

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. september 2022 blev i sag nr. 97815:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 27/1 2022 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kommentarer til TopDanmarks brev af 26-01-2022:

Dato: Min klient har ikke før denne sag bidt mærke i, om bilens dato var korrekt eller ej. Der har været andre, som har kørt i den både i [land] og i Danmark.

Det er ikke korrekt, hvad forsikringsselskabet skriver om, at det ikke skulle være normalt at stille på bilens dato. Fx når bilen er på værksted, hvor batteriet frakobles, vil datoen efterfølgende ikke være korrekt.

Kilometerstand: Min klient har købt bilen brugt. Såfremt det skulle være rigtigt, at bilens kilometerstand er kørt tilbage, har han ingen viden om det.

Men bortset fra det, har forsikringsselskabet ikke dokumenteret, at kilometerstanden er kørt tilbage, i stedet for at det blot er datoen i bilen, der er stillet frem til den korrekte dato.

Vejen fra hjemmet til gerningsstedet: Det er en smal landevej, hvor der er mange traktorer. Det er særdeles sandsynligt, at køretøjet ikke overskrider grænserne for indlæsning af data i nøglen.

Tidsramme for tyveriet: I den tidligere korrespondance har jeg dokumenteret, hvor let det er at stjæle en bil. Der skal ikke være specialiseret viden indenfor den specifikke bilmodel for at stjæle den. Keyless biler fungerer stort set identisk.

Forklaringer: Da min klient talte med forsikringsselskabet, bar samtalen præg af mange misforståelser. Min klient taler ikke dansk men kun [sprog] og gebrokkent engelsk. Der er således ikke tale om skiftende forklaringer, således som forsikringsselskabet forsøger at få det fremlagt som, men

derimod at klienten blot ikke i situationen præcis kunne huske, hvad der var foregået. Og efterfølgende, når hjerne har udfyldt hullerne, har præciseret forklaringerne. Det er helt normalt, og vi oplever det gang på gang i retssagerne, hvor der er vidner.

Gåturens rute: Min klient kan blot ikke efterfølgende huske præcis, hvor han gik. Og det er ikke på nogen måde mærkeligt. Navnlig ikke når man er medicineret med ..., således som det er tilfældet for min klient.

Anmeldelsesdato for tyveriet: Min klient anmeldte tyveriet samme dag, men politiet ville ikke modtage anmeldelsen, da det skulle ske via politiets hjemmeside.

Det gøres gældende, at der er sket et dækningsberettiget tyveri, at der er et vidne, der kan støtte min klients anmeldelse, og at der må ses bort fra forsikringselskabets subjektive fortolkninger af hændelsesforløbet."

Selskabet har i brev af 24/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække et anmeldt tyveri af bil. Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Dette er begrundet i en række nærmere omstændighederne i sagen som vi vil redegøre for i det følgende.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en bilforsikring for sin Audi A4 i Topdanmark Forsikring.

Af policen fremgår det, at der er tegnet dækning for kasko- og ansvarsskader, førerulykke og udvidet glasdækning, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår Bil Elite 6740-3, jf. bilag 2.

Den gældende selvrisko for kasko- og ansvarsskader udgjorde på skadetidspunktet 4.106 kr. (indeksreguleret 2021).

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmeldte telefonisk til selskabet den 31. august 2021, at han havde fået stjålet sin bil den foregående aften. Tyveriet var efter det oplyste sket, imens klager var inde i en butik og købe værktøj, jf. bilag 3.

Til brug for vores videre behandling af sagen anmodede vi klager om at udfylde et nærmere skema vedr. oplysninger om bilen samt indsende følgende oplysninger:

- køretøjets originale registreringsattest og eventuel toldattest
- kopi af købskontrakt eller slutseddel
- kopi af politikvitteringen
- alle nøgler til køretøjet

Efterfølgende blev der foretaget dataudlæsning af nøglerne ved [bilforhandler], jf. bilag 4 og på baggrund af denne udlæsning kunne selskabet konstatere, at der ikke var overensstemmelse med de af klager tidligere afgivne oplysninger til sagen. På denne baggrund fremsendte vi vores afgørelse til klager den 21. september 2021, jf. bilag vedlagt af klagers advokat. Klager var ikke tilfreds med vores afgørelse og sendte efterfølgende en klage via sin advokat, der blev besvaret af selskabet den 26. januar 2022, jf. bilag vedlagt af klagers advokat. Det bemærkes, at klagers advokat har fået tilsendt en kopi af udlæsningen sammen med bilens nøgler.

Her får I vores syn på sagen

Indledningsvist bemærker vi, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper, Forsikringsaftalelovens § 22 samt praksis påhviler den, der rejser et krav, at bevise eksistensen og størrelsen af kravet.

I sagen finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en tilfældig dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet selskabet i forbindelse med vores undersøgelse af tyveriet har konstateret en række atypiske omstændigheder ved sagen.

Forsikringsaftaleloven § 22

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'

Gerningsstedet

Vi har ved vores afgørelse lagt til grund, at bilen er stjålet fra en [gade] i en lille [by], hvor klager har oplyst, at han parkerede i et forholdsvis kort tidsrum. Vi finder det ikke sandsynligt, at en ukendt og tilfældig gerningsmand skulle være kommet forbi klagers bil med den hensigt at stjæle den. Vi har undersøgt gerningsstedet, og der er fuldt udsyn fra beboerne på vejen til det sted, hvor bilen skulle holde parkeret. I det hele taget ville parkeringen af bilen det sted, som klager har oplyst, være til gene for øvrige køretøjer, der skulle forbi det pågældende sted.

Hertil kommer at klager på forespørgsel ikke kunne huske, i hvilken side af vejen han havde parkeret bilen, hvilket selskabet finder atypisk henset til, at tyveriet skulle være sket 40 minutter efter, at klager kom tilbage fra gåturen og dagen før anmeldelsen til selskabet. Der er således tale om en kortere tidsperiode, hvor det efter selskabets vurdering ville være naturligt at kunne huske, i hvilken side af vejen, men havde parkeret i.

Bilens startspærresystem, alder, mv.

Derudover er der tale om en bil med et aktivt startspærresystem. Det har således været påkrævet, at gerningsmanden har skaffet sig adgang til bilen/førersædet, at vedkommende har udløst den mekaniske ratlås og sluttelig har omgået bilens elektroniske startspærresystem for at kunne starte motoren og køre bilen. Dette ville kræve, at gerningsmanden enten skulle have brugt rette nøgle eller have taget udstyr med for at lave en kopinøgle (hvilket som udgangspunkt kræver den originale nøgle), og derefter skulle have udstyr med til at omgå startspærresystemet. Det kræver efter selskabets vidende både specialudstyr, specialviden og tid, dvs. det ville kræve en vis planlægning fra gerningsmandens side. Det bemærkes, at klager har oplyst til selskabet, at bilen ikke havde nogle forudbestående skader af nævneværdig art inden tyveriet (der var muligvis gået

en lygte eller signallampe), hvorfor vi således har lagt til grund, at bilens startspærresystem var intakt og effektivt. Derudover var begge bilens nøgler i klagers besiddelse.

Vi finder det derfor ikke sandsynligt, at en tilfældig og ukendt gerningsmand skulle foretage alle disse tiltag for at stjæle en ældre Audi A4 fra 2012 og i det hele taget, at en forbipasserende gerningsmand skulle være i besiddelse af special værktøj/elektronik for at kunne omgå startspærresystemet. Efter det af klager oplyste skulle tyveriet angiveligt være sket omkring kl. 20 om aftenen og

være sket i et tidsinterval på ca. 40 minutter, hvilket vi finder er forholdsvis kort tid at stjæle en bil i betragtning af, at gerningsmanden har skullet bruge både specialiseret viden og specialværktøj til den specifikke bilmodel. Vi er derfor ikke enige i klagers advokats påstand om, at det skulle være let at stjæle en bil af klagers type.

En 9 år gammel Audi er efter selskabets vurdering ikke en særlig tyvetækkelig bil i det hele taget, henset til dens værdi, hvorfor det også af den grund er atypisk, at man skulle bruge tid og kræfter på at stjæle lige nøjagtig denne bil.

Det er oplyst til selskabet, at bilen er stjålet ud for en bolig på en rolig gade med privatbeboelse i en lille [by] ud til marker, hvorfor det ikke er et sted, man umiddelbart kommer tilfældigt forbi.

Uoverensstemmende oplysninger om hændelsen

Derudover har vi også lagt vægt på, at klager har afgivet divergerende oplysninger omkring tyveriet. Klager oplyste ved sin telefoniske anmeldelse, at han parkerede sin bil ved 20-tiden, hvorefter han gik ud for at handle noget værktøj og da han kom ud/tilbage ca. 40 minutter senere, var bilen væk. Klager oplyste samtidig, at han havde haft bilens nøgler hele tiden. Ved selskabets undersøgelser af området har vi ikke umiddelbart kunne finde, at der skulle ligge en værkstedshandel i nærheden.

Ved efterfølgende samtale med selskabets skadeinspektør blev klager adspurgt om det pågældende indkøb, hvorefter klager oplyste, at han var kørt ud til stedet for at gå en tur i området og da han kom tilbage, var bilen forsvundet. Klager havde i samtalen dog svært ved at redegøre for sin rute, men selskabet har ud fra klagers oplysninger om ruten kunnet konstatere, at der var tale om ca. 1,5 km, hvilket efter selskabets vurdering ikke stemmer overens med, at det skulle have taget 40 minutter at gå turen.

Dataudlæsning af bilens nøgler

Herudover har vi særligt lagt vægt på, at det ved dataudlæsning af bilens nøgler har vist sig, at der var blevet justeret på bilens kilometertal. Vi henviser til udlæsningen bilag 3. Som det fremgår af denne blev bilnøgle A sidst benyttet den 6. januar 2021, hvor kilometerstanden viste 137.063 km. Bilnøgle B blev derimod senest benyttet den 25. august 2021 og viste en kilometerstand på 130.964 km, dvs. en lavere stand end kilometerstanden næsten 8 måneder forinden. Værkstedet der har foretaget udlæsningen, har bekræftet, at der er blevet justeret på kilometerstanden, dvs. at kilometerne på bilen på et tidspunkt er blevet kørt bagud. Selskabet kan på den baggrund konkludere, at der på et tidspunkt har været manipuleret med kilometertælleren.

Klager et blevet foreholdt denne information, idet den afveg væsentligt fra klagers anmeldelse, men har afvist, at han selv skulle have ændret kilometerstanden på bilen.

Det er selskabets vurdering at dét forhold, at der er blevet justeret manuelt ved kilometerstanden, er med til at skærpe klagers bevisbyrde i sagen, herunder for rigtigheden af de øvrige oplysninger til sagen.

Derudover ses det af nøgleudlæsningen, at der ikke er registreret nogle kørsler med bilen siden den 25. august 2021. Selskabet stiller sig undrende overfor dette, idet klager ved anmeldelsen oplyste, at han kørte direkte fra sin bopæl og ud til gerningsstedet den 30. august 2021. Klager har således ikke oplyst noget om, at bilen ikke havde været i brug i 5 dage op til skaden, og selskabet kan konstatere, at klagers oplysning ved anmeldelsen og ved efterfølgende samtaler omkring hændelsen, er i direkte modstrid med de faktuelle dataudtræk/oplysningerne om bilens brug op til skadetidspunktet. De divergerende oplysninger i den forbindelse mener vi tillige er en skærpende omstændighed for klagers bevisbyrde i sagen.

Klagers advokat har i den forbindelse oplyst, at der er tale om en smal landevej, hvor der er mange traktorer, hvorfor det efter hans opfattelse er særdeles sandsynligt, at køretøjet ikke har overskredet grænserne for indlæsning af data i nøglen. Vi kan se, at der fra klagers hjem og til det oplyste gerningssted er ca. 7 km, hvorfor vi finder det usandsynligt, at klager skulle have kørt med så lav en hastighed under hele turen, at denne ikke ville være blevet registreret i nøglen.

Vedrørende kilometerstanden har klagers advokat endvidere gjort gældende, at det blot er datoen, der er stillet frem til den korrekte dato. Vi bemærker i den forbindelse, at værkstedet i forbindelse med nøgleudlæsningen har oplyst til selskabet, at den foretagne ændring i kilometerstanden, ikke kan ske ved ændring i bilens dato. Samtidig bemærker vi, at det ligesom med ændring i kilometerstanden, også vil kræve en manuel indstilling af datoen, hvis der skulle ændres i denne. Klager har ikke oplyst, at der manuelt skulle være ændret i datoen, og samtidig har han oplyst, at han altid selv har foretaget service på bilen, hvorfor vi ikke finder det sandsynliggjort, at datoen skulle være ændret som anført af klagers advokat, eksempelvis når bilen har været på værksted med frakobling af batteriet. Det er således fortsat vores vurdering, at det ikke er normalt at foretage manuelle ændringer i datoen.

Sluttelig har klagers advokat vedlagt en udskrift fra et vidne (klagers ven), hvor denne har oplyst, at han hentede klager på skadedatoen. Vi har svært ved at se, hvordan denne udskrift skulle støtte klagers anmeldelse, idet den ikke bekræfter, at bilen er totalforsvundet i overensstemmelse med det af klager oplyste.

På baggrund af ovenstående kan vi således konstatere, at der foreligger en række uoverensstemmende oplysninger i sagen og som følge heraf finder vi ikke, at klager har sandsynliggjort, at bilen er blevet stjålet ved en tilfældig dækningsberettigende forsikringsbegivenhed/ tyveri.

I har afgjort lignende sager

I har tidligere taget stilling til sager omkring tyveri af bil, hvor det grundet omstændighederne ikke fandtes sandsynliggjort, at der var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. I kendelsen 87.603 afviste selskabet at yde forsikringsdækning for et tyveri af bil med henvisning til, at klageren ikke havde bevist, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Her fandt I, at klageren ikke havde bevist, at hans bil var bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. I lagde herved bl.a. vægt på, at bilen var forsynet med startspærre, hvor omgåelse kræ-

vede dyrt specialudstyr og særlig viden for at benytte, og at klager på tyveritidspunktet var i besiddelse af begge sæt nøgler.

I kendelsen 88.975 anmeldte klageren, at hans 11 år gamle bil var blevet stjålet fra en parkeringsplads, mens han luftede hund. Bilen var forsynet med startspærre og der fandtes kun en nøgle til bilen, som var i klagers besiddelse på tyveritidspunktet. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klager ikke havde sandsynliggjort, at bilen var bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Nævnet fandt, at klager ikke havde sandsynliggjort, at bilen var bortkommet ved tyveri.

Endelig er kendelsen 91.768, hvor selskabet havde afvist at dække tyveri af klagerens bil. Bilen havde en mindre størrelse og var fem år gammel. Her fandt I, at klager ikke havde godtgjort, at den forsikrede bil var bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. I lagde bl.a. vægt på, at klagerens [barn] var i besiddelse af begge nøgler, og at bilen var udstyret med fabriksmonteret startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggjorde tyveri, og som minimum forudsatte anvendelse af specialudstyr.

Vi fastholder vores afgørelse

Det er vores opfattelse, at vi ud fra de foreliggende oplysninger og dokumentation i sagen, har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen.

Vi mener derfor ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen henset til omstændighederne i sagen samt særlig henset til de modstridende oplysninger om bilens data og klagers forklaringer om hændelsen."

Klagerens advokat har i brev af 4/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Nedenfor fremsendes min klients kommentarer til forsikringsselskabets senest indlæg. Kommentarerne fremsendes som de er modtaget, således at nævnet kan få en forståelse for, hvilke kommunikationsproblemer, der har været imellem min klient og selskabet:

- 'the car was equipped with a keyless system which the insurance company does not know and such cars are stolen in a few seconds non-invasively (many infos of that in google)
- I have spoken to them in English which I'm not very good and it is also not their language and either they misunderstand me or they say so on purpose
- I did not tell them that I always repaired the cars myself, I only did simple services with the help of a friend, but the car was also in a workshop in [land] and I left my car there,
- I did not tell them that I went to the place of the theft to buy 'tools', what kind of tools would I buy there? I was misunderstood by them or they said it for me? I meant the nearby [supermarked] store but I figured it would be closed and gave up and just went for a walk there, but not to buy any tools, I was not there in the shop 'I was going to go to the shop', 'to have such an intention not to be in the shop' there was probably a communication fault, talking in english fault
- often when I go to a big shopping center, I forget where I parked my car and I have to look for it for some time, then I thought so too, that's why I was looking for a car there a long time, I don't know the names of the streets I used to drive there because I never paid any attention to it, I have lived here for two years,, I also don't remember on which side of the street I parked my car,

- it happened that I had problems with my memory in combination with an andypress pills, strong pills for sleep after coronavirus
- I remembered now that i told them on the second phone call i had coronavirus and i was taking sleep medication and I don't remember where I parked my car, on which side of the street and I don't know the names of the streets I was driving there
- it also happened in dk that I borrowed my car for a short time for other people and I cannot be sure about these people
- if someone modified kilometers in the car, he could also modify the data saved by the key, I bought used this car, I am not the first owner,
- if, according to the insurance company, this car was too old and not worth enough to interest the thief, why do they make such a problem with the payment of compensation'.

Det gøres fortsat gældende, at der er sket et dækningsberettiget tyveri, at der er et vidne, der kan støtte min klients anmeldelse, og at der må ses bort fra forsikringselskabets subjektive fortolkninger af hændelsesforløbet."

Selskabet har i brev af 22/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers advokats yderligere høringsvar i sagen, der ikke ses at indeholde nye oplysninger til sagen, hvorfor vi alene har følgende bemærkninger.

Klagers advokat henviser til kommunikationsproblemer og selskabet har i den forbindelse spurgt selskabets skadeinspektør, der efter dennes opfattelse ikke oplevede nogle forståelsesproblemer.

Klager oplyser, at bilen var forsynet med et nøgleløst system, hvilket selskabet efter hans opfattelse ikke var bekendt med. Vi er enige i, at biler med 'Keyless' teknologi kan stjæles ved at sende nøglens signal til bilen via særlige sendere.

Dette foregår typisk ved, at en person står med en modtager, som kan opfange nøglens signal inden bilen låses. Dette signal sendes videre via denne 'opfangersender' til en modtagerenhed, som skal være helt tæt på bilen, dvs. indenfor en meters afstand. Derved 'opfanger' bilen, at nøglen er i bilen og bilen kan startes.

Denne metode kræver dog særligt udstyr og minimum to personer, hvoraf den ene person skal stå ved bilen og den anden person skal stå ved nøglen. Afstanden mellem de 2 personer/enheder må ikke være for stor, da signalet i så fald ikke kan nå fra den ene til den anden. Selskabet finder det usandsynligt, at dette skulle være sket i den mindre [by] på en mindre vej, hvor der normalvis ikke er mange mennesker, hvorfor det efter vores vurdering også er usandsynligt, at klager ikke ville have bemærket to mennesker tæt på bilen.

Derudover oplyser klager, at han ikke selv foretog reparation af bilen, men blot ordnede mindre service på bilen med hjælp fra en ven. Som det fremgår af vores tidligere høringsvar, har vi ud fra samtalen med klager blot anført, at klager selv har foretaget service på bilen. Der fremgår således ikke noget om reparationer. Vi bemærker samtidig, at det heller ikke har betydning for sagens afgørelse.

Yderligere skriver klager, at han ikke har oplyst, at han var på stedet for at købe 'tools'. Vi har forholdt os til samtalen med klager, se uddrag:

Han har været ude at handle værktøj kl. 20 om aftenen 6 kilometer fra sit hjem. Han nævner også to gange, at han måske er lidt glemsom efter at have haft corona. Da jeg spurgte yderligere ind til det, sagde han bare nej-nej han var sikker på at bilen var væk.

Vi anerkender dog, at det kan have været "food" i stedet for "tools", da der ligger endagligvarebutik i området.

Klager gør endvidere opmærksom på hans hukommelsesbesvær efter covid-19, hvorfor han ikke kunne huske, i hvilken side af vejen han havde parkeret.

Uagtet at klager ikke kan huske, hvor han havde parkeret 40 minutter tidligere, er det fortsat selskabet vurdering, at de modstridende oplysninger om bilens data og klagers forklaringer om hændelsen fortsat gør, at vi ikke finder, at klager har sandsynliggjort, at bilen er blevet stjålet ved en tilfældig dækningsberettigende forsikringsbegivenhed/ tyveri det pågældende sted.

Endelig oplyser klager, at han har haft lånt bilen ud og at han ikke kan vide sig sikker på, hvorvidt disse personer kan have manipuleret med nøglens data. Med hensyn til kilometertal og ændring af dette kan vi oplyse, at nøglen får sine informationer fra bilen. Når nøglen har kontakt med bilen, overføres data fra bilen til nøglen. Det er således ikke nøglen som manipuleres, men bilens data. Samtidig bemærker vi, at det kræver ekspertviden at ændre i bilens data/kilometerstand. Vi har endvidere svært ved at se, hvad klagers bekendte skulle have ud af at manipulere med bilens kilometerstand.

Vedrørende klagers bemærkning om bilens alder må vi fortsat fastholde, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at en forbipasserende gerningsmand skulle være kommet tilfældigt forbi det pågældende sted med special værktøj/elektronik til den omhandlede ældre bilmodel, for herefter at have omgået startspærresystemet på relativ kort tid.

Sluttelig stiller vi os fortsat undrende overfor klagers oplysninger om hændelsen, idet han ved anmeldelsen oplyste, at han var kørt til skadestedet den 30. august 2021, hvilket som tidligere beskrevet ikke stemmer overens med dataudlæsningen af bilen, hvorefter der ikke er registreret kørsler siden den 25. august 2021, jf. bilag 3 og 4.

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen og henviser i det hele til vores tidligere høringssvar af 24. februar 2022, hvor vi har redegjort nærmere for, hvorfor vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at bilen er stjålet ved en tilfældig dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 27/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"I anledning af selskabets brev af 26-04-2022 kan det oplyses, at det er faktuel forkert, at en tyv skal være indenfor få meters afstand for at opfange signalet fra nøglen. Signalet har normalt en rækkevidde på mellem 50 og 100 meter.

For så vidt angår en eventuel manipulation af kilometerstand, kan det være ske inden min klient købte bilen, for på den måde at få den til at fremstå mere attraktiv."

Hertil har selskabet i brev af 2/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som beskrevet har vi indhentet tekniske oplysninger om den specifikke bilmodel fra [bilforhandler], dvs. det firma, der foretog udlæsning af bilens nøgler. Dette var med henblik på at få en nærmere beskrivelse af rækkevidden af nøglerne. Som det fremgår af deres beskrivelse, har nøglerne følgende funktioner og rækkevidde, jf. bilag 5:

- *Nøglernes fjernbetjeningsdel bruges til fjernbetjent oplåsning eller låsning af bilens døre, og har ikke en fastsat rækkevidde af Audi AG.*
- *Nøglernes transponder bruges til verificering ved start af bilen og har en erfaringsmæssig meget begrænset rækkevidde.*

Det kan således udledes, at nøglens fjernbetjeningsdel bruges til oplåsning og låsning af bilens døre samt at denne ikke har en fastsat rækkevidde, hvorimod nøglens transponder bruges til verificering ved start af bilen og har en meget begrænset rækkevidde.

På denne baggrund finder vi fortsat, at der skal være en meget begrænset afstand mellem enhederne for at signalet kan modtages og dermed at bilen kan startes. Vi finder det derfor fortsat usandsynligt, at klager ikke skulle have bemærket mennesker helt tæt på bilen, henset til at bilen stod parkeret på en rolig gade med privatbeboelse i en lille [by] beliggende ud til marker.

Vi fastholder herefter vores afgørelse i sagen og henviser samtidig til vores høringssvar af 24. februar samt 22. april 2022. Endelig henviser vi til tidligere kendelse 96.739, hvor selskabet afviste at udbetale erstatning med henvisning til, at klager ikke havde bevist, at der var tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nøgleudlæsning viste, at bilen sidst havde været i brug den

7/5 2020 kl. 08.00. Her fandt I efter en samlet vurdering, at klager ikke havde bevist, at bilen forsvandt ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og lagde blandt andet vægt på, at nøgleudlæsningen ikke stemte overens med klagers forklaring."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 8/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"I anledning af selskabets brev af 08-06-2022 kan det konstateres, at selskabet forsøger at drage en logisk slutning, der ikke er korrekt.

Signalet, som nøglen sender, har en lang rækkevidde (som bilproducenten skriver: 'rækkevidden opgives ikke'). Når signalet er kopieret, hvilket kan ske på lang afstand, er det alene transponderen, der skal være tæt på køretøjet.

Det er således muligt at kopiere key-less signalet på lang afstand. Vente indtil ejeren er væk fra bilen. Og derefter gå hen til bilen med kopien af nøglen og borttage køretøjet."

Selskabet har herefter i brev af 23/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Advokaten gør gældende, at selskabet forsøger at drage en logisk slutning, der ikke er korrekt. Selskabet stiller sig undrende overfor advokatens påstand om, at: 'Det er således muligt at kopiere key-less signalet på lang afstand. Vente indtil ejeren er væk fra bilen. Og derefter gå hen til bilen med kopien af nøglen og borttage køretøjet.'

Nøglen låsefunktion

Som [bilforhandler] beskrev, jf. bilag 5 har nøglen to funktioner – en låsefunktion samt en startfunktion. Låsefunktionen dvs. signalet mellem nøgle og låsning af bilens døre har en rækkevidde, så bilen f.eks. kan findes på en parkeringsplads, når man trykker på nøglens døråbningsfunktion, hvorefter blinklys eksempelvis tændes.

Nøglen startfunktion

Signalet (transponderen) til startspærren har derimod en meget begrænset rækkevidde, dvs. at nøglen skal helt tæt på tændingslåsen, så elektronikken kan kommunikere. Dette er netop af hensyn til tyverisikringen af bilen.

Der er således tale om to forskellige signaler/funktioner i nøglen, så selvom man skulle have opfanget låsesignalet på afstand, betyder det ikke, at man kan starte bilen derefter. Hertil kræves, at man er helt tæt på bilen, for at bilen kan opfange startsignalet. Signalet kan ikke lagres, hvorfor det vil kræve, at man starter bilen med det samme.

Vi står således uforstående overfor påstanden om, at man efter at have kopieret signalet på lang afstand, derefter kan gå hen til bilen med en kopi af nøglen og borttage køretøjet. Dét forhold, at man har opfanget låsesignalet, er ikke ensbetydende med, at man dermed har en kopi af nøglen til at starte bilen med. For at lave en kopi af bilnøglen kræves derimod specialiseret viden og dyrt specialudstyr til den specifikke bilmodel. Vi kan oplyse, at vi for en god ordens skyld har vi fået ovenstående bekræftet ved autoværkstedet ...

Idet der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, finder vi fortsat, at klager ikke har bevist, at bilen er forsvundet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed henset til omstændighederne i sagen, herunder tyveristedet, gerningstidsrummet samt klagers usammenhængende forklaringer

om skadetidspunktet, der ikke stemmer overens med nøgleudlæsningen."

Sekretariatet har modtaget klagerens advokats indlæg af 27/6 2022 og selskabets indlæg af 8/7 2022.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 31/8 2021 fremgår bl.a.:

"Satte sin bil ved 20-tiden, gik ind for at handle noget værktøj, og da han kom ud ml 40 min og en time senere var bilen væk. Han siger, han havde nøglerne hele tiden."

Af nøgleudlæsningen fremgår det bl.a.:

"Service Key-data
2021-01-06, 01:06:43

Ankenævnet for Forsikring

11.

97815

Antal kilometer: 137063 km

...

Service Key-data

2021-08-25, 12:29:39

Antal kilometer: 130964 km"

Af e-mail af 19/5 2022 fra bilforhandleren fremgår bl.a.:

"Topdanmark ønsker at belyse hvordan bilens nøgler kommunikerer med bilen, for at kunne

1. åbne bilens døre,

- a. Bilens døre kan låses op, med enten fjernbetjeningen eller ved 'Keyless-Entry', alt efter bilens udstyr.
- b. Audi AG oplyser ikke rækkevidden på dette, men ved brug af 'Keyless-Entry' skal nøglen være i umiddelbar nærhed af én af de 3 antenner (Billede 1).

2. omgå bilens mekaniske ratlås,

- a. Bilens ratlås kan låses op, ved enten at isætte berettigede nøgle i det elektroniske tændingslåsmodul eller ved brug af 'Keyless-Entry', alt efter bilens udstyr.

3. starte bilens motor og køre bilen væk.

- a. Når en berettiget nøgle er registreret, frigives start i startspærreenheden som er en integreret del af komfortstyreenheden.

Den oplyste model blev udleveret med 3 nøgler, hvor der i alle nøgler er en transponder. Nøglernes fjernbetjeningsdel bruges til fjernbetjent oplåsning eller låsning af bilens døre, og har ikke en fastsat rækkevidde af Audi AG.

Nøglernes transponder bruges til verificering ved start af bilen og har en erfaringsmæssig meget begrænset rækkevidde."

Af e-mail af 11/12 2021 fra et vidne fremgår det bl.a.:

"Jeg bekræfter at den 30.08.2021 omkring aftenen kom jeg og hentede [klageren] fra [by] hvor han fik stjålet sin bil.

Vi har kigget efter hans bil i omkring 30 minutter uden held.

Efter det kørte jeg [klageren] hjem."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kaskoforsikring

...

27. Hvilke skader er dækket?

- 1. Forsikringen dækker enhver skade på bilen og tab af bilen ved tyveri og røveri, med mindre det er undtaget i punkt 28.

...

28. Hvilke skader er ikke dækket?

...

B Forsæt*, spiritus, manglende kørekort mv.

Forsikringen dækker ikke skade, der

1. Er forvoldt med forsæt* eller ved grov uagtsomhed af en eller flere af de sikrede, som er nævnt i punkt 1."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 31/8 2021, at han den foregående aften omkring kl. 20 fik stjålet sin 9 år gamle Audi A4. Klageren var væk fra bilen i 40-60 minutter og var i besiddelse af bilens to nøgler. Dataudlæsning fra bilnøglerne viste, at bilen sidst havde været benyttet den 25/8 2021, og at kilometerstanden i august 2021 var lavere end i januar 2021. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren ønsker erstatning for bilen. Han har anført, at han har lånt bilen ud, og hvis nogen har ændret kilometerstanden, kan vedkommende også have ændret data i bilnøglen. Han har anført, at "der er en række begrænsninger i, hvornår data bliver lageret i nøglen ... Blandt andet skal bilen have en hastighed på mere end 20 km/time i mere end 40 sek. inden der bliver overført data ... blot fordi nøgledata ikke er indlæst i 5 dage op til tyveriet blev begået, betyder det ikke, at bilen ikke var i brug. Det betyder blot, at bilen ikke har kørt over 20 km/t i mere end 40 sek". Der var mange traktorer på vejen, hvorfor det er sandsynligt, at bilen ikke har overskredet grænserne for indlæsning af data i nøglen. Han har anført, at det er muligt at kopiere bilens keyless signal på afstand og stjæle bilen.

Selskabet har anført, at bilen har startspærresystem, som kræver specialudstyr, specialviden og tid at omgå. Bilen blev stjålet fra en lille gade inden for et forholdsvist kort tidsrum. Det er usandsynligt, at en tilfældig gerningsmand skulle være kommet forbi bilen med rette udstyr med hensigt om at stjæle bilen. Selskabet har anført, at klageren har afgivet divergerende oplysninger om, hvorfor han parkerede på gerningsstedet. Klageren kan ikke redegøre for, på hvilken side af vejen, han parkerede, eller nærmere for den rute, han gik. Gerningsstedet ligger 7

Ankenævnet for Forsikring

13.

97815

kilometer fra klagerens bolig, hvorfor det er usandsynligt, at klageren skulle have kørt med så lav en hastighed under hele turen, at turen ikke ville blive registreret i nøglen.

Af e-mail fra et vidne fremgår det, at "Jeg bekræfter at den 30.08.2021 omkring aftenen kom jeg og hentede [klageren] fra [by] hvor han fik stjålet sin bil. Vi har kigget efter hans bil i omkring 30 minutter uden held".

Af selskabets telefonnotat af 31/8 2021 fremgår det, at "Satte sin bil ved 20 tiden, gik ind for at handle noget værktøj, og da han kom ud ml 40 min og en time senere var bilen væk".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren var i besiddelse af begge nøgler, og at bilen var udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri, og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr. Nævnet bemærker, at bilen er 9 år gammel og ikke forekommer specielt tyvetækkelig, samt at bilen var parkeret på et uvant sted i 40-60 minutter.

Nævnet har videre lagt vægt på, at data fra nøgleudlæsningen ikke stemmer overens med klagerens forklaring.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

14.

97815

Jens Kruse Mikkelsen

formand