

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. august 2022 blev i sag nr. 98016:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 15/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min bil blev stjålet i [udenlandsk by], jeg har anskaffet mere end 11 dokumenter/bilag til sagen. Sagen blev behandlet af en racist som har direkte beskyldt mig for at jeg opdigter historien om at min bil er ikke blevet stjålet. Han har fra starten besluttet at afvises min erstatnings krav Uanset hvad

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
en grov beskyldning"

Selskabet har i brev af 31/3 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Kunden havde tegnet ansvars- og kaskoforsikring til [klagerens bil]. Til forsikringen hører forsikringsbetingelserne nr. AU 1901 – bilag 1.

Sagen drejer sig om tyveri af bilen, som vi har afvist at dække. Vores begrundelse for dette er, at vi ikke mener kunden har bevist/sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget tyveri af bilen.

Vi bemærker, at klager ved indbringelsen af klagen for Nævnet har oplyst, at han har mange bilag. Såfremt klager senere inddrager disse under sagen, forbeholder vi os retten til at fremkomme med flere bemærkninger til klagen.

Sagens oplysninger

Kunden ringer til os den 23. august 2021 og oplyser, at bilen var blevet stjålet natten til den 23. august 2021 i [udenlandsk by]. Vi beder kunden udfylde en tyveriblanke, som vi modtog retur den 25. august

2021 – bilag 2. Kunden oplyser i denne, at han havde parkeret bilen ved et hotel i [udenlandsk by] og dagen efter, var bilen væk.

Sagen bliver overgivet til vores skadeinspektør, da vores taksator mente den skulle undersøges nærmere. Taksator bemærkede, at kunden oplyste, at bilen havde kørt 310.000 km., men ved seneste syn i 2019 var udmålingen på 477.000 km. Taksator bemærkede desuden, at kunden gjorde krav på 21" alufælge, men der ved tidligere skade havde siddet standardfælge på bilen.

Vores skadeinspektør undersøger sagen og har i den forbindelse flere samtaler med kunden og indhenter diverse dokumentation, bl.a. for alufælge og overnatninger i [udenlandsk by]. Rapport fra skadeinspektør vedlagt som bilag 3.

På baggrund af sagens oplysning, afviser vi dækning af tyveriet – bilag 4. Kunden klagede herefter, hvorved sagen blev gennemgået på ny, hvilket ikke medførte en ændring af vores afgørelse.

Kundens klage og vores svar vedlagt som henholdsvis bilag 5 og bilag 6.

Vores begrundelse

Indledningsvis gør vi gældende, at det som altovervejende udgangspunkt er kunden, der skal bevise/sandsynliggøre, at der er sket et dækningsberettiget tyveri af bilen. Dette er statueret i tidligere domme samt righoldig Ankenævnspraksis.

Bilen var udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre. Dette vanskeliggør tyveri af bilen i betydelig grad. Hvis en gerningsmand skal omgå startspærren, skal denne være i besiddelse af model- og mærkespecifikt udstyr, der er beregnet til bilen. Derfor indebærer en omgåelse af startspærren, at gerningsmanden er vidende om, hvilken bil der skal stjæles og hvor denne befinder sig. En startspærre udelukker, efter vores vurdering, et spontant tyveri af en bil.

Bilen var parkeret på gerningsstedet en enkelt nat og dermed et uvant sted, for bilen. Dette udelukker, at en gerningsmand kan have vidst, at bilen ville holde parkeret på gerningsstedet. Desuden bemærker vi, at der umiddelbart ikke var nogen spor efter tyveri af bilen.

Bilen stod overfor snarligt syn, da den skulle synes 2 år efter seneste syn i november 2019. Vi bemærker i den forbindelse, at kundens oplysninger om bilens kilometerstand ikke stemmer overens med tidligere synsdata. Kunden har oplyst, at bilen havde kørt 310.000 – 350.000 km., men synsdata fra november 2019 viste en kilometerstand på 477.000 km.

Vi lægger til grund, at kundens bil ikke var særlig tyvetækkelig. Vi finder det derfor usandsynligt, at

en gerningsmand skulle have haft mulighed for og interesse i, at foretage den nødvendig forberedelse, for at kunne stjæle bilen.

Kunden har oplyst, at han havde mistet en nøgle til bilen. I samtale med vores skadeinspektør oplyser kunden, at han havde tabt denne for 3 år siden. Det er dog ikke anmeldt til politiet og der er ikke foretaget foranstaltninger for at skaffe ny nøgle og fjerne den mistede fra bilens system. Det er derfor vores opfattelse, at der mangler en nøgle til bilen, som kunden ikke kan redegøre for.

Til støtte for vores afgørelse i sagen, kan vi henvise til dom fra Østre Landsret af den 10. april 2017 (...) – bilag 7. Denne dom omhandler en sag, hvor en bil også var parkeret ved et udenlandsk hotel for en enkelt nat og forsvandt.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at kunden indledningsvis gør krav på 21" alufælge, men efterfølgende sender dokumentation på montering af 17" dæk. Kunden har ikke sendt yderligere dokumentation på 21" dæk, på trods af, at vi har gjort kunden opmærksom på, at den indsendte dokumentation ikke vedrører 21" dæk.

Konklusion

Vi fastholder vores afgørelse i sagen, hvor vi har afvist dækning af tyveriet. Vi lægger til grund, at:

- Bilen var udstyret med en effektiv startspærre, der vanskeliggør tyveri i betydelig grad
- Bilen stod placeret på, et for bilen, uvant sted for en enkelt nat
- Bilen stod overfor snarligt syn
- Bilen havde kørt væsentligt flere kilometer end det oplyste af kunden
- Bilen ikke var tyvetækkelig
- Der ikke var spor efter tyveri af bilen
- Kunden mangler en nøgle til bilen, som han ikke kan redegøre for
- Kunden ikke har kunne dokumentere den oplyste størrelse på dæk, som kunden gør krav på."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tyverianmeldelse af 23/8 2021 fremgår det bl.a.:

"Jeg har parkeret bilen ved mit hotel i [udenlandsk by] ved 21.30, dagen efter skulle jeg bruge den var væk. Jeg opdagede det ved kl. 10.00 (dagen efter)."

Af skadeinspektørens rapport fremgår bl.a.:

"Modtagelse af sagen

Sendt til undersøgelse hos SI grundet mistanke om svindel med antal km og størrelsen på fælge.

Størrelse på fælge:

Kunden havde oplyst til taksator, at bilen havde 21" alufælge.

Sagen kort:

Drejer sig om tyveri af [klagerens bil] meldt stjålet i [udenlandsk by].

...

[Skadeinspektørens] interview med forsikringstager telefonisk 3/9-2021:

Oplyser, at nøglen blev tabt i [park] for 3 år siden. Han havde kigget en kasse gennem hos politiet. Det var dog ikke anmeldt til politiet. Den mistede nøgle var ikke slettet i bilens computer. Bilen var købt for 310.000-315.000 DKK for mange år siden.

Han husker ikke præcis hvor mange KM den havde kørt. Han mente den havde kørt 310-350.000 km som han havde aflæst for 8 måneder siden. Gjort bekendt med synsdata og taksator fotos fra henholdsvis 2019 og 2017 så kunne dette slet ikke passe. Han ville have billede fra taks2017 tilsendt.

Han havde sendt billede af 21" fælge til taksatoren. Dæk var 1,5 år gamle købt hos [butik]. Han ville forsøge at få en kvittering. Det var 21" dæk. Han ville fremsende ny kvittering fra [nationalitet] politi (den første var ulæselig) og han ville anmelde forholdet til politiet.

Dokumentation for 21" fælge:

Forsikringstager fremsendte en faktura fra [butik]. Fakturaen drejede sig om montage af 17" dæk.

...

Interview med FT 21/9-2021:

[Klageren] fastholdt indledningsvis, at bilen havde kørt 310.000 km på trods af, at synsdata som viste anderledes. Han fastholdt, at bilen var monteret med 21" fælge på trods af, at han havde fremsendt kvittering for 17" dæk. Han blev gjort bekendt med, at AB skærpede dokumentationskravene. Han havde været alene på rejse til [udenlandsk by] og kørte fra Danmark d. 20 eller 21. Han kørte over Storebæltsbroen og betalte med kort. Han betalte også på vej ned af motorvejen med kort. Det var kun tagbøjlerne som var stjålne for de sad altid på. Tagboksen var ikke stjålet. Han huskede ikke hvilket hotel han overnattede på i [udenlandsk by], men kunne finde kvittering. Han havde ikke nogen billeder fra rejsen og ville ikke oplyse formålet med rejsen til [udenlandsk by]. Der var ingen fej i på bilen forud for rejsen. Han anvender værkstedet ... Han kom hjem fra [udenlandsk by] med SOS og fly. [Klageren] ønskede at blive ringet op af en klageansvarlig. Faktura for tagbøjler fremsendt til sagen:

...

Foto fra taksatorrapport:

Nedenstående foto stammer fra taksatorrapport ... optaget 07/12-2017.

Af fotoet fremgår, at bilen ikke har tagbøjler monteret.

...

Foto fremsendt til sagen:

Forsikringstager fremsendte 2 fotos som viste bilen uden tagbøjler på.

...

Bilen uden tagbøjler:

...

Undersøgelse af fælgenes størrelse:

Billederne af bilen sendt til [bilforhandler] for en vurdering af fælgenes størrelse. [Bilforhandleren] svarede følgende:

...

Jeg har lige undersøgt sagen, den fælg der sidder på bilen fås ikke større end 18" så det er vores bud.

...

Undersøgelse af fælgenes størrelse:

Billederne af bilen sendt til [teknisk organisation] for en vurdering af fælgenes størrelse. [Den tekniske organisation] svarede følgende:

...

Jeg kan bekræfte at det IKKE er 21" fælge som der sidder på bilen på disse billeder.

Ud fra kvaliteten kan jeg dog ikke svare på om det er 17" eller 18".

Dog er det ikke de samme fælge som FT havde på i 12/ 2017 (Det var 17" med vinterdæk)

Jeg har vedhæftet billeder af nogle ... fra nettet som står til salg.

Billede 1: 18" hjul, samme model som FT har fremsendt billeder af

Billede 2: 19" hjul, anden model

Billede 3: 20-21" hjul størrelse ikke beskrevet i annoncen, men vurderes til at være 20-21"

Billede 4: 20" hjul

...

Indstillet til opsigelse:

Kundeforholdet indstillet til opsigelse grundet de urigtige oplysninger redegjort for i herværende rapport.

...

Politirapport modtaget på sagen:

...

Anmeldelsesdato/klokkeslæt:

Lørdag den 11. september 2021 kl. 22.03

Gerningstidspunkt/-rum:

Søndag den 22. august 2021 kl. 22.17

Mandag den 23. august 2021 kl. 09:30

...

Sagens genstand:

Mistanke til bedrageri/forsikringssvindel. Stjålet køretøj - regnr. ANM fremsendte skriftlig anmeldelse, at ANM/EJE havde fået stjålet sin personbil i [land] uden yderligere forklaring el. redegørelse herfor. Ved opslag i EK sås nummerplader afmeldt i EK d. 30.08.21, endvidere sås køretøjet efterlyst i ... ved anmodende land ... oprettet d. 23.08.21. Ved forsøg på kontakt til ANM for yderligere redegørelse blev opkald ikke besvaret. Kopi af skriftlig anmeldelse vedhæftet.

Supplerende oplysninger fra [politiet]:

...

Så fik jeg svar fra vores servicecenter. Den eneste grund til at de har skrevet Mistanke om bedrageri var fordi de ikke kunne få fat i anmelder.

Jeg lukker sagen herfra og så kan du jo søge aktindsigt, hvis du mener det er nødvendigt. Jeg kan ikke se nogle røde flag der gør at det skulle være bedrageri eller noget.

...

Gerningsstedet for tyveriet:

Ifølge anmeldelsen til [land] Politi blev bilen parkeret på [vej/adresse].

Forsikringstagers oplysninger omkring parkeringsforhold:

...

Der formodes at det er gratis at parkere på [vejen], jeg har i hvert fald ikke stødt i nogen skilt og har ikke betalt. Jeg har overnattet på hotel 2 nætter.

Forsikringstageren forstår [sproget der tales i den udenlandske by]

Mails sendt fra forsikringstager til sagen er delvist skrevet på [sprog]

...

Parkeringsforhold jf. Google Maps:

Ved søgning på Google Maps sås, at der var 2 parkeringsautomater på [vej/adresse].

Det var muligt at parkere lovligt på [vej/adresse] imellem vejene ... og ... på den del af vejen som er tættest på Hotellet.

På asfalten var der skrevet '...' som jf. Google Translate kan oversættes til 'betaler'.

...

Overnatning via Airbnb forud for tyveriet

FT fremsendte dokumentation for overnatning via Airbnb. Det fremgik af bilaget, at det var betalt fredag d. 20. august 2021:

Beløbet på kontoen sås herefter ...

...

Overnatning på Hotel forud for tyveriet.

FT fremsendte dokumentation for hotelovernatning. Det fremgik af bilagene, at 1 rejsende (...) havde overnattet med ankomst lørdag 21. august 2021 og afrejse søndag 22. august 2021. Hotellet var blevet betalt på afrejsedatoen d. 22. august 2021 kl. 1041.

Beløbet på kontoen sås herefter ... hvilket indicerer, at denne betaling er sket efter Airbnb-betalingen.

Også oplysningen 'Date Value' er ældre end hvad fremgår af Airbnb-bilaget.

...

Manglende dokumentation for overnatning på natten for tyveriet

Tyveriet skete mellem 22/8-21 og 23/3-2021 jf. den [nationalitet] politirapport.

...

Oversat med Google Translate

For- og efternavn på klager: ...

Klagens genstand:

KØRETØJTYVERI

Dato for hændelsen

Mellem 22/08/2021 kl. 21:30 og 23/08/2021 kl 10:00

...

I den skriftlige anmeldelse til AB havde FT anført nedenstående...

Jeg har parkeret bilen ved mit hotel i [udenlandsk by] ved 21.30, dagen efter skulle jeg bruge den var væk. Jeg opdagede det ved kl. 10.00 (dagen efter).

Ved gennemgang af FTs fremsendte bilag sås der ingen dokumentation for overnatning på gerningsnatten for tyveriet. Dette blev FT gjort bekendt med på mail, hvorefter han fremkom med nedenstående svar på mail.

...

Tyveri er meldt om morgen de 23/08, altså dag nr. 2. Det fremgår på bilagene! Ankomst den. 21/08 og afgang d. 23/08

Du har også telefonnummer på hotellet som kan bekræfte min ophold. Derudover har hotel receptionen hjulpet mig med at ringe og opsøge bilen hos forskellige parkeringsfirmaer og til sidst fik jeg adressen til Politiet. Dette kan de, eventuelt også bekræfte hvis du kontakter dem!

...

Oplysninger fra Hotellet:

På forespørgsel fra SI og med samtykke fra kunden indhentes fakturaer fra Hotellet.

Faktura for overnatning fra 21/8-2021 indtil 22/8-2021:

Det fremgik, at der var betalt for hotelparkering ved første overnatning (natten før tyveriet).

...

Faktura for overnatning fra 22/8-2021 indtil 23/8-2021:

Det fremgik, at der ikke var betalt for hotelparkering på gerningsnatten.

'...' er turristskat.

...

Parkeringsforhold på Hotellet:

...

Parkering: Der er privat parkering på stedet (reservering er påkrævet) og koster ... per døgn.

...

Hotellets parkeringsforhold:

Der ses P-skilt og nedkørsel til parkeringskælder på siden af bygningen tæt ved hovedindgangen.

...

Interview med [klageren] 18/11-2021:

Airbnb på ... drejede sig om en anmodet bestilling af hotel på som blev overført retur. Han har altid anvendt på Airbnb. Der var 2 biler der blev stjålet den dag. Han ville have haft beholdt bilen indtil den ikke kunne køre mere. Han ved ikke noget om biler og det er måske derfor der har været uenighed om fælgstørrelse og antal af km.

[Klager] taler ... da han er født og opvokset i [landet hvor bilen blev stjålet].

Han bekræftede, at han havde benyttet hotellets betalingsparkering ved første overnatning som faktureret. Det var lettest at bruge hotellets parkering efter at han havde kørt den lange tur fra Danmark. Ved den anden overnatning ville han spare penge og parkerede ikke på hotellet. Han holdt på gaden. Adspurgte til betalingsparkering, så havde han ikke set nogen skilte, parkeringsautomater eller [betaling] skrevet på gaden.

Han oplyste nu, at det var gratis at parkere på gaden i hele august måned.

[Klageren] gad ikke mere. Han ville have sagen afgjort nu. Han følte, at Alm. Brand havde krænket hans ære og at dette var personligt for [skadeinspektøren].

Gratis parkering ophørt i 2015

[Klageren] har ikke oplyst, at han skulle være 'disabled'. og den gamle [klagerens bil] kan næppe betegnes som en 'eco-friendly' bil.

[link]

...

Parkeringsregler på tidspunktet for tyveriet:

Tyveriet anmeldt som værende sket natten mellem søndag og mandag i tidsrummet fra 2130 til 1000.

Det er således kun timen fra 0900-1000 hvor [klageren] skulle have betalt for parkering.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98016

Parkerer du på gaden i [udenlandsk by] skal du i øjeblikket betale parkeringsafgift fra mandag-lørdag kl. 9-19. Nætterne og søndage er generelt fritaget parkeringsafgift lige som visse helligdage.

Bilen blev meldt stjålet i [udenlandsk by] i perioden fra 22/8-2021 indtil 23/8-2021:

Den skulle således synes få måneder efter tyveriet.

Synsrapporter

Dato: 07-11-2019

Resultat: Godkendt

KM-stand: 477.000

...

Fagmøde 24/11-2021

Besluttet at tyveri ej er sandsynliggjort. Taksator skal lave en ER-rapport til brug for sagen. Sagen til

... for afslutningsbrev.

... tilføjet, at der er tale om en 4x4 som ikke bare kan flyttes uden rette nøgle samt en ikke tyvetækkelig bil."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Kaskoforsikring

...

3.2 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker alle skader på bilen og tab af bilen ved tyveri eller røveri."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/8 2021, at hans bil var blevet stjålet i udlandet natten til den 23/8 2021, imens den holdt parkeret ved et hotel. Selskabet afslog den 6/12 2021 dækning med henvisning til, at klageren ikke havde bevist, at der var sket tyveri af bilen som anmeldt. Klageren kræver erstatning for bilen. Han har anført, at bilen blev stjålet, og at skadeskonsulenten fra starten havde besluttet at afvise hans erstatningskrav, uanset hvad.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen. Bilen var udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre, hvilket betydeligt vanskeliggør tyveri af bilen og kræver model- og mærkespecifikt udstyr. Dette udelukker spontant tyveri af bilen. Bilen var parkeret en enkelt nat, og dermed et uvant

Ankenævnet for Forsikring

9.

98016

sted for bilen. Der var ikke umiddelbart spor efter tyveriet. Bilen stod over for snarligt syn. Klagerens oplysninger om bilens kilometerstand stemmer ikke overens med tidligere synsdata. Der mangler en nøgle til bilen, som klageren ikke kan redegøre for. Klageren oplyste, at han havde mistet en bilnøgle for 3 år siden, men har ikke forsøgt at skaffe en ny nøgle eller fjerne den mistede nøgle fra bilens system. Kunden gjorde indledningsvist krav på 21" alufælge, men sendte dokumentation for montering af 17" dæk.

Af selskabets rapport fremgår det, at klageren havde anført i tyverianmeldelsen, at bilen havde kørt 310.000 km., men af oversigten over bilens synsrapporter fremgik det, at den i 2019 havde kørt 477.000 km. Det fremgår, at klagerens bil sidst blev synet den 7/11 2019. Klageren forklarede, at han overnattede på hotel i den udenlandske by 2 nætter. Den første nat parkerede han bilen på hotellets parkering. Den næste nat parkerede han bilen på offentlig vej. Han oplyste, at han ikke betalte for parkering, og at han ikke havde set skiltning med betalingsparkering.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen var udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og som minimum forudsætter anvendelse af specialudstyr.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at der ikke blev fundet tegn på tyveri af bilen i form af f.eks. glasskår eller slæbespor.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der er tale om en ældre ikke-tyvetækkelig bil, som holdt et uvant sted for en enkelt nat, hvilket understøtter, at startspærren ikke er omgået med avanceret elektrisk udstyr.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98016

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på, at klageren oplyste en markant lavere kilometerstand i tyverianmeldelsen, end hvad der fremgik af den seneste synsrapport.

Nævnet har endelig lagt vægt på, at bilen sidst blev synet den 7/11 2019 og dermed stod umiddelbart over for at skulle synes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand