

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. december 2021 blev i sag nr. 96739:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 15/4 2021 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Klagers bil blev stjålet i tidsrummet 7. maj 2020 ca. kl. 23.00 til 9. maj 2020 ca. kl. 11.00.
Alka har afvist dækning.
Der henvises til vedhæftede klagebrev med tilhørende bilag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Anerkendelse af dækningspligt og udbetaling af erstatning for bilen."

Af uddybende redegørelse for sagsforløbet til nævnet af 15/4 2021, har klagerens advokat bl.a. anført:

"Hændelsesforløbet i sagen er følgende:

Torsdag d. 7. maj 2020 kl. 07:30 mødte [klageren], på daværende tidspunkt bosiddende ... som normalt på arbejde ved ... Han ankom til arbejdspladsen i den omhandlede [bil].

Ved fyraftenstid ca. kl. 15.30, kørte han hjem til sin bopæl ...

[Klageren] havde sammen med [sin ægtefælle] og børn aftalt, at de ved eftermiddagstid skulle ud og sejle med en fælles bekendt og hendes barn. De kørte derfor fra bopælen i [klagerens] [bil] ved 16-tiden og ankom til havnen ca. kl. 16.30.

Deres fælles bekendte, ... har efterfølgende kunne bekræfte, at de kørte i en sort stationcar. Idet formålet med turen ikke var besigtigelse af biler, har [den fælles bekendte] imidlertid ikke lagt

mærke til, hvilket mærke og hvilken model bilen havde – hun har dog bekræftet, at hun var overbevist om, at det var den bil forsikringstager normalt kørte i.

Kl. 19.00 tog [klageren] og familien hjem efter sejlturen.

Omkring kl. 20 handlede familien i ..., hvorefter turen gik mod familiens hjem. Indkøbets foretagelse, er dokumenteret ved dankorttransaktionen.

Efter en lang dag, besluttede [klageren] sig for at køre en tur, ca. kl. 22. Efter nogle kilometers kørsel bemærkede [klageren] problemer med bilen, idet motoren pludseligt 'hakkede'. Af frygt for at skade motoren, fandt [klageren] det nærmeste sted at holde ind, som var ved ... pendlerparkering, beliggende ved ...

Idet [klageren] ikke turde at køre videre i bilen, valgte han at ringe efter sin svigerfar ca. kl. 22.30, for at få ham til at køre ham hjem.

Dagen efter, den 8. maj 2020, havde [klageren] ikke mulighed for at beskæftige sig med bilen, idet [hans ægtefælle], skulle på arbejde og havde brug for parrets 2. bil.

To dage efter, lørdag d. 9. maj 2020, kørte [klageren] sammen med sine børn forbi ... pendlerparkering, på vej til deres udflugt til [by]. Ved ankomst til pendlerparkeringen, var [bilen] ikke til stede. Idet [klageren] havde sine små børn med i bilen og ikke var i besiddelse af registreringsattesten for [bilen] – som [klageren] havde opfattelsen af var nødvendig ved anmeldelse til politiet – valgte han ikke at tage kontakt til hverken politi eller forsikringsselskab på daværende tidspunkt.

Da [klageren] og børnene var kommet hjem fra udflugten, kontaktede han politiet og meldte køretøjet stjålet, og kontaktede derudover tillige Alka Forsikring.

Den 10. maj 2020 forklarede [klageren] hændelsesforløbet til forsikringsselskabet. [Klageren] blev oplyst om, at han ikke skulle foretage sig yderligere i anledning af tyveriet.

[Klageren] ventede derfor 4 uger med at foretage sig yderligere. Efter 4 uger udfyldte [klageren] en erklæring vedr. tyveriskade, som han fremsendte til forsikringsselskabet den 18. juni 2020.

Forsikringsselskabets afvisninger

Forsikringsselskabet har oplyst henholdsvis den 23. juni 2020 og i revurderingen den 21. september 2020, at skaden ikke kunne anerkendes som værende dækningsberettiget, med særlig henvisning til:

Forklaringen om antal kørte kilometer den 7. maj 2020

Forsikringsselskabet har undret sig over, at der fra [klagerens] bopæl til pendlerparkeringspladsen kun er 12-13 kilometer, men at [klageren] havde oplyst, at han om aftenen havde kørt 20-25 kilometer inden bilen gav problemer. Yderligere har forsikringsselskabet undret sig over det efterfølgende forløb, og særligt tidspunktet for anmeldelsen.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96739

Tidspunktet for seneste brug af bilnøglerne:

Forsikringsselskabet har udlæst nøglerne, som indikerer, at seneste anvendelsestidspunkt var om morgenen d. 7. maj. Dette er ikke i overensstemmelse med [klageren] forklaring om kørsel om eftermiddagen og aftenen d. 7. maj. Denne tidsforskel angiver forsikringsselskabet som særdeles bekymrende.

Antallet af nøgler:

Herudover undrede forsikringsselskabet sig meget over, at [klageren] først skulle have oplyst, at der var to nøgler til bilen, men senere fremsender tre nøgler til bilen til forsikringsselskabet.

Salg af reservedele efter tyveriet

Afslutningsvis konstaterede forsikringsselskabet, at [klageren] efter tyveriet af [bil]’en, havde solgt diverse reservedele. Forsikringsselskabet var på den baggrund i tvivl om hvorvidt beskrivelsen af bilen var korrekt og om hvorvidt bilen reelt stod over for snarlige reparationer. Forholdet findes af forsikringsselskabet særdeles bekymrende.

Ved forsikringsselskabet afvisning af 21. september 2020, efter fornyet behandling af sagen, suppleres ovenstående med følgende:

Fejlmeldinger

De fremsendte nøgler blev genudlæst og viste ingen fejl. Udlæsningen viste dog, at nøglerne havde registreret 21 fejlmeldinger fra bilen. Fejlene kunne ikke udlæses.

Vidner

Alka Forsikring havde talt med 2 arbejdskolleger, som kunne bekræfte, at [klageren] normalt anvendte [bilen] til arbejde, men som ikke kunne oplyse, om [klageren] havde kørt i bilen den 7. maj og ikke kunne sige om bilen havde været på parkeringspladsen ved arbejdspladsen den 7. maj.

Vidnet ..., som Alka Forsikring tillige havde talt med, kunne bekræfte kørsel i mørk stationcar, men ikke oplyse mærke og model.

Svigerfaderen bekræftede at have afhentet [klageren] på pendlerparkeringspladsen, men kunne ikke nærmere oplyse hvor på parkeringspladsen [bilen] var parkeret. Dette fandtes af forsikringsselskabet bekymrende.

Hændelsesforløbet den 9. maj

Ifølge forsikringsselskabet, havde [klageren] oplyst, at han ankom til pendlerparkeringspladsen den 9. maj kl. 11.00 sammen med sine børn, men undladt at foretage sig noget på daværende tidspunkt, for ikke at skræmme børnene. Herefter kørte han og børnene til [by] for at fodre måger. På hjemvejen, besøgte de [frokoststed] i [by] og kl. ca. 12:10 kontaktede [klageren] telefonisk [sin ægtefælle], angående tyveriet.

[Klageren] skulle efterfølgende have oplyst, at de havde kørt til [by], men, at der ikke var nogle måger, hvorfor de straks var kørt hjemad.

Forsikringsselskabet fandt det på baggrund af denne forklaring usandsynligt, at [klageren] skulle være kørt til [by], uden at stige ud og fodre måger, når formålet med turen var for børnenes skyld.

Anbringender

Forsikringsselskabets afvisning og begrundelserne herfor, bestrides.

Overordnet gøres det gældende, at forsikringsselskabets begrundelser er udtryk for usaglig – og urimelig – mistænkeliggørelse og insinuationer om forsikringssvindel, i forhold til såvel handlinger som faktuelle forhold, for hvilke forsikringstager har afgivet fornuftige og sandsynlige forklaringer.

Samtidig har forsikringsselskabet – bevidst eller ubevidst – ved deres sagsbehandlingsprocedurer effektivt forhindret forsikringstager i at føre og sikre bevis for forhold, hvor forsikringsselskabet påstår at bevisbyrden påhviler forsikringstager og samtidig lader dette komme forsikringstager til skade.

I forhold til forsikringsselskabets begrundelser for afvisning skal følgende gøres gældende/bemærkes:

Ad hændelsesforløb

Det bestrides, at hændelsesforløbet i perioden 7.-9. maj 2020, på nogen måde skulle være 'bekymrende' eller indikere, at der ikke er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

[Klageren] har åbent og loyalt forklaret om, hvorledes dagene er forløbet og har på bedst mulige vis, forsøgt at dokumentere dette.

I forhold til den 7. maj, har [klageren] således forklaret hvornår han mødte på arbejde den 7. maj, hvordan eftermiddagen forløb med sejlads, og om hvordan aftenen, hvor der tilstødte bilen motorproblemer, forløb.

Det fremgår indledningsvis af en lydoptagelse mellem forsikringsselskabet og [klageren] den 10. maj 2020, at [klageren] i forbindelse med sin beskrivelse af køreturen om aftenen den 7. maj, ikke præcist kunne angive, hvor langt han havde kørt, inden han nåede til pendlerparkeringen. Hans umiddelbare gæt var ca. 25 – 30 km. At det efterfølgende har vist sig, at være en del færre kilometer, kan ikke på nogen måde anses for værende mistænkeligt, eller på anden måde påfaldende.

Uagtet at hændelsesforløbet denne dag ikke på nogen måde indikerer en opførsel, som vil være unormal for en person der rammes af tyveri eller for en person der ikke rammes af tyveri, har [klageren] velvilligt forsøgt at dokumentere sin forklaring. Dette er sket gennem henvisning til de personer han har været i kontakt med i løbet af dagen, herunder sin kone, svigerfaderen, veninden som var med ude og sejle, og arbejdskollegaerne.

Ingen af de af disse personer afgivne forklaringer indikerer, at [klagerens] forklaring skulle være usand eller at [klageren] skulle have foretaget sig noget der kan karakteriseres som unormalt eller påfaldende.

Det forhold, at vidnerne ved forsikringsselskabets henvendelse – og lang tid efter tyveriet – ikke præcist kan huske hvilken bil [klageren] kørte i den pågældende dag, underbygger heller ikke, at [klageren] skulle tale usandt. Tværtimod indikerer det forhold, at vidnerne ikke udtaler sig identisk og afstemt om de faktuelle forhold, at vidnerne ikke er blevet præpareret af [klageren].

Det havde været noget ganske andet, hvis alle vidner kunne berette, at [klageren] i løbet af den 7. maj havde rettet vidnernes opmærksomhed på bilens mærke, model og stand – dette havde ikke været normal opførsel og ville have været påfaldende.

I forhold til tidspunktet for, hvornår nøglerne sidst var blevet anvendt, var [klageren] sikker på, at han havde brugt bilen ad flere omgange torsdag den 7. maj 2020. Først i forbindelse med kørslen til og fra arbejde (kl. 07.30 og kl. 15.30) og senere i forbindelse med at familien skulle ud at sejle (sidst på eftermiddagen) og køreturen sidst på aftenen.

At [klageren] i hvert fald havde anvendt bilen, og derved nøglerne, flere gange den 7. maj, understøttes af op til flere vidners uafhængige forklaringer, herunder [klagerens] kollegaer på arbejdet, samt af veninden, som var med på sejlturen.

Der er derfor ikke nogen umiddelbar forklaring på at kørslerne ikke er registrere. Modsat er der ikke fra forsikringsselskabet ført bevis for, at alle kørsler uden undtagelse vil blive registreret – tværtimod fremgår det af forsikringsselskabets egne undersøgelser, at det ikke er unormalt, at ikke alle anvendelser af nøglerne registreres.

Det er således ikke bevis for noget påfaldende, at nøglerne ikke havde registreret alle køreture. [Klageren] har selv ladet hoved- og reservenøgle undersøge ved [bilen] i [by], hvor begge nøgler udlæste anvendelse den 7. maj kl. 09:01. Anvendelse af begge nøgler på samme tid, må anses for umuligt, ligesom anvendelse af begge nøgler midt i arbejdstiden, ej heller må anses for muligt, da [klageren] ikke er ansat på flekstid. Udlæsningerne viser dermed, at registreringerne i nøglerne ikke er retvisende og derfor ikke kan bruges som bevis for, hvornår [klageren] har kørt eller ikke kørt i bilen.

Faktum er, at [klageren] kørte i bilen til og fra arbejde, til og fra havnen og til pendlerparkeringspladsen.

Ved anmeldelsen til forsikringsselskabet, betvivledes oplysningerne ikke og der blev ikke fremsat krav om fremlæggelse af yderligere dokumentation for [klagerens] færden i bilen. Havde forsikringsselskabet på dette tidlige tidspunkt fremsat en sådan anmodning, havde [klageren] haft mulighed for at indhente videoovervågningsmateriale til bevis for sin færden.

Imidlertid problematiserede forsikringsselskabet – ganske påfaldende – først anmeldelsen 1 måned efter det formodede skadetidspunkt, idet nøglerne blev afhentet 8. juni 2020. Derved var opbevaringsperioden på 4 uger for videoovervågning netop overskredet, hvorfor der ikke længere fandtes videomateriale ved [Politiet], [supermarked] og [klagerens] arbejdsgiver ...

I en sådan situation, findes det stridende med gældende bevisbyrderegler – og under alle omstændigheder stridende med loyal og redelig forsikringspraksis – at tillægge det bevismæssig skadevirkning, at forsikringstageren ikke kan fremskaffe beviser, som kunne have været fremskaffet, hvis forsikringsselskabet havde anmodet herom rettidigt.

Angående svigerfaderens manglende erindring af den præcise placering af bilen på pendlerparkeringspladsen, findes denne at være uden nogen form for betydning for sagen. Svigerfaderen kom sent om aftenen for at afhente [klageren], hvorfor det ikke findes påfaldende, at han ikke har til-

lagt det særlig interesse, hvor bilen befandt sig og derfor ikke har kunne udtale sig præcist herom lang tid efter hændelsen.

For så vidt angår den 8. maj, er det ved vagtskemaer mv. dokumenteret, at [klagerens] kone skulle bruge parrets 2. bil i forbindelse med arbejde og efterfølgende i forbindelse med et motionsløb. Det må derfor afvises, at der er noget påfaldende ved, at [klageren] ikke tog op til [bilen] den 8. maj.

For så vidt angår den 9. maj, skal det tillige afvises, at hændelsesforløbet skulle være påfaldende. Idet [klageren] havde lovet børnene at tage til stranden og fordre måger, findes det ikke underligt, at de – når de var ude at køre – kørte omkring pendlerparkeringspladsen. Det var [klageren] første mulighed siden den 7. maj, for at holde opsyn med bilen – manglende opsyn havde tværtimod været påfaldende.

Forsikringsselskabet har, ud fra [klageren] cirka-angivelser om tidspunkter i løbet af dagen, problematiseret tidsrammen for dagen, herunder at der – ved anvendelse af cirka-tiderne – alene var 10 minutter til fodring af måger og til bestilling af mad ... Da der som sagt er tale om cirka-angivelser af tidspunkterne i løbet af dagen, er der intet påfaldende ved, at forsikringsselskabet kan lave en hypotetisk tidsplan som kun vanskeligt ville kunne overholdes i praksis.

Tværtimod viser forholdet, at [klageren] ikke har forsøgt at iscenesætte den 9. maj. Havde dette været tilfældet, havde tidspunkterne formentlig været præcist afstemte og uden fejlmargen, idet [klageren] ville have kunnet beregne tider og distancer præcist i forhold til hinanden.

Det forhold, at [klageren], af hensyn til børnene, ikke på pendlerparkeringspladsen kontakter politi og forsikringsselskab, indikerer intet unormalt. Tyveriet var ganske åbenbart indtruffet på dette tidspunkt, og blev uden unødigt drama i forhold til børnene, anmeldt et par timer senere, hvor [klageren] endvidere var i besiddelse af alle de oplysninger, som han havde opfattelsen af, ville være nødvendige for anmeldelse.

Havde [klageren] 'tilfældigvis' haft forsikringspapirer og registreringsattester med i bilen på vej til [by], og dermed lige ved hånden i forbindelse med anmeldelse på selve pendlerparkeringspladsen, havde der tværtimod været tale om en endog meget mystisk tilfældighed.

Forsikringsselskabets påstand om og problematisering af, at [klageren] først skulle have anmeldt forholdet til forsikringsselskabet den 11. maj skal afvises. Som erkendt af forsikringsselskabet og som dokumenteret ved teleoplysninger, ringede [klageren] til forsikringsselskabet allerede den 9. maj 2020 kl. 15:36. Der er således intet mistænkeligt i forhold til [klagerens] kontakt til forsikringsselskabet.

Ad nøgler

For så vidt angår det forhold, at forsikringsselskabet i sig selv finder det mistænkeligt, at [klageren] har flere end 2 nøgler, skal dette afvises.

Forholdet er, som forklaret af [klageren], at den ene nøgle er med fjernbetjent centrallås og den anden er i et nøgle lignende etui hvor den lille manuelle nøgle med chip passer i, og fungerer nøjagtig som den anden nøgle i tændingen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

96739

Da [klageren] havde fundet et ekstra etui, som i princippet er ubrugeligt, men som [klageren] havde modtaget i forbindelse med sit køb af bilen, valgte han at sende det hele til forsikringsselskabet, da det anmodede om nøglerne til bilen.

Den 23. juni, blev [klageren] mundtligt orienteret om afvisningen af forsikringsdækningen, hvor han tillige blev konfronteret med, at der var fremsendt tre nøgler, mod de to, som han tidligere havde oplyst. [Klageren] oplyste i den forbindelse, at han kun betragtede to af de tre fremsendte nøgler, som værende egentlige nøgler, idet den tredje og sidste nøgle kun kunne låse bilen op. Af denne grund var det helt naturligt for [klageren] at oplyse, at der kun var to nøgler til bilen.

[Klageren] har således ved sin handling vist, at han medvirket ifølge forsikringsselskabets anmodninger, og ikke forsøgte at skjule forhold for forsikringsselskabet. Det skal i den forbindelse anføres, at det vel ikke kan eller bør komme [klageren] til skade, hvor mange nøgler sælgeren har givet ham med til bilen i sin tid.

Tværtimod kunne det opfattes som mistænkeligt, hvis [klageren] alene kunne finde 1 nøgle, idet det kunne indikere, at en reservenøgle var gået tabt eller stjålet forud for tyveriet, og dermed indikeret, at [klageren] ikke havde taget tilstrækkelig vare på nøglerne.

Ad salg af reservedelene

De reservedele, som [klageren] solgte efterfølgende, var udelukkende reservedele, som var bestilt ved en fejl, idet reservedelen ikke skulle skiftes. Derfor solgte [klageren] reservedelen, hvilket på ingen måde havde noget med bilens stand at gøre.

...o0o...

Med henvisning til ovenstående, anses forsikringsselskabets afgørelser klart forkerte og ses alene at hvile på en række løse og udokumenteret påstande, gisninger og insinuationer, hvorved en af [klageren] loyal og ærlig forklaring om hændelserne i sagen, mistænkeliggøres og anvendes som grundlag for afvisning af forsikringsdækning af skaden."

Selskabet har i brev af 28/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 11. maj 2020, at hans bil var blevet stjålet den 9. maj 2020. Der var tale om en [bil] ...

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som kontaktede klager telefonisk den 13. maj 2020.

Klager forklarede, at han sidst havde brugt bilen torsdag den 7. maj. Han var kørt hjemmefra kl. ca. 22.30 og ville bare køre en tur. Efter at have kørt 20 - 25 km. begyndte motoren at sætte ud og da motoren for et halvt års tid siden også havde sat ud, blev han bekymret og parkerede bilen på en pendlerplads ved Der holdt en anden bil i forvejen. Pladsen ligger angiveligt lige omkring ... Klager kontaktede sin svigerfar, som kom og hentede ham - efter det oplyste inden kl. 23 - og kørte ham hjem.

Klager var ikke ved bilen om fredagen, men kørte sammen med sine to børn derud – i husstandens anden bil – lørdag formiddag og opdagede, at bilen var væk. De kørte hjem igen og kontaktede politiet.

Klager spurgte i samtalen ind til lånebil, hvilket selskabet dog ikke tilbyder ved tyveri. Skadekonsulenten forklarede, at selskabet havde 4 uger til at finde bilen før en eventuel erstatning kunne udbetales.

Klager var i den forbindelse bekymret for bilens tilstand, hvis selskabet fandt den igen og der var noget galt med motor eller gearkasse og skadekonsulenten forklarede, at hvis taksator vurderede, at der var skader på bilen, som var opstået ved eller under tyveriet, var de dækket på forsikringen.

Skadekonsulenten bad klager gemme de to nøgler klager havde oplyst at have til bilen og bad om bilens registreringsattest og slutseddel.

Det undrede skadekonsulenten, at klager ikke havde kontaktet vejhjælp og fået bilen på værksted, men blot havde parkeret den på en pendlerplads.

Det faktum, at klager kørte ud til p-pladsen om lørdagen sammen med sine mindreårige børn virkede heller ikke logisk, da der ikke var nogen med i bilen, som ville kunne køre bilen hjem.

Skadekonsulenten modtog den 17. juni 2020 nøglerne til bilen. Der var tale om en plastic nødnøgle, som ikke kan køre bilen, en tom nøgleskal og en virksom nøgle.

Klager havde oplyst, at bilen 'lige havde rundet' 300.000 km.

Skadekonsulenten fik nøglen udlæst hos [autoriseret bilmærke værksted] i [by]. Udlæsningen viste, at nøglen sidst var brugt i bilen torsdag den 7. maj 2020 kl. 08.01. Bilen havde på daværende tidspunkt kørt 318.415 km. Både nødnøglen og den anden nøgle var 'tomme'.

Der blev med klagers samtykke ligeledes indhentet teleoplysninger (masteplaceringer), hvoraf det fremgik, at klager lørdag den 9. maj 2020 ringede kl. 12.10 (kaldet gik på en mast ved ...) og kl. 13.49 ringede klager til politiet (kaldet gik på en mast ved bopælen).

Skadekonsulenten fandt desuden salgsannonce på nettet, hvor klager solgte reservedele til bilen, herunder styrekugler, foldebælg og brændstoffilter, selvom klager i tyverierklæringen havde oplyst, at bilen var i god stand og intet fejlede.

Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte dels ved telefonsamtale dels ved brev af 23. juni 2020, at selskabet desværre ikke kunne yde erstatning for klagers bil.

Skadekonsulenten henviste bl.a. til, at udlæsningen af bilens nøgler ikke stemte overens med det af klager oplyste, idet bilens sås kørt sidste gang kl. 8 om morgenen og ikke som oplyst kl. 22.30 om aftenen og det besynderlige i, at klager dels først kørte ud til p-pladsen efter to dage og desuden kun havde sine to mindreårige børn med i bilen og ingen til at køre bilen hjem.

Af de indhentede teleoplysninger fremgår det ikke, at klager havde været ved bilen om lørdagen, men alene en opringning kl. 12.10 til klagers svigerfar (senere berigtiget til klagers [ægtefælle]) og

igen kl. 13.49 til politiet. Det undrede ligeledes skadekonsulenten, at tyveriet først blev anmeldt til Alka Forsikring to dage efter det var konstateret.

Klager havde oplyst til selskabet, at bilen var i god stand uden fejl og mangler, hvorfor de annoncerede reservedele undrede skadekonsulenten og bragte tvivl om bilens stand.

Klager ankede den 24. juni 2020 trufne afgørelse og Alka Forsikring bad en anden skadekonsulent om at gennemgå sagen for en second opinion.

Klagers [ægtefælle] kontaktede den 26. juni 2020 skadekonsulenten telefonisk og oplyste, at de havde handlet hos ... den 7. maj kl. 20 og at der var videoovervågning og bad selskabet indhente denne. Skadekonsulenten tog med det samme kontakt til ...

Klager og [ægtefælle] oplyste, at de den 7. maj 2020 sidst på eftermiddagen var ude og sejle med en bekendt. Af den af klager fremlagte Messenger korrespondance fremgår det, at klagers [ægtefælle] allerede den 8. maj 2020 (dagen før det blev opdaget at bilen var væk) spurgte denne bekendt om hun kunne huske, hvilken bil de kørte i og fik svaret en sort stationcar.

Skadekonsulenten kontaktede igen den 8. juli 2020 [autoriseret bilmærke værksted] omkring nøglen og forhørte sig om det var normalt, at den kunne registrere forkert og om en eventuel fejl på nøglen ville være blevet konstateret ved udlæsningen af denne.

[Det autoriserede bilmærke værksted] oplyste, at på en bil af den pågældende model og årgang ville kørsel normalt logges 10 minutter efter der var tænding på bilen. Kortere ture ville ikke blive logget. I enkelte tilfælde kunne der gå 20 minutter inden logging.

Den sidst kørte tur blev logget med sort skrift ved en udlæsning. Hvis der havde været fejl på nøglen, så den ikke loggede den senest kørte tur ville det fremgå med rødt i forbindelse med udlæsningen.

Ved en fornyet undersøgelse af nøglen fremgik ingen fejl på selve nøglen. Der fremgik imidlertid 21 fejlkoder fra bilen, det var dog ikke muligt at se, hvilke fejl der var tale om.

Klager oplyste den 29. juni 2020 desuden, at der var videoovervågning ved hans arbejdsplads.

Ved mail af 30. juni 2020 fremsendte klagers [ægtefælle] kontaktoplysninger på personer hun havde kontaktet og som havde kunnet fremsende videoovervågninger samt kontaktoplysninger på to af klagers kolleger.

For så vidt angik det kald kl. 12.10 lørdag den 9. maj 2020, som er nævnt som foretaget til klagers svigerfar var der tale om en fejl - det var retteligen et kald til klagers [ægtefælle].

Der var også forsøgt kontakt til Alka Forsikring lørdag den 9. maj 2020 kl. 15.36. Der er imidlertid ikke registreret hverken en anmeldelse eller oplysninger i øvrigt om dette opkald. Alka Forsikring havde straks selskabet modtog oplysningen (26. juni) om videoovervågning hos [supermarked] kontakttet denne, men [supermarkedet] oplyste den 30. juni 2020, at de ikke havde overvågningen mere.

Skadekonsulenten kontaktede også på opfordring to af klagers kolleger og spurgte om de kunne huske, hvilken bil klager kørte i på arbejde den pågældende dag (torsdag den 7. maj 2020), men kollegerne kunne ikke med sikkerhed udtale sig om, hvilken bil klager kørte i den pågældende dag, men kun at han plejede at køre i [bilen]

Ved kontakt til klagers svigerfar den 13. august 2020 oplyste denne, at han godt kunne huske, at han havde hentet klager den pågældende aften. Han oplyste, at klager stod ved bilen og ventede, men han kunne ikke huske, hvor på pendlerpladsen bilen holdt.

Klagers svigerfar ville fremsende skærbillede af opkaldet, men oplyste senere samme dag, at han havde skiftet telefon og telefonnummer efter skaden, så det kunne ikke lade sig gøre.

For så vidt angik klagers køretur lørdag den 9. maj 2020 (i husstandens anden bil) har han oplyst, at han ville køre med børnene til [by] for at fodre måger med gammelt brød, men kørte forbi pendlerpladsen på vejen for at se til bilen.

Klager var, efter hvad han oplyste, på pendlerpladsen kl. 11 og opdagede, at bilen var væk, men kørte videre til [by] for ikke at forskrække børnene. Klager kontaktede af denne årsag hverken sin [ægtefælle], politiet eller Alka.

Fra [by] kørte klager hjem og købte på vejen frokost hos ... og ringede kl. 12.10 (5 minutter fra bopælen) til sin [ægtefælle] og fortalte om tyveriet.

Foreholdt at der på baggrund af de oplyste tider kun havde været ca. 10 minutter til både at fodre måger og købe frokost oplyste klager, at de kun havde været kort i [by] og at de ikke havde fodret måger, da der ingen var.

Efterfølgende oplyste klager, at de slet ikke havde været ude af bilen i [by].

Alka Forsikring fastholdt på baggrund af sagens oplysninger og undersøgelser ved brev af 21. september 2020 den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede med ikrafttræden den 1. juli 2019 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en [bil] i Alka Forsikring. Der var tale om en fastpris forsikring med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-07.

Forsikringen blev den 19. februar 2020 udvidet til også at omfatte vejhjælp (der opkræves ikke selvrisiko ved vejhjælp).

Forsikringen dækker med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers punkt 6.3.1. enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, med mindre det er undtaget i punkt 6.4.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 6.4.2. ikke skader, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet og er i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 forpligtet til, at give selskabet alle de ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Indledningsvis må vi påpege det besynderlige i, at klager ikke kontaktede vejhjælp (en dækning han havde fået tilføjet policen kun to en halv måned tidligere) for at få bilen bugseret til et værksted eller hjem, hvis han ikke turde køre i den, men i stedet for lod den stå på en pendlerplads 12-13 km. fra bopælen.

Klagers police omfatter som nævnt vejhjælp og det ville have været omkostningsfrit for klager at få bugseret bilen.

For så vidt angår anmeldelse til både Alka Forsikring og politiet har klager oplyst, at han ikke ville ringe mens børnene var i bilen for ikke at gøre dem bange eller utrygge og derfor ikke ringede fra pendlerpladsen, da han opdagede, at bilen var væk, men kørte videre til [by].

Trods dette kontaktede klager angiveligt sin [ægtefælle] telefonisk kl. 12.10 fra bilen, hvor telefonen gik på en mast tæt på bopælen og fortalte at bilen var stjålet, i stedet for at vente 5 minutter til han var hjemme.

Klager ringede dog først til politiet halvanden time senere kl. 13.49.

Alka Forsikring er fortsat af den opfattelse, at der er berettiget tvivl om køretøjets stand. Klager har efterfølgende sat indkøbte reservedele til salg – brændstoffilter, foldebælg og styrekugler.

At bilen, efter at have været til syn i 2016, fik skiftet styrekugler finder selskabet ikke relevant i forhold til bilens stand på tidspunktet for det anmeldte tyveri, da bilen har kørt 100.000 km. Efter dette tidspunkt.

Det er således fortsat selskabets opfattelse, at bilens stand ikke var fejlfri, som oplyst af klager, men derimod diskutabel, hertil kommer de motorproblemer bilen angiveligt havde (og havde haft før), som var årsagen til den blev parkeret på pendlerpladsen samt de 21 fejlkoder fra bilen som fremgik af nøglen. [Autoriseret bilmærke værksted] har oplyst, at hvis fejlene var rettet ville fejlkoderne være slettet.

Det er således selskabets opfattelse, at bilen stod foran reparationer af et betydeligt omfang i forhold til bilens værdi.

Alka Forsikring finder i øvrigt, at klagers bekymring ved samtalen med selskabets skadekonsulent den 13. maj 2020 om bilens eventuelle stand, hvis den blev genfundet – motor og gearkasse - støtter denne opfattelse.

For så vidt angår udlæsningen af nøglen finder Alka Forsikring det besynderligt, at seneste logning er kl. 8.01 den morgen, hvor klager har oplyst, at han parkerede bilen ved sit arbejde kl. 7.30. Det fremgår af brev fra [klagerens ægtefælle], at klager kørte hjemmefra kl. 07.10. Hvis der ikke var kørt i bilen siden den blev parkeret ved arbejdspladsen, skulle der være en log på nøglen mellem 07.20 og 07.30.

Der er ingen der kan/ønsker at bekræfte, at klager den pågældende dag kørte i bilen.

Klager har desuden oplyst at have kørt flere ture i bilen den pågældende dag - både hjem fra arbejdet til bopælen, frem og tilbage fra sejlturen, inklusive indkøb hos [supermarked] og ikke mindst de 20-25 km. i bilen om aftenen. Ingen af de ture er logget på nøglen. Både selskabet og [autoriserede bilmærke forhandler] finder det meget usandsynligt, at ingen af de pågældende ture skulle være blevet logget i nøglen.

Den sidste logning kl. 08.01 om morgenen den 7. maj 2020 giver på den baggrund ingen mening.

Hvis der havde været en fejl på nøglen, så resten af køreturene den 7. maj 2020 - eller rettere den sidste køretur - ikke var blev logget ville det ifølge [autoriserede bilmærke forhandler] fremgå med rødt på computeren ved udlæsningen, hvilket ikke var tilfældet.

Klagers tur i husstandens anden bil til [by] for at fodre måger forbi pendlerpladsen og retur til bopælen vil uden stop tage omkring halvanden time. Fra pendlerpladsen til [by] og retur til bopælen vil tage 1 time og 10 minutter.

Klager har oplyst, at han var ved pendlerpladsen kl. 11.00 og klager kontaktede sin [ægtefælle] telefonisk kl. 12.10 kun ca. 5 minutters kørsel fra bopælen.

Hvis det lægges til grund, at klager sammen med sine børn har kørt turen fra pendlerpladsen til [by] uden at stå ud af bilen da de nåede frem og er kørt retur med det samme, giver det ca. 5 minutter til at købe frokost hos ...

Det virker i den forbindelse ikke logisk, at klager standsede ved ... for at købe frokost til at tage med hjem - en tur på omkring 20 minutter, som ville medføre at maden blev kold, når der tre minutters kørsel fra bopælen ligger en ...

Afslutningsvis skal det for så vidt angår klager og klagers [ægtefælles] anke over, at Alka Forsikring ikke inden for 4 uger efter tyveriet har indhentet videoovervågninger fra de af [ægtefælle] kontaktede mulige overvågningssteder bemærkes, at selskabet ikke har haft nogen viden om, at de pågældende steder var af interesse eller at de var overvågede før klagers [ægtefælles] mail af 30. juni 2020.

Bevisbyrden for rigtigheden af det rejste krav påhviler klager og Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde, at vi ikke finder, at klager i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og vi må derfor fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning for bilen."

Klagerens advokat har i brev af 29/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget giver ikke anledning til ændring af det i klage af 15. april 2021 anførte, som i det hele fastholdes.

Dog giver indlægget anledning til igen at kommentere på Alka Forsikrings fortsatte urimelige og udokumenterede mistænkeliggørelse af deres egen forsikringskunde (klager), dennes [ægtefælle] og klagers svigerfar.

Det springer først og fremmest i øjnene, at Alka Forsikring forsøger at undergrave klagers forklaring, med henvisning til indholdet af den korrespondance klagers [ægtefælle] og vidnet ... havde angående vidnets erindring om hvilken bil de sammen kørte i den 7. maj 2020. Som det fremgår af korrespondancen, henvendte klagers [ægtefælle] sig objektivt på en loyalt og neutral vis til vidnet, uden at inkludere eller insinuere hvilket svar der ønskedes fra vidnet.

Korrespondancen blev uredigeret fremlagt for Alka Forsikring den 30. juni 2020, hvor den blev fremsendt pr. e-mail. Først nu, 1 år senere, fremføres det, at korrespondancen skulle vise, at der bliver spurgt til bilen inden den konstateres at være væk.

I bedste fald viser dette, at Alka Forsikring ikke på ordentlig vis har forholdt sig til de oplysninger klagers er fremkommet med – i værste fald viser det, at Alka Forsikring har gemt på denne oplysning, for senere at kunne anvende den imod klager.

Faktum er imidlertid, at der ikke blev taget kontakt til vidnet den 8. maj 2020, men først den 23. juni 2020, hvilken vildfarelse Alka Forsikring ville kunne have fået afklaret for 1 år siden, såfremt man havde interesseret sig herfor.

Til dokumentation af tidspunktet for klagers [ægtefælle] henvendelse til vidnet, fremlægge bilag indeholdende korrespondancen i minimeret og udvidet udgave, hvor der i sidstnævnte kan ses dato og tidspunkt alle meddelelser.

Det mistænkeliggøres endvidere, at klager kørte en tur uden reelt formål sent om aftenen den 7. maj 2020.

Hertil skal det blot anføres, at baggrund og formål med køreturen på ingen måde er mistænkelig eller odiøs, som Alka Forsikring forsøger at fremstille det. Den sene køretur var alene resultatet af et i parforhold og ægteskab ikke ukendt fænomen: uenighed og deraf følgende behov for luft. Mangen en mand og kvinde er gennem tiden kørt en tur eller luftet hunden en ekstra gang uden egentlig grund – dette indikerer hverken forsikringssvindel eller på anden måde urent trav og bør ej heller søges udstilles som sådan af seriøse forsikringsselskaber.

Endvidere mistænkeliggøres det, at klager ikke blot tilkaldte vejhjælp, da bilen fik problemer. Forlagt dette oplyser klager, at han på daværende tidspunkt ikke havde tænkt over, at han havde vejhjælp via forsikringen og egentlig blot ønskede at komme hjem, hvorfor han kontaktede sin svigerfar, der hurtigt kunne hente ham.

Manglende overblik over ens mulighed for vejhjælp, kl. 22 en torsdag aften på en rasteplads umiddelbart efter et nedbrud af ens bil, efter en køretur afstedkommet af uenigheder med sin ægtefælle, efter en lang dag på arbejde og efterfølgende sejltur, indikerer ej heller forsikringssvindel eller urent trav. Det indikerer alene, at klager i den stressende situation, glemte sin dækningsmulighed og i stedet kontaktede den nærmeste han mente kunne hjælpe ham med at komme hjem.

Endelig mistænkeliggøres de informationer, som der angiveligt på Alka Forsikrings foranledning er udlæst af de til køretøjet hørende nøgler. Det bemærkes i den forbindelse, at Alka Forsikring af uvisse årsager, har valgt at anonymiserer hvem der har foretaget udlæsning for dem.

Alka Forsikring forbigår meget behændigt resultatet af den udlæsning der blev foretaget af [autoriseret bilværksted] i [by], som ikke viste noget bemærkelsesværdigt.

Hvad årsagen til de forskellige udlæsninger skyldes, er uvist. Under alle omstændigheder kan og bør dette ikke komme klager til skade, idet udlæsningerne fra det navngivne, autoriserede [bil]værksted i [by] ikke har påvist forhold af betydning for klagers troværdighed.

På baggrund af ovenstående fastholdes, at klager på nødvendig og mulig vis har løftet sin bevisbyrde. At Alka Forsikring, som ved tilfældet med videoovervågning og korrespondance med vidnet, ikke anmoder om beviser før så sent i processen, at beviserne kunne formodes at være gået til grunde, kan og bør udelukkende komme Alka Forsikring bevismæssigt til skade. Denne procedure, eller i værste fald taktik, bør ikke velsignes og derved komme forsikringskunder til skade.

Tværtimod burde Alka Forsikring straks ved modtagelse af anmeldelsen foretage en loyal og saglig vurdering af, hvilke oplysninger der fandtes relevant i den konkrete sag, således af klager ville have haft mulighed for at fremskaffe disse. Når dette er sagt, findes klager dog til fulde at have gjort et stort stykke arbejde, med at fremskaffet tilstrækkelige og relevante oplysninger til opfyldelse af sin bevisbyrde for kravets berettigelse."

Selskabet har i brev af 26/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår den fremlagte sms-korrespondance mellem klagers [ægtefælle] og dennes bekendt skal vi bemærke, at der er fremlagt to versioner af denne – den ene med datoen den 8. maj og den anden med datoen den 23. juni.

Hvad dette skyldes kan selskabet ikke gennemskue, det har blot givet anledning til undren.

Dette faktum blev indledningsvis ikke bemærket og der er på igen måde tale om at selskabet 'har gemt denne oplysning' og vi må klart afvise en sådan antydning.

At advokaten fremlægger korrespondancen på ny, ændrer ikke ved ovennævnte faktum.

Alka Forsikring forsøger ej heller at mistænkeliggøre klagers køretur, men konstaterer alene et faktum. Hvad der lå til grund for køreturen er efter selskabets opfattelse ikke relevant.

Selskabet har noteret sig klagers advokats spekulationer om årsagen til, at klager ikke brugte den vejhjælpsdækning han havde tegnet kun 2,5 måned før, men finder alene det har karakter af eftertænkning.

For så vidt angår advokatens undren over anonymiseringen af den foretagne nøgleudlæsning kan vi oplyse, at dette beror på GDPR reglerne. Det fremgår dog af selskabets brev at udlæsningen er foretaget hos [autoriseret bilværksted] i [by].

Vi skal afslutningsvis gentage, at for så vidt angår advokatens anklage om, at selskabet ikke indhentede diverse videoovervågninger, var selskabet for det første ikke bekendt med at de pågældende lokationer var af interesse for det andet ikke, at de var overvågede før klagers [ægtefælle] mail af 30. juni 2020, hvorefter selskabet straks (samme dag) foretog de relevante henvendelser for at indhente foreliggende materiale.

Alka Forsikring skal igen henvise til de almindeligt gældende bevisbyrdereregler, hvorefter det påhviler den der rejser et krav mod selskabet at bevise rigtigheden af dette krav.

Selskabet medgiver, at klager har gjort et stort stykke arbejde i forsøget på at løfte sin bevisbyrde, men finder fortsat ikke, at klager i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Alka Forsikring må på den baggrund i det hele fastholde sin stillingtagen som meddelt Ankenævnet for Forsikring ved brev af 28. juni 2021."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 23/9 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Der er ikke tale om to versioner af den fremlagte sms-korrespondance. Der er alene tale om, at man på den ene kan se datoen for beskederne, hvilket kræver at man trykker på beskeden for at få denne oplysning frem. Det er ikke muligt at ændre i disse oplysninger.

At Alka nu påstår, at man ikke forsøger at mistænkeliggøre klagers køretur og finder formålet relevant, skrider til himlen, idet Alkas medarbejdere ikke har gjort andet, end at mistænkeliggøre køreturen, stille spørgsmål til handlingerne under turen og afkræve angivelse af præcise tidspunkter og varigheder er handlinger. Hvis dette, ifølge Alkas nye udlægning, ikke har været relevant, må Alkas tidligere fokus anses for chikanøst og intimiderende, med det formål at forsøge at få klager til at frafalde sit krav.

Det forhold, at Alka nu indrømmer, at klager har gjort et stort stykke arbejde for at fremskaffe alt det relevante materiale Alka måtte have anmodet om, bekræfter at klager har opfyldt sin bevisbyrde. Dette skal nødvendigvis ses i sammenhæng med, at Alka anerkender, at den manglende mulighed for fremskaffelse af videomateriale, ikke skyldes klagers forhold, men at Alka ikke straks ved anmeldelsen anså det for nødvendigt, at klager fremskaffede yderligere materiale.

Alka bindes således bevisbyrdemæssigt af denne rådighed over sagen – eller rettere mangel på reaktion overfor anmeldelsen og mangel på straks fremsættelse af krav om yderligere beviser overfor klager."

Hertil har selskabet i brev af 12/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede har noteret klagers advokats forklaring om de forskellige datoer på sms korrespondancen.

Det synes dog ikke umiddelbart at forklare de to forskellige datoer, idet man kan se en dato på begge udskrifter (henholdsvis den 8. maj og den 23. juni).

På Android telefoner fremgår datoen umiddelbart over korrespondancen, hvilket jeg har fået oplyst også er tilfældet med iPhones. Datoen står dog kun over den første besked og hvis beskeden er en del af en læggere korrespondance samme dag med samme person, er datoen således kun anført over den første besked.

Man kan efter det for mig oplyste kun ændre datoen på en sms ved at ændre telefonens opsætning.

Selskabet skal, i anledning af det af klagers advokat i afsnit 2 anførte blot bemærke, at selskabet ikke sagsbehandler med henblik på hverken chikane eller intimidation, men alene søger at indhente muligt relevante oplysninger til brug for vurderingen af anmeldelsen.

I visse tilfælde kan oplysninger, der virkede relevante efterfølgende vise sig ikke at være det, hvilket vi skal beklage. At selve formålet med køreturen ikke er relevant, er dog ikke det samme som at tidspunkter for, hvornår man har befundet sig på et givent sted, ikke kan være relevante.

For så vidt angår klagers advokats bemærkninger i afsnit 3 må vi meddele, at det at klager har gjort et stort stykke arbejde for at fremskaffe relevante oplysninger desværre ikke er ensbetydende med, at klager har opfyldt sin bevisbyrde.

Alka Forsikring må desuden bemærke, at selskabet i sagens natur ikke indhenter videomateriale i alle sager, når man modtager en anmeldelse og slet ikke i sager, hvor selskabet ikke er bekendt med at sådant materiale måske findes.

I den aktuelle sag er der tale om overvågning af private ejendomme, hvor selskabet ikke har haft anledning til at forvente, at der forelå videomateriale og først blev gjort bekendt med det ved klagers henvendelse den 26. juni og den 29. juni, hvorefter selskabet straks henvendte sig til de pågældende, som imidlertid oplyste, at de eventuelle optagelser der havde været var slettet.

Med henvisning til vores bemærkninger i brev af 26. august 2021 er vi fortsat af den opfattelse, at det ikke kan lastes Alka Forsikring, at selskabet ikke har indhentet eventuelle videoer fra dels [supermarkedet] dels klagers arbejdsplads og at dette skulle være 'bevismæssigt bindende for selskabet' må vi klart afvise.

Alka Forsikring må på den baggrund i det hele fastholde sin stillingtagen som meddelt Ankenævnet for Forsikring ved brev af 28. juni og 26. august 2021."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle af dem gengives nedenfor. Af klagerens e-mail til selskabet af 30/6 2020 fremgår bl.a.:

"Vi er kommet i tanke om at pågældende bil i november 2016 fik skiftet styrekugler ... Men da dette er eneste reparation hos værkstedet figurere fakturaen under 'kontantsalg' hvorfor det er et større detektivarbejde og kræver en nærmere dato – den arbejder vi på. Alternativt er der vedlagt synsrapport som påpeger fejlen, og efterfølgende endnu en synsrapport som viser at fejlen er udbedret. (4/11-16 og 16/11-16)

Ankenævnet for Forsikring

17.

96739

Dernæst ønsker jeg at tale med dig om det uheldige situation vi er endt i – For da nøglerne først bliver hentet hos os d. 8/6 kl. 12.20, over 4 uger efter hændelsen, er det stort set umuligt for os at fremskaffe videoovervågning som bekræfter forløbet d 7/5 2020.

Her er en liste over dem jeg har været i kontakt med, der ville kunne have fremvist video hvis blot der var handlet hurtigere;

24/6 2020 – Kontakt til vagthavende ... politi som tjekker for overvågning ved ... men da de også kun gemmer 4 uger tilbage kan han ikke hjælpe. (Se screenshot af opkald til 114)

24/6 2020 – Kontakt til ... sejlklub, deres kamera er desværre defekt, men ville ellers have haft billeder af bilen. (Kan fremsende mailkorrespondance som bevis herfor)

26/6 2020 – Kontakt til ... har netbank kvittering der bekræfter at vi var der 7/5 2020 kl 20:02 – Men da de kun gemmer overvågning i 4 uger er dette bevis tabt – for bekræftelse kan de kontaktes på ... – Kontoudskrift med tid er vedhæftet

30/6 2020 – Kontakt til ... de bekræfter at de ville have haft video af [klageren] kører til og fra arbejde, men de kan dags dato, grundet tidsperspektivet, kun gå tilbage til 31/5 2020, hvilket betyder at endnu et bevis er tabt grundet tid.

VIDNER

Hertil er der en række vidner;

[Svigerfaderen] der afhenter [klageren] på stedet hvor bilen parkeres.

[Vidne] hun var sammen med [sit barn], med os ude at sejle d 7/5 2020 fra omkring kl. 16.30 til kl. 19.00 og kan bekræfte at vi var kørende i en sort stationcar

Følgende af [klagerens] kollegaer kan bekræfte bilen var der d 7/5 2020 mellem 7.30 og 15.24;

...

De holder på pladserne ved siden af [klageren], og kan bekræfte han var kørende i bilen 7/5 2020

Tidslinje – detaljer (kolonne henvisninger skal findes i filen over locations data fra ...)

Ud fra skema over telemastoplysninger kan man ud fra kolonne 4351 - 4353, 7/5-2020, fra kl. 16.25-16.46, følge vores rute til sejlklubben (henviser til tidligere mail)

I båden foretager [klageren] opkald til ham vi deler både med, telemastoplysninger kolonne 4353-4355, kl. 16.46- 17.01.

D. 8/5 2020 understøtter Telemastoplysninger også at [klageren], som oplyst, er hjemme hele fredag, grundet [klagerens ægtefælles] arbejde/..."

Af værkstedsfaktura af 11/11 2016 fremgår bl.a.:

" ...

2 styrekugler udsk.

...

2,00 Styrekugle

Ankenævnet for Forsikring

18.

96739

I alt reservedele

1.630,00 kr."

Af selskabets revurdering af 21/9 2020 fremgår bl.a.:

"For at sikre mig, at nøglen ikke var defekt, så de udlæste data var ukorrekte, blev nøglen igen indleveret til en [bil]-forhandler. De kunne konstatere, at der ikke var fejl på nøglen. [Autoriseret bil forhandler] konstaterede dog, at der på nøglen var registreret 21 fejlmeldinger/-koder fra bilen. [Autoriseret bil forhandler] kunne ikke oplyse hvilke fejl, som det drejede sig om. Dog kunne [autoriseret bil forhandler] oplyse, at såfremt disse fejl var blevet udbedret, som ville de ikke fremgå ved en undersøgelse af nøglen.

...

[Autoriseret bilforhandler] oplyste, at logningen af tidspunkter, som viser sidste brug af nøglen, sker ca. 10 min. efter, at der kommer tænding på bilen. Det er derfor Alkas opfattelse, at der ikke er noget mærkeligt i, at enkelte af de ture, som du har oplyst, at du kørte efter, at du fik fri fra arbejde, ikke ville være blevet logget i nøglen. Både Alka og [autoriserede bil forhandler] finder det dog meget usandsynligt, at ingen af de 4 ture, som du har oplyst, at du kørte, er blevet logget i nøglen.

Samtale med vidner: Jeg har talt med de 2 kollegaer, som du har fremsendt kontakt oplysninger på. De kunne begge bekræfte, at du normalt kørte i bilen til arbejde. De kunne dog ikke med sikkerhed sige, at de havde set dig køre i bilen den 7. maj 2020, eller set bilen på parkeringspladsen den 7. maj 2020.

Jeres veninde, som var med ude og sejle, har telefonisk oplyst, at I kørte i en sort stationcar, men kunne ikke beskrive den med mærke.

Din svigerfar har oplyst, at han den 7. maj 2020 hentede dig på rastepladsen, hvorfra bilen er oplyst stjålet. Da han ankom til stedet, stod du ved bilen. Det er dog bekymrende, at han ikke kan huske noget nærmere om, hvor på parkeringspladsen, at du og bilen befandt sig. Ligeledes finder Alka ikke, at din svigerfar kan anses, som et uvildigt vidne i sagen... "

Af nøgleudlæsning af 16/11 2020 fremgår bl.a.:

"Last key update **07-05-2020 09:01**"

Af nøgleudlæsning af 17/6 2020 fremgår bl.a.:

"Letzte Aktualisierung im Fahrzeug (inkl. Uhrzeit) **07-05-2020 08:01**"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.3 Kaskoforsikringen dækker

6.3.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, med mindre det er undtaget i punkt 6.4.

...

6.4.2 Derudover dækker forsikringen ikke skader

- Der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed jf. forsikringsaftalelovens § 18."

Nævnet har fået forelagt fotos

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 11/5 2020, at han mellem den 7/5 2020 kl. 23.00 og den 9/5 2020 kl. 11.00 fik stjålet sin bil. Klageren kørte en tur den 7/5 2020 kl. 22.00, men efter nogle kilometer bemærkede klageren problemer med bilen. Han parkerede og ringede efter sin svigerfar. Klageren ønsker, at selskabet udbetaler erstatning for bilen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at tyveriet af bilen, er sket ved en dækningsberettigende begivenhed. Selskabet har anført, at nøgleudlæsning viste, at nøglen sidst blev anvendt den 7/5 2020 kl. 08.01, hvilket ikke stemmer overens med klagerens forklaring om, at han kørte i bilen om eftermiddagen og om aftenen. Den autoriserede bilforhandler har oplyst, at kørsel normalt logges 10-20 minutter efter tænding af bilen. Hvis der havde været fejl på nøglen, ville turen være logget med rød skrift. Det undrede selskabet, at klageren først kørte ud til bilen sin anden bil den 9/5 2020, og at klageren havde sine mindreårige børn med, da der ikke var nogen i bilen, som ville kunne køre den parkerede bil hjem. Klageren har efterfølgende sat reservedele til bilen til salg, hvilket gav selskabet tvivl om bilens stand forud for tyveriet. Udlæsning af bilnøglen viste 21 fejlmeldinger.

Klageren har anført, at hændelsesforløbet den 7/5 til 9/5 2020 ikke var 'bekymrende' eller indikation for, at der ikke var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Flere vidner har set klageren køre i bilen den 7/5 2020. Selskabets undersøgelser har vist, at det ikke er unormalt, at alle anvendelser af nøglerne ikke registreres. Selskabet har først stillet spørgsmålstegn til skadesanmeldelsen en måned efter skadestidspunkt, hvilket har afskåret klageren fra at indhente relevant videoovervågning, som slettes efter 4 uger. Reservedelene til bilen blev bestilt ved en fejl, hvorfor dette ikke har betydning i forhold til bilens stand.

Ankenævnet for Forsikring

20.

96739

Af nøgleudlæsning af 17/6 2020 fremgår det, at den ene nøgle sidst blev anvendt den 7/5 2020 kl. 08:01. Af nøgleudlæsning af 16/11 2020 fremgår det, at den ene nøgle sidst blev anvendt den 7/5 2020 kl. 09:01.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på nøgleudlæsningerne, hvoraf det fremgår, at nøglen sidst blev anvendt den 7/5 2020 kl. 08:01 eller 09:01, hvilket ikke stemmer overens med klagerens forklaring. Nævnet bemærker, at der ved fornyet undersøgelse af bilnøglen ikke sås at være fejl på nøglen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens forklaring vedrørende hændelsesforløbet den 9/5 2020 ikke fremstår overbevisende, idet klageren – med sine børn – ankom til parkeringspladsen kl. 11.00, hvorefter han undlod at foretage sig noget for ikke at skræmme børnene, hvorefter han kørte til en by for at fodre måger. Derefter besøgte han et spisested, og først kl. ca. 12:10 kontaktede han ægtefællen for at fortælle om tyveriet. På det tidspunkt var han – ifølge masteoplysningerne – ca. 5 minutter fra hjemmet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter tyveriet har solgt reservedele til bilen, og at bilnøglen viste 21 fejlmeldinger, idet det dog bemærkes, at fejlene kunne ikke udlæses.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

96739

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand