advokat, har foreholdt sig passivt.

Selskabet har lagt udlæsning af nøgle data til grund, da disse ikke stemmer overens med klagers forklaring at bilen skulle være brugt op til tyveriet.

Advokaten har endnu engang i sin skrivelse til nævnet forsøgt at såre tvivl herom.

Bemærk venligst advokaten tager udgangspunktet i Dynamic data Plain.

Vi har kontaktet 2 uafhængig af hinanden [bilmærke] teknikker ligesom vi også har kontaktet [virksomhed] som har udlæst nøglerne. Vi har i vores skrivelse til nævnet af 26.2.2020 sendt dokumentation fra en [bilmærke] forhandler, der bekræfter, at nøgleudlæsningen tilhører den i sagen omhandlende bil.

[Bilmærke] teknikkerne og [virksomhed] oplyser uafhængig af hinanden følgende:

'Dataintegritet kan inden for datalogi og telekommunikation betyde: Den tilstand i hvilken data er identisk bevaret under enhver operation, som f.eks. datatransmission og datalagring. Bevarelse af data for deres tiltænkte anvendelse.'

En [bilmærke] nøgle indeholder både almindelige data (Dynamic data, Plain og Dynamic data, krypteret)

Almindeligt data (Plain data) kommer fra en styreenhed placeret et sted i bilen og har ikke samme data integritet sikkerhed imod udefrakommende forstyrrelser. Det betyder, at hvis f.eks. at nøglen skulle til at lave en opdatering men blev afbrudt i dette ved, at f.eks., at tændingen på bilen blev afsluttet i forbindelse med en registrering, så kan dataen som bliver opdateret være forbundet med fejl. Dette kan være forklaringen på at der er afvigelse i Plain data.

Dette er dog IKKE på samme måde med den krypterede data som stammer fra styreenheden som sidder i bilens speedometer (der har en høj dataintegritet).

Det er også derfor den krypterede data indeholder flere informationer (dato, timer og sekunder og kilometer stand).

For korrekt nøgleudlæsning er det Dynamic data, Crypted som skal lægges til grund, det er fakta og krypterede fra producentens side på en sådan måde, at det er umuligt at manipulere eller påvirke disse, ligesom det ikke vil være muligt at udlæse disse dataer, såfremt nøglerne eller transponderne var defekte'.

Ud fra ovenstående er det fastlagt at det er Dynamic data Crypted, som skal lægges til grund og ikke Plain data, som advokaten har benyttet lejligheden til at såre tvivl om i nøgleudlæsning. Samtidig kan det konstateres at nøgledataerne er korrekte ellers ville det ikke have været muligt at udlæse Krypteret data.

I forhold til advokatens kommentarer vedr. at det ikke er korrekt, at bilen kun skulle være kørt 3 kilometer på 2 måneder, når man kikker under Crypted data. Skal svaret findes hos klager.

Selskabet har modtaget oplysninger om, at det er klagers søn som er den reelle bruger af bilen og ikke klager, da vores konsulent oplyser klager dette, er klagers svar: 'den opfattelse har politiet også'.

Hvorfor der kun er kørt 3 kilometer på 2 måneder, findes der formentlig en logisk forklaring på og denne må findes hos klager.

Vi har fra 3 forskellige teknikere fået oplyst, at Crypted data er korrekte, hvorfor vi må lægge til grund at nøgleudlæsning er korrekt og denne stemmer ikke overens med klagers forklaring om, at hun skulle have brugt bilen op til tyveriet.

Klager eller dennes advokat har ikke kunne redegøre for hvorfor der er denne uoverensstemmelse.

Angående spor efter tyveriet har vi endnu engang forelagt sagen for vores konsulent, der oplyser, spørgsmålet er en standard spørgsmål som skal stilles i lign. Sager og han fastholder, at ved telefoninterview med klager, har hun selv oplyst, at der ikke var spor på gerningsstedet efter tyveriet herunder glasskår eller slæbespor m.v.

Selskabet finder advokatens kommentarer for usandsynligt, at en gerningsmand skulle stjæle en bil i tæt bebygget område, som kræver professionelt udstyr specifikt og gerningsmanden derfor skal have forudgående kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning for derefter at rydde op efter sig inden gerningsstedet forlades.

Efter en samlet vurdering af ovenstående grundlag finder vi, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for at have været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Som redegjort for i vores svarskrift har de af klager to indleverede nøglesæt været anvendt henholdsvis den 18.10.2015 og den 22.3.2017, hvilket vil sige henholdsvis 8 måneder og 2 år og 3 måneder inden det anmeldte tyveri. Der er således ikke grundlag for at tro på, at klager skulle have benyttet et af disse to nøglesæt aftenen inden det anmeldte tyveri, som ellers forklaret og efterfølgende fastholdt af klager over for selskabet og vores skadeskonsulent.

Det er klager, som har fremsat et krav om forsikringsdækning, der skal sandsynliggøre, at der har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted.

Det er selskabets vurdering, at hverken klager eller dennes advokat fremkommer med yderligere brugbare til sagen, hvorfor sagen bør forelægges nævnet."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 9/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende de modstridende oplysninger i nøgleudlæsningsrapporten af 20. december 2017 har Gjensidige Forsikring henvist til, at Dynamic Data Plain ikke har samme data integritet som Dynamic Data Crypted.

Det må fremhæves, at ingen af teknikerne konkret har taget stilling til den bestridte rapport, men alene til den generelle dataintegritet ved en sådan udlæsning.

I nærværende sag er Dynamic Data Plain og Dynamic Data Crypted de samme. Den eneste forskel er således, at der er én mere udlæsning tilgængelig under Dynamic Data Plain. Derfor fastholdes, at udlæsningen ikke er retvisende. Det fastholdes desuden, at der følgelig er kørt mere end 3 kilometer på 2 måneder.

Gjensidige Forsikring gør gældende, at det er uden betydning, at klager aldrig har modtaget bilnøglerne retur fra selskabet. Dette bestrides, og der henvises til klagers tidligere høringssvar.

Gjensidige Forsikring har i den forbindelse er anført, at klager har forholdt sig passiv. Dette er uden relevans og medfører ikke, at selskabet kan fraskrive sig ansvaret for at nøglerne aldrig er nået frem. Det bemærkes, at selskabet i forbindelse med telefonsamtale i april 2019 overfor klager har givet udtryk for, at de ikke umiddelbart kunne se, hvorvidt de pågældende nøgler var sendt og ville følge op herpå. Selskabet har siden skiftet standpunkt og insisterer på, at nøglerne er sendt, dog uden at selskabet har dokumenteret dette.

Klager anser sagen klar til at blive optaget til afgørelse, medmindre Gjensidige Forsikring måtte ønske at fremkomme med nye oplysninger. I så fald ønsker klager naturligvis lejlighed til at forholde sig hertil."

Selskabet har herefter i brev af 24/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som advokat for Gjensidige Forsikring (herefter selskabet) skal jeg herved uddybende besvare klage indgivet af advokat ... på vegne af ... (herefter klager) over selskabets afvisning af at yde erstatning i anledning af et anmeldt tyveri af klagers [bilmærke + model] under en hos selskabet tegnet kaskoforsikring.

Sagsfremstilling

Tegning af forsikringen og anmeldelse af skaden.

Klager tegnede per 8. oktober 2015 ansvar-/kaskoforsikring på den i sagen omhandlede [bilmærke + model] fra 2013 med reg.nr. ..., jf. bilag 8. Selskabets forsikringsbetingelser fremlægges som bilag A.

Den 24. november 2017 anmeldte klager til ... Politi, at hendes [bilmærke] var blevet stjålet fra en parkeringsplads ved hendes bopæl på ..., jf. bilag 1. Tyveriet skal ifølge anmeldelseskvitteringen være sket i tidsrummet mellem den 23. november 2017 kl. 21.30 og den 24. november 2017 kl. 11.00.

Selskabet modtog den 24. november 2017 en skadeanmeldelse per telefon fra klager. Selskabet fremsendte samme dag en skriftlig skadeanmeldelse til udfyldelse, som blev modtaget retur den 14. december 2017. Med skadesanmeldelsen modtog selskabet ligeledes bilens registreringsattest, to nøgler samt kopi af anmeldelsen til ... Politi. Klager oplyste i den forbindelse, at der alene eksisterede disse to nøgler til bilen.

Selskabets undersøgelser

Selskabet fandt det efter en indledende gennemgang af sagen mindre sandsynligt, at en gerningsmand skulle stjæle en bil med en effektiv startspærre, som kræver professionelt udstyr til denne specifikke bilmodel, fra et tætbebygget beboelsesområde, hvor en eventuel gerningsmand ville have været eksponeret under et tyveri.

En eventuel gerningsmand skal således have været vidende om hvilken bil, der skulle stjæles, og have haft indsigt i den tekniske opbygning af den pågældende model fra [bilmærke]. Dertil skal en eventuel gerningsmand have kendskab til bilens placering.

Selskabet fandt det herefter umiddelbart usandsynligt, at en gerningsmand skal have udset sig den specifikke bil, henset til det udstyr, der kræves for at omgå bilens effektive fabriksmonterede startspærre sammenholdt med bilens alder og forholdsvis begrænsede værdi.

Selskabet kontaktede derfor den 17. januar 2018 klager per telefon for at meddele, at selskabet ikke umiddelbart ville dække skaden. Selskabets skadekonsulent foreholdt under denne samtale klager, at der ved selskabets undersøgelser var fundet væsentlige uoverensstemmelser i forhold til det anmeldte tyveri.

Selskabets undersøgelser havde således påvist, at der ikke var overensstemmelse med den oplyste nøglehistorik og de udledte nøgledata set i forhold til klagers oplysninger til selskabet.

Endvidere ønskede selskabet oplysninger om, hvilke spor efter det anmeldte tyveri, som klager måtte have konstateret i forbindelse med bilens bortkomst. Ifølge klagers forklaring var der ingen synlige tegn på indbrud, idet der hverken blev fundet glasskår eller kunne ses slæbespor på stedet. Klagers advokat har efterfølgende bestridt klagers egen forklaring til selskabet, ligesom oplysningernes relevans efterfølgende bestrides.

Det er i klagers indlæg til Ankenævnet af 25. januar 2020 anført, at en biltyv ikke nødvendigvis efterlader spor, hvilket selskabet bestrider. Det blev i nævnte indlæg endvidere gjort gældende, at en eventuel gerningsmand kan have ryddet op efter sig. En sådan oprydning forekommer selskabet utænkelig.

I samme indlæg angives det, at en biltyv uden at vække opsigt vil kunne have fjernet bilen, fx ved at slæbe den væk på et fejeblad, grundet forventet larm fra det fælleshus, som bilen angives at have været parkeret ved. Dette argument finder selskabet overraskende, da der netop ville være efterladt slæbespor i det af klagers advokat skitserede tilfælde.

Selskabet lægger fortsat afgørende vægt på klagers egen angivelse til selskabet, om at der ikke var spor efter indbrud på stedet den 24. november 2017.

Selskabets skadeafdeling var på ny i telefonisk kontakt med klager den 6. februar 2018. Klager forklarede under denne samtale med selskabets skadekonsulent, at der kun eksisterede to nøgler til bilen, hvilket ligeledes fremgår af skadesanmeldelsen, hvori klager anførte, at hun aldrig havde mistet nøgler til bilen eller fået fremstillet ekstra nøgler til denne. Selskabets konsulent meddelte klager, at disse oplysninger stod i misforhold til de faktiske forhold, hvorfor selskabet ville afvise dækning.

Klager blev samtidig oplyst om, at selskabet havde modtaget oplysninger, som kraftigt antydede, at det reelt var klagers [familiemedlem], der var bruger af bilen, hvilket klager benægtede. Dog medgav klager under samtalen, at ... Politi var af den samme opfattelse.

Selskabet nåede ikke at sende en endelig afvisning til klager i forlængelse af samtalen den 6. februar 2018, før en klage blev modtaget fra klagers daværende advokat.

Selskabet fastholdt efterfølgende, at der ikke var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ad tekniske undersøgelser af de af klager indsendte nøgler

Klager fremsendte som angivet to nøgler sammen med den skriftlige skadeanmeldelse, som blev modtaget af selskabet den 14. december 2017. Klager angav i skadeanmeldelsen, at der alene eksisterede to nøgler til bilen, hvilket klager senere har fastholdt under samtale med en af selskabets konsulenter.

[Bilmærke] har til selskabet oplyst, at bilen er født med tre nøgler, og at der ikke er tilvirket yderligere nøgler herefter. Ifølge [bilmærke] er to af disse nøgler normale nøgler, mens den tredje nøgle er en såkaldt værkstedsnøgle, som ligeledes kan anvendes til kørsel med bilen. Klager har overfor selskabet angivet, at bilen var i brug helt op til tyveriet.

Det er efter selskabets opfattelse det altovervejende udgangspunkt, at klagers bil alene kunne føres under anvendelse af rette nøgle, og selskabet har derfor ladet bilens nøgler udlæse. Af de ved nøgleudlæsningen fremkomne data fremgår, at de fremsendte nøgler senest var blevet anvendt 8 måneder hhv. 2 år og 3 måneder før tyveriet skal have fundet sted. Selskabet har endvidere fået bekræftet, at de indleverede nøgler hører til klagers bil.

Udlæsningen af data for nøgle nr. 1 viste, at denne senest blev anvendt den 22. marts 2017, hvor bilens kilometerstand var 192.581 km. Udlæsningen af nøgle nr. 2 viste, at denne senest blev anvendt den 18. oktober 2015, hvor bilens kilometerstand var 152.305 km.

Selskabet må derfor lægge til grund, at selskabet ikke har modtaget den nøgle, som blev anvendt til at køre bilen i perioden fra den 22. marts 2017 frem til den 23. november 2017 kl. 21.30, hvor klager ifølge skadeanmeldelsen parkerede bilen foran fælleshuset ved sin bopæl.

Ad klagers indsigelser mod bevisværdien af de udlæste nøgledata

Klagers advokat har i sine seneste indlæg på flere punkter søgt at så tvivl omkring værdien af de nøgledata, som er lagt til grund af selskabet i forbindelse med afvisningen af dækning.

Klagers advokat har blandt andet angivet, at chippen i de relevante nøgler kunne være beskadiget.

Dette har selskabet fået afkræftet ved forespørgsel til en fagkyndig. I fald nøglernes chips var beskadiget, ville udlæsning af data ikke være muligt, og nøglerne ville fremkomme med en fejlmeddelelse ved et sådant forsøg på udlæsning. Der henvises til den indhentede Key Scan Report fra firmaet [virksomhed], selskabets bilag 5. Af rapporten fremgår, at det har været muligt at udlæse data for de to indleverede nøgler, og at der ikke er fejlregistreringer i den forbindelse.

Klagers advokat har endvidere anført, at en forkert indstilling af bilens dato og klokkeslæt ville kunne forklare den markante forskel mellem klagers angivelse i skadeanmeldelsen og de udlæste nøgledata.

Selskabet skal hertil påpege, at klager på intet tidspunkt har nævnt en sådan fejlindstilling under sin skriftlige såvel som mundtlige dialog med selskabet. Klager har derimod flere gange under samtale med selskabets skadekonsulent oplyst, at såvel dato som klokkeslæt var korrekt indstillet. Der foreligger ingen dokumentation for en sådan fejlindstilling.

Endvidere har selskabet fremlagt taksatorrapport vedrørende et uheld i december 2016. Takseringen blev udfærdiget den 13. december 2016, og af denne udleder selskabet, at der ikke var fejlindstillinger af bilens dato og klokkeslæt på dette tidspunkt.

Selskabet har hæftet sig ved, at bilens kilometerstand på takseringstidspunktet blev aflæst til 190.206 km, som det fremgår af de fremlagte billeder af 12. december 2016. Sammenholdt med de udlæste data for nøgle nr. 1, der ved den seneste anvendelse den 22. marts 2017 viste en kilometerstand på 192.581, har bilen kørt i et meget begrænset omfang i perioden fra takseringen frem til den seneste registrerede anvendelse af de til selskabet fremsendte nøgler.

Sammenholdt med omfanget af kørsel i den forudgående periode fra erhvervelse af bilen til takseringen efter uheldet i december 2016, som jf. de udlæste nøgledata udgjorde godt 40.000 km på 14 måneder, ses der at være sket en markant ændring af bilens kørselsmønster.

Selskabet har ikke mulighed for at udtale sig om, hvorvidt dette skyldtes fejl ved bilen, men det må blot bemærkes, at dette forhold findes bemærkelsesværdigt. Som anført i selskabets indlæg af 25. maj 2020 henhører forklaringen på faktum angående bilens særdeles begrænsede kørsel i månederne op til anmeldelsen alene hos klager.

Afvisningen af klagers advokats angivelse om mulige fejl ved nøglernes chips, bilens transponder eller læsespolen fastholdes endvidere, da sådanne fejl ville hindre kørsel i bilen.

Selskabet kan ikke anerkende de af klagers advokat opstillede mulige forklaringer på forskellen mellem de foretagne nøgleudlæsninger og faktum omkring bilens anvendelse, og hvorledes de oplysninger, som selskabet har lagt til grund ved afvisningen af dækning, skulle kunne være fejlbehæftede.

Som bilag 6 fremlægges supplerende besvarelse fra [virksomhed], hvor flere af de rejste spørgsmål fra klagers advokats side adresseres og besvares i en 'expert opinion'.

Selskabet spurgte bl.a. indtil forekomsten af 'Plain Data' og 'Encrypted Data' i den tidligere modtagne rapport, selskabets bilag 5. Af svar på spørgsmål 1 fremgår, at den pågældende model –

[bilmærke + model] – udover [bilmærkes] generelle nøgledata platform er udstyret med unikke ekstrafunktioner sammenlignet med flere andre modeller. De retvisende data fremgår af de 'crypted data points', som med udtrykt sikkerhed fra den adspurgte ekspert viser de senest registrerede data.

Det kan således også på den baggrund afvises, at de 'plain data' som fremgår af selskabets bilag 5, og de påpegede udsving i disse, er udtryk for nogen form for usikkerhed eller fejl ved de data, som er udlæst af de af klager til selskabet fremsendte nøgler, idet de afgørende dataudlæsninger er de såkaldte 'crypted data'.

I svaret på spørgsmål 2 anføres, at de angivne 'plain data' er mere simple, og at de ikke er genstand for de 'data integrity checks', som 'crypted data' registreres efter.

'Crypted data' i de udlæste nøgledata er ifølge [virksomhed] - såvel som to andre adspurgte professionelle aktører – bekræftet som værende retvisende, hvorfor selskabet på ny afviser de af klager opstillede scenarier, som efter klagers antagelse kunne udgøre mulige årsager til fejl i de udlæste data i relation til klagers afvisning af de udlæste nøgledata som værende retvisende.

Det fremgår bl.a. af besvarelsen under spørgsmål 3 i bilag 6, at det teoretisk kunne udgøre en fejlkilde, hvis klager har påvirket bilens indstillinger for kørte kilometer eller dato/tid ('clock'). Der fremgår ingen oplysninger endelige indikationer herfor i sagen, og klager har ikke på noget tidspunkt omtalt en sådan påvirkning af kilometerstand eller dato/tid, hvilket ifølge bilag 6 punkt 3 kræver et bevidst foretaget indgreb.

Som anført ovenfor kan det lægges til grund, at bilen ved takseringen i 2016 ikke viste tegn på det af klager opstillede scenarie vedrørende sådanne fejl, og klager ville således selv skulle have påvirket indstillingerne efterfølgende, hvilket modsiges af klagers forklaring til selskabet.

Som det ligeledes fremgår af bilag 6 i svaret på spørgsmål 3, så modsiges dette endvidere af, at det vil være yderst kompliceret at ændre på disse indstillinger og at 'time' disse.

Selskabet lægger derfor til grund, at der ikke foreligger bevis for en ændring af bilens indstillinger, som altså teoretisk kunne indikere en mulig fejlkilde i forhold til de udlæsninger af nøgledata, som selskabet tillægger afgørende vægt ved afvisningen af en dækningsberettigende skade.

De to yderligere mulige fejlkilder i form af 'key update lag' og 'data writing interruption' udgør efter selskabets vurdering ikke relevante fejlkilder i nærværende sag. Førstnævnte vil ingenlunde kunne forklare det omfang, som fejlene ifølge klager skulle udgøre, mens en afbrydelse af dataindlæsningen alene vil kunne have haft indflydelse på de såkaldte 'plain data', som ifølge [virksomhed] ikke er relevante for vurderingen af, hvorvidt de udlæste data er retvisende. I den henseende er det alene 'crypted data', som er relevante, og disse påvirkes ifølge besvarelsen i bilag 6 ikke af en eventuel afbrydelse af dataindlæsningen.

Klagers indsigelser mod den retvisende karakter af de udlæste nøgledata – som suppleres med angivelsen om manglende modtagelse af de af selskabet returnerede nøgler – afvises på ny, idet der henvises til det tidligere anførte vedrørende den sene fremkomst af disse indsigelser.

Selskabet har fortsat ingen mulighed for at be- eller afkræfte klagers anførelser om manglende modtagelse af de returnerede nøgler samt registreringsattest, og kan alene henholde sig til, at disse effekter er fremsendt med brev, at brevet ikke er modtaget retur hos selskabet, at klager modtog separat meddelelse om fremsendelsen, og at klager først 8 måneder senere gør gældende, at nøgler mv. ikke blev modtaget i sin tid, hvilket anses for påfaldende.

Sammenfattende stillingtagen fra selskabet

Selskabet har revurderet sagen, og selskabet har ikke i den forbindelse fundet grundlag for at ændre afgørelsen om afslag på dækning under den af klager tegnede forsikring.

Selskabet fastholder, at de udlæste nøgledata skal tillægges afgørende vægt, hvilket ikke findes modbevist ved klagers bemærkninger til Ankenævnet. Selskabet henholder sig til de indhentede udtalelser fra tre forskellige teknikere angående den retvisende karakter af 'crypted data', herunder den nu fremlagte udtalelse fra [virksomhed], bilag 6.

De udlæste nøgledata har påvist, at de til selskabet indsendte nøgler ikke blev anvendt om aftenen den 23. november 2017, hvor klager ifølge sin forklaring parkerede bilen nær sin bopæl. Bilen vil således i henhold til faktum omkring bilens startspærresystem og de udlæste nøgledata skulle være ført med bilens tredje nøgle i form af værkstedsnøglen, hvis klagers forklaring om kørsel i bilen den 23. november 2017 skal lægges til grund.

Selskabet finder det fortsat usandsynligt, at en gerningsmand skal have udset sig den specifikke bil for herefter at stjæle den fra et tæt bebygget beboelsesområde. Et sådant tyveri ville kræve kostbart professionelt udstyr samt forudgående kendskab til [bilmærkes] tekniske opbygning og den komplicerede fabriksmonterede startspærre, som bilen var udstyret med. Hertil kommer de manglende spor efter et tyveri på det af angivne gerningssted, hvilket klager selv utvetydigt har oplyst selskabet om.

Det er klager, som bærer bevisbyrden for, at hendes bil er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, jf. bl.a. dom fra Vestre Landsret af 6. november 2008.

Under hensyntagen til de samlede oplysninger i sagen er det selskabets opfattelse, at klager ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at hendes [bilmærke + model] blev stjålet om natten mellem den 23. og 24. november 2017 som angivet i skadeanmeldelsen, og at klager dermed ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i forsikringsbetingelsernes forstand, hvorfor selskabets afvisning af forsikringsdækning fastholdes.

Selskabet henviser bl.a. til Ankenævnets kendelser i 89.243, 89.334, 90.162, 92.831 samt 94.581."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget en "expert opinion" fra den virksomhed, der har foretaget nøgleudlæsningen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af nøgleudlæsning af 19/12 2017 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

20.

94586

Dynamic data, plain

Mileage: 192584 km

Last usage: 22.03.2017

192581 km

22.01.2017

192561 km

22.03.2017

...

Dynamic data, crypted

Mileage: 192581 km

Last usage: 22.01.2017, 19:31:50

Oil service: 14800 km / 352 d

Inspection: 19500 km / 595 d

192584 km

22.03.2017, 17:12:16

14800 km / 293 d

19500 km / 536 d

...

Dynamic data, plain

Mileage: 152305 km

Last usage: 18.10.2015

152285 km

18.10.2015

152265 km

18.10.2015

...

Dynamic data, crypted

Mileage: 152305 km

Last usage: 18.10.2015, 18:58:06

Oil service: 13900 km / 355 d

Inspection: 32200 km / 720 d

152285 km

18.10.2015, 18:43:02

13900 km / 355 d

32200 km / 720 d

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Særlige betingelser for kaskoforsikringen

...

17. Omfang

Kaskoforsikringen dækker enhver skade, der påføres det sikrede køretøj. Ekstraudstyr, autoradioer, walkietalkies, biltelefoner, visir, spoilere og specialfælg der ikke er originaldele m.m. , dækkes med maksimalt DKK 6.000 pr. skadebegivenhed, med mindre disse er anført på policens forside, og der er beregnet præmie herfor."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/11 2017 telefonisk, at hun havde fået stjålet sin bil – en Audi A4 – mens den holdt parkeret ved bopælen. Klageren har oplyst, at bilen blev stjålet i tidsrummet mellem den 23/11 2017 kl.21.30 og den 24/11 2017 kl.11.

Bilen – der er fra 2013, og som hun købte den 8/10 2015 med kilometertal 151.132 – har fabriksmonteret startspærre. Selskabet har oplyst, at "omgåelse af bilens startspærresystem

kræver jf. ovenstående forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, herunder opbygningen og funktionen af dette."

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og udbetaler erstatning for den stjålne bil. Klageren har anført, at politiet ikke har undersøgt gerningsstedet, og at det derfor bestrides, at det kan lægges til grund som et faktum, at der er ikke var tegn på tyveri på gerningsstedet. Klageren har anført, at flere biltyverier finder sted i tæt bebyggede områder, og at tyveriet fandt sted i et tidsrum, hvor mange enten er ude af huset eller sover, samt at bilen holdt parkeret foran et fælleshus, hvor der kan forventes støj uden at dette vækker opsigt. Klageren købte bilen med to nøgler, hvilket er dokumenteret i form af den fremlagte salgsannonce, og hun hverken kan eller bør kunne redegøre for en tredje nøgle, hun aldrig har været bekendt med eller i besiddelse af, men som selskabet henholder sig til, at bilen er "født" med. Klageren har oplyst, at hun aldrig selv har haft mulighed for at kontrollere nøgleudlæsningerne og undersøge, hvorfor nøgleaflysningen ikke er retvisende, da nøglen er bortkommet i forsikringselskabets varetægt, og at selskabet ikke har dokumenteret, at nøglerne skulle være tilbageleveret til hende. Klageren har anført, at der er dokumentation for, at nøglen har registreret de rigtige datoer, da datoen den 22/1 2017 er registreret mellem aflæsningerne, der vedrører den 22/3 2017, og at bilen derudover ifølge nøgleudlæsningen havde kørt 192.581 km den 22/1 2017, men kun 192.561 km to måneder senere. Med hensyn til de teknikere, som selskabet har henvist til, så har klageren anført, at disse ikke har taget konkret stilling til den bestridte rapport, men alene til den generelle dataintegritet ved en sådan udlæsning, og at i nærværende sag er "Dynamic Data Plain og Dynamic Data Crypted de samme. Den eneste forskel er således, at der er én mere udlæsning tilgængelig under Dynamic Data Plain. Derfor fastholdes, at udlæsningen ikke er retvisende."

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren har oplyst i et telefoninterview, at der ikke var spor på gerningsstedet efter tyveriet. Selskabet har anført, at nøgleudlæsningen af de to nøgler, som klageren var i besiddelse af, ikke stemmer overens

med klagerens forklaring vedrørende gerningstidspunktet, og at selskabet ikke har modtaget den bilnøgle, som klageren anvendte i bilen den 23/11 2017. Sammenholdt med omfanget af kørsel i den forudgående periode fra erhvervelse af bilen til takseringen efter uheldet i december 2016 – hvor de udlæste nøgledata udgjorde godt 40.000 km på 14 måneder - ses der ifølge selskabet at være sket en markant ændring af bilens kørselsmønster i 2017.

Selskabet har videre anført, at bilfabrikanten har oplyst, at der er to hovednøgler til bilen og en tredje nøgle, som er en værkstedsnøgle, som man ligeledes kan køre med. Bilen var udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre, og det er selskabets opfattelse, at bilen som alt-overvejende udgangspunkt alene kan køres med rette nøgle. Selskabet har anført, at den fremlagte taksatorrapport fra en tidligere skade dokumenterer, at dato og klokkeslæt var indstillet korrekt. Selskabet har kontaktet to uafhængige teknikere af det pågældende bilmærke samt virksomheden, der har udlæst nøglerne, og selskabet har anført, at det er Dynamic data Crypted, som skal lægges til grund og ikke Plain data, som advokaten har benyttet lejligheden til at så tvivl om. Samtidig kan det konstateres at nøgledataerne er korrekte idet det ellers ikke ville have være muligt at udlæse krypteret data. I relation til bilnøglerne har selskabet henvist til mail af 30/4 2018 til klagerens advokat, hvoraf det fremgår, at nøgler og registreringsattest returneres samme dag, og at selskabet først den 18/12 2018 bliver gjort bekendt med, at klageren ikke har modtaget nøgler og registreringsattest.

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 finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den forsikrede bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af udlæsning af bilens nøgler fremgår, at den ene nøgle senest var anvendt den 22/3 2017 ved et kilometertal på 192.584, og at den anden nøgle

Ankenævnet for Forsikring

23.

94586

senest var anvendt den 18/10 2015 ved et kilometertal på 152.305, hvilket er uforeneligt med klagerens oplysning om, at hun sidst benyttede bilen den 23/11 2017, hvor hun parkerede bilen ved sin bopæl.

Nævnet har videre lagt vægt på, at bilfabrikanten har oplyst, at "der er 2 hovednøgler til bilen. Den 3. nøgle er værkstedsnøgle, som også er tilpasset bilen. Dvs. denne kan man også køre bilen med."

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen var forsynet med en fabriksmonteret startspærre, hvilken i meget betydelig grad vanskeliggør tyveri.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at det vil være behjælpelig med at fremskaffe af nye nøgler og registreringsattest til klagerens bil og afholde udgifterne hertil, hvis bilen bliver genfundet.

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

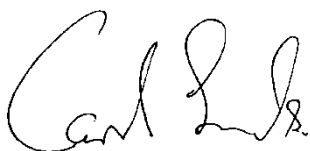
Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes



Carsten Sennels