

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95496:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring med kaskodækning. I klageskema af 2/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg vil på forhånd beklage at denne redegørelse nok ikke ligefrem bliver kort.

Tryg mener ikke at jeg/min bil er erstatningsberettiget, da de mener at jeg har ændret min forklaring om hvornår jeg parkerede min bil foran mit [virksomhed]. Hovedsagen er at, jeg tirsdag den 4.2.20 efter arbejde opdager at min Audi ikke længere holder foran porten til mit og [klagerens familiemedlems] [virksomhed]. Sidst jeg så min bil var 2 dage forinden, altså søndag d. 2.2.20 (om formiddagen), hvor jeg var taget op i [virksomheden] for at se om [klagerens familiemedlem] var blevet færdig med sit, så jeg kunne få min bil op på liften. Da [klagerens familiemedlem] stadig arbejdede i [virksomheden] måtte jeg udskyde at skifte til sommerdæk.

'Problemerne' begynder da Tryg ringer d. 31. marts (næsten 2 måneder efter tyveriet) og beder mig låse mig fast på hvornår jeg med 100% sikkerhed parkerede bilen foran [virksomheden]. Jeg fortæller at jeg ikke mener der er grund til at ændrer på den dato jeg med sikkerhed sidst så bilen. Og da oplyser medarbejderen at bilens eneste nøgle senest har været brugt mandag d. 30 ved 20 tiden. Dette overrasker mig meget da jeg indtil da kun har fokuseret og talt med forsikringen og politiet om 2 datoer, altså hvornår jeg senest så bilen og hvornår jeg opdagede at den var væk.

Det har aldrig været min intention at opgive ukorrekte oplysninger. Det eneste jeg med sikkerhed ved er at jeg parkerede bilen foran [virksomheden] om morgenen inden jeg tog firmabilen på arbejde (jeg boede på daværende tidspunkt [kort] fra [virksomheden]) bilen så jeg sidst d.2.2 om formiddagen og den var forsvundet efter arbejde d. 4.2.

Fra ca. november 2019 til marts/april 2020, har min x kæreste som er mor til mine 2 piger, været indlagt af flere omgange på ... Jeg har derfor on and off haft mine børn på fuldtid, og nogle af gangene med meget kort varsel pga. moders pludselige indlæggelse. I perioden hvor min x er indlagt blev min bil, som er min hobby og mit 3. kæreste eje stjålet, jeg skulle flytte i rækkehus d. [februar] og samtidig passe mit fuldtidsjob og mine børn på [mindreårige], stort set på egen hånd da mit netværk er sparsomt. Jeg var nødsaget til akut at skulle bruge penge på en ny bil, da min og pigernes hverdag umuligt kan hænge sammen uden.

Da jeg så tror at bunden er ramt, ringer Tryg og betvivler de angivne datoer, og ender ud med at nægte at udbetale erstatning som ellers var afgjort og fastsat af taksator. Så dvs. nu skulle jeg så også til at forholde mig til tanken om at blive betragtet som en bedrager og miste al værdi jeg havde i bilen, og så evt. skulle gå i årevis endnu og betale på en bil jeg er blevet frastjålet. Alle disse bolde i luften resulterede i at jeg selv endte med at blive henvist til en psykiater ift. udredning af depression og fik udskrevet antidepressiv medicin.

Disse ting sammenholdt gør at min hjerne måske ikke har fungeret ligeså hurtigt eller husket ligeså godt som jeg ellers ville, men jeg har ikke 'løjet' eller på anden vis forsøgt at snyde nogen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have at Tryg dækker tyveriet."

Selskabet har i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører vores afvisning af erstatningspligten for klagers stjålne bil, idet der er afgivet divergerende forklaringer i forhold til, hvornår bilen sidst blev benyttet, samt at klagers forklaring ikke stemmer overens med data fra nøglen.

Klager har tegnet en kaskoforsikring under forsikringsbetingelser 1805.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede os telefonisk d. 6. februar 2020 og oplyste, at hans bil var blevet stjålet. Han havde sidst benyttet den d. 2. februar 2020 og d. 4. februar 2020 havde han opdaget, at bilen var væk. Klager oplyste endvidere, at han havde fået 1 nøgle med ved købet og at han stadig var i besiddelse af den.

Bilen havde holdt parkeret foran klagers [virksomhed], da den skulle have skiftet dæk til sommerdæk. Der var ikke plads inde på selve [virksomheden] og derfor blev den parkeret ude på gårdspladsen.

Da der var tale om en lidt speciel bil, blev sagen udtaget til nærmere kontrol. Samtidig blev klager bedt om at udfylde skadeerklæring og fremsende den sammen med nøgler og registreringsattest.

Papirerne blev modtaget 14. februar 2020 sammen med nøglen.

Den 25. februar 2020 talte skadebehandleren med klager. Klager oplyste igen, at han sidst havde benyttet bilen d. 2. februar 2020 og at bilen var væk d. 4. februar 2020.

Vi foretog herefter en nøgleudlæsning af bilens eneste nøgle og denne viste, at bilen sidst var blevet benyttet d. 30. januar 2020 kl. 20.08. Nøglen blev udlæst på vores egen nøgleudlæser og hos Audi og begge viste samme data og kilometerstand.

Vi kontaktede herefter klager igen og bad ham forklare, om dagene op til at bilen forvandt. Klager oplyste igen, at han havde stillet bilen d. 2. februar 2020 og at den var væk d. 4. februar 2020. Han oplyste endvidere, at han kun havde fået en nøgle ved købet og det var derfor 100% sikkert, at den nøgle vi havde fået indleveret, var den han havde kørt bilen med.

Vi konfronterede ham herefter med, at data fra nøgleudlæsningen viste, at bilen sidst var benyttet d. 30. januar 2020. Klager ændrede herefter forklaring og oplyste, at han havde stillet bilen d. 30. januar 2020 om morgenen.

Vi fortalte herefter klager, at bilen sidst var benyttet om aftenen d. 30. januar 2020 og klager ændrede igen forklaring og oplyste, at han havde været oppe ved [virksomheden] om aftenen d. 30. januar 2020.

På baggrund af dette blev erstatningspligten afvist med henvisning til, at vi ikke havde tillid til anmeldelsen og ikke fandt det sandsynliggjort, at bilen var stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager indbragte herefter sagen for Kvalitetsafdelingen, uden at det gav anledning til at ændre afgørelsen.

Konklusion

Indledningsvis må vi henvise til, at det er kravstiller, der skal løfte bevisbyrden for, at det rejste krav er korrekt og dækningsberettiget.

Når man ændrer forklaring flere gange og når vi kan konstatere, at klager tilretter sin forklaring, så stiller det ham i en bevismæssig dårlig situation.

Klager har flere gange forklaret, at han stillede bilen d. 2. februar 2020 og at den var væk d. 4. februar 2020. Samtidig har han forklaret, at han kun havde en nøgle til bilen og at det med 100% sikkerhed var den, han brugte ved sidste kørsel d. 2. februar 2020.

Det stemmer imidlertid ikke overens med de faktuelle beviser i sagen og vi henviser i den forbindelse til telefonsamtalerne med klager og til nøgleudlæsningen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke har tillid til klagers anmeldelse og at vi ikke finder det sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Såfremt nævnet ønsker det, kan lydoptagelserne fra samtalerne med klager fremsendes."

Klageren har i kommentar af 8/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg beklager det sene svar.

Jeg ved ikke om jeg har mere at tilføje som sådan.

Men jeg undrer mig over at Tryg har valgt at sidestille denne sag med [andet forsikringsselskab] forsikringssag. I mine øjne er de to sager langt fra hinanden, især når det kommer til de omstændigheder jeg var i da min bil var stjålet. Og det er et ekstremt tyndt grundlag at dømme mig utroværdig på, når der er en forklaring på hvorfor jeg ændrede datoen. Jeg vil gøre hvad som helst for at fremskaffe dokumenter eller andet som kan understøtte at jeg ikke er en løgner som Tryg påstår, jeg ved bare ikke hvad eller hvordan.

Jeg ved bare at min bil er/var min drømmebil og det har den været siden jeg var en lille dreng, og at jeg nu står med et lån på 150000,- for en Audi jeg ikke længere kører rundt i."

Selskabet har i kommentar af 29/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået klagers kommentarer og mener ikke, at de indeholder nye oplysninger til sagen.

Vi vil gerne fremsende relevante uddrag af samtalerne med klager og forventer, at de kan fremsendes indenfor 2-3 uger fra dags dato."

Klageren har i kommentar af 16/12 2020 til nævnet bl.a. anført:"Jeg har ikke mere at tilføje som sådan. Jeg synes at Trygs bilag fra vores telefonsamtaler understreger min pointe meget fint, altså at jeg helt fra start meget tydeligt roder rundt i hvad ugedag de forskellige datoer hænger sammen med. Og dét pga. den situation jeg stod i, ift. job, boligforhold, mine børn, moderen til mine børn osv. osv. Og netop derfor forstår jeg på ingen måde Trygs agenda. De nægter at udbetale forsikringspenge for min bil fordi de mener jeg har rodet rundt i datoen for hvornår jeg sidst så den, men min bil blev stjålet, så hvorfor gør det en forskel at jeg rodede rundt i datoerne? Det bliver den ikke mindre stjålet af. Der er lavet en politirapport ift. tyveriet, og det er (desværre tydeligvis) den dato jeg mest hæftede mig ved. For hvad er alternativet så? At jeg kommer til at hæfte for min bil, min drømmebil som forsvandt og, politiet endnu ikke har fundet? Hvad er der sket med min bil? Den forsvinder ikke af sig selv? Burde Tryg ikke melde mig til politiet hvis de påstår at jeg forsøger at blive forsikringssvindler? I den sag Tryg sammenligner min med, bliver kunden både afvist og politianmeldt?"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget registreringsattest af 15/6 2019, skadeerklæring og nøgleudlæsning fra henholdsvis selskabet og Audi. Nævnet har videre fået forelagt transskriberinger af samtalerne af 25/2 2020, af 31/3 2020 og af 6/4 2020. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af kvittering for anmeldelse til politiet af 4/4 2020 fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse til politiet

Politiet har den 04/02-2020 modtaget en anmeldelse om Brugstyveri af reg. personbil begået den 02/02-2020-14.00 til 04/02-2020-15.15 fra Ved grusparkering, ..."

Af kvittering for anmeldelse til selskabet af 10/2 2020 fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse om totaltyveri af personbil

Vi har den 6. februar 2020 modtaget anmeldelse om tyveri af køretøj ([Audi]), registreringsnr.: ...

Vi har registreret følgende oplysninger

Skadested: ...

Tyveridato: 4. februar 2020

Køretøjet blev sidst benyttet den 2. februar 2019

Du har nu alle nøgler, dvs. 1 nøgle

Der fulgte 1 nøgle med køretøjet

Du har ikke fået lavet ekstranøgler

Dit køretøj er stadig forsvundet."

Af klagerens mail af 12/2 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Ja bilen er stjålet da bilen holdte parkeret ude foran mit [virksomhed].

Jeg har stadig min nøgle til bilen, ved ikke hvordan man er kommet ind i bilen.

Jeg har ikke kunne finde nogen på eller omkring adressen som havde bemærket noget. Der har dog samme nat været nogen og rode i de 3 biler som holdte parkeret på hjemmeadressen. Ved ikke om der er sammenhæng.

Bilen stod på vinterfælgene, og havde bilen læsset med sommerfælgene (...). Da det var dem som jeg skulle montere i mit [virksomhed].

Jeg har vedhæftet kvitteringen fra politiet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

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

Forsikringen dækker

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

Hvordan beregnes erstatning

Erstatningen beregnes som beskrevet i Erstatning og krav til dokumentation, pkt. 9.

...

9. Erstatning og krav til dokumentation**9.1 Anmeldelse af skade**

Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Du må ikke indgå aftale om ansvar og/eller erstatning, før det er godkendt af os.

Der må ikke udføres eller påbegyndes reparation uden aftale med os.

Ved tyveri, forsøg på tyveri, røveri eller hærværk, skal du straks anmelde skaden/tyveriet til politiet og os. Har du ikke anmeldt skaden, kan det medføre, at retten til erstatning nedsættes eller bortfalder.

Forsikringen dækker ikke advokatbistand i forbindelse med en skade."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/2 2020, at han havde fået stjålet sin bil, som han sidst havde benyttet den 2/2 2020. Klageren anmeldte tyveriet til politiet den 4/2 2020. Af kvitteringen for anmeldelsen fremgår det, at tyveriet var begået mellem den 2/2 2020 kl. 14:00 og den 4/2 2020 kl. 15:15. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for den stjålne bil. Han har oplyst, at det aldrig har været intentionen at give urigtige oplysninger, og at han i perioden frem til tyveriet havde mange ting at se til, hvilket forklarer, hvorfor han rodede rundt i datoerne. Han mener, at transskriberingerne af samtalerne med selskabet bekræfter dette.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at bilen er stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren har afgivet divergerende forklaringer i forhold til, hvornår bilen sidst blev benyttet, og at hans forklaring ikke stemmer overens med data fra nøglen.

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

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at der er en sådan tvivl om hændelsesforløbet omkring det anmeldte tyveri af bilen, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95496

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at ændre sin forklaring flere gange. I forbindelse med anmeldelsen den 6/2 2020 oplyste han, at han sidst havde benyttet bilen den 2/2 2020, hvilket han fastholdt i telefonsamtalen den 25/2 2020. Ved telefonsamtale den 31/3 2020 oplyste selskabet, at nøglen sidst var blevet anvendt den 30/1 2020 kl. 20:08, hvorefter klageren forklarede, at han måtte have været ved virksomheden om torsdagen. Han oplyste den 6/4 2020, at der var sket en misforståelse, og at han satte bilen ved virksomheden torsdag morgen, inden han tog på arbejde. Da selskabets medarbejder oplyste, at bilen sidst var blevet benyttet torsdag aften, kunne klageren godt huske, at han var oppe ved virksomheden om aftenen for at køre bilen ind, men at han måtte opgive dette.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han kun havde én nøgle til bilen, at han stadig er i besiddelse af denne nøgle, og at udlæsningerne af nøglen viste, at bilen senest var anvendt den 30/1 2020 kl. 20:08.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings