

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 94779:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 29/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er uenig i Trygs begrundelse for at afvise mit skade.

Som grundlag for at afvise mit krav, lægger de til grund, at jeg har overhørt den samtale, som min kæreste ... havde med Tryg, da hun anmeldte tyveriet af både hendes og min bil.

I den samtale har hun ha' sagt, at der lå en nøgle til min bil i hendes [bil 2]. Som jeg har prøvet at forklare i den klage jeg har sendt til Tryg, var jeg ikke til stede under samtalen, da jeg talte med Politiet, hvilket de også burde kunne se selv, da jeg har givet samtykke til, at de kan få udskrifter over mine telefonopkald. Den medarbejder fra Tryg som tog imod anmeldelsen siger, at jeg stod i baggrunden og samtykkede til det [klagerens kæreste] sagde, men det gjorde jeg ikke. Som jeg også skriver, kom jeg til da min samtale med politiet sluttede, og havde en kort afsluttende samtale med medarbejderen, hvor jeg bad om en udskrift af samtalen, så jeg kunne godkende hvad der var blevet sagt, hvilket medarbejderen forstod og gav udtryk for jeg ville få.

Den fik jeg aldrig.

Vi fik kun en oversigt på [bil 2].

Tryg fastholder min tilstedeværelse og dermed samtykke til hvad [klagerens kæreste] sagde. At nøglen til min bil skulle ligge i hendes [bil 2] var forkert (jeg har den stadig og der var kun den ene, da jeg mistede den anden for længe siden). Jeg var ikke til stede og samtykkede ikke. At en anden person kan lave en anmeldelse på min bil (om end det er min kæreste), selvom der intet ejerforhold er mellem hende og bilen, og heller ikke mellem hende og min forsikring, og afgive fejlagtige oplysninger, som så lægges til grund er helt forkert.

Et kig på mit opkald til politiet, sammenholdt med [klagerens kærestes] samtale med Tryg bør tydeligt afsløre overlap, og det faktum at jeg ikke kunne deltage i begge samtaler på samme tid.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker skaderne på min bil efter tyveriet."

Selskabet har i brev af 18/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten omhandler vores afvisning af erstatningspligten i forbindelse med tyveri af klagers 2 biler. Årsagen til afvisningen er at vi mener, at klager har handlet groft uagtsomt ved at efterlade nøglen til den omhandlende bil – en [bil 1] med reg.nr. ... (herefter benævnt Bil1) – i klagers anden bil – en [bil 2] med reg.nr. ... (herefter benævnt Bil2). Bilerne stod parkeret ved siden af hinanden og blev begge stjålet d. 30. september 2019 fra en p-plads ved klagers adresse. Klager har efterfølgende ændret forklaring og oplyst, at nøglen til Bil1 ikke var efterladt i Bil2, men derimod mistet for flere år siden.

Klager har tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med friskadedækning under forsikringsbetingelser 18D5.

Sagsfremstilling

Klagers kæreste kontaktede os telefonisk d. 30. september 2019 for at anmelde tyveriet og vi noterede i den forbindelse følgende:

'Af FT's kæreste (står på husstandsbilledet) og FT var i baggrunden og talte også med. Hun anmelder, at de var ude og køre i deres anden bil (Bil2) i går, og de parkerer den på P-plads ved hjemadressen, ved siden af Bil1 ved 23.30 tiden, og der var begge biler på stedet. De går i seng, og kæresten kigger ud ad vinduet ved 11.00 tiden i formiddags, hvor hun kan se at der holder en anden bil, der hvor den ene af deres biler holdt parkeret. De ser nu at begge bilerne er væk fra p-pladsen. De har været rundt i området og har ikke kunne se noget. Der er ingen glasskår eller andet på stedet, der indikerer hvordan tyvene er kommet ind i bilerne, da begge var aflåst. De har talt med manden, som ejer bilen der var parkeret på den plads, deres havde holdt på, og han oplyser at han parkerede ved 01.00 i nat, og der holdt der ingen af de andre biler. Kæresten oplyser at de mangler en ekstranøgle til denne ([bil 1]), da den lå i [bil 2]'

På baggrund af anmeldelsen meddelte vi klagers kæreste, at vi var nødt til at undersøge sagen nærmere og at der derfor var forbehold for erstatningspligten.

Dagen efter d. 1. oktober 2019 kontaktede klager os telefonisk og oplyste, at det hans kæreste havde sagt den foregående dag ikke var rigtigt og at han gerne ville afgive en fyldestgørende skriftlig forklaring. Forklaringen blev modtaget på mail d. 2. oktober 2019 og af denne fremgik det, at klager havde mistet ekstranøglen til Bil1 3 år tidligere og at han, når han kørte i Bil2, tog nøglen til Bil1 fra sin lomme og lagde den i midterkonsolen på Bil2.

Som led i normal procedure blev sagen overgivet til en undersøgelseskonsulent, som interviewede klager og modtog samtykkeerklæring, skadeerklæring, registreringsattest og 1 nøgle.

Den 16. oktober kontaktede klager os telefonisk og oplyste, at bilen var genfundet på en parkeringsplads i et boligområde i [by].

Vores konsulent besigtigede bilen på adressen og kunne konstatere, at bilen fremstod uden opbrud af hverken dørlås eller tændingslås. Rattet og gearstangen var fjernet, der var enkelte brugsrider rundt på bilen og på fælgene og derudover var der en del indbogenstande i bilen.

Nøgle og registreringsattest blev herefter afleveret til klager.

På baggrund af vores undersøgelser i sagen, herunder navnlig anmeldelsen d. 30. september 2019, fandt vi det overvejende sandsynligt, at bilen var stjålet med rette nøgle og at denne havde befundet sig i Bil2, som oplyst af klagers kæreste. Da dette må betragtes som groft uagtsomt på lige vilkår med, når nøglen efterlades i den bil der stjæles, afviste vi erstatningspligten med henvisning til forsikringsbetingelserne pkt. 4.4 ved brev af 7. november 2019.

Klager kontaktede herefter Kvalitetsafdelingen ved brev af 4. januar 2020. Henvendelse gav imidlertid ikke anledning til at ændre afgørelsen og denne blev fastholdt ved mail af 17. januar 2020.

Konklusion

Indledningsvis må vi henvise til, at første forklaring altid lægges til grund for sagens afgørelse. Derudover har det formodningen imod sig, at vi skulle notere, at klager var tilstede i baggrunden og samtykkede til de oplysninger klagers kæreste afgav ved den telefoniske anmeldelse d. 30. september 2019.

Når der ændres forklaring efter der er taget forbehold for erstatningspligten, så stiller man sig, efter vores vurdering, i en bevismæssig dårlig situation.

Vi må således fastholde, at klagers kæreste med klager samtykkende i baggrunden, har oplyst, at nøglen til Bil1 befandt sig i Bil2, da bilerne blev stjålet. Idet de holdt i umiddelbar nærhed af hinanden, er det vores opfattelse, at det må betragtes som groft uagtsomt, at nøglerne til Bil1 har været efterladt i Bil2 og vi derfor ikke kan betale erstatning.

Til støtte for vores afvisning har vi desuden konstateret, at bilen er fundet uden opbrydningsmærker på hverken dørlås eller tændingslås."

Klageren har i brev af 28/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling (Fra Tryg) (Og kommentarer til denne)

Klagers kæreste kontaktede os telefonisk d. 30. september 2019 for at anmelde tyveriet og vi noterede i den forbindelse følgende: 'Af FT's kæreste (står på husstandsbilledet) **Aner ikke hvad husstandsbilledet betyder, men min kæreste boede i [anden landsdel] og var på besøg og havde derfor ikke noget med husstanden at gøre.** og FT var i baggrunden og talte også med. **Dette er ikke korrekt som beskrevet i tidligere dokument.**

Hun anmelder, at de var ude og køre i deres anden bil (Bil2) i går, og de parkerer den på P-plads ved hjemadressen, ved siden af Bil1 **Samme parkeringsplads men ikke ved siden af hinanden** ved 23.30 tiden, og der var begge biler på stedet. De går i seng, og kæresten kigger ud ad vinduet ved

Ankenævnet for Forsikring

4.

94779

11.00 tiden i formiddags, hvor hun kan se at der holder en anden bil, der hvor den ene af deres biler holdt parkeret. De ser nu at begge bilerne er væk fra p-pladsen.

De har været rundt i området og har ikke kunne se noget. Der er ingen glasskår eller andet på stedet, der indikerer hvordan tyvene er kommet ind i bilerne, da begge var aflåst. De har talt med manden, som ejer bilen der var parkeret på den plads, deres havde holdt på, og han oplyser at han parkerede ved 01.00 i nat, og der holdt der ingen af de andre biler. **Det er kun [bil 2] han her har udtalt sig om, da det var den der havde holdt på hans plads, og [bil 1] havde holdt længere nede på parkeringspladsen.**

Kæresten oplyser at de mangler en ekstranøgle til denne ([bil 1]), da den lå i [bil 2] '. **Det er rigtigt at kæresten oplyste dette, men det var ikke korrekt. Jeg havde ganske rigtigt ofte min nøgle til [bil 1] liggende i [bil 2], når vi kørte i den, men jeg havde kun 1 nøgle i alt. Nøglen tog jeg altid med mig, når vi forlod [bil 2], og denne nøgle har vi stadig.**

Konklusion (Fra Tryg) **(Og kommentarer til denne)**

Indledningsvis må vi henvise til, at første forklaring altid lægges til grund for sagens afgørelse. Derudover har det formodningen imod sig, at vi skulle notere, at klager var tilstede i baggrunden og samtykkede til de oplysninger klagers kæreste afgav ved den telefoniske anmeldelse d. 30. september 2019. Når der ændres forklaring efter der er taget forbehold for erstatningspligten, så stiller man sig, efter vores vurdering, i en bevismæssig dårlig situation. **Her syntes jeg det er ret vigtig at indskyde, endnu en gang, at jeg IKKE var til stede under samtalen, men kom til i slutningen af samtalen, efter jeg havde talt med politiet, og blot er med til at sige farvel til Trygs medarbejder der modtog min kærestes opkald, og samtidig sagde til hende, at jeg gerne ville ha' en udskrift af samtalen, så jeg kunne afgøre om jeg var enig og kunne give samtykke til hvad der var blevet sagt. Den mail har jeg dog aldrig modtaget, ligesom Tryg heller ikke har reageret på at jeg har bedt om Indsigt.**

Jeg bad også om udskrift af samtalen mellem min kæreste og Trygs medarbejder. Denne samtale siger de, at de ikke har.

Vi må således fastholde, at klagers kæreste med klager samtykkende i baggrunden **igen ikke korrekt**, har oplyst, at nøglen til Bil1 befandt sig i Bil2 **Ikke korrekt**, da bilerne blev stjålet. Idet de holdt i umiddelbar nærhed af hinanden, er det vores opfattelse, at det må betragtes som groft uagtsomt, at nøglerne til Bil1 har været efterladt i Bil2 og vi derfor ikke kan betale erstatning."

Selskabet har i brev af 23/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Umiddelbart indeholder det fremsendte ikke nye oplysninger til sagen og vi må igen påpege, at det har formodningen imod sig, at vi ville notere, at klager var tilstede i baggrunden og snakkede med, hvis det ikke var sket.

I forhold notatet omkring at klagers kæreste stod på husstandsbilledet, så betyder det, at hun er registreret som samboende med klager.

Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at klagers kæreste er skrevet ind på husstandsbilledet d. 24. maj 2019.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94779

Jeg henviser herefter til vores brev af 18. februar 2020 og fastholder således vores afgørelse."

Klageren har i brev af 11/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg skriver at det fremsendte umiddelbart ikke indeholder nye oplysninger. Det er korrekt.

Jeg kan sige det samme men er helt uforstående overfor, at man fra Trygs side blot formoder at deres medarbejder har nedskrevet alt korrekt.

Jeg er også helt uforstående overfor, at når Tryg har anmodet om, og har fået oplysninger om mine telefonsamtaler, ikke vil sammenholde timingen mellem min kærestes opkald til Tryg og min samtale med politiet, som vil vise at jeg IKKE var til stede under hele deres samtale, men kun i slutningen.

Jeg forstår heller ikke at Tryg trods gentagne henvendelser fra min side, ikke har udleveret oplysninger om hvad der er blevet sagt i samtalen mellem min kæreste og Trygs medarbejder. Det bad jeg om fra start, allerede da jeg kom ind i samtalen mellem Tryg og min kæreste, så jeg kunne godkende/samtykke.

Jeg har på intet tidspunkt modtaget dette og jeg har en klar følelse af, at jeg bliver holdt hen og nægtet adgang til de informationer, ligesom det at Tryg undlader at sammenholde data (fakta) omkring timing for telefonsamtalerne og blot henholder sig til en formodning omkring deres medarbejders oplysninger.

Grunden til at der ikke er noget nyt fra min side er, at jeg forsøger at holde fast i og få Tryg til at forstå, at jeg ikke har været til stede under den anmeldelse, ikke har fået mulighed for at samtykke og at Tryg ikke har villet tage stilling til at jeg har talt med politiet, i det tidsrum de mener jeg har været til stede under anmeldelsen, hvilket er noget jeg mener Tryg ignorerer igen og igen.

Nu har vi selv været inde at se på hvornår [klagerens kæreste] har talt med Tryg og hvornår jeg har talt med Politiet, og jeg har talt med Politiet under stort set hele [klagerens kærestes] samtale med Tryg.

Når vi er så uenige, må der søges aktindsigt hos politiet, så vi ud fra data (fakta – igen) kan se fra politiets oplysninger, sammenholdt med Trygs registrering af anmeldelsestidspunktet, at jeg IKKE var til stede under anmeldelsen og dermed ikke har 'samtykket' ved at være i baggrunden.

Jeg må igen pointere

1. Jeg var ikke til stede under anmeldelsen udover til sidst, hvor jeg bad om en udskrift af samtalen.
2. Jeg har IKKE givet samtykke til den anmeldelse, da jeg aldrig har modtaget udskriften.
3. Trygs formodninger kan jeg ikke bruge til noget.
4. Jeg har bedt om udskrift og indsigt. Det har jeg ikke fået."

Selskabet har i kommentar af 4/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

6.

94779

"Vi har ikke yderligere kommentarer til det fremsendte fra klager og vi afventer herefter, at nævnet træffer en afgørelse i sagen.

For så vidt angår klagers anmodning om aktindsigt vil denne blive behandlet med det samme og fremsendt til klager."

Klageren har i brev af 11/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg desværre endnu ikke har modtaget den aktindsigt Tryg er blevet bedt om, og som de har skrevet de ville sende, og jeg derfor gik og ventede på, inden jeg svarede for sidste gang, kan jeg heller ikke komme med yderligere kommentarer.

Jeg føler lidt man fra Trygs side 'trækker' den, så aktindsigten ikke kan få indflydelse på sagen.

Eneste jeg kan sige er, at jeg gerne vil have denne sag afgjort, da jeg nu siden tyveriet af bilerne, har betalt forsikring og grøn ejerafgift for en bil, der står totalskadet hos [bilforhandler]."

Selskabet har i brev af 26/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal beklage, at vi i første omgang har overset klagers anmodning om aktindsigt. Vi er i gang med at behandle den og klager får det selvfølgelig fremsendt. Jeg mener dog ikke, at aktindsigten har betydning for den trufne afgørelse.

Den 4. maj 2020 meddelte vi, at vi ikke havde yderligere kommentarer, men jeg har netop opdaget, at vi ikke har fremsendt politirapporten.

Af denne fremgår det, at anmeldelsen er foretaget kl. 11.55 og at klager er i besiddelse af begge nøgler.

Anmeldelsen til os er foretaget kl. 14.00 – 14.19, hvilket ikke stemmer overens med klagers oplysning om, at han var ved at foretage anmeldelse til politiet, da hans kæreste anmeldte tyveriet til os."

Klageren har i brev af 29/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Trygs argument om, at jeg skulle have stået i baggrunden og stiltiende samtykket til [klagerens kærestes] anmeldelse, er forkert.

Da Tryg fortsat holder fast i den påstand, har jeg her vedhæftet vores opkalds logs, hentet fra vores teleudbyderes hjemmesider.

Her fremgår det ret tydeligt, at jeg ringer til politiet (114) kl. 11:41 og at [klagerens kæreste], efter flere forsøg, kommer igennem til Tryg kl. 11:42 ([selskabets telefonnummer]), og dermed ikke ved 14. tiden, som Tryg påstår. Samtidig vil man også kunne se, at [klagerens kæreste] IKKE har været i kontakt med Tryg, i det tidsrum de påstår, at anmeldelsen foregår i.

Udover dette har jeg ikke yderligere at tilføje sagen."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94779

Selskabet har i kommentarer af 19/8 2020 og af 11/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers kommentarer og opkaldslog. Det ændrer dog ikke på vores afgørelse i sagen, idet klager til politiet har oplyst, at han var i besiddelse af begge nøgler. Anmeldelsen omhandler udelukkende [bil 1].

Vi må fastholde, at det har formodningen imod sig, at vores medarbejder skulle notere, at klager befandt sig i baggrunden og samtykkede til anmeldelsen foretaget af klagers kæreste, hvis det ikke var tilfældet.

Afslutningsvis må vi påpege, at der hverken fremgår telefonnummer eller navn, på de bilag omhandlende 'opkaldslog [klagerens kæreste]'.

Vi har ikke yderligere bemærkninger og afventer herefter nævnets afgørelse.

...

De fremsendte bilag er dels en mail mellem [teleselskab] og klagers kæreste og et bilag som angiveligt skulle vise forbrug, men som ingenting viser.

Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder opkaldslistes fra den 30/9 2019 fremsendt af klageren. Af politiets anmeldelsesrapport af 30/9 2019 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Mandag den 30. september 2019 kl. 11.55

...

Anmelder/Forurettet rettede dags dato telefonisk henvendelse til servicecenteret, da hans bil var stjålet. Anmelder/Forurettet havde ingen mistanke. Anmelder/Forurettet var i besiddelse af begge nøgler.

Intel yderligere."

Af klagerens mail af 1/10 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg [klageren] har fået stjålet 2 biler fra [klagerens adresse] parkeringsplads D. 29/9 om natten til D. 30/9 i har fået en anmeldelse fra min kæreste, men nogen af disse oplysninger er ikke korrekte. Det er rigtig at vi til en [bil 2] har 2 nøgler som vi i dag stadig har i besiddelse, [bil 2] hedder ... Så der blevet stjålet en [bil 1] som stod længere henne på parkeringspladsen, fyldt med værktøj (ikke synligt) til denne bil er der blevet udtalt at vi havde 2 nøgler og dette er ikke korrekt udtale da jeg personligt mistede ekstra nøglen for 3 års tid siden og den nøgle der er tilbage er jeg stadig i besiddelse af, min kæreste har set MIN nøgle i [bil 2] da jeg putter min nøgle fra lommen og ned i armlænsrummet når jeg køre i [bil 2], men tager [bil 1's] nøgle med mig når jeg forlader [bil 2] da jeg jo normalt køre [bil 1] og ikke [bil 2], [bil 1] hedder ...

Der er ikke fundet glas ved nogen af stederne som bilerne har holdt og jeg har ingen ide om hvad der er sket eller hvem det kunne være..."

Af selskabets undersøgelsesrapport af 16/10 2019 fremgår bl.a.:

"Den 16. oktober 2019 ringede FT og oplyste, at politiet havde fundet bilen. Han havde ikke fået udleveret den nøgle, som er indleveret til Tryg. Han oplyste endvidere, at han ikke vidste om der var skade på bilen.

[Selskabets medarbejder] tog samme dag ca. kl. 1345 ud til bilen, der af politiet var fundet på adressen ... i [by]. Bilen stod aflåst og der sås ikke synlige tegn på opbrud af bilen hverken på lås på dør eller i tændingslåsen. Der blev optaget fotos af bilen. De ses nedenfor.

Senere udleverede [selskabets medarbejder] nøglen til FT."

Af mail til klageren af 17/1 2020 fra selskabets kvalitetsafdeling fremgår bl.a.:

"Vi har noteret indholdet af samtalen i vores system, bl.a. at nøglerne til [bil 1] lå i [bil 2], og jeg har talt med den medarbejder, som tog imod anmeldelsen fra din kæreste. Hun oplyser, at din kæreste flere gange under samtalen spurgte dig til råds, ligesom du også flere gange supplerede hende under samtalen. De sidste ca. 5 minutter af samtalen talte vores medarbejder med dig. Samtalen er ikke blevet optaget og vi kan derfor ikke udlevere den eller lave afskrift af samtalen, men vi må oplyse, at det har formodningen imod sig, at vi skulle notere noget, der ikke er sket eller er blevet oplyst."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

For kaskoforsikringen gælder Fællesbestemmelser for delkasko og kaskoforsikring, se pkt. 4.4.

Forsikringen dækker

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

...

4.4 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring

...

Forsæt, spiritus, manglende kørekort mv.

Forsikringen dækker ikke

- skade, der sker fordi bilens fører er påvirket af alkohol, narkotika eller lignende.
- skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed.
- skade, der sker mens bilen føres af en person, der ikke har et gyldigt kørekort, medmindre det godtgøres, at skaden ikke skyldes mangel på kørefærdighed.

Dette gælder også for andre, som alene har en økonomisk interesse i bilen, fx panthavere, jf. Forsikringsaftalelovens § 54 stk. 1. Disse vil kun kunne opnå dækning i tilfælde af skade forvoldt ved forsæt, grov uagtsomhed, beruselse m.v., hvis der er noteret en panthaverdeklaration inden skaden.

Du er dog dækket, hvis du, den faste bruger eller jeres ægtefælle/samlever var uvidende om situationen. Denne uvidenhed må ikke skyldes grov uagtsomhed.

Grov uagtsomhed

Adfærd, der indebærer en indlysende fare for, at skaden vil ske."

Nævnet udtaler:

Klagerens kæreste anmeldte telefonisk den 30/9 2019, at klagerens to biler var blevet stjålet fra parkeringspladsen ved klagerens adresse. Den 16/10 2019 kontaktede klageren selskabet og oplyste, at bil 1 var blevet fundet af politiet. Tvisten for nævnet omhandler skaderne på bil 1, idet selskabet har afvist dækning af skaderne på bilen med henvisning til, at klageren har handlet groft uagtsomhed ved at efterlade nøglen til bil 1 i bil 2, som holdt parkeret på samme parkeringsplads og i umiddelbar nærhed af bil 1.

Klageren har anført, at han ikke var til stede under sin kærestes telefonisk anmeldelse til selskabet, og at han derfor ikke har stået i baggrunden og samtykket til oplysningerne, som hun afgav til selskabet, idet han talte med politiet, hvilket kan bekræftes af teleoplysningerne. Han har oplyst, at han afsluttede samtalen med politiet, hvorefter han kortvarigt talte med selskabets medarbejder og bad om en udskrift af samtalen, således at han kunne godkende anmeldelsen, og at han aldrig har fået udskriften. Han har anført, at kærestens oplysning om en ekstranøgle til bil 1 var forkert, idet han mistede ekstranøglen for længe siden, at der dermed ikke har ligget en nøgle til bil 1 i bil 2, og at bilerne ikke holdt ved siden af hinanden på parkeringspladsen.

Klageren er uforstående overfor, hvordan en anden person, som ikke ejer bilen og heller ikke har en aftale med selskabet, kan anmelde skaden og afgive fejlagtige oplysninger, som bliver lagt til grund af selskabet, og at selskabet ikke vil sammenholde opkaldstidspunkterne til sel-

Ankenævnet for Forsikring

10.

94779

skabet og politiet, som viser, at han ikke var til stede under hele samtalen med selskabet. Han mener, at det tydeligt fremgår af kærestens opkaldsliste, at hun efter flere forsøg kom igennem til selskabet kl. 11:42, og dermed ikke omkring kl. 14, som selskabet påstår.

Selskabet har anført, at klagerens kæreste — med klageren samtykkende i baggrunden — oplyste, at ekstranøglen til bil 1 befandt sig i bil 2, da bilerne blev stjålet, og det er selskabets opfattelse, at det må betragtes som groft uagtsomt, idet de 2 biler holdt i umiddelbar nærhed af hinanden. Selskabet tog overfor klagerens kæreste forbehold for erstatningspligten. Selskabet har videre anført, at klageren efterfølgende har ændret forklaring, idet han har oplyst, at ekstranøglen ikke var efterladt i bil 2, men at han derimod havde mistet den for flere år siden, at han tog nøglen til bil 1 fra sin lomme og lagde den i midterkonsollen på bil 2, når han kørte i bil 2, og at han altid tog nøglen med sig, når han forlod bil 2. Selskabet har anført, at den første forklaring altid bør lægges til grund for sagens afgørelse, og at det har formodningen imod sig, at selskabets medarbejder fejlagtigt skulle have noteret, at klageren var til stede i baggrunden og samtykkede til de oplysninger, som klagerens kæreste afgav ved den telefoniske anmeldelse den 30/9 2019. Selskabet har bemærket, at klagerens kæreste blev skrevet ind på husstandsbilledet i selskabets forsikringssystem den 24/5 2019.

Selskabet har videre anført, at bilen blev fundet aflåst og uden opbrydningsmærker på hverken dørlås eller tændingslås, at det af politiets anmeldelsesrapport fremgår, at anmeldelsen er foretaget kl. 11.55, og at klageren er i besiddelse af begge nøgler. Anmeldelsen til selskabet er foretaget kl. 14.00 til kl. 14.19, hvilket ikke stemmer overens med klagerens oplysning om, at han var ved at foretage anmeldelse til politiet, da kæresten anmeldte tyveriet til selskabet.

Af politiets anmeldelsesrapport af 30/9 2019 fremgår det, at "anmeldelsesdato/klokkeslæt. Mandag den 30. september 2019 kl. 11.55 ... Anmelder/Forurettet rettede dags dato telefonisk henvendelse til servicecenteret, da hans bil var stjålet. Anmelder/Forurettet havde ingen mistanke. Anmelder/Forurettet var i besiddelse af begge nøgler".

Ankenævnet for Forsikring

11.

94779

Det fremgår af klagerens mail af 1/10 2019 til selskabet, at "i har fået en anmeldelse fra min kæreste, men nogen af disse oplysninger er ikke korrekte. Det er rigtig, at vi til en [bil 2] har 2 nøgler som vi i dag stadig har i besiddelse, [bil 2] hedder Så der blevet stjålet en [bil 1] som stod længere henne på parkeringspladsen, fyldt med værktøj (ikke synligt) til denne bil er der blevet udtalt at vi havde 2 nøgler og dette er ikke korrekt udtale da jeg personligt mistede ekstra nøglen for 3 års tid siden og den nøgle der er tilbage er jeg stadig i besiddelse af, min kæreste har set MIN nøgle i [bil 2] da jeg putter min nøgle fra lommen og ned i armlænsrummet når jeg køre i [bil 2], men tager [bil 1's] nøgle med mig når jeg forlader [bil 2] da jeg jo normalt køre [bil 1] og ikke [bil 2], [bil 1] hedder ...".

Af selskabets undersøgelsesrapport af 16/10 2019 fremgår det, at "den 16. oktober 2019 ringede FT og oplyste, at politiet havde fundet bilen. Han havde ikke fået udleveret den nøgle, som er indleveret til Tryg. Han oplyste endvidere, at han ikke vidste, om der var skade på bilen. [Selskabets medarbejder] tog samme dag ca. kl. 1345 ud til bilen, der af politiet var fundet på adressen ... i [by]. Bilen stod aflåst og der sås ikke synlige tegn på opbrud af bilen hverken på lås på dør eller i tændingslåsen. Der blev optaget fotos af bilen. De ses nedenfor".

Af mail af 17/1 2020 til klageren fra selskabets kvalitetsafdeling fremgår det, at "vi har noteret indholdet af samtalen i vores system, bl.a. at nøglerne til [bil 1] lå i [bil 2], og jeg har talt med den medarbejder, som tog imod anmeldelsen fra din kæreste. Hun oplyser, at din kæreste flere gange under samtalen spurgte dig til råds, ligesom du også flere gange supplerede hende under samtalen. De sidste ca. 5 minutter af samtalen talte vores medarbejder med dig. Samtalen er ikke blevet optaget, og vi kan derfor ikke udlevere den eller lave afskrift af samtalen, men vi må oplyse, at det har formodningen imod sig, at vi skulle notere noget, der ikke er sket eller er blevet oplyst".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker skader, der er forvoldt med grov uagtsomhed.

Ankenævnet for Forsikring

12.

94779

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet det sandsynliggjort af selskabet, at ekstranøglen til bil 1 var blevet efterladt i bil 2, som holdt parkeret på samme parkeringsplads som bil 1, og at tyveriet af bil 1 skete med denne nøgle.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke blev fundet glasskår eller andet på stedet, og at bil 1 blev fundet den 16/10 2019 uden synlige tegn på opbrud af bilen hverken på lås, på dør eller i tændingslåsen.

Nævnet har også lagt vægt på indholdet af selskabets notat i forbindelse med klagerens kærestes telefoniske anmeldelse af skaden, hvor det er anført, at ekstranøglen til bil 1 lå i bil 2. Desuden har nævnet lagt på, at det af politiets anmeldelsesrapport fremgår, at klageren var i besiddelse af begge nøgler til bil 1.

Nævnet bemærker, at det stiller klageren i en bevismæssige vanskelig situation, når forklaringen ændres efter, at selskabet havde taget forbehold for erstatningspligten, og at den ændrede forklaring ikke kan anses for indeholdt i klagerens kærestes anmeldelse.

Efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække skaderne på bilen, der skete under tyveriet, under henvisning til, at klageren har udvist grov uagtsomhed ved at efterlade nøglen til bil 1 i bil 2, som holdt parkeret på samme parkeringsplads og i umiddelbar nærhed af bil 1.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

94779



Jens Kruse Mikkelsen
formand