

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95335:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 28/5 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Selskabet nægter at betale erstatning for stjålet bil på baggrund af, at selskabet ikke mener, at forsikrede kan have råd til en sådan bil. Herudover nægter de at udbetale erstatning på baggrund af, at de forligger en begivenhed, som dækkes af forsikringsselskabet. Alt er fuldt oplyst på sagen. Men selskabet kræver adgang til forsikringstagers konto, hvilket er langt ud over, hvad selskabet kan kræve. Der er i fremlagt dokumentation i form af ejerskab i form af reg.attest, nøgler mv. og kravet er sågar opgjort og aftalt med forsikrede. Selskabet ønsker dog ikke at udbetale erstatning, til trods for afgørende dokumentation for bilen er væk og stjålet. Selskabet har til dato ikke løftet sin bevisbyrde for, at forsikrede skulle have overtrådt nogen sikkerhedsforskrifter eller at selskabets undtagelsesbestemmelser træder i kraft. Vi mener derfor ikke selskabet er berettiget til, at nægte udbetaling af erstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kravet er opgjort i samarbejde med taksator, som skriver følgende til opgørelse: Som vi talte om i telefonen, bekræfter jeg, at vi har værdisat din totalforsvundne bil med regnr. ... til 400.000,00 kr. Derfor er kravet naturligvis 400.000 kr. + tillæg af renter jf. FAL §24 fra den 7. februar 2020, hvor opgørelsen blev foretaget."

Og

"Notat: Selskabet nægter to ting på denne skadesag. Punkt 1 er, at udlevere alle akter på sagen, da de mener, at de ikke skal udlevere dette? Det finder vi dybt bekymrende, da der er pligt til at udlevere dette, da vi indtræder i forsikredes sted. Punkt 2 er, at selskabet nægter at udbetale erstatning på en sag, hvor selskabet ikke har foretaget sig nogen former for undersøgelser eller

nærmere identificering af, hvad der er sket med bilen eller hvor denne er henne. De afviser alene på gisninger, som de ej heller har gidet sætte sig ind i. Det er gætværk og selskabets afvisning kan ikke tages til følge. Vi har modtaget selskabets høringssvar, som konsekvent anmoder om, at vi dokumentere en skadebegivenhed. Det mener vi er gjort af flere omgange. Dette sammenholdt med, at selskabet til dato ikke har løftet bevisbyrden for, at selskabets dækningsundtagelser kan finde anvendelse gør, at vi mener selskabet ikke er berettiget til at nægte udbetaling af erstatning.

Skadebegivenhed - Tyveri uden rette nøgle

Fakta på sagen er, at forsikrede parkerer bilen ved hjemkomst nær boligen, hvorefter denne er væk, da forsikrede skal bruge denne igen. Der er vidne i form af nære relationer, som kan konstatere bilen, er væk da denne skal bruge bilen. Herudover er der fremsendt og kommet selskabet i hænde, 1 stk. reg.-attest. 2. stk. nøgler, anmeldelse til politiet, forklaring omhandlende hændelsen, som er tyveri. Selskabet har til dato ikke kunne bortforklare, at bilen ikke skulle være stjålet.

Forsikrede parkerer bilen og da den skal bruges igen, er den ikke, hvor forsikrede parkerede den. Dette kan nære relationer vidne om og de af hans venner der kender bilen, kan også oplyse om, at bilen ikke længere er i forsikredes varetægt. Herudover skal det oplyses, at selskabet ikke har gjort noget særligt i sagen for at finde ud af om bilen er stjålet eller ej. Selskabet har ikke løftet deres bevisbyrde for, at bilen ikke kan være blevet stjålet ved hjælp af andre metoder end rette nøgle. Eller sagt med andre ord, så har selskabet aldrig formået at løfte bevisbyrden for, at bilen skulle være stjålet med rette nøgle. Alene derfor kan selskabets afvisning ikke tages til følge. Der er med stor sandsynlighed dokumenteret, at tyveriet er sket ved hjælp af andre metoder end rette nøgle, som vi vil gennemgå i artikler og videoer på området.

Forsikringstager har informeret og anmeldt til selskabet, at hans bil som stod parkeret, er blevet stjålet. Dette er naturligvis meldt til politiet. Der er ikke grundlag for ikke at tro på dette, idet der er dokumenteret, hvor let det er at stjæle en sådan bil. Der er dokumenteret ejerskab via nøgler, reg.-attest, vidne, hvorfor forholdet omkring ejer, bruger er belyst og dokumenteret. Der er fremsendt nøgle, hvorfor der er dokumenteret korrekte nøgler og forklaret omkring aflåst bil, hvor forsikrede ser bilen låse, hvorved startspærre automatisk aktiveres ved aflåsning. Men det gør ikke bilen er svær at stjæle, tværtimod.

Der hersker derfor ingen tvivl om, at biler som den på nærværende sag er yderst nem at kode og køre afsted i, så længe du har rette udstyr. Udstyr som kan købes direkte via nettet. Selskabet har ikke dokumenteret, at forsikrede skulle have overtrådt sine sikkerhedsforskrifter, hvilket i øvrigt kan skydes ned, da det er muligt at omgå denne startspærre på andre måder. Desuden kan der fremføres kendelse fra Retten på Frederiksberg, hvor ([andet selskab]) forsikringsselskaberne bliver underkendt og oplyst om, at betale erstatning. Det er en principiel dom, hvorfor det kan undre en, at selskabet ikke lytter til denne. Herudover kan kendelserne [FED2015.142V-V2015.B.0872.14 / FED 1997.1428 /AK 40.855/AK 54.664] fremføres, som beskriver det er pålagt selskabet at dokumentere deres påstand og undersøge forholdet og løfte bevisbyrden for, at der er årsagssammenhæng mellem overtrædelse af sikkerhedsforskrift og tyveriet. Herudover belyser kendelserne, at det er op til selskabet at løfte bevisbyrden for, at selskabet er uden pligt i at dække skaden. Dette er ej heller dokumenteret af selskabet på nærværende sag.

Altså peger alt på, at selskabet ikke kan dokumentere deres påstande på sagen og derfor ej heller er berettiget til at tilbageholde erstatningsudbetalingen. Derimod kan forsikringstager dokumentere og løfte bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget skadebegivenhed i form af

tyveri af bil uden rette nøgle. Hertil er alle forhold i FAL §22 samt betingelserne, herunder kasko-dækning, opfyldt, hvorfor selskabet ikke kan undsige sig og nægte udbetaling af erstatning på sagen.

Selskabets praksis på området

Det er vigtigt at gøre Ankenævnet for Forsikring opmærksom på, at en godkendelse af den gennemgængende praksis hos forsikringselskaberne vil føre til, at en række forsikringstagere kan komme i problemer ved biltyveri, hvis f.eks. bilen bortkommer under helt uskyldige omstændigheder, som forsikringstageren ikke har bemærket. Det kunne også være som på nærværende sag, hvor forklaringen ikke tages til følge, idet der ikke findes glasskår eller lign. hvor bilen stod. Forsikringstagers forklaring vil i sådanne tilfælde ikke være fyldestgørende set i forhold til den praksis, som forsikringselskaberne har udviklet og dækning derfor ikke opnåelig. Ved tegning af forsikring på bil med kasko må det anses for forudsat af sikrede, at han kan opnå forsikringsdækning, såfremt bilen stjæles. Dette uagtet om det er sket med eller uden rette nøgle. Heri indgår hele vurderingen af bevisbyrden omhandlende kodning af bil og nøgle. Således vil en udvidet fortolkning af betingelsen give et fortolkningsresultat, der er bedre stemmende med den naturlige forståelse af dækningspligten, end hvad der følger af en strikt ordlydsfortolkning i forsikringselskabets betingelser.

Sandsynlighed for en skadebegivenhed

Det er dokumenteret og belyst, at forsikringstager på baggrund af en tilfældig hændelse har fået stjålet sin bil. Der er ikke nogen oplysninger på sagen, som modsiger forsikrede eller knytter ham til hændelsen. Tværtimod har politiet ikke ønsket at køre en sag mod forsikrede, da der ikke foreligger oplysninger der peger på forsikrede. Herudover skal det oplyses, at det kun er selskabets efterforsker, som konsekvent har holdt fast i denne påstand. Ingen andre myndigheder har fundet en berettigelse i at komme med så injurierende påstande. Selskabet har ej heller formået at dokumentere denne påstand.

Jf. FAL §22 skal forsikrede sørge for at dokumentere en begivenhed, hvilket er sket ifølge de bestemmelser, som følger heraf. Herudover skal forsikrede dokumentere sit krav, hvilket er gjort i form af de fremsendte dokumenter, som viser ejerforhold og dokumenterer bilen og dennes værdi ved opslag. Forsikrede har derfor jf. FAL og betingelsernes ordlyd, løftet bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget skadebegivenhed. Selskabet derimod har til dato ikke løftet et eneste bevis for, at de ikke skal betale erstatning på sagen.

En væsentlig del af forsikring er selve forsikringsbegivenheden. Den defineres som den begivenhed, der er egnet til at udløse erstatning ifølge aftalen. Termen er, at begivenheden skal være egnet, da begivenheden alene skal være egnet til at udløse erstatning. På baggrund af dette kan der sagtens foreligge en forsikringsbegivenhed, men hvor selve erstatningen bortfalder f.eks. pga. forsæt jf., § 18, stk. 1. Men da selskabet ikke har løftet bevisbyrden herfor, ser vi ikke selskabet værende berettiget til at nægte udbetaling af erstatning. Begivenheden er brugstyveri af personbil, som alene udløser erstatning, da det er en omfattet del af kaskoforsikringen jf. forsikringsbetingelserne. Forsikringsbegivenheden er det punkt, hvor man kan finde frem til årsagen til begivenheden og årsagen til skadesfølgerne. Sammenfattende er forsikringsbegivenheden der, hvor man kan se årsagen/årsagerne til skaden. Altså tyveriet, som gør bilen er væk.

Vi mener klart der er løftet bevisbyrde for en skadebegivenhed, som berettiger til erstatningsudbetaling. Derfor fastholder vi kravet mod selskabet og ser gerne selskabet fremkomme med do-

kumentation for deres afvisning. Der er til dato ikke fremkommet gyldigt afvisningsgrundlag, som henviser til selskabets undtagelsesbestemmelser."

Selskabet har af 17/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører vores afvisning af erstatningspligten, da vi ikke finder det sandsynligt, at den omhandlende bil – ... – er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Klager har købt bilen i oktober 2019 og i den forbindelse tegnet forsikring hos os. Der er tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring under forsikringsbetingelser 1805.

Sagsgennemgang

Klager kontaktede vores alarmcentral d. 28. december 2019 og oplyste, at bilen var stjålet. Vi forsøgte at kontakte klager flere gange, men uden held og d. 9. januar 2020 kontaktede klager os. Vi noterede i den forbindelse følgende:

'Han siger, at han ikke ved, hvordan bil er stjålet, han har dog set på nettet, at det kan være muligt at indsætte noget i lås, derefter får tyv adgang til bil, hvor de går i pc, og kan starte bilen indenfor 20 sek. Der er ingen tegn på p-pladsen, hvor den har holdt. Den var for ca. 1½ md siden til klargøring på et værksted i ... (det var udlændige, nævner han selv). Oplyst at han hører fra os'.

Klager oplyste også, at han havde fået udleveret to nøgler ved købet, at han var i besiddelse af begge nøgler og at køretøjets handelsværdi oversteg 200.000 kr. Vi bad herefter klager udfylde forskellige bilag og fremsende dem sammen med nøgler, registreringsattest osv. 22. januar 2020 modtog vi skadeerklæring, registreringsattest, 2 nøgler og slutseddel som viste, at klager havde købt bilen i en privat handel d. 10. oktober 2019 til 495.000 kr.

Bilagene blev sendt til vores taksator og det er helt korrekt, at han pr. 3. februar 2020 opgjorde bilens handelsværdi til 400.000 kr. Der var forbehold for erstatningspligten, hvilket klager også blev orienteret om. Der er for øvrigt helt normal praksis, at kravet gøres op med det samme, så man ikke senere skal diskutere kravets størrelse. Jeg skal i den forbindelse oplyse, at taksator udelukkende koncentrerer sig, om opgørelse af erstatningen og ikke tager stilling til, hvorvidt skaden er dækket eller ej. Jeg er sikker på, at [klagerens repræsentant] er bekendt med denne praksis.

Som led i en normal praksis blev sagen sendt til yderligere gennemgang hos vores undersøgelseskonsulenter. Vores konsulent henvendte sig til [bilforhandler] for at få udlæst nøglerne. [Bilforhandleren] kunne ikke udlæse nøglerne og stiller i den forbindelse spørgsmålstejn ved, om de har været virksomme. Ingen af nøglerne bar præg af slid i forhold til bilens kilometerstand og ved adskillelse af nøglerne hos [Bilforhandler], blev det konstateret, at der højst sandsynligt var tale om kopinøgler produceret i Kina. Begge nøgler var udstyret med kinesiske batterier og [bilforhandleren] oplyste, at de ikke anvender den type batterier i deres nøgler.

Ved udlæsning af nøglerne på vores egen nøgleudlæser fremgik det, at Nøgle 0 manglede alle data og at Nøgle 1 sidst var brugt 27. december 2019 kl. 20.22 – hvilket er i strid med klagers oplysning om, at han stillede bilen d. 27. december 2019 kl. 23.30. Sidstnævnte tidspunkt er oplyst både til os og politiet.

Ved søgning på klagers navn fandt vores konsulent, at klager var ... i et firma som bl.a. specialiserer sig inden for programmering af bilnøgler. Ved søgning på bilen kunne vi se, at den tidligere

havde været registreret under et andet registreringsnummer og at den sidst var synet d. 18. maj 2018 med en kilometerstand på 199.000 km.

Vores konsulent talte med klager d. 20. februar 2020, hvor klager oplyste, at han havde købt bilen af en bekendt, som han tidligere havde afsonet sammen med. Vores konsulent stillede sig undrende overfor, at klager havde betalt en meget høj pris for bilen – ca. 20% over hvad lignende biler stod til i markedet og at klager havde accepteret taksators opgørelse uden diskussion. Han spurgte i den forbindelse klager, hvordan han havde betalt for bilen og om han kunne dokumentere købet. Klager oplyste, at han havde købt den kontant og at det ikke kunne dokumenteres.

Konsulenten oplyste efterfølgende i en mail, at vi stillede os undrende overfor, at der var tale om kopinøgler, at klager havde betalt en væsentlig overpris for bilen og at han ikke ville dokumentere sit køb. Klager svarede retur i en meget aggressiv tone og har i det hele taget været meget aggressiv i sin fremtoning. På baggrund af ovenstående mente vi ikke, at kravet var dokumenteret eller at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Erstatningspligten blev derfor afvist ved mail af 3. marts 2020.

[Klagerens repræsentant] rettede henvendelse til Kvalitetsafdelingen d. 10. marts 2020 og bad os fremsende afvisningsbrevet og dokumentation for afvisningen, hvorefter de ville fremkomme med deres indsigelse. Vi svarede retur dagen efter, at eftersom klager havde kontaktet [klagerens repræsentant], så måtte vi også gå ud fra, at han havde præsenteret [klagerens repræsentant] for afvisningsbrevet. Vi ville derfor ikke fremsende yderligere, men når og hvis vi modtog en indsigelse fra dem, ville sagen blive genoptaget. Vi modtog indsigelsen fra [klagerens repræsentant] d. 6. april 2020 og af denne fremgik, at klager havde parkeret bilen om aftenen d. 27. december 2019 og da han skulle bruge den dagen efter var den væk. Klager havde anmeldt det til politiet og på den baggrund mente [klagerens repræsentant], at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klagen blev besvaret d. 4. maj 2020 og vi lagde bl.a. vægt på bilens værdi, klagers manglende dokumentation for købet, kopinøglerne og klagers erhverv, samt det faktum, at klagers virksomhedsadresse var samme sted som tidligere ejer boede jf. slutsedlen. Samlet set gjorde det, at vi ikke havde tillid til anmeldelsen og afgørelsen blev fastholdt.

Konklusion

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at det følger af de forsikringsretlige regler, at det er den der rejser et krav – i dette tilfælde klager – der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er korrekt og dækningsberettiget. I den forbindelse må vi stille os undrende overfor [Klagerens repræsentants] henvisning til, at klager ikke har overtrådt nogen sikkerhedsforskrift og at de i den forbindelse henviser til AK40855 og AK54664, idet de forekommer os fuldstændig uvedkommende for nærværende sag. Det virker besynderligt, at [klagerens repræsentant] bruger en masse tid på dette, når vi har aldrig påberåbt os FAL § 51 i nærværende sag. Vi kan dog konstatere, at [klagerens repræsentant] ikke kommenterer på fakta omkring nøgler, køb af bilen osv.

Det er korrekt, at man med rette udstyr kan stjæle en bil uden brug af rette nøgle ved at omgås startspærren i bilen, men vi finder det i den grad bemærkelsesværdigt, at klager ..., som netop specialiserer sig inden for programmering af nøgler, at de afleverede nøgler er kopinøgler, at klager accepterer et tab på 100.000 kr. på kun 2 mdr. og at klager ikke vil dokumentere købet af bilen. Omkring nøglerne har vi i særdeleshed lagt vægt på, at de tydeligvis er kopier, at data i 'Nøgle

1' ikke stemmer overens med klagers oplysninger til os og politiet og at 'Nøgle 0' ingen data indeholder. Vi finder det derfor overvejende sandsynligt, at 'Nøgle 0' ikke kan have været brugbar og vi er særdeles tvivlende overfor, om 'Nøgle 1' har været det.

I forhold til sammenfaldet mellem tidligere ejers adresse og klagers virksomheds adresse finder vi også dette meget påfaldende. Især taget i betragtning af, at klager er bosiddende i [by] og virksomhedens adresse/tidligere ejers adresse er beliggende i [anden by]. Vi skal i den forbindelse oplyse, at ejendommen har været udbudt til salg og det fremgår umiddelbart ikke af billederne på annoncen eller af teksten til annoncen, at der skulle være mulighed for erhverv. På baggrund af ovenstående fastholder vi – i tråd med gældende praksis på området – at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er forsvundet ved en dækningsberettiget for sikringsbegivenhed."

Klagerens repræsentant har af 10/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede og dennes erhverv

Først og fremmest skal det slås helt fast, at forsikrede ikke arbejder med kodning af bilnøgler! Selskabet skriver således følgende i deres høringsvar: • 'Ved søgning på klagers navn fandt vores konsulent, at klager var ... i et firma som bl.a. specialiserer sig inden for programmering af bilnøgler'. Jeg ser gerne selskabet løfter bevisbyrden for deres påstand, omhandlende forsikrede skulle være specialiseret i programmering i bilnøgler. Det finder vi ikke bevist eller løftet bevisbyrde for. Forsikrede arbejder udelukkende som Han kan programmere en nøgle. Intet andet.

Hvad betyder kodning og programmering

- Kodning: bilnøgle kan kodes til et enkelt køretøj, hvilket kræver forhandlers godkendelse og chipkode. Herefter kan en bil låses, åbnes, soltag kan styres på nøgle m.fl.
- Programmering: omhandler alene ældre biler uden kode. Herefter kan bilnøgle ikke yderligere. Hvis nøglen er mere moderne, skal nøglen muligvis programmeres til at arbejde med et bestemt køretøj. Så længe programmeringen er digital og ikke har en kode laser-ætsset på nøglen, bør en god bil låsesmed være i stand til at tage sig af det. Ikke en [klagers erhverv]. Da der er så mange forskellige bilnøgler, kan dette trin være ekstremt vanskeligt. Det kræver forhandlers chipkode og godkendelse, førend der kan udleveres sådanne oplysninger. Ikke noget [klagers erhverv] ligger inde med.

Hvis nøglen skal programmeres, kan man kontrollere, om låsesmed kan programmere nøgle til at arbejde med den enkelte bil. Hvis de ikke kan, er det næste skridt at få låsesmeden til at lave nøglen, og så få forhandlerprogrammet det. Altså kan forsikrede ikke selv have sørget for nøglerne eller kodning af disse.

Vi skal således bede selskabet forholde sig til fakta på sagen og de oplysninger, som af flere omgange er tilgået dem i form af forsikredes erhverv, som værende [klagers erhverv]. Herunder at kunne programmere en bilnøgle – ikke kode denne. Koderne kommer alene fra forhandler af bilen og derfor kan forsikrede ikke selv sørge for, at bilnøglen bliver kodet til en specifik bil, idet det kræver forhandlers godkendelse. Det er tydeligt at selskabet prøver at danne tvist omkring dette, da de ikke har andet at afvise sagen på. Desværre for selskabet kan det dokumenteres, at det ikke er lad sig gørligt, at forsikrede i form af [klagers erhverv], kan kode bilnøgler. Derfor finder vi selskabets afvisning med henvisning hertil, som værende det rene sludder og skal samtidig fremhæve, at simpel fakta på sagen ikke fremgår af selskabets høringsvar. Således har selskabet alene belyst sagen ud fra, hvad de finder relevant, uden i øvrigt at medbringe vigtig fakta på sagen, som f.eks. forsikredes erhverv og kunnen her indenfor.

Selskab hæfter sig ved nøgler med batteri

Bilnøgler af denne type skulle frem til 2012 byttes, når batteri var løbet tør. Før 2012 var nøglerne nemlig svejset, hvorfor der er tale om nøgler fra [bilforhandler]. I dag kan nøglerne få skiftet batteri som oftest, men dette var ikke en mulighed tidligere, hvor det krævede nøglerne blev fremsendt forhandlers hovedkvarter, hvorefter nye kopier blev tilsendt ejer af bilen. Derfor er der ikke noget mærkeligt i dette. Det skal her oplyses, at det er muligt selv at skifte batteriet i en sådan nøgle efter modtagelsen af nye nøgler. Derfor finder vi det ikke usandsynligt, at batterier købt i byen kan have sådanne inskriptioner. Det dokumenterer intet i forhold til nøglernes ægthed.

Udlæsning af nøgler

Vi finder det dybt relevant, at der ikke bliver fremsat delelementer af en rapport eller i øvrigt udklip i form af udlæsninger. Vi skal således bede selskabet dokumentere hele rapporten, som tydeligvis er på 6 sider. Der er alene klippet nogle sætninger ud til sagens fremlæggelse, hvilket ikke kan tages til følge. Selskabet skriver således i deres høringsvar: • 'Vores konsulent henvendte sig til [bilforhandler] for at få udlæst nøglerne. [Bilforhandleren] kunne ikke udlæse nøglerne'. Så er det mærkeligt selskabet selv kan udlæse nøglerne. Så de professionelle der sidder med dette til daglig, kan ikke, men selskabet, som ikke er uddannet i dette, kan pludselig få nøglerne til at komme med data? Det finder vi meget søgt og noget af en tilsnigelse, da selskabet ikke fremlægger fuld dokumentation på, hvor udklip kommer fra og hvad der står i den fulde rapport fra [forhandleren].

Kan man så gøre selskabets udlæsning gældende – nej!

Vi har desværre oplevet selskaberne på skift ofte kommer med konklusioner på tidspunkter og servicemeddelelser på disse udlæste nøgledata og lægger til grund, at når sådanne data udlæses, så kan det bruges som afvisningsårsager. Det dokumenterer dog meget sjældent det selskaberne lægger til grund for deres afvisning, idet selskabets påstande omkring dataudtrækket ofte er forkerte. Selskaberne mistolker således ofte informationerne. Derfor har vi via FDM undersøgt dette tidligere og kan derfor oplyse om, at selskabets anførte tidspunkt ikke er afgørende for, hvornår en bil sidst blev brugt eller stillet. Det er således direkte forkert.

Således er der tidligere forespurgt på nøgledata og hvordan denne skal tolkes og konkluderes:

1) Forsikrings-selskabet har indhentet et datablad (køretøjs data). På dette datablad er der angivet tidspunktet (klokkeslæt), d. (dato) som 'hoveddata servicekey'.

Hvad betyder dette tidspunkt/ hvad er der ifølge bladet præcist sket på dette tidspunkt?

- Køretøjsdata i dokumentet beskriver gemte servicedata fra bilen, da den pågældende bilnøgle sidst blev anvendt til bilen. Tidspunktet (klokkeslæt) dato d. (dato) er der hvor bilnøglen sidst har gemt servicedata fra bilen.

- Denne funktion kaldes Service Key, og bruges til at indhente data fra bilen når kunden skal aflevere sin bil på værkstedet. Bilnøglen lægges i en speciel udlæser, som er forbundet til indskriverens pc. Ved brug af dette system behøver man ikke at gå ud til bilen for, at læse data manuelt såsom km stand og hvilket service bilen kalder til.

Bilnøglen lagrer en ny cyklus af data, hvis et af disse punkter udføres:

1) Efter hver 20 km kørt samme dag.

2) Hvis havarikontakt anvendes med 5 tryk indenfor 1 minut.

3) Når man tager afsted på den første tur på dagen (men først 40 sekunder efter motorstart og hastighed på 20 km/t er overskredet).

4) Efter ændring af de statusoplysninger, der er gemt på nøglen (hvis der f.eks. opdages en fejl i styringssystemet for forlygteområdet)

2) Bilen har keyless go. Hvis man har begge nøgler til bilen i lommen, hvilken nøgle vil da registrere sig som anvendt?

- Bilen vil registrere bilnøglen med det først givet/modtaget signal til bil
- Er der således kørt med udelukkende én nøgle, vil bilnøgle 2 ikke have registreringer.

3) Har FDM noget materiale der dokumenterer, at man godt kan stjæle en bil med startspærre uden at man har rette nøgle?

- Det godt kan lade sig gøre eks. ved at kopiere bilnøglens signal eller få bilen på et fejlblad. Dette er ikke ukendt og det kan bekræftes at en bil med startspærre uden den rette nøgle godt kan stjæles.

- Vi har en artikel på vores hjemmeside hvor der indeholder 2 stk. demonstrationsvideoer. <https://fdm.dk/node/9031>. I den ene video demonstrerer autolåsesmed ..., at man godt kan stjæle en bil med startspærre uden den rette bilnøgle. Han udtaler blandt andet 'Der findes værktøj hvor man kan læse koden ud af låsen også kan man gå hjem og lave en nøgle.' Derefter kan man så komme ind i bilen. I den anden video demonstrerer det tyske sikkerhedsfirma ..., hvordan man kan stjæle en bil med nøglefribetjening.

- Vores søsterselskab ADAC fra Tyskland har også videoer, artikler og undersøgelser omkring denne problematik. Det er til at finde på deres hjemmeside og Youtube kanal. <https://www.adac.de/rund-ums-fahrzeug/ausstattung-technikzubehoer/assistentensysteme/keyless/>

4) Er den konkrete bilmodel indrettet på en måde der gør, at lige præcis denne model ikke kan stjæles uden at have rette nøgle?

- Nej bilen er ikke indrettet på denne måde. Det bekræftes af teknisk afdeling, at den konkrete bilmodel godt kan stjæles uden at have rette bilnøgle. At få bilen på et fejlblad er en mulighed. En anden mulighed er at åbne styreenhed og startspærre til bilen, der findes udstyr til dette. Denne problematik er velkendt.

Konklusion på ovenstående

Der hersker derfor ingen tvivl om, at selskabet har fremført oplysninger fra nøgledata, som ikke kan lægges til grund for, at forsikrede skulle tale usandt. Således vil nøgledata som er udlæst af selskabet og vise, at nøglen senest har krypteret data, ikke være retvisende i forhold til, at bilen skulle være blevet parkeret på det givne tidspunkt. Tværtimod vil sådan data oftest vise, at bilen rent faktisk har været i drift på det givne tidspunkt. Det betyder, at bilen således er parkeret senere end tidspunktet 20:22, hvorfor det ikke kan udelukkes, at forsikrede har forladt stedet 23:30. Her må vi henvise til de i spørgsmål 1 afgivne svar, som tydeligt viser, at tidspunktet ikke angiver hvornår et køretøj er blevet parkeret. Da vil der helt konkret fremgå, sluttidspunkt i nøgledata. Herudover kan det dokumenteres, at selskabets påstande omhandlende nøgle to ikke har data, ikke er mærkeligt. Hvis der udelukkende er kørt med én nøgle og denne er brugt siden nøgleskift fra forhandler, så vil der ikke fremgå data af den anden enhed, idet den ikke har været brugt i bilen. Det er således først ved anvendelse i bilen, at nøglerne registrerer data. Vi henviser til svar i spørgsmål 2.

Er bilen stjålet – har forsikrede overtrådt sine sikkerhedsforskrifter?

Her skal vi henlede opmærksomheden på, at det er meget enkelt at skaffe sig det nødvendige udstyr til, at kunne omgå startspærre i en bil og efterfølgende trille afsted med bilen. Dette henvi-

ser FDM også til på deres hjemmeside og andre steder. Vi kan i den forbindelse henvise til kendelse/domsafsigelse, som er af principiel karakter og oplyser selskaberne om, at de ikke kan afvise på startspærre i bilerne. Dette fremgår af følgende artikel: <https://bilmagasinet.dk/guides/biltilbehoer/ny-dom-jo-biler-med-startspaerre-kanstjaeles> (artiklen vedlægges sagen som særskilt dokument).

...

Det kan således dokumenteres, at bilen let kan stjæles uden rette nøgle. Dette er dokumenteret via diverse henvisninger fra FDM samt i vedlagte domskendelse fra ..., som er en principiel dom og som selskaberne skal tage meget seriøst. Herudover skal vi henvise til de svar der er afgivet i både spørgsmål 3 og 4. Her fremgår det tydeligt, at sådanne bilmodeller og startspærre kan omgås meget let. Bemærk her, at det er de førende forskere på området, FDM og ADAC, der udtaler sig. Ikke et forsikringsselskab, som tydeligvis klipper og klistrer de informationer, de mener belyser sagen, og som i øvrigt ikke forholder sig til fakta på sagen.

Afsluttende kommentar

Det skal således gøres helt klart, at selskabet til dato ikke har formået at dokumentere, at forsikredes bil ikke skulle være blevet stjålet. Derimod har forsikrede dokumenteret og modbevist selskabets fremlagte og forkerte påstande. Herudover er ejerskabet af bilen jf. alle regler på området dokumenteret. Der er fremsendt hvad forsikrede har fået udleveret, som værende rette nøgler. Hvis selskabet mener det er kopier, så må selskabet løfte bevisbyrden herfor, hvilket ikke er sket. Det er de nøgler forsikringstager har fået udleveret, hvorfor dette ikke kan lægge forsikringstager til last. Det betyder med andre ord, at selskabet aldrig har formået at dokumentere, at der ikke skulle være tale om et voldeligt opbrud og tyveri af bilen. De forholder sig udelukkende til nøgler. Men fakta på sagen er, at det er dokumenteret via nøgleudlæsningen, at bilen er blevet brugt af forsikrede som oplyst dagen før i rette tidsrum som oplyst. Dermed er der tale om nøglerne fungerer til bilen, hvorfor der ikke kan være tale om en kopinøgle. Og slet ikke en kopi, som forsikrede i form af sit erhverv skulle kunne lave, da det ville kræve chipkode fra forhandleren og dermed en kodning af nøglerne. Ikke noget forsikrede kan varetage i sit erhverv, da denne alene er [klagers erhverv] og kan programmere nøgler. Det er derfor helt ved siden af, når selskabet fremfører en sådan påstand. Derfor er vi tilbage til, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden for, at forsikrede skulle have overtrådt sine sikkerhedsforskrifter. Selskabet kan således ikke dokumentere bilen ikke er stjålet ved voldeligt opbrud og fjernet. Da der er tale om en sikkerhedsforskrift, er det selskabets bevisbyrde. Selskabets undersøgelsesafdelings observationer har ikke i sig selv en sådan karakter eller er af en sådan nøjagtighed, at de giver tilstrækkeligt grundlag for at antage, at tyveriet af bilen er fremkommet på anden måde end ved det hærværk, eller som fremlagte dokumentation fra FDM og ADAC indikerede. Selskabet ses ikke at være fremkommet med oplysninger, der giver anledning til at betvivle klagers forklaringer.

Nedenstående kendelser er en-til-en med nærværende sag, hvorfor vi finder det uhørt selskabet, er af den holdning, at de ikke vil lytte til de professionelle der arbejder indenfor området til daglig.

- 72617 Klager over afslag på at dække et biltyveri, en ..., årgang Selskabet henviste til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at der var fundet et tyveri sted, idet bilen var forsynet med startspærre. Klageren henviste til, at det med rette udstyr ville være muligt at bryde startspærren ved at udskifte styreboksen. Nævnet udtalte, at bilens forsvinden som udgangspunkt måtte anses for at være en forsikringsbegivenhed. Henset til bilens alder og de tekniske oplysninger om muligheden for at omgå en startspærre som den omhandlede fandt nævnet, at selskabet skulle yde klageren forsikringsdækning. Klager medhold.

Idet selskabet ikke har fremlagt relevant dokumentation, men alene klippet og klistret, de til sagen, informationer, som selskabet synes de vil dele, gør at nedenstående kendelse kommer i spil.

- 70529 Klager over afslag på erstatning for et biltyveri. Selskabet henviser til, at bilen var forsynet med startspærre, og at klager alene har indsendt reservenøglen til bilen. Selskabet finder, at der ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet, der i øvrigt nægter at udlevere sin interne undersøgelsesrapport, har anmeldt klager til politiet, som ikke har fundet grundlag for at indlede efterforskning i sagen, hvilken afgørelse er tiltrådt af Statsadvokaten. Efter nævnets opfattelse har selskabet ikke redegjort for, hvad selskabets mistanke beror på. Nævnet finder herefter, at selskabet ikke har godtgjort, at klager er uberettiget til erstatning. Klager medhold.

Skadebegivenhed - Tyveri uden rette nøgle

Forsikringstager har afgivet samstemmende forklaring til selskab som til Politiet. Der er oplyst, hvordan forholdet er sket og der er oplyst om, hvor forsikrede befandt sig, hvor bilen stod parkeret og hvad der er foregået op til. Der er intet på sagen, som har gjort selskabet har kunne dokumentere andet, hvorfor der ikke er grundlag for afvisning. Ingen divergerende forklaringer blev givet, fordi ovenstående forklaring var allestedsnærværende. Forsikringstageren har aldrig været i tvivl. Bilen stjæles efter der parkeres i fællesområdet foran boligen. Indhentning af nøgleinformation fra forsikringsselskabet kan bekræfte dette. Disse viser tydeligt, at bilen blev ført til det sted, hvor bilen var parkeret, og den efterfølgende blev stjålet. Dette blev registreret af bilen og data stemmer overens med forsikringstager forklaring. Fra den første dag blev det oplyst, at nøglen lå i den forsikredes lomme. Fra den første dag viste det sig, at denne nøgle var med forsikrede frem og tilbage på den sidste køretur. At nøglen registrerer dato og tidsstempel for sidste kørsel, gør ikke bilen er blevet parkeret kl.20:22 som selskabet oplyser. At bilen bliver stjålet efter den sidste kørsel, er berigtiget i nøgleudlæsningen. Forsikringstageren har informeret og underrettet selskabet om, at hans bil på parkeringspladsen er blevet stjålet hen over natten. Dette rapporteres naturligvis til politiet. Der er ingen grund til ikke at tro på dette, for ifølge registreringer er det let at stjæle denne bil. Der er dokumenteret ejerskab gennem nøgler, registreringsattest, slutseddel på købet, som selskabet i øvrigt selv berettiger som værende et privat køb af forsikrede. Herudover kan venner og familie vidne om, at dette var forsikredes bil, hvorfor forholdet omkring ejer, bruger er oplyst og dokumenteret. Nøglen er overdraget til selskabet, så den rette nøgle til den låste bil dokumenteres. Forsikrede forklarer, at bilen blinker og låses, så startspærren automatisk aktiveres efter låsning. Men det hindrer ikke tyveriet af bilen. Selskabets afvisningsbrev antyder, at forsikringstager ikke har opfyldt selskabets definition af en dækningsberettiget skadebegivenhed. Derfor er det nærliggende at tage udgangspunkt i selskabets definition af en dækningsberettiget skadebegivenhed, som de har angivet den i betingelserne. Her er ordlyden, at denne betingelse er opfyldt alene ved tyveri, hvilket på nærværende skadesag ikke kan fortolkes på anden måde end, at betingelserne er opfyldt. Der foreligger en politirapport samt anden dokumentation der bekræfter dette. Al anden fortolkning af betingelsens ordlyd, ville være et udtryk for at dækningsberettigelsen afhænger af selskabets skjulte politikker. Det kan den i sagens natur ikke. Desuden ville en udvidet fortolkning af selskabets definition af en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, til fordel for selskabet, stride imod AFTL §38.b. Man må med nogen rimelighed antage, at selskabet derfor er efterladt med en afvisningsårsag som alene er hjemlet i undtagelsesbestemmelserne. Bevisbyrden herefter er selskabets. På baggrund af ovenstående fastholder vi – i tråd med gældende praksis på området – at klager har løftet bevisbyrden for, at bilen er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi fastholder derfor vores krav mod forsikringen med tillæg af renter jf. FAL §24."

Selskabet har af 31/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens partsrepræsentant] hæfter sig meget ved vores udtalelse omkring nøglen og kommer med forskellige forklaringer på dette. Jeg kan oplyse, at vores skadekonsulent har noteret følgende i forbindelse med undersøgelse hos [bilforhandler]:

Nøgler udlæst hos [bilforhandler] resultat: [Bilforhandler] kan ikke udlæse nøglerne hvorfor de stiller spørgsmålstejn ved om de overhovedet er virksomme. Begge nøglekasser er uoriginale og [bilproducent] udtaler, at der er tale om en produktion formentlig fra Kina. Begge nøgler bærer ikke præg af normalt slid svarende til KM på bilen. Og ved adskillelse af nøglerne kunne det konstateres at den ene nøgle har et batteri af mrk. Maxell - Made, in China. Den anden nøgles batteri, havde ikke decideret mærke, der var præget kinesiske tegn i selve batteriet. [Bilforhandler] fastslår at, de ikke anvender nogle af de typer batterier i nogle af deres nøgler. Vi er naturligvis ved at indhente yderligere fra [bilforhandler] vedrørende dette.

Vi har noteret os [klagerens repræsentants] meget grundige gennemgang af forskellen på programmering og kodning. Det har ikke den store relevans i sagen, idet nøglerne kun har haft en mindre indvirkning på vores afgørelse. Fakta er at der er tale om kopinøgler og at [bilforhandleren] stiller spørgsmålstejn ved, om de overhovedet har været virksomme. Det er [partsrepræsentantens] opfattelse, at når man står på registreringsattesten og når man har efterladt bilen og efterfølgende opdager, at den er forsvundet, så er der tale om en dækningsberettiget forsikringsbegebenhed. Vi må igen påpege, at hverken klager eller [partsrepræsentanten] har dokumenteret klagers ejerskab af bilen og i den henseende må vi dels henvise til klagers særdeles aggressive fremtoning, da vi bad om yderligere dokumentation og dels til, at klager uden videre accepterede en pris, der lå 20% under det, som han havde givet for bilen få måneder forinden.

Vi er ikke uenige i, at en bil kan stjæles uden brug af rette nøgle – også selvom den er udstyret med fabriksmonteret startspærre. Alt er i princippet muligt, hvis man har det rette udstyr. Vi finder det bare ikke sandsynliggjort, at klagers bil er forsvundet på den måde. Det er meget simple ting, vi har bedt klager dokumentere og fremvise, men så længe han ikke vil medvirke til sagen, må vi fastholde vores afgørelse."

Til dette har klagerens repræsentant af 23/9 2020 bl.a. anført:

"Selskabet fremfører således på ny et sæt nøgler de ikke kan udlæse, som derved intet dokumentere, hvorfor selskabet nok engang ikke har løftet deres bevisbyrde. Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at selskabets høringssvar alene indeholder en gentagelse af selskabets ikkedokumenterede påstande og grundløse antagelser. Det er samtidig direkte misvisende på flere punkter og dermed egnet til at give det fejlagtige indtryk, at forsikrede bevidst har opgivet falske oplysninger eller udeladt vigtige oplysninger. Dette afvises på det kraftigste, og vi skal samtidig henvise til § 3 bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, hvorefter der stilles krav til selskabets loyale og redelige adfærd over for dets kunder. Vi skal med henvisning til ovenstående oplyse om, at selskabet tidligere på sagen via efterforsker og sagsbehandler har givet tydeligt udtryk for overfor forsikrede, at de ikke kunne dække bilen, da denne havde et firma, hvorfor denne selv skulle have foretaget kodning/programmering. Men selskabet har ikke ville lytte på

forsikredes argument herom, og ej heller lytte til forskellen heri. Først nu i Ankenævnet spiller denne del pludselig ikke nogen rolle længere?

Det giver samtidig anledning til stærk bekymring, at selskabet dels ikke forholder sig til det egentlige aftalegrundlag (police og forsikringsbetingelser), dels lader til at have en praksis for at mistænke deres kunder, indtil andet er bevist. Siden forsikrede anmeldte skaden, findes der således adskillige eksempler på, at selskabet ikke bare mistænker forsikrede pr. automatik, men tillige kun vælger at lægge vægt på bestemte oplysninger/egne udledte konklusioner, hvorved der sker en fordrejning af fakta. Samtidig afstår selskabet fra gentagne gange og efter forsikredes anmodning om at redegøre for, hvad der i selskabets optik udestår af oplysninger, og hvorfor selskabet så tvivl om forsikringsbegivenheden og retmæssigt ejerskab, ligesom selskabet adskillige gange spørger ind til uvedkommende forhold. Dermed stiller selskabet ikke forsikrede så denne kender sin retstilling, hvilket er dybt problematisk. Det er hævet over sandsynliggørelse, at der er sket et tyveri i straffelovens forstand, og at den skete skade bør være dækket af forsikringen. I må gerne bringe mig ud af en evt. vildfarelse, men når jeg læser forsikringsbetingelserne for at afgøre, om en skade er dækket, skal jeg forholde mig til om; 1. jeg hører til gruppen af omfattede personer 2. skaden er sket et sted, hvor forsikringen dækker 3. skaden er dækket af forsikringen. Når forsikrede kan svare et bekræftende ja til alle tre punkter og i den forbindelse også har forholdt sig til de selvstændige afsnit om, hvornår forsikringen dækker samt aflagt forklaring og indsendt relevant materiale, synes jeg, I stiller forsikrede uretmæssigt, når denne ikke kan henholde sig hertil og samtidig ikke bliver informeret om, hvad I præcist mangler at få af oplysninger for at viderebehandle sagen, herunder oplysning om de pkt. i forsikringsbetingelserne, I ikke anser for opfyldt. Forsikrede har loyalt givet selskabet alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, og for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Hertil kan det oplyses, at forsikrede gentagne gange har afgivet mundtlig forklaring af hændelsesforløbet, og forsikrede har bidraget med relevant dokumentation, der utvivlsomt sandsynliggør, at forsikrede har været udsat for et tyveri, og at forsikrede har haft og ejt den stjålne bil. Det er således vores opfattelse, at det er hævet over sandsynliggørelse, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at forsikrede har gjort mere for at medvirke til sagens oplysning, end hvad der ret beset kan kræves af ham henset til forsikringsbetingelsernes ordlyd. Når selskabet anfægter, at forsikrede har godkendt en lavere pris på bilen, skyldes dette udelukkende forsikredes vilje til at indgå en aftale og lave en form for kompromis på sagen, således sagen ikke skulle trække unødigt ud. Det har intet med forsikredes reelle krav at gøre. Igen formår selskabet udelukkende at lægge vægt på bestemte oplysninger/egne udledte konklusioner, hvorved der sker en fordrejning af fakta. At selskabet tillige vælger at benytte deres tid til at argumentere mod et tyveri uden rette nøgle, virker underligt, taget i betragtning af, at de lige har anerkendt, at dette er ladsiggørligt. Herunder er en film, som viser hvor nemt dette kan gøres – det kræver ikke kendskab eller specialiseret udstyr eller know-how.

...

Det kan altså konkluderes at bilen kan stjæles på under 30 sekunder og kører bort fra parkeringsstedet. Det kræver således ingen større indsigt eller videnskab, at udføre dette og ej heller voldsomt specialiseret udstyr. Bilen kan dog også stjæles på anden vis, som FDM nok engang gennemgår herunder i video, som tydeligt viser hvordan kodning af bilen kan tilgås på lang afstand – op til 400 meter fra bilen.

...

Biltype er i besiddelse af to enheder, der tilsammen kan få koden fra nøglen og herefter åbne bilen. Den ene enhed (A) opfanger nøglens signaler. Nøglen opfatter enheden (A) som bilen og

frigiver koderne til at åbne bilen. Enhed (A) skal være i nærheden af nøglen. Den anden enhed (B) skal befinde sig i nærheden af bilen. Signalet fra enhed (A) sendes videre til (B) og nu er dørene aktive og kan åbnes. Enhed (B) sender signaler til de antenner, som bilen har i bl.a. dørene, bagklappen og inde i bilen, så bilen tror, at nøglen er inden for den tilladte afstand. Startspærre frigives og bilen kan nu køre. Når bilen er kørt væk fra nøglen, kan den ikke startes igen, hvis motoren stoppes. Det kræver så, at biltyvene programmerer en ny nøgle, men dette kan gøres på få minutter med det rette udstyr. • Som udgangspunkt kan alle biler med nøglefri betjening åbnes og startes på denne måde. Det tyske sikkerhedsfirma ..., som FDM har været i dialog med, har erfaring med at kunne åbne Renault, Audi, BMW, Ford, Mazda, Mercedes-Benz, Range Rover, Volvo og VW. • Det er vigtigt man ikke opbevarer bilens nøgler tæt på bilen - fx i entreen lige ved siden af carporten. Her kan man risikere, at afstanden er kort nok til, at biltyve kan 'tappe' nøglens kode. Bemærk her, at 4 meter inde i boligen er nok til tyvene, kan få afgang til nøglens signal. Denne kan så sende signalet op til 400 meter væk. Altså behøver bilen ikke stå i umiddelbar nærhed af, hvor nøglen ligger.

Konklusion

Det er svært at forstå med det høje detaljerings- og informationsniveau, der er ydet af forsikrede i sagen, herunder efterspurgt metadata, der bekræfter forsikredes forklaring, at selskabet bestrider, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. På baggrund af ovenstående og henset til øvrige foreliggende oplysninger i sagen, finder vi det godtgjort, at forsikrede har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Selskabet har utvivlsomt ikke opfyldt det beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, der nægter at betale erstatning. Afslutningsvis skal det bemærkes, at sagen har skiftet hænder hos selskabet tre gange, som, ud over at skabe usikkerhed omkring selskabets professionelle, korrekte og rettidige håndtering af sagen, desværre nødvendiggør gentagelse af allerede oplyste forhold og en samtidig unødvendig forhaling af sagen. Henset til at der ikke foreligger nye og for sagens afgørelse væsentlige oplysninger i selskabets høringssvar, henstiller vi til, at Ankenævnet træffer afgørelse på det foreliggende grundlag, idet vi på forsikredes vegne fastholder, at forsikrede har et berettiget og godtgjort erstatningskrav mod selskabet."

Hertil har selskabet af 4/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bestrider som sådan ikke, at det er muligt at stjæle en bil med fabriksmonteret startspærre, vi finder det bare ikke sandsynliggjort, at det er tilfældet i nærværende sag. Det sætter klager i en bevismæssig dårlig situation, når nægter at medvirke til sagens opklaring. Vi henviser bl.a. til, at klager ikke vil fremsende dokumentation for købet af bilen, eller at han ikke har et eneste billede af bilen. Vi finder det fortsat besynderligt, at klager uden yderligere dokumentation accepterer taksators opgørelse på 400.000 kr. Især taget i betragtning af, at han oplyser en værdi på 495.000 kr. til politiet ifm. anmeldelsen af tyveriet – i øvrigt det samme beløb, som klager hævder at have betalt for bilen få måneder inden tyveriet.

...

Vedrørende bilens nøgler har vi både modtaget udtalelse fra [bilforhandler] og fra [autolåsesmed]. Det fremgår af mailen fra [bilforhandler], at de ikke kan udlæse nøglerne, hvorfor de mener, at nøglerne er uoriginale. Når de kigger på nøglerne, ligner de heller ikke originale nøgler og der er i øvrigt en form for grønt, fedtet substans på nøgleskærene. Låsespecialist [autolåsesmed] oplyser, at der er tale om kinesiske kopinøgler, hvilket man bl.a. kan se på nøglehuset, idet det er dårligt lavet og man bl.a. kan se aftryk af batteriholderen. Endvidere fremgår det af udlæsningen, at der er tale om 'Non genuine China products' og det fremgår, at nøglerne har hhv. nøglenum-

mer 01 og 02, hvilket ikke giver mening, når der åbenlyst er tale om kopinøgler. Nøglenumrene sættes i en form for hierarki, hvilket betyder, at den første nøgle til køretøjet er nummer 01, den næste er 02 osv. I dette tilfælde må vi lægge til grund, at de nøgler vi har modtaget, er kopinøgler og det har derfor formodningen imod sig, at de skulle have nøglenummer 01 og 02. Vi fastholder således, at bilen ikke er stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og det af [partsrepræsentanten] fremførte, kan ikke føre til andet resultat."

Heroverfor har klagerens repræsentant af 27/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet finder det ikke sandsynliggjort, at bilen er stjålet uden rette nøgle, men vedkender sig dette er en mulighed og at tilfældet kan foreligge. Selskabets afvisningsårsag kan derfor ligge på et meget lille sted, eftersom selskabet anerkender dette og ikke formår at komme med en anden årsag til tyveriet. Vi skal bede selskabet lade værre med at omtale sagen i termer der IKKE er korrekte. Det vil medføre selskabet står i dårligt lys, når de kommer med direkte usandheder på sagen. Vi skal i øvrigt gøre opmærksom på, at der foreligger en skærpet bevisbyrde på selskabet, idet det er selskabet der nægter at udbetale erstatning på baggrund af en undtagelsesbestemmelse. Der er i øvrigt ført bevis for forholdet, idet dette er tilgået sagen tidligere. Hvis sådanne oplysninger bliver væk i selskabet, kan dette aldrig lægge forsikringstager til last. Hvad angår nøglerne må vi nok engang henvise til tidligere skrivelse, hvoraf det tydeligt fremgår, at forsikrede har fået skiftet nøglerne på autoriseret værksted. Det betyder nøglerne fremsendes til [bilforhandler] og der herefter fremsendes særskilt nye nøgler, idet gamle nøgler ikke kunne åbnes og få skiftet batteri. At forsikrede har modtaget og brugt disse nøgler siden, kan aldrig komme forsikrede i ond tro. Der er tale om et helt reelt forhold, hvor nøgler er skiftet i forbindelse med udskiftning af batteri. Herudover kan det tydeligt ses, at selskabet prøver at dokumentere forsikrede skulle have handlet i ond tro og afgivet selskabet nøgler, der ikke er originale. Men det er nu engang disse nøgler der er tilgået forsikrede ved udskift af disse, hvorfor det kan undre selskabet, stiller sig på hælene.

Dokumentation

Når det er sagt ser vi ikke selskabets bevisbyrde for ovenstående er løftet ud fra de fremsendte dokumenter. Disse indeholder udelukkende 'en udtalelse' fra [bilforhandler]. Denne oplyser udelukkende om, at [bilforhandler] ikke kan udlæse nøglerne! Der er således ikke fremført bevis for, at nøglerne ikke er originale og dermed kan påstanden fra selskabet herom skydes ned. Vi skal i det store hele henlede Ankenævnets opmærksomhed på selskabets tidligere fremsatte oplysninger om, at forsikrede selv skulle have medvirket til kodning af nøgler, hvilket [klagerens repræsentant] kunne moddokumentere, da der er stor forskel på kodning og programmering. Vi henviser til vor skrivelse af 10. juli 2020, hvor dette netop moddokumenteres, hvorfor selskabet nu er kommet med et nyt forhold. Nu er nøglerne ikke originale og kan udlæses. Det er ikke tidspunktet for opfindelse af nye afvisningsgrunde, da disse kunne være fremlagt tidligere på sagen. Selskabet kan ikke gøre dette gældende nu og må således forholde sig til, at de ikke formår at løfte bevisbyrden for hverken kodning, programmering eller rette nøgle. Ej heller formår [autolåsesmeden] at konkludere noget konkret. Der er således udlæst nøgler, til trods for, at [bilforhandleren]/selskabet påstår dette ikke kan lade sig gøre. Herudover oplyser [autolåsesmeden], at batteriaftegning ikke plejer at forekomme i et originalt nøglehus. Men dette er ikke originalen, idet der er fremsendt nye nøgler til forsikrede, idet batteri i de gamle nøgler gik ud og nøgler skulle skiftes. Det kan altså med stor sandsynlighed oplyses, at dette er nøglerne til bilen, idet de er blevet skiftet tidligere. Selskabet har således ikke løftet bevisbyrden for andet i deres meningsløse fremsatte påstande i skadesagen.

Selskabet skriver følgende: • I dette tilfælde må vi lægge til grund, at de nøgler vi har modtaget, er kopinøgler. Da må vi bede selskabet løfte den skærpede bevisbyrde der er til et selskab der nægter at udbetale erstatning. Det er ikke sket på nærværende sag, hvorfor vi ikke kan tage selskabets afvisning til følge. Selskabet har hverken dokumenteret uægte nøgler eller det forhold, at der skulle være tale om kopier. Bemærk her, at selskabet i deres første høringssvar oplyser nøglerne som værende nøgle 0 og nøgle 1. Men i seneste høringssvar er der pludselig en udlæsning der anfægter selskabets tidligere fremsatte udsagn og siger nøglerne hedder 1 og 2. Dermed kan vi lægge til grund, at selskabet farer rundt og leder efter forhold at afvise på, hvilket ikke er sket til dato. De kommer med divergerende forklaringer og opfinder nye afvisningsgrunde løbende og ændre ordlyden for deres påstande og ændrer konstant retning. Vi må henlede Ankenævnets opmærksomhed på ovenstående og oplyse om, at det er tydeligt for enhver, at selskabet leder i blinde for at afvise denne, uden i øvrigt at kunne løfte nogen forhold og gøre disse gældende. Sluttelig skal vi gøre opmærksom på, at selskabets fremsatte dokument er misvisende, idet der er tale om en autoriseret låsesmed. 'Autolåsesmeden er en del af er stiftet i 1948...'. Vi ser derfor ikke ingen grund til at fortsætte sagen, da selskabet ikke kan løfte deres bevisbyrde og ej heller formår at komme med dokumentation for deres påstande. Ankenævnet kan således få deres jurister til at vurdere sagen på nuværende baggrund, hvorefter vi ser frem til kendelsen herpå."

Selskabet har af 21/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan konstatere, at klagers repræsentant fortsat ikke kommer med nye oplysninger til sagen. Hvis klager har fået lavet nye nøgler til bilen hos [bilforhandler], så er det da bemærkelsesværdigt, at det ikke kan konstateres ved udlæsning af nøglen og endnu mere bemærkelsesværdigt, at klager ikke har oplyst dette på noget tidspunkt under sagens behandling. Vi mener derfor ikke, at denne oplysning til tillægges noget værdi overhovedet og vi har ikke flere kommentarer til sagen."

Klagerens repræsentant har af 7/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal her kommentere selskabets manglende overholdelse af god skik bestemmelserne, der direkte informerer selskabet om, at det skal handle retfærdigt og upartisk over for kunderne. Det er hverken redeligt eller loyalt at tage direkte forkerte træk med i sagen. Det er jo yderst foruroligende, at selskabet endnu engang ikke forholder sig til sandheden. Vi oplyste i vores skrivelse af 10. juli 2020 til selskabet, at nøglerne var ombyttet via [bilforhandler]. Dette kan ikke komme som den store overraskelse, idet selskabet selv har afhørt forsikrede via polititeknisk metode, hvor netop denne oplysning også er tilgået selskabet. Af selskabets svarskrivelse den 21. december 2020 vælger selskabet fuldt ud at ignorere dette faktum, at der fornyeligt er fortaget afhøring af forsikrede herom samt det forhold, at oplysningerne er tilgået dem tidligere. Selskabet benytter derfor ikke muligheden for at søge indsigt i sagen, for at forfølge disse oplysninger, hvilket aldrig kan lægge forsikringstager til last. Det kan derfor dokumenteres, at informationen blev videregivet til selskabet før den 10. juli 2020, uden nogen form for reaktion fra selskabet. Selskabet kunne uden problemer havde søgt indsigt på sagen efter det blev dem oplyst. Derfor kan det ikke tages til følge, når selskabet nu kommer og oplyser følgende: 1. Vi kan konstatere, at klagers repræsentant fortsat ikke kommer med nye oplysninger til sagen. Hvis klager har fået lavet nye nøgler til bilen hos [bilforhandler], så er det da bemærkelsesværdigt, at det ikke kan konstateres ved udlæsning af nøglen og endnu mere bemærkelsesværdigt, at klager ikke har oplyst dette på noget tidspunkt under sagens behandling. 2. Vi mener derfor ikke, at denne oplysning til tillægges noget værdi overhovedet og vi har ikke flere kommentarer til sagen."

Så for at forstå det rigtigt, så skulle oplysninger aldrig være tilgået sagen tidligere. Det er løgn! Herudover skriver selskabet der ikke er nye oplysninger? Hvis de ikke har hørt om nøglerne før, så er der nye oplysninger. Det er derfor en direkte løgn! Selskabet lever således ikke op til de etiske regler om god skik og behandler ikke sagen og forsikrede med den respekt og indsigt, som man må forvente selskabet ligger inde med som den professionelle part i en sådan sag. Derfor skal oplysningerne tillægges værdi."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget slutseddel af 10/10 2019, registreringsattest af 15/10 2019, fotos af nøgler, anmeldelsesrapport til politiet af 3/1 2020, skadeerklæring af 17/1 2020, artikel fra bilmagasin af 13. juli 2015, mail fra bilforhandler af 3/11 2020, mail fra autolåsesmed af 3/11 2020 og forsikringsbetingelser nr. 1805. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af slutseddel af 10/10 2019 fremgår bl.a.:

"Købers fulde navn [Klageren]
...
Mærke: ...
...
Modelårgang: 2012
...
KM-tæller i køretøjet viser: 200.000
...
Hvor mange nøgler følger med køretøjet: 2
...
Betaling: Kontant
...
For modtagelse af købesum kvitteres hermed af sælger
Kroner (skriv beløb i kroner): 495.000"

Af registreringsattest af 15/10 2019 fremgår det blandt andet, at klageren står som indehaver af registreringsattesten på bilen.

Af anmeldelsesrapport til politiet af 3/1 2020 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt: Lørdag den 28. december 2019 kl. 13.38.
Sagens art: Brugstyveri af reg. Personbil
...
Gerningstidspunkt/-rum
Fredag den 27. december 2019 kl. 23.30
Lørdag den 28. december 2019 kl. 13.00
...
Sagens genstand

Ankenævnet for Forsikring

17.

95335

Personbil. [bilmærke og model]. Grå, Reg.nr. ..., stjålet fra parkeringsplads af ukendt gerningsmand.

...

Værdi i alt 495000,00 kr."

Af skadeerklæring af 17/1 2020 fremgår bl.a.:

"Du har oplyst at: Tyveri af bil. Stjålet fra p- plads ved plejehjem, nær fts adr.

...

Anskaffelsespris Kr. 495.000

...

Var der nøgler i køretøjet ved tyveriet: Nej

Antal nøgler til køretøjet: 2"

Af mail fra bilforhandler af 3/11 2020 fremgår bl.a.:

"Ingen af nøglerne kan udlæses, visuelt tyder det op det ikke er originale nøgler. Kan ikke sammenkoble nøgle og stel nr. da vi ikke kan udlæse. Vi har aldrig set det grønne materiale der sidder på skærene."

Af mail fra autolåsesmed af 3/11 2020 fremgår bl.a.:

"nøgle uden logo

Brand: [Bilmærke]

...

Non Genuine China product

...

Key No.: 1

...

nøgle med logo

Brand: [Bilmærke]

...

Non Genuine China product

...

Key No.: 0

...

Fuel in tank: No data

Coolant temp.: No data

Outside temp.: No data

Battery: No data

...

nøgler er behandlet med syreholdig substans

nøgle nummer 6343 er ens med nøglefræsning af indsatte nøgleblade

nøgle haraki nummer 0 og 1 er de første 2 nøgler i systemet

nøgle hus er dårligt lavet da man kan se aftryk af batteri holder i nøglen som ikke ses på originale nøgler."

Af forsikringsbetingelser nr. 1805 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, at hans bil blev stjålet fra en parkeringsplads ved et plejehjem mellem den 27/12 2019 og 28/12 2019. Bilen er ikke blevet fundet efterfølgende.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for den stjålne bil. Klageren har blandt andet anført, at det er muligt at omgå startspærren, og at det er muligt at starte en bil uden den rette nøgle. Klageren har henvist til videoer fra FDM og til en artikel fra 2015, hvor en byretsdom er omtalt. Klageren har videre anført, at han anmeldte tyveriet til politiet.

Selskabet har afvist at yde dækning og har anført, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har bl.a. oplyst, at bilen var forsynet med startspærre, og at klageren selv havde begge nøgler til bilen. Selskabet har derudover anført, at de af klageren indleverede nøgler er kopinøgler, jf. vurdering fra autolåsesmed og bilforhandler af samme mærke, som klagerens bil.

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

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri, og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr, samt at klageren var i besiddelse af begge nøgler til bilen.

Ankenævnet for Forsikring

19.

95335

Nævnet har også lagt vægt på, at bilforhandler og autolåsesmed har vurderet, at de af klageren indsendte nøgler, er kopinøgler.

Nævnet har herudover lagt vægt på selskabets oplysninger om, at klageren har branchekendskab, at han har købt bilen af en ven, og at han har betalt ca. 20 % over, hvad lignende biler stod til på markedet. Nævnet finder det i denne forbindelse påfaldende, at klageren ifølge det af selskabet oplyste, uden diskussion accepterede taksatorens opgørelse af bilens værdi, der var væsentligt lavere end den pris, som han oplyste, at han kort tid forinden havde betalt for bilen, og at han ifølge det oplyste i sagen har købt bilen kontant, og at han ikke kan dokumentere købet i form af pengeoverførsler, kontanthævninger e.l.

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