

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. januar 2023 blev i sag nr. 98523:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 28/7 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har den 13. januar 2022 anmeldt tyveri af min bil (...) til min forsikring, IF, hvorefter denne anmeldelse er blevet afvist, med begrundelse om manglende sandsynliggørelse af, at bilen skulle være stjålet.

Bilen var forsikret med kaskoforsikring og jeg var registreret som ejer. Dette er ubestridt af forsikringsselskabet.

Hændelsesforløb

Den 12. januar 2022 kl. 00:38 parkerede jeg bilen på [vej], i nærheden af min adresse på ... Min kæreste og jeg gik herefter til vores lejlighed, for at afhente tøj o.l., der skulle bruges ved overnatning hos [familiemedlem]. Vi forlod vores lejlighed kl. 00:51 samme dato. Alt dette fremgår af overvågningsmateriale indhentet af ... Politi. Politirapporten er vedlagt som bilag 1.

Efter overnatning hos [familiemedlem] returnerede min kæreste og jeg til vores adresse den 13. januar kl. 12:00 (estimeret), hvor det kom til vores erkendelse, at bilen var væk. Herefter kontaktede jeg ... politi og meldte bilen stjålet.

På overvågningsbillederne, der er redegjort for i politirapporten, fremgår det tydeligt, at en uidentificerbar person låser bilen op og kører væk den 12. januar 2022 kl. 22:23. Mens dette udspiller sig, er min kæreste og jeg på besøg hos min [familiemedlem]. Udtalelsen fra min [familiemedlem], som forsikringsselskabet har indhentet, er sket på baggrund af misledende spørgsmål. Han har aldrig afvist, at vi befandt os på hans adresse fra den 10. til den 13. januar. Hans udtalelse bør indhentes upartisk og objektivt på ny.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98523

Ekstern sagkyndig bistand

I forbindelse med forsikringsselskabets undersøgelse, er der indhentet sagkyndig bistand hos [værksted 1] og [værksted 2], der har aflæst mine nøgler. Forsikringsselskabets afgørelse vedlægges som bilag 2. Jeg havde to nøgler til bilen, som jeg afleverede til ... Politi. Ved aflæsning af nøglerne hos sagkyndige konkluderes det, at der er lavet 4 andre nøgler til bilen, som jeg aldrig har været i besiddelse af.

Det er ikke muligt for mig eller den forudgående ejer af bilen, at redegøre for disse nøgler.

Vidneudsagn fra begge forudgående ejere af bilen bekræfter, at de heller ikke har været i besiddelse af mere end to nøgler til bilen. Forsikringsselskabet tillægger det vægt, at ejeren, der var i besiddelse af bilen inden vedkommende som jeg købte bilen af, ikke kan genkende den ene af mine nøgler. Bevisværdien i denne udtalelse må bestrides, da vidneudsagn fra tidligere ejer umuligt, kan tillægges vægt, når det kommer til redegørelse af, hvilke nøgler jeg er i besiddelse af. Kun vidneudsagnet fra vedkommende, som jeg selv købte bilen af, kan tillægges vægt. Dennes udtalelse stemmer overens med mine udtalelser i sagen.

Jeg overtog 2 nøgler fra sælger og disse er begge overdraget til ... Politi.

Desuden må der stilles spørgsmålstejn ved aflæsningen af nøglerne hos [værksted 1] og [værksted 2]. Ved aflæsningen hos [værksted 1] meldes fejlkode på den ene nøgle, mens det ikke lykkedes at aflæse den anden.

Dette må anses at forsager en begrundet tvivl omkring gyldigheden og bevisværdien i disse aflæsninger.

Disse bør foretages på ny.

Forsikringsselskabets afgørelse

Afsluttende konkluderer forsikringsselskabet, at jeg ikke har tilstrækkeligt sandsynliggjort, at bilen er stjålet.

Dette begrundes i en udtalelse fra en tidligere ejer (ikke ham jeg købte bilen af) og tvivlsom aflæsning af bilnøglernes anvendelse.

Derfor bør jeg gives medhold i ovenstående klage og tilkendes forsikringssummen svarende til bilens værdi."

Selskabet har i brev af 7/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Kundeforhold

Klager får tilbud på bilforsikring for den omhandlede [klagerens bil] den 21. juni 2021, hvor den havde kørt ca. 350.0000 km.

Forsikringen inkluderer Kasko med Friskade, Førerpladsdækning, Vejrhjælp og et årligt kørselsbehov på 20.000 km.

Polisen er første gang fremsendt 10. juli 2021 og efter rettelse af nogle fejl i policen, sendes gældende police 31. juli 2021 dækkende fra 21. juni 2021.

Klager kontakter os 7. december 2021 og oplyser hun er flyttet.

7. januar 2022 kontakter hun os, og ændrer årligt kørselsbehov til 25.000 og udvider forsikringen med Glasdækning.

10. januar ringer hun på ny omkring prisen på forsikringen, hvor hun ydes rabat.

Den 11. januar 2021 ringer Klager igen, og oplyser hun ønsker at opsige sit Vejrhjælpsabonnement, da If Autohjælp ikke kunne hjælpe hende med en bugsering.

If Vejrhjælp har oplyst de blev tilkaldt den 8. januar med ønsket om at bugserer bilen pga. fejl ved servostyringen, men da bilen var meget sænket, kunne bugsering ikke lade sig gøre.

Vi udsteder derfor igen ny police 12. januar 2022.

Vilkår A-42 er gældende for aftalen.

Tyveriet

Klager ringer den 13. januar 2022, og anmelder hendes bil er blevet stjålet i tidsrummet 11. januar 2022 til den 13. januar 2022 fra [vej] nær Klagers bopæl. Klager havde parkeret den 11. januar 2022 kl. ca. 23:20, hvor hun og kæresten ankom i hver deres bil. Ca. 20 min. senere kørte Klager og kæresten fra stedet i kærestens bil.

Politiet har sikret en videooptagelse fra den boghandel, som Klager parkerede ud for.

Optagelsen viser at Klager parkerede den 12. januar kl. 00:38 samtidigt med kæresten, og de gik sammen til opgangen. Kl. 00:51 ses de begge komme ud af opgangen og går hen til kærestens bil, som de begge stiger ind i.

Klagers forklaring om parkering mv. synes således bekræftet bortset fra ankomst og afgang er ca. 1 time senere end angivet.

Kl. 22:22 ses den omhandlede bil blive låst op med en fjernbetjening, og kl. 22:23 stiger en ukendt person ind i bilen og kører fra stedet.

Måden og hastigheden viser, at bilen ikke er startet ved omgåelse af startspærre, men låst op og kørt med en nøgle, der passer til bilen.

Hvorfor bilen holdt der

Klager forklarede ved anmeldelsen, til vores undersøger og til politiet, at hun og kæresten begge var syge og derfor var hos hendes [familiemedlem].

Mandag den 10. januar 2022 var Klager på arbejde og kørte direkte hjem til svigerfaren. Tirsdag den 11. januar 2022 om aftenen, kørte Klager hjem, for at hente noget tøj, og da de skulle køre retur til svigerfaren kørte de i kærestens bil. Bilen holdt parkeret ud for [butik] i [vej]. Da de ankom hjem ca. kl. 1200 torsdag formiddag, den 13. januar 2022, opdagede de at bilen var væk.

Ved samtale med Klagers [familiemedlem], kunne han imidlertid alene huske, at [kæresten] havde været der og foretaget reparation af Klagers bil den 9. januar, men han kunne ikke erindre, at Klager og hans søn havde været hos ham den 11.-13. januar.

Nøgler

Ved anmeldelse til forsikringsselskabet forklarede Klager, at hun var i besiddelse af 1 nøgle med fjernbetjening og en værkstedsnøgle.

Værkstednøglen mente hun befandt sig hos sin [familiemedlem].

Ved samtale med politiet den 14. januar udleverede Klager 1 nøgle med fjernbetjening. Hun forklarer, at de har yderligere 1 nøgle, som hun mente var i flyttekasserne Klager.

Klager har efterfølgende udleveret 2 nøgler med fjernbetjening til politiet. Til politiet har klager oplyst, at der ikke var fejl ved bilens instrumentering, dato mv., og at bilen i øvrigt var i fejlfri stand.

Ved samtale med vores undersøgelseskonsulent den 26. januar 2022 forklarede Klager, at hun havde 2 identiske nøgler, og de var begge udleveret til politiet.

Klager har bekræftet, at den ene nøgle er den, som hun fast har benyttet, mens hun oplyser, at den anden nøgle aldrig har været anvendt til at starte bilen. Dette skulle være årsagen til, at hun har beskrevet nøglen som en værkstedsnøgle ved anmeldelsen til selskabet.

Klager købte bilen juni 2021 for 50.000 kr., og hun oplyser sælger udleverede de 2 nøgler ved handlen. Hun har ikke selv fået kodet flere nøgler.

Udlæsning af nøglerne

De 2 nøgler som Klager har udleveret til politiet, er udlæst af [værksted 1] på politiets foranledning og efterfølgende af [værksted 2] på selskabets foranledning.

Den ene nøgle viste ved begge udlæsninger, at den sidst var anvendt den 16. oktober 2021 kl. 11:12, hvor bilen havde kørt 368.958 km. Nøglen viste yderligere, at bilen på dette tidspunkt havde en fejl kode 00097 Restraint System.

Nøglen er således sidst anvendt ca. 2 måneder før, at Klager parkerede bilen i [vej]. På dette tidspunkt var bilen ikke uden fejl.

Den anden nøgle kunne [værksted 1] ikke se data, mens udlæsningen ved [værksted 2] viste, at nøglen var anvendt i bilen den 27. september 2021, hvor bilen havde kørt 358.546 km

Nøglerne var henholdsvis nøgle nummer 3 og 6 til bilen.

Det betyder at der ud over de 2 nøgler, der er udleveret til politiet, eksisterer nøgle 1,2,4 og 5.

Tidligere ejere af bilen

Sælger af bilen oplyser til If, at han have købt bilen ca. 1 uge før han solgte den videre til Klager for 45.000 kr. Han havde ikke kodet nøgler til bilen, og der var ingen fejl på instrumenteringen, datovisning mv. Han erindrede ikke med sikkerhed hvor mange nøgler der fulgte med bilen, men mente det var 2 nøgler.

Forhenværende ejer, der havde ejet bilen fra 30. maj 2020 til 23. maj 2021 oplyser ligeledes, at der ikke var fejl ved dato og klokkeslæt på instrumenteringen, og at han ikke har kodet eller købt andre nøgler. Han solgte bilen med 1 original fjernbetjent nøgle og 1 værkstedsnøgle, som var sort og ikke kunne bruges til noget.

Han er blevet forelagt billeder af de 2 nøgler, som Klager har udleveret til politiet, og han kunne genkende den ene originale nøgle, mens han oplyste, at den anden originale nøgle som var helt ny at se på, ikke var en nøgle, som han havde solgt bilen med.

Har bilen været forsøgt solgt

Ved anmeldelse af tyveriet oplyser klager, at hun ikke har forsøgt at sælge bilen, mens hun til politiet forklarer hun havde forsøgt at sælge bilen men ombestemte sig, og foreviser en SMS korrespondance med en potentiel køber.

Efter en samlet vurdering finder vi ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort at hendes 16 år gamle [bilmærke] er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Vi har lagt vægt på:

- Bilens begrænsede værdi
- Tyveriet er foregået på en måde, der indikerer tyven, var i besiddelse af rette nøgle til bilen
- Data fra bilnøglerne, der viser de ikke har været anvendt i bilen længe
- Data fra bilnøglerne, der viser der eksisterer 4 yderligere nøgler
- Forklaring fra tidligere ejer om, at nøglerne solgt med bilen ikke er identiske med nøgle, som er udleveret til politiet/selskabet
- Klager forklarer hun og kæresten havde opholdt sig hos [familiemedlem], der dog ikke kunne bekræfte dette.
- Misforhold omkring hvorvidt bilen havde været til salg eller ej.

Klager har indgivet indsigelse til If's Kundeombud, der har fastholdt afgørelsen.

Efter en fornyet gennemgang af sagen, her under klagers indlæg på portalen, fastholder vi vores afgørelse."

Klageren har i meddelelse af 26/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ændret i min bilforsikring da IF ikke kunne være behjælpelig med vejhjælp, min kæreste som er uddannet ..., sagde at bilen godt kunne køre hjem, med den utætte slange til servostyringen.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98523

Jeg får ikke rabat på forsikringen, men If havde lavet en fejl i prisen som de rettede uden problemer.

Min kæreste lavede servoslangen søndag den 9. januar.
Så jeg kunne komme på arbejde mandag den 10. januar.

Som også nævnt for forsikringen har jeg ingen forstand på biler, og har derfor kaldt ekstranøglen for en værkstedsnøgle.

Jeg vedhæfter bilag på en sms korrespondance med en kammerat, hvor jeg har efterspurgt hans hjælp ang. tid og dato som ikke virkede efter skift af radio.

Jeg har sagt at det ikke virkede helt fra start, både til politiet og forsikringen.

Yderligere har jeg undersøgt inde ved [værksted 1] at når der er fejl i tid og dato i instrumentbrættet viser det også forkert på nøglernes udskrift.

Bilen har ikke været til salg, men jeg havde skrevet med en der havde en magen til dog på hvide nummerplader, vi havde skrevet om hvad hinanden havde af udstyr og så fik vi aldrig skrevet mere.

Jeg ringede til banken for at undersøge, om jeg kunne låne til afgiften på min egen, det kunne jeg godt så planen var at få den synet og få betalt afgift til februar. Det nåede jeg aldrig før den blev stjålet."

Selskabet har i brev af 11/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør i sin kommentar gældende, at hun efter defekten på hendes bil den 8., der gjorde hun kontaktede Vejrhjælp, kørte hjem og fik udskiftet servoslangen den 9. og kørte på arbejde den 10. Forklaringen er i det væsentligste identisk med Klagers seneste forklaring til selskabet. Vi bemærker

dog, at Klager oprindeligt oplyste, at hun fik lavet en del udskiftninger på bilen i september 2021. og mener hun fik skiftet servoslangen omkring den 6. januar.

Hun kunne ikke erindre hvad hun havde foretaget sig selve weekenden den 8.-9.

Først da vi gør opmærksom på, at vi er klar over, at hun tilkaldte Vejrhjælp lørdag den 8. januar i [by], forklarer hun, at det var på grund af den defekte servoslange, at hun havde tilkaldt Vejrhjælp. Vi må således forstå, at det ikke var nogen særligt mindeværdig oplevelse, siden hun ikke kunne erindre dette inden vi fortalte hende om vores kendskab til, at hun havde tilkaldt vejrhjælpen.

Hun har yderligere forklaret, at hendes kæreste udbedrede dette hos hendes svigerfar den 9. januar, så hun kunne køre på arbejde den 10.

Klager har ikke kunnet forelægge dokumentation for køb af servoslange eller servoolie. Angiveligt var disse dele noget klagers kæreste havde liggende hos [familiemedlem].

Det er således alene på baggrund af klagers og klagers [familiemedlems] forklaringer, at vi kan vide, at den defekt der gjorde, at hun kontaktede Vejrhjælp om lørdagen, allerede var udbedret om mandagen.

Klagers [familiemedlem] bekræfter, at [kæresten] var hjemme hos ham om søndagen den 9. januar og skiftede en slange til servostyringen, og at klagers kæreste havde slange og olie liggende hos ham.

Her kunne dog ikke huske, at Klager og kæresten havde været hos ham fra tirsdag den 11. til torsdag

den 13. januar som Klager og kæresten har forklaret det til politiet og selskabet.

Klager gør gældende, at hendes ur og dato i bilen ikke var indstillet korrekt, og fremlægger nogle billeder af en sms-korrespondance med en kammerat, der ser ud til at omhandle tid og dato på en eftermonteret radio til støtte herfor.

Vi bemærker at Klager til politiet fortæller, at ur og dato var korrekt, indstiller på bilen.

Efter nøglerne er udlæst, fortæller Klager til selskabet, at ur og dato ikke virkede og hele tiden stillede sig om. Klagers påstand i kommentaren er således ikke ny.

Vi skal gøre opmærksom på, at dato i en eftermonteret radio normalt ikke styres fra bilens computer, men i selve den eftermonterede radio. Hvor bilens computer nulstilles, fx ved afmontering af batteri eller lignende, indstilles datoen oftest til fabriksstandard, hvilket vil sige en dato omkring eller før produktionsdatoen.

Det således atypisk, at en eventuel fejl i datoen alene betyder at fejllæsning på nogle uger frem for flere år.

Uanset om dato og klokkeslæt var indstillet korrekt i bilen, forklarer dette ikke hvorfor Klager udleverer 2 nøgler, der var nøgle nummer 3 og 6 til bilen, eller hvorfor hun udleverer en nøgle, som ikke blev solgt med bilen af seneste ejere af bilen.

Klager gør gældende hun ikke har haft bilen til salg, men har overvejet at bytte bilen med en anden.

Til selskabet forklarer hun indledningsvis, at hun ikke har haft bilen til salg. Til politiet har Klager fortalt bilen var til salg, men hun ikke havde mistanke til nogen af de interesserede potentielle købere i forhold til tyveriet.

Foreholdt forklaringen til politiet gør hun – som nu – gældende, at hun ikke har forsøgt at sælge bilen og at hun ikke har forklaret sig som gengivet i politiets rapport, men hun overvejede at afhænde bilen i en byttehandel.

Vi bemærker at forskellen mellem at have bilen til salg, og at have udbudt bilen til afhændelse ved byttehandel i det væsentlige er det samme, og det undrer derfor, at Klager ikke straks fortalte selskabet herom.

Samlet kan vi således konkludere, at Klager gør gældende, at politiet på flere punkter har misforstået eller fejlciteret hende i forhold til de faktiske forklaringer til politiet, og vi skal i stedet tro på hendes seneste forklaringer til selskabet.

Vi skal på samme måde tro på den del af klagers svigerfars forklaring, der støtter hendes forklaring, mens vi skal ignorere de klare udtalelser fra samme meddelt på samme tid, som modsiger Klagers forklaringer til selskab og politiet.

Det fremlagte fra Klager fører således ikke til, at vi ændrer vores vurdering. Vi finder således fortsat ikke, at Klager med sine forklaringer har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"Det anbefales, at skadedækning afvises, da det vurderes, at FT ikke har sandsynliggjort denne skadebegivenhed, hvilket er en forudsætning for at en erstatning kan udbetales.

Vurderingen begrundes med følgende:

- * Bilen vurderes ikke at være videre tyvetækkelig.
- * Data fra bilnøglerne, om hvornår de sidst blev brugt i tændingslåsen, som viste sidste brug længe før tyveridatoen.
- * Misforhold i informationerne om bilen havde været til salg eller ej.
- * En mekanisk fejl kort inden bilen blev stjålet.
- * Udtalelse fra tidligere ejer om, at han ikke havde solgt bilen med den 'ekstra' bilnøgle og at han ikke havde set den før, sammenholdt med oplysning fra 'mellemsælgeren' og FT at de ej hellere har købt eller kodet ekstra nøgler til bilen.
- * Nogle antal nr. som de to nøgler havde indikeret (nr. 3 og nr. 6) at der var mange flere nøgler til FT's bil.
- * den korte gerningstidsrum set på politiets sikrede video, som indikeret at gerningsmanden var i besiddelse af en bilnøgle.
- * [Familiemedlemmets] manglende erindring om, at FT og kæresten var syge og hjemme ved ham fra mandag den 10. til torsdag den 13. januar 2022.
- * FT' s skiftende forklaring om nøgleantal og beskrivelsen af nøgle nr. 2.

FT anmeldte skaden den 13. januar 2022, hvor hun oplyste, at hendes bil, [bilmærke] med reg. nr. ... blev stjålet. Bilen blev parkeret på [vej] i [by]. [Vejen] er beliggende ved siden af FT' s bopæl, som er beliggende på [adresse].

FT har parkeret bilen på [vej] om tirsdagen den 11. januar 2022, og opdagede at den var væk i dag den 13. januar 2022. FT og kæresten var syge og derfor var hjemme hos hendes [familiemedlem]. Om tirsdagen kørte de hjem til deres bopæl for at hente noget tøj. De kørte i hver deres bil hjem, men da de skulle tilbage til svigerfaren, besluttede de sig for at køre i kærestens bil. FT' s bil blev holdende på [vej].

Ankenævnet for Forsikring

9.

98523

FT oplyste, at hun var i besiddelse af en original bilnøgle og en værkstedsnøgle. Den ene nøgle lå ved hendes [familiemedlem] og den originale i hendes eget lomme. Der var ingen spor af bilen der hvor den holdt sidst. Ingen glasspor eller trækspor.

FT bedt om at indsende bilnøglerne.

Den 14. januar 2022, ringede FT igen til If og oplyste at politiet var forbi, fordi de ville afhente hendes bilnøgle i tilfælde af at de fandt den. FT har givet dem den ene nøgle, mens den anden var i flyttekasserne. FT oplyste i den forbindelse, at hun havde kun en nøgle til bilen, mens den anden var et værkstedsnøgle.

Den 24. januar 2022 gennemlyttede jeg samtalerne, som If har haft med FT siden bilen blev indtegnet.

Der var optaget en telefonisk samtale den 11. januar 2022, hvor hun spurgte om vejhjælp, og at hun ønskede at den blev slettet fra hendes police, da de ikke kunne hjælpe hende med en bugsering.

[Vejhjælp] blev derfor gennemgået og der kunne der ses en bugseringsbestilling lørdag den 8. januar 2022 kl. 1846. FT oplyste, at hun var på [adresse] og at bilen mistede væske fra servostyringen. Rattet kunne ikke dreje og der kom mislyde.

Idet bilen var 'meget' sænket kunne bugseringen ikke ske, da bilen var for lav. FT afbestilte bugseringen selv kl. 1922.

- Jeg kontaktede FT den 26. januar 2022. Hun blev gjort bekendt med at skaden er udtaget til en grundigere gennemgang. FT forklarede, at hun var hjemme hos [familiemedlemmet] sammen med sin kæreste hen over weekenden. Mandag den 10. januar 2022 var FT på arbejde og kørte direkte hjem til [familiemedlemmet]. Tirsdag den 11. januar 2022 om aftenen, kørte FT hjem for at hente noget tøj og da de skulle køre retur til [familiemedlemmet] der bor i [by] kørte de i kærestens bil. Bilen holdt parkeret ud for [butik] i [vej].

Da de ankom hjem ca. kl. 1200 torsdag formiddag, den 13. januar 2022, opdagede de at bilen var væk. FT ringede til faren. Ringede til politiet derefter. På den pågældende parkeringsplads var en anden bil. Ingen glasskår.

Ingen GPS i bilen.

Bilen har FT haft siden 1. juni 2021. Købt privat. Bilen kostede 50.000 kr. - betalt via en bankoverførsel. Ingen gæld dog en banklån.

FT har ikke forsøgt at sælge bilen.

FT overvejede at betale afgiften på den så bilen kunne indregistreres på hvide plader.

Bilen var på et værksted den 26. september 2021 og 11 dage senere igen hvor turbo, svinghjul, kobling, hjulleje- olie og filter blev skiftet. Turboen fløjtede. Dele blev købt hos sin [andet familiemedlem] via [butik] og kæresten som var en mekaniker, reparerede bilen.

FT har fået lavet servostyring, hvor en servoslange blev udskiftet. FT oplyste, at det skete ca. den 6. januar 2022. Kæresten fik det lavet - slangen blev skiftet - kæresten havde slangen til at ligge i skuret hos [familiemedlemmet].

Fik 2 bilnøgler - Begge to har begge nøgler - politiet - nøgler og reg attest. De ringede og hentede begge nøgler. Begge nøgler er almindelige fjernbetjente nøgler.

Den 7. februar 2022, blev FT kontaktet og adspurgt om hvorfor hun, da hun anmeldte skaden oplyste, at hun havde en original nøgle og et værkstedsnøgle, og til mig oplyste at begge bilnøgler var almindelige fjernbetjente nøgler. FT svarede, at hun beskrev den anden nøgle som værkstedsnøgle, fordi hun aldrig brugte den og derfor betragtede den som en værkstedsnøgle. Nøglerne så identiske ud jf. FT.

FT adspurgt om hun var hjemme hos [familiemedlemmet]. FT var på arbejde om mandagen den 10.

januar 2022, hvor hun blev syg og kørte hjem til sin [familiemedlemmet]. FT mente at de var hjemme hos [familiemedlemmet] inden hun kørte på arbejde om mandagen. Hun kunne ikke huske hvad de havde lavet den pågældende weekend.

FT blev gjort bekendt med, at jeg kunne se, at FT havde ringet til [vejhjælp] om lørdagen den 8. januar 2022, for at få bugseret bilen, men [vejhjælp] kunne ikke hjælpe hende. FT svarede at det var rigtigt, og at hun havde været i [by] og på vej hjem derfra gik slangen til servostyring i stykker. FT svarede, at det var rigtigt, og at hun derefter kørte hjem til [familiemedlemmet]. Kæresten fik lavet bilen dagen efter. [Familiemedlemmet] boede i ...

FT bedt om at fremsende et samtykkeerklæring så If kan bede politiet om akterne. Samme dag blev den modtaget og afsendt til ... politi med aktindsigtsanmodning.

Den 15. februar 2022 ringede FT til If's skadeafdeling og ville høre til status i skaden.

Den 16. februar 2022 ringede jeg til FT og orienteret hende om at status i skaden var at akterne fra politiet ikke er modtaget endnu.

Den 18. februar 2022 blev akterne fra ... politi modtaget. Bilnøglerne var afsendt fysisk med posten.

Ud fra afhøringsrapporten fra politiet af FT sket den 14. januar 2022:

'Afhøringens resultat:

Afhøringen foregik den 14. januar 2022 personligt på adressen ... under tilstedeværelse af [kæresten] og pa. ...

[Klageren] blev forinden afhøringen gjort bekendt med at hun blev afhørt uden sigtelse, men med sigtedes rettigheder og i den forbindelse dermed ikke havde pligt til al udtale sig, hvilket hun var indforstået med.

[Klageren] blev herefter anmodet om at fortælle hvad der var sket.

Afhøringen startede kl. 1043.

[Klageren] forklarede at hun om tirsdagen var kørt hjem til lejligheden i [by] hvor hun skulle hente nogle ting hvorefter hun skulle hjem til [familiemedlemmer] da hun og kæresten var syge.

Da hun kom retur til [by] om torsdagen kunne hun se at hendes [bil] ikke længere holdt der hvor hun havde parkeret den. Hun ringede herefter til politiet og anmeldte bilen stjålet.

Adspurgt forklarede [klageren], at hun mente at hun og kæresten var kommet hjem til lejligheden ca. kl. 2300. De var kørt i hver deres bil, da de ikke ville have så mange biler holdende nede ved [familiemedlemmer] og ville så lade [klagerens] bil blive stående i [by] og køre ned til [familiemedlemmer] i [kærestens bil].

Adspurgt forklarede [klageren] at hun og kæresten havde været sløje, dog ikke corona, og derfor havde de valgt at opholde sig hos [familiemedlemmer] for at blive passet.

Adspurgt forklarede [klageren], at de overtaget lejligheden i [by] i december måned 2021, men at de endnu ikke var kommet på plads osv. og derfor ikke havde opholdt sig der meget. [Klageren] forklarede at det var hendes [tredje familiemedlem] som var udlejer.

Adspurgt forklarede [klageren] at hun forinden hun var kørt op til lejligheden var kørt ind til sin veninde ... lejlighed i ... hvor hun luftede venindens hund.

Adspurgt forklarede [klageren] at veninden også var kærestens [familiemedlem].

Adspurgt forklarede [klageren] at hun ikke havde efterlyst bilen på FB eller andre sociale medier.

Adspurgt forklarede [klageren] at hun havde haft bilen sat til salg, men at hun ikke havde mistanke til nogen af dem som havde vist interesse.

Adspurgt foreviste [klageren] nu en samtale hun havde haft med en ... vedrørende et evt. køb. Billeder optaget af korrespondancen og vedlagt.

Adspurgt forklarede [klageren] al hun arbejder som ...

Adspurgt forklarede [klageren], at bilen havde en ½ tankfuld da hun parkerede den. Bilen var med manuel gear og havde kørt 368.000km, hun havde 2 nøgler og reg. attesten. Der var ingen skader på bilen og den fremstod i rigtig god stand. Hun mente at reg. attest og den anden nøgle lå hjemme i en papkasse i lejligheden.

Adspurgt forklarede [klageren] at der ingen fejl var på bilen og at dato og tid var indstillet korrekt

Det blev med [klageren] aftalt at hun skulle fremskaffe disse og så indlevere dem på politistationen i [by] ved brevsprække i løbet af weekenden.

Adspurgt forklarede [klageren], at hun havde betalt 50.000 kr. for bilen og at der ingen gæld var i bilen. Bilen var kasko forsikret i IF forsikring.

Adspurgt om den nøgle som [klageren] havde udleveret til undertegnede var den hun anvendte dagligt når hun benyttede bilen, bekræftede hun dette.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98523

Adspurgt forklarede [klageren] at hun og kæresten var kørt fra lejligheden i [by] ca. 20 min efter at var ankommet.

Adspurgt igen forklarede [klageren] at hun mente at det var omkring kl. 2300 at de var kommet til lejligheden og derfor mente hun at de var kørt igen ca. 2320. De skulle blot afhente noget kluns.

Adspurgt forklarede [klageren] at hun havde parkeret bilen lige ud for boghandlen i [vej].

[Klageren] havde ikke yderligere at tilføje til rapporten som hun ikke ønskede at gennemlæse/underskrive.

[Klageren] blev vejledt om al undertegnede ville kontakte hendes forsikringsselskab og efterfølgende ville undertegnede såfremt køretøjet ikke dukkede op fremsende nøgler og reg. attest til forsikringsselskabet.

Afhøringen afsluttet kl. 1105.'

Det som undrede i politirapporten var:

- At bilen havde været sat til salg.
- At dato og tid var indstillet korrekt
- At den udleverede bilnøgle var den som hun brugte til daglig.

Politiet havde udfærdiget en rapport:

'Undertegnede rettede den 24. januar 2022 personlig henvendelse ved [værksted 1] med henblik på at få udlæst koster nr. 1 & 2, [bilmærke] bilnøgler.

Det var kun koster nr. 1 -den bilnøgle som blev udleveret af A/F [klageren] den 14. januar. der kunne udlæses.

Koster nr. 2 kunne ikke udlæses.

Udlæsning koster nr. 1 vedlagt.

Af udlæsningen kunne ses at nøglen passede til følgende køretøj;

[Bilmærke, model og stelnummer]
Km stand: 368.958

Det kunne endvidere ses at nøglen sidste gang var blevet anvendt den;

16. oktober 2021 kl. 11:12

Der kunne endvidere i CC (Check Control meldinger) ses at være en fejlmeddelelse;

Kode 00097

Restraint System

- Stelnummer ses at være identisk med det anførte på den udleverede reg. attest.'

Ankenævnet for Forsikring

13.

98523

FT forklarede til politiet at ur og dato i bilen var indstillet korrekt, og at den udleverede nøgle var den som hun brugte dagligt. Derfor undrede det, at den nøgle viste ved udlæsningen at have kørt sidste gang den 16. oktober 2021 kl. 1112, og at bilen havde kørt 368.958 km.

FT har i den tilsendte skadesanmeldelse til If oplyst, at bilen havde kørt 368.XXX km, hvilket svarede fint med det kilometerantal, som udlæsningen af nøglen viste.

Politiet havde ligeledes sikret overvågning og deres gennemgang viste følgende:

'Undertegnede og pa. ... foretog søgning efter mulig overvågning i området omkring hvor A/F [klageren] havde forklaret at hun havde parkeret sin personbil, [butik] i [vej], [by].

Der blev ved forretningen ..., [adresse] fundet overvågning der filmede i retning af hvor køretøjet var blevet parkeret.

Rapport overvågning vedlagt.

Overvågningen viste, at A/F [klageren] ankom kørende til Algade den 12. januar kl. 0038, på samme tid ses [klageren] kæreste ... komme kørende til [vej]. De ses begge parkere hver deres køretøj og herefter gå sammen hen til indgangen til deres opgang.

KL 0051 ses de begge komme ud fra opgangen og gå hen til den bil som [kæresten] kom kørende i.

Kl. 2222 [den 12/1 2021] ses [klagerens] [bil] at blive låst op da man kan se blinklysene lyse.

Kl. 2223 ses ukendt person køre fra stedet i [klagerens bil] i østlig retning ad [vej].

Der blev endvidere ved [bank] fra deres ATM fundet overvågning som viste at bilen kører igennem [vej]

Billeder fra overvågningen vedlagt.

Slutteligt blev der sikret overvågning fra [bank]

Rapport [bank] vedlagt.'

Ud fra beskrivelsen af tyveriet og det korte tidsrum vurderes det at gerningsmanden var i besiddelse af en bilnøgle til FT's bil.

Den 21. februar 2022, blev FT kontaktet og adspurgt om følgende:

Hvor var den anden bilnøgle henne, og FT svarede at nøglen lå i en papkasse, da de flyttede for nyligt. Den nøgle har hendes kæreste måske brugt i forbindelse med bilens reparation i september 2021.

FT foreholdt resultat af udlæsning af den originale nøgle, som hun udleverede til ... Politi. FT kunne ikke forstå at nøglen viste at den sidst blev brugt den 16. oktober 2022.

FT adspurgt, om det var korrekt at hun havde oplyst politiet om at dato og ur var indstillet korrekt. Hun oplyste, at det ikke passede da ur og dato rykkede sig hver gang hun indstillede det.

Kilometertal virkede som det skulle.

Ankenævnet for Forsikring

14.

98523

FT gjort bekendt med, at den anden nøgle ikke havde data om brug og hvordan det kunne være da

Ft' s kæreste brugte den i forbindelse med reparation af hendes bil. FT oplyste, at den anden nøgle

ikke blev brugt til noget. Kæresten ... havde oplyst hende om, at han kun en gang låste bilen op med den nøgle. Han har ikke kørt bilen med den nøgle.

FT adspurgt, om hun havde oplyst politiet om at bilen var sat til salg. Hun oplyste, at hun havde oplyst politiet om, at hun forsøgte at bytte med en, som havde en bil magen til, som var på hvide plader, og at det ikke var korrekt at bilen var til salg. FT havde en plan om at betale afgift på hendes

bil den 1. februar på 20.000 kr. så bilen kunne indregistreres.

FT bedt om at [familiemedlemmet] bekræfter reparationen på bilen om søndagen den 9. januar 2022.

Den 28. februar 2022 ringede [familiemedlemmet] til lf og bekræftede at [kæresten] reparerede FT's bil om søndagen, hvor han skiftede slangen til servostyringen. Slangen lå hjemme i garagen. Servoolien havde de ej hellere købt, da de havde det i garagen også. [Familiemedlemmet] oplyste, at FT kørte om mandagen på arbejde i bilen. [Familiemedlemmet] huskede det som om han fik at vide at bilen var stjålet via telefonen og kunne ikke huske om FT og kæresten var hjemme ved ham fra tirsdag den 11. til torsdag den 13. januar 2022. Adspurgt om han kunne huske det hvis jeg nævnte at de var syge og skulle passes på, huskede [familiemedlemmet] det ej hellere.

Bilnøglerne til FT' s bil blev modtaget.

Den 7. marts 2022 blev de udlæst hos [værksted 2].

I deres nøgleudlæser viste den 'originale' nøgle den samme data som [værksted 1]udlæseren gjorde, og den anden nøgle viste ligeledes data. Nøglen viste at den var brugt sidste gang den 27. september 2021 kl. 1842.

Det undrede teknikeren ved [værksted 2] at den originale nøgle havde nøgle nr. 3 og den ekstra 'uoriginale' nøgle havde nr. 6. Derfor vurderedes det at nøgle 1, 2 og 4, 5 manglede.

Ny uoriginal

...

Key no: 6

...

Data update: 18:42 27-9-21

...

Original nøgle

...

Key no: 3

...

Data update: 10:12 16-10-21

...

Ankenævnet for Forsikring

15.

98523

Samme dag (7. marts) kontaktede jeg bilens ejer, inden FT overtog den i juni måned 2021. Han oplyste, at han ejede bilen i en uge. Han solgte bilen til FT for 45.000 kr. Bilen var i god stand. Han erindrede ikke at der skulle være noget galt med instrumenteringen - dato og klokkeslæt. Han kunne ikke helt huske det, men mente at der hørte to bilnøgler til bilen. Han havde ikke købt eller kodet ekstra nøgler til bilen.

Derefter blev ejeren, som ejede bilen fra den 30. maj 2020 til den 23. maj 2021 kontaktet. Han oplyste, at han ejede bilen i et år og at han i den periode udskiftede mange dele. Han solgte bilen i en fin og nysynet stand. Han solgte bilen med en originalnøgle og en værkstedsnøgle, som var sort og ikke kunne bruges til noget. Den lå bare i kabinen og kunne ikke starte bilen. Han kunne ikke erindre at der skulle være fejl i instrumenteringen ved dato og klokkeslæt. Han har ikke kodet eller købt andre nøgler til bilen.

Jeg sendte et billede af de to nøgler som FT har afleveret til politiet. Han kunne genkende den ene originale nøgle, mens han oplyste, at den anden originale nøgle som var helt ny at se på, ikke var en nøgle han havde solgt bilen med. Værkstedsnøglen så slet ikke sådan ud, oplyste han. Der var ej hellere en indstiksnøgle inde i værkstedsnøglen.

...

Den originale nøgle udleveret til politiet

...

Den anden nøgle udleveret til politiet

...

På baggrund af udlæsningsresultat og samtalerne med de tidligere ejere, blev FT kontaktet den 8. marts 2022.

FT gjort bekendt med de tidligere ejers forklaringer ang. beskrivelsen af nøgler, og hun kunne ikke forstå det, og hun har ikke kodet ekstra nøgler mens hun havde bilen. Hun kunne ikke svare på, hvorfor den tidligere ejer ikke kunne genkende reservenøglen.

FT kunne ikke forstå at nøgledata viste de udlæsninger."

Af sms-korrespondance af 30/8 2021 mellem klageren og en anden person fremgår bl.a.:

"[Klageren] kunne du have lyst til at hjælpe med mit ur i bilen en dag

...

Dit ur??

...

[Klageren] Ja fordi efter jeg har sat radio i nulstiller det hele tiden.

...

Uoriginal radio?

...

[Klageren] Har købt den fra ... tager lige et billede.

...

Den er ikke original.

Tænker I mangler et canbus signal. Eller k line.

Ankenævnet for Forsikring

16.

98523

...

Sidder der en can adaptor på radioen?

...

[Klageren] Det mener jeg

...

Den styrer uret fra instrumentet tænker jeg

...

[Klageren] Det ved jeg ikke om jeg forstår rigtigt. Men lige meget om jeg ændrer det i selve radioen eller inde i bordcomputeren ændrer det sig igen når bilen har været slukket i en vis periode."

Af foto af udateret sms fremgår bl.a.:

"[Bilmærke og model] 2006 kørt 368xxx fik ny turbo kobling og svinghjul ved 360.000. 4800 årligt i vægtafgift. Svingbart i træk. Jeg har bagsæderne og sommerfælge til den. Vil faktisk ikke af med den. Men jeg skal bruge en bil på hvide skilte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5 Forsikringen dækker ikke

...

• Skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede den 8/1 2022 vejhjælp på grund af fejl i servostyringen i hendes bil fra 2006. Den 13/1 2022 anmeldte hun, at bilen var blevet stjålet i tidsrummet 11/1 – 13/1 2022, imens den holdt parkeret. Bilen havde kørt mere end 368.958 km, da den forsvandt. Videooptagelser viste, at klageren parkerede den 12/1 kl. 00:38. Den efterfølgende aften kl. 22:22 lyste blinklysene på klagerens bil. Kl. 22:23 sås en ukendt person køre fra stedet i bilen. Klageren er i besiddelse af 2 nøgler. Nøgleudlæsning ved værksted 1 viste, at det kun var den ene nøgle, der kunne udlæses. Den var sidst anvendt den 16/10 2021 og havde en "restraint system" fejlmeddelelse. Nøgleudlæsning ved værksted 2 viste, at den ene nøgle sidst havde været anvendt den 27/9 2021, den anden nøgle sidst havde været anvendt den 16/10 2021, og at der var lavet i alt 6 nøgler til bilen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettigende tyveri.

Klageren kræver dækning. Hun har anført, at hun parkerede bilen tæt ved sin bolig for at hente noget tøj, hvorefter hun kørte hjem til et familiemedlem sammen med sin kæreste i hans bil. De

overnattede ved familiemedlemmet og kørte tilbage til deres bolig den 13/1 2022 kl. 12, hvor hun opdagede, at bilen var væk. Hun har anført, at familiemedlemmet aldrig har afvist, at hun og kæresten befandt sig på familiemedlemmets adresse den 10/1-13/1 2022. Selskabet stillede misledende spørgsmål til familiemedlemmet, og der bør indhentes en ny upartisk og objektiv udtalelse fra familiemedlemmet. Hun har anført, at hun overtog 2 bilnøgler fra sælgeren af bilen. Hun har videre anført, at der er forskel på resultatet af nøgleudlæsningen ved de 2 værksteder, hvorfor de ikke kan lægges til grund, og der bør foretages en udlæsning af nøglerne. Hun har anført, at hendes kæreste lavede servoslangen, så hun kunne køre på arbejde den 10/1 2022. Hun har også anført, at hun helt fra start har oplyst til politiet og selskabet, at tid og dato ikke virkede i bilen, hvilket forklarer datoerne i nøgleudlæsningen. Hun har anført, at bilen ikke har været til salg. Hun har blot skrevet med en, der havde en bil magen til. Hendes plan var at få bilen synet og betale afgift i februar måned, så bilen kunne komme på hvide plader.

Selskabet har anført, at udførelsen og hastigheden ved tyveriet viser, at bilen ikke er startet ved omgåelse af startspærren, men er låst op og kørt med en nøgle, der passer til bilen. Data fra bilnøglerne viser, at de ikke har været anvendt i bilen længe, og at der eksisterer yderligere 4 nøgler. Selskabet har anført, at en tidligere ejer af bilen har forklaret, at nøglerne solgt med bilen ikke er identiske med nøglerne, som er udleveret til politiet/selskabet. Selskabet har videre anført, at klageren ikke kan dokumentere, at fejlen i servostyringen var udbedret. Selskabet har anført, at familiemedlemmet alene kunne huske, at kæresten den 9/1 2022 havde været hos ham for at reparere klagerens bil. Han kunne ikke huske, at klageren og kæresten havde opholdt sig hos ham fra den 11/1-13/1 2022. Selskabet har også anført, at klageren oplyste til selskabet, at hun ikke tidligere havde forsøgt at sælge bilen, men til politiet oplyste om kontakt med en tidligere potentiel køber. Bilen har begrænset værdi. Af politiets afhøringsrapport af 14/1 2022 fremgår det, at "Adspurgt forklarede [klageren] at hun havde haft bilen sat til salg ... Adspurgt forklarede [klageren] at der ingen fejl var på bilen og at dato og tid var indstillet korrekt".

Ankenævnet for Forsikring

18.

98523

Af sms-korrespondance af 30/8 2021 mellem klageren og en anden person fremgår det, at "[Klageren] kunne du have lyst til at hjælpe med mit ur i bilen en dag ... [Klageren] Ja fordi efter jeg har sat radio i nulstiller det hele tiden ... lige meget om jeg ændrer det i selve radioen eller inde i bordcomputeren ændrer det sig igen når bilen har været slukket i en vis periode".

Af selskabets undersøgelsesrapport fremgår det, at "Den 28. februar 2022 ringede [familiemedlemmet] til lf og bekræftede at [kæresten] reparerede FT's bil om søndagen, hvor han skiftede slangen til servostyringen ... Familiemedlemmet] oplyste, at FT kørte om mandagen på arbejde i bilen. [Familiemedlemmet] huskede det som om han fik at vide at bilen var stjålet via telefonen og kunne ikke huske om FT og kæresten var hjemme ved ham fra tirsdag den 11. til torsdag den 13. januar 2022." Det fremgår også, at "Derefter blev ejeren, som ejede bilen fra den 30. maj 2020 til den 23. maj 2021 kontaktet ... han solgte bilen med en originalnøgle og en værkstedsnøgle, som var sort og ikke kunne bruges til noget ... Han har ikke kodet eller købt andre nøgler til bilen. Jeg sendte et billede af de to nøgler som FT har afleveret til politiet. Han kunne genkende den ene originale nøgle, mens han oplyste, at den anden originale nøgle som var helt ny at se på ikke var en nøgle han havde solgt bilen med. Værkstedsnøglen så slet ikke sådan ud, oplyste han. Der var ej heller en indstiknøgle inde i værkstedsnøglen".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen blev stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen ud fra politiets beskrivelse af videooptagelserne må være blevet stjålet med rette nøgle.

Ankenævnet for Forsikring

19.

98523

Nævnet har også lagt vægt på, at nøgledata fra de 2 bilnøgler ikke stemte overens med klagerens brug af bilen, og at nøgleudlæsningen viste, at der eksisterer 4 nøgler mere til bilen end dem, som klageren har udleveret til politiet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at familiemedlemmet ikke kunne huske, at klageren og kæresten havde overnattet hos ham i dagene op til tyveriet.

Nævnet har i øvrigt taget hensyn til, at klageren kort forinden tyveriet havde tilkaldt vejhjælp på grund af fejl ved servostyringen, og at der er tale om en ældre brugt bil.

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.



Svend Bjerg Hansen