

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. november 2021 blev i sag nr. 95364:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/6 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringselskabet nægter at betale erstatning i form af en stjålet bil, skønt selskabet gentagne gange i sit brev erklærede, at bilen var stjålet. Derudover gjorde selskabet flere ting i sagen, hvilket fjernede alle forbehold i sagen, så forsikringstageren havde ret til erstatning. Vi har henvist til bilag 1, som selskabet ikke ønsker at besvare eller relateret til, og vores klagebrev, som er grundlaget for deltagelse fra Forsikringsankenævnet.

Dette er en tilfældig begivenhed, og forsikringstageren har mistet bilnøglen. Det skal bemærkes, at det skete natten efter kl. 20, hvilket er grunden til, at mørket er faldet, og det er usandsynligt, at nøglen vil blive set på afstand. Dette er ikke et meget overfyldt område, men kun parkeringspladser for beboere og folk, der bor i ejendommen. Derfor er dette ikke en større offentlig vej eller lignende. Derudover er der intet økonomisk incitament til, at bilen bliver stjålet, fordi den forsikrede ikke mangler penge og bruger bilen som ... hver dag. Der er derfor ingen grund til at antage, at den forsikrede har til hensigt at gøre det.

Vi har dokumenteret, hvor let det er at omgå låse og tyverisikring i bilen i form af artikler og film på området, fordi forsikringselskabet synes det er meget vanskeligt. Det er det ikke. Derudover skal det anføres, at selskabet aldrig har været i stand til at fremlægge dokumentation vedrørende tyveri af bilen skulle være sket med de rette nøgler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kravet for bilen er: 479.500 kr. med tillæg af FAL §24 fra
Yderligere omkostninger grundet sagens manglende afklaring:

Ankenævnet for Forsikring

2.

95364

Krav i form af erstatningsbil, ..., som forsikrede måtte købe og forsikre.
Der har været brugt lånebil i en kort periode, opgjort til 3500 kr.
Indbo i bilen, som til dato ikke er opgjort af selskabet.

Advokater og Rådgivere:
... advokater: 69.000 kr.
Anden advokat: 2.500 kr.
[Klagerens rådgiver]: 13.750 kr."

Klagerens repræsentant har i brev af 5/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hele forklaringen på sagen vedrører:

- *Jeg har tidligere til jer udleveret en beskrivelse af hændelsesforløbet fra fredag den 13/9 kl. 16 til tirsdag den 17/9 kl. 7. Jeg kan supplere denne beskrivelse med følgende:
Fredag den 13/9 lægger jeg som beskrevet det ene sæt bilnøgler i postkassen, da jeg forlader lejligheden i ... sammen med min gæst Det andet sæt nøgler bliver i lejligheden (i hvid skuffe). Jeg har en sms fra ..., der viser, at han efter tyveriet spørger til nøglen i postkassen.*

Da jeg lørdag den 14/9 kl. ca. 15.15 igen forlader lejligheden tager jeg bilnøglerne fra den hvide skuffe og bilnøglerne fra postkassen med mig. Jeg lægger – som jeg husker det – nøglerne i jakkelommen. I perioden herefter er jeg i bil fra ... (hjemme) til ... ([teleselskab]) til ... ([arbejdsplads]) retur til ... (hjemme) tilbage til ... ([arbejdsplads]) og til sidst til ... (hjemme), hvor jeg parkerer bilen. Jeg benytter under kørslen den samme ene bilnøgle. Jeg har ikke fat i den anden bilnøgle.

Søndag morgen den 15/9 kl. ca. 9 opdager jeg, at bilen er væk. Jeg har den ene bilnøgle (som nu er afleveret til jer), mens den anden ikke længere er i min jakkelomme. Under min søgen efter bilen, finder jeg ikke den anden bilnøgle.

Jeg anser det for sandsynligt, at jeg har tabt den anden bilnøgle i forbindelse med transporten den 14/9 beskrevet ovenfor – og mest sandsynligt, at det er sket i forbindelse med ud/indstigning af bilen de 3 gange i løbet af eftermiddagen/aftenen, hvor jeg er ved min hjemmeadresse i Om jeg har tabt nøglen i eller udenfor bilen ved jeg af naturlige årsager ikke, men sikkert er det, at jeg ikke registrerer, at jeg har mistet nøglen før efter, at jeg søndag morgen opdager, at bilen er stjålet.

Ingen divergerende forklaringer blev givet, fordi ovenstående forklaring var allestedsnærværende. Forsikringstageren har aldrig været i tvivl. Nøglen mistes i bilen eller udenfor i forbindelse med ind- eller udstigning, når der parkeres i fællesområdet foran boligen. Indhentning af nøgleinformation fra forsikringsselskabet kan bekræfte dette. Disse viser tydeligt, at begge nøgler blev ført til det sted, hvor bilen var parkeret, og den mistede nøgle var den sidste nøgle, der blev registreret af bilen.

Nøgleudlæsningen viser den resterende nøgle sidst blev registreret i bilen kl. 16:43. Dette betyder, at den mistede nøgle aktiverede bilen indtil klokken ca. 20, hvor der blev parkeret.

Der er tale om en periode mellem parkeringspladsen lørdag aften og søndag morgen kl. 09.00, hvor den forsikrede skulle afsted. Her finder forsikrede, at bilen ikke længere er parkeret, hvor

den blev det lørdag aften. Dette er en smal tidsperiode hvori biltyveriet er foregået. Der er ingen tvivl om, at den forsikrede har mistet nøglen, fordi nøglen ikke længere opbevares af den forsikrede. Det kan ikke beskrives som en hændelse, der opstod på grund af grov uagtsomhed, fordi forsikrede ikke opdagede dette, opbevarede nøglen forsvarligt og i øvrigt ej heller var vidende om tabet af nøgle, hvorfor forsikrede ikke er i ond tro.

Selskabets afvisning er direkte mangelfuld og udokumenteret

Årsag til at klagen bliver indgivet skyldes, at Gjensidige endnu ikke med klarhed og dokumentation har redegjort for, på hvilket grundlag afslaget er givet. De er ganske enkelt ikke kommet med en konkret årsag, men en masse udokumenterbare påstande.

Forsikringsselskabet afviser på det grundlag, at de ikke tror på, at der er en dækket skade. Men vi kan tydeligt bevise, at bilen er væk, og bilen ikke stod parkeret, hvor den forsikrede parkerede bilen. Med andre ord, dette er den grundlæggende begivenhed for skadeshændelsen. Der er altså helt grundlæggende tale om en skadesbegivenhed jf. betingelserne, som er dækket af bilens kaskoforsikring. Der er i øvrigt ingen tvivl om, at politiet klart anerkender dette forhold som tyveri.

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.

Den oplyste begivenhed er tyveri, hvilket indebærer erstatning, fordi denne begivenhed er dækket af kaskoforsikring, jf. Forsikringsbetingelser. Forsikringsbegivenheden er det punkt, hvor du kan finde ud af årsagen til begivenheden og årsagen til skadevirkningerne. I daglig tale er forsikringsbegivenheden, hvor du kan se årsagen til skaden. Altså tyveri af bil.

Dette kan tydeligt ses af politiets store arbejde, der sporede bilen. Bilen blev sporet til et sted, hvor den forsikrede ikke opholdt sig. Derfor er politiet ikke i tvivl om, at bilen blev stjålet og bliver brugt af mennesker, der allerede udfører skyggefule operationer.

Uddrag af Politirapport, hvor det tydeligt fremgår bil bliver efterforsket og er sporet af flere omgange:

...

- ***Det skal bemærkes at forsikringstageren via politiet har modtaget information om, at bilen den 21. oktober 2019 kl. 17.19 er blevet sporet via en Telemast fra adressen***

Af ovenstående udsnit fra aktindsigt hos Politiet fremgår det tydeligt, at bilen er sporet af to omgange og at denne kører rundt et sted i Danmark. Bilag vedlægges sagen, som dokumentation for, at bilen efterforskes af Politiet som værende stjålet og de har en idé om, hvor denne kører rundt henne.

Gjensidige har disse grundlæggende oplysninger, men hverken sagen eller grundlaget for afvisning ser ud til at indeholde nogen af oplysningerne. Af ovennævnte grunde alene kan det bevises, at politiet efterforsker bilen og har sporet denne to gange. Dertil har politiet fornyeligt den 11. Maj i år, endnu engang været i kontakt med bilen, hvor den er sporet via en telemast i Det bekræfter vedlagt sms fra ... politi.

Derudover er der ingen data, der kan knytte forsikringstagere til begivenheden. Forsikringsselskabet har ikke fremlagt bevis for deres påstand mod forsikringstageren om, at denne skulle have handlet i ond tro eller med grov uagtsomhed. Derfor kan vi ikke tage dette til følge og må bede selskabet om at trække sin påstand tilbage i denne henseende, fordi denne ærekrænkende beskyldning er stødende og ikke bør ske for virksomheder, der lever på deres troværdighed.

Gjensidiges afvisning påpegede, at Gjensidige mener, at den forsikrede begivenhed i forbindelse med bilens forsvinden muligvis ikke har fundet sted. Efter ovennævnte gennemgang kan dette virke noget overraskende, da det kan dokumenteres direkte, at bilen er blevet sporet og kort vises på politiradaren, og bilen er ikke i forsikringstagerens varetægt. Derudover er det, vi taler om, en forsikringstager der ikke har noget økonomisk incitament for at få eller være medvirkende til at få stjålet bilen. I denne sammenhæng kan forsikrede, hvis han ønsker det, købe en ny i morgen. Derudover er dette den bil, som forsikringstager bruger hver dag i ..., hvorfor han ikke kan undvære denne. Der er således ikke et økonomisk incitament på sagen.

Afgørelsen synes baseret på Gjensidiges subjektive vurdering af forsikringstagerens forklaring i sagen, snarere end en objektiv vurdering af, om bilen blev stjålet baseret på eksisterende fakta. Derfor kan vi ikke acceptere afslaget, fordi dette kun er spekulationer. Gæt, som forsikringsselskabet ikke fulgte op med dokumentation. Af denne grund alene har selskabet ikke ret til at nægte at betale erstatning.

Fra den første dag sagde forsikringsselskabet, at de kunne spore bilen. Her blev selskabets sporingsmateriale anmodet om flere gange. Det skal bemærkes, at vi ikke har modtaget oplysninger om sporingsaktiviteter, som Gjensidige altid har hævdet at have foretaget. Dette er især relevant for sagen, at Gjensidige leverer disse sporingsoplysninger.

Hvis forsikringsselskabet ikke agter at give sine oplysninger i denne forbindelse, skal vi oplyse, at selskabet har holdt sagen usikker og ikke arbejdede med sagen, velvidende om, at forsikringstageren havde ret til erstatning i denne periode. Her henviser vi til reglerne vedrørende 28 dage ved biltyveri.

I denne forbindelse skal vi henvise til de generelle sagsbehandlingsprocedurer, som er et alvorligt problem. Det gennemgås nedenfor.

Selskabets svartider eller mangel på samme

Forsikringsselskabet er blevet bedt om at kommentere på indsigelserne fra [klagerens rådgiver] og advokat Da vi ikke ønsker, at sagen skal være langvarig, kræver vi, at virksomheden reagerer relativt hurtigt.

Ikke desto mindre, oplever vi at selskabet formår at opnå en responstid på flere måneder. Det hører ingen sted hjemme, og på dette grundlag må vi henlede Ankenævnets opmærksomhed på dette og bede Ankenævnet om at komme med en advarsel og instruere selskabet til at reagere i overensstemmelse med de relevante retningslinjer.

Selskabet skal have en rimelig responstid for at evaluere den nye situation. Det er blevet anført før, og det betragtes som 14 arbejdsdage, hvilket svarer til højst tre uger.

Vi har forespurgt og bedt selskabet om at give hurtig feedback. Dette er ikke sket. Vi har derfor alene forespurgt på en forventet svarfrist. Der vil med andre ord være en indikation af, at virk-

somheden forventer at give svar på indsigelsen. Men virksomheden reagerede slet ikke på dette og kommenterede ikke. Vi fandt, at dette direkte er i modstrid med god praksis, og til trods for at have fremsendt flere forespørgsler, har selskabet ikke noget svar og har i øvrigt valgt at ignorere vores henvendelser.

Vi spurgte for nylig, hvorfor vi ikke modtog et svar på vores indsigelse fra 23-03-2020. Der blev sendt mange påmindelser herpå til selskabet og efterforskeren. Der er endnu ikke modtaget noget svar herpå, hvilket er direkte uhørt. Derfor krævede vi, at virksomheden oplyste, hvad der sker i sagen og informerer os om, hvad tiden bruges på, og hvad der får det til at tage så lang tid. Det er heller ikke oplyst for os.

Som vi for nylig har forespurgt og annonceret, vil denne sag nu blive overført til Ankenævnet for Forsikring, hvortil selskabet svarede med en e-mail og oplyste, at efterforskeren var på ferie. Så der sker intet i sagen, og efter vores bedste overbevisning er der ikke gjort noget i denne sag, hele denne tid. Dette er mildest talt rystende, og efterforskeren gjorde intet ved det, trods han blev gjort opmærksom på, at vi bad ham om at respondere på vores henvendelser.

Derfor må vi henlede Ankenævnets opmærksomhed på det faktum, at efterforskeren i virksomheden, aldrig vendte tilbage på den klage, [klagerens rådgiver] indgav på efterforskers skrivebord. Derfor håber vi, at nævnet kritiserer selskabets manglende svar og fremsætter rimelige fordømmelse heraf, og vi håber, at nævnet vil irettesætte selskabet på fremtidige sager, så der fremadrettet ikke er hverken urimelige eller unødvendige lange responstider.

Afmelding af bil og forsikring

I henhold til de oplysninger, der er opnået fra skat.dk's Motorregister, havde forsikringsselskabet annulleret bilens forsikringsdækning og klippet pladerne den 21.10.19, og annulleret denne igen den 01.11.19, så forsikringsdækningen blev gendannet. Den forsikrede blev ikke underrettet om ovennævnte to operationer.

Det kan derfor konkluderes, at erstatning er godkendt og klar til at blive udbetalt. Bilen er blevet afmeldt, og selskabet har vurderet, at bilen ikke vil fremkomme efter tyveriet.

At selskabet så mere end ti dage senere pludselig trækker afmelding af forsikring og bilen tilbage, ændrer ikke det faktum, at selskabet på dette tidspunkt fjernede alle forbehold i sagen, efter at have klippet pladerne, afmeldt bilen og således ladet bilen overgå i selskabets varetægt. Med andre ord har de anerkendt det forsikredes krav, og forsikringstageren har ret til erstatning. Der er ingen tvivl herom. I det forrige brev (bilag 1) at vi har gennemgået, hvordan selskabet afmeldte bilen, og afgivet en erklæring om, at bilen er forsvundet og dermed overdraget bilen til selskabets varetægt.

Forsikringsselskaber anmoder normalt om annullering inden for fire uger efter modtagelse af kravet om forsikringsdækning, fordi bilen efter denne periode generelt skal betragtes som permanent tabt. Efter dette skal forsikringsselskabet udbetale bilens værdi til forsikringstager. Men hvis forsikringsselskabet kan bevise, at der er tale om grov uagtsomhed eller hensigt om tyveri, altså forsæt, kan det vælge ikke at betale erstatning. Men i dette tilfælde har selskabet ikke løftet bevis for, at bilen blev stjålet med den rigtige nøgle eller den forsikrede skulle have handlet med forsæt eller grov uagtsomhed. Selskabet har ingen dokumenter, der kan bevise, at bilen er stjålet på den beskrevne måde.

Alt dette betyder, at selskabet ikke har ret til at nægte udbetaling af erstatning, fordi dens sag kun er baseret på den subjektive dom af sagen og ikke på de faktiske omstændigheder. Det er kun baseret på gisninger.

Sandsynlighed for en skadebegivenhed

Det er dokumenteret og belyst, at forsikringstageren pludselig mistede nøglen på baggrund af en utilsigtet hændelse. Flere gange under telefonisk forhør og afhøring i selskabet blev det gentagne gange oplyst, at denne nøgle sandsynligvis er mistet i eller i nærheden af bilen. Dette skyldes, at bilen er meget lav, og nøglen kan være tabt fra lommen, når forsikrede skulle ind eller ud af bilen.

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 sandsynligvis blev mistet i eller omkring bilen under den sidste kørsel om lørdagen, er berigtiget i nøgleudlæsningen.

Dette betyder, at forsikringstageren ikke er opmærksom på dette, fordi dette er et specielt tilfælde, hvor begge bilnøgler er i bilen. Derfor fortsætter og slutter forsikrede sin køretur uden yderligere at indse, at en bilnøgle kan være tabt. Derefter har den forsikrede den anden bilnøgle med derhjemme som normalt og fortsætter derefter sin færd uvidende om, at en nøgle er tabt.

Derfor vil bilnøglen sandsynligvis være tabt. Da den anden nøgle er med/på forsikrede, har forsikrede muligvis ikke bemærket den ene nøgle tabes og dermed ej heller registreret det. Vi skal huske, at den forsikrede under særlige omstændigheder, har begge nøgler med. Det er ikke et almindeligt scenarie.

Skadebegivenhed – Tyveri uden rette nøgle

Forsikringstageren har informeret og underrettet selskabet om, at hans bil på parkeringspladsen antageligvis er stjålet under nattesøvn, 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, en registreringsattest, et vidne, hvorfor forholdet omkring ejeren, brugeren er oplyst og dokumenteret. Nøglen er overdraget, så den rigtige nøgle omkring den låste bil dokumenteres. Forsikrede forklarer, at bilen blinker og låses, så startspærren automatisk aktiveres efter låsning. Men det hindrer ikke tyveriet af bilen.

Som det tydeligt fremgår af vedlagte bilag (links), så er bilen meget nemt at stjæle netop denne type bil uden rette nøgle.

...

Det kan ydermere dokumenteres, at selskabet ikke forholder sig til principiel dom mellem [forening] og [andet forsikringsselskab] /forsikringsselskaberne, som er afsagt i Retten på ...:

...

Selskabet forholder sig ej heller til artikel fra ..., som er de førende indenfor området, som i en større artikel omhandlende tyveri af biler med keyless funktion kan oplyse, at det kan lade sig gøre i stort set enhver bil at omgå startspærren og hvor nemt det er at hacke sig ind i bilerne.

...

Selskabet skriver følgende om deres tilgang og holdning til ovenstående, som er dokumentation fra førende instanser indenfor området:

- *'Omgåelse af bilens startspærresystem kræver forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, herunder opbygningen og funktionen af dette. Endvidere kræves der professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil'.*

Derfor gør selskabet sig klogere end de virksomheder, der arbejder i marken og samarbejder hver dag og udfører forskning på området. Det kan ikke tages til følge, at almindelige skadebehandlere og efterforskere uden nogen træning på området eller dagligt arbejde på området, kan sætte sig ned og afvise sagen og tilskrive sig mere viden, end de førende forskere på området.

Derudover kan det siges, at selskabets påstande om, dybdegående viden og udstyr er forkerte. Det kan dokumenteres via Youtube-videomateriale, eller der kan henvises til forskellige artikler på området. Hvis selskabet synes, det er så vanskeligt at kode biler og undgå indbrudstyveri, vil vi bede selskabet dokumentere dette og tilbagevise alle artikler og videoer på området, der tydeligt indikerer, at dette er en brugbar og let måde. I denne forbindelse henviser vi til FDM-videoer.

...

Herudover findes der videoer på YouTube, som netop viser indbrudstyre udfører arbejdet, mens de er fanget på videoovervågning. Her kan vi fremlægge bevis på, hvor hurtigt og enkelt det er.

...

Derfor er der ingen tvivl om, at så længe man har det rigtige udstyr, er biler som denne, meget lette at kode og køre væk. Enheden kan købes direkte online.

Konklusion på ovenstående

Det kan derfor udledes af artiklerne, videoerne og andet materiale, der er introduceret i ovenstående på sagen, at forsikringstager med stor sandsynlighed har tabt en af hans nøgler omkring, i eller ved bilen da denne parkeres lørdag aften. Forsikringselskabet påpegede, at bilen skulle være stjålet med den rigtige nøgle. Vi kan ikke se dette er sket, og selskabet har ikke løftet bevisbyrden for, at det er korrekt.

Selskabet mener, at der desuden er tale om en alvorlig uagtsomhed. Fakta er, at dette er en tilfældig begivenhed. Forsikringstageren mistede en nøgle udenfor og dette blev ikke opdaget. Dette må og kan ikke vurderes som en grov uagtsomhed. Det er en tilfældighed, som ikke kan lægges forsikringstager til last. Fuldstændig som i kendelse på området der tidligere er afsagt af nævnet, AK 62.621. Derudover henviser vi til Ankenævnets kendelser, der specifikt understreger, at selskabet ikke er fritaget af bevisbyrden for, at selskabets dækningsundtagelser kan anvendes.

Herudover findes flere lignende kendelse i Ankenævnet, som jeg skal henlede opmærksomheden på.

- AK 62.621: Motor – Nøgler i bil – Grov uagtsomhed. Selskabet afviser at yde dækning for et anmeldt tyveri af klagerens bil under henvisning til, at skaden er forvoldt ved grov uagtsomhed. Bilen blev parkeret ulåst foran en bager, hvor den blev stjålet med rette nøgle. Klager mener, at han må have tabt nøglen på fortovet. Nævnet finder ikke anledning til at tilsidesætte klagers forklaring om, at han må have tabt nøglerne på vej væk fra bilen. Klager får medhold.

Her kan kendelse [AK 92.784] fremhæves:

- Nævnet fandt, at der var tale om et så særegent hændelsesforløb, at klageren efter det foreliggende havde sandsynliggjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Da selskabet ikke havde bevist, at en af forsikringens dækningsundtagelser fandt anven-

delse, fandt nævnet, at selskabet ikke var berettiget til at afvise dækning på den tegnede kaskoforsikring. Klager fik medhold.

Selskabet fastholder følgende afvisning, men uden mulighed for at dokumentere forholdet.

- *'Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det er overvejende sandsynligt, at bilen er stjålet med rette nøgle, og denne nøgle ikke er indleveret til selskabet, ligesom du ikke har kunne redegøre for denne.'*

Om ovennævnte erklæring betyder, at Gjensidige ikke mener, at bilen blev stjålet, er stadig usikkert, fordi virksomheden aldrig har givet en detaljeret forklaring på afslaget. Mener Gjensidige, at forsikringstagerens handlinger er groft uagtsomme? Eller blev sagen afvist på grund af andre omstændigheder? Da selskabet ikke har konkretiseret dets afslag, har skadelidte ikke haft rimelig mulighed for at varetage sine interesser.

Forsikringselskabet løftede ikke deres bevisbyrde for, at det var umuligt at stjæle bilen med andre midler end den rigtige nøgle. Med andre ord har selskabet aldrig formået at løfte bevisbyrden for, at bilen blev stjålet med den rigtige nøgle. Dette er grunden til, at virksomhedens afvisning ikke kan accepteres. Som nævnt i artiklen og videoen ovenfor udføres tyveriet sandsynligvis ved hjælp af andre metoder end rette nøgle.

Selskabet har ikke dokumenteret, at forsikrede skulle have overtrådt sine sikkerhedsforskrifter, hvilket i øvrigt også nemt kan skydes ned, da det er muligt at omgå denne startspærre på andre måder. Desuden er der fremført kendelse fra Retten på ... [Bilag 4], hvor ([andet forsikringselskab]) forsikringselskaberne bliver underkendt og oplyst om, at betale erstatning. Det er en principiel dom, hvorfor det kan undre, 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 at 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. [Bilag 6]

Derfor viser alle omstændigheder, at selskabet ikke er i stand til at registrere sit krav eller løfte sin bevisbyrde og derfor ikke har ret til at tilbageholde erstatning. På den anden side kan forsikringstageren dokumentere og løfte bevisbyrden for, at der er erstatningskrav i form af tyveri af en bil. Med henblik herpå er alle betingelserne i FAL § 22 og betingelserne opfyldt, inklusive kaskodækning, hvilket er grunden til, at selskabet ikke kan nægte eller afvise erstatning i sagen.

Selskabets afvisningsbrev antyder, at forsikringstager ikke har opfyldt selskabets definition af en dækningsberettiget skadebegivenhed. Derfor er det nærlæggende 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 forelægger 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.

Det er vigtigt at gøre Ankenævnet for Forsikring opmærksom på, at en godkendelse af ovenstående praksis hos forsikringsselskaberne vil føre til, at en række forsikringstagere kan komme i problemer ved biltyveri, hvis f.eks. den 2. udleverede nøgle er bortkommet under helt uskyldige omstændigheder, som forsikringstageren ikke har bemærket. Forsikringstagers forklaring vil i sådanne tilfælde ikke være fyldestgørende set i forhold til den praksis, som forsikringsselskaberne har udviklet og dækning derfor ikke opnåelig.

At forsikringstager har tabt sin nøgle, er ikke et tilstrækkeligt klart bevis for, at skadelidte faktisk eller med overvejende sandsynlighed har handlet med forsæt eller groft uagtsomt.

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, så længe der er tale om en tilfældig hændelse og ikke et overlagt motiv.

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 forsikringsselskabets betingelser.

Såfremt Ankenævnet ikke er enig i, at kravet i forsikringsbetingelsen bør fortolkes udvidende, gøres det gældende, at forsikringsbetingelsen bør tilsidesættes som ugyldig, jf. AFTL §36. Et krav om, at tyveriet skal stilles ud fra andre kriterier end hvad der følger af dokumenteret faktiske muligheder, medfører en usaglig begrænsning af forsikringsselskabets dækningspligt, hvorfor det vil være urimeligt at gøre vilkåret gældende over for klager.

Aftalelovens §38 b – almindelig Koncipistregel – Uklarhedsreglen

Et særligt princip for fortolkning af standardkontrakter, herunder adhæsionskontrakter som sædvanlige forsikringsvilkår, er i øvrigt, at der i tvivlstilfælde skal vælges den fortolkning, der fører til det mest ugunstige for den ad parterne, der har stået for udfærdigelsen af kontrakten, dvs. forsikringsselskabet.

Det er den såkaldte uklarhedsregel eller koncipistregel. Risikoen for usikkerhed om forståelsen af forsikringsbetingelserne påhviler altså selskabet.

Der findes mange af disse kendelser på området, hvorfor vi ikke ser selskabet har løftet bevisbyrden for, at netop deres betingelser beskriver forholdet fyldestgørende, når selskabet henviser til, at der på nærværende sag ikke skulle være indtrådt en forsikringsbegivenhed og en tabt nøgle skal betegnes som værende grov uagtsomhed. Ingen af de to forhold er nærmere beskrevet, hvorfor risikoen for usikkerhed om forståelsen af forsikringsbetingelserne altså påhviler selskabet.

Vi fastholder derfor vores krav mod forsikringen med tillæg af renter jf. FAL §24."

Selskabets advokat har i brev af 17/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som advokat for Gjensidige Forsikring (herefter selskabet) skal jeg fremkomme med selskabets supplerende bemærkninger i denne sag, hvor [klagerens repræsentant] har klaget over selskabets afvisning af at yde dækning for et af klager anmeldt tyveri af en [bil] under en hos selskabet tegnet kaskoforsikring.

Selskabets afvisning er bl.a. begrundet med, at klager ikke har kunne redegøre nærmere for eller indlevere den ene af bilens nøgler til selskabet, hvorfor selskabet ikke finder, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sagsfremstilling

Klager tegnede den 12. april 2019 kaskoforsikring på den nævnte [bil] og anmeldte den 16. september 2019, at [bilen] skulle være blevet stjålet i perioden fra lørdag den 14. september 2019 kl. 18.00 til søndag den 15. september 2019 kl. 09.50, hvor den holdt parkeret ved en P-plads ved klagers bopæl.

Selskabets undersøgelser

Umiddelbart efter, at klager mandag den 16. september 2019 anmeldte tyveriet, kontaktede selskabets skadeskonsulent telefonisk klager. I den 58 minutter lange telefonsamtale mellem klager og selskabets skadeskonsulent, kunne klager imidlertid ikke redegøre for, hvor den ene af de to nøgler, der hørte til køretøjet, befandt sig. Han oplyste, at han havde den ene nøgle, men at han skulle hjem og kigge, om han havde den anden nøgle derhjemme. Han henviste endvidere til, at han lørdag morgen den 14. september 2019 havde fået stjålet sin mobiltelefon samt firmanøgler, og han skulle således undersøge, om bilnøglen kunne være mistet i forbindelse med dette tyveri.

Klager fremsendte den 17. september 2019 slutseddel, hvoraf fremgik, at klager fik bilen leveret den 12. april 2019, at den på handelstidspunktet havde kørt 16.000 km, samt at der medfulgte to stk. bilnøgler.

Samme dag, dvs. tirsdag den 17. september 2019, mødtes klager og selskabets skadeskonsulent, hvor klager udleverede én bilnøgle til [bilen], men klager kunne fortsat ikke redegøre for den anden bilnøgle. Klager forklarede i den forbindelse, at han om aftenen fredag den 13. september 2019 havde hentet noget i bilen, inden han skulle i byen i ..., hvorefter han havde lagt bilnøglen i sin postkasse i opgangen, i stedet for at gå op i sin lejlighed på 1. sal med nøglen.

Han forklarede imidlertid, at han lørdag eftermiddag den 14. september 2019 – dvs. efter at han var blevet bestjålet i ...toget på vej hjem fra ... om morgenen den 14. september 2019 – var i besiddelse af begge bilnøgler, idet han tog den ene bilnøgle fra en skuffe i lejligheden, og derefter tog den anden bilnøgle, der lå i postkassen, hvilken nøgle han lagde i sin lomme. Herefter kørte han til ..., og retur til sin bopæl, og derefter tilbage ... og igen retur til sin bopæl, hvor han parerede bilen på P-pladsen ved bopælen ca. kl. 18.00.

Klager fremsendte endvidere en kronologisk redegørelse af forløbet, hvoraf fremgår, at gernings-tidspunktet for tyveriet af køretøjet var fra lørdag den 14. september 2019 kl. 18.30. Til politiet har klager angivet, at gerningstidsrummet var fra lørdag den 14. september 2019 kl. 18.00.

Selskabets skadeskonsulent kontaktede telefonisk klagers kammerat den 2. oktober 2019, der oplyste, at han søndag d. 15. september 2019 kl. 14.41 havde modtaget en sms fra klager om, at han havde fået stjålet sin bil. Klagers kammerat gjorde i en sms klager opmærksom på nøglen i postkassen.

Klager fremsendte den 23. september 2019 en udfyldt tyverierklæring, hvori han oplyste, at køretøjet havde kørt ca. 20.000 km på gerningstidspunktet, men ved udlæsning af den bilnøgle, som klager havde indleveret til selskabet, kunne det konstateres, at bilen havde kørt 32.158 km. Endvidere kunne det ved udlæsningen konstateres, at den indleverede nøgle sidst havde været anvendt lørdag den 14. september 2019 kl. 16.43. Nøgleudlæsningen fremlægges som **bilag A**.

Selskabet og klager afholdt endnu et møde den 4. oktober 2019, hvor klager oplyste, at han fredag den 13. september 2019 ca. kl. 20.00 kørte til sin bopæl og mødtes med sin kammerat. Klager hentede noget i bilen, hvorefter han lagde nøglen i postkassen i opgangen, og tog direkte til ... for at gå i byen.

Da klager skulle hjem fra byen den 14. september 2019 ca. kl. 06.45 tog han ...toget fra ..., hvor han faldt i søvn i toget. Han vågnede ved et lille puf og konstaterede, at han manglede sin mobiltelefon og eftersatte en person, som stod af på ... Station. I en tunnel konfronterede klager personen, som han mistænkte, som nu var i følgeskab med to andre personer. Klager havde imidlertid ikke set, at personen havde taget hans telefon, hvorfor det alene var noget han ræsonnerede sig frem til, idet telefonen ikke lå på gulvet. Klager afviste, at han kunne have tabt telefonen.

Herefter gik klager hjem, hvor han lagde sig til at sove og satte vækkeuret til kl. 14.00 samme dag. Klager skulle på arbejde søndag den 15. september 2019, hvorfor han havde brug for sin mobiltelefon, idet opkald til hans [arbejdsplads] blev stillet direkte videre til mobiltelefonen. Efter klager var stået op lørdag den 14. september, tog han derfor sin bilnøgle i den hvide skuffe i lejligheden. I opgangen tog han den anden nøgle fra postkassen og lagde den i jakkelommen. Klager redegjorde herefter på forespørgsel for bilens nøglefri funktion og forklarede, at han lagde nøglen i midterkonsollen i bilen, hvor han altid lægger nøglen under kørsel.

Klager kørte herefter fra sin bopæl til sin [arbejdsplads] i Fra [arbejdspladsen] ringede han til [teleselskab] for at aktivere sin nye telefon. Klager havde et ekstra simkort derhjemme, og han kørte derfor hjem for at hente det, hvorefter han kørte retur til [arbejdspladsen] og fik aktiveret sit simkort. På køreturen tilbage til sin bopæl kontaktede han politiet og anmeldte tyveriet af sin mobiltelefon. Da han ankom til bopælen, parkerede han bilen, og idet han låste den, bemærkede han, at blinklyset blinkede.

Politiet ankom herefter til klagers bopæl, hvor klager afgav forklaring vedrørende tyveriet af mobiltelefonen lørdag morgen den 14. september 2019. Efterfølgende fandt klager ud af, at hans arbejdsnøgler også var væk.

Han mente, at han havde haft dem med i byen om fredagen, og da der i coveret til den stjalne mobiltelefon lå et visitkort, som relaterede sig til [arbejdspladsen], iværksatte klager udskiftning af låsene i [arbejdsplads] om søndagen den 15. september 2019.

Ved indhentelse af teledata på klagers nye mobiltelefon, sås det, at klager aktiverede sit nye simkort lørdag den 14. september 2019 kl. 19.06, og at mobiltelefonen gik på en telemast beliggende ved [arbejdspladsen] i Herefter blev telefonen registreret kl. 20 på en telemast beliggende nær klagers bopæl.

Klager blev foreholdt, at hans oplysninger om, at han parkerede bilen kl. 18.00 på sin bopæl lørdag den 14. september 2019, ikke stemte overens med klagers teledata, som viste, at klager først var hjemme kl. 20.00. Klager svarede hertil, at han ikke kunne huske, om det var kl. 18.00, 19.00 eller 20.00.

Endvidere blev klager foreholdt, at nøglen, som han havde indleveret til selskabet, sidst havde været anvendt lørdag den 14. september 2019 kl. 16.43, men klager anfægtede imidlertid nøgledataene og fastholdt, at selskabet havde modtaget den bilnøgle, som han sidst havde anvendt.

Herefter skiftede klager dog forklaring og oplyste, at han så alligevel måtte have haft begge bilnøgler, men han fastholdt dog, at den nøgle, han havde udleveret til selskabet, var den nøgle, han sidst havde anvendt til at låse bilen med lørdag den 14. september 2019 uden angivelse af nøjagtigt tidspunkt.

Der var ikke andre personer, som havde adgang til klagers lejlighed, og klager mistænkte nu, at han måske havde tabt bilnøglen i kabinen i sin bil.

Klagers forklaring efter selskabet afviste dækning

Efter selskabet afviste dækning af skaden med henvisning til, at klager ikke havde sandsynliggjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, fremsendte klager den 20. december 2019 en mail til selskabet, hvori han anførte, at han var i choktilstand, da han afgav forklaring til selskabets skadeskonsulent den 16. september 2019.

Klager fremsendte en udtalelse fra klagers egen læge og anførte, at praksis ved politimæssig efterforskning var, at der ikke måtte ske afhøring af centrale vidner 48 timer efter at have overværet en kriminel handling. Klager anfægtede endvidere, at det er muligt at spore en stjålet bil.

I forhold til nøglerne oplyste klager, at han havde medbragt begge nøgler ved turens begyndelse lørdag den 14. september 2019 om eftermiddagen, men oplyste nu, at han var tilbage på sin bopæl kl. 20, hvor han låste bilen. Næste dag, søndag den 15. september 2019, konstaterede klager om formiddagen, at den ene nøgle var væk, og han angav, at nøglen måtte være forsvundet ved, 1) at klager havde tabt den på parkeringspladsen efter at have forladt bilen, hvorpå nøglen var blevet fundet af gerningsmanden, 2) at nøglen var blevet stjålet fra klager i det tidsrum, hvor klager gik fra bilen og hen til sin lejlighedsopgang, eller 3) at klager tabte nøglen umiddelbart før udstigning efter endt tur, hvorefter gerningsmanden havde skaffet sig adgang til bilen uden anvendelse af nøgle.

Dette førte ikke til en fornyet vurdering fra selskabets side.

Selskabets bemærkninger

Som angivet ovenfor var selskabet i kontakt med klager på dagen for anmeldelsen, og det kan lægges til grund, at klager igennem hele forløbet har haft særdeles skiftende forklaringer.

Klager kunne ved sin anmeldelse til selskabet mandag den 16. september 2019 ikke redegøre for 'skæbnen' for den anden bilnøgle. Klager antydede, at nøglen kunne være stjålet i forbindelse med tyveriet af hans mobiltelefon og arbejdsnøgler i ...toget om morgenen den 14. september 2019, eller at bilnøglen kunne ligge derhjemme.

Det forekommer usandsynligt, at klager i telefonsamtalen – som varede næsten en hel time – ikke skulle kunne huske, at han to dage forinden, dvs. lørdag den 14. september 2019 om eftermiddagen, havde hentet den anden bilnøgle i postkassen, og at han derfor havde været i besiddelse af begge nøgler, hvorfor klager umuligt kunne have mistet nøglen ved tyveriet af mobiltelefonen lørdag den 14. september 2019 om morgenen.

Klagers (mangelfulde) oplysninger til selskabet mandag den 16. september 2019 skal særligt ses i lyset af, at klager dagen forinden, dvs. søndag den 15. september 2019, havde en sms-korrespondance med sin kammerat, som netop mindede ham om, at den anden nøgle lå i postkassen.

Endvidere oplyste klager ved e-mail til selskabet af 20. december 2019, at han søndag den 15. september 2019 konstaterede, at han manglede den ene bilnøgle. Det findes højst usandsynligt, at klager ved sin anmeldelse til selskabet mandag den 16. september 2019 – altså dagen efter – skulle have glemt, at han dagen før havde konstateret, at nøglen manglede.

Selskabet kan ikke se belæg for, at klager skulle have været i 'choktilstand', da han afgav forklaring til selskabets skadeskonsulent mandag den 16. september 2019, idet klager både ved politianmeldelserne lød rolig og fattet, hvilket tillige var tilfældet ved klagers personlige møder med selskabet den 17. september 2019 og 4. oktober 2019. Endvidere finder selskabet, at det må anses for tvivlsomt, at tyveri af en bil skulle kunne medføre en choktilstand, der skulle gøre klager (eller andre personer) uegnet til at afgive en (troværdig og sammenhængende) forklaring om hændelsen.

Endvidere har nøgledataene fra den af klager indleverede nøgle fastlagt, at nøglen sidst blev anvendt lørdag den 14. september kl. 16.43, og da nøgledataene i øvrigt stemmer overens med klagers forklaringer omkring bilens stand, finder selskabet ikke anledning til at betvivle korrektheden af disse data. Når det samtidig af teledata fra klagers mobiltelefon kan konstateres, at klager var i ... kl. 19.06, og at hans telefon gik på en mast ved bopælen kl. 20, da kan klager umuligt have indleveret den sidst anvendte nøgle til selskabet. Klager kan således per definition ikke have indleveret den nøgle, som han anvendte ved sidste kørsel i bilen.

I relation til nøgleudlæsningen har selskabet endvidere undret sig over den væsentlige diskrepans mellem den udlæste kilometerstand på 32.158, og det af klager ved anmeldelsen oplyste kilometertal på 20.000 km, samt at klager ved indtegningen af bilen havde angivet et kørselsbehov på 10.000 km.

Selskabet har endvidere lagt vægt på, at [bilen] var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, og ifølge det oplyste, var der ikke synlige spor efter tyveriet, fx i form af glasskår, ledningsstumper, slæbespor mv. fra parkeringspladsen i nærheden af klagers bopæl. Selskabet bestrider ikke, at det principielt er teknisk muligt at stjæle den pågældende bil, men omgåelse af bilens startspærre, således at det er muligt at bortkøre bilen uden rette nøgle, fordrer såvel det teknisk rette

udstyr, at udstyret er forberedt til anvendelse på den pågældende bilmodel og årgang samt 'teknisk snilde' i forbindelse med anvendelse af udstyret.

Dette gør, at sandsynligheden for borttagelse af bilen ved omgåelsen af startspærren på denne måde må anses for at være endog særdeles ringe, hvorved fremhæves, at klagers bevisbyrde samtidig skærpes af sagens øvrige omstændigheder, jf. klagers divergerende forklaringer om nøglerne og tidspunkterne sammenholdt med oplysningerne fra nøgleudlæsningerne og telemasterne.

I tillæg hertil, er det noteret, at klager henviser til 3 artikler (klagers bilag 3-5) om borttagelse af biler. Indledningsvis bemærkes det, at det af klager fremlagte bilag 3 om et sikkerhedshul i Volkswagens Groups bilers låsesystemer ikke omtaler en [bil] i den refererede undersøgelse fra University of Birmingham.

I relation til tyveri af biler med nøglefri teknologi (klagers bilag 5), så er det ganske korrekt, at dette kan lade sig gøre ved brug af en radiosender og radiomodtager. En gerningsmand skal for så vidt angår klagers bil have været bekendt med, hvor klager boede, hvorefter gerningsmanden skal gå tæt på klagers bolig, hvor en radioantenne skal bruges til at opfange signalet fra nøglen til klagers bil. Nøglen skal være placeret tæt på det sted, hvor gerningsmanden står udenfor boligen. Derefter skal gerningsmanden have videresendt signalet til en person, som står med en radioantenne/-modtager ved siden af klagers bil og opfanger dette, således at bilens centrallåsesystem kan oplåses, og bilen kan tændes.

Det bemærkes imidlertid, at bilen ved tyveri på denne måde ikke kan tændes igen, når bilen har slukket, idet bilens startspærre herefter vil være i funktion, og idet gerningsmændene – som angivet – ikke er i besiddelse af selve bilens nøgle indeholdende transponder. Bilen vil således alene kunne startes og køre én tur.

Selskabet må i det hele afvise, at det kan anses for sandsynliggjort at bilen skulle være blevet borttaget på den angivne måde og bevisbyrden herfor – at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed – påhviler fortsat klager i den henseende.

Det er noteret, at [klagerens rådgiver] på vegne af klager påberåber sig en artikel fra ... omhandlende en – ifølge [klagerens rådgiver] og artiklen – 'principiel dom' fra Retten på ... (klagers bilag 4). Den pågældende dom blev afsagt den ... 2015, men blev anket af [andet forsikringsselskab], der i anken var repræsenteret af ... I landsretten blev [andet forsikringsselskab] frifundet på spørgsmålet om sagsøgers partshabilitet, idet landsretten fandt, at bilen på det påståede tyveritidspunkt tilhørte sagsøgers konkursramte selskab og ikke sagsøger selv. Dommen er optrykt i FED2016.75Ø.

Endeligt henviser klager til Vestre Landsrets dom af 26. august 2015 (klagers bilag 6), optrykt i U 2016.79V, hvor forsikringsselskabet ligeledes var repræsenteret af ... Landsretten fandt det i dommen godtgjort, at en bil (der senere blev genfundet) var borttaget ved et dækningsberettiget tyveri, idet landsretten bl.a. lagde vægt på, at bilens bortfjernelse var blevet overværet af et vidne.

Igen fremhæves det, at selskabet ikke bestrider, at det er teknisk muligt at omgå startspærren i en bil som klagers, men hæfter sig derimod ved, at sandsynligheden for at dette er sket er meget ringe, og at klagers bevisbyrde skærpes af sagens øvrige omstændigheder.

Sammenfattende stillingtagen fra selskabet

Under hensyn til de åbenlyse uoverensstemmelser mellem klagers forklaringer gennem forløbet for så vidt angår den manglende nøgle til bilen, herunder oplysninger og anvendelsen af nøglen, samt tidspunkterne, der ikke stemte overens med de faktuelle oplysninger, bærer hele hændelsesforløbet præg af, at klager ikke har afgivet en korrekt/sandfærdig forklaring om nøglens og bilens 'skæbne', jf. herved bl.a. FAL § 22. Dermed kan klagers bevisbyrde for, at [bilen] skulle være bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed ikke anses for løftet. Klagers bevisbyrde må tværtimod anses for væsentligt skærpet af de faktiske oplysninger i sagen, som ikke stemmer overens med klagers divergerende forklaringer.

Uanset at det anerkendes, at det er muligt – med det rette tekniske udstyr og kendskab til anvendelse heraf – at omgå bilens startspærre, må et sådan tyveri anses for særdeles kompliceret og meget usandsynligt.

Selskabet finder det derimod overvejende sandsynligt, at bilen er stjålet med rette nøgle, som ligeledes er den nøgle, som klager ikke kan redegøre nærmere for, selvom den manglende nøgle må være den nøgle, som klager senest har anvendt ved sin kørsel i bilen lørdag den 14. september 2019 kl. 20.

De af klager angivne mulige hændelsesforløb i e-mail af 20. december 2019, kan ikke tillægges vægt, idet disse oplistede hypoteser synes tilpasset hen af vejen i efteråret 2019 således, at disse muligheder for nøglens/bilens bortkomst stemmer overens med de objektive oplysninger fra telemasterne og nøgleudlæsningerne, idet bemærkes, at klagers oplistning af mulige scenarier i mailen af 20. december 2019 afviger væsentligt fra klagers tidligere forklaringer til selskabet.

Klager har således ikke løftet sin (skærpede) bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af et tyveri som anmeldt, idet klager ikke har angivet en sammenhængende og troværdig forklaring, der kan klarlægge eller sandsynliggøre, hvorledes den manglende nøgle er bortkommet. Bilen kan således være bortkommet på flere måder, som ikke er dækningsberettigende, herunder skader forvoldt ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 22.8.

På denne baggrund fastholder selskabet afvisningen, idet selskabet på grundlag af de foreliggende oplysninger ikke finder det sandsynliggjort, at klagers bil er blevet stjålet på den af klager angivne måde."

Klagerens repræsentant har i brev af 14/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har ved flere lejligheder mundtligt indikeret, at klager skulle have medvirket til bortfjernelsen af bilen. Såfremt Selskabet er seriøse omkring dette, må man antage at det var blevet meldt til politiet. Der er ingen tegn på at det skulle være klager der har haft ond hensigt i denne sag. Klager er økonomisk stabil og har intet motiv til en sådan gerning. Klager har godtgjort for at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvilket Selskabet da også handler ud fra, da man fra Selskabets side har afmeldt bilen hos Motorstyrelsen. Dette vidner om en klar accept af at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor der også bør udbetales erstatning. Ydermere har aktindsigt hos Politiet vist, at Selskabet efterforsker sagen som et biltyveri.

Lad os knytte nogle kommentarer til de postulater, som Selskabet bringer frem.

Det er ikke korrekt, når det ved flere lejligheder nævnes, at klager gentagne gange har skiftet forklaring. Der er i hele forløbet givet en enslydende forklaring om klagers færden forud for tyveriet. Der er i denne forklaring usikkerhed om placeringen af den anden nøgle, men denne usikkerhed fremkommer udelukkende som en naturlig konsekvens af at nøglen er bortkommet, hvilket må antages at gå igen i mange andre sager.

Ydermere skal det nævnes, at den telefonsamtale, der fandt sted d. 16.09.19 mellem Selskabet og klager og som Selskabet anvender som deres hovedargument for 'divagerende' forklaring, blev optaget af Selskabet uden at dette var meddelt klager forud for samtalen. Selskabet har anerkendt at den ulovlige telefonsamtale er blevet slettet, hvorfor det er yderst kritisabelt, at Selskabets advokat referer til samtalen. I henhold til almindelig retspraksis må vi derfor anmode Nævnet om at se bort fra denne samtale i bedømmelsen af forsikringsforholdet.

Ydermere har klager fra fagperson dokumentation på, at denne var i choktilstand da telefonsamtalen blev optaget. De overordnede linjer i forklaringen er trods denne tilstand, gennemgående fra klagers side i forklaringen af hændelsesforløbet. Der er tale om få detaljer som er gået tabt i den ulovlige telefonsamtale, herunder klokkeslæt, hvilket synes ganske rimeligt situationen taget i betragtning. Vi må derfor på det kraftigste modsætte os, at der bør være tale om skærpende forhold til ugunst for klager.

At Selskabet og dennes advokat mener at være bedre informeret end en læge, som grundet sin tidligere arbejdsstilling, har intensiv viden om netop dette område, synes tilnærmelsesvis komisk og vi må forholde os til fakta – der forefindes lægelig dokumentation på, at klager var i en slags tilstand af chok, hvorfor denne ikke var i stand til at gengive begivenhederne ned til mindste detaljer.

Vi må på denne baggrund igen tilbagevise at der har været divergerende forklaringer i sagen og derfor bestride at klager skal stilles overfor skærpende forhold.

Det bør stå klart, at biler i dag kan bortfjernes uden brug af egen nøgle. Det er påvist i adskillige danske og internationale rapporter. Der er derfor ingen grund til at kommentere dette yderligere. Selskabet erklærer sig i øvrigt enig i disse betragtninger.

Selskabet har imidlertid også hæftet sig ved, at der ikke var synlige beviser for et indbrud i bilen som f.eks. glasskår. Det kan undre, at Selskabet bringer dette forhold op i forbindelse med tyveriet, når man et par måneder tidligere har dækket tab forårsaget af et indbrud i bilen. Denne forsikringsbegivenhed blev dækket uden at Selskabet fandt anledning til at undersøge om indbruddet havde givet anledning til glasskår på vejen eller andre tegn på det foretagne indbrud.

Selskabet har ved flere lejligheder oplyst, at man arbejdede på at spore bilen og derved skabe mulighed for en tilvejebringelse af denne. Man udtrykte, at man var sikker på at spore bilen, så snart man havde de nødvendige tilladelser. Klager har ved flere lejligheder anmodet om at blive opdateret på denne aktivitet, men indtil videre uden reaktion fra Selskabet. Da det tilsyneladende ikke er i Selskabets interesse at oplyse om dette forhold, rettede klager henvendelse til [bilforhandler] og [forening], der oplyste, at bilen ikke kan spores med mindre, der er monteret specielt spo-

ringsudstyr i bilen. Det kan dermed fastslås, at Selskabet har anvendt denne sporingsmulighed særdeles lemfældigt i forholdet til deres kunde. Det er en særdeles betænkelig adfærd.

Politiet har ved et par lejligheder været i stand til at genkende bilens færden fra sporing af bilens simkort via imei. Så sent som i forsommeren 2020 blev der af politiet registreret en sporing af bilen i Dette forhold har ikke givet anledning til en reaktion fra Selskabets side.

Slutteligt bemærkes det, at Nævnet ved lignende sager tidligere har givet Selskabet medhold, da argumentet har været at bilen var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, hvilket Nævnet fandt vanskeliggjorde tyveriet i en sådan grad at det er faldet til Selskabets fordel. Dette må anses for at være et forældet argument.

Nævnet har ligeledes tidligere lagt vægt på at der ikke var spor efter indbruddet (glasskår mv.), igen appelleres der til at Nævnet opdaterer sin praksis, da dette ikke er måden hvorpå biler bliver stjålet mere. Det er ikke blot bevist ved biltyverier over hele Europa, men også i Danmark.

Vi må på det kraftigste appellere til at Nævnet ser den på rivende udvikling teknologien kontinuerligt er i. Det er ikke blot nemt, men også yderst billigt for tyvene at fremskaffe de redskaber der skal til for at stjæle en bil, herunder specifikt biler med keyless-teknologien.

Følgende artikel omhandler hvor nemt og hurtigt det er at stjæle en bil:

...

På nuværende tidspunkt kan man frygte at disse sagers kendelser fremkommer på et forældet grundlag grundet teknologiens hurtige udvikling, hvilket har store økonomiske konsekvenser for forsikringstagerne."

Klagerens repræsentant har i brev af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi tillader os herved at eftersende nærværende skrivelse, idet den baserer sig på en korrespondance med Motorstyrelsen, hvor vi anmodede om svar på nogle specifikke spørgsmål d. 24.04.20 og hvor et meget mangelfuldt svar først er fremkommet d. 14.08.20. Vi har derfor ikke tidligere haft mulighed for at inddrage dette materiale i sagen.

Dette yderligere aktmateriale skal tjene til endnu engang at understrege den besynderlige sagsbehandling, som forsikringsselskabet har foretaget i denne sag.

Som det fremgår af vor skrivelse til Motorkontoret, var vi blevet opmærksomme på, at forsikringsselskabet eller en af denne udpeget taksator d. 18.10.19 afmelder køretøjet i motorregisteret. Det skal bemærkes, at denne afmelding sker helt uden forudgående henvendelse til ejeren og dermed accept fra denne.

Vi noterede os samtidig, at forsikringsselskabet annullerer denne afmelding d. 01.11.19 igen uden at konsultere sig med ejeren af bilen.

Vi fandt derfor anledning til at stille en række spørgsmål til Motorstyrelsen, der desværre ikke svarede på størsteparten af disse. Det fremgår dog klart af Motorstyrelsens svar, at det er ejeren og kun ejeren, der enten direkte eller gennem Skatteforvaltningen kan afmelde et køretøj. Det fremgår ikke, at forsikringsselskabet skulle have adgang til at foretage denne afmelding.

Vi har ved flere lejligheder anmodet forsikringsselskabet om at forklare baggrunden for denne adfærd, men de har desværre aldrig fundet anledning til at besvare disse anmodninger. Det er højst beklageligt og krænkende for forholdet mellem forsikringstager og forsikringsselskab.

Vi må på baggrund af ovennævnte konstatere, at forsikringsselskabet har overtrådt gældende lovgivning ved de handlinger, der er foretaget omkring afmeldingen af køretøjet. Dette bør få konsekvenser ved Ankenævnets behandling af denne sag."

Selskabets advokat har i brev af 10/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. Afmelding ved Motorstyrelsen

Det er noteret, at [klagerens rådgiver] finder, at afmeldingen af nummerpladerne er sket ved en besynderlig fremgangsmåde.

Selskabet medgiver, at der har været uoverensstemmelser i forbindelse med afmelding af bilen, men at dette er irrelevant i forbindelse med vurderingen af, om det er sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

...

Ad. Optaget telefonsamtale

[Klagerens rådgiver] har anmodet Nævnet om at se bort fra samtalen den 16. september 2019 mellem selskabet og klager, idet samtalen blev optaget uden samtykke fra klager.

Det bemærkes i den forbindelse, at optagelsen af samtalen nu er slettet, men at selskabet (og Ankenævnet) naturligvis fortsat er berettiget til at inddrage samtalen, idet selskabets medarbejder fortsat husker samtalen, og der således er tale om en sædvanlig henvisning til en mundtlig samtale. Det bemærkes endvidere, at klager da heller ikke ses at have bestridt indholdet af den refererede samtale.

...

Ad. Sporing

Selskabet har endvidere noteret sig, at [klagerens rådgiver] er af den opfattelse, at selskabet ikke skulle have gjort tilstrækkeligt for at 'spore bilen'.

Selskabet bemærker hertil, at selskabet den 17. september 2019 rettede henvendelse til ... som samarbejder med [bilproducent] og forespurgte, om ... kunne spore køretøjet. ... kunne ikke udlevere oplysninger til selskabet, men henviste alene til politiet og Interpol, hvorfor selskabet i stedet rettede henvendelse til Rigspolitiet, Nationalt Efterforskningscenter, og ... Politi den 4. oktober 2019 med anmodning om at spore imei-nummeret i bilens computer.

Politiet oplyste, at bilen var registeret på en ANPG (automatisk nummerplade genkendelse) lørdag den 14. september 2019 kl. 19.57 på ... sydgående ved Dvs. inden for 1½ time efter det af klager til selskabet angivne tidspunkt, kl. 18.30, hvor han sidst så bilen (og inden for 2 timer efter oplysningen til politiet herom).

... Politi kontaktede herefter ..., der henviste til Interpol. Endvidere kontaktede politiet teleselskaber med henblik på at spore imei-nummeret på deres netværk, og i forbindelse med dette oplyste [teleselskab], at imei-nummret senest havde været aktivt den 2. oktober 2019.

Politiet foretog derudover teleobservation fra den 23. oktober 2019 til den 18. november 2019 af imeinummeret, og politiet kontaktede den 29. oktober 2019 selskabet, og oplyste, at imeinummeret var sporet til en mast den 21. oktober 2019 kl. 17.19 på en adresse i Endvidere havde der været en registrering på imei-nummeret den 23. oktober 2019, men der var ingen masteoplysninger.

Selskabet kørte den 30. oktober 2019 – dagen efter oplysningerne fra politiet – til adressen i ... med masteoplysninger og foretog rundering i området, dog uden held. Selskabet anmodede endvidere politiet om at undersøge forholdet, men politiet ønskede ikke at forfølge dette spor yderligere.

Selskabet kan således ikke genkende [klagerens rådgivers] angivelse af, at selskabet skulle have 'anvendt denne sporingsmulighed særdeles lemfældigt', men mener derimod, at have undersøgt og kontaktet relevante aktører med henblik på at klarlægge mulig sporing af køretøjet, idet selskabet fremhæver, at selskabet ikke har mulighed for at få oplysninger direkte fra ...

Det bemærkes i øvrigt, at klager allerede har fremlagt dokumentation for ovenstående ved sit første indlæg til Ankenævnet.

...

Sammenfatning

Selskabet noterer sig, at [klagerens rådgiver]/klager i sit indlæg til Ankenævnet alene forholder sig sparsomt til det af selskabet anførte i indlægget til Ankenævnet af 17. juli 2020, idet [klagerens rådgiver] alene gør gældende, at klager i hele forløbet har haft enslydende forklaringer samt angiver, at selskabet ikke kan afvise dækning, idet det ikke fremgår af policen.

[Klagerens rådgiver] fremkommer herefter alene med nye – og for spørgsmålet om bevis for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed irrelevante – betragtninger i relation til spørgsmålet om afmelding af nummerpladerne ved Motorstyrelsen, politianmeldelsen, optaget telefonsamtale mellem klager og selskabet, tidligere indbrud i bilen. Ingen af disse forhold bidrager til nærmere at klarlægge omstændighederne forud for og under borttagelsen af køretøjet eller at kaste lys over baggrunden for klagers skiftende forklaringer herom.

På dette grundlag fastholdes det, at klager har undladt at bidrage med (korrekte) oplysninger til brug for selskabets vurdering af sagen, jf. herved FAL § 22, hvorved klagers bevisbyrde for at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed må anses for skærpet, og klager har ikke opfyldt denne skærpede bevisbyrde."

Nævnet har fået forelagt klagerens repræsentants indlæg af 25/9 2020. Klagerens repræsentant har i brev af 1/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal her bringe de nyeste oplysninger om denne bil [Registreringsnummer: ...] og dens registreringsoplysninger [bilag Q] til klageudvalgets opmærksomhed. Politiet påpeger tydeligt tyveri, og Politiet fastslår, at bilen er blevet stjålet, og at bilen sandsynligvis er klonet efterfølgende.

Det kan undre, at forsikringsselskabet endnu en gang viser, at de har udført skødesløs adfærd med sporingsmulighederne, hvilket virkelig overrasker os. Selskabet nævnte endda, at de arbejdede hårdt her på, men desværre var dette ikke tilfældet.

Selskabet valgte at gå efter forsikringstager i stedet for at bruge tiden på at spore bilen. Hvis selskabet investerer ressourcer i sporing, ville resultaterne nok se anderledes ud. De valgte dog at hyre en advokat og bruge en masse penge og ressourcer herpå, fremfor at fokusere på sagen.

Det er således hævet over enhver sandsynliggørelse, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

- Politiet oplyser bil er stjålet
- Politiet oplyser bil med stor sandsynlighed er blevet klonet
- Der er registreret sporing helt ned på adresseniveau
- Politiet i den pågældende landsdel (...) er underrettet internt i Politiet om bilen

Det blev yderligere påpeget, at sagsøgeren, forsikringstager, skal kunne bevise, hvad der skete. Forsikringsbegivenheden er tyveri, dette er en begivenhed, der kan gøres gældende på fremlagte baggrund. Vi har rejst dette punkt og leveret beviser på sagen i form af politimateriale samt Politiets sporing og erklæringer fra den forsikrede. Ydermere har Politiet oplyst, at de intet grundlag har for at indgive sag mod forsikrede, hvorfor denne *ikke* er at betragte som medvirkende til bilens forsvinden.

Tværtimod kan det siges, at forsikringsselskabet ikke kan bevise, at hændelsen ikke skete som anført. Hvorfor jeg henleder Ankenævnets opmærksomhed på kendelsen fra Vestre Landsret [UfR 2016.3075V], hvor selskabet skal fremlægge dokumentationsbevis, såfremt de nægter at betale kompensation.

I kendelsen fremgår med al tydelighed følgende:

- *Vestre Landsret har med andre ord fundet, dels at forsikringstageren havde løftet sin bevisbyrde for at der var indtrådt en forsikringsbegivenhed og dels at forsikringsselskabet ikke havde løftet deres bevisbyrde for, at forsikringstagerne havde handlet forsætligt eller groft uagtsom.*

Vi fastholder således vores krav mod selskabet med henvisning til rentetilskrivning jf. FAL § 24."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 16/10 2020, 3/11 2020, 27/11 2020, 15/12 2020, 14/1 2021 og 26/2 2021. Klagerens repræsentant har i brev af 26/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers [bil] blev fundet i ... den 1. februar 2021 ved 22:30 tiden, hvorefter den blev beslaglagt af ... Politi den 2. februar 2021 kl. 10:19

Bilen er blevet toldsynet den 23. oktober 2019 hos ... i ..., hvorfor det må formodes, at stelnummeret er blevet ændret inden da. Bilen blev indregistreret den 4. november 2019 under registreringsnummeret ... med selskabet ... som ejer. Det er os oplyst at bilen af ... er blevet leaset ud af flere omgange til forskellige privatpersoner i perioden.

Bilen har fået andet stelnummer, som matcher en nærmest identisk [bil] fra [udland 1]. Klagers [bil] er altså blevet givet en 'ny identitet', eller sagt med andre ord bilen er blevet klonet.

Fra bilen bliver stjålet, til den får ny identitet, bliver indregistreret og bliver leaset ud, er der kun gået en månedstid. Af det kan vi konkludere, at der er tale om organiserede kriminelle, som er yderst effektive og professionelle i deres fremgangsmåde. Der kan henvises til dokumentarafsnittet 'Pengejægerne – Momssvindler med luksusbiler', hvor man får en dybdegående indblik i de kriminelles fremgangsmåde, og hvor der er utroligt mange ligheder med denne sag, herunder leasingselskabet, kloningen mv.

Det kan i den forbindelse oplyses at vi er i dialog med den pågældende journalist bag programmet vedr. sagen. ...

Hvis man kan stole på Kilometertælleren, så er den nu registreret på bilen med cirka 40.000 kilometer mere, end da klageren havde bilen i sin varetægt. Professionelle fagfolk oplyser, at prisen for at legalisere bilen igen er mellem kr. 50.000-100.000. Samlet set er dette således en markant værdiforringelse af bilen.

Klagerens [bil] blev stjålet af organiserede kriminelle, der klonede bilen og leasede den ud, udelukkende med økonomisk gevinst for øje. Baseret på ovenstående kendsgerninger er der ingen tvivl om, at der er sket en forsikringsberettiget begivenhed.

Selvfølgelig skal forsikringstageren stilles, som inden skaden skete og hændelsen indtrådte. Det betyder at der naturligvis kræves fuld erstatning for bilen baseret på bilens tilstand før tyveriet. Med andre ord er det nødvendigt at medtage antallet af kilometer, som bilen har kørt nu, og omkostningerne forbundet med at legalisere bilen igen.

Derudover har bilen haft to forskellige ejere/leasingtager i tiden der er gået. Dette betyder også, at den indvendige og udvendige brug af bilen er steget markant sammenlignet med den forsikredes brug af bilen. Derfor skal slid og den reducerede værdi af bilen også tilskrives skaden.

I løbet af sagen er der gået næsten to år. Bilen er alene fundet på baggrund af forsikredes konstante vedholdenhed overfor ... Politiet om at opspore bilen og fremkommer med nye telemast placeringer. Hvis dette ikke havde været tilfældet, ville bilen aldrig være fundet, idet selskabet ikke har foretaget nogen handling på sagen. Først da koordinater blev tilsendt via skrivelse til ankenævnet af flere omgange, valgte selskabet til sidst at undersøge informationerne nærmere.

Følgende fakta er tilgået via ... Politi i mail af 20. februar 2021:

- *Bilen toldsynet ved synsvirksomhed i ... den 23. oktober 2019. Det må formodes den har fået ændret stelnummer inden.*
- *Registreret den 04. november 2019 under ... med ... som ejer, samt en bruger bosat i*
- *Debitorskifte den 16. december 2019, fortsat hos ..., samt en anden bruger bosat i*
- *Kontakt er foretaget til ..., efterforskning i forhold til kloningsdelen af sagen overlades dog til ... Politi.*

AK 94.285

Vi henleder klagenævnets opmærksomhed på kendelse AK 94.285, der er sammenlignelig med nærværende sag. Denne kendelse er tidligere lagt op på sagen med kommentar tilføjet hertil. I begge tilfælde er der tale om en bortkommet/tabt nøgle. Som i AK 94.285, kan tabet af nøglen ikke beskrives som grov uagtsomhed. Dette er Ankenævnets kendelse på sagen, idet indstævnte (selskabet) ikke har opfyldt de beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, som nægter at udbetale erstatning.

Selskabet hæfter herefter for udbetaling af erstatning, idet forholdet ikke kan modbevises.

Alle scenarier peger på, at klagers bil er blevet stjålet af organiserede kriminelle, og klonet og leaset med økonomisk vinding for øje. Det må på baggrund af ovenstående fakta, nu være hævet over en hver tvivl, at der er indtruffet en forsikringsberettiget begivenhed.

Vi har vedhæftet tekniske rapport af forsikringstagers [bil] udarbejdet af [bilforhandler] den 10. februar 2021 samt kommentar til rapporten fra [forening]'s tekniske afdeling."

Selskabet har i brev af 23/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemført omfattende undersøgelser varskoede selskabet den 2. februar 2021 politiet på en [bil] med reg. nr. ..., som befandt sig i ..., idet der var mistanke om, at det pågældende køretøj var identisk med klagers køretøj. Politiet beslaglagde køretøjet den 2. februar 2021, og køretøjet er efterfølgende – efter aftale og i samarbejde med ... Politi – blevet undersøgt og udlæst ved autoriseret [bilproducent] værksted, hvor det er blevet fastlagt, at køretøjet var identisk med klagers køretøj, men således at køretøjet i den mellemliggende periode er blevet klonet og leaset til en 3. mand.

Ad forløbet

I forbindelse med selskabets undersøgelser af sagen, har selskabet været i kontakt med den første leasingtager 1 (identiteten er kendt af selskabet) af [bil] med reg. nr.

Leasingtager 1 blev via sms fra en bekendt tilbudt en [bil] den 25. september 2019 af sælger 1 (identiteten er kendt af selskabet). Dvs. at leasingtager 1 fik bilen tilbudt kun 10 dage efter det anmeldte tyveri af bilen.

Sælger 1 fremsendte adskillige fotos af køretøjet til leasingtager 1, og det kan konstateres at fælge og chromskilte bag på køretøjet passer på klagers køretøj. Herudover modtog leasingtager et foto af, hvad der hævdedes at være en [udenlandsk 2] registreringsattest på køretøjet. Som **bilag** fremlægges anonymiseret sms-korrespondance mellem sælger 1 og leasingtager 1.

Leasingtager 1 oplyste indledningsvist, at han købte køretøjet for kr. 160.000 (ex. moms og afgift), men han fraveg senere i sin forklaring herom til selskabets konsulent og oplyste, at han ikke kunne huske prisen, men han tilføjede, at bilen var billig. Han købte køretøjet ubeset og så den for første gang fysisk, da den havde fået nummerplader på, hvilket skulle være omkring november 2019. Selve overdragelsen af køretøjet skete på sælger 1's adresse, og leasingtager 1 fik alene overdraget én nøgle til køretøjet.

Køretøjet blev indregistreret i leasingtager 1's kærestes navn, idet leasingtager 1 ikke selv havde kørekort på leasingtidspunktet (!).

Uanset, at leasingtager 1 fik bilen tilbudt den 25. september 2019, så blev køretøjet (først) teldsynet den 23. oktober 2019 kl. 13.34 ved ... i ... med et stelnummer ..., reg. nr. ... og kilometerstand 32.000.

I december 2019 skete der debitorskifte på køretøjet til leasingtager 2 (identiteten er kendt af selskabet), og leasingtager 1 oplyste, at det var leasingtagers 1's kollegas kammerat, der kendte den nye leasingtager 2. Leasingtager 1 forklarede endvidere, at baggrunden for debitorskiftet var for at undgå risikoen for at komme til at stå med restværdien af bilen (anvisningspligten til en køber under leasingaftalen). Leasingtager 1 tabte godt nok herved sin udbetaling på kr. 60.000, men at der var en generel indtjening ved import af biler.

Idet bilen på tidspunktet for genfindingen den 1. februar 2021 var leaset via leasingselskabet [leasingselskab], tog selskabets konsulent kontakt til [leasingselskab], der oplyste, at man havde købt den pågældende [bil] reg. nr. ... fra firmaet [Leasingselskab] dokumenterede købet ved en bankoverførsel på kr. 273.125 den 8. november 2019 til

Indehaveren af ... oplyste til selskabets konsulent, at man havde købt den pågældende [bil] af sælger 1 via firmaet ... under tvangsopløsning (konkursdekret afsagt den 26. november 2020). Det bemærkes her, at det pågældende firma af selskabets advokat er kendt fra andre sager med klonede biler.

Af uvisse årsager betalte ... imidlertid først ... for køretøjet, da ... havde modtaget købesummen fra [leasingselskab]. ... betaling skete til to forskellige konti med henholdsvis kr. 117.500 og kr. 152.000 (hvilket samlet giver kr. 269.500), og ... tog sig således betalt for at forestå transaktionen og oplyste, at man foretog handlen på vegne af en ven (leasingtager 1).

Ad klagers udlevering af nøgle 1

I forbindelse med selskabets forsøg på at genfinde køretøjet, anmodede selskabet den 26. oktober 2020 klager om at udlevere originalnøgle 1, idet denne skulle bruges i undersøgelserne ved at efterprøve udvalgte køretøjer af samme karakter i ..., hvor bilens signal senest var sporet af politiet.

Klager ønskede i første omgang imidlertid ikke at udlevere nøglen og begrundede dette med, at han ikke havde tillid til selskabets brug af nøglen. Klager henviste således i stedet til, at selskabet kunne lade [bilproducent] producere en ny kopinøgle, som kunne anvendes, eller at selskabet kunne undersøge de mistænkelige køretøjers stelnummer eller særlige kendetegn.

Selskabet oplyste herefter klager om, at hvis bilen måtte være blevet klonet, og selv hvis start-spærresystemet måtte være omkodet (hvilket ville være højst usædvanligt, hvis bilen skulle være borttaget med rette nøgle – den nøgle som klager angiver at have mistet), så var centrallåsesystemet som oftest ikke blevet omkodet. Derfor ville originalnøglen kunne anvendes til at tjekke, om en bil kunne åbnes ved et tryk på fjernbetjeningen, hvilket ikke ville være tilfældet med en ny kopinøgle. Endvidere angav selskabet over for klager, at det ikke ville give mening at tjekke chassissnummeret på en given bil, idet netop chassissnummeret måtte formodes eller forventes af være blevet ændret, hvis bilen var blevet klonet.

Uanset dette fastholdt klager, at nøglen ikke ville blive udleveret, men efter en længere mailkorrespondance mellem selskabets advokat og [klagerens rådgiver] indvilligede klager den 3. november 2020 i at lade nøglen udlevere, dog således at selskabet skulle underskrive på, at den alene blev udleveret til brug for sporing. Den 6. november 2020 blev nøglen udleveret til selskabets konsulent.

Ad genfundet køretøj

Som det også er oplyst i selskabets tidligere indlæg til Ankenævnet, har selskabet brugt betydelige 'mandetimer' på at efterspore køretøjet, før køretøjet den 1. februar 2021 blev fundet i

Den af klager udleverede nøgle 1 viste sig ikke at kunne fjernbetjene låsesystemet, men imidlertid kunne politiet skaffe sig adgang til køretøjet den 2. februar 2021 med nøgle 1's mekaniske nøgle (nøglesværdet), som passede til køretøjet. Nøglen kunne imidlertid ikke starte køretøjet.

Allerede fordi nøgle 1 mekanisk kunne åbne bilen, var der mistanke om, at det pågældende køretøj var identisk med klagers køretøj, hvorfor politiet beslaglagde køretøjet, der blev fragtet til ... Politi.

Det kunne ved en fysisk besigtigelse af køretøjet konstateres, at bilen havde kørt 71.877 km, og at forruden var uoriginal og formentlig var udskiftet for at fjerne stelnummeret, der fremgik af forruden. Det kunne ligeledes konstateres, at der ikke var tegn på opbrud af køretøjet, hvorfor nøglen med al sandsynlighed ikke havde været efterladt inde i køretøjet.

Leasingtager 2 blev gjort bekendt med beslaglæggelsen og oplyste, at han alene havde én nøgle (nøgle 2) til køretøjet, og at han aldrig havde haft flere. Politiet aftalte med leasingtager 2, at nøglen skulle udleveres til selskabets konsulent, hvilket leasingtager 2 efterkom.

... Politi oplyste, at man ikke kunne oplyse, hvornår sagen ville blive efterforsket nærmere, og dermed hvornår køretøjet ville blive undersøgt og udlæst, hvorfor selskabet, efter aftale med ... Politi, iværksatte, at et autoriseret [bilproducent] værksted kunne forestå undersøgelserne, som efterfølgende skulle tilgå politiets efterforskning, for at få fastlagt køretøjets identitet hurtigst muligt.

Køretøjet samt begge nøgler blev herefter overdraget til [bilproducent], der udlæste elektroniske data samt forestod undersøgelsen. Klager har fremlagt rapporterne udarbejdet af [bilproducent], og rapporterne fastlægger, at der er tale om klagers køretøj.

Ad undersøgelser af køretøjet

Som det også fremgår af [klagerens rådgiver] indlæg af 26. februar 2021, fremgår det af [bilproducent] nøgleudlæsninger, at nøgle 1/A senest havde været anvendt den 14. september 2019 kl. 16.43 – dvs. mere end 3 timer før tidspunktet for det påståede tyveri – og at nøgle 2/B senest havde været anvendt den 1. februar 2021 kl. 05.51.

Klager har fremlagt politirapport som bilag. Heraf fremgår på side 11, at nøgle 1/A ikke længere virker, samt at nøgle 2/B virker. Endvidere fremgår det, at [bilproducent] har oplyst, at der oprindeligt er to nøgler til køretøjet, og at undersøgelserne viste, at der var tilpasset en nøgle og slettet en nøgle. Før indgrebet, hvor en nøgle slettes, kan gennemføres, så er det nødvendigt, at den anden nøgle, som man ønsker fortsat skal virke, er til stede i bilen, idet der således her sker en tilpasning af denne nøgle. Det fremgår videre, at denne tilpasning og sletning ikke var foregået på et autoriseret værksted med original tester.

Der er således sket en tilpasning/sletning af nøglerne, hvor nøgle 1/A er slettet, således at elektronikken ikke længere virkede, men hvor nøglesværdet fortsat virkede i døren.

Endvidere fremgår det af politirapporten, at det beslaglagte køretøjs reg. nr. ... og stelnummer ... ikke stemte med køretøjets oprindelige identitet, som var Det klonede stelnummer ... tilhører et [udenlandsk 1] køretøj, der har været til salg på internettet i august 2019. Endvidere kan det konstateres, at den [udenlandske 2] registreringsattest, som køretøjet var todsynet på, var meldt efterlyst som stjålet (fra et motorkontor) i [udland 2] og herefter udfyldt falsk.

Selskabet har været i kontakt med [låsefirma], der har oplyst, at det ikke er muligt at nøgleklone denne type [bilproducent]nøgler, erklæring fremlægges som **bilag**.

Herudover henledes opmærksomheden særligt på rapport 'Diagnoseprotokol' s. 8, hvoraf fremgår, hvilke elektroniske spor som nøgle 1 og 2 har afsat i køretøjet.

Vedrørende nøgle 1 fremgår det, at denne nøgle har sat et spor i køretøjet den 31. august 2020 kl. 09.45 ved kilometertal 61.036, ligesom det fremgår, at nøgle 2 har sat et elektronisk spor den 1. februar 2021 kl. 06.06 ved kilometertal 71.877.

Nøgle 1 er den nøgle, som klager indledningsvist ikke ville udlevere til selskabet til brug for forsøg på at genfinde køretøjet. Efter de foreliggende oplysninger må det imidlertid lægges til grund, at nøgle 1 har afsat et elektronisk spor i køretøjet knap 1 år efter det påståede tyveri, og på et tidspunkt hvor klager var i besiddelse af nøglen. Disse log-oplysninger giver således anledning til nærmere undersøgelse, hvorfor selskabet har anmodet klager om at underskrive en samtykkeerklæring, således at autoriseret [bilproducent] kan fremkomme med yderligere oplysninger omkring disse log-oplysninger, og selskabet afventer pt. klagers stillingtagen hertil.

Ad selskabets bemærkninger

Klagers seneste forklaring vedrørende tidspunktet for det påståede tyveri af køretøjet er, at dette skulle være sket i perioden fra lørdag den 14. september 2019 kl. 20.00 til søndag den 15. september 2019 kl. 09.50.

Så meget desto mere, forekommer det bemærkelsesværdigt, at køretøjet allerede den 25. september 2019 blev tilbudt til leasingtager 1, idet der på dette tidspunkt alene var gået 10-11 dage (!) efter det påståede tyveri.

Forløbet på disse 10-11 dage skulle således være, at en tilfældig person skulle have fundet den tabte bilnøgle på parkeringspladsen og herefter have besluttet sig for at stjæle køretøjet. Herefter skal gerningsmanden have haft de rette kontakter og netværk, der har været i stand til at give køretøjet en ny identitet, og endvidere de rette kanaler, således at køretøjet kunne udbydes til salg den 25. september 2019, hvor man allerede havde fundet og anvendt stelnummeret på en i [udland 1] beroende bil for at udfylde og anvende en stjålet og forfalsket [udenlandsk 2] registreringsattest med henblik på at sælge køretøjet.

En tidsperiode på 10-11 dage forekommer usædvanlig kort, og hverken selskabet eller selskabets advokat har tidligere set sager, hvor et stjålet køretøj på så kort tid skulle være blevet klonet og være 'gjort klar' til videresalg. Det forekommer usandsynligt, at dette skulle kunne lade sig gøre uden forudgående forberedelse.

Hertil kommer, at selskabet afventer klagers samtykke, således at log-oplysningen afsat af nøgle 1 i køretøjet den 31. august 2020 kl. 09.45 ved kilometertal 61.036 kan undersøges yderligere, idet

denne log-oplysning ikke umiddelbart stemmer med det forhold, at klager skulle have været i besiddelse af nøgle 1 i hele perioden.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet således i det hele, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri som anmeldt."

Klagerens repræsentant har i brev af 29/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vedlagt fremsendes samtykkeerklæring i underskrevet stand, idet vi er særdeles interesseret i at få belyst de forhold, der rejses i erklæringen.

Det skal dog bemærkes, at underskrivelsen sker under følgende forbehold:

...

Hvis der med nøgle 1 menes den nøgle, som forsikringstager afleverede d. 06.11.20 til brug for den videre søgning efter bilen, kan det oplyses, at forsikringstager forud for denne udlevering, men efter d. 31.08.20 bad ... om at foretage en udlæsning af nøgle 1. Ved denne udlæsning ses nøgle 1 **ikke** at have været i kontakt med bilen, d. 31.08.20 kl. 09.45."

Selskabets advokat har i brev af 19/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Idet jeg henviser til selskabets tidligere indlæg til ankenævnet og de seneste af begge parter indgivne beskeder, foreligger der nu svar fra [bilforhandler], der tillige er tilgået klagers repræsentant, [klagerens repræsentant].

Svaret, som blev modtaget den 6. maj 2021, vedlægges som **bilag D**.

Af svaret på spørgsmål 1 og 2 fremgår, at de to nøgler, der er tilgået [bilforhandler], dvs. henholdsvis nøglen udleveret af klager (af [bilforhandler] benævnt nøgle 1), og nøglen udleveret af leasingtager i forbindelse med ... Politis beslaglæggelse af bilen (benævnt nøgle 2), begge er tilpasset bilen, og at bilens stelnummer er udlæst af begge nøgler. Der er ikke tilpasset andre nøgler til bilen, som ab fabrik alene er leveret med to nøgler.

Af besvarelsen af spørgsmål 3 fremgår, at den af klager udleverede nøgle (1) er udlæst med et kilometertal på 32.158, og den af politiet hos leasingtager 'beslaglagte' nøgle (2) er udlæst med et kilometertal på 71.867.

Af svaret på spørgsmål 6, om der 'i bilens systemer' er data tilgængelige omkring brugen af henholdsvis nøgle 1 og 2 svarer [bilforhandler] følgende:

'Ja, i bilens styreenhed til komfortsystemet er der lagret en hændelse på nøgle 1 den 31.08.2020 og på nøgle 2 den 01.02.2021.'

I spørgsmål 7 og 8 er det besvaret, hvor ofte der opdateres data i nøglen.

I spørgsmål 9 er det angivet, at der ikke konkret kan svares på, hvorfor kun den ene af nøglerne (den hos leasingtager beslaglagte nøgle) kan starte bilen.

I spørgsmål 10 spørges der til, om det er korrekt forstået, at nøgle 1 (den af klager udleverede nøgle) har afsat en registrering i bilens komfortsystem den 31/8/2020, kl. 09.45 ved bilens km-tal 61.036. Der spørges herefter til, om registreringen kan være afsat i bilen uden at nøgle 1 (den af klager udleverede nøgle) har været tilstede i/ved bilen. Svaret fra [bilforhandler] er følgende: *'Ja, det er korrekt forstået. Nej, bilens systemer lagrer kun hændelser af denne karakter, hvor der bl.a. har været kommunikation med en berettiget nøgle indenfor rækkevidde'.*

I besvarelsen af spørgsmål 11 angiver [bilforhandler], at det tilsvarende gælder for så vidt angår nøgle 2, hvor den sidste registrering blev afsat i bilens komfortsystem den 1/2-2021 kl. 06.06 ved kilometertal 71.877, dvs. kort før politiets beslaglæggelse af bilen.

Ved besvarelsen af spørgsmålene fra [klagerens repræsentant] er det angivet, at [bilforhandler] ikke har fagligt belæg for at svare på, om en original nøgle til den omhandlede bil (...) kan klones, da [bilforhandler] *'viden' tager udgangspunkt i bilens seriemæssige stand leveret fra fabrikken'.*

Tilsvarende svares der på spørgsmålet om, hvordan en nøgle i givet fald konkret skulle klones.

Opsummering og sammenfatning

I forbindelse med den tidligere korrespondance under ankenævns sagen, er klagers forsvundne nøgle blevet betegnet som 'nøgle 1', mens den nøgle til bilen, der var i behold hos klager, er betegnet som 'nøgle 2'.

Den pågældende nøgle 2 blev af klager – efter en længere korrespondance herom – udleveret til selskabet den 6. november 2020, og det var bl.a. ved hjælp af denne nøgle, at det lykkedes at identificere den beslaglagte (klonede) bil hos leasingtageren i ..., men nøglen kunne ikke starte bilen af uvisse årsager.

Ved den af [bilproducent] udarbejdede protokol for bilen samt – og særligt – svarene afgivet af [bilforhandler] den 6. maj 2021 må det anses for fastlagt, at den nøgle, som klager var i besiddelse af og udleverede til selskabet den 6. november 2020 (af [bilforhandler] betegnet som nøgle 1), er blevet sporet og lagret i bilens komfortsystem den 31. august 2020, jf. [bilforhandler] svar på spørgsmål 6. Som det fremgår af svaret på spørgsmål 10 må nøgle 1 derfor have været i nærheden af bilen på en sådan måde, at 'hændelsen' har kunnet lagres i bilens komfortsystem.

Dette skal sammenholdes med, at det fremgår af udtalelsen fra autolåsesmeden, ..., at nøglerne til den pågældende bil ikke kan klones.

Der er ikke fremkommet nogen forklaring på, hvordan det skulle kunne lade sig gøre, at den nøgle, som klager hævder har været i hans besiddelse lige siden bilens forsvinden i september 2019 pludselig skulle kunne 'logges' i bilens komfortsystem/computer den 31. august 2020, mere end to måneder, før klager udleverede nøglen til selskabet den 6. november 2020 efter en længere korrespondance herom.

Som det direkte fremgår af [bilforhandler] svar på spørgsmål 10 lagrer bilens systemer *'kun hændelser af denne karakter, hvor der bl.a. har været kommunikation med en berettiget nøglen indenfor rækkevidde'*.

Klagers nøgle må derved per definition have været indenfor rækkevidde af bilen, men uden at have været anvendt til start af bilen, da der i modsat fald ville være blevet 'logget' i kilometertallet i nøglen. En sådan start ville i øvrigt tillige blive logget i bilens computer.

Der er ingen anden forklaring, end at nøglen har været ved bilen den 31. august 2020 og altså dermed næsten 1 år efter, at bilen blev anmeldt bortkommet per 25. september 2019, og der foreligger ikke nogen forklaring på, hvordan dette skulle kan lade sig gøre, når klager hævder, at nøglen hele tiden har været i hans besiddelse.

Når henses til dette forhold, og de forhold, som selskabet tidligere har angivet under den – omfattende – korrespondance ved ankenævnet, herunder klagers oprindelige og uoverensstemmende forklaringer i relation til nøglerne samt anvendelsen af bilen umiddelbart forud for bilens bortkomst, det helt usædvanlige forhold, at bilen allerede ti dage efter bortkomsten den 25. september 2019 blev 'udbudt' til en 3. mand i klonet stand, med nøgle 2, et [udenlandsk 1] stelnummer og en falsk (stjålet) [udenlandsk 2] registreringsattest, så fastholdes det, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Der henvises i øvrigt for så vidt angår til de tidligere af [bilforhandler] foretagne undersøgelser og hændelsesforløbet i forbindelse med genfinding af bilen til selskabets indlæg af 23. marts 2021 samt i øvrigt til de tidligere indlæg afgivet til ankenævnet."

Klagerens repræsentant har i brev af 25/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Først blev der argumenteret for, at klager skulle have haft divergerende forklaring, hvilket selvfølgelig forsat afvises blankt. Dokumentation for denne påstand ses forsat udokumenteret.

Nu forsøger man så, på meget forkert grundlag, at så tvivl ved, hvorvidt den nøgle klager har haft i sin varetægt, har været brugt i bilen efter tyveriet. Vi har derfor igen set os nødsaget til at bruge uanede mængder af tid, kræfter og penge på at få dokumenteret, at advokat ... konklusioner er lige så forkerte og uetiske som første forsøg på at miskreditere klager.

Nedenstående er udarbejdet i samarbejde med [forening] og hele deres tekniske afdeling. [Forening]'s fulde vurdering er vedhæftet som **bilag 7**.

Nøgler

Det er korrekt at bilen fra fabrikken kommer med to nøgler.

Ud fra vedhæftede bilag fra d. 10/2-2021 er bilens startspærre tilpasset to nøgler samt en blokeret nøgle (se dokument startspea-er_001.pdf), hvilket vil sige, at der hvert i fald er tilkoblet en tredje nøgle, efter tyveriet af bilen. Ved tilpasning af nøgler vil ikke tilstedeværende nøgler altid miste kodningen og udelukkes af startspærresystemet. Dette er således også grunden til, at nøglen, som klager havde i sin varetægt, ikke virker til bilen. Yderligere ses dette også beskrevet i politirapporten.

31/08-2020

Nøglen skal være i tænding for at registrere data i hændelseslagret. Da nøglen, som klager var i besiddelse af, blev frakoblet systemet, er den klonede eller kopierede nøgle blevet til 'nøgle 1'. Det skal bemærkes, at nøgle data for udlæsningsdato 19/9-2019 ved kilometerstand 32.158 er identisk med udlæsningsdato 23/10-2020 og 11/2-2021, hvilket indikerer, at Nøgle 1, jf. diagnoseprotokol side 8 udlæst d. 10/2-2021 ved kilometerstand 61.036 dato sat 31/8-2020, derfor *ikke* er identisk med den nøgle, som klager havde i sin besiddelse. Nøgledata vil til enhver tid overskrive til seneste data.

Hændelsesregistrering Nøgle 1 jf. diagnoseprotokol side 8 ved kilometerstand 61.036 dato sat 31/8-2020, hyppighedstæller registreret 14 gange og tæller/kørecyklus er registreret 184 gange, hvilket vil sige, at bilen har været kørende. Hvis klagers nøgle som ab fabrik havde været i brug, ville en ny cyklus og data blive lagret i nøglen.

Det er oplyst fra ... fra [udland 2], at det er meget let at tilpasse en ny nøgle til et køretøj. Det kan ske indenfor 1 minut via OBD-stikket i køretøjet. Det oplyses yderligere, at tyven ofte bruger en enhed til formålet, som typisk sletter den oprindelige nøgles kodning til bilen. Se bilag 2+3.

Således dokumenteret, at det derfor er ukorrekt og misvisende, når Selskabet påstår, at det er klagers nøgle, der skulle have været i brug den 31. august 2020.

Konklusion

Selskabet har frembragt to påstande.

1) Klager skulle have frembragt divergerende forklaringer.

Såfremt dette var tilfældet, ville der foreligge dokumentation herfor – E-mails, telefonsamtaler mv. Intet har Selskabet formået at fremlægge omkring denne påstand. Da det er Selskabet, der fremkommer med disse evidensløse påstande, taget ud af den blå luft, må det også påligge Selskabet at kunne dokumentere disse udtalelser, hvilket på ingen tænkelig måde ses opfyldt i denne sag. Påstanden kan derfor ikke pålægges betydning for sagen.

2) Nøglen som klager har haft i sin varetægt ses registreret i systemet.

Jf. ovenstående samt hele [forening]'s rapport, ses denne påstand dokumenteret ukorrekt. Klagers nøgle har aldrig været i kontakt med bilen efter tyveriet, før det konstateres, at nøglen ikke virker, da køretøjet er fundet igen.

Klager er [i 40'erne] og har en uplettet straffeattest. Han har aldrig været involveret i noget kriminelt og har ingen kriminelle forbindelser. Ydermere er klager i en økonomisk meget stabil situation. Når Selskabet på nærmest komisk vis forsøger at argumentere for, at det taler imod klagers sag, at de kriminelle biltyve har været effektive, mener vi det absolut modsatte, da:

- Det er dokumenteret nemt for tyve at klonе bilnøgler – det tager under et minut.
- En søgning på internettet og man har samtlige biler til salg i Europa.
- Et professionelt kriminelt netværk, som lever af at stjæle biler og klonе disse, kan udføre sådan en proces hurtigt – tilsyneladende til stor undren for Selskabet og dennes repræsentant. Ydermere stemmer Selskabets udlægning af tiden ikke med fakta i sagen.

Der er intet motiv det godtgør, at klager i en alder af [i 40'erne] med egne ... og med en yderst stabil økonomi pludselig skulle bevæge sig ud i ekstrem hård kriminalitet.

Samtlige af Selskabets påstande er blevet modbevist af fagfolk på såvel national som international plan. Selskabets evidensløse påstande kan vi ikke gøre andet ved end at afvise.

Vi henstiller til, at Selskabets og dennes repræsentant holder inde med at slynge usaglige beskyldninger rundt, som ikke har andet formål end at sløre og trække en ellers simpel sag om biltyveri, i langdrag. Der er som tidligere nævnt store økonomiske og menneskelige omkostninger forbundet med, at sagen nu har trukket ud i 2 år.

Herefter fastholdes det, at klager kontinuerligt har løftet bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget begivenhed ved tyveriet af dennes bil."

Selskabets advokat har i brev af 12/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Derimod giver [klagerens rådgivers] indlæg anledning til at kommentere på særligt vurderingen indhentet fra [forening]'s tekniske afdeling, bilag 7.

Til bilag 7 bemærkes først, at alle er enige om, at bilen er leveret med to nøgler af fabrik.

Ved besvarelsen af spørgsmål 2 angiver [forening], at nøgle A (den nøgle, der er udleveret af klager) er en original nøgle, hvorefter [forening] konkluderer, at nøgle B (den nøgle, som leasingtager var i besiddelse af ved politiets beslaglæggelse af bilen i februar 2021) *'skønnes umiddelbart ikke at være en original af fabrik. Nøgle B kan være en ny tilpasset nøgle, idet nøgle B er tilpasset senere ifølge politirapporten på et ikke autoriseret værksted.'*

Det er svært at se, hvorfra [forening] har belæg for dette udsagn. [Bilforhandler] har ikke udtalt sig herom, jf. herved besvarelsen af spørgsmål 2 i bilag D, hvor [bilforhandler] intet angiver om, at der ikke skulle være tale om en originalnøgle, hvilket ville være naturligt, hvis [bilforhandler] var af den opfattelse, at der skulle være tale om en uoriginal nøgle. Tværtimod angives det af [bilforhandler], at man ikke har registreret en tilpasning af andre nøgler på bilen (altså derved en indkodning af andre nøgler i bilens motorstyreenhed).

Der foreligger tillige billeder af de i sagen to tilstedeværende bilnøgler (nøgle A og B). Alle tal og nummereringer er identiske på begge nøgler (dvs. samme 'produktnummer' på nøglen fra [bilproducent]), og det må anses for helt usandsynligt, at nogen skulle være villige til at kopiere nøgle B ned i en sådan detaljegråd, hvis dette overhovedet er muligt. Og hvis der er tale om en original ...-nøgle i den fysiske fremtoning, hvordan kan [forening] så angive, at nøgle B (leasingtagers nøgle) ikke skulle være original af fabrik. Billederne af de to fuldstændig identiske nøgler kan fremsendes, hvis der bliver sået tvivl herom.

Selskabet noterer sig også, at svaret fra [forening] bruger formuleringer som 'skønnes umiddelbart', og at nøgle B 'kan være' en nytilpasset nøgle. Dette anses for at være udtryk for et betydeligt skøn, der – som angivet – ikke har belæg i besvarelsen fra [bilforhandler] på basis af grundige undersøgelser af bilen og nøglerne.

Ved besvarelsen af spørgsmål 4 gentager [forening], at *'nøgle B kan ikke identificeres som en original nøgle fra fabrik'*, hvilket – som anført ovenfor – er et helt udokumenteret udsagn fra [forening]'s side. Både nøgle A og nøgle B er undersøgt af [bilforhandler], der ved besvarelsen af spørgsmål 2 i bilag B intet angiver om, at der ikke skulle være tale om en (den) original nøgle.

Hvordan [forening] når til angivelsen af, at nøgle B ikke skulle kunne '*identificeres som en original nøgle fra fabrik*', må henstå i det uvisse. [Forening] ses da heller ikke at have foreholdt dette postulat for [bilforhandler] til be- eller afkræftelse.

Ved besvarelsen af spørgsmål 5, om hvor mange nøgler der er tilpasset til bilen, angiver [forening], at ved udlæsning af bilens startspærreenhed er der '*tilpasset to nøgler samt en nøgle blokeret*'. Dette er ikke korrekt. Udlæsning fra startspærreenheden viser ikke, at der er to nøgler tilpasset bilen + en nøgle blokeret. Udskriften viser, at der er to nøgler tilpasset bilen (svarende til levering af fabrik), men at den ene nøgle er slettet. Der er ikke 3 nøgler til bilen, som dette reelt angives af [forening], jf. bilag D, svar nr. 5 fra [bilforhandler].

Ved besvarelsen af pkt. 10A bekræfter [forening], at nøgle 1 (som er identisk med nøgle A, det vil sige klagers nøgle) skal have været til stede for at registrere data i hændelseslageret som dette skete i bilens komfort system den 31. august 2020. Det bekræftes således, at nøglen har afsat spor i bilens komfort styreenhed som følge af, at nøglen har været indenfor rækkevidde af bilen på en pågældende dato og tidspunkt. Denne type data lagres alene i bilens styreenhed og ikke i nøglen, jf. tillige [forening]'s svar på spørgsmål 7.

Det er ikke en nødvendig betingelse for lagring af denne type data, at nøglen har startet bilen, som dette angives af [forening]. Nøglen skal blot have været indenfor rækkevidde af bilen, jf. [bilforhandler] svar nr. 10.

[Forening]'s besvarelse af spørgsmål 10B illustrer, at dele af udtalelsen er spekulativ, når følgende indledningsvis anføres: '*Et scenarie kan være at nøgle 1 er blevet klonet, så der er en tredje nøgle med navnet 'nøgle 1'*'.

Herved enten overser eller bevidst udelader [forening] det faktum, der er bekræftet af [bilforhandler], nemlig at der er lagret data om nøglen i bilens komfort enhed, hvilket ikke er ensbetydende med, at nøglen har startet bilen. Som det angives i [forening]'s svar på spørgsmål 7, så er det vidt forskelligt, hvad der lagres i henholdsvis nøgle og bilen, og hændelsen lagret i bilens komfort enhed den 31. august 2020 vil således ikke/aldrig blive lagret i nøglen. Derfor er det irrelevant, når det (i øvrigt korrekt) af [forening] anføres, at nøgledata til hver en tid vil overskrive til seneste data, hvilket også er baggrunden for, at der af nøgle A (klagers nøgle) er udlæst identiske kilometertal (32.158) henholdsvis den 19. september 2019, 23. oktober 2020 og 11. februar 2021.

Også [forening]'s svar på spørgsmål 10C baserer sig på et spekulativt scenarie, når det indledningsvis anføres, at '*et andet scenarie kunne være*', at der skulle være foretaget en '*ny kodning/tilpasning af nøgler på et ikke autoriseret værksted med original tester*'. Det anføres af [forening], at dette skulle være blevet bekræftet af [bilforhandler] i forbindelse med udtalelse gengivet i politirapporten.

Dette er imidlertid ikke korrekt. [Bilforhandler] er derimod citeret for, at '*dette er ikke foregået på autoriseret værksted med original tester*'. Det er med andre ord faktisk forkert, når [forening] refererer [bilforhandler] for at have oplyst, der skulle være foretaget kodning/tilpasning af nøgler med 'original tester'.

Under pkt. 10D angiver [forening], at hændelsesregistreringen for nøgle 1 (klagers nøgle A) den 31. august 2020 er sket, mens bilen har været kørende. Det angives herefter, at *'hvis medlems nøgle A som ab fabrik havde været i brug, ville ny cyklus og data blive lagret i nøglen'*.

Selskabet skal ikke kommentere på, hvorledes det af [forening] kan konkluderes, at hændelsen i komfort systemet er registreret, mens bilen har været under kørsel. Imidlertid gentages det, at det ikke er en betingelse, at der lagres data i nøglen fordi en enhed i bilen har registreret nøglen indenfor rækkevidde, jf. også [forening]'s svar på spørgsmål 7. Ligeledes er det ikke en betingelse, at nøglen har været i tændingslåsen. Dette kan [forening] – ved tvivl – få bekræftet ved direkte henvendelse til [bilforhandler].

Som det fremgår af [forening]'s svar på spørgsmål 10G, er klagers nøgle A blevet udlæst den 23. oktober 2020, hvor den senest registrerede data var den 14. september 2019 (datoen for bilens forsvinden). Selskabet er i den forbindelse fortsat ikke bekendt med, hvorfor klager den 23. oktober 2020 valgte at få foretaget en udlæsning af nøgle A (tilsvarende nøgle 1, der som angivet er registreret i bilen den 31. august 2020).

Ved besvarelsen af spørgsmål 10I angiver [forening] – helt generelt – at det er oplyst *'fra ... fra [udland 2], at det er meget let at tilpasse en ny nøgle til et køretøj'*. Dette generelle udsagn – som efter selskabets erfaring for visse andre biler er fuldt ud korrekt – kan ganske enkelt ikke tages til indtægt for, det skulle være muligt at tilpasse en ny nøgle til det konkrete køretøj, nemlig en [bil], med transponder chip

Selskabet har – for god ordens skyld – rettet direkte henvendelse til ... for at anmode firmaet om at be- eller afkræfte, at det er muligt at klonе den helt konkrete nøgle med den angivne transpondermodel og i givet fald at fremsende dokumentation herfor. Svaret fra firmaet afventes fortsat.

Ved besvarelsen af spørgsmål 11B angiver [forening], i overensstemmelse med det ovenfor anførte, at *'nøgle B ikke kan fastslås er identisk med nøgle 2 ab fabrik'*. Igen bemærkes det, at [bilforhandler] har bekræftet, at de to nøgler i sagen er originalnøgler, og [bilforhandler] har undersøgt og udlæst nøglerne, jf. bilag D, og der fremgår intet steds, at der ikke skulle være tale om originale nøgler/nøgler der er afleveret ab fabrik.

Ved besvarelsen af spørgsmål 12 anføres det så i litra B igen rent spekulativt, at *'vi kan ikke være sikker på at en eller flere nøgler er kopieret eller klonet'* igen uden at [forening] har noget belæg for dette postulat, endsiqe foreholdt dette for [bilforhandler].

På s. 5 i [forening]'s udtalelse er der angivet kommentarer til den erklæring/besvarelse, som selskabet har indhentet fra [låsefirma] (autolåsesmed ...), som selskabets advokat er bekendt med i hvert fald tidligere af [forening] er påberåbt som hjemmelsmand i forhold til spørgsmål om omgåelse af startspærre og mulighed for kloning af nøgler, og tillige af [forening] bragt i forslag som skønsmænd.

Uanset hvad, så er det noteret, at det er [forening]'s *'overbevisning at nøgler let kan klones eller jammes, hvilket vi har demonstreret på flere bilmodeller, dog ikke en identisk [bil]'* (min fremhævning). Den sidste og fremhævede del af udsagnet illustrerer efter selskabets opfattelse validiteten af [forening]'s udtalelse eller mangel på samme.

[Forening] angiver herefter, at [udenlandske 2] ... har dokumenteret, at mere end 300 biler, herunder en [bilmærke], cabriolet, af samme årgang, kan stjæles uden nøgler. Dette er ganske korrekt, men omtalte artikel/undersøgelse er i det hele irrelevant for nærværende sag. Artiklen omhandler, hvilke biler med key less nøgle systemer, det er muligt at stjæle ved et såkaldt 'relay-attack', hvor en gerningsmand 'opsnapper' signalet fra bilens originalnøgle og sender/transmitterer signalet til en medgerningsmand, der befinder sig ved bilen.

Dette er en kendt og i tiltagende grad 'populær' fremgangsmåde for tyveri af biler, som imidlertid er helt irrelevant for nærværende sag, der omhandler det forhold, at klager – efter selskabets opfattelse – ikke på tilfredsstillende måde har kunnet redegøre for, hvordan han (påstået) mistede sin nøgle umiddelbart før, klagers bil påstås stjålet.

Herudover gentages det som angivet ovenfor, at der ikke foreligger dokumentation fra ... for, at den konkrete bilnøgle til en bil svarende til klagers [bil] kan klones.

Afslutningsvis udtaler [forening], at *'man kan udlæse koder fra bilens nøgle på afstand, så tyven efterfølgende kan åbne bilen og starte motoren. Det eneste det kræver er, at tyvene er tæt på bil og nøgle, og de har det rigtige udstyr'*. Der er – igen – tale om beskrivelse af et 'relay-attack', der er helt irrelevant for nærværende sag.

SAMMENFATNING

Sammenfattende må det således konkluderes, at [forening]'s udtalelse på flere punkter baserer sig på faktuel ukorrekte oplysninger i forhold til antallet af nøgler godkendt i bilens motorstyreenhed/startspærresystem og spørgsmålet, om der er tale om originalnøgler eller kopinøgler.

[Forening] kunne (og burde) have forelagt de angivne spekulationer og postulater for [bilforhandler], før afgivelsen af udtalelsen. Tilsvarende baserer udtalelsen sig på udokumenterede generelle udsagn om muligheden for kloning af nøglen i den konkrete bil og en (udokumenteret) antagelse om, at registrering af nøgle 1 den 31. august 2020 kan være en registrering fra en klonet nøgle og ikke klagers nøgle A, selvom der ikke foreligger nogen former for bevis herfor, og selvom dette spekulative udsagn må anses for at være modsagt af besvarelsene fra [bilforhandler], bilag D.

Sammenfattende henviser selskabet derfor til de tidligere indlæg til Ankenævnet for så vidt angår klagers – efter selskabets opfattelse – ændrede og indbyrdes uoverensstemmende forklaringer i forhold til, hvorledes han mistede nøglen til bilen umiddelbart forud for anmeldelse af bilens forsvinden, jf. bl.a. selskabets indlæg til Ankenævnet af 17. juli 2020 for så vidt angår klagers forklaringer om brug af nøglen, nøgledata etc.

Endvidere fastholder selskabet, at det i overensstemmelse med [bilforhandler] undersøgelser og besvarelser er fastlagt, at nøgle 1 satte spor i bilens komfort enhed den 31. august 2020 – næsten et år efter anmeldelsen af bilens forsvinden – og at nøgle 1 er identisk med nøgle A, som klager hævder at have været i besiddelse af sidens bilens forsvinden. Der er intet belæg for at hævde, at det skulle være en klonet nøgle.

Klager har fortsat ikke kunne fremkomme med en plausibel forklaring på, hvorledes nøgle A skulle kunne være blevet registreret i bilens motorstyreenhed den 31. august 2020, når han hævder at have været i besiddelse af nøglen i hele perioden.

[Forening]'s besvarelse med mere eller mindre spekulative udsagn i forhold til mulig kloning af nøgler til bilen (vel at mærke kloning/kopiering af nøgle B, som var den nøgle, som leasingtager havde) udgør ikke en sådan plausibel forklaring. Dette gælder særlig ikke, når det er svært at se, at det skulle give nogen mening, hvis leasingtager skulle have besluttet sig for at gå igennem en proces med at klonе den nøgle, som han selv var i besiddelse af (under forudsætning af, at dette overhovedet skulle kunne lade sig gøre), idet i øvrigt bemærkes, at der ikke foreligger oplysninger om, at leasingtager skulle være i besiddelse af andre nøgler end nøgle B."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 5/8 2021 og 12/8 2021. Af brev af 25/8 2021 fra klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at selskabets høringssvar alene indeholder en gentagelse af selskabets ikke-dokumenterede påstande og grundløse antagelser. Herunder [selskabets advokat] egen holdning til sagen, som ikke kan udledes af hverken [bilforhandler] eller [forening]'s skrivelser. Det er samtidig direkte misvisende på flere punkter og dermed egnet til at give et fejlagtige indtryk af sagen og dens omstændigheder. Det forhold at selskabet tager fakta ud af kontekst og vender det til egen fordel, kan aldrig tillægges sagen værdi.

Herunder at forsikrede skulle have været i kontakt med bilen og nøglen skulle have været i bilen, hvilket kan direkte modbevises ved, at forsikrede sad til møde på ... og havde nøglen på sig.

Det afvises på det kraftigste, at forsikrede skulle have afgivet divergerende oplysninger på sagen. Vi henviser til vedlagte kendelse fra Datatilsynet der understreger, at selskabet ikke kan gøre brug af oplysningerne i den omtalte afhøring.

Vi skal samtidig henvise til § 3 bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, hvor der stilles krav til selskabets loyale og redelige adfærd over for dets kunder. Den manglende objektivitet og gennemsigtighed i selskabets sagshåndtering har samtidig været påtalt af forsikrede over for selskabet adskillige gange."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har blandt andet modtaget artikler som dokumentation på, hvor hurtigt en bil kan stjæles, sms-korrespondance af 25/9 2019 mellem sælger 1 og leasingtager 1 vedrørende køb af den stjalne bil og brev af 14/8 2020 fra Motorstyrelsen vedrørende afmelding af køretøjet. Nævnet har endvidere fået forelagt nøgleudlæsning vedrørende den af klageren indleverede nøgle, hvoraf det fremgår, at bilen har kørt 32.158 km, og at nøglen sidst har været anvendt den 14/9 2019 kl. 16:43, nøgleudlæsning af den af leasingtager indleverede nøgle, hvoraf det fremgår, at bilen har kørt 71.867 km, og at nøglen sidst har været anvendt den 1/2 2021 kl. 05:51 og diagnose-

protokol af 10/2 2021 hvoraf det fremgår, at nøgle 1 har sat et elektronisk spor i køretøjet den 31/8 2020 kl. 09:45 ved kilometertal 61.036, og at den af leasingtager indleverede nøgle 2 har sat et spor den 1/2 2021 kl. 06:06 ved kilometertal 71.877. Klagerens repræsentant har fremlagt mail af 13/3 2020 og teknisk vurdering af 9/6 2021 vedrørende besvarelse på spørgsmål om bilens nøgler fra en forening. Selskabets advokat har fremlagt besvarelse og mail af 23/7 2021 på spørgsmål vedrørende bilens nøgler fra en bilforhandler. Af politirapport fremgår bl.a.:

"I forbindelse med sikring af køretøjet, [bilproducenten], reg.nr. ... der efter politiets og Gjensidiges opfattelse kan være en klonet bil der er klonet under anvendelse af den i denne sag stjalne bil, har undertegnede foretaget følgende yderligere efterforskning:

Kontakt til Færdsels- og Motorstyrelsen.

De er kontaktet, 2. februar 2021, med henblik på at afdække hvordan og med hvilke dokumenter ovenstående køretøj er toldsynet.

De er vendt tilbage den 2. og 3. februar med oplysninger om, at der er anvendt [udenlandsk 2] registreringsattest med dokumentnummer ... til toldsynet.

Køretøjet er toldsynet d. 23-10-2019 af ...

...

Køretøjet er registreret med reg.nr. ... på leasingaftale d. 04-11-2019 af Synshal ...

...

Undertegnede har via Gjensidiges udreder ..., modtaget udlæsningsdata fra Servicechef, ..., [bilforhandler] der har forestået undersøgelse af

Det konstateres ud fra udlæsning af bilens elektroniske dele, at den er identisk med den stjalne bil, idet data viser at bilens reelle stelnummer ikke passer overens med det fysisk prægede, idet det rette stelnummer er

Ud over bilen er der undersøgt 2 nøgler:

Nøgle A: Nøgle udleveret af forurettede. Denne viser sig ikke længere at virke til bilen.

Nøgle B: Nøgle udleveret af leasingtager af klonbilen. Denne viser sig at virke til bilen.

[Bilforhandler] kan ved udlæsning se, at der oprindeligt er 2 nøgler til bilen af fabrik.

*Deres undersøgelse viser, at der er tilpasset en nøgle og slettet en nøgle. Dette er **ikke** foregået på autoriseret værksted med original tester.*

Dette forklarer, hvorfor den oprindelige nøgle ikke længere virker, idet der er sket en omkodning af nøglerne. Det bemærkes i den forbindelse, at 'metalspydet' til den originale nøgle (A) stadig

virker, hvilket også bekræfter at den er den rigtige nøgle på trods af at elektronikken ikke længere virker."

Af erklæring af 2/3 2021 fra et låsefirma fremgår bl.a.:

"Du har bedt mig besvare nedenstående spørgsmål:

1. Kan en original bilnøgle til denne [bil] klones?
2. Hvis ja – skal den originale bilnøgle så være til stede ved kloning?
3. Hvordan vil kloning af en bilnøgle af denne type praktisk kunne foregå?

Ad 1: Transponderchippet i en originalnøgle til denne [bil] er af typen Det er IKKE muligt at klonе denne type transponderchip, hvorfor der heller ikke kan klones en ny nøgle.

Ad 2 og 3: Spørgsmålene kan ikke besvares, jf. ovenstående."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"20. Forsikringen dækker

Tab af det forsikrede køretøj inkl. tilbehør samt enhver skade på dette med de begrænsninger og undtagelser, der er nævnt i afsnit 21 og 22.

...

22. Forsikringen dækker ikke

...

22.8 Skade forvoldt med forsæt, ved groft uforsvarlig kørsel eller anden form for grov uagtsomhed, eller mens køretøjet blev ført af en person, der var påvirket af alkohol, narkotika eller lignende.

...

44.3 Totalskade

Skaden er total, hvis reparationen efter selskabets skøn ikke kan betale sig, ikke må foretages i henhold til gældende toldregler, eller køretøjet ved tyveri eller røveri ikke bliver fundet inden 4 uger efter at selskabet har modtaget skadeanmeldelsen.

I så fald ansættes erstatningen til det beløb, et køretøj af tilsvarende fabrikat, model, type, årgang og stand vil kunne købes for mod kontant betaling. Hvis selskabet har udbetalt konstanterstatning, tilhører køretøjet selskabet."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/9 2019, at hans bil var blevet stjålet i tidsrummet mellem den 14/9 2019 kl. 18:00 til den 15/9 2019 kl. 09:00, da den holdt parkeret på en p-plads ved hans bopæl. Klageren har efterfølgende anført, at bilen blev stjålet efter kl. 20.00. Bilen blev genfundet og beslaglagt af politiet den 2/2 2021, hvorefter det viste sig, at bilen var klonet. Den klonede bil blev toldsynet den 23/10 2019 og har efterfølgende været leaset ud.

Ankenævnet for Forsikring

37.

95364

Klageren ønsker, at selskabet anerkender, at der er indtrådt en dækningsberettigende begivenhed ved tyveriet af bilen. Selskabet skal derfor dække tyveriet af bilen, erstatnings- og lånebil, indbo i bilen og udgifter til advokat og rådgiver.

Klageren har anført, at han med stor sandsynlighed har tabt en af sine to bilnøgler i eller uden for bilen, da den blev parkeret lørdag aften, og at nøglen ikke efterfølgende er genfundet. Han er fortsat i besiddelse af den nøgle, som bilen sidst blev ført med den 14/9. Han har anført, at selskabet ikke har bevist, at bilen blev stjålet med rette nøgle, eller at han skulle have handlet med forsæt eller grov uagtsomhed. Desuden er det dokumenteret, at bilen er meget nem at stjæle uden rette nøgle. Han har afvist, at han har afgivet divergerende forklaringer omkring bilens nøgler. Han var i choktilstand, da han afgav forklaring til selskabet den 16/9 2019 og har bedt nævnet om at se bort fra telefonsamtalen af 16/9 2019, idet samtalen er optaget uden hans samtykke. Han har anført, at der er blevet tilkoblet i hvert fald en tredje nøgle til køretøjet efter tyveriet, at den nøgle, der er sporet i køretøjet den 31/8 2020, ikke er identisk med den nøgle, som han havde i sin besiddelse, og at det i øvrigt er meget nemt at kloner bilnøgler.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri som anmeldt. Selskabet har henvist til klagerens oprindelige og uoverensstemmende forklaringer i relation til bilnøglerne, anvendelsen af bilen umiddelbart forud for bilens bortkomst, og at bilen allerede ti dage efter bortkomsten den 25/9 2019 blev "udbudt" til en tredjemand i klonet stand med nøgle 2, et udenlandsk stelnummer og en falsk udenlandsk registreringsattest. Selskabet har henvist til de undersøgelser, som der er foretaget vedrørende nøglerne, herunder at den af klageren udleverede nøgle er blevet sporet og lagret i bilens komfortsystem den 31/8 2020. Selskabet har anført, at der intet belæg er for at hævde, at der skulle være en klonet nøgle. Ligeledes har et låsefirma oplyst, at nøglerne til den pågældende bil ikke kan klones.

Der er foretaget nøgleudlæsning vedrørende den af klageren indleverede nøgle, hvoraf det fremgår, at nøglen sidst har været anvendt den 14/9 2019 kl. 16:43. Selskabet har anført, at der

er indhentet teledata på klagerens telefon, der viser, at klageren aktiverede nyt simkort den 14/9 2019 kl. 19.06, og at telefonen gik på en telemast beliggende i nærheden af hans arbejdsplads. Herefter blev telefonen registreret kl. 20 på en telemast beliggende nær klagerens bopæl. Klageren har anført, at han kørte i sin bil fra arbejdspladsen og til sin bopæl, og at han fortsat er i besiddelse af den nøgle, som bilen sidst blev ført med den 14/9.

Af diagnoseprotokol af 10/2 2021 fremgår det, at nøgle 1 har sat et elektronisk spor i køretøjet den 31/8 2020 kl. 09:45 ved kilometertal 61.036, og at den af leasingtager indleverede nøgle 2 har sat et spor den 1/2 2021 kl. 06:06 ved kilometertal 71.877.

Det fremgår af politiets undersøgelsesrapport af 22/2 2021, at "Undertegnede har via Gjensidiges udreder ..., modtaget udlæsningsdata fra Servicechef, ..., [bilforhandler] der har forestået undersøgelse af [bilen]. Det konstateres ud fra udlæsning af bilens elektroniske dele, at den er identisk med den stjålne bil, idet data viser at bilens reelle stelnummer ikke passer overens med det fysisk prægede, idet det rette stelnummer er Ud over bilen er der undersøgt 2 nøgler: Nøgle A: Nøgle udleveret af [klageren]. Denne viser sig ikke længere at virke til bilen. Nøgle B: Nøgle udleveret af leasingtager af klonbilen. Denne viser sig at virke til bilen. [Bilforhandler] kan ved udlæsning se, at der oprindeligt er 2 nøgler til bilen af fabrik. Deres undersøgelse viser, at der er tilpasset en nøgle og slettet en nøgle. Dette er ikke foregået på autoriseret værksted med original tester. Dette forklarer, hvorfor den oprindelige nøgle ikke længere virker, idet der er sket en omkodning af nøglerne. Det bemærkes i den forbindelse, at 'metalspydet' til den originale nøgle (A) stadig virker, hvilket også bekræfter at den er den rigtige nøgle på trods af at elektronikken ikke længere virker".

Af erklæring af 2/3 2021 fra et låsefirma fremgår det, at "Transponderchippen i en originalnøgle til denne [bil] er af typen MQB-ID88. Det er IKKE muligt at klonе denne type transponderchip, hvorfor der heller ikke kan klonеs en ny nøgle".

Af besvarelse på en række spørgsmål vedrørende bilens nøgler fra en bilforhandler fremgår det blandt andet, at bilen er levet med 2 nøgler af fabrik, at "da der ikke jf. [bilproducenten] er tilpasset andre nøgler til bilen og bilens stelnummer er udlæst af de 2 nøgler, tilhører de 2 nøgler bilen", og at "Der er tilpasset 2 nøgler jf. serveren hos [bilproducent] og den udlæste protokol". Af besvarelsen fremgår det også, at der er svaret "Nej" til, om registreringen i bilens komfortsystem den 31/8 2020 kan være afsat i bilen, uden at nøgle 1 har været til stede i bilen, da "bilens systemer lagre kun hændelser af denne karakter, hvor der bl.a. har været kommunikation med en berettiget nøgle indenfor rækkevidde". Herudover fremgår det, at bilforhandleren ikke har fagligt belæg for at svare på, om en original nøgle til bilen kan klones.

Det fremgår blandt andet af teknisk vurdering af 9/6 2021 at "Nøgle A skønnes at være original af fabrik, den har været i medlems varetægt siden tyveriet til nu, hvilket Service Key-data bekræfter. b. Nøgle B skønnes umiddelbart ikke til at være en original af fabrik. Nøgle B kan være en ny tilpasset nøgle i det Nøgle B er tilpasset senere iflg. Politirapporten på et ikke autoriseret værksted. Det bemærkes at [bilforhandler] ikke kan be- eller afkræfte dato for om kodning på ikke autoriseret værksted", at "Ud fra vedhæftede bilag fra d. 10/2-2021 er bilens startspærre tilpasset 2 nøgler samt 1 nøgle blokeret", at "Ved tilpasning af nøgler vil evt. ikke tilstedeværende nøgler altid miste kodning og udelukkes af startspærresystemet. Hvilket vil sige at den fysiske del stadig vil være funktionsdygtig", og at "Det er oplyst fra ... fra ..., at det er meget let at tilpasse en ny nøgle til et køretøj. Det kan ske indenfor 1 minut via OBD-stikket i køretøjet. Det oplyses yderligere, at tyven ofte bruger en enhed til formålet, som typisk sletter den oprindelige nøgles kodning til bilen".

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

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at der består en sådan usikkerhed om hændelsesforløbet og sagens faktiske omstændigheder, at sagen er uegnet til afgørelse på skriftligt

grundlag, idet der til en afgørelse kræves forklaringer fra de involverede parter og eventuelle vidner.

Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet – men i givet fald bør foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer – finder flertallet med henvisning til § 4, stk. 3, nr. 3, i nævnets vedtægter, at nævnet må afstå fra at afgøre sagen.

Flertallet har navnlig lagt vægt på den usikkerhed, der efter oplysningerne i sagen er omkring klagerens forklaringer i relation til bilnøglerne.

Flertallet har også lagt vægt på, at det af det meget omfattende bilagsmateriale fremgår, at der blandt de sagkyndige har været uenighed om, hvorvidt det har været muligt at klonе bilnøglen, og om der derfor kan være en eller flere nøgler, der er kopieret eller klonet. Derfor er der en vis usikkerhed om, hvorvidt registreringen i køretøjet den 31/8 2020 er fra den af klageren indleverede nøgle eller fra en klonet nøgle.

Flertallet har videre lagt vægt på oplysningerne om, at bilen kort efter tyveriet har fået en ny identitet med et udenlandsk stelnummer og en falsk udenlandsk registreringsattest og er blevet tilbudt til tredjemand.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at der er en sådan usikkerhed om hændelsesforløbet i forbindelse med bilens forsvinden, at klageren ikke har bevist, at bilen forsvandt ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Mindretallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at nøgleudlæsning vedrørende den af klageren indleverede nøgle viser, at bilen sidst har været anvendt den 14/9 2019 kl. 16:43, og at selskabet har oplyst, at teledata fra klagerens telefon viser, at telefonen gik på en telemast beliggende

Ankenævnet for Forsikring

41.

95364

ved klagerens arbejdsplads den 14/9 2019 kl. 19:06 og på en telemast beliggende nær hans bopæl kl. 20:00. Klageren har oplyst, at han var i bil fra arbejdspladsen til sin bopæl, hvor han anvendte den indleverede nøgle. Det er på den baggrund usikkert, hvorvidt klageren har indleveret den sidst anvendte nøgle til selskabet.

Mindretallet har også lagt vægt på, at det af diagnoseprotokol af 10/2 2021 fremgår, at nøgle 1 har sat et elektronisk spor i køretøjet den 31/8 2020 kl. 09:45 ved kilometertal 61.036.

Mindretallet har endvidere lagt vægt på, at selskabet har fremlagt korrespondance mellem sælger 1 og leasingtager 1 den 25/9 2019 vedrørende køb af den stjålne bil, at bilen er todsynet den 23/10 2019, og at bilen derfor kort efter tyveriet har fået en ny identitet med et udenlandsk stelnummer og en falsk udenlandsk registreringsattest og er blevet tilbudt til tredje-mand.

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

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Det følger af nævnets praksis, at sikrede også kan kræve udgifter til sagkyndig bistand i øvrigt dækket, hvis udgifterne har været rimelige og nødvendige at afholde.

Mindretallet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens omkostninger til advokat og bistand i øvrigt.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

42.

95364

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen