Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. september 2020 blev i sag nr. 95072:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 26/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Klager fik stjålet sin bil af mærket [Audi] d. 04. eller 05.08.19 fra en placering ved klagers adresse … (vendepladsen på …). Han anmeldte tyveriet over for politiet og indklagede d. 05.08.19, og da indklagede i forbindelse med efterforskning ikke ville afgive tilsagn om dækning henvendte han sig adv. [advokat] (som har lavet denne klage). Adv. igangsatte behandling over for indklagede med henblik på at godtgøre, at der forelå det fornødne bevis for, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.
> Jeg henviser til bilagene 1 - 10, som viser sagsbehandlingen, herunder mit indlæg bilag 2 med min klients supplerende indlæg bilag 9 med bilag.
> Advokaten bad om et møde med indklagede i sagens anledning, men det blev uretmæssigt afvist, hvorefter man bare fastholdt afvisning af dækning, jfr. bilag 10.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Anerkendelse af tyveriet som dækningsberettiget - hjemvisning, da sagen ikke er korrekt forberedt, idet man afvist drøftelse af sagen ved et møde."

Selskabet har i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse vedrørende klagen fra vores kundes (herefter benævnt klager) advokat.

Tvisten vedrører vores afvisning af erstatningspligten i forbindelse med, at klagers bil blev stjålet d. 4. august 2019.

Bilen - en Audi … med reg.nr. … – var ansvars- og kaskoforsikring med en selvrisiko på 5.833 kr. For forsikringen gjaldt forsikringsbetingelser 18M5.

Sagsgennemgang
Vi modtog klagers telefoniske anmeldelse d. 5. august 2019 og noterede i den forbindelse følgende:
'Ft anm. Deres bil holder på adressen. Ft har overvågning. Der er lige nu ved at blive lavet forandringer på vejen, så gadebelysningen er slukket. Derfor er det svært at se noget på overvågningen. Han kan se, at det er sket ved 23-tiden. Det så ud som om, at der var to personer, men der var meget mørkt. Ft har begge nøgler'.

Som led i en normal procedure blev sagen udtaget til nærmere undersøgelse hos en af vores konsulenter.

Vores konsulent besøgte klager på dennes bopæl d. 29. august 2019 og gennemførte et interview med klager.

Klager oplyste, at han havde videoovervågning, hvor man kunne se, at bilen var stjålet om søndag aften kl. 23.04. Han havde filmet videoovervågningen med sin mobiltelefon i stedet for at sikre optagelsen. Klager forklarede, at ham og hans kone havde været i biografen med klagers [familie] søndag aften og at de var kommet hjem ca. 23.30. Det havde været meget mørkt og klagers børn havde været urolige og trætte, hvorfor de ikke havde bemærket, at bilen manglede. Klager opdagede således først tyveriet den efterfølgende morgen kl. 7, hvorefter han anmeldte det til politiet.

Klager bor på en lukket villavej. Vejen er u-formet med huse på højre side af vejen og en allé/parkeringspladser i midten af u'et. Vejen er ensrettet og klager bor lige når man er svinget til venstre rundt i bunden af u'et. Den for sagen omhandlende bil holdt parkeret udenfor parkeringspladsen og på vendepladsen i bunden af u'et. Placeringen passede med, at klagers overvågningskamera pegede i den retning og det ville ikke have været muligt at filme tyveriet, hvis bilen havde holdt på de dertil indrettede parkeringspladser.

Vores konsulent talte med klager over telefonen d. 30. og 31. august 2019 og d. 3. og 6. september 2019, hvor de flere gange gennemgik hændelsesforløbet og hvor vores konsulent bl.a. spurgte indtil, at klager havde haft bilen til salg i starten af sommeren 2019 og at han stadig havde en del reservedele og vinterhjul til salg til bilen. Ligeledes havde klager også haft en Silvercross tvillingevogn til salg og denne havde befundet sig i bilen, da den blev stjålet.

Ved interviewet d. 29. august 2019 oplyste klager, at han havde besluttet at trække salgsannoncen på bilen tilbage og selv beholde bilen. Under samtalen d. 3. september 2019 oplyste klager, at han havde solgt bilen til sin [familiemedlem]. [Familiemedlemmet] havde ringet til klager ultimo juli 2019 og sagt, at han gerne ville købe bilen. [Familiemedlemmet] var på daværende tidspunkt på ferie og da han kom retur til Danmark, blev bilen stjålet få dage efter. [Familiemedlemmet] havde overført pengene – 304.000 kr. - til klager allerede primo juni 2019, altså 2 mdr. før han ringede for at oplyse klager, at han gerne ville købe bilen. Af overførslen fra [familiemedlemmet] fremgik teksten 'lån til [klageren]'.

Videoen fra overvågningen er ikke specielt god. Stedet er, som angivet af klager, meget mørkt, fordi vejbelysningen var ved at blive udskiftet. Det fremgår af videoen, at bilens lygter tændes, hvorefter den kører væk. Bilen har ikke keyless funktion og det er således ikke en mulighed, at gerningsmanden har trukket signalet fra nøglen. Klager er i besiddelse af begge nøgler og der er ikke lavet ekstranøgler.

Vores konsulent undersøgte med Lärmtjänsten i Sverige om deres erfaringer med tyveri af lignende biler. Lärmtjänesten oplyste, at dørlåsen typisk brydes/lirkes op eller ruden smadres for at skaffe sig adgang til bilens kabine. Herefter tilsluttes specialudstyr til bilen via bilens OBD, hvorefter der kan udføres en omprogrammering af bilens styresystem. Der er intet på overvågningsvideoen der indikerer, at der er brugt tid på dette og der er heller ikke fundet glasskår på stedet.

På baggrund af vores undersøgelse i sagen fandt vi det usandsynligt, at bilen var forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi afviste erstatningspligten.

Klager overgav herefter sagen til sin advokat, som klagede til Kvalitetsafdelingen. Henvendelse gav ikke anledning til at ændre afgørelsen, hvorfor afvisningen blev fastholdt.

Konklusion
Indledningsvis skal jeg oplyse, at vi har haft en længerevarende diskussion med klagers advokat omkring et møde mellem ham, klager og os og jeg kan se, at advokaten ligeledes bringer dette frem i klagen til Ankenævnet. Vi kan til det oplyse, at der er holdt møde med klager meget tidligt i forløbet og der har ikke været anledning til at tro, at et nyt møde ville bringe nyt til sagen. Klagers advokat har flere gange fremhævet at det er almindelig kutyme, at der afholdes møder mellem klager, denne advokat og selskabet. Det må vi bestride, idet vi aldrig oplever dette ved almindelig behandling af skadesager.

Det vi bl.a. har lagt vægt på er, at klager bor på en lukket villavej, hvor vejen er ensrettet. Der er kun en indgangsvej ind til klagers hus og det er ikke sandsynligt, at der er tale om en gerningsmand, der tilfældigt kom forbi.

Klager ændrer forklaring både vedrørende hændelsesforløbet, salget af bilen og deres brug af den omhandlende bil flere gange gennem hele forløbet. Senest oplyste klager, at de, da de kom hjem søndag aften, kørte mod ensretningen og at der holdt en stor varebil, hvilket var årsagen til, at de ikke lagde mærke til, at bilen var væk. Det giver imidlertid ikke mening at køre mod ensretningen – heller ikke selvom man har trætte børn i bilen. Det vil kræve et meget stort sving at komme ind i indkørslen, hvis man kommer fra den 'forkerte' side og vi stiller os tvivlende overfor, om det overhovedet er muligt at komme ind i indkørslen uden at bakke og rette op.

Jeg skal henlede nævnets opmærksomhed på, at klager var kørende i en [anden bil], som er stor og vil kræve en del plads at vende. Det vil derfor være meget nemmere at tage den korrekte vej rundt og direkte ind i indkørslen og garagen. Ligeledes skal jeg bede nævnet være opmærksomme på indgangsvejen til klagers vej, hvor det ikke ligger naturligt at køre venstre om alléen/parkeringspladserne i midten af vejen.

Klager oplyser endvidere, at han opdagede tyveriet mandag morgen, da han skulle på arbejde, men i det ene interview oplyser klager, at han havde ferie og skulle starte på nyt arbejde d. 15. august 2019.

I forhold til salget af bilen, så finder vi det meget bemærkelsesværdigt, at klager oplyser, at hans [familiemedlem] ringede hjem fra sin ferie og sagde, at han gerne ville købe bilen, men få dage efter [familiemedlemmets] hjemkomst blev bilen stjålet. Vi finder det ligeledes bemærkelsesværdigt, at [familiemedlemmet] overførte penge for bilen allerede i starten af juni måned og at klager i juli måned satte flere reservedele og bl.a. også vinterdæk til den omhandlende bil til salg.

Slutteligt skal vi oplyse, at vi har foretaget nøgleudlæsning af begge nøgler og at de viser, at den ene nøgle er brugt senest d. 16. juli 2019 og registreret med kilometerstand 172.388 km. Den anden nøgle er brugt senest 3. august 2019 og er registeret med kilometerstand 172.465 km. Der er således kun kørt 77 km. i bilen på 2½ uge, det på trods af, at klager har oplyst til vores konsulent, at han kørt 30-40 km. i den dagligt op til tyveriet.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke har tillid til klagers anmeldelse og vi derfor ikke finder det sandsynligt, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi fastholdes således vores afvisning af erstatningspligten."

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

"Svar på Trygs svar (udarbejdet sammen med min advokat … som har deltaget i sagsbehandlingen og udarbejdelsen af klagen til ankenævnet).

Jeg fastholder min klage.

Jeg vil nu fremkomme med følgende:

A/
Omkring sagsbehandlingen og konsekvenserne heraf:

Jeg fastholder at der er forkert og udtryk for kritisabel sagsbehandling, at Tryg ikke – efter at jeg fik advokat – som et naturligt led i sagsbehandlingen accepterede afholdelse af et møde for en drøftelse af sagen; jeg afviser at der ved afgørelsen var et grundlag for at nægte dækning.

Ankenævnet kan derfor ikke godkende afslaget, men må lægge til grund, som sagen foreligger oplyst med de beviser og oplysninger, som jeg er fremkommet med og ville kunne udbygge ved et ordinært sagsbehandlingsmøde, at tyveriet af min bil var en forsikringsdækket begivenhed

Denne bedømmelse skærpes af, at min advokat klagede til ledelsen i Tryg over, at man ikke afholde et møde i sagen, som uden videre fastholdt, at man ikke ville deltage i et møde.

B/
Omkring selve sagsforløbet skal jeg fremkomme med følgende:

1/

I forbindelse med bilen bliver stjålet kan man intet se pga. det er helt mørkt, da kommunen udskifter vejbelysning ved vores fælles parkering, hvilket man kan lægge til grund for bedømmelsen.

2/
Vi eller andre kan ikke vide hvor lang tid tyven/tyvene har stået ved bilen.

3/
At der ikke er spor af ødelagt glas kan ikke tillægges vægt.

4/
Jeg fastholder, at tyven/tyvene sagtens kunne bryde låsen op og komme ind i bilen, som Tryg også selv lægger til grund. Her skal man 'bare' lave indgreb i dørlåsen og herefter afbryde, at en evt. alarm ville gå i gang. Det er teknisk let for professionelle forbrydere og er kendt stof.

5/
Der er videre teknisk forkert, når man gør gældende, dels at det er svært at bryde ind i bilen, og dels at kunne bryde sikringen og fjerne køretøjet. Nettet flyder med beviser herfor, ligesom retspraksis har fastlagt, at dette kan ske, bl.a. ved at man køber en kodemaskine, som kan aflæse køretøjets 'unikke' kode og herefter tilvirke 'nøglen', som man kan køre med køretøjet. For professionelle kan dette ske inden for kort tid med det rette grej, som disse folk netop er i besiddelse af.

6/
I forhold til hvor meget og hvor langt der er kørt i audien, mener jeg ikke, at der kan udlægges noget af dette forhold, som må vurdere som et såkaldt for sagens bedømmelse urimeligt 'mistænkeliggørelsessynspunkt'; det kan siges at min kone arbejder tæt på så at køre med en diesel bil,[anden bil], til kort afstande er ikke ligefrem det sundeste for sådan en stor bil. Dette gør at jeg har kørt i både audi, firma bil samt [anden bil].

7/
Omkring overvågningen er bedømmelsen vendt på hovedet mod mig.

8/
Det er ikke et forsikrings krav på min bopæl jeg skal have overvågning, så kan ikke se hvorfor man skal stille krav til hvordan overvågning er optaget.

9/
Det er et billigt overvågning system som jeg for egen sikkerhed selv har monteret i tidernes morgen.

10/
Som sagt er jeg ikke IT specialist i overvågning. Så derfor valgte jeg at gemme det på min tlf. ved at optage fra min IPhone.

11/
Det har altid fungeret fint med optage fra tlf., også i forbindelse med tidligere optagelsen af hærværk, da politiet ville se optagelse.

12/

Jeg kan ikke forstå forskellen i bedømmelsen af sagen, når [andet selskab] har dækket alt det som var inde i bilen via indboforsikring, men hvor Tryg ikke under samme forhold vil anerkende, at der er tale om en forsikringsdækket begivenhed.

13/
Jeg vil tillade mig at henvise til, at jeg aldrig har haft problemer med denne (Tryg)forsikringen, herunder med betaling m.v.

14/
Omkring min [familiemedlems] overførsel af penge, skal jeg atter forklare, at udgangspunktet for, at min [familiemedlems] overfører penge til mig var, at han havde penge stående, som han havde fået ved salg af en [familiemedlems bil], og som kunne anvendes til køb af bilen, som parterne var enige først skulle ske i form af omregistrering, når han [familiemedlemmet] senere kom hjem fra ferie – og hvis bilen ikke var blevet solgt til anden side (som bekendt havde den været annonceret på bilbasen).

15/
Da [familiemedlemmet] på det tidspunkt var på ferie og manglede en bil, når han vendte tilbage, var vores interne aftale at han godt ville købe bilen, hvis den ikke var solgt. Derfor var bilen da således ikke endeligt solgt til ham.

16/
Jeg har købt og solgt mange biler, da biler er min passion. Jeg er fuldt ud bekendt med, at en bil (eller anden større ting) handles ved en slutseddel eller en skriftlig aftale, som underskrives både af køber og sælger, men det er jo ikke noget retskrav.

17/
Altså havde min [familiemedlem] pengene stående efter salg af bil, og formålet var at han ville overføre dem til mig, så de ikke blev brugt unødvendigt, men tværtimod af mig som led i handlen, som vi havde planlagt, kunne anvendes til at indfri restgælden hos [banken], hvilket skete. Herved kunne man kunne slippe for at betale renter i perioden. Hvis bilen var blevet solgt medens han var på ferie primo august, ville han have fået sine penge retur. Ellers ville have fået bilen, da han kom hjem fra ferie, hvor han så havde betalt for bilen; vi nåede bare ikke at foretage omregistrering af bilen før tyveriet fandt sted. Det er fuldstændig upassende, at min [familiemedlem] og jeg bliver udstillet på denne måde af Tryg forsikring, hvorved det det afvises, at dette forløb på nogen kan udlægges til noget dubiøst, som et bevis for, at tyveriet af køretøjet ikke var sket.

18/
Forløbet var således, at vi kom hjem fra biografen med trætte og grædende børn.

19/
Hverken det mentale overskud eller tanken var der da for at kigge eller være opmærksom på om bilen holdt der.

20/
Som sagt var ingen belysning i kvarteret, pga. at kommunen da udskiftede de gamle lygtepæle til nye, hvilket selvsagt kan dokumenteres, hvis dette ønskes, i perioden hvor bilen blev stjålet.

21/
Da vi kommer hjem, kører vi bilen ind i garagen, som tegnet på billedet (fotos over området er tillige udleveret). Der holder den store varevogn parkeret lige før audien, som måske også gjorde da, men vi ikke har bemærket at audien var væk.

22/
Vi går ind med grædende og trætte børn, klokken var lidt over 24 tiden. Vores gardiner ud til parkeringen er altid lukket til, når vi ikke er hjemme eller når det er aften, da de forbigående nemt kan se ind i vores køkken/dagligstue.

23/
Det gør det tilsvarende svært at se audien inde fra huset, herunder notere at den måtte være væk.

24/
Vores [anden bil] kan sagtens køre ind uden at vende at dreje eller bakke. Det har aldrig været et problem, om det er den ene side eller den anden side vi køre ind.

25/
Metoden, hvordan jeg har valgt at optage via min iPhone af overvågningen, vil jeg lige vende tilbage til:

Dette er pga. jeg tidligere har haft en hændelse, hvor en ældre herre var blevet forfulgt af en knægt, hvor knægten blev sur på manden og da sparkede til vores statue ude ved hoveddøren og dermed ødelægger denne. Den ældre herre havde så henvendt sig til min nabo og lagt en seddel om hændelsen. Da jeg så kiggede på dagens optagelse fra overvågningen og på samme måde optog det på IPhone blev det uden videre godkendt både af min forsikring hos [tredje selskab] samt politiet, hvorefter min statue blev erstattet. I dette tilfælde valgte jeg at gøre det på samme måde for at have dokumentation/bevis på hændelsen. Sagt retorisk: Her har jeg dog dokumentation i det er sket, og det må da være meget bedre, end at jeg overhovedet ikke havde noget som ville være hjælp til politi, forsikring mm. Har kun optaget videoen for at være behjælpelig."

Selskabet har i brev af 8/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse med yderligere kommentarer fra klager.

Overordnet set så gentager klager sig selv og de fremsendte kommentarer indeholder ikke nye oplysninger til sagen.

Jeg skal dog kort knytte en kommentar til klagers pkt. A. Det er ikke normal kutyme, at der holdes fysiske møder mellem os og klager/klagers advokat, når der er tale om helt almindelige skadesager. I den aktuelle sag havde vores undersøgelseskonsulent allerede holdt minimum et fysisk møde med klager og det var vores vurdering, at der ikke var grundlag for yderligere møder.

Vi må også konstatere, at klager tilsyneladende veksler i mellem at lade sig repræsentere af en advokat og selv køre sagen – også i sagen hos Ankenævnet for Forsikring. Det har således ikke været 100% klart, hvorvidt klager selv har kørt sagen, eller har haft en advokat til det.

> I forhold til klagers pkt. 14-17 må vi fastholde, at forklaringen omkring overførsel fra [familiemedlemmet] virker usandsynlig og den kan ikke lægges til grund for, at bilen er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.
>
> Jeg henviser til vores brev af 30. april 2020 i sin helhed og fastholder vores afgørelse."

Klageren har i kommentar af 19/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har ikke yderligere bemærkninger, udover at det var helt tydeligt, at jeg var repræsenteret af advokat, og at der derfor er et retskrav på et møde, som selskabet bevidst og med urette, har nægte at lade etablere; selskabet skal alene bære risikoen for dette."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder et kort over indgangsvejen til klagerens adresse, skærmprint af pengeoverførslen fra klagerens familiemedlem og dokumentation for nøgleudlæsningen af bilens 2 nøgler. Nævnet har videre fået forelagt klagerens salgsannoncer fra DBA.dk på bilen fra den 3/6 2019, på Audi reservedele, herunder indstigningslys, nummerpladelys, tuningssæt, Audi Navigations-cd, Audipuder til sikkerhedssele og alufælge alle fra den 10/7 2019, samt på barnevognen fra den 6/6 2019.

Af slutseddel af 12/3 2019 fremgår det, at klageren købte Audien den 12/3 2019.

Af oversigt fra Færdselsstyrelsen fremgår det, at der ved syn af bilen den 1/6 2018 ikke blev registreret nogen fejl.

Af klagerens salgsannonce på bilen af 3/6 2019 fremgår bl.a.:

> "Title:
> Audi …
>
> Text content:
> Pris 284.500 Alt om biler Km 169.000 Km/l benzin 10,3 10,3 1. registrering 9/2009 Produceret -/- Modelår 2009 ABS-bremser Aircondition Alufælge Automatgear Automatisk lys Dæktryksmaler El-ruder Fartpilot Klimaanlæg Kurvelys LED forlygter Navigation Parkeringssensor Sædevarme Servo Soltag, elektrisk Xenonlygter Virkeligt velkørende og hysterisk velholdt [model] med alt i udstyr. -Dansk bil fra ny. – [model] -Km.169.000 -Farve daytona gråmetal -19”
> Audi … sommerhjul -Panorama tag -Bilvarmer/fyr med fjernbetjening -7trins automatgear med ratbetjent shiftpadle -Fartpilot -Læderkabine -Sædevarme -MMI Navigation med bluetooth tlf -Bang og Olufsen musikanlæg -Parkerings sensor for + bag -Sports udstødning fra miletec, original udstødning medfølger, dejlig lyd. -Tonede ruder -Sammenklappelige el-spejle -Led/xenon lygter -

3zonet klimaanlæg -Fjernb. centrallås med alarm -Aut. Nedblændeligt bakspejl -Fuld service historik, alle service overholdt -Sidste service ved 169.000km - + Meget mere - Eventuelt bytte med billigere bil 6/2018 Servicebog udfyldt: Ja Farve: Gråmetal."

Af klagerens salgsannonce på alufælge af 15/7 2019 på DBA.dk fremgår bl.a.:

"Title:
Alufælge, 17", Dezent

Text content:
Alufælge, 17", Dezent, 225 / 50 / R17, krydsmål 5 x 11 2, ET 38, vinterdæk, andet mærke, 95% mønster, fælge med dæk Næsten nye dæk og fælger, har siddet: på en Audi [model] Type fælge Alufælge Type dæk vinterdæk Størrelse fælge 17" Dækstørrelse 225 50 R 17 Fælgproducent Dezent Dækproducent andet mærke Krydsmål S 112 Mønster 95% ET 38 Type Fælge med dæk."

Af politiets brev til klageren fremgår bl.a.:

"**Ikke grundlag for at indlede en efterforskning**
Jeg har i dag besluttet ikke at indlede en efterforskning af den anmeldelse om Brugstyveri af reg. personbil begået den 04/08-2019 kl. 23.04 fra I indkørslen, [klagerens adresse], som politiet modtog den 05/08-2019.

Det fremgår af sagen, at De er forurettet i sagen.

Begrundelse
Begrundelsen for min afgørelse er, at der ikke er grundlag for at indlede efterforskning i sagen.

Jeg har lagt vægt på, at der ikke er en mistænkt, og at der på baggrund af oplysningerne i Deres anmeldelse ikke vurderes at være relevante muligheder for efterforskning, der kan føre til identifikation af en mulig gerningsmand. Det bemærkes, at sagen kan genoptages, hvis der kommer nye oplysninger af betydning for sagen."

Af interview af klageren den 29/8 2019 på klagerens bopæl fremgår bl.a.:

"FT oplyste, at politiet havde sagt, at det var en bil, der blev stjålet tit fordi de var hurtige og de blev brugt til nogle forskellige ting.

Adspurgt om undertegnede måtte se videoovervågning af selve tyveriet oplyste FT, at det måtte ut. gerne. Det var mega uheldigt, at de var ved at lave vejbelysning så der var blegragende mørkt så man kunne ikke rigtig se noget.

FT viste klippene for ut. på sin telefon

FT havde kigget på sin overvågning og den gik tilbage til den 15.

Adspurgt om man kunne se om man kom til og fra bilen oplyste FT, at det kunne man ikke. FT tilføjede, at det også var svært, hvis nu de havde sort tøj på.

Adspurgt oplyste FT, at han ikke kunne sende overvågningen via e-mail, da den var for stor, men det lykkedes ham at sende den til ut. via sms.

FT har afleveret to bilnøgler og en nøgle til oliefyr i … hos Tryg. FT har ikke fået lavet nogle kopier og har ikke mistet nogle nøgler. Det fremgik af slutsedlen, at der fulgte to nøgler med.

FT har ikke fået eftermonteret noget udstyr andet end, at der var de to autostole, en Zaphe fartkontrol, og noget p-watch. Bilen blev serviceret ved 169.000 km. Med dette mente FT, at det skulle læges til prisen, at den var ny serviceret.

FT havde været inde og se, hvad bilerne ligger til og han kunne godt tænke sig sådan en bil igen en gang. Bilerne lå til omkring 300.000,00 kr.

Bilen havde ingen skader og den stod virkelig flot.

Bilen var sikret med startspærre og ikke andet.

Adspurgt om hvor bilen sidst havde været indleveret oplyste FT, at hans [familiemedlem] havde et autoriseret værksted, hvor den blev serviceret. Værkstedet hedder ... . Bilen har ikke fået lavet større reparationer - kun service.

Bilen havde ikke problemer med motor eller gearkasse.

Adspurgt om FT havde nogen mistanke til nogen som kunne finde på at stjæle bilen, oplyste FT, at det havde han ikke.

Adspurgt om bilen havde været til salg inden for de sidste år oplyste FT at det havde den. Han havde haft bilen til salg i en måned, og nu han før blev spurgt om han havde nogen mistanke havde der været mellem seks og syn forbi og prøve bilen. Der var ingen blandt disse som han tænkte ville tage bilen – den sidste, der var og prøve bilen var en politimand.

Adspurgt om, hvad grunden til at han havde haft bilen til salg oplyste FT, at det var fordi, at han ville prøve at få en firmabil, der hvor han arbejder og det var faktisk meningen, at hans [familiemedlem] skulle købe bilen, men så nåede den at blive stjålet.

Adspurgt om FT kunne få en firmabil oplyste FT, at det kunne han, men så ville han bare blive beskattet og der skulle lige regnes lidt for at se om det kunne svare sig for FT.

Adspurgt FT om han ikke havde regnet på det før han satte sin bil til salg oplyste FT, at det havde han ikke. Det var ligesom at han også havde sit hus til salg, men han kiggede ikke på noget før han får det solgt.

Adspurgt om, hvor meget bilen ca. havde kørt oplyste FT, at den havde kørt 171.000 km.

FT tilføjede, at han besluttede, at trække annoncen ud og at han bare ville beholde bilen, men derefter så blev FT's [familiemedlem] lun på den fordi han havde fået solgt sin bil og så gik de og talte om han skulle købe den, men nåede aldrig videre fordi den blev stjålet.

Adspurgt om hvad FT havde sat bilen til salg for oplyste FT 289.900,00 kr. FT havde sat den ca. 10.000,00 kr. under markedet.

Adspurgt om FT havde købt et nyt køretøj oplyste FT, at [anden bil] var ny. FT skifter biler tit. Det er en hobby for ham. Audien var han rigtig glad for. Det var en stationcar så det var helt perfekt til børn. FT havde en [tredje bil] før og den gav han i bytte for Audi'en hos [bilforhandler 1] og der stod Audi'en til 325.000,00 kr. og så ville de tage FT's [tredje bil] i bytte og så spurgte de om de måtte sænke prisen ned på begge biler og det måtte de godt for det betød ikke noget for FT for i sidste ende skulle FT bare have 100.000,00 kr. for sin bil og så sænkede de prisen ned og så gik den for 290.000,00 kr. i papirerne og 365.000,00 kr. for [tredje bil]. Dette havde han også skrevet i mailen.

Adspurgt om de var hjemme da bilen blev stjålet oplyste FT, at de var i biografen og se film sammen med alle FT's [familiemedlemmer] og så kom de hjem og der var helt mørkt og børnene græd i bilen fordi de var trætte og havde været hjemme hos FT's forældre så de havde slet ikke fokuseret på, at bilen ikke var der. Da FT stod op om morgenen og skal på arbejde tænkte han, hvor er bilen henne og straks kiggede FT på overvågningen og kunne se, at bilen blev kørt væk. Så ringede han til politiet kl. 0700 om morgenen og meldte den stjålet.

Ifølge overvågningskameraet blev den stjålet 23:04

Adspurgt om der var GPS oplyste FT, at der ikke var noget satellitovervågning, men det havde han fået lavet i [anden bil].

Adspurgt hvilken biograf de var i oplyste FT, at det var i [by 1].

Adspurgt om naboerne havde set noget oplyste FT at han havde spurgt dem, men de havde ikke set noget. FT ville give en dusør på 10.000 kr. hvis man fandt bilen.

Politiet havde opgivet at finde bilen for FT havde fået et brev, hvor der stod, at de indstillede efterforskningen, hvorfor FT ringede til dem og spurgte hvorfor de ikke efterforskede den mere, hvortil de havde svaret, at det havde de ikke ressourcer til.

FT havde fået en lånebil af forsikringen. Det var den [fjerde bil], der stod udenfor."

Af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 30/8 2019 fremgår bl.a.:

"FT ville blot fortælle, at [andet selskab], FT's indboforsikring, havde dækket barnevogn og de ting og sager, der var i bilen. Det eneste de ikke har dækket er Autostole og P-watch og Zaphealarmen.

FT ville blot gøre opmærksom på det således Trygs taksator ikke begyndte at regne på alle de ting.

Adspurgt om det var [andet selskab], der forsikrede deres anden bil oplyste FT, at det var det."

12. 95072

Af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 31/8 2019 fremgår bl.a.:

> "Adspurgt om det var om søndagen, at bilen blev væk oplyste FT, at det var det.
>
> Adspurgt om FT og dennes kone var i biografen på det tidspunkt oplyste FT, at det var de. Ude i [biograf].
>
> Adspurgt om, hvad de så oplyste FT, at det var den nye [film] .
>
> Adspurgt om, hvilken tid de så filmen oplyste FT, at det var kl. 21.15
>
> Foreholdt FT, at han har indhentet tilbud på Range Rover og Porsche Panemera. Adspurgt om det var en bestemt Porsche hos en forhandler han havde set på oplyste FT, at det var en Turbo S hos [bilforhandler 3] i …, men de havde ikke bilen klar og så gik der halvanden måned og så ville FT have den i stedet for Audi'en og flexlease den.
>
> Adspurgt om, hvor de havde købt [anden bil] henne oplyste FT, at den havde de købt hos [bilforhandler 2] eller de havde flexleaset den. Adspurgt til, at FT havde sat bilen til salg oplyste FT, at han havde 'sat den ind' i en måned eller sådan noget lignende i bilbasen.
>
> Foreholdt FT at han havde forsøgt at sælge ting til bilen herunder vinterhjul oplyste FT ja.
>
> Adspurgt om han fik hjulene solgt oplyste FT, at dem havde han stadig.
>
> Foreholdt, at der også var et tuningssæt til salg oplyste FT, at sættet ikke virkede særlig godt på bilen og [bilforhandler 1] havde også afmonteret det og FT ville ikke have, at hans biler er tunet. De skal være originale så derfor blev det afmonteret og sat til salg.
>
> Foreholdt, at der også var lys til nummerpladen til salg oplyste FT, at de drillede lidt i bilens elektronik så de blev afmonteret og påsat nogle originale.
>
> Så bilen var helt original, hvilket FT gik meget op i.
>
> Foreholdt, at der også var noget indstigningslys til salg oplyste FT, at de var med Audi-logo, men de var faldet af – de ramte bunden af døren når du satte dem i. Så i stedet for at smide dem ud havde han forsøgt at sælge dem. FT havde også andet til salg.
>
> Adspurgt om de havde forsøgt, at sælge den barnevogn som var i bilen oplyste FT, at Silvercross barnevognen havde de forsøgt at sælge på et tidspunkt da det var en dyr barnevogn, men så træk de den ud igen da de tænkte, at de skulle bruge den på rejsen.
>
> Adspurgt om, hvor mange børn FT har oplyste han at de havde to - én på … og én på … år.
>
> Adspurgt om ikke den mindste skulle bruge barnevognen oplyste FT, at så ville de købe en mindre til den lille af dem og så havde de sat den til salg og FT tænkte, at der ville gå lang tid inden den ville blive solgt.

Adspurgt om de havde fået købt en ny barnevogn oplyste FT, at de havde en rejseklapvogn nu, men det var jo fordi, at den anden var blevet stjålet."

Af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 3/9 2019 fremgår bl.a.:

"Adspurgt om den [anden bil] som de har købt er en bil som FT's kone køre i oplyste FT, at det var det.

Adspurgt om, hvad de havde før [den anden bil] til konen oplyste FT, at der havde de Audi'en som de begge brugte. Så de havde kun én bil.

FT oplyste, at han havde været arbejdsløs.

Adspurgt om, hvornår FT var arbejdsløs oplyste FT, at det havde han været i dele af 2018 og i 2019

Adspurgt om, hvornår FT fik sit nuværende job oplyste FT, at det var et nyt job. Han havde fået et tilskudsjob som … og så skiftede de firmanavn og så gik der en måned før FT fik arbejde igen så nu er FT startet i det nye firma.

Adspurgt om, hvilke firma FT er i oplyste FT, at det hed [firma] og en gang i mellem havde FT fået lov til at køre i en firmabil/varevogn med [arbejdsredskaber] i, hvis han skulle køre [arbejdsredskaber] ud. ...

Adspurgt om nuværende var tilskudsjob eller om det var det før oplyste FT, at det før var et tilskudsjob og det var det nuværende også, men med henblik på at blive ansat.

Adspurgt hvor firmaet ligger henne oplyste FT, at det ligger … .

Adspurgt om FT kørte til firmaet hver dag oplyste FT, at det var forskelligt og det kom blandt andet an på om han havde firmabil.

Adspurgt om det er FT selv, der kørte i Audi'en sidste gang inden den blev kørt væk oplyste FT at det var ham der kørte den ved 15-tiden. FT mente, at han havde været ude at handle i Lidl, men det havde ikke været nogen længere tur.

Adspurgt om, hvor meget FT havde brugt bilen i juli oplyste FT, at han havde kørt 30-40 km om dagen.

Adspurgt om det var arbejdsdage altså fem dage om ugen FT mente oplyste FT, at han både havde kørt i sin egen men også varebilen.

Adspurgt om, hvor mange gange han havde taget varebilen oplyste FT, at det vidste han ikke.

Adspurgt om FT arbejdede to til tre uger før bilen blev stjålet. FT sluttede arbejde den 21. juli 2019 i det firma han var før [firma]. Det firma han sluttede i ligger det samme sted som det nye.

[Firmaet] skulle overtage FT.

FT afholdt ferie inden han startede i [firmaet] og startede hos dem midt i august

FT havde været på ferie i [udlandet] fra den 8/8 og en uge frem.

Adspurgt om, hvor meget FT havde kørt i bilen fra den 21/7 oplyste FT, at han ikke havde brugt bilen særligt meget. Kun korte ture. Den havde ikke haft lange ture. De brugte [den anden bil] hvis de skulle på længere ture.

Adspurgt om, hvad konen lavede oplyste FT, at hun var [erhverv] og var i job.

Adspurgt om, hvorfor FT byttede sin [tredje bil] til Audi'en oplyste FT, at det var fordi at den var ved at blive for gammel og så var det tæt på batteri skulle skiftes og så steg elpriserne meget. FT har haft så mange biler og han kan godt lide at skifte biler tit, hvilket man kunne tjekke på hans historik. Det kunne godt være, at han tabte penge på nogen af dem, men for FT betød det ikke hvor meget han brugte på biler. Det var mere en hobby.

FT boede i [by 2] i en 4-værelset ejerlejlighed, hvor hans biler tit blev ridset. FT syntes det var en ghetto, hvorfor de valgte at flytte ud i et villakvarter i … og hvor de uheldigvis oplevede sådan noget her.

FT kommer fra en familie der ikke mangler noget og hvis de mangler noget støtter de hinanden. FT er ikke typen, der kunne finde på at svindle nogen. FT har to små børn og har et hus til 4 millioner og en stor bil. FT har ikke noget på sin straffeattest.

FT oplyste, at det var hans [familiemedlem] der skulle købe bilen og han var på ferie og han havde solgt sin [familiemedlemmets bil]. Så ringede han til FT under hans ferie og sagde, at han var interesseret i at købe bilen så den skal du ikke sælge så FT sagde at det var fint og der havde været 6 mennesker, der havde været interesseret i bilen, men FT trak annoncen ud og når du kommer hjem så ville de finde ud af det og så kom han hjem fra ferie og et par dage efter forsvandt bilen.

Adspurgt om, hvor de kørte hjemmefra den dag de var i biografen og bilen forsvandt oplyste FT, at de kørte over på …, hvor FT's brødre bor. De skulle have deres børn og koner med. De var ved broderen ca. kl. 2030.

FT oplyste, at man kunne tage ud i biografen og se overvågning og se at han og dennes familie var der. Filmen startede kl. 2115 og sluttede kl. 2335 sluttede den. De kørte hjem til FT's forældre for at hente børnene og så kørte de hjem, og der var intet lys og børnene græder i bilen fordi det er sent om aftenen. De kørte direkte ind i garagen og tager børnene ud og lægger dem i seng og går selv i seng og de står op om morgenen. FT skal køre på arbejde og så ser han, at hans bil ikke er der og så ringer han straks til politiet.

Adspurgt om de ikke havde bemærket at bilen ikke var der da de kørte forbi idet at den stod på vendepladsen og ikke på parkeringspladsen oplyste FT, at det var også det som irriterede ham for så kunne politiet havde fået beskeden hurtigere og måske have fundet bilen.

FT blev adspurgt om han og konen ville give samtykke til teleoplysninger oplyste FT, at det ville de gerne.

Adspurgt om FT havde billetter fra biografen oplyste FT, at dennes broder havde lavet en forudbestilling på nettet. Denne kunne fremsendes til UT.

Adspurgt om bilen var Keyless oplyste FT, at det var med indstik. Der skulle en nøgle i tændingen for at starte bilen."

Af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 6/9 2019 fremgår bl.a.:

"FT oplyste, at han havde forsøgt, at rekvirere teleoplysninger fra [teleselskabet], men det havde sagt til ham, at der kunne gå op til 30 dage. FT havde sagt, at det var forsikringen, der skulle bruge det.

Foreholdt, at taksator overfor ut, havde fortalt, at Ft havde sagt til ham, at [klagerens familiemedlem] ville købe bilen og allerede havde sat penge ind til den. FT oplyste at han havde overført penge til FT og derfor at FT trak annoncen ud fordi han skulle købe bilen.

Adspurgt om, hvor meget han overførte oplyste FT, at han overførte omkring 280-290.000,00 kr. Man kunne jo sige, at handelen var ved at gå intakt, men da han så kom hjem fra ferie skulle de finde ud af nogle ting og så forsvandt bilen og han kom hjem i starten af august.

Adspurgt om FT kunne sende overførslen til ut oplyste FT, at det kunne han godt.

Adspurgt om, hvorfor [klagerens familiemedlem] ikke havde fået bilen oplyste FT, at det var fordi han kom hjem først i august og bilen forsvandt den 4. august.

Adspurgt om, hvornår han satte pengene over oplyste FT, at det gjorde han i starten af juli (kan også være han siger juni) og hvis FT kunne sælge bilen for 284.000,00 kr. så kunne FT bare sælge den til det og så overføre pengene tilbage til ham – fordi [familiemedlemmet] gik på ferie. Så sagde FT at han ville lade annoncen køre måneden ud, idet han havde betalt for annoncen og annoncen sluttede i slutningen af juli måned og de skulle så finde ud af nogle ting og undersøge med slutseddel og om registrering osv., men de nåede aldrig til det stykke.

Adspurgt om, hvorfor penge skulle sættes over før oplyste FT, at det var for at FT kunne indfri restgælden i Audi'en. Og nu står FT og skal give [familiemedlemmet] pengene tilbage og han har solgt sin [familiemedlemmets bil]

FT adspurgt om han kunne sende videoovervågningen over mail. FT oplyste at han havde sendt via SMS og at filen nok var for stor via mail. Han ville prøve igen.

FT oplyste, at hvis vi ville have flere ting eller havde flere spørgsmål måtte det gå rettens vej. FT synes han havde medvirket nok."

16. 95072

Af forsikringsbetingelserne 18M5 fremgår bl.a.:

> "**4.3 Kaskoforsikring**
> …
> **Forsikringen dækker**
> Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/8 2019, at hans bil var blevet stjålet ved hans adresse. Han var sammen med resten af familien kommet sent hjem den 4/8 2019, og havde først om morgen den 5/8 2019 opdaget, at bilen var væk. På klagerens overvågningskamera kunne det ses, at bilen kørte væk kl. 23.04. Han kræver, at selskabet anerkender, at tyveriet er dækningsberettigende, og at sagen hjemvises til selskabet til fornyet behandling. Klagerens advokat har også anført, at selskabets sagsbehandling er mangelfuld, da selskabet har afvist at holde møde med advokaten om sagen.

Klageren har blandt andet anført, at det var helt mørkt, da bilen blev stjålet, idet kommunen var ved at udskifte vejbelysning, at ingen af parterne kan vide, hvor længe tyven havde befundet sig ved bilen for at stjæle den, og at det ikke kan tillægges vægt, at der ikke var spor af ødelagt glas, idet låsen sagtens kunne brydes op. Klageren har videre anført, at han optog overvågningen på sin telefon, idet han tidligere har gjort dette, og at han ikke er IT-specialist i overvågning.

Klageren har oplyst, at et andet forsikringsselskab, hvor han har indboforsikring, har dækket næsten alle genstande, som befandt sig inde i bilen ved tyveriet. Klageren har forklaret, at hans familiemedlem overførte penge til ham i juni, idet udgangspunktet var, at familiemedlemmet skulle købe bilen, hvilket dog først skulle ske ved omregistrering, når familiemedlemmet kom hjem fra ferie, og hvis bilen ikke var blevet solgt til anden side. Bilen var derfor ikke endeligt solgt til familiemedlemmet.

17. 95072

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet bestrider, at det er almindelig kutyme, at der afholdes møder mellem klageren, dennes advokat og selskabet.

Selskabet har til støtte for at afvise dækning blandt andet lagt vægt på, at klageren bor på en lukket villavej, hvor vejen er ensrettet, at der kun er en indgangsvej ind til klagerens hus, og at det ikke er sandsynligt, at der er tale om en gerningsmand, der tilfældigt kom forbi. Selskabet har videre anført, at klageren har ændret sin forklaring om både hændelsesforløbet, salget af bilen og brugen af bilen, og at klageren oplyste, at han opdagede tyveriet mandag morgen, da han skulle på arbejde, men i et andet interview oplyste klageren, at han havde ferie og skulle starte på nyt arbejde den 15/8 2019. Selskabet finder det desuden bemærkelsesværdigt, at klageren oplyser, at hans familiemedlem ringede hjem fra sin ferie og sagde, at han gerne ville købe bilen, at bilen få dage efter hjemkomsten blev stjålet, og at familiemedlemmet overførte penge for bilen allerede i starten af juni måned. Selskabet har også anført, at klageren den 3/6 2019 satte bilen til salg på DBA.dk, og at klageren i juli måned satte flere reservedele til den omhandlende bil til salg.

Selskabet har foretaget nøgleudlæsning af begge nøgler, som viser, at den ene nøgle er brugt senest den 16/7 2019 og registreret med kilometerstand 172.388 km, og at den anden nøgle er brugt senest 3/8 2019 og er registeret med kilometerstand 172.465 km. Selskabet har oplyst, at der således kun er kørt 77 km i bilen på 2½ uge, det på trods af, at klageren havde oplyst til selskabet, at han kørte 30-40 km i den dagligt op til tyveriet.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

18. 95072

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren flere gange har ændret forklaring og dermed har stillet sig i en vanskelig bevismæssig position. Klageren har blandt andet i interviewet med selskabets sagsbehandler den 29/8 2019 oplyst, at han besluttede at trække salgsannoncen ud, fordi han selv ville beholde bilen, og derefter blev familiemedlemmet lun på den. Af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 3/9 2019 fremgår det imidlertid, at familiemedlemmet skulle købe bilen, og at familiemedlemmet ringede under hans ferie og oplyste, at han var interesseret i bilen, hvorefter klageren trak annoncen ud, således at familiemedlemmet og klageren kunne finde ud af salget, når familiemedlemmet kom hjem fra ferie.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af interviewet med klageren den 29/8 2019 fremgår, at klageren opdagede tyveriet om morgenen, hvor han skulle på arbejde, og at det af telefonnotat fra samtale mellem klageren og selskabet af 3/9 2019 fremgår, at klageren afholdt ferie inden han startede på arbejde midt i august.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klagerens familiemedlem overførte et større kontantbeløb til klagerens konto allerede i starten af juni måned, hvor der er anført "Lån til [klageren]", hvilket ikke umiddelbart harmonerer med, at beløbet udgjorde betaling for bilen.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at klageren i perioden op til tyveriet havde sat bilen til salg på DBA.dk, og at han ligeledes havde forsøgt at sælge reservedele til bilen. Nævnet bemærker, at klageren alene havde haft bilen i ca. 7,5 måned, og at det af klagerens oplysninger til selskabet fremgår, at han har haft mange biler gennem årene.

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

19. 95072

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand