

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98915:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 2/11 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Tyveri fra såkaldt nøgleløs bil, hvor vi er meget sikre på at have aflåst bilen, men hvor der ikke er tegn på indbrud.

LB fastholder, at jeg har oplyst, at bilen ikke har været låst, hvilket ikke er korrekt. I min frustration og uvidenhed, har jeg haft en dialog ved den telefoniske anmeldelse omkring mulig berøring af fjernbetjening i lommen på min mand, og bliver afvist alene på grundlag af at der ikke er synlige tegn på indbrud.

LB fastholder, hvad de kalder første forklaring, idet det er deres procedure at fastholde første forklaring. De mener, at sandsynligheden for at deres mangeårige sagsbehandler har handlet og noteret korrekt er større end sandsynligheden for, at jeg har ret i min påstand om at have fået afslag på grund af manglende synlige tegn på indbrud. De mener, at jeg efterrationaliserer, hvor jeg må fastholde, at jeg har været uvidende om, at der rent faktisk kan ske indbrud i biler med såkaldt nøglefri betjening uden at efterlade mærker.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå erstatning for stjålne genstande, som har været overdækket af jakker i bilen. Vi har fået stjålet en bærbar computer, min mands pung og telefon, mit ... ur."

Og

"Jeg har dags dato modtaget endnu en afvisning på forsikringsdækning fra LB forsikring vedrørende tyveri fra vores bil den 3. sept. 2021.

Afvisning på dækning fastholdes endnu engang på baggrund af deres praksis, 'I overensstemmelse med praksis må vi lægge din første forklaring om hændelsen til grund, idet denne som udgangspunkt må anses for at være korrekt og udtryk for din egen opfattelse af, hvad der skete. Det er vores opfattelse, at der er tale om efterrationalisering, når du næsten et år senere oplyser, at bilen må have været låst, og at nogen må være brudt ind ved hjælp af særligt udstyr'.

Jeg vedhæfter svaret fra den klageansvarlige i LB Forsikring, og vil i det følgende henvise til dette svar i min forklaring på, hvorfor jeg beder Ankestyrelsen om at vurdere afvisningen. Jeg vedhæfter desuden min henvendelse vedrørende revurdering af sagen.

Gennemgangen af sagsforløbet i svaret er for så vidt korrekt, men jeg må anholde medarbejderens notat efter min første henvendelse, og uagtet at denne medarbejder har været ansat i mere end 15 år i skadesbehandlingen, er jeg lodret uenig i hendes notat.

Den afvisning, jeg fik telefonisk ved anmeldelsen var, at der ikke kunne dækkes, når '**der ikke var synlige tegn på indbrud**'. Jeg kontaktede dels [bilmærke] Danmark, fordi det var deres bil, hvorvidt deres forsikring kunne dække, og dels Forsikringsoplysningen vedrørende afslaget og efter dialog med disse, fandt jeg det usandsynligt at få noget ud af at gå videre med sagen, når der, som jeg fik oplyst af LB Forsikring, i forsikringsvilkårene står, at '**der skal være synlige tegn på indbrud**'.

Baggrunden for, at jeg henvender mig mere end et år efter skaden for at få den revurderet er, at jeg på baggrund af endnu en artikel i pressen om jamming, denne gang ..., ved henvendelse om, hvordan forsikringen dækker fremadrettet vedrørende evt. tyveri ved jamming, får oplyst, at afvisning af dækning af tyveriet den 3. september 2021 **er sket på baggrund af oplysning om, at bilen stod ulåst**.

Afsnit 3 i svaret fra den klageansvarlige: Skadebehandleren afviste dækning af tyveriet, under henvisning til, at forsikringen ikke dækker tyveri fra uaflåste biler, hvilket også blev noteret.

Det er ikke, som denne skriver i sit svar tale om efterrationalisering, men en uddybning af, hvad jeg mener, der er sket, og jeg oplever, at skadessagsbehandleren har noteret sin opfattelse af udfaldet af samtalen, hvilket ikke stemmer overens med min opfattelse. Denne forskel, har jeg ikke været bekendt med, og har derfor ikke haft mulighed for at gøre indsigelse mod dette i umiddelbar tilknytning til anmeldelsen.

Den klageansvarlige vurderer sandsynlighed om samtaleindhold ved anmeldelsen, hvilket minder mig om Davids kamp mod Goliath, at fordi den klagesvarlige har mere end 15 år i sin ansættelse, vurderer man dennes forklaring og notat for mere sandsynlig end at jeg har opgivet at gå videre med klagen, fordi jeg får at vide, at tyveriet ikke dækkes, da der ikke er synlige tegn på indbrud.

'Vi finder det meget sandsynligt, at man har været i dialog om, hvorvidt der har været synlige tegn på opbrud eller ej. Det er dog mindre sandsynligt, at skaden skulle være blevet afvist på grund af manglende tegn på opbrud, da dette ikke er en undtagelse i dine forsikringsvilkår. Samtidig er der tale om en erfaren medarbejder, som på daværende tidspunkt havde været ansat i +15 år, og som er fortrolig med vilkårene'.

Afslutningsvis anføres:

I overensstemmelse med praksis må vi lægge din første forklaring om hændelsen til grund, idet denne som udgangspunkt må anses for at være korrekt og udtryk for din egen opfattelse af, hvad der skete. Det er vores opfattelse, at der er tale om efterrationalisering, når du næsten et år senere oplyser, at bilen må have været låst, og at nogen må være brudt ind ved hjælp af særligt udstyr. Vi må på denne baggrund fastholde, at vi desværre ikke kan tilbyde erstatning for pung, telefon, pc mv., da forsikringen ikke dækker tyveri fra uaflåste biler.

LB fastholder altså, at 'vi gør, som vi plejer' trods oplysninger om, at der er uoverensstemmelse mellem det af LB noterede og min opfattelse af det anmeldte. At jeg efterrationaliserer, men ikke, at jeg på baggrund af oplysninger om deres notat gør indsigelse mod dette, idet jeg mener, at det er ukorrekt. Og at bilen stod ulåst på trods af, jeg fastholder, at vi var yderst opmærksomme på, at vi efterlod bilen aflåst idet vi stod med en lånt bil til en værdi af 350.000 kr., MEN at vi ikke havde anelse om, at der fandtes en mulighed for, at bilen kunne være blevet udsat for jamming. OG at da vi ikke kendte til denne mulighed/risiko måtte affinde os med svaret om at forsikringen ikke dækkede, da der ikke var synlige tegn på indbrud."

Selskabet har i brev af 7/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har afvist dækning med henvisning til, at bilen var ulåst på tidspunktet for tyveriet. De for sagen gældende vilkår vedlægges som **bilag A**.

Sagsfremstilling

Den 3. september 2021 modtog vi en telefonisk anmeldelse om, at der var sket tyveri fra vores medlems bil. Vores skadebehandler noterede om samtalen:

'Hr ft. rg. ft. siger ft. har været i [udland1] går ud af sin bil og låser den, men ft. kommer til at ramme centralnøglen så bilen har stået åbent ft. har var [fastfoodrestaurant]. og fik en burger, da ft. kommer ud er tlf, pc og pung stjålet afvist skaden bilen var ikke låst'.

Den 15. august 2022 modtog vi en ny henvendelse fra medlemmet, som oplyste, at hun var sikker på, at de havde låst bilen, men at denne måtte være blevet jammet.

Den 26. september 2022, jf. **bilag B**, fastholdt vi afslaget på dækning.

Samme dag modtog vi en ny henvendelse, jf. **bilag C**, fra vores medlem, der redegjorde for hendes opfattelse af den telefoniske anmeldelse og skaden.

Den 20. oktober 2022, jf. **bilag D**, fastholdt vi vores afslag på dækning.

Samme dag modtog vi en klage, over afslaget på dækning jf. **bilag E**.

Klagen blev besvaret den 2. november 2022.

Herefter har medlemmet indbragt sagen for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke grundlag for at ændre vores afgørelse, og vi fastholder således afslaget på dækning.

Det fremgår af vilkårenes afsnit 5.1, at indboforsikringen dækker tyveri fra bil. Dette gælder dog ikke, hvis der er tale om tyveri fra uaflåste biler, jf. afsnit 5.2.c.

I forbindelse med den telefoniske anmeldelse den 3. september 2022 har vores skadebehandler noteret, at medlemmet og ægtefællen havde forladt bilen og låst denne, men var kommet til at ramme centrallåsen, så bilen havde stået ulåst.

Dækning af den anmeldte skade var på denne baggrund afvist.

Knap et år senere henvendte medlemmet sig igen med en teori om, at bilen var blevet jammet eller åbnet med specialudstyr. Hun oplyste videre, at hun mente at afslaget på dækning var givet, fordi der ikke var synlige tegn på indbrud i bilen.

Vi finder det ikke sandsynligt, at afslaget på dækning skulle være givet med anden begrundelse end at bilen var ulåst på tidspunktet for tyveriet. Vi skal i denne forbindelse henvise til indholdet af skadebehandlerens notat samt det forhold, at tegn på opbrud ikke er en forudsætning for dækning i henhold til vilkårene.

Selve det forhold, at der ikke har været synlige tegn på opbrud, understøtter dog forklaringen omkring, at bilen ikke skulle have været låst, selvom det er teknisk muligt, at nogen med særligt udstyr kan komme ind i biler uden at bryde dem op.

Det efter vores opfattelse i overensstemmelse praksis, at vi lægger den første forklaring om hændelsen til grund, idet denne som udgangspunkt må anses for at være korrekt og udtryk for medlemmets opfattelse af, hvad der skete. Det er vores opfattelse, at der er tale om efterrationalisering, når medlemmet næsten et år senere oplyser, at bilen må have været låst, og at nogen må være brudt ind ved hjælp af særligt udstyr.

For så vidt angår praksis omkring ændrede forklaringer skal vi henvise til kendelserne 95076, 86976 og 59650.

Vi må på denne baggrund fastholde, at vi ikke kan tilbyde erstatning for pung, telefon, pc mv., da forsikringen ikke dækker tyveri fra uaflåste biler."

Klageren har i brev af 9/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af fremsendte fra LB forsikring, kan jeg fremhæve, at min opfattelse er, at der overhovedet ikke tages stilling til min argumentation i forhold til manglende forsikringsdækning.

Der anføres:

1. Vi har afvist dækning med henvisning til, at bilen var ulåst...

Jeg har fortalt LB, at vi er overbeviste om, at vi har låst bilen, og i mangel af viden om, at det er muligt at jamme en bil, taler jeg med LB på ærlig vis, at min mand MÅSKE UFORVARENDE KAN VÆRE KOMMET TIL at trykke på nøglen. LB oplyser mig ikke om, at dette kunne være en mulighed, men spørger til, om der er 'tegn på indbrud', for hvis der ikke er det, dækker forsikringen ikke.

Derfor gør vi ikke mere ved sagen overfor LB på dette tidspunkt.

MEN, jeg tager kontakt til forsikringsoplysningen, som oplyser, at hvis det står i betingelserne, at der skal være synlige tegn på indbrud, så er der ingen grund til at klage. Jeg tager også kontakt til [bilmærke] i Danmark, som ikke kan hjælpe, hvilket jeg havde et spinkelt håb om, idet det på det tidspunkt var deres bil.

2. 'Hr ft. rg. ft. siger ... men ft. kommer til at ramme centralnøglen så bilen har stået åbent ... afvist skaden bilen var ikke låst'.

Dette notat står for LBs medarbejders egen regning. Det er ganske enkelt ikke korrekt refereret.

For det første er det ikke 'Hr.', da det er mig, der ringer, min mand kører bilen, og hans telefon er blevet stjålet. For det andet oplyser jeg ikke, at bilen har stået ulåst, for det tredje bliver det oplyst til mig, at når der ikke er synlige tegn på indbrud, dækker forsikringen ikke.

3. ... fastholder således afslag ... dog ikke, hvis der er tale om tyveri fra ulåste biler.

Selskabet fastholder altså her, at bilen var ulåst, hvilket ikke nødvendigvis er korrekt i og i hvert fald ikke anerkendt. Jeg anerkender, at det bliver sagt, at forsikringen ikke dækker, hvis der ikke er synlige tegn på indbrud.

4. Knapt et år senere ... med en teori om at bilen var blevet jammet .. og at 'jeg mente' at skaden var blevet afvist fordi der ikke var synlige tegn på indbrud.

Baggrunden for, at jeg bliver opmærksom på sagsbehandlerens notat er, at jeg ringer for at forsikre mig om, at bilen, som vi i mellemtiden har købt, fremadrettet vil være dækket, hvis vi skulle være så uheldige at blive udsat for det ... Igen. Den person, jeg taler med, beder mig vente et øjeblik, og da hun vender tilbage til samtalen, har hun talt med afdelingen, der har afvist dækningen, og først her bliver jeg opmærksom på, at selskabet mener at have afvist klagen på grund af at bilen var efterladt ulåst. Derfor klager jeg, for det er ganske enkelt ikke korrekt, uanset, hvad en mangeårig medarbejder har noteret.

Jeg har ikke opfundet en ny teori, og det handler ikke om efterrationalisering, men udelukkende om, at der jo efter den første telefoniske henvendelse 'ikke var mere at tale om'.

5. Vi finder det ikke sandsynligt...

Her fremhæves samme begrundelser med en snert af, at jeg skulle tale usandt, og deres medarbejder ikke kan fejle. Samt at det er usandsynligt, idet det ikke fremgår af betingelserne.

6. Selskabet fremhæver endvidere, at 'selv det forhold, at der ikke er synlige tegn på opbrud, understøtter dog forklaringen omkring, at bilen ikke skulle have været låst, selvom det teknisk er muligt at nogen med særligt udstyr kan komme ind i biler uden at bryde dem op'.

Jeg ser dette som et forsøg på igen at sige, at deres opfattelse er korrekt. Og at jeg har opfundet en teori.

7. Selskabet henholder sig til at de har en 'praksis, at vi lægger den første forklaring om hændelsen til grund, idet den som udgangspunkt er korrekt ... at der er tale om efterrationalisering, når medlemmet næsten et år senere oplyser, at bilen må have været låst, og at nogen må være brudt ind ved hjælp af særligt udstyr'.

Jeg vil gerne gentage, at jeg IKKE har ændret forklaring, men at jeg ikke har forfulgt sagen umiddelbart, da vi blev bekendte med 'jamming', idet vi havde fået sagen afvist på baggrund af at der skulle være synlige tegn på indbrud.

8. Selskabet slutter høringskrivelsen med at vedhæfte kendelser, hvor der er ændret forklaring, og praksis desangående. Og slutter af med, at de ikke dækker for indbrud i uaflåste biler.

Jeg vil endnu en gang påpege, at det ikke af mig er oplyst, at bilen er efterladt uaflåst!

Jeg er ked af at blive opfattet som en person, der ændrer forklaring for måske at opnå erstatning. Jeg er kommet med yderligere oplysninger, da jeg mener, at sagen er afvist på et forkert og ikke fuldt ud oplyst grundlag ved første telefoniske henvendelse, og at jeg først bliver opmærksom herpå, da jeg 'næsten et år efter' vil sikre mig om at indbrud i bilen ville være dækket eller om vi evt. kunne tilkøbe forsikringsdækning for tyveri ved jamming fra vores nye bil med såkaldt nøglefri betjening."

Selskabet har i brev af 21/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal vi blot oplyse, at vores telefonsamtaler kun gemmes i 30 dage, og samtalen den 3. september 2021 kan derfor ikke fremskaffes. For indholdet af samtalen henholder vi os derfor til det tidstro notat på sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens henvendelse til selskabet af 15/8 2022, selskabets fastholdelse af 26/9 2022, klagerens klage til selskabet af 26/9 2022, selskabets fastholdelse af 20/10 2022, klagerens klage af 20/10 2022, selskabets fastholdelse af 2/11 2022 og forsikringsvilkår nr. 33-5 af januar 2021. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af klagerens henvendelse til selskabet af 15/8 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har netop talt med jer om, hvorvidt I fra indboforsikringen fremadrettet vil dække effekter stjålet fra vores bil, idet den er såkaldt nøglefri, og der i vores forsikringsbetingelser står, at der skal være synlige tegn på indbrud, og det i dag er muligt at hacke/jamme en låst nøglefri bil, hvor der således ikke er synlige tegn.

Her er svaret, at ja, det dækker I, såfremt effekterne ikke har ligget fremme.

Jeg er forundret over, at svaret er så klart.

Min henvendelse beror på, at der igen er fokus på problemstillingen og tyvenes durkdrevenhed i forhold til nøglefri biler i pressen, denne gang

3. september 2021 anmeldte vi et indbrud i netop en nøglefri bil.

Vores egen bil var blevet smadret nogle måneder før, og da der var ventetid på at få den nye bil, vi bestilte, lånte vi en bil hos [bilmærke].

Vi var 3. september på vej på ferie i [udland1], og holder frokostpause i [by], hvor vi ganske kortvarigt er inde på [fastfoodrestaurant] for at bestille mad, som vi indtager udenfor meget nært på bilen.

Da jeg går hen mod bilen, kan jeg se, at bagdøren ikke er lukket helt, og da min mand kommer om til førersiden ligger en af hans træsko udenfor bilen. Computer, telefon og pung med alle sygesikringskort, dankort, kørekort mv.

Vi sørger i første omgang for at spærre betalingskort, dernæst anmeldelse til jer og det [udenlandske] politi.

Min mand, som var fører af bilen, da vi parkerer, er fuldstændig overbevist om, at han har låst bilen med tasten på nøglen. Vi er begge af den overbevisning, at vi har stået og kigget på, at spejlene 'kørte ind'. Vi var meget ømme overfor bilen, idet det var en spritny [bilmærke] [bilmodel], som vi fik til låns. Vi var på dette tidspunkt ikke bekendt med muligheden for at låse bilen ved berøring af håndtaget. Vi er derfor naturligt lettere rådvilde overfor, hvordan det kan være sket, og jeg har derfor muligvis i telefonen sagt, at man jo aldrig kan udelukke, at der ved uheld kan være blevet trykket på nøglen.

Politiet, og efterfølgende venner, fortalte os om tyves trick, hvor de med specielt udstyr, kan åbne, eller forhindre låsning af bilen.

Jeres afslag til os var dengang, at I ikke kunne dække vores ting, idet der i forsikringsvilkårene står, at der 'skal være synlige tegn på indbrud', og det var der jo ikke.

I dag får jeg så at vide, af den medarbejder, jeg talte med, ..., som undersøgte forholdet ved en kollega, at I har afvist dækning fordi 'vi nok var kommet til at trykke på nøglen'.

Det er en fordrejet sandhed, og ikke i overensstemmelse med afvisningen, vi fik ved anmeldelsen.

Jeg vil derfor bede om en fornyet vurdering, idet vi tyvene tog vores rygsæk, som lå under vores jakker bag forsæderne i bilen. Vi mistede derved både min mands telefon, pung, vores computer og mit dyre ... ur.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98915

Jeg / vi har siden mine unge år været kunde i Lærerstanden, (... år tror jeg) og jeg har aldrig haft grund til at klage, men dette er jeg simpelthen ikke tilfreds med, at vi ikke har fået dækket på baggrund af de oplysninger, jeg har fået i dag."

Af forsikringsvilkår nr. 33-5 af januar 2021 fremgår bl.a.:

"5.Simpelt tyveri - bil mv.

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker:

a. Tyveri fra biler

...

2. Forsikringen dækker ikke disse skader:

Forsikringen dækker ikke:

...

c. Tyveri af ting i uaflåste og uaflykkede biler, trailere, beboelsesvogne, campingvogne, telte, private sø- og luftfartøjer.

d. Tyveri når der ikke kan konstateres voldeligt opbrud. Kravet om voldeligt opbrud gælder ikke ved tyveri fra bil."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/9 2021 telefonisk, at der var sket tyveri af genstande fra klagerens bil. Selskabet afviste under telefonsamtalen at dække tyveriet.

Klageren kræver dækning for de stjålne genstande. Hun har anført, at det ikke er korrekt, at hun ved anmeldelsen 3/9 2021 oplyste, at bilen ikke havde været låst på tidspunktet for tyveriet. Selskabet afviste alene, fordi der ikke var synlige tegn på indbrud i bilen. Hun har ikke ændret forklaring. Da hun foretog anmeldelsen, var hun uvidende om, at der kan ske indbrud i biler med nøglefri betjening uden at efterlade mærker. Hun henvendte sig til selskabet efter at have læst om jamming. I den forbindelse fik hun oplyst, at afvisning af dækning af tyveriet den 3/9 2021 var med den begrundelse, at bilen stod ulåst.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at bilen var ulåst på tidspunktet for tyveriet. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker tyveri fra uaflåste biler. Klageren oplyste ved den telefoniske anmeldelse, ifølge selskabets telefonnotat, at hun og ægtefællen havde forladt bilen og låst den, men var kommet til at ramme centrallåsen, så bilen havde stået ulåst. Selska-

Ankenævnet for Forsikring

9.

98915

bet har lagt den første forklaring til grund, da den som udgangspunkt må anses for at være korrekt og udtryk for klagerens opfattelse af, hvad der skete. Der er tale om efterrationalisering, når klageren næsten et år senere oplyser, at bilen må have været låst, og at nogen må være brudt ind ved hjælp af særligt udstyr. Der var ikke synlige tegn på opbrud, hvilket understøtter, at bilen ikke var låst, selvom det er teknisk muligt, at nogen med særligt udstyr kan komme ind i biler uden at bryde dem op. Selskabet har med henvisning til telefonnotatet anført, at det ikke er sandsynligt, at afslaget på dækning skulle være givet med anden begrundelse end, at bilen var ulåst på tidspunktet for tyveriet.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.c, at forsikringen ikke dækker tyveri af ting i uaflåste og uaflykkede biler.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at hun har ret til forsikringsdækning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist eller i fornøden grad har sandsynliggjort, at tyveriet er sket fra en aflåst bil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen ikke havde synlige tegn på opbrud, og at det af selskabets telefonnotat i forbindelse med skadesanmeldelsen fremgår, at klageren "går ud af sin bil og låser den, men ft. kommer til at ramme centralnøglen så bilen har stået åbent".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at bilens lås kan være udsat for jamming – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at denne oplysning er fremkommet ca. 1 år efter skadesanmeldelsen og selskabets afslag på at dække tyveriet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

98915

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand