

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 31. august 2022 blev i sag nr. 97257:

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 3/9 2021 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Fredag den 26. juli 2019 kørte klagerens ægtefælle i parrets bil [...] med [reg. nr.], til sin arbejdsplads i [...]. Køretøjet var forsikret hos Tryg/Alka (herefter 'Selskabet').

Klagerens ægtefælle arbejder som [...] for et eksternt firma, der udfører tjenesteydelser for [virksomhed1] og havde på dette tidspunkt adresse ved et parkeringsområde ved [virksomhed1] i [...]. I forbindelse med kontrol af en af klagerens ægtefælles arbejdsgivers [køretøj], kørte klagerens ægtefælle fredag den 28. juni 2019 hjem i [køretøj]. Han lod i den forbindelse det hos Selskabet forsikrede køretøj blive holdende på parkeringspladsen ved [...].

I tidsrummet fredag den 28. til mandag den 1. juli 2019 om morgenen blev det hos Selskabet forsikrede køretøj stjålet fra parkeringspladsen. Efter det oplyste har den pågældende parkeringsplads en historik med tyverier også fra de andre firmaer med adresse der. Det har siden ført til, at flere firmaer (herunder [virksomhed1] og [...]) har opsagt deres lejemål af samme årsag, og området er nu indhegnet og videoovervåget.

Klageren anmeldte omgående tyveriet til [politi], jf. kvittering, vedlagt som BILAG 1. I forbindelse med anmeldelsen opfordrede politiet klageren til at vente et par dage med at anmelde tyveriet til Selskabet for det tilfælde, at køretøjet skulle blive fundet umiddelbart.

Klageren anmeldte efter det oplyste tyveriet til Selskabet den 3. juli 2019 på Selskabets hjemmeside.

Efter det oplyste var parkeringspladsen ikke aflukket, således at både personale, eksterne samarbejdspartnere, [post] og vareleverandører kommer på pladsen. Klageren har undersøgt, om der var videoovervågning af det pågældende område på tidsrummet for tyveriet. Som sagen er oplyst, var der ingen kameraer, der dækkede ud på vejen mod udkørslerne, hvorfra klagerens bil blev stjålet. Selskabet har forespurgt klager om, hvor mange nøgler til køretøjet, klager var i besiddelse af. Klager oplyste, at klager i forbindelse med købet af køretøjet fik udleveret to nøgler, men at

den ene ikke var fuldt funktionel, således at klager i det daglige anvendte den anden nøgle. Selskabet opfordrede herefter klager til at fremsende begge nøgler. Klager fremsendte herefter begge nøgler til Selskabet, der undersøgte disse. Ved Selskabets undersøgelser af nøglerne viste det sig, at den ikkefunktionelle nøgle ikke havde en transponder indbygget, hvilket betyder, at den ikke kan anvendes til at starte køretøjets motor, der var forsynet med startspærre. Som sagen er oplyst, afgjorde Selskabet i august 2019, at der ikke var tale om en dækningsberettigende skade.

Selskabet ønskede herefter klagers samtykke til indblik i teleoplysninger for mobiltelefoner i klagers husstand med henblik på at konstatere, hvor disse befandt sig i tidsrummet, hvor tyveriet af køretøjet fandt sted. Som sagen er oplyst, var klageren umiddelbart indstillet på at meddele dette samtykke. Idet samtykket ville medføre, at klagers ægtefælles arbejdsgiver, idet ægtefællen har abonnement betalt af sin arbejdsgiver, ville blive orienteret om Selskabets efterforskning, ønskede klageren dog ikke at meddele samtykket, hvilket hun meddelte Selskabet ved e-mail af 11. september 2019. I e-mailen meddelte hun videre, at hun var uforstående over for Selskabets sagsbehandling. Ved e-mail af 13. september 2019, BILAG 2, meddelte Selskabet til klageren, at sagen var udtrukket til en grundigere gennemgang. Af e-mailens fremgår blandt andet følgende:

'Som tidligere oplyst, så er jeres sag blevet udtrukket til en grundigere gennemgang. I den forbindelse med denne gennemgang er der nogle omstændigheder, som Alka finder bekymrende. Vi finder det derfor nødvendigt og relevant, at få samtykke til jeres teledata, så omstændigheder omkring tyveriet kan belyst til fulde. Grundet sagens omstændigheder, så finder Alka ikke, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor jeres krav mod Alka afvises. Der vil blive fremsendt en skriftlig afvisning jeres krav snarest muligt.'

Den 16. september 2019 klagede klageren til Selskabet over Selskabets afgørelse, hvis udfald i grove træk var blevet tilkendegivet på e-mailen af 13. september 2019. Hun rykkede herefter Selskabet for svar og for at modtage selve afgørelsens ordlyd. Selskabet svarede ved e-mail af 13. november 2019. Af e-mailen fremgår blandt andet følgende:

'Indledningsvis skal jeg beklage, at jeg ikke har selv har fået svaret på din mail før nu. Jeg vil snarest få fremsende afgørelsesbrev brevet til jer. Jeres klage vil efterfølgende blive behandlet i Alka.'

Der foreligger i sagen en afgørelse af 15. november 2019 fra Selskabet, hvorefter Selskabet ikke mente, at der var tale om et erstatningsberettigende tyveri. Afgørelsen vedlægges som BILAG 3. Som sagen er oplyst, traf Selskabet denne afgørelse uden forinden at indhente politirapporten om anmeldelsen.

Ved e-mail af 24. januar 2020 rykkede klageren på ny for svar og bad igen om at få tilsendt Selskabets (første) afgørelse i sagen. Mailkorrespondancen vedlægges som BILAG 4. Først herefter modtog klageren Selskabets første afgørelse. Klagerens advokat rykkede herefter for svar på klagen over den første afgørelse, blandt andet ved e-mail af 24. april 2020.

Den 19. juni 2020 fremsendte Selskabet en udateret revurdering af sagen, hvoraf det fremgår, at afvisningen fastholdes, idet Selskabet ifølge afgørelsen 'nærer en betydelig tvivl om, at hændelsen skulle være sket som anmeldt og derved være dækningsberettiget'. Revurderingen vedlægges som BILAG 5.

Den 10. september 2020 gav klageren samtykke til indhentelse af mast- og teleoplysninger for samtlige 5 telefoner i klagers husstand.

Den 16. oktober 2020 meddelte klagers advokat Selskabet, at klagers teleselskab, ... over for klager havde oplyst, at teleselskabet kun gemmer oplysninger om mastelokationer for deres kunder i

1 år. Mastelokationerne er efter det oplyste nødvendige for at kortlægge, hvor klagers husstands mobiltelefoner har befundet sig i et givet tidsrum. [Teleselskabets] svar vedlægges som BILAG 6. Den 2. marts 2021 fremsendte Selskabet en udateret undersøgelsesrapport udarbejdet af en medarbejder hos Selskabet (herefter Medarbejderen) vedrørende de af klager fremsendte nøgler til køretøjet. I rapporten stillede Medarbejderen en række detaljerede spørgsmål til klageren om nøglerne, deres funktionalitet, om klageren har fået fabrikeret nye nøgler mv. Nøglerapporten vedlægges som BILAG 7. Klagers advokat besvarede på vegne af klageren de stillede spørgsmål ved e-mail af 4. marts 2021. Svarene vedlægges som BILAG 8. Ved e-mail af 3. maj 2021 fremsendte Selskabet nyt svar på klagen, hvori Selskabet fastholdt afvisningen. Afgørelsen vedlægges som BILAG 9. Efterfølgende har Selskabets klageansvarlige enhed tillige afvist at dække skaden ved afgørelse af 30. juni 2021, BILAG 10.

Klagers bemærkninger:

Klager anmeldte omgående tyveriet til, jf. kvittering for anmeldelse til politiet, bilag 1.

Politiet oplyste i forbindelse med anmeldelsen til klager, at klageren skulle vente et par dage med at anmelde tyveriet over for Selskabet, og Selskabet har anerkendt, at Selskabet ikke finder dette usandsynligt, og at dette godt kan være udtalt og vejledt fra politiets side.

Klager har loyalt efterkommet og besvaret alle forespørgsler fra forsikringsselskabet. Klager har i den forbindelse med stor ulejlighed fremfundet samtlige nøgler til køretøjet, som klager er i besiddelse af, herunder også en ikke-funktionel nøgle, der ikke kan anvendes til at starte køretøjets motor.

Klager blev af sin daværende advokat rådet til ikke at give samtykke til, at Selskabet modtog teleoplysninger for samtlige de klagers husstand tilhørende mobiltelefonabonnementer, da advokaten ikke mente, det var af relevans for sagen. Dette ville endvidere medføre involvering af klagers ægtemands arbejdsgivertelefon, hvorved arbejdsgiveren kunne få det indtryk, at klagers ægtemand blev efterforsket for forsikringssvindel af Selskabet. Efterfølgende har klager efter råd fra sin nuværende advokat afgivet samtykket, da det blev klart for klageren, at Selskabet tillagde teleoplysningerne overordentlig stor betydning for sagens udfald.

Hvis klager havde været klar over, at Selskabet ville tillægge teleoplysningerne uforholdsmæssig stor betydning for sagens afgørelse, havde hun givet samtykke til indhentelse af oplysningerne med det samme.

Klager havde ingen viden om, hvor længe teleselskabet opbevarer masteoplysninger og havde ingen forudsætninger for at vide dette.

Selskabet har behandlet skadesagen, siden den blev anmeldt i 2019. Selskabet må være klar over fra andre sager, at de ønskede teleoplysninger kun gemmes af teleselskaberne i et begrænset stykke tid. Dette burde Selskabet have gjort klageren opmærksom på i stedet for at lade tiden gå, hvilket bevirkede, at klager blev afskåret fra at indhente oplysningerne. Selskabet har derved ikke overholdt sin almindelige loyalitetsforpligtelse over for klageren.

Selskabet tilkendegav allerede i e-mail af 13. september 2019, bilag 2, at Selskabet på dette tidspunkt havde truffet afgørelse i sagen. Dette viste sig ikke at være tilfældet, men uanset dette gav Selskabet klageren indtryk af, at klagen allerede var færdigbehandlet og afvist.

Selve afgørelsen blev først fremsendt langt senere i sagens forløb. Herved blev klageren i lang tid henholdt i uvished om Selskabets konkrete begrundelse for sin afgørelse. Først i det øjeblik klagerens nuværende advokat gik ind i sagen, behandlede Selskabet klagen.

Hvis Selskabet ikke havde været langsommelig og henholdende i sin sagsbehandling, ville klager dermed have afgivet samtykket tidnok til, at teleoplysningerne ikke var slettet hos teleselskaberne. Selskabets lange behandlingstid medførte, at klageren blev afskåret fra at indhente teleoplysningerne. Dette skal ikke komme klageren til skade.

Det er derfor urimeligt at tillægge de manglende teleoplysninger den for klager meget vidtgående virkning, at skaden ikke er en dækningsberettigende skade.

Det er i øvrig urimeligt indgribende, at Selskabet forlanger adgang til klagers husstands teleoplysninger, herunder klagers ægtefælles arbejdsgivertelefon.

Det gøres gældende, at selvom teleoplysningerne havde vist, at klager havde været i umiddelbar nærhed af bilen i dagene omkring skadens opståen, så ville dette ikke i sig selv medføre, at skaden ikke er dækningsberettigende.

Derfor er de manglende teleoplysninger ikke relevante for sagens udfald.

Klagers ægtefælle har et firma, ved siden af sin hovedbeskæftigelse, hvori han blandt andet jævnligt køber og sælger veteranbiler. Dette er grunden til, at klagers ægtefælle i sagen ikke kunne huske, at det forsikrede køretøj konkret havde været averteret til salg, efter det oplyste ved annonce af 9. april 2018 i [annonceavis], det vil sige over et år før det blev stjålet.

Klager og klagers ægtefælle, der er helt almindelige mennesker med job, hus og børn, er i Selskabets sagsbehandling blevet mistænkeliggjort på utilbørlig vis. Klageren og klagers ægtefælle har været meget påvirket af sagsforløbet, herunder i særdeleshed af at blive mistænkt for selv at have stjålet deres bil eller at have medvirket til det.

Uanset hvad klager har oplyst, har Selskabet betragtet oplysningerne som mistænkelige og er derefter fremkommet med nye spørgsmål eller påstande, som klager skulle redegøre for.

Klager og klagers ægtefælle har aldrig været indblandet i nogen former for kriminalitet, og har heller ikke tidligere haft forsikringssager om tyveri.

Klager kunne selv have solgt bilen, der var i fin stand, og fået mere for bilen end Alka/Trygs taksator har værdisat den til. Hvis klageren ønskede at skille sig af med bilen, ville klager derfor have solgt den.

Klager har godtgjort, at det forsikrede køretøj er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Indledningsvist afviste Selskabet klagerens krav. Det var først, da klageren gik til sin advokat, der gik ind i sagen, at Selskabet genoptog sagsbehandlingen. Klagesagen har medført advokatomkostninger, der derfor har været rimelige og nødvendige og som skal dækkes af Selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Klager ønsker sine advokatomkostninger dækket, idet selskabets sagsbehandling på væsentlige områder ikke har været betryggende eller har været direkte kritisabel, og idet det er rimeligt og forståeligt, at sikre har henvendt sig til en advokat for at få ret. Dette understøttes af at Selskabets klageansvarlige enhed i sin afgørelse, bilag 10, anfører, at sagen er af en sådan karakter, at klageren ikke selv har kunnet føre sagen. Selskabet har behandlet sagen siden anmeldelsen i juli 2019. Klager og klagers advokat har påklaget den indledende afgørelse fra Selskabet, hvorefter Selskabet foretog en klagesagsbehandling, der mundede ud i to revurderinger senest modtaget den 3. maj 2021, bilag 9. Efterfølgende har Selskabets klageansvarlige enhed tillige afvist at dække skaden ved afgørelse af 30. juni 2021, bilag 10. Derfor er klagemulighederne over for Selskabet udtømt på tidspunktet for indgivelse af denne klage til Forsikringsankenævnet."

Selskabet har i brev af 5/10 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 3. juli 2019, at hendes bil var blevet stjålet den 1. juli 2019 fra [...] i [...]. Klager havde opdaget tyveriet den 1. juli 2019 og anmeldt det til politiet.

Der var tale om en [bil] med registreringsnummeret ...

Det blev efterfølgende fastlagt, at der var tale om en [bil], årgang 2004 med en kilometerstand på 320.000 km.

En af selskabets medarbejdere kontaktede klager telefonisk den 9. juli 2019 for at få uddybet skadeanmeldelsen.

Klagers mand forklarede, at han var mødt på arbejde fredag den 28. juni 2019 og havde parkeret bilen på [virksomhed1]s parkeringsplads.

Da han om eftermiddagen skulle hjem, tog han en af firmabilerne og lod sin egen bil stå på parkeringspladsen. Klager oplyste, at han en gang imellem tog en af firmabilerne hjem for at reparere den, hvis der var opstået en fejl på kølesystemet. Klager kunne dog ikke huske, hvilken fejl der var tale om på den bil, han var kørt hjem i den foregående fredag.

Da han mandag morgen kom på arbejde, undrede han sig over, hvor hans egen bil var og da han ikke kunne finde den, meldte han den stjålet til politiet.

Klager havde én nøgle tilbage til bilen, den anden nøgle var en standardnøgle, som de ikke brugte og som lå i nogle flyttekasser. Klager havde en mistanke om, at bilen var kørt væk på en ladvogn.

Der var ikke overvågning på parkeringspladsen, men klager forklarede, at både [virksomhed1]s og [virksomhed2] vagter patruljerede området.

Klager havde dog ikke kontaktet [virksomhed1]s eller [virksomhed2]s vagter for at høre, om de havde observeret noget og klager havde heller ikke fortalt om tyveriet på sit arbejde, selvom klager mente, at nogen måtte have set noget, idet der var mange bygninger omkring, herunder også en bilforhandler.

Forespurgt om han havde forsøgt at sælge bilen (selv lægge den på nettet), svarede klager nej, men de havde kort efter de havde købt bilen fået et byttetilbud fra forhandleren med en [anden bil], da klager gerne ville have en sådan. Det ville dog blive for dyrt og klager ville miste for mange penge på grund af låneomkostningerne i banken.

Klager oplyste i en senere samtale, at han for sjov havde spurgt forhandleren, hvad han ville give for bilen, hvis de købte en [anden bil], men da klager ville miste 25.000 kr. på det, var det ikke interessant.

På medarbejderens oplysning om, at klager havde haft bilen til salg på [annonceavis] oplyste klager, at det kunne han ikke huske, men hvis det var tilfældet, var det fordi de ville bytte den eller ville noget andet eller måske havde ønsket at skifte den i forbindelse med at [adresse1] var til salg (ifølge Boliga.dk har [adresse1] løbende været forsøgt solgt siden 2011 – [adresse1] blev solgt i april 2019).

Da selskabets medarbejder havde observeret på nettet, at bilen havde været sat til salg samt at der figurerede andre biler under klagers telefonnummer, blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter.

Klager afleverede en nøgle og registreringsattesten på bilen den 21. juli 2019.

Alka Forsikring bad samme dag [politiet] om aktindsigt i politirapporten.

Selskabets skadekonsulent besigtigede parkeringspladsen den 22. juli 2019 og kunne konstatere, at der ikke var overvågning ved ind- eller udkørsel fra pladsen, men at der var opsat overvågningskameraer på [virksomheds1]s bygninger overfor parkeringspladsen, med udsigt over ud-/indkørslen til parkeringspladsen.

Ved en telefonsamtale med klagers mand den 23. juli 2019 gjorde selskabets skadekonsulent klager opmærksom på nogle forhold der undrede skadekonsulenten, nemlig at der ikke var taget kontakt til [virksomhed1]s vagter, da tyveriet blev opdaget, at man ikke havde spurgt f.eks. kolleger om de havde set noget og endelig oplysningen om, at bilen ikke havde været til salg, da det modsatte var konstateret. Klager oplyste igen, at han ikke kunne huske, at den havde været sat til salg.

Skadekonsulenten kontaktede herefter via ... sælger af bilen, som kunne huske bilen fra tidligere ejer (bilen havde senest været hos dem i 2015), men imidlertid ikke kunne huske om begge nøgler til bilen var forsynet med fjernbetjening.

Skadekonsulenten kontaktede den 4. september 2019 klager og bad om samtykke til at indhente teleoplysninger, idet dette kunne bidrage til at bekræfte klagers og klagers mands forklaring. Klager meddelte, at hun ville vende det med sin mand.

Efterfølgende sendte klager den 9. september 2019 en mail, hvori hun oplyste, at de havde rådført sig med en advokat og ønskede erstatning udbetalt eller en afvisning.

Klager kontaktede den 11. september 2019 selskabet og meddelte, at de ikke ville give samtykke til at indhente teleoplysninger, idet de ikke fandt det havde relevans for sagen.

I fortsættelse af klagers mail meddelte selskabets skadekonsulent ved mail af 13. september 2019 med henvisning til sagens omstændigheder, at der ikke kunne udbetales erstatning, idet selskabet ikke fandt det sandsynliggjort, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager meddelte i den forbindelse, at sagen ville blive overdraget til advokat og indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Alka Forsikring rykkede på ny politiet for aktindsigt i rapporten.

Skadekonsulenten udfærdigede den 15. november 2019 en skriftlig begrundet afgørelse i sagen, som dog ikke nåede at blive sendt til klager, idet sagen på baggrund af klagers henvendelse af 16. september 2019 til kundeklager.dk, blev overgivet til en anden af selskabets skadekonsulenter for en second opinion.

Klager anførte i fire punkter sine svar på de forhold, som selskabet havde sat spørgsmålstejn ved.

For så vidt angik selskabets spørgsmålstagen til, at klagers mand ikke kunne huske, at han havde haft deres private bil sat til salg, oplyste klager at grunden dertil var, at klagers mand løbende havde biler til salg ...

På spørgsmålet om, hvorfor der kun var én nøgle til bilen, oplyste klager, at den nøgle de havde afleveret, var den eneste der duede til de automatiske sidedøre mm, men at de også havde fået udleveret en anden slags standardnøgle til bilen, som kun kunne låse op og i, men at de havde forlagt denne nøgle et sted, da de aldrig havde anvendt den.

For så vidt angik klagers afvisning af at give samtykke til indhentning af teledata begrundede klager dette med, at det ville indebære tilladelse fra hendes mands chef og chefen derfor ville få oplyst, at de var under mistanke for forsikringssvindel, hvilket var en meget ubehagelig situation.

Den advokat de havde konsulteret, havde derfor udtalt at teleoplysningerne ikke havde relevans for sagen, og at de derfor ikke burde udlevere dem.

På klagers anmodning blev den skriftlige afgørelse af 15. november 2019 fremsendt den 27. januar 2020.

Alka Forsikring lagde i afgørelsen bl.a. vægt på, at klagers mand oplyste, at han ikke havde kontaktet [virksomhed1]s vagter i forbindelse med tyveriet, selvom klagers mand havde oplyst, at parkeringspladsen var patruljeret hele weekenden af vagter fra både [virksomhed1] og [virksomhed2].

På skadekonsulentens forespørgsel til vagterne havde ingen af disse dog bemærket noget (heller ikke i forhold til overvågningen af ud- og indkørsel til parkeringspladsen fra [virksomhed1]s bygning overfor).

Selskabet lagde også vægt på, at klagers mand oplyste og fastholdt, at bilen ikke havde været sat til salg, hvilket viste sig ikke at være korrekt, ligesom det forhold at reservenøglen var forsvundet, og angiveligt lå i en flyttekasse, som fortsat var i klagers besiddelse og at klager på trods af, at det væsentlige i at finde denne nøgle var betydet klager, ikke gjorde forsøg på dette.

Endelig stillede selskabet sig uforstående overfor det faktum, at klager først var indstillet på at give samtykke til at indhente teleoplysninger, men efter en samtale med sin mand nægtede dette, som kunne være en helt afgørende faktor i at bekræfte den afgivne forklaring om tyveriet.

I forbindelse med revurderingen korresponderede skadekonsulenten fra maj måned 2020 med klagers advokat, bl.a. om formålet med selskabets ønske om indhentning af teledata og bilens nøgler, hvilket bevirkede at den anden nøgle til bilen blev indsendt til selskabet.

Advokaten meddelte imidlertid, at klager fortsat ikke ønskede at give samtykke til indhentning af teleoplysninger.

For så vidt angik de nu to nøgler til den forsvundne bil blev der den 10. februar 2021 foretaget en professionel undersøgelse af nøglerne hos en uvildig ekspert.

Undersøgelsen viste, at skæringen på de to nøglespyd var identiske og efter låsesmedens opfattelse passede de to nøglespyd til samme bil.

Den senest indsendte nøgle (nøgle 2) var imidlertid ikke komplet, idet den manglede nøglehuset. Ved låsesmedens forsøg på at udlæse nøglen kunne dette ikke lade sig gøre og ved hans adskillelse af nøglen viste det sig, at transponderen var fjernet.

Nøgle 2 ville uden transponderen på intet tidspunkt have kunnet starte bilen, men alene kunnet åbne bilens døre ved almindeligt indstik.

Derudover var nøglehuset på nøgle 2 fra 2015, medens nøglehuset på den første nøgle passede med bilens årgang – 2004.

Ved den fysiske undersøgelse af nøglen fremstod det område, hvor transponderen skulle have været placeret påvirket, ligesom toppen af nøglespyddet bar præg af mærker og skrammer, hvor der imidlertid ikke var korresponderende skrammer på nøglehuset (hvilket tydede på, at nøglen var forsynet med et nyt nøglehus i forhold til nøglespyddet).

Ridser og skrammer ses på den først indsendte nøgle til sammenligning både på nøglehus og toppen af nøglespyddet.

Der kunne konstateres et ligeligt slid/skrammer for så vidt angik nøglespyddene på de to nøgler, hvorimod nøglehuset på nøgle 2 fremstod uden slid og skrammer i modsætning til nøglehuset på nøgle 1.

De konstaterede forhold gav selskabet anledning til den opfattelse, at det originale nøglespyd fra nøgle 2 på et tidspunkt var flyttet over i et nyt nøglehus, ligesom selskabet fandt det forhold, at transponderen var fjernet fra nøgle 2 bekymrende.

Alka Forsikring fandt det usandsynligt, at en forhandler dels skulle have fjernet transponderen eller i det hele taget have medgivet en nøgle som den foreliggende 'halve' nøgle ved købet af bilen.

De konstaterede forhold gav selskabet anledning til en række spørgsmål, som blev stillet klager via dennes advokat, ligesom Alka Forsikring modtog klagers svar via advokaten.

På spørgsmålet om, hvorfor klager ikke tidligere havde oplyst, at 'reservenøglen' var itu, svarede klager, at de ikke havde været klar over det og først blev klar over det, da de fandt nøglen.

På spørgsmålet om hvordan og hvornår nøglen var gået i stykker, svarede klager, at det vidste de ikke.

På spørgsmålet om nøglen ved købet af bilen og leveringen var i stykker, svarede klager, at nøglen ikke havde været i stykker, da de fik den udleveret.

På spørgsmålet om nøglen nogensinde havde virket til bilen (både oplåsning og startfunktion), svarede klager, at de aldrig havde brugt nøglen, da den ikke kunne åbne sidedørene.

På spørgsmålet om klager var bekendt med, at nøglen manglede transponderen, svarede klager, at det havde de ikke vidst.

På spørgsmålet om klager nogensinde havde fået tilvirket nye nøgler til bilen eller fået monteret nøglespyddet i et nyt nøglehus, svarede klager nej.

På spørgsmålet om forhandleren af bilen muligvis ville kunne bibringe oplysninger vedrørende nøglerne og deres beskaffenhed ved købet af bilen, svarende klager, at nøglen ikke var itu, da de fik den udleveret.

Skadekonsulenten meddelte den 3. maj 2021 klager resultatet af sin revurdering, og meddelte at sagen desuden var forelagt Trygs kvalitetsafdeling.

Klagers advokat fremsendte ved mail af 4. juni 2021 klage til kvalitetsafdelingen, hvor han bl.a. vedhæftede klagers korrespondance med sin teleudbyder. Det fremgik, at klager i oktober 2020 havde bedt sin teleudbyder om teleoplysninger (masteoplysninger).

Kvalitetsafdelingen gjorde ved mail af 30. juni 2021, stilet til klagers advokat, rede for baggrunden for selskabets fortsatte afvisning af at yde erstatning for den stjålne bil.

Kvalitetsafdelingen henviste herunder til problematikken omkring de to nøgler til bilen og de modsigende svar på selskabets spørgsmål samt det lidet sandsynlige i, at bilen kunne været fjernet fra den omtalte parkeringsplads, dels med henvisning til bilens alder dels at der var tale om en parkeringsplads med vagter, hvorfor det tidsmæssige aspekt i enten at omgå bilens startspærresystem eller få den op på et fejlblad efter afdelingens opfattelse ville være risikabelt for en gerningsmand.

Afslutningsvis fandt kvalitetsafdelingen det besynderligt, at klager gennem mere end 12 måneder afviste at give sit samtykke til at indhente teleoplysninger, da disse ville kunne bekræfte klagers færden og dermed afkræfte enhver mistanke selskabet måtte have haft.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede med ikrafttræden den 22. november 2017 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en ... årgang 2004 i Alka Forsikring. Der var tale om en fastpris forsikring med månedlig betaling og forsikringsbetingelserne PE-07.

Policen blev den 4. december 2018 adresseændret fra [adresse1] i ... til [adresse2] og den 14. marts 2019 ændret i henhold til antal årligt kørte kilometer fra 10.000 til 5.000.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3.1 dækker forsikringen enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4., herunder i punkt 6.4.2. hvis skaden er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Først og fremmest har den sikrede dog 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.

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde den meddelte stillingtagen til kravet, idet selskabet fortsat ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager kørte hjem i en firmabil for at reparere dens kølesystem, men kan 11 dage efter ikke huske, hvad der var galt med bilen.

Trods klagers oplysninger om, at vagter fra [virksomhed1] og [virksomhed2] patruljerede parkeringspladsen kontaktede klager ikke vagterne for at høre, om de havde observeret noget, hvilket efter selskabets opfattelse ville være relevant, da både omgåelse af startspærre og/eller bortkørsel på ladvogn ville kræve tid.

Ind- og udkørsel fra parkeringspladsen var desuden synlig fra overvågningen på [virksomhed1]s bygning overfor, hvilket dog heller ikke gav klager anledning til at kontakte [virksomhed1]s vagter.

For så vidt angår nøgle 2 til køretøjet, som først var forsvundet og derefter gennem advokaten blev fundet, er der forhold, som selskabet finder påfaldende, dels nøglens tilstand dels klagers forklaringer om nøglen.

Der var angiveligt tale om en nøgle uden fjernbetjening, og klager var ikke klar over at nøglen var itu eller hvornår det var sket og oplyste, at nøglen ikke havde været i stykker da de fik den udleveret.

Det skal for fuldstændighedens skyld bemærkes, at det at en nøgle er uden fjernbetjening ikke betyder, at den ikke har en transponder. Bilnøgler har de seneste år 20 år været forsynet med transpondere.

De havde aldrig brugt nøglen, da den ikke kunne åbne sidedørene (fjernbetjeningen) og var ikke klar over at nøglen manglede transponderen.

På spørgsmålet om klager nogensinde havde fået tilvirket nye nøgler til bilen eller fået montere nøglespyddet i et nyt nøglehus, svarede klager nej.

Vi skal i den forbindelse bemærke, at det forhold at klager - trods den sene fremkomst og de besynderlige omstændigheder ved nøgle 2 - var i besiddelse af begge de udleverede nøgler til køretøjet gør, at bilen kun kan være fjernet enten ved omgåelse af startspærren eller ved bortkørsel på et fejlblad/ladvogn, hvilket i begge tilfælde tager tid - en tid som selskabet finder vanskeligt at tro, at en gerningsmand ville risikere (der var vagter på pladsen) for en bil fra 2004.

At klager i to samtaler med selskabet afviste, at bilen havde været sat til salg, men efter at selskabet havde foreholdt klager annoncen fra [annonceavis], hvor bilen var annonceret til salg april 2018 - kun godt et år før den blev stjålet, oplyste at det kunne han ikke huske, finder selskabet ikke troværdigt.

Sammenholdt med klagers forklaring om, at de gerne ville have en [anden bil] i stedet for [bilen], men at de ville miste for mange penge på grund af låneomkostningerne og derfor ikke var interesserede, bidrager ikke til troværdigheden af ovenstående.

Efter indledningsvis at have udtalt, at samtykke til teleoplysninger ikke var et problem afviste klager dog efterfølgende (september 2019) dette.

Efter advokatens indtræden i sagen i april/maj måned 2020 afviste klager fortsat at give sit samtykke til, at selskabet kunne indhente teleoplysninger.

Først i oktober 2020 - efter udløbet af den generelt gældende opbevaringsperiode på 12 måneder - henvendte klager sig til sin teleudbyder for at få teleoplysninger (masteoplysninger) og korrespondancen herom blev sendt til klagers daværende advokat den 15. oktober 2020.

Klagers nuværende advokat har uploadet ovennævnte mailkorrespondance sammen med klagen af 4. juni 2021.

Da masteoplysningerne efter 15 måneder er slettet, kan de indhentede teleoplysninger i sagens natur hverken be- eller afkræfte klagers færden på det relevante tidspunkt (28. juni til 3. juli 2019) i forhold til tyveriet af bilen, hvilket henset de sagens øvrige oplysninger var formålet med masteoplysningerne.

Som ovenfor nævnt må Alka Forsikring - med henvisning til de fremkomne oplysninger, som efter selskabets opfattelse indeholder så mange afvigende og ulogiske omstændigheder - fastholde, at vi ikke finder, at klager har dokumenteret eller sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan imødekomme klagers krav.

Klagerens advokat har i brev af 26/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende sagsfremstilling:

Det er ikke rigtigt, at klager ikke kontaktede [virksomhed1]. Klager kontaktede [virksomhed1] og forespurgte, om der var video- eller anden overvågning af området. [Virksomhed1] oplyste, at der ikke var overvågning af området, og at der ikke var andet at rapportere.

Det er ikke rigtigt, at [virksomhed2.] havde adresse på stedet, hvorfor det ikke giver mening, at klager burde have kontaktet [virksomhed2] som angivet af forsikringsselskabet i sit svar i klagesagen.

Det er ikke rigtigt, at det stjålne køretøj har været averteret til salg på [annonceavis] som oplyst af forsikringsselskabet. Klagers ægteemand køber og sælger biler, herunder veteranbiler, hele tiden, og klager kan ikke huske, hvilke biler de gennem tiden har haft til salg. Klager og klagers ægteemand bruger dog aldrig [annonceavis], men ... eller ...

Den i forsikringsselskabets svar i sagen omtalte [ejendom] beliggende [adresse1] tilhørte klagers ægtemands mor og ikke klager eller klagers ægtefælle. Oplysningen ses ikke at have nogen relevans for sagen.

Klager fik af vagterne på området oplyst, at der ikke var opsat overvågningskameraer på [virksomhed1]s bygninger over for parkeringspladsen med udsigt over indkørslen til parkeringspladsen, som det er oplyst i forsikringsselskabets høringskrivelse. Forsikringsselskabet **opfordres** til at oplyse, hvorfor forsikringsselskabet ikke har foranlediget de af selskabet omtalte videooptagelser undersøgt, eventuelt ved klagers mellemkomst.

Det er ikke rigtigt, at parkeringspladsen blev patruljeret af vagter hele weekenden som oplyst af forsikringsselskabet i høringskrivelsen, der var tale om kørende vagter.

Klager oplyste over for forsikringsselskabet, at klagers ekstranøgle var i stykker, og at den derfor aldrig har været brugt af klager. Det er ikke rigtigt, som anført af forsikringsselskabet, at klager over for forsikringsselskabet har oplyst, at ekstranøglen ved købet af bilen ikke var i stykker. Ekstranøglen har aldrig virket i klagers ejertid.

Klagers ægteemand kørte den pågældende weekend hjem i en firmabil. Det er ikke rigtigt som anført af forsikringsselskabet, at klagers ægteemand skulle reparere firmabilen og derefter 11 dage senere ikke kunne huske, hvad der var galt med den. Klagers ægtemands arbejdsgiver har omkring 35 biler med ..., hvis funktion jævnligt skal kontrolleres. Klagers ægteemand skulle blot kontrollere den pågældende firmabils funktioner og ikke reparere bilen, hvorfor klagers ægteemand selvkært ikke kunne oplyse forsikringsselskabet, hvad der var galt med bilen.

Til forsikringsselskabets oplysninger i selskabets besvarelse i sagen, om at klager og klagers ægtefælle hellere ville have en [anden bil] end det stjålne køretøj, men at de ville miste for mange penge i form af låneomkostninger ved det, skal klageren oplyse, at klager før tyveriet af køretøjet havde fået dette vurderet til en højere værdi end lånet i køretøjet. Oplysningerne ses ikke at have nogen relevans for sagen.

Supplerende bemærkninger:

Havde Forsikringsselskabet ikke trukket sin sagsbehandling i langdrag og nølet med at fremsende sin begrundelse for at afvise dækning af tyveriet, havde klager kunnet nå at indhente masteoplysninger for sin husstands mobiltelefoner, inden oplysningerne blev slettet. Forsikringsselskabets adfærd strider mod selskabets obligationsretlige loyalitetsforpligtelse og skal derfor komme selskabet til skade i den konkrete sag.

Klageren er helt uberettiget blevet mødt med mistro og mistænkeliggørelse fra forsikringsselskabets side fra sagens start.

Forsikringsselskabet fordrejer alle elementer i sagen og i hændelsesforløbet på en måde, så det kan tolkes, som om klageren og hendes ægteemand har noget med køretøjets forsvinden at gøre.

Forsikringsselskabet antyder gennem hele sin argumentation mellem linjerne, at klager forsøger at begå forsikringssvindel.

Klager føler, at hun og hendes ægteemand bliver stemplet som uærlige og kriminelle af forsikringsselskabet, hvilket de bestemt ikke er. Der er intet i hændelsesforløbet, der peger i den retning, og ingen som klageren kender, vil kunne forstå den drejning sagen har taget. Klager ved nu, at man ikke kan regne med, at ens eget forsikringsselskab vil hjælpe en - tværtimod.

Klager føler sig uretfærdigt og dårligt behandlet og har aldrig oplevet noget lignende. Klager håber, at hun aldrig får brug for en forsikring igen, hvis det betyder, at hun skal et forløb som dette igennem igen.

Hvis klager havde økonomisk mulighed for det, ville hun gerne tage denne sag hele vejen gennem retssystemet."

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

"For det første er advokatens påstand om, at bilen ikke havde været til salg direkte usand. Det fremgår klart af annoncen på [annonceavis], at klager havde forsøgt at sælge sin bil (se selskabets afgørelse af 15. november 2019, hvor annoncen i [annonceavis] er indsat).

Oplysningerne om, at klager og hendes ægtefælle hellere ville have en [anden bil] og overvejelserne i den forbindelse er i sagens natur ikke noget selskabet har fundet på, men er oplyst af klager i telefonsamtale med selskabets konsulent.

For så vidt angår advokatens forklaring om, at klager jævnligt tog arbejdsgivers biler med hjem for at kontrollere dem, skal vi bemærke, at såfremt der - som advokaten oplyser - var tale om jævnlige kontroller af arbejdsgivers bilers kølesystemer kan det undre, at klager ikke blot oplyste dette til konsulenten, i stedet for at oplyse, at han en gang imellem tog en af firmaets biler med hjem for at reparere den, hvis der var opstået en fejl på kølesystemet.

Ifølge klagers forklaring tog han således kun bilerne med hjem, hvis der var konstateret en fejl/kommet en fejlmelding på kølesystemet, hvorfor det fortsat kan undre, at klager ikke kunne huske, hvilken fejl der var tale om den pågældende dag.

Klager oplyste ikke noget om, at ekstranøglen var i stykker, men derimod blot at de ikke brugte den anden nøgle, som lå i en flyttekasse.

På trods af klagers oplysning om, at reservenøglen (en standardnøgle) lå i en flyttekasse og selskabets oplysning om, at nøglen var væsentlig for selskabet, gjorde klager intet forsøg på at finde nøglen.

I forbindelse med revurderingen korresponderede skadekonsulenten fra maj måned 2020 med klagers advokat, hvilket bevirkede at den anden nøgle til bilen blev indsendt til selskabet.

Det viste sig dog, at denne nøgle manglede transponderen, ligesom der var flere forhold omkring nøglen (se selskabets redegørelse i brev af 5. oktober 2021 til Ankenævnet for Forsikring), som gav anledning til undren.

Det skal atter påpeges, at en nøgle er uden fjernbetjening, ikke betyder, at den ikke har en transponder. Alle bilnøgler har de seneste år 20 år været forsynet med transpondere.

Transponderen er aktivt fjernet fra nøglen, hvilket medfører at nøglen ikke kan udlæses.

På Alka Forsikrings specifikke spørgsmål (via klagers advokat) i relation til den nu modtagne nøgle fastholdt klager, at nøglen ikke var i stykker, da de fik den udleveret hos forhandleren og at de ikke vidste, hverken hvornår eller hvordan den var gået i stykker, da de aldrig havde brugt nøglen.

Alka Forsikring finder det vanskeligt at lægge til grund, at en nøgle, som intet fejlede, da klager modtog den, efter et par år i en flyttekasse nu udviser de karakteristika, som blev konstateret ved selskabets modtagelse af nøglen.

Oplysningen om at [virksomhed1]s og [virksomhed2]s vagter patruljerede parkeringspladsen er ikke noget selskabet har fundet på, men ligeledes en oplysning der er meddelt af klagers mand. Klagers mand oplyste endvidere, at han aldrig havde oplevet, at der var stjålet biler fra området og at 10-15 af arbejdsgivers biler stod på pladsen weekenden over og ikke var rørt.

De overvågningskameraer som skadekonsulenten kunne konstatere den 22. juli (ca. 3 uger efter anmeldelsen) overfor parkeringspladsen gav i sagens natur anledning til at rette forespørgsel til [virksomhed1]s vagter, hvor disse dog oplyste, at ingen af dem havde bemærket noget (heller ikke i forhold til overvågningen af ud- og indkørsel til parkeringspladsen fra [virksomhed1]s bygning overfor).

Advokatens oplysning i sit indlæg af 4. juni 2021, om at parkeringspladsen havde en historik med tyverier støttes ikke af de foreliggende oplysninger i sagen og er derudover en ny oplysning, som ikke er underbygget af fakta.

For så vidt angår advokatens bemærkninger i sit indlæg af 4. juni 2021 om, at klagers daværende advokat frarådede klager at give samtykke til indhentning af teleoplysninger, idet disse ikke var relevante, men at klagers nuværende advokat rådede klager til at give sit samtykke, skal det blot bemærkes, at både daværende og nuværende advokat er fra samme kontor.

Påstanden om, at hvis klager havde været klar over, at teleoplysningerne havde stor betydning ville hun have givet samtykke, finder vi ikke troværdig, da selskabets skadekonsulent gjorde det meget klart for klager, hvilken betydning teleoplysningerne havde.

Advokatens bemærkning om, at selskabet er årsag til, at der ikke har kunnet indhentes masteoplysninger, må vi klart tage afstand fra, da det fremgår meget tydeligt (herunder i en mail fra klager), at grunden til, at der ikke blev indhentet masteoplysninger, er klagers og klagers mands afvisning af at give samtykke til dette.

En afvisning, som selskabet fortsat ikke forstår baggrunden for, da oplysningerne på afgørende vis ville kunne have bekræftet klagers forklaring.

Bemærkningen om, at klager ikke havde viden om, hvor længe teleselskabet opbevarer masteoplysninger er i denne sammenhæng ikke relevant. Klagers nægtelse af at give samtykke til at indhente oplysningerne kan på ingen måde lastes selskabet og den påstand, at selskabet er årsagen til, at klager ikke tidsnok (indenfor de 12 måneder) fik givet sit samtykke må vi afvise.

At klager selv kunne have solgt bilen og derved fået mere for den end den af selskabet ansatte værdi (135.000 kr.) har formodningen imod sig, idet klager 9. april 2018 (bilen havde på det tidspunkt kørt 30.000 km. mindre end på skadetidspunktet) havde sat bilen til salg for 159.800 kr., men ikke fik den solgt.

Som udgangspunkt er advokatens anbringender i høringsvaret af 26. oktober 2021 ikke i overensstemmelse med de oplysninger, som klager har givet selskabets skadekonsulent i tidsmæssig nær forbindelse med hændelsen.

Der er tale om væsentlige ændringer på afgørende områder i forhold til de første forklaringer og oplysninger - herunder især den påstand, at bilen ikke havde været sat til salg – og Alka Forsikring

Ankenævnet for Forsikring

15.

97257

må henholde sig til den i praksis gældende regel om, at de første forklaringer om en skade og omstændighederne i øvrigt, betragtes som de korrekte. Forklaringer som ændres væsentligt i forhold til de første forklaringer vil ikke kunne lægges til grund for en senere revurdering af et rejst krav.

At selskabet har genoptaget sagsbehandlingen på baggrund af advokatens involvering, er en sandhed med modifikationer. Sagen er ikke genoptaget, men er efter selskabets afgørelse af 15. november 2019 alene behandlet som klagesag - først i afdelingen, dernæst i kvalitetsafdelingen og nu i form af en sag for Ankenævnet for Forsikring.

Der er efter selskabets opfattelse intet belæg for at dække advokatomkostninger i henhold til Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 17/12 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Klagers ægtemand køber og sælger biler ..., med jævne mellemrum som tidligere anført. Klager og klagers ægtemand bruger dog aldrig [annonceavis] men ... eller ... Bilen har således været til salg på ... Klageren formoder, at hvis bilen har været på [annonceavis], er det på grund af et samarbejde mellem f.eks. ... og [annonceavis], som klager ikke er bekendt med.

At den af sagen omhandlede bil også har været averteret til salg på [annonceavis] har dog ingen relevans for sagens udfald.

Det fremgår af sagen, som den foreligger, at klagers tidligere advokat rådede klager til ikke at udlevere masteoplysninger.

Det er forkert, som anført i forsikringsselskabets seneste høringssvar, at klagers tidligere advokat, og nuværende advokat er fra samme kontor. Klagers tidligere advokat, der frarådede at udlevere masteoplysningerne, er ikke fra samme kontor som klagers nuværende advokat."

Hertil har selskabet i brev af 4/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at klagers advokat medgiver, at bilen har været til salg.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klager efter at have modtaget selskabets afvisningsbrev havde overgivet sagen til sin advokat ... som efterfølgende korresponderede med selskabet dels om den forsvundne nøgle dels om uddybende spørgsmål og endelig i forsøget på at indhente te-leoplysninger."

Selskabet har i brev til nævnet af 17/3 2022 videre bl.a. anført:

"Den uvildige ekspert, som selskabet har konsulteret, er en autolåse-ekspert der også bruges i retssystemet.

Der er ikke udfærdiget en selvstændig rapport af autolåsesmeden, men skadekonsulenten udfærdigede sin rapport af 11. februar 2021 i overensstemmelse med de af autolåseeksperten besvarede spørgsmål.

Skadekonsulenten oplyser, at han var fysisk på værkstedet medbringende den modtagne nøgle og den nøgle, som efterfølgende var blevet fundet, benævnt den 'halve' nøgle.

Autolåsesmeden foretog udlæsning af den 'halve' nøgle, og konstaterede at den manglede transponderen.

Autolåsesmeden oplyste, at transponderen var aktivt fysisk fjernet og at den 'halve' nøgle aldrig kunne have startet bilen (grundet den manglende transponder). Selve nøglespyddet i den 'halve' nøgle var imidlertid identisk med nøglespyddet i den originale nøgle.

Nøglehuset på originalnøglen med transponder var fra 2004 medens nøglehuset med den 'halve' nøgle var fra 2015."

Hertil har klagerens advokat i brev til nævnet af 9/5 2022 bl.a. anført:

"I forlængelse af forsikringsselskabets brev af 17. marts 2022 følger her klagers korte bemærkninger, idet jeg samtidig skal beklage det sene svar.

Netop fordi 'ekstranøglen' ikke virkede korrekt, herunder åbenbart var uden en transponder, har denne befundet sig i en flyttekasse på klagerens loft i årevis. Derfor var den heller ikke lige til at fremfinde – og der var tvivl om, hvorvidt det overhoved kunne findes -, da forsikringsselskabet efterspurgte denne, og blev derfor først indsendt sent i forløbet.

Det savner efter klagers opfattelse mening, at klagerne angiveligt skulle have fjernet en transponder fra nøglehuset, som forsikringsselskabet angiver, ligesom det er helt udokumenteret, at sælgeren/forhandleren ikke har overdraget en ekstranøgle uden transponder.

Det fremgår bl.a. af den såkaldte nøglerapport, at:

'Det er bekymrende, at transponderen tydeligvis er blevet fjernet fra nøglehuset på et tidspunkt inden indsendelsen til ALKA, da dette har frataget ALKA muligheden for, at konstaterer, om transponderen ville have passet til bilen'.

Hvad skulle formålet være med at fjerne en transponder fra ekstranøglen, for derefter at fremsende den til forsikringsselskabet, samt hvorfor skulle der være et ønske om, at ALKA ikke fik lejlighed til at konstatere, hvorvidt transponderen passede til bilen eller ej? Mener forsikringsselskabet, at klagerne har fjernet transponderen for selv at kunne stjæle bilen? Selv i det tilfælde man var i ond tro, ville det vel dårligt give mening at fremsende en nøgle uden transponder, hvis man ellers var i besiddelse af transponderen, hvilket man kan få opfattelsen af, er forsikringsselskabets overbevisning.

Det er klagers opfattelse, at forsikringsselskabet bl.a. med udtalelser som dette, uberettiget forsøger at mistænkeliggøre klagerne, hvilket forsikringsselskabet tilsvarende har gjort for en række øvrige forhold. Forløbet har i det hele taget været et meget ubehageligt forløb for klagerne, som

fra sagens begyndelse er blevet mødt med indirekte beskyldninger om at have begået noget kriminelt.

Der henvises i det hele til tidligere bemærkninger til sagen, som i vidt omfang også forholder sig til den påståede 'nøgle-problematik'."

Selskabet har i brev af 30/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Advokatens anbringende om at nøglen fra begyndelsen ikke havde virket korrekt og derfor havde befundet sig i en flyttekasse på klagers loft 'i årevis' kan selskabet ikke lægge til grund for en re-vurdering af sagen.

For så vidt angår den omhandlede nøgle uden transponder har klager tidligere forklaret, at nøglen ikke var i stykker, da de modtog den fra forhandleren.

...

Klager forklarede senere på selskabets spørgsmål om hvorfor der kun var én nøgle til bilen, at de udover den nøgle der var indsendt til selskabet, også havde fået udleveret en standardnøgle til bilen, som kun kunne låse op og i, men at de aldrig havde anvendt den. Og derfor havde forlagt denne nøgle.

Efter modtagelsen af nøglen uden transponder spurgte selskabet klager, hvorfor han ikke tidligere havde oplyst at nøglen var itu, hvortil klager svarede, at det havde han ikke vidst, men først fundet ud af, da de fandt nøglen og gentog, at nøglen ikke havde været i stykker, da de fik den udleveret.

Klager har ikke oplyst noget om, hvordan de fandt ud af at nøglen var i stykker, hvilket efter selskabets opfattelse da også vil være svært at konstatere uden bilen, ligesom det ikke forekommer logisk, at en nøgle, der efter det oplyste ikke var itu ved modtagelsen efter at have befundet sig i en flyttekasse i årevis og aldrig have været brugt til bilen, nu pludselig kan være itu.

Klagers forskellige forklaringer om nøglen er på den baggrund ikke logiske.

Advokaten stiller spørgsmålstegn ved formålet med at fjerne transponderen fra nøglen og derefter indsende den til selskabet.

Alka Forsikring vil ikke gisne om et muligt formål, men kan blot oplyse, at en nøgle, med transponder vil kunne udlæses og give oplysninger om bl.a. hvornår nøglen sidst var brugt og om eventuelle fejlkoder fra bilen.

Alka Forsikrings interesse i de oplysninger transponderen vil indeholde er i sagens natur indlysende, når der er tale om en stjålet bil.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at det ikke alene er ovennævnte nøgle med den fjernede transponder der ligger til grund for selskabets stillingtagen til anmeldelsen, men desuden sagens øvrige omstændigheder, som fremgår af selskabets breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis den 5. oktober og den 10. december 2021.

Ankenævnet for Forsikring

18.

97257

Alka Forsikring beklager, at klager har følt forløbet med behandlingen af anmeldelsen ubehageligt, men må under henvisning til ovennævnte breve fastholde den trufne afgørelse, idet vi er af den opfattelse, at advokatens seneste høringsvar ikke indeholder nye oplysninger, som vil kunne medføre en ændret stillingtagen til klagers krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af salgsannonce af 9/4 2018 fremgår bl.a.:

"Text content:

[Bil] kr. 159.800, - Beskrivelse: Perfekt familiebil med alt i udstyr ... Detaljer kilometer 291.000 Årgang 2004 ... Varens stand God."

Af skadeanmeldelse af 3/7 2019 fremgår bl.a.:

"Alka: Hvad er der sket?

Kunde: Noget er blevet stjålet eller gået i stykker

Alka: Hvad er det?

Kunde: Min bil

Alka: Ved du hvornår det er sket?

Kunde: Nej, jeg kan kun oplyse hvornår jeg opdagede det

Alka: Ok, hvornår opdagede du det?

Kunde: 01-07-2019

...

Alka: Hvor skete det?

Kunde: [virksomhed1]s P-plads

...

Alka: Hvad mangler vi at vide?

Kunde Politiet har den 1/7-2019 kl 07.00 - modtaget vores anmeldelsen om brugstyveri af køretøjet fra anførte adresse – [...]."

Af brev fra politiet til klageren af 1/7 2019 fremgår bl.a.:

"Ikke grundlag for at indlede en efterforskning.

Jeg har i dag besluttet ikke at indlede en efterforskning af den anmeldelse om Brugstyveri af reg. personbil begået den 28/06-2019 kl. 15.00 til 01/07-2019 kl. 07.00 fra P-plads v. [virksomhed1], som politiet modtog den 01/07-2019.

...

Begrundelse

...

Jeg har lagt vægt på, at der ikke er en mistænkt, og at der på baggrund af oplysningerne i Deres anmeldelse ikke vurderes at være relevante muligheder for efterforskning, der kan føre til identifikation af en mulig gerningsmand."

Af e-mail fra klageren til selskabet af 11/9 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter at der naturligvis ikke gives adgang til vores teledata, da teleoplysninger er ganske uden relevans for sagen, og vi er i øvrigt uforstående overfor den måde I behandler vores skadesanmeldelse på."

Af e-mail fra selskabet til klageren af 13/9 2019 fremgår bl.a.:

"Som tidligere oplyst, så er jeres sag blevet udtrukket til en grundigere gennemgang. I den forbindelse med denne gennemgang er der nogle omstændigheder, som Alka finder bekymrende. Vi finder det derfor nødvendigt og relevant at få samtykke til jeres teledata, så omstændigheder omkring tyveriet kan belyst til fulde.

Grundet sagens omstændigheder, så finder Alka ikke, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor jeres krav mod Alka afvises."

Af e-mail fra klageren til selskabet af 16/9 2019 fremgår bl.a.:

"1. Hvorfor blev tyveriet ikke omgående anmeldt til ALKA?

Vores svar: Fordi politiet bad os vente et par dage for at se om bilen skulle dukke op igen.

2. Hvorfor spurgte I ikke vagter på området om de havde set noget mistænkeligt?

Vores svar: [Klagerens ægtefælle] er ekstern konsulent på [virksomhed1] og havde ikke kontakt information på vagter, eller hvem han burde have kontaktet. [Klagerens ægtefælle] har forhørt sig hos den ansvarlige leder af bygningen ([...]), som oplyste at der ikke er overvågning på parkeringsområdet, men kun omkring selve bygningen. Denne information er viderebragt til Alka. Der har efterfølgende været indbrud i 3 varebiler på p-pladsen i en weekend, hvor kofangere, forlygter m.v. blev fjernet fra køretøjerne. Alle køretøjer på opgaven er derfor fjernet fra området og køres dagligt til og fra lokationen fra firmaets hovedkontor.

...

3. Hvorfor kunne [klageren] ikke huske at bilen har været til salg for 1 ½ år siden?

Vores svar: Vi har løbende biler til salg, bl.a. via [klagerens ægtefælles] private firma ... Nogle gange blot et par dage for tjekke efterspørgslen ved en bestemt pris. [Klagerens ægtefælle] kunne ikke på stående fod huske han havde haft den pågældende bil på [annonceavis] – som slet ikke er en salgskanal han normalt bruger. Den har måske været på et par dage kun, hvis det overhovedet har været tilfældet. Som jeg nævnte i telefonen, har vi ofte udskiftning på vores biler og andre køretøjer. Vores [bilmærke] var i særdeles god stand - Og vi ville i øvrigt kunne have fået en god pris for den, hvis vi ville sælge den. Det kan jeres taksator også skrive under på. ... Så hvad skulle incitamentet være for at vi selv skulle stå bag dette?

4. Hvorfor har I kun én nøgle til bilen?

Vores svar: Vi har kun denne nøgle til bilen, som er den eneste vi har brugt, da den virkede til automatiske sidedøre mm. Vi har også fået udleveret en anden slags standardnøgle, som kun kan låse op/i. Men den har vi forlagt et sted, da vi aldrig har anvendt den. I (Alka) ville se politirapport før I afgjorde sagen. Denne ventede I på i mere end to måneder og har stadig ikke fået den fra politiet. I stedet bad I om adgang til vores teledata. Dette fandt vi meget ubehageligt og krænkende, da det ville indebære at I skulle have tilladelse fra [klagerens] chef til at tjekke hans teledataoplysninger, hvorved chefen ville få oplyst at vi var under mistanke for forsikringssvindel, hvilket selvfølgelig er en meget ubehagelig situation at blive bragt i. Derfor konsulterede vi en advokat, for at høre om hans syn på sagen, og om hvordan vi burde agere, og advokaten sagde, at der intet grundlag var for at nægte udbetaling af forsikringssummen på de foreliggende oplysninger, og at teleoplysningerne ingen relevans havde for sagen, og at vi derfor ikke burde give jer adgang til dem."

Af e-mail fra klagerens teleselskab fremgår bl.a.:

"Oplysninger om mastelokationer gemmes kun i 1 år, hvilket er grunden til at perioden ikke går længere tilbage. Vi gemmer dog trafikdata i 3 år og informationer her fremgår i rapporten".

Af rapport fra skadekonsulenten af 11/2 2021 fremgår bl.a.:

"Den tilsendte halve nøgle blev den 10-2-2021 undersøgt hos en uvildig låsesmed, med speciale i bilnøgler.

Nøglesmeden oplyste følgende omkring den halve nøgle.

1. Skæringen på nøglespyddet var identisk med skæringen på den tidligere indsendte bilnøgle. Det var låsesmeden vurdering, at begge nøglespyd passede til den samme bil.

2. Ved forsøg på udlæsning af den halve nøgle kunne låsesmeden konstatere, at der ikke var signal fra en transponder.

3. Ved adskillelse af nøglen kunne låsesmeden konstatere, at der slet ikke var en transponder i nøglen.

4. Nøglehuset på den halve nøgle var fra 2015, hvorimod nøglehuset på den først indsendte nøgle var fra 2004, hvilket passede med bilen årgang.

Låsesmeden konkluderede, at den indsendte halve nøgle ville kunne have åbnet bilens døre ved alm. indstik, men nøglen havde på intet tidspunkt kunne starte bilen grundet den manglende transponder.

Låsesmeden oplyste, at det var muligt at flytte nøglespyddet fra en gammel nøgle, over i et nyt nøglehus.

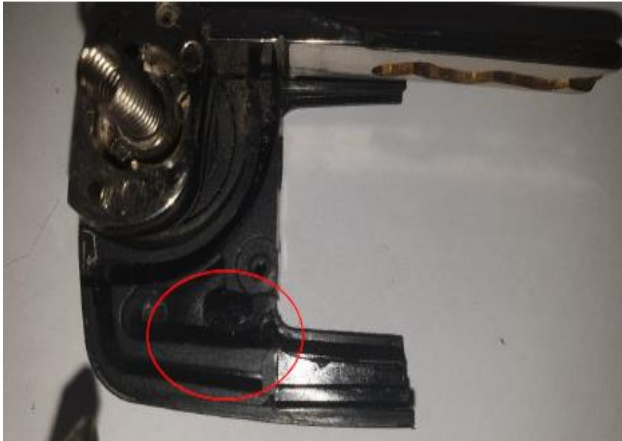
Undertegnede tog efterfølgende nogle billeder af nøglen.

Ankenævnet for Forsikring

21.

97257

Området, hvor den transponderen normalt sidder ses i denne røde cirkel.



Ved en forstørrelse af billedet fremgår det tydeligt, at området hvor transponderen skulle have siddet er blevet påvirket, muligvis i forbindelse med bortfjernelse af transponderen.



Ved yderligere besigtigelse af den halve nøgle, sås toppen af nøglespyddet at have flere mærker og skrammer, mens der ikke var nogen skrammer på nøglehuset omkring nøglespyddet. Se nedenstående billede.



Ankenævnet for Forsikring

22.

97257

Til sammenligning ses den først indsendte nøgle:



På den først indsendte nøgle ses adskillige brugsspor på nøglehuset.

På nedenstående billede ses de 2 nøgle ved siden af hinanden. Også her fremgår det tydeligt, at der er stor forskel på sliddet af nøglehusene, mens der ikke ses den store forskel på sliddet på de 2 nøglespyd.



Det giver Alka opfattelsen af, at et original nøglespyd på et tidspunkt er blevet flyttet over i et nyere nøglehus på et tidspunkt efter 2015 og frem til tidspunktet for indsendelse af den halve nøgle.

Det er bekymrende, at transponderen tydeligvis er blevet fjernet fra nøglehuset på et tidspunkt inden indsendelsen til Alka, da dette har frataget Alka muligheden for, at konstaterer, om transponderen ville have passet til bilen.

Alka finder det ligeledes usandsynligt, at sælgeren/forhandleren har medgivet sådan en nøgle ved salg af bilen, eller de skulle have fysisk fjernet en transponder fra nøglehuset."

Af undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"I forbindelse med revurdering af igangværende sag, fremsendes hermed skrivelse omhandlende de spørgsmål som undersøgelse af de fremsendte nøgler har frembragt.

Af undersøgelsen fremgår, at selve skæringen på nøglespyddet er identiske, dvs. at begge fremsendte nøgler, formentlig, kan bruges til at låse bilen op med.

Dog er den senest fremsendte nøgle af en beskaffenhed, der gør at kun oplåse funktionen via indstik af nøglespyddet i dørlåsen i givet fald vil virke.

Der er ikke monteret en transponder i selve nøglehuset, hvilket bevirker at denne nøgle ikke vil kunne 'tale sammen med bilens computer' og dermed starte bilen.

Da 'reservenøglen' er halv, dvs. uden selve nøglehuset og transponder, fremkalder det spørgsmål til netop denne nøgle."

Af klagers svar på spørgsmål af 4/3 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget følgende tilbagemelding på dine spørgsmål:

1. Forsikringstager har i tidligere interview, ikke oplyst noget om at reservenøglen var itu, hvorfor ikke?

Vi var ikke klar over, at nøglen var i stykker. Da vi fandt den, fandt vi kun denne del, og blev først klar over det her.

2. Hvordan og hvornår er nøglen gået i stykker?

Vi ved ikke, hvornår nøglen er gået i stykker.

3. Er nøglen blevet leveret som værende i stykker ved køb af bilen, hvilket vil virke usandsynligt fra en forhandlers side. Medmindre det er som en del af købsaftalen?

Nej, nøglen var ikke i stykker, da denne blev udleveret til os.

4. Har reservenøglen på noget tidspunkt virket til bilen, både oplåsning og startfunktion?

Vi har aldrig brugt nøglen, da den ikke kunne åbne sidedøre m.v.

5. Er forsikringstager bekendt med at der ingen transponder findes i nøglehuset på reservenøglen?

Det vidste vi ikke.

6. Har forsikringstager på noget tidspunkt fået fabrikeret nye nøgler, eller nyt nøglehus til reservenøglen, sådan at det "gamle nøglespyd er monteret i nyt nøglehus?

Nej.

7. Kan forhandleren af bilen evt. bibringe af oplysninger vedr. nøgler og deres beskaffenhed ved købet af bilen?
Nøglen var ikke itu, da vi modtog den."

Af selskabets revurdering foretaget af specialskadekonsulent fremgår bl.a.:

"Jeg har på det foreliggende grundlag omkring selve hændelsesforløbet af forsikringsbegivenheden og i relation til det afvisningsbrev du/I har modtaget, sammenholdt de ting som jeg har kunnet undersøge og er kommet frem til følgende;

Selve tyveriet af bilen, som anmeldt er sket på en stor parkeringsplads ved [virksomhed1], vurderedes på det foreliggende at være foregået, som du/I har anmeldt og beskrevet.

Du og din mand, [ægtefælles navn], har oplyst, at [klagerens ægtefælle] arbejder som konsulent for et eksternt firma, der har til huse i en bygning beliggende på [virksomhed1] grund. Ikke i [virksomhed1] bygning, men et 'værksted' ved postbygningen.

...

Det var under reparation eller kontrol af en af disse 'køle biler' at din mand, [ægtefælles navn], hen over en weekend kørte hjem til jeres bopæl i firmabilen for at kontrollere om køleaggregatet i bilen virkede.

Han lod i den forbindelse jeres egen bil blive holdende på parkeringspladsen ved [...].

Jeg har talt med en vagtfunktionær på [virksomhed1], der oplyste at parkeringspladsen ikke er aflukket og at det er både personale, eksterne samarbejdspartnere, [post] og vareleverandører, der kommer på pladsen.

På pladsen holder der i weekenden, ofte både danske og udenlandske lastbiler, der venter på at blive læsset af, når det igen bliver hverdag.

Pladsen er frit tilgængelig og der er ingen videoovervågning. Vagtfunktionærene på [virksomhed1] har intet med [post] bygningen, ej heller [bygningen], hvor din mand arbejder at gøre.

Med hensyn til øvrige videoovervågning på [virksomhed1]s område, så er der ingen kameraer, der dækker ud på vejen mod udkørslerne, hvorfra jeres bil forsvandt.

Det, at [klagerens ægtefælle] efterfølgende 'kun' rettede henvendelse til personer i postbygningen, finder jeg ikke unaturligt, da han jo som sådan ikke er en direkte del af [virksomhed1] og dermed ikke, som jeg forstår det, har sin daglige gang på selve [virksomhed1].

Efter aftale med politiet afventede I/han at anmelde jeres bil stjålet, hvilket jeg ikke finder usandsynligt, da dette godt være udtalt og vejledt fra politiets side.

Med hensyn til om bilen tidligere har været til salg og, at din mand ikke kunne huske dette, så finder jeg dette bekymrende, for sætter man sin bil til salg i avisen, bør man nok kunne huske det, også selvom der er gået ca. 1 til 1 ½ år siden bilen var annonceret.

Dog skal det siges, at I/du har et firma, der blandt andet sælger veteranbiler mv. men det skulle nok ikke afholde dig/jer fra at huske jeres egen salgsannonce.

Med hensyn til teleoplysninger og samtykke til indhentning af disse, så finder jeg, umiddelbart, forståelse for jeres synspunkt, da der er tale om en firmatelefon, hvilket jo som udgangspunkt, vil virke som en stor indgriben i privatlivet.

Dog står jeg lettere uforstående overfor den efterfølgende og manglende accept, ligesom jeg finder det bekymrende i forhold til,

at når vi nu anser det som af afgørende betydning for sagen,

at I først tilkendegiver at ville give tilladelse til telesamtykke og efterfølgende alligevel ikke ønsker at give tilladelse.

Det undrer mig at I ikke har udvist større interesse i at bevise og dokumentere, at din og den til [klagerens ægtefælle] udleverede arbejdstelefon (som har været i hans besiddelse), ikke har befundet sig på hans arbejdsplads hen over weekenden, hvor bilen forsvandt.

Dette sammenholdt med, at hans arbejdsgiver ganske givet, MÅ have fået at vide, at din/jeres var stjålet fra arbejdspladsen.

Med hensyn til det at købe en anden bil efter kun et halvt år, så finder jeg det bekymrende at I så hurtigt efter køb af bil, igen ønsker at købe anden bil. I blev dog, som jeg forstår det, "bremset" af jeres egen økonomiske situation, hvorfor handlen ikke blev til noget.

Med hensyn til, at du/I kun har én nøgle og den anden ligger et sted i en flyttekasse så finder jeg det i første omgang, ikke umiddelbart bekymrende.

Efterfølgende finder jeg det bekymrende og at du/I ikke udviste større velvillighed til at gøre noget mere aktivt for at udfinde nøglen. Særligt når dette kunne bevise, at bilen ikke var kørt med rette nøgle og at det du/I tidligere har oplyst til konsulenten i Alka stemmer overens.

Med hensyn til hvordan bilen er transporteret fra stedet og omgåelse af startspærre, så finder jeg det ikke usandsynligt, at man kan omgå startspærren på en sådan bil. Det er et problem jeg før har oplevet på [modeller af bilmærket].

Konklusion:

Hændelsesforløbet kan som nævnt godt være foregået som beskrevet, men forløbet kan på visse afgørende punkter vække en berettiget undren og bekymring omkring rigtigheden af, at hændelsen er sket som anmeldt.

På dette grundlag må afvisningen fastholdes, idet vi nærer en betydelig tvivl om, at hændelsen skulle være sket som anmeldt og derved være dækningsberettiget, hvilket påhviler dig som forsikringstager at føre bevis og sandsynliggørelse for.

Som nævnt henvises yderligere til tidligere fremsendte skrivelse med baggrunden for afvisningen."

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, medmindre 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 af parkeringsområdet, hvoraf ses, at der på omkringliggende bygninger er opsat videoovervågning og af klagerens salgsannonce af 9/4 2018.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/7 2019, at hendes bil var blevet stjålet i tidsrummet mellem den 28/6 og 1/7 2019, mens den holdt parkeret på en parkeringsplads ved ægtefællens arbejdsplads. Ægtefællen havde sidst ført bilen og parkeret den på stedet. Da ægtefællen den 1/7 2019 mødte på arbejde mandag morgen, kunne han konstatere, at bilen ikke længere befandt sig på parkeringspladsen. Klageren har oplyst, at ægtefællen lod bilen stå på parkeringspladsen weekenden over og i stedet kørte hjem i en firmabil, da firmabilens funktioner skulle tjekkes.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klagerens ægtefælle havde oplyst, at parkeringspladsen, hvor bilen holdt, blev patruljeret af vagter, men at ægtefællen og klageren ikke havde kontaktet vagterne. Vagterne har oplyst til selskabet, at de ikke havde bemærket noget i tidsrummet fra den 28/6 til den 1/7 2019. Selskabet har anført, at klagerens to bilnøgler blev undersøgt hos en uvildig ekspert, som fandt, at den ene nøgle ikke var komplet, idet transponderen var fjernet. Bilnøglen kunne derfor godt åbne bilens døre, men ville ikke kunne starte bilen. Derudover var nøglehuset på bilnøglen fra 2015, mens nøglehuset på den anden bilnøgle var fra 2004, hvilket også var bilens årgang. Selskabet har også anført, at klageren havde haft bilen til salg ca. 1 år inden tyveriet, hvilket klageren dog indledningsvist benægtede. Klageren gav ikke samtykke til indhentelse af teleoplysning.

ger indledningsvis på trods af, at oplysningerne kunne have haft afgørende betydning for sagen og kunne have bevist, at klageren og ægtefællen ikke befandt sig på parkeringspladsen i tidsrummet 28/6 til 1/7 2019. Klageren gav efterfølgende samtykke, men først på et tidspunkt, hvor teleoplysningerne var tilintetgjort. Selskabet har også anført, at det ikke findes sandsynligt, at bilen blev fjernet fra parkeringspladsen, da der var tale om en ældre bil, at der var tale om en parkeringsplads med vagter, og fordi en omgåelse af bilens startspærresystem ville kræve anvendelse af avanceret elektronisk udstyr.

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen, og at selskabet dækker klagerens advokatomkostninger, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3. Klageren har anført, at advokatbistand har været rimelig og nødvendig, idet selskabets sagsbehandling på væsentlige områder ikke har været betryggende eller direkte kritisabel. Hun anmeldte først tyveriet til selskabet den 3/7 2019 efter vejledning fra politiet, hvilket selskabet har anerkendt, ikke er usandsynligt. Hun har anført, at hendes indledende manglende samtykke til indhentning af teleoplysninger skyldtes, at hun af tidligere advokat blev rådet til at modsætte sig, da oplysningerne ifølge advokaten ikke havde relevans for sagen. Derudover ville et samtykke til indhentning af teleoplysningerne involvere ægtefælles arbejdstelefon, hvilket kunne give arbejdsgiveren indtryk af, at klageren og ægtefællen blev efterforsket for forsikringssvinde. Klageren har efterfølgende givet samtykke til indhentning af teledata og har ikke haft viden om, hvor længe disse opbevares. Hun har anført, at ægtefællen har et firma, hvor han køber og sælger biler, hvilket er grunden til, at de ikke kunne huske, om bilen havde været sat til salg den 9/4 2018. Hun har anført, at den ene bilnøgle aldrig har virket i hendes ejertid, og at hun aldrig brugte den. Selskabets påstand om, at hun ikke kontaktede virksomhed1 og dets vagter, er ikke korrekt. Hun har anført, at virksomhed1 havde oplyst, at der ikke var videoovervågning på parkeringspladsen, og at parkeringspladsen ikke blev patruljeret af vagter hele weekenden, da der var tale om kørende vagter. Klageren har også anført, at selskabet har været langsommeligt og henholdende i deres sagsbehandling, og at selskabet først genoptog sagsbehandlingen, da klageren havde fået advokat.

Ankenævnet for Forsikring

28.

97257

Af salgsannonce af 9/4 2018 fremgår det bl.a. "[Bil] kr. 159.800, - Beskrivelse: Perfekt familiebil med alt i udstyr ... Detaljer kilometer 291.000 Årgang 2004 ... Varens stand God".

Af skadeanmeldelse af 3/7 2019 fremgår det, at "Alka: Hvad er der sket? Kunde: Noget er blevet stjålet eller gået i stykker Alka: Hvad er det? Kunde: Min bil Alka: Ved du hvornår det er sket? Kunde: Nej, jeg kan kun oplyse hvornår jeg opdagede det Alka: Ok, hvornår opdagede du det? Kunde: 01-07-2019".

Af e-mail fra klageren til selskabet af 11/9 2019 fremgår det, at "Jeg bekræfter at der naturligvis ikke gives adgang til vores teledata, da teleoplysninger er ganske uden relevans for sagen, og vi er i øvrigt uforstående overfor den måde I behandler vores skadesanmeldelse på".

Af e-mail fra klageren til selskabet af 16/9 2019 fremgår det, at "1. Hvorfor blev tyveriet ikke omgående anmeldt til ALKA? Vores svar: Fordi politiet bad os vente et par dage for at se om bilen skulle dukke op igen. 2. Hvorfor spurgte I ikke vagter på området om de havde set noget mistænkeligt: Vores svar: [Klagerens ægtefælle] er ekstern konsulent på [virksomhed1] og havde ikke kontakt information på vagter, eller hvem han burde have kontaktet. [Klagerens ægtefælle] har forhørt sig hos den ansvarlige leder af bygningen ([...]), som oplyste at der ikke er overvågning på parkeringsområdet, men kun omkring selve bygningen. Denne information er viderebragt til Alka. Der har efterfølgende været indbrud i 3 varebiler på p-pladsen i en weekend, hvor kofangere, forlygter m.v. blev fjernet fra køretøjerne. Alle køretøjer på opgaven er derfor fjernet fra området og køres dagligt til og fra lokationen fra firmaets hovedkontor. Vi har umiddelbart efter tyveriet kontaktet Alka for at høre til mulighederne for at få monteret Alka box med GPS i vores anden bil, for at undgå lignende situation i fremtiden - men den mulighed tilbyder Alka desværre ikke længere. Derfor har vi fået monteret GPS satellit overvågning af bilen, fra anden forsikringsgodkendt leverandør. 3. Hvorfor kunne [klageren] ikke huske at bilen har været til salg for 1 ½ år siden: Vores svar: Vi har løbende biler til salg, bl.a. via [klagerens ægtefælles] private firma som sælger klassiske biler og motorcykler for private samlere. Nogle gange blot et par dage for tjekke efterspørgslen ved en bestemt pris. [Klagerens ægtefælle] kunne ikke på stående fod huske han havde haft den pågældende bil på [annonceavis] – som

slet ikke er en salgskanal han normalt bruger. Den har måske været på et par dage kun, hvis det overhovedet har været tilfældet. Som jeg nævnte i telefonen, har vi ofte udskiftning på vores biler og andre køretøjer. Vores [bilmærke] var i særdeles god stand - Og vi ville i øvrigt kunne have fået en god pris for den, hvis vi ville sælge den. Det kan jeres taksator også skrive under på. Der findes ikke mange tilsvarende biler i markedet ... Så hvad skulle incitamentet være for at vi selv skulle stå bag dette? 4. Hvorfor har I kun én nøgle til bilen: Vores svar: Vi har kun denne nøgle til bilen, som er den eneste vi har brugt, da den virkede til automatiske sidedøre mm. Vi har også fået udleveret en anden slags standardnøgle, som kun kan låse op/i. Men den har vi forlagt et sted, da vi aldrig har anvendt den".

Af rapport fra skadekonsulenten af 11/2 2021 fremgår det, at "Den tilsendte halve nøgle blev den 10-2-2021 undersøgt hos en uvildig låsesmed, med speciale i bilnøgler. Nøglesmeden oplyste følgende omkring den halve nøgle. 1. Skæringen på nøglespyddet var identisk med skæringen på den tidligere indsendte bilnøgle. Det var låsesmeden vurdering, at begge nøglespyd passede til den samme bil. 2. Ved forsøg på udlæsning af den halve nøgle kunne låsesmeden konstatere, at der ikke var signal fra en transponder. 3. Ved adskillelse af nøglen kunne låsesmeden konstatere, at der slet ikke var en transponder i nøglen. 4. Nøglehuset på den halve nøgle var fra 2015, hvorimod nøglehuset på den først indsendte nøgle var fra 2004, hvilket passede med bilen årgang. Låsesmeden konkluderede, at den indsendte halve nøgle ville kunne have åbnet bilens døre ved alm. indstik, men nøglen havde på intet tidspunkt kunne starte bilen grundet den manglende transponder. Låsesmeden oplyste, at det var muligt at flytte nøglespyddet fra en gammel nøgle, over i et nyt nøglehus".

Af klagers svar på spørgsmål af 4/3 2021 fremgår det, at "1. Forsikringstager har i tidligere interview, ikke oplyst noget om at reservenøglen var itu, hvorfor ikke? Vi var ikke klar over, at nøglen var i stykker. Da vi fandt den, fandt vi kun denne del, og blev først klar over det her. 2. Hvordan og hvornår er nøglen gået i stykker? Vi ved ikke, hvornår nøglen er gået i stykker. 3. Er nøglen blevet leveret som værende i stykker ved køb af bilen, hvilket vil virke usandsynligt fra en forhandlers side. Medmindre det er som en del af købsaftalen? Nej, nøglen var ikke i stykker, da denne blev udleveret til os. 4. Har reservenøglen på noget tidspunkt virket til bilen,

både oplåsning og startfunktion? Vi har aldrig brugt nøglen, da den ikke kunne åbne sidedøre m.v. 5.

Er forsikringstager bekendt med at der ingen transponder findes i nøglehuset på reservenøglen? Det vidste vi ikke. 6. Har forsikringstager på noget tidspunkt fået fabrikeret nye nøgler, eller nyt nøglehus til reservenøglen, sådan at det "gamle" nøglespyd er monteret i nyt nøglehus? Nej".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var monteret med startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren havde begge bilnøgler. Disse forhold medfører efter nævnets opfattelse, at en eventuel gerningsmand skal forberede og afvikle tyveriet på ressourcekrævende og avanceret vis.

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen ikke var videre tyvetækkelig, idet der er tale om en ældre bil fra 2004 med en begrænset handelsværdi, og at klageren ifølge salgsannonce satte bilen til salg i 2018

Nævnet har videre lagt vægt på, at den tidligere bilejer udleverede bilen med to nøgler, og at det ved nøgleundersøgelse blev konstateret, at transponderen var blevet fjernet fra den ene nøgle, hvilket forekommer påfaldende.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig position ved at have afvist at give selskabet tilladelse til at indhente teleoplysninger. Den omstændighed, at klageren efterfølgende på et tidspunkt, hvor oplysningerne var tilintetgjort, gav tilsagn, kan ikke føre til andet resultat.

Klageren ønsker herudover, at selskabet dækker hans udgifter til rådgiverbistand.

Ankenævnet for Forsikring

31.

97257

Efter sagens forløb og udfald finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen