

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. januar 2021 blev i sag nr. 94912:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 22/2 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Påstand

If forsikring er forpligtet at dække personbil [klagerens bil] stjålet 25. marts 2019.

Sagsfremstilling (tidslinje)

Min klient anmeldte 25. marts 2019, at den af hende leasede personbil (...) i perioden 24. marts 2019 kl. 21.00 til 25. marts 2019 kl. 16.00 var blevet stjålet fra en parkeringsplads foran min klients [forælders] bolig på

Min klient ringede 25. marts 2019 kl. 16.34 til If og meddelte, at bilen var stjålet. Samme dag blev tyveriet anmeldt til politiet. Kvittering for anmeldelse til politiet er vedlagt som bilag 1.

Skadeanmeldelse af 9. april 2019 vedlægges som bilag 2.

Ved brev af 24. juni 2019 (bilag 3) meddelte If, at min klient ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri. I brevet er der anført en lang række punkter som begrundelse herfor.

Min klient opfordrede ved e-mail af 5. juli 2019 If til at genoverveje afgørelsen. Ved e-mail samme dag blev min klient meddelt, at afgørelsen blev fastholdt. E-mailkorrespondancen vedlægges som bilag 4.

Ved brev af 23. juli 2019 (bilag 5) anmodede undertegnede på vegne af min klient om, at sagen blev genoptaget, hvilket skete ved If's e-mail af 25. juni 2019 (bilag 6). If anmodede samtidig om,

Ankenævnet for Forsikring

2.

94912

at min klient gav samtykke til, at der blev indhentet teleoplysninger, ligesom min klient blev opfordret til at indhente data fra [app].

Den 1. august 2019 blev samtykkeerklæring fremsendt til If (bilag 7), og den 9. august 2019 meddelte If, at selskabet havde yderligere spørgsmål på baggrund af teledata (bilag 8).

Min klients svar på spørgsmål blev fremsendt 28. august 2019 (bilag 9).

Den 16. oktober 2019 sendte jeg data modtaget fra [app] til If (bilag 10), og den 8. november 2019 meddelte jeg, at det ikke var muligt for min klient at indhente log-oplysninger fra [uddannelsessted] (bilag 11).

Ved e-mail af 26. november 2019 meddelte If, at afgørelsen blev fastholdt (bilag 12).

Den 3. december 2019 anmodede jeg om at modtage teledata. Disse blev sendt dagen efter (bilag 14).

Mine bemærkninger

If har i afgørelsen af 24. juni 2019 (bilag 3, side 1) anført:

'På det foreliggende grundlag finder vi ikke, at du har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.'

Det er således påstande, at min klient selv har skaffet sig af med bilen, men If har tilsyneladende ikke fundet anledning til at anmelde forholdet til politiet.

Som begrundelse for afgørelsen er anført, at bilen var forsynet med startspærre, at min klient har givet forkert forklaring om anvendelsen af bilen inden tyveriet og at hun tilmed har haft et motiv til selv at bortskaffe bilen.

Jeg henviser til mit brev af 23. juli 2019 (bilag 6), hvori jeg har imødegået det af If anførte, idet jeg dog navnlig bemærker (gentager), at If har henvist til, at bilen var forsynet med startspærre, og at der derved alene har kunne flyttes ved brug af rette nøgle, hvilke der som bekendt er to af.

Det ligger helt fast, at min klient afleverede begge bilens nøgler til If den 26. marts 2019. Uagtet dette fremgår det af en app, som registrerer bilen, at den har været tændt i 28 sekunder den 1. maj 2019 på en nærmere angivet adresse. Det er anført således i afgørelsen af 24. juni 2019 (som der også er henvist til i min anmodning om genoptagelse):

'Ved mødet [1. maj 2019 – min tilføjelse] med vores konsulent på din [forælders] adresse, konstaterede vores konsulent, at bilen var et sted på [adresse B] i Vores konsulent fortsatte til adressen, men bilen kunne ikke lokaliseres på de omkringliggende parkeringspladser.

Den 20. maj 2019 har du givet vores konsulent ... adgang til app'en. Her har vi konstateret, at der udelukkende er logget én historisk hændelse, hvor bilen den 1. maj blev tændt i 28 sekunder kl. 14:42 ved [adresse B] – bilen bevæger sig ikke i det tidsrum.'

Ankenævnet for Forsikring

3.

94912

Bilen har således været tændt på et tidspunkt, hvor If har været i besiddelse af begge nøgler, hvilket direkte beviser, at bilen kan tændes uden nøgle, og at der derfor ikke er grundlag for afgørelsen om, at bilen ikke er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

På baggrund af mit brev af 23. juli 2019 (bilag 6) valgte If som anført ovenfor at genoptage sagen.

Herefter var der den ovenfor anførte korrespondance mv., indtil If ved e-mail af 26. november 2019 meddelte følgende:

'Vi har gennemgået sagen på ny, og skal meddele vi fastholder vores afgørelse.

De fremlagte data fra [app] og teledata bekræfter ikke din klients forklaring, ligesom din klient efter accept af at udlevere teleoplysninger, har ændret forklaring omkring sine og bilens bevægelser i dagene omkring tyveriet.

Teledata bekræfter ikke, at din klient ringede til politiet fra egen telefon den 25. marts som forklaret.

Særligt bemærker vi, at data fra [app] viser, at bilens position blev registreret på adressen [adresse B] så tidligt som 2 timer efter app'en blev (gen)aktiveret under det personlige møde den 24. april 2019.

Din klient undlod at orientere vores konsulent om det, selv om hun udtrykkeligt blev bedt om det ved mødets afslutning. Samme position blev vist på app'en den 1. maj 2019 kl. 14:42. Den adresse din klient ved telefonsamtale 1. maj med ... oplyste, at app'en viste bilen befandt sig på, ([adresse A]) fremgår ikke af loggede data fra [app].

Samlet finder vi fortsat ikke, at din klient har bevist eller sandsynliggjort, at leasingbilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Jeg vedlægger en opsummering af undersøgelsen.'

Jeg bemærker hertil, at det af vedlagte anmeldelse (bilag 1) direkte fremgår, at min klient har anmeldt forholdet til politiet den 25. marts 2019. Det er muligt, at min klient har været upræcis i sin forklaring om, at hun har anmeldt forholdet fra sin egen telefon, men anmeldt, det er det.

I forlængelse heraf bemærker jeg, at det, som If ellers bebrejder min klient er unøjagtigheder i hendes forklaring.

Måtte der være sådanne, kan det efter min opfattelse ikke på nogen måde begrunde den skete afgørelse, og det er derfor min påstand, at If forsikring er forpligtet at dække personbil ([klagerens bil]) stjålet 25. marts 2019."

Selskabet har i brev af 31/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Kundeforhold

Klager købte forsikring som led i leasingaftale med [leasingselskab]. Bilen er en ... og leasingkontrakten løb fra 1/12 2016. Vilkår A-30 er gældende for aftalen.

Klagers forklaringer

Klager ringede til os den 25. marts 2019 kl. 16:34 og anmeldte Klagers leasede ... for stjålet. Klager forklarede bilen holdt parkeret ved Klagers [forælders] bopæl, hvor den havde holdt siden den foregående aften. Klager opdagede tyveriet, da Klager sammen med Klagers veninde skulle køre til skolen.

Forespurgt oplyste Klager, at Klager har fået udleveret 2 nøgler til bilen – 1 hovednøgle og 1 reservenøgle. Klager var i besiddelse af begge nøgler og har ikke mistet nøgler eller fået lavet nye nøgler til bilen.

Klager har udfyldt anmeldelse af tyveriet, hvor hun udleverer de 2 nøgler. Af anmeldelsen fremgår bl.a. at tyveriet havde fundet sted 25. marts 2019 lidt efter kl. 16.

Den 9. april 2019 kontaktede vi Klager, for at få en mere grundig forklaring omkring forløbet ved tyveriet. Her forklarer Klager bl.a., at Klager havde været på Klagers skole, hvor hun kørte fra for, at parkere bilen på en parkeringsplads i nærheden af Klagers [forælders] bopæl, hvor Klager overnattede den aften. Bilen blev parkeret den 24. marts 2019 ca. kl. 22.00.

Den 25. marts 2019 ca. kl. 1600 – skulle Klager bruge bilen igen for at køre til Klagers skole med en veninde, og opdagede her, at bilen ikke var på parkeringspladsen.

Her efter kontaktede klager politiet, [leasingselskabet] og If via sin telefon for at anmelde tyveriet.

Ved personligt møde på stedet 15. april viste Klager, hvor bilen havde holdt parkeret, og Klager oplyste, at der ikke var spor efter bilen på stedet, da Klager opdagede den var væk.

Efter advokat indtrådte i sagen, og teleoplysninger er blevet fremlagt, har Klager ændret forklaring, og oplyser hun ikke havde været på skolen, og angiver at det er sagsbehandler, der har misforstået hende.

Vi finder det ikke sandsynligt at såvel sagsbehandler ved modtagelse af den telefoniske anmeldelse under 30 minutter efter tyveriet blev konstateret, som undersøger ved flere samtaler efterfølgende skulle have misforstået klager.

Service og kørte kilometer

Ved telefonsamtalen 9. april forklarede Klager, at bilen sidst var til service den 13. marts 2018, og bilen havde på det tidspunkt kørt 58026 km. Bilen var ikke indkaldt til service, og der var ikke nogen lamper, der lyste i instrumentbordet.

Efterfølgende havde Klager ikke kørt så meget i bilen, da Klager havde flyttet skole fra ... til

I Klagers skadeanmeldelse angiver Klager under kørte kilometer 'ved ikke præcis'.

Klager oplyste Klager havde betalt for overkørte kilometer til [leasingselskab] efter nævnte service.

Klagers leasingkontrakt løber over 3 år, og inkluderer 45.000 km. Overkørte kilometer skal Klager iflg. kontrakten afregne ved leasingperiodens udløb med 54 øre pr. kilometer.

Ved bilens service i 2018 havde Klager således allerede kørt godt 13.000 km over de i leasingkontrakten indeholdte kilometer svarende til 7.034 kr.

Klager har påstået, at hun allerede havde betalt for overkørte kilometer til [leasingselskabet].

Vores undersøgelser har vist, at dette ikke er korrekt, men det beløb Klager oplyste at have betalt, vedrører reelt afdrag igennem et inkassobureau for betaling af en lånebil, som Klager havde til rådighed i forbindelse med en reparation i 2017.

Nøgleudlæsning

Vi har fået udlæst de udleverede nøgler.

Den ene nøgle var sidst anvendt 19. marts 2019 kl. 09:09, hvor bilen havde kørt 89.664 km. På dette tidspunkt var service og olieskiftgrænsen overskredet med 7 dage og 1600 km.

Den anden nøgle blev brugt den 24. marts 2019 kl. 03:50. På dette tidspunkt havde bilen kørt 89840 km og havde overkørt servicegrænsen med 12 dage og 1800 km.

Der er således ingen af de udleverede nøgler, der er benyttet i bilen den 24. marts omkring kl. 22. Derimod har den ene nøgle været anvendt 18 timer tidligere natten til den 24. marts.

Udlæsningen viser yderligere, at bilens servicelampe har lyst de seneste 1800 km, og mindst de sidste 12 dage op til bilen forsvandt, hvilket strider imod Klagers forklaring om, at servicelampen ikke lyste.

Udlæsningen viser herudover, at bilen havde kørt væsentligt flere kilometer, end Klager gav indtryk af ved samtalen 9. april, og at Klagers kørselsforbrug ikke var reduceret siden service i marts 2018 som påstået.

Klagers økonomiske situation

Afregning af overkørte kilometer jf. udlæsning af nøglerne ville udgøre 24.213,60 kr., hvis Klager ikke kørte i bilen efter den 24. marts 2019.

Vi noterer os således, at Klager stod overfor en betydelig efterregning på grund af overkørte kilometer, som ville blive registreret af [leasingselskabet], hvis bilen blev indleveret til service eller blev leveret tilbage til [leasingselskabet].

Opkrævning af overkørte kilometer ville ske ved tilbagelevering/afslutning af leasingkontrakten. Henset til Klagers arbejdsmæssige situation, og det forhold Klager måtte lade betaling for en lånebil gå til inkasso, forekommer det usandsynligt, at Klager uden videre ville kunne betale en regning til [leasingselskabet] på mere end 24.000 kr.

[App]

Under personligt møde mellem Klager og vores konsulent ..., blev Klager spurgt til, om Klager på et tidspunkt havde aktiveret app'en ..., hvilket Klager oplyste Klager ikke havde.

Igennem denne app kan bilens lokalitet således spores, hvis den er aktiveret.

Under mødet opfordrede vores konsulent derfor Klager til, straks at aktivere app'en på ny, så vi kunne finde bilen. App'en blev aktiveret under mødet, men bilen var ikke umiddelbart synlig. Der blev derfor søgt hjælp via kontakt til [app-firma].

For at app'en viser bilens placering, skulle der tænding på bilen, før app'en registrerede hvor bilen var.

Klager blev derfor vejledt om, at kontrollere app'en jævnligt, for at se, om der kom signal på bilen.

Af data fra [app] fremgår det, at der kom tænding på bilen ca. 2 timer efter mødet blev afsluttet, men Klager kontaktede ikke If.

Ved telefonsamtale 1/5 2019 spurgte vores konsulent, om Klager havde været på app'en ..., for at se om der var bevægelser på bilen. Dette oplyste Klager, at Klager ikke havde og ikke kunne finde ud af, men under samtalen gik Klager alligevel på app'en og oplyste, at Klager kunne se bilen var på [adresse A].

Klager indvilgede modstræbende i, at mødes med vores konsulent samme dag, så han kunne se billedet på app'en/Klagers telefon og dermed bilens placering.

Ved mødet med vores konsulent på Klagers [forælders] adresse, konstaterede vores konsulent, at bilen var et sted ved [adresse B].

Vores konsulent fortsatte til adressen, men bilen kunne ikke lokaliseres på de omkringliggende parkeringspladser, og det var ikke muligt at komme ind på nogen af bygningerne på adressen.

Efter klagers advokat er indtrådt i sagen, har vi modtaget data fra [app].

Vi kan her konstatere, at bilen på intet tidspunkt efter (gen)aktivering har været sporet i nærheden af [adresse A].

I perioden 24.-28. april var bilen lokaliseret på Denne adresse ligger mellem ... og [adresse B].

Vi har kontaktet [app-firma], der oplyser at app'en tidligere har været aktiveret. De kan dog ikke oplyse yderligere om, hvornår den er aktiveret eller deaktiveret, da de har slettet alle data.

De oplyser yderligere, at det ikke er muligt, at slette historiske ture i app'en.

Den eneste måde hvorpå data kan slettes, er ved at den faste bruger (klager) kontakter [app-firma] og får slettet alle data.

Teleoplysninger

Klager har først efter Klagers advokat indtrådte i sagen, indvilget i, at vi kunne få samtykke til indhentelse af teledata. Vi ønskede adgang til disse data, for at se om de kunne underbygge Klagers forklaring.

Efter Klagers advokat indtrådte i sagen, har vi fået adgang til de ønskede data, men samtidigt ændrede klager forklaring omkring sin brug af bilen mv. op til tyveriet.

Gennemgang af teledata understøtter ikke Klagers oprindelige forklaring omkring hendes færden dagen før tyveriet, ligesom klager ikke som forklaret har benyttet telefonen til, at ringe til politiet.

Startspærre

Bilen er forsynet med startspærre, og klager var i besiddelse af begge nøgler til bilen.

Vi påstår ikke som angivet af klagers advokat, at tyveri af en bil med startspærre ikke kan ske, men selvom det er teknisk muligt, at omgå en startspærre, er det ikke noget der kan gøres uden forberedelse.

Således kræver det enten udskiftning af bilens styreboks eller kopiering af nøgle og chip, eller ved indkøb af udstyr til kodning af nye nøgle til den specifikke bilmodel.

Konklusion

Samlet finder vi fortsat ikke at klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Vi har lagt vægt på:

- Bilen er udstyret med en startspærre, og vurderes ikke at være særligt tyvetækkelig
- Klagers forklaring omkring anvendelse af bilen inden tyveriet strider mod udlæste data
- Klagers forklaring om, at bilen ikke var indkaldt til service er ikke korrekt
- Klagers beskrivelse af kørselsmønster siden seneste service, stemmer ikke med faktisk udlæste kørsel
- Klagers forklaring om, at Klager havde betalt for de overkørte kilometer som opgjort ved service, viste sig ikke at være korrekt
- Klager stod overfor en meget stor regning for overkørte kilometer, hvis bilen kom til service eller blev leveret tilbage
- Klagers forklaring om, at Klager ikke kendte til app'en ... stemmer ikke med, at app'en havde været aktiveret forud for tyveriet
- Klager oplyste at Klager på app'en kunne se, at bilen holdt på [adresse A], og at den kort tid efter flyttede sig til [adresse B]. Af app'en og data fra [app-firma] fremgik ingen registrering af, at bilen havde været på [adresse A].
- Teledata understøtter ikke klagers forklaring om hvem hun kontaktede efter tyveriet, ligesom de ikke understøtter hendes forklaring om, hvor hun befandt sig i dagene op til tyveriet.

Vi fastholder af disse grunde vores afgørelse."

Klagerens advokat har i brev/mail af 27/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

" Bemærkninger fra If

If er 31. marts 2020 fremkommet med bemærkninger til klage af 22. februar 2020.

Til støtte for påstanden om, hvorvidt klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri, har If blandt andet anført, at der kom tænding på bilen ca. 2 timer efter, If havde haft møde med klager.

Herudover er det af If anført, at If har lagt vægt på, at en bil med startspærre ikke er attraktiv at stjæle, at klager stod for en stor regning og at klager har afgivet usand forklaring omkring service mv.

Supplerende bemærkninger

Det kan efter min opfattelse lægges til grund som ubestridt, at der har været tænding på bilen på et tidspunkt, hvor If har været i besiddelse af begge nøgler til bilen.

Om en bil med startspærre er attraktiv at stjæle er således helt uden betydning, da det rent faktisk er sket, hvilket understøttes af det faktum, at bilen har været aktiveret, mens If har haft begge nøgler.

At klager skulle betale for overkørte kilometer mv. kan på ingen rimelig måde tages til indtægt for Ifs påstand om, at klager derved skulle have et motiv til at bortskaffe bilen for derefter at anmelde den stjålet.

Påstanden fra If er altså, at klager skulle have begået assurancesvig, men forholdet er ikke anmeldt til politiet af If, hvilket ellers ville være ganske naturligt, såfremt der var noget, som tydede på, at klager havde forsøgt at bedrage If.

En politianmeldelse ville efter min bestemte opfattelse heller ikke resultere i, at der ville blive rejst tiltale mod klager, da der ingen beviser er for, at klager skulle have begået et strafbart forhold, hvilket If tilsyneladende også er ganske klar over.

Vedrørende det af If anførte om, at klager har skiftet forklaringer mv. bemærkes, at klager bestri-der, at hun på nogen måde har talt usandt.

Jeg vedlægger som bilag 15 en redegørelse fra klager, hvori der grundigt redegøres for klagers kontakt med If.

Det er derfor fortsat min påstand, at If forsikring er forpligtet at dække personbil (...) stjålet 25. marts 2019."

Selskabet har i brev af 15/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget skrivelse med bilag 15 fra klagers advokat.

For god ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at den klage som Klager indgav over ... og hans samarbejde med klager, ikke er behandlet af undertegnede, men der imod Resultatet af klagers utilfredshed med ... var, at undersøgelsen blev overtaget af en anden undersøger, hvad der også fremgår af undersøgelsesrapporten.

Det af klager og dennes advokat fremførte om sagen, giver anledning til følgende kommentarer.

Klagers advokat gør gældende, at det er et faktum, at bilen er stjålet. Vi må gøre opmærksom på, at dette ikke er et faktum, men en påstand. Det er der imod et faktum, at bilen ikke er til stede og at klager har anmeldt den stjålet.

Om bilen rent faktisk er stjålet, eller om den er forsvundet under andre omstændigheder, er det centrale spørgsmål i sagen. Her er bl.a. klagers forklaringer omkring forholdene ved tyveriet, der modsiges af fx nøgleudlæsningen væsentlige.

Klagers kommentar

Vi har gennemlæst klagers kommentarer, og skal fastholde, at klager har udtalt sig som gengivet i undersøgelsesrapporterne.

Den 9/4 2019 taler klager første gang med vores undersøger Her fortæller klager bl.a. om sin kørsel før bilen forsvandt, herunder hvor og hvornår hun sidst parkerede bilen – den forklaring passer ikke med nøgleudlæsningen.

Under samtalen gør klager meget ud af at fortælle, at hun kører mindre i bilen nu, da hun har skiftet skole, og at hun har betalt alle overkørte km., har lavet aftale med leasingselskabet om forlængelse af leasingperioden og løbende afregning af fremtidige overkørte km.

Først efter flere gange at have forelagt udtalelser fra inkassobureau og leasingselskab, erkender klager at den regning hun fremlagde, der skulle dokumentere hun havde betalt alle udeståender omkring overkørte kilometer, reelt drejede sig om en lånebil i forbindelse med et værkstedsbesøg.

En del af samtalerne mellem Klager og vores undersøgere er optaget, mens klager har modsat sig optagelse af andre. Hvis nævnet ønsker det, kan vi foreligge de optagelser vi har.

Tyvetækkelig

Når vi gør opmærksom på, at den forsvundne bil ikke er særligt tyvetækkelig, drejer dette sig ikke om hvorvidt bilen har startspærre. Der er således startspærre i alle biler produceret siden midt 1990'erne.

Vi kan af statistikken fx konkludere, at [bilmærke], [bilmærke] og dyre [bilmærke] har en del modeller, hvor der på det sorte marked stilles 'værktøjer' til rådighed (mod ikke ubetydelig betaling).

Det er særdeles atypisk at tyvebander går efter biler med lav værdi, som fx en [klagers bil].

Tracking og tænding på bilen

Det er korrekt at bilen blev tændt ca. 2 timer efter ... app'en blev aktiveret – hvilket har medført at tracking på bilen via app'en blev aktiveret.

Det er også korrekt, at dette skete mens vi var i besiddelse af de originale bilnøgler.

Det fremgår ikke af data fra [app-firma], om det lykkedes at starte motoren, eller i så fald hvordan (kopinøgle, ny styreboks eller anden omgåelse af startspærre).

Dette viser at bilen eksisterede og at der var strøm på bilen – det viser ikke under hvilke forhold bilen forsvandt, eller hvordan bilen kom til det sted og underbygger på ingen måde klagers skiftende forklaringer.

Det forklarer heller ikke, hvorfor klager angav en væsentligt anden placering af bilen, end den der blev vist på app'en.

Motiv

Klagers advokat gør gældende, at det ikke er et motiv, at klager ville have stået overfor en regning på mere end 24.000 kr., hvis bilen blev indleveres til service eller tilbageleveret til leasingselskabet.

Vi fastholder at det er et muligt motiv for, at bilen ikke skulle leveres tilbage, herunder indleveres til service trods servicelampen lyste, og service var en del af leasingaftalen, at det ville være betydeligt dyrere at levere bilen tilbage end at den forsvandt.

Vi henviser i øvrigt til vores sagsfremstilling."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 3/6 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Kommentarer til bemærkninger fra If

If er 15. maj 2020 fremkommet med bemærkninger til mine supplerende bemærkninger af 27. april 2020 med bilag 15.

Af Ifs bemærkninger fremgår, at det fastholdes, at klager har udtalt sig som gengivet i undersøgelsesrapporterne, og at klagers forklaringer vedrørende parkering mv. ikke passer med nøgleudløsninger.

Herudover gøres det gældende, at klager taler usandt, og at dette kan dokumenteres med optagelser af samtalerne, som kan sendes til Ankenævnet for Forsikring, måtte det ønskes.

Det gøres af If fortsat gældende, at der ikke er nogen, som i 2019 vil ulejlige sig med at stjæle en [klagers bil], mens det erkendes, at bilens tracking har været aktiveret på et tidspunkt, hvor If har haft begge nøgler.

Endelig anføres det på ny, at klager har et økonomisk motiv til at bortskaffe bilen og dermed bedrage If.

Mine bemærkninger

Jeg vedhæfter som bilag 16 bemærkninger fra klager.

Som det fremgår, har klageren stedse være til rådighed for sagens oplysning, ligesom det på ny fastholdes, at klager ikke på nogen måde har talt usandt, men der kan selvfølgelig være sket fejl og forglemmelser.

If har på side 1 anført følgende:

'erkender klager at den regning hun fremlagde, der skulle dokumentere hun havde betalt alle udeståender omkring overkørte kilometer, reelt drejede sig om en lånebil i forbindelse med et værkstedsbesøg.'

Klager har selv kontaktet If om, at det ikke var den rigtige regning, som blev tilsendt, hvilket If (v. skadebehandler ...) på daværende tidspunkt også godt forstod.

Den af klager fremsendte regning, der henvises til, er helt uegnet til at bevise noget omkring de overkørte kilometer, og If ved selvsagt godt, at det ikke har været hensigten at forsøge at føre If bag lyset ved at fremvise en regning om noget andet.

Som jeg ser det, er der tale om et tarveligt forsøg på at miskreditere klager.

Omkring det tekniske henviser jeg til det af klager i bilag 16 anførte om, at det er personale hos If, som downloadede og betjente ... app'en.

Klager har ingen teknisk indsigt, og kan heller ikke omgå styreboks eller startspærre, jf. Ifs bemærkninger herom på side 2.

Jeg henviser herudover til det tidligere anførte vedrørende de samme spørgsmål, men bemærker til slut, at klager også er i besiddelse af telefonsamtaler, som viser den dårlige behandling, klager har været udsat for.

Såfremt Ankenævnet for Forsikring ønsker, at de af If anførte optagelser af telefonsamtaler skal indgå i sagen, ønsker klager på tilsvarende vis, at de af hende optagne samtaler indgår i sagen.

Det er dog min opfattelse, at sagen er fuldt ud oplyst, og jeg mener derfor, at der kan træffes på det foreliggende grundlag."

Hertil har selskabet i brev af 17/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

" Vi har modtaget skrivelse med bilag 16 fra klagers advokat.

Af klagers kommentar fremgår det, at hun gentagne gange skal have ønsket vi fik foretaget en kontrollerende nøgleudlæsning.

Vi kan ikke se dette ønske tidligere har været udtalt, men vi har valgt at efterkomme Klagers ønske som det nu er udtalt. Vi har derfor fået foretaget en ny udlæsning af data fra nøglerne den 10/6 2020.

Udlæsningen vedhæftes som bilag K.

Udlæsning viser identiske data som første udlæsning.

- Nøgle A (side 2) sidst blev anvendt i bilen den 19/3 2019 kl. 09:09:30, hvor bilen havde kørt 89.664 km, og servicelampen havde lyst de seneste 1.600 km

- Nøgle B (side 1) sidst blev anvendt i bilen den 24/3 2019 kl. 03:50:02, hvor bilen havde kørt 89.840 km, og servicelampen har lyst de seneste 1.800 km

Vi vedlægger ligeledes bilag L – gennemgang af allerede fremlagte teledata fra 24-25. marts. Rådata fremlagt som bilag G.

Teledata bekræfter ikke klagers forskellige forklaringer om, hvor hun befandt sig i tidsrummet før og efter anmeldelse af tyveriet jf. også bilag E - undersøgelsesrapport.

Teledata fra den 24. marts kl. 15.20 – 22.34 kunne ikke bekræfte, at Klager var på [uddannelsessted] inden hun parkerede ved [forælders] adresse, som hun forklarede det.

Klager forklarer hun ringede til [leasingselskab], Politiet og If fra tyveristedet.

Dette kan teledata heller ikke bekræfte.

Mastedata viser hun ringede til [leasingselskab] kl. 16:16 fra [forælders] adresse.

16:26:07 får klager et kald fra ofte forekommende telefonnummer. Stadig på [forælders] adresse.

16:26:42 modtager Klager en SMS. Her går telefonen for første gang i tidsrummet på en anden placering – samme mast, men mastegrad 240.

kl. 16:36 ringer klager til If på [telefonnummer] fra mastegrad 80.

Der ses ingen kald til politiet.

Mastedata bekræftede ikke Klagers første forklaring, om at hun blev hjemme på [forælders] adresse efter at hun opdagede tyveriet, eller klagers ændrede forklaring om, at hun var ved ... og/eller ... og/eller ... efter, at hun opdagede tyveriet.

Vi henviser i øvrigt til bilag L og G for detaljerne omkring klagers bevægelser ifølge teledata før og efter anmeldelse af tyveriet.

Det øvrige fra klager og klagers advokat giver ikke anledning til nye kommentarer. Vi henviser til vores tidligere sagsfremstilling."

Heroverfor har klageren i brev af 9/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på If's dokument brev d. 24.06.20 med svar frist til 11.07.20

Ang. dokumentet 94912_544724 af 3 sider.

If fremviser El mast oplysninger for at fremhæve min svækkede hukommelse og derefter sætte den begivenhed i forbindelse med tyveriet den 24. marts 2019 - 25. marts 2019.

Mast-oplysninger er glimrende eksempel på, at jeg den 25.marts 2019 har været i forbindelse med et shoppingcenter som ses på tredje billede i dokumentet 94912_544724 (bilag L) s. 3, dog er det ikke ... center, men ... Center den. 25. marts kl. 17.11. pointen er, at på den pågældende tidspunkt har jeg været i et shoppingcenter.

I de andre fremsendte skærbilleder fra masterne i bilag L, er det tydeligt, færden har været nærliggende min [forælders] bopæl (... og ...), hvilket forklarer min færden før og efter hændelsen. Det

er dog meget vigtigt og bemærkelses værdigt, at der på ingen måder har været en sammenhæng med mig og min stjålet bils GPS-aflæsnings registreringer fra [app] som If tidligere har oplyst.

Vedrørende bilag 94012_544725 er fra If en mail skrivning, hvori ... opsummerer med tillæg af bilag.

... fremhæver, at der er foretaget en ny nøgleaflæsning den. 10.06.20 (bilag K og G). Det har flere adskillige gange været et opråb fra mit vedkommen om, at man fik nøgleudlæsning korrekt udlæst for alle mulige aflæsningsdatoer, således så der aflæses fuldkommen på bilen især for den dag, hvor bilen har været under bevægelse i 2-3 sekunder, hvilket er flere dage efter tyveriet.

Fordi det vil efter If egne påstand aktivere bilens placering og nøjagtighed om bilens route fra tyveristedet til aflæsningsstedet i [ved adresse B]. På den pågældende tidspunkt, må der være nogle registrering som aldrig er fremhævet fra If.

Det er tydeligt, at If har nogle registreringer fra 19.03.19 og 24.03.19. dog er der ingen aflæsninger fra bilens begge nøgler den pågældende dag, som bilen har været under bevægelse i 2-3 sekunder imens If har været i besiddelse af begge nøgler, hvilket det er relevant og inddrage, når jeg angiveligt har angivet, at jeg ikke har brugt bilnøglerne d. 24.03.2019 kl 03.50.

If oplyser, at man kan have brugt andre metoder til at bevæge bilen i 2-3 sekunder, det ville være nøjagtig det samme princip d. 24.03.2019 kl. 03.50 når jeg gentageligt har oplyst at nøglerne har været i min egen besiddelse og at bilag Ifs bilag L kan påvise min færd på tidspunktet.

Der er pointeret, at der har været kørt ekstra kilometer i bilen, men det har jeg bestemt også fortalt If (skadeinspektør ...) i afhøringsamtale via telefon, fordi min skole lå i ... og jeg boede i ..., derfor var der lange køreture at køre, men præcis antal kilometer der er kørt over, var mig ukendt som forklaret tidligere til If.

Ifs bilag L er ligeledes et godt eksempel på, at sagen er forskruet til fordel for forsikringsselskabet. Der er lagt meget vægt på, at jeg har snakket usandt efter If opfattelse, dette kan bilag L bekræfte, at jeg i hvert fald har forsøgt og huske så godt som muligt imens jeg lider af hukommelsesbesvær og svær stres som If skadeinspektør ... er bekendt med også. Desuden er afhøringer fra forsikringsselskabet sat i værk flere dage efter begivenheden.

Jeg har forklaret If skriftligt, at efter tyverihændelsen har jeg været meget påvirket af episoden. Derfor har jeg været trøstet af mit tætte kendskab som i øvrigt bærer telefon ..., hvor jeg tog til shopping for at få bedre tilstand efter begivenheden. At jeg har været i ... Center shopping som bilag L viser fremfor ... er underordnet, når jeg bestemt ikke har været i forbindelse med min bil efter hændelsen.

Bilag E er utroværdig opbygget, som er en undersøgelses rapport, da jeg har været udsat for forskellig ekstreme psykiske afpresninger fra If, hvilket kan dokumenteres af den godkendte vedhæftede lydfil over Ifs skadeinspektør ... ringe sags håndtering.

Den vedhæftede lydfil er bevis på, at jeg har været udsat for meget ubehageligt samarbejde med forsikringsselskabet. I den forbindelse har jeg også klaget over ... arbejdsmetoder, men fik desværre ikke medhold fra ... chef pga. manglende beviser og evnen til at se indad.

Lydfilen indikerer tydeligt, at jeg har været udsat for dels psykiske terror som bl.a. hård stres, frustrationer mm. Det har påvirket mit helbredet yderligere, hvorefter min familie vælger at gribe til for vegne af mig pga. dårligt samarbejde som var til skade for mit allerede svækket helbred. Dette resulterede i en ny sagsbehandler (...) der afsluttede sagen uden at yderligere tilføjelse.

Mine forklaringer vil under ingen omstændigheder kunne retfærdiggøres med at sammenkoble mig til tyveriet af min egen bil, efter deres egne bilag L samt teledata der foreligger i sagen, fordi der er været yderst svækket samarbejde med lfs skadeinspektør for sagen.

Mht. til bilag L fra If, er der pointeret, at jeg ikke har kontaktet politiet den pågældende dag, som tyveriet finder sted. Til en tilføjelse af dette, er If oplyst nøje omkring, hvem jeg var sammen med, da jeg opdagede tyveriet. If har som tidligere forklaret også haft adgang til at kontakte personen på telefon

Derfor er det også lagt til grund for If tidligere, at der er blevet ringet til politiet fra tyveristedet med telefon nummer Dog sløjfår If denne forklaring adskillige gange til fordel for If.

Den pågældende dag for tyveriet, har jeg været yderst påvirket af begivenheden. [Veninde] også kendt som ... har hjulpet med at overkomme den hændelse ved, at blandt andet foretage kald fra sin telefon med telefon nummer ... til politiet, imens jeg ringede til [leasingselskabet] og If.

Der ingen troværdighed i antagelsen om, at jeg ikke har foretaget en anmeldelse til politiet, når der bestemt foreligger en anmeldelseskvittering fra politiet, samt kan min teledata bevise, at jeg efterfølgende selvstændigt har kontaktet politiet i forbindelse med opråb om hjælp, hvilket kan bekræftes af politiet efter ønske om dette.

I forbindelse med bilag L samt bilag G fra If, er det tydeligt, hvor jeg har været, hvilket ikke forbinde mig med, hvor bilen er sporet til.

Det, der er meget undrende i hele sagens gang, er, at der i bilag K, givet udtryk for at nøgle B er anvendt sidst 24.03.2019 kl. 03.50, dette giver videre anledning til spørgsmålet om, hvor min mast oplysninger foreligger i den pågældende tidspunkt kl. 03.50 den 24.03.19?

Samt er det meget bemærkelses værdigt, at hvorledes man kan sammensætte min færden med bilag K fra If.

Hertil skal der tilføjes, at jeg under ingen omstændigheder er enig i bilag K, da jeg har været i besiddelse af begge mine nøgler som bestemt ikke har været anvendt d. 24.03.2019 kl. 03.50.

Da man ikke har fået foretaget nøgleaflysning fra den pågældende dag, hvor bilen har været i 2-3 sekunders bevægelse, trods for If har været i besiddelse af begge bilnøgler på tidspunktet, giver det derfor en anledning til efterspørgsel om at få foretaget en nøgleaflysning af et andet uafhængigt selskab end If, da der foreligger inhabilitet til fordel for forsikringselskabet If."

Selskabet har herefter i brev af 23/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

" Vi har gennemlæst klagers kommentar.

Ankenævnet for Forsikring

15.

94912

Vi skal blot gøre opmærksom på, at udlæsning af data i nøglerne viser, hvornår de sidst har været anvendt og hvad km-tal de havde på dette tidspunkt. Nøglerne indeholder ikke data om andre historiske anvendelser af nøglerne i bilen end den sidste.

Tracking på bilen via [app] viser, at bilens position vises første gang 24/4 kl. 16:46 (ca. 2 timer efter installering af app'en).

Dette er jf. tidligere ikke ensbetydende med, at motoren nødvendigvis har været startet (start-spærre omgået), og det viser ikke hvordan denne start i givet fald er foretaget. Det viser alene, at GPSsporingen startede, hvilket iflg. [app-firma] ville ske, når/hvis der kom tænding på bilen.

Vi noterer os at klager nu gør gældende, at der blev ringet fra [venindes] telefon til politiet. Dette er i modstrid med klagers skriftlige svar på hvilket telefonnummer, der blev ringet fra jf. også bilag E supplerende undersøgelsesrapport side 3, hvor hun ligeledes svarer på hvor hun tog hen efter anmeldelse af tyveriet.

Uddrag:

Vedr. den 25. marts:

- Fra hvilken telefon blev der ringet til politiet og anmeldt tyveri af bilen
- Hvor tog hun hen efter kl. 16.36
- Hvordan kom hun dertil
- Hvem var hun sammen med

Svar:

- Min telefon, ...
- Gik en tur ved ... Station, ... Centret/...
- Metro
- Sammen med [veninde]

Det fremførte giver i øvrigt ikke anledning til kommentarer, og det er vores opfattelse sagen kan foreligges for nævnet på det foreliggende grundlag."

Klager har i brev af 13/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tilføjelser til udtalelsen

Med udgangspunktet i udtagelsen fra If den 23. juli 2020 skal der ligeledes lægges til grund, at der efterspørges en ny uafhængig nøgleaflæsningen af nøglerne dels, fordi If tidligere har lagt til grund, at jeg som bruger af bilen, har anmodet om at få slettet data fra [app].

Da der ikke har været hold i dette udsagn, er der efterfølgende langt til grund fra If, at der er forbindelse mellem nøgle-udlæsning i henhold til [app]. Derefter har jeg angiveligt angivet, at jeg bestemt ikke har anvendt bilen så sent, som If påstår om at mine nøgle er aflæst til.

Derefter er troværdigheden også svækket til oplysninger der fremgår fra If, fordi If har præsenteret sagen således fra deres antagelser uden hold. I den forlængelse søges der, derfor foresat om

en ny nøgleaflæsning fra et uafhængigt firma udover If. Jeg betaler gerne for denne proces selvstændigt, da jeg er stærkt uenig i nøgleudlæsningen fra If.

Efterfølgende er der konstateret, at min bil har været under tænding, imens If har været i besiddelse af begge mine nøgler. Men If mener samtidigt, at man ikke kan aflæse brug af bilnøglerne imens If har haft nøglerne i deres besiddelse den pågældende dag, hvori min bil har været under 2-3 sekundærs tænding d. 24.04 kl 16:46 efter [app'ens] oplysninger. Hvilket der er stor interesse i at fremhæve, fordi jeg ikke er enig i at nøgleaflæsnings data omkring nøgleanvendelse.

Det er meget undrende, at If har haft mine El mast oplysninger fra den pågældende dag d. 24.04.19, hvorfor pointerer If ikke min færd fra den pågældende dag for at oplyse oprigtigheden i sagen, er mig meget mystisk. Netop fordi der ikke er sammenhængen imellem mig og min bils færd efter tyverihændelsen.

Efter min optik, giver det mere klarhed om min færd igennem mast-oplysningerne dagene før og efter tyveriet i henhold til GPS-aflæsning af bilens placering. Der er tydeligvis ingen forbindelse som If prøver at sammenkoble for at undgå forsikrings berettiget dækning til leasingfirmaet

At, jeg som individ døjer med hukommelse komplikationer pga. konstateret sygdom som If skadebehandleren ... og ... var bekendt med, kan ikke retfærdiggøre i, at jeg skal fremstå som en utroværdig person. Dels da, der er løbende mange tekniske beviser der modbeviser påstandene fra If.

Det giver anledning til at fremhæve, at jeg tidligere har skriftligt informeret If om, at det er min egen telefon ..., der er ringet fra til forsikringsselskabet, politiet og [leasingselskabet], samt at jeg den pågældende dag har været sammen med [veninde] og i den forbindelse, har de også tidligere fået [venindes] telefon oplysninger for evt. et tættere samarbejde med If. Dette skete dog aldrig.

Senere i sagens forløb har If bedt mig om igen at udfylde nedenstående spørgsmål vedr. den 25. marts.

- Fra hvilken telefon blev der ringet til politiet og anmeldt tyveri af bilen
- Hvor tog hun hen efter kl. 16.36
- Hvordan kom hun dertil
- Hvem var hun sammen med

Igen, påpeges disse spørgsmål lang efter forløbets hændelse, jeg svarer oplagt og overordnet, at det er mit nummer der er blevet ringet fra, samtidigt oplyser jeg også, at jeg har været sammen med [veninde] også kaldet ..., hvorefter jeg beskriver min nogenlunde husket færd fra den pågældende dag. Det er vigtigt at påpege, at If har haft mine elmastoplysninger samt oplysninger til [veninde] og desuden har If været i besiddelse af politiets anmeldes kvittering fra tyveriet fra den pågældende dag for tyveriet.

Disse ovenstående og tidligere indskrevne oplysninger burde være tekniske beviser på, at en sag ikke udelukkende skal vægtes på udsagn, netop fordi at jeg lider af hukommelsestab, hvilket i øvrigt dokumenteres med supplerende bilag. Dette ser jeg kun gavnligt for If for at svække troværdigheden til sagen. I øvrigt er If informeret om, at jeg løbende har haft kontakt til politiet for at få hjælp til at lokalisere min bil.

If beder i brevet d. 23.juli 2020 om at lukke for kommentarer i anledning af udtagelserne, hvilket er meget ringe arbejdsmetode fra If og fremsætte således en anmodning, når jeg yderligere kan

fordybe i de tekniske beviser. Det burde og være gavnligt for begge parter, at der er mulighed for fordybelse i sagen, derfor ser jeg endnu en grund til at få en uafhængig nøgleaflysning på området for uenigheds skyld.

Hertil er det en trist drejning sagen har forløbet sig i, fordi fokuset på at jeg faktisk har været udsat en tyveri-hændelse er skubbet længere væk og blevet fjernt med tiden, hvorefter man nu tager sagen til personlig drejning henrettet mod mig og sætter fokus på at fremstille mig som usammenhængende trods for min helbred, hvilket der ikke er teknisk hold i.

Der er ingen indikation på, at jeg på noget som helst tidspunkt har været ved gerningsstedet for tyveriet, trods for at If gentagende gange prøver at sammenkoble elmastoplysninger med mine udtagelser versus bilens sidste placering. Denne triste fordrejning har foregået i meget tidlig proces som mit optagelses-bilag også påpeger, derfor har samarbejdet været ringe i starten i stedet for fælles fokus på at finde min bil."

Selskabet har herefter i meddelelse af 14/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har læst klagers kommentar, og skal blot oplyse at nøgleudlysning er foretaget af [firma]. Det fremsendte giver ikke anledning til yderligere kommentarer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 1/8 2019 fra selskabet til klagerens advokat (bilag 8) fremgår det bl.a.:

"Efter gennemgang af teledata, giver det anledning til yderligere spørgsmål

...

I forbindelse med mit personlige møde med [klageren] den 20. maj 2019 forklarede hun bl.a.:

Den 24. marts: FT var ikke i byen natten til søndag. FT sov derhjemme. FT mente ikke, at hun ville have været i byen eller ude at køre ved 4-tiden om natten, fordi hun havde en skole at passe. FT sagde, at hun plejede (altid) at sove derhjemme på den tid af natten.

FT kørte over til skolen, fordi hun havde aftalt at mødtes med [veninde] på skolen (...) søndag eftermiddag/aften. Hun kunne ikke huske tidspunktet nærmere. Jeg spurgte, om hun kunne huske, om hun havde spist aftensmad, inden hun tog på skolen, men det kunne hun ikke huske. Jeg spurgte yderligere ind til tidspunktet, hvor hun mødtes med [veninde], men hun kunne ikke huske det. Hun kunne ikke huske, om hun og [veninde] havde ringet eller sms'et sammen og aftalt at mødes. Hun kunne ikke huske om, hun loggede ind på skolen med sit ... -kort, da hun og [veninde] skulle ind på skolen. Hun sagde, at det kunne have været hende selv eller [veninde], der låste døren op. Det var også muligt, at døren havde været ulåst, det var den somme tider.

Efter at have været på skolen med [veninde], kørte hun direkte hjem efter skolen. Hun var hjemme ved sin [forælders] lejlighed ved 21- 22-tiden. Det var der, hun oftest var. Hun parkerede bilen på p-pladsen på den modsatte side af, hvor hendes [forælder] har lejlighed. Hun var hjemme indtil næste dag ved 16-tiden.

Parkering på skolen: Hun havde ikke p-tilladelse, men holdt der alligevel.

Teleoplysninger fra den 24. marts 15.20 - 22.34 kan ikke bekræfte, at [klageren] var til stede på skolen på ..., som hun forklarede at hun var.

Spørgsmål:

- **Vi vil gerne have bekræftet, at [klageren] var på skolen, som hun forklarede det.**
- **At hun var tilmeldt [uddannelsessted] på**
- **Log fra hendes nøglekort**
- **Vi vil gerne have kontaktoplysninger til [veninde]**

I forbindelse med mit personlige møde med [klageren] den 20. maj 2019 forklarede hun bl.a.:

Den 25. marts: Hun var hjemme ind til 15.30 - 16-tiden. Hun lå vist bare på sit værelse. Hun og [veninde] havde aftalt at mødes hjemme hos ft. og følges til skolen. Da ft. og [veninde] gik ned til bilen, opdagede hun, at bilen var væk. Hun kunne ikke huske, hvad [veninde] sagde eller gjorde. Hun var meget oprørt af situationen. Hun gik ikke tilbage til lejligheden. Hun gik lidt rundt og ledte efter bilen i nærområdet. Hun ringede til politiet, [leasingselskabet] og til If. Politiet sagde til FT at de ikke ville komme ud til stedet. Det generede hende. Hun foretog alle telefonopkaldene fra området omkring Efter opkaldene sagde hun til [veninde], at hun ikke kunne arbejde på skolen den dag. Hun foreslog, at de mødtes en anden dag. Derefter gik hun hjem (red. til [forælders] lejlighed).

Teleoplysninger fra den 25. marts kl. 16.00 -17.00 kan ikke bekræfte, at [klageren] ringede til politiet.

Teleoplysninger fra den 25. marts kl. 16.36 - kan ikke bekræfte, at [klageren] tog hjem efter at have talt med politiet, [leasingselskabet] og If.

Spørgsmål:

- **Fra hvilken telefon blev der ringet til politiet og anmeldt tyveri af bilen?**
- **Hvor tog hun hen efter kl. 16.36?**
- **Hvordan kom hun dertil?**
- **Hvem var hun sammen med?"**

Af e-mail fra klagerens advokat til selskabets skadebehandler (bilag 9) fra klageren fremgår:

"Vedhæftet er et notat, min klient har skrevet om hendes færden omkring tidspunktet, hvor bilen blev stjålet.

...

24. marts 2019 kl. 15.20-22.34:

Have bekræftet [klageren] var på skolen?

- Den beskrivende hændelse er ikke nøjagtig, som er beskrevet af skadebehandleren.
- Dog har det været uklart for mig om der er ment om dagen for tyveriet eller dagen efter tyveriet (spørgsmålene).
- Jeg har forklaret ... (skadebehandleren), at det er et godt stykke tid siden hændelsen sker, derfor har det været oplagt og tage udgangspunkt i min daglig rutine som indebærer at tage på skolen og læse med min studiepartner [veninde] (også kaldet ...) (Men denne hændelse sker

Ankenævnet for Forsikring

19.

94912

altså dagen efter tyveriet, hvor jeg skulle læse med min partner på skolen, derfor er det rod i udkastet, som er beskrevet af skadebehandleren via vedhæftet bilag).

- Jeg har ikke været sammen med [veninde], jeg har været hjemme og måske kørt en tur til den lokale [supermarked] for at handle for hjemmet og hjem igen ... (aften før min bil bliver bestjålet). Telemasterne kan bekræfte min færden i nærområdet ved min [forælder].
- Som tidligere nævnt, er det uklart for mig i detaljer om, hvad jeg lavede den dato, da det er efter lang tid der efterspørges om den konkrete dato. Desuden er der rod i hændelsesforløbet som er beskrevet af skadebehandleren.

Log ind fra [uddannelsessted]-kort?

- Jeg har indsendt en mail til min skole om at få oversigt over log ind på skolen, selvom det er tidligere forklaret at skolen typisk står åben. Jeg kan sende et billede af mit studiekort efter ønske for at bekræfte, at jeg altså går på skolen

Kontakt oplysninger til [veninde]?

- [Veninde] er både min studiekammerat som skolen kan bekræfte, fritidsveninde samt søster for mig og er den person, jeg hænger ud med på skolen og i fritiden. [Veninde] bliver også kaldt ... og bærer et telefon nr. som hedder ... som i IF også er informeret omkring.

25. marts:

Hvilken telefon brugte [klageren] til at kontakte Politiet, [leasingselskab], IF forsikring?

- Min telefon ...

Hvor tog [klageren] hen efter?

- Gik fra min [forælders] adresse en tur i parken ved ..., derefter højst sandsynligt til ... Center eller ... for afstresning.

Hvordan kom hun dertil?

- Med mine egne gæben + Metro foran ... Centeret + metro foran (...)

Hvem var hun sammen med?

- [Veninde]

Ekstra tilføjelse:

- Det altså denne dag, jeg skulle ses med min partner [veninde] for at læse på skolen, derfor mødtes vi ved min [forælder] for at følges til skolen, hvor planen var at jeg skulle køre os ud til skolen, men da jeg opdager hændelsen, sortner alt for mig og det ender med jeg trøstes af min partner ved, at vi tog ud lidt i stedet for at læse på skolen."

Af opsummering af selskabets undersøgelse (bilag 12) fremgår bl.a.:

"Opsummering:

Teledata og data fra [app] bekræftede ikke ft.s forklaring for sin færden den 24. og den 25. marts.

Teledata bekræftede ikke ft.s forklaring på, at hun ringede til politiet den 25. marts.

Ft. ændrede sin forklaring for sin færden for den 24. og den 25. marts efter indhentning af teledata.

Vedr. den 24. marts:

Ft. forklarede ved undersøgelsens start til både [skadebehandler 1] og [skadebehandler 2], at hun var på [uddannelsessted] søndag den 24. marts sammen med sin veninde. Hun kunne ikke huske præcist i hvilket tidsrum, hun var på skolen, men hun mente, at det var sen eftermiddag/aften. Hun var kørt til skolen i sin bil.

Ankenævnet for Forsikring

20.

94912

Teledata fra den 24. marts kl. 15.20 - 22.34 kunne ikke bekræfte, at ft. var på [uddannelsessted], som hun forklarede det.

Der var ingen data fra [app] for denne dag. (Ingen data før den 24. april).

Ft. fremsendte ingen dokumentation for, at hun var logget ind på skolen via sit nøglekort den 24. marts.

Efter indhentning af teledata og data fra [app] ændrede ft. forklaring til, at vi havde misforstået hændelsesforløbet, og at hun ikke var på [uddannelsessted] den 24. marts.

Vedr. den 25. marts:

Ft. forklarede ved undersøgelsens start til både [skadebehandler 1] og [skadebehandler 2], at hun omkring 16-tiden opdagede, at bilen var blevet stjålet, da hun og veninden skulle bruge den for at køre til [uddannelsessted].

Efter at hun opdagede, at bilen var væk, ringede hun til Politiet, [leasingselskabet] og If fra sin egen telefon.

Derefter gik hun hjem, hvor hun blev.

Teledata fra den 25. marts kl. 15.22 -17.45 kunne ikke bekræfte, at hun ringede til politiet fra sin telefon. Teledata kunne heller ikke bekræfte, at hun blev hjemme, efter at hun opdagede, at bilen var blevet stjålet.

Der var ingen data fra [app] for denne dag. (Ingen data før den 24. april).

Efter indhentning af teledata og data fra [app] ændrede ft. forklaring til, at hun, efter at have opdaget at bil var blevet stjålet, gik en tur i parken ved ... station og derefter sandsynligvis tog i ... Centret eller på

Vedr. det personlige møde fra den 24. april 2019 fra kl. 1400 til ca. kl. 1500 hvor [skadebehandler 1] talte med ft. i If huset og app'en ... blev aktiveret.

I forbindelse med mødet med ft. blev hun gjort opmærksom på, at hendes bil kunne spores via [app]. Ft. ringede ind til [app-firma] og kontoen blev (gen)oprettet. Der var ingen position at se, og [app-firma] oplyste, at bilen først skulle have tænding på, inden en ny position blev angivet.

Ved mødets afslutning blev ft. vejledt og opfordret til, at hun skulle holde øje med app'en. Hun blev bedt om at kontakte [skadebehandler 1] omgående, hvis bilens position blev angivet på app'en.

I perioden fra den 24. april til den 1. maj kontaktede ft. ikke [skadebehandler 1] vedr. bilens position, som fremgik af app'en.

Den 1. maj 2019 kontaktede [skadebehandler 1] ft., og spurgte om hun havde holdt øje med app'en og bilens position. Ft. gik ind på app'en, og så at der var angivet en position.

I forbindelse med gennemgangen af data fra [app] blev det konstateret, at den første angivelse af bilens position skete allerede den 24 april kl. 16.47, dvs. ca. 2 timer efter mødet med ft.

Ft. kontaktede ikke If på noget tidspunkt fra den 24. april 2019 til den 1. maj 2019.

[Billede fra app]

Denne position blev angivet kl. 16.47 fra den 24. april til den 28. april 2019 kl. 21.23.

Denne position fremgik også den 1. maj 2019 kl. 14.42 i 28 sekunder.

Det er i den grad bemærkelsesværdigt at ft. ikke orienterede If om bilens position. App'en gav bilens placering allerede ca. 2 timer efter mødet den 24. april.

Det undrede os ligeledes, at de [app] data, som vi modtog på Excel-ark ikke indeholdt de samme informationer, som det der fremgik på app'en på ft.s telefon. F.eks. var den eneste information på app'en på ft.s telefon en position, der blev sendt den 1. maj."

Af lægeerklæring af 28/3 2019 fremgår det:

"Det skal hermed attesteres, at ovennævnte patient den 22. maj 2017 har pådraget sig en alvorlig piskesmældslæsion med efterfølgende nakkesmerter, hovedpine, koncentrations-, og hukommelsesbesvær, hvilket påvirker studieevnen i betydelig grad.

Der er en tydelig sammenhæng mellem skade og efterfølgende symptomer og erfaringsvis vil der være tale om et langvarigt sygdomsforløb med bedring over år.

Fra skadestidspunktet vurderes det, at studieevnen har været nedsat omkring 50-75% og kun gradvis vil øges over de næste par år, hvorfor en vis reduktion må forventes i resten af studietiden.

Aktuelt vurderes studieevnen at være nedsat med 75%.

I det omfang det er muligt, vil hjemmestudier og opgaver være gavnlige."

Af politianmeldelse af 25/3 2019 fremgår det bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse til politiet

Politiet har den 25/03-2019 modtaget en anmeldelse om Brugstyveri af reg. personbil begået den 24/03-2019-21.00 til 25/03-2019-16.00 fra P-plads foran boligen,

Følgende køretøj er registreret på sagen: ...

Ankenævnet for Forsikring

22.

94912

Det fremgår af anmeldelsen, at De er forurettet i sagen. Som forurettet vil De få besked fra politiet eller anklagemyndigheden, hvis sagen henlægges, eller hvis sagen sendes i retten."

Af nøgleudtræk fremgår det bl.a.:

"Service Key-Data

...

Antal kilometer: 89664km

Dato: 2019-03-24

Tid: 03.50.02

...

Serviceintervalvisning (SIA)

Vedligeholdelsesinterval Eftersyn Distance: Service efter 1800 km.

Vedligeholdelsesinterval Eftersyn Tid: Service efter 12 dag(e)

Vedligeholdelsesinterval Olie Distance: Service efter 1800 km

Vedligeholdelsesinterval Olie Tid: Service efter 353 dag(e)

...

Service Key-Data

...

Antal kilometer: 89664km

Dato: 2019-03-19

Tid: 09.09.30

...

Serviceintervalvisning (SIA)

Vedligeholdelsesinterval Eftersyn Distance: Service efter 1600 km.

Vedligeholdelsesinterval Eftersyn Tid: Service efter 7 dag(e)

Vedligeholdelsesinterval Olie Distance: Service efter 1600 km

Vedligeholdelsesinterval Olie Tid: Service efter 358 dag(e)"

Nævnet har fået forelagt de fremsendte lydfiler af samtaler mellem klageren og selskabet, data fra app, teledata, analyse af mastedata fra den 24/3 – 25/3 2019, og bemærkninger fra klager i bilag 15 og 16.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Kasko

7.1 Kasko

Dækker:

Skade, der påføres det forsikrede køretøj, samt tab af køretøj ved tyveri og røveri."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

23.

94912

Klageren anmeldte den 25/3 2019 til selskabet, at hendes leasede bil var blevet stjålet i tidsrummet mellem den 24/3 2019 kl. 21.00 og den 25/3 2019 kl. 16.00. Bilen var placeret på en parkeringsplads foran hendes forælders bolig. Klageren havde 2 nøgler til bilen, som hun selv var i besiddelse af.

Selskabet afviste at dække det anmeldte tyveri af bilen med henvisning til, at bilen var udstyret med startspærre, at den ikke var særlig tyvetækkelig, at klagerens forklaringer ikke stemte overens med data fra telemaster, en tracking-app, og bilens nøgler. Desuden henviste selskabet til, at klageren stod over for at skulle betale en ekstraregning på 24.213,60 kr. ved tilbagelevering af den leasede bil på grund af for mange kørte kilometer.

Selskabet har anført, at klageren ifølge sin oprindelige forklaring havde været i skole aftenen før det anmeldte tyveri, hvorefter hun kørte hjem om aftenen og parkerede ved sin forælders bolig omkring kl. 22:00. Dagen efter skulle hun køre i skole med en veninde og opdagede kl. 16:00, at bilen var væk. Hun anmeldte tyveriet til politiet fra sin egen telefon.

Selskabet har også anført, at først da der kom advokat ind i sagen, indvilligede klageren i at give samtykke til udlevering af teleoplysninger. Selskabet finder det påfaldende, at da der blev fremlagt teleoplysninger i sagen, ændrede klageren forklaring om, hvor hun befandt sig dagen før tyveriet, hvor hun befandt sig, efter hun opdagede tyveriet, og hvilken telefon hun ringede til politiet fra.

Heroverfor har klageren blandt andet anført, at politianmeldelsen bekræfter, at hun anmeldte tyveriet til politiet, uagtet at hun var upræcis i sin forklaring om, at hun anmeldte forholdet fra sin egen telefon. Hun har også anført, at der er rod i det hændelsesforløb, selskabets skadebehandler har beskrevet, og at det, da hun oplyste selskabet om, hvor hun var aftenen før tyveriet, var det uklart for hende, hvilken dag selskabet spurgte ind til, og at hun i sit svar tog udgangspunkt i sin daglige rutine, da hændelsen lå langt tilbage i tid. Klageren har herudover an-

Ankenævnet for Forsikring

24.

94912

ført, at hun bestrider at have talt usandt, men at der kan være sket fejl og forglemmelser, og at hun lider af hukommelsesbesvær og svær stress.

Til dette har selskabet anført, at selskabet ikke finder det sandsynligt, at flere sagsbehandlere i flere samtaler skulle have misforstået klagerens forklaring.

Selskabet har videre anført, at nøgleudtrækkene viser, at ingen af de to nøgler blev benyttet den 24/3 2019 kl. 22.00, men derimod, at de blev benyttet natten til den 24/3 2019 kl. 03:50.

Til dette har klageren blandt andet anført, at ingen af hendes to nøgler er blevet anvendt om natten, og at telemast-oplysninger kan bevise hendes færden. I forhold til maste-oplysningerne har klageren videre anført, at de viser, at hun ikke befandt sig der, hvor bilen er sporet til.

Selskabet har også anført, at klageren på et møde med selskabet blev instrueret i at informere selskabet, så snart app'en ... viste tænding på den stjalne bil. Da der 2 timer efter mødet kom tænding på bilen, gav klageren ikke selskabet besked om dette. Selskabet har videre anført, at klager den 1/5 2019 oplyste til selskabet, at bilen ifølge app'en var på en adresse, som senere viste sig ikke at fremgå af dataudtrækket fra [app]. Selskabet har endelig anført, at [app-firma] har oplyst, at der er blevet slettet data fra bilens historik, hvilket kun kan gøres på foranledning af den faste bruger af app'en.

Til dette har klageren blandt andet anført, at hun fra begyndelsen havde gjort det klart for selskabet, at hun ikke var teknisk anlagt og tog forbehold for fejlaflæsninger, og at det derfor var selskabets skadebehandler, der oprettede app'en med klagerens accept. Klageren har videre anført, at det har vist sig, at det ikke er muligt at slette oplysninger fra app'en i op til 5 år. Hun henviser yderligere til, at eftersom bilen har været tændt den 1/5 2019, hvor selskabet var i besiddelse af begge nøgler, er det bevist, at bilen kan tændes uden nøgle, og at der derfor ikke er grundlag for selskabets antagelse om, at bilen ikke er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Til dette har selskabet anført, at tændingen på bilen kun beviser, at bilen eksisterede, og at der var strøm på bilen – ikke under hvilke omstændigheder bilen forsvandt, eller hvordan bilen kom til det pågældende sted.

Selskabet har anført, at den stjålne bil ifølge nøgleudtræk havde kørt flere kilometer end aftalt i leasingkontrakten, og at der derfor ventede klageren en efterregning på 24.213,60 kr., når hun skulle tilbagelevere bilen til leasingselskabet. Selskabet har videre anført, at klageren indledningsvis oplyste, at hun allerede havde betalt efterregningen, men at det senere kom frem, at det var en efterregning fra anden bil, en tidligere lånebil, som hun havde betalt for.

Til dette har klageren anført, at det var hende selv, der gjorde selskabet opmærksom på, at hun ved en fejl havde fremlagt en forkert regning.

Selskabet har anført, at klageren først oplyste, at servicelampen i bilen ikke havde lyst, hvor nøgleudtrækkene senere viste, at servicelampen havde lyst de seneste 1800 kørte kilometer. Selskabet har anført, at efterregningen på 24.213,60 kr. udgør et muligt motiv for klageren til at lade bilen forsvinde, da det ville være betydeligt dyrere for klageren at levere bilen tilbage. Selskabet har anført, at det er usandsynligt, at klageren uden videre ville kunne betale efterregningen henset til hendes arbejdsmæssige situation, og at efterregningen for låne bilen i sin tid gik til inkasso.

Til dette har klageren anført, at hun kun skulle betale 54 øre pr. kilometer hun kørte for langt, at den omtalte regning udelukkende gik til inkasso, fordi klageren havde en C/O-adresse og derfor ikke havde fået sin fysiske post, og at hun i øvrigt betalte regningen omgående, da hun fik meddelelse fra E-boks.

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

Ankenævnet for Forsikring

26.

94912

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilen forsvandt ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på afgørende punkter har skiftet forklaring om hændelsesforløbet efter hun samtykkede til at indhente teledata mv., og at klagerens første forklaringer stemmer dårligt overens med dataudtræk fra nøgler, tracking-app og telemaster.

Nævnet har herudover blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at klageren ved tilbagelevering af den leasede bil skulle betale en efterregning på 24.213,60 kr.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand