

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 99091:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 12/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Our Car was giving a light for breaks so we thought it should be checked.

We have been rejected to be covered for the theft of our car by the insurance. First point they raised is that there was a confusion who registered complained.

The person who complained on the behalf of us was the one who was given the task to repair the car (workshop person with named [navn 1]). He was requested to help me in filing the complain because this was the first time, I was in a situation like this one, and I was shocked and stressed as Danish language was the biggest barrier for me. Its normal in our culture to call any person you know brother or cousin (fætter).

I am very much positive that the misunderstandings between insurance person and my husband when talking on the phone are caused by misunderstandings and the language barrier.

My husband was asked to provide identity card, my husband said he can provide a passport for identity confirmation because he has lost his driving license. I could not see any issue regarding this.

Normally you deliver the car keys to the workshop person, but you can also deliver them in a post box hanging outside from where mechanic takes it out. [Navn 1] can confirm that there also had a mailbox sitting outside the gate, the lid was faulty, so they also had a mailbox mounted at the entrance for registration inside the yard.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ankenævnet for Forsikring

2.

99091

We want the Insurance company to accept that the car is stolen and pay."

Selskabet har i brev af 2/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører et anmeldt tyveri af Klagers personbil sket i perioden 20. februar 2022 kl. 18 til 28. februar 2022 kl. ? fra fortovet ved et værksted, hvor Klager og klagers mand forklarer, at bilen var placeret for at værkstedet skulle foretage reparation af bilen.

En række forhold omkring anmeldelsen, skadestedet og bilen medfører, at selskabet samlet set ikke finder, at Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Twisten vedrører om Klager har bevist, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Kundeforhold

Klager købte hus, indbo, ulykke samt bilforsikring med kasko i selskabet med overtagelse fra andet forsikringsselskab pr. 1. februar 2021.

Pr. 1. juli 2021 sker der en prismæssig regulering af forsikringen, hvor vi udsteder ny police (bilag A).

Den i sagen omhandlede bil er en [bilmærke og model] årgang 2011.

Anmeldelsen og forklaringerne

Den 3. marts 2022 modtager If forsikring en anmeldelse pr. telefon af en person, der udgav sig for at være Klagers mand.

Det anmeldes af vedkommende, at bilen blev parkeret den 20. februar 2022 ca. kl. 18.00. Bilen skulle på værksted og blev parkeret langs vejen, som var aftalt med værkstedet.

Bilnøgle blev smidt værkstedets postkassen.

Tyveriet konstateres den 28. februar, da anmelder forklarer, at han kører ud til værkstedet igen for at høre, om bilen var repareret. Her opdager han, at bilen ikke holder, hvor den blev parkeret.

Værkstedet havde bemærket bilen var afleveret, men havde ikke set på bilen. Nøglen til bilen lå fortsat i postkassen, hvor den var afleveret en uge tidligere.

Tyveriet var ikke anmeldt til politiet, men det ville nu ske.

Anmeldelsen gav anledning til yderligere undersøgelser, bl.a. da vi mistænkte, at anmelder ikke var identiske med Klagers mand som påstået, ligesom der var flere forhold omkring tyveriet, der undrede.

Vores undersøger kontaktede klagers mand, for at gennemgå hændelsen, og det stod straks klart, at der ikke var tale om samme person, som havde ringet og anmeldt tyveriet.

Klagers mand forklarede, at bilen skulle på værkstedet, fordi advarselslyden for slidte bremses var aktiveret og bremserne larmede. Han ringede til værkstedet, og de aftalte, at han blot kunne aflevere bilen og smide nøglen i postkassen.

Klagers mand parkerede bilen på vejen udenfor værkstedet og smed nøglen i postkassen, som hang på hegnet.

If forsikring gjorde under samtalen Klagers mand bekendt med, at der var opstået tvivl om hvem If forsikring havde talt med, da skadeanmeldelsen blev indgivet. Klagers mand erkendte at tyveriet blev anmeldt af en for ham ukendt person, formentlig en af Klagers fætre.

Klagers mand blev bedt om at dokumentere sin identitet, ved at fremsende et billede af kørekort. Hertil svarede han, at han ikke havde et kørekort, da det var frakendt, og han derfor kun kunne sende billede af hans pas.

Han ændrede herefter forklaring og fortalte, at det var Klager, som havde været fører af bilen, da den blev kørt til værkstedet. Han var med som passager, for at hjælpe til.

Han gentog flere gange, at Klager og han selv ikke var inde på værkstedets område i forbindelse med aflevering af bilen.

Besigtigelse af værkstedet viste, at der ikke var nogen postkasse på hegnet langs vejen. Postkassen var/er i gården til værkstedet.

Da Klagers mand konfronteres med, at postkassen ikke var på hegnet, forklarede han at det var Klager, der lagde nøgle i postkassen, og han så ikke hvor det var, da han talte i telefon.

Det undrer således at Klagers mands forklaring ikke stemmer med de faktiske forhold på skadestedet, og at forklaringen ændres på flere punkter undervejs.

Vores undersøger kontaktede herefter værkstedet.

Værkstedets ejer oplyste at, der var lavet en aftale om at bilen skulle laves, men at der ikke var aftalt hvad der skulle laves og at der ikke havde været tid til at lave den.

På et tidspunkt ringede Klagers mand for at spørge om bilen var lavet, og her kunne man ikke se bilen længere. Værkstedets ejer fandt herefter ud af, at nøglen stadig lå i postkassen.

Der er således her tale om en opringning, og ikke som forklaret af anmelder samt senere af Klagers mand et fysisk fremmøde på værkstedet.

Vi bemærker videre, at værkstedet ikke har set i deres postkasse i en uge, og har efterladt bilen udenfor området, hvor de tidligere har bemærket den var ankommet, men først ved opringningen fra Klagers mand åbner deres postkasse, og undrer sig over om bilen fortsat henstod udenfor værkstedet.

Undersøgelsen har vist, at den person, der ringede til selskabet den 3. marts 2022 var identisk med den mandlige ejer af værkstedet.

Efter det oplyste har han ingen familiær forbindelse til Klager eller Klagers mand.

Sammenfatning

Tyveriet anmeldes oprindeligt af værkstedet ejer, der udgiver sig for at være Klagers mand.

Klagers mand forklarer at det er en ukendt fætter til Klager, der havde ringet og anmeldt tyveriet.

Den forklaring anmelder her afgiver afviger fra Klagers mands egen forklaring om hvordan tyveriet blev konstateret og til den forklaring han afgiver i eget navn nogle dage senere.

Ifølge alle forklaringer blev nøglen lagt i værkstedets postkasse, og nøglen blev fundet i postkassen efter tyveriet.

Klagers mands forklaring om, hvor postkassen var placeret, stemmer ikke med de faktiske forhold på stedet. Postkassen er således placeret ved hoveddøren inde på værkstedets grund, og ikke ude på hegnet langs vejen.

Hans senere forklaring om, at han ikke så noget som helst, da han som passager var taget med for at hjælpe med at aflevere bilen, men ikke så noget, da han talte i telefon, forekommer ikke troværdig, ligesom det undrer os, at hans hjælp bestod i, ikke at se hvad Klager foretog sig, hvor hun gik hen eller hvordan der så ud ved værkstedet.

If har ligeledes modtaget forskellige forklaringer om hvordan det blev konstateret, at bilen var stjålet.

Vi bemærker at bilens nøgle ikke kan være anvendt til tyveriet af bilen, da nøglen efter det forklarede fortsat befandt sig i postkassen og nøglen er udleveret til selskabet. Der var ingen spor efter tyveriet.

Det betyder at eventuelle gerningsmænd skal have omgået startspærren på Klagers bil på stedet, eller borttransporteret den med autotransporter for efterfølgende at omgå startspærren.

Selvom det er teknisk muligt at omgå en startspærre, er det noget der kræver forberedelse og det rette udstyr.

Vi bemærker der er tale om en 11-12 år gammel bil af et lidet tyvetækkeligt mærke, som henstod med defekte bremses ved et værksted. Der er således tale om en meget lidt tyvetækkelig bil.

Vi finder det ikke sandsynligt, at tilfældige tyve skal have begået tyveri af denne bil under de beskrevne omstændigheder.

Det undrer ligeledes at værkstedet ikke havde tømt postkassen i en uge uden at flytte bilen til deres

grund, eller i øvrigt bemærke at bilen er blevet fjernet igen.

Samlet finder vi ikke, at du har bevist eller sandsynliggjort at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri. På denne baggrund har vi afvist erstatningspligten.

Klager har indgivet klage til Ifs Kundeombud, der har fastholdt afgørelsen
Vi har gennemgået sagen på ny

Efter en fornyet gennemgang af sagen, her under Klagers kommentarer i klagen til Nævnet, finder vi fortsat ikke, at Klager har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettiget tyveri.

Vi har lagt vægt på:

- Bilen er stjålet uden brug af rette nøgle
- Bilen er ikke tyvetækkelig, da der er tale om en gammel bil af et upopulært mærke
- Bilen var defekt på tyveritidspunktet
- Klagers / Klagers mands forklaringer omkring, hvordan bilen blev afleveret til værkstedet og hvor bilnøglen blev lagt, harmonerede ikke med de faktiske fysiske forhold på stedet.
- Skiftende forklaringer om, hvordan bilen blev afleveret, og hvordan det blev konstateret, at bilen var stjålet.
- Det findes ligeledes bekymrende og atypisk at værkstedet ikke kigger i deres postkasse til bilnøgler igennem en hel arbejdsuge."

Klageren har i meddelelse af 13/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikring person is makin a very simple and straight forward theft of a car case complicated. Language barrier could be the reason for confusion between the two parties. Me and my husbands are not native, my husband speaks and understands language to a mid level. My danish is also not good.

We decided to give the car for reparation after we saw a light for break, our car was otherwise driving fine but as we are family with [antal] kids so did not want to take any risk.

I was driving the car at the time we parked the car at the workshop because my husband had lost his driving licens (thats the first point they raised at the forsikring, why my husband could not give his driving licens when asked and the answer is because he did not have one)

My husband was on the phone so he asked me to go and drop the key in the postbox because this is what he agreed with the mechanic earlier. He told me that the mechanic has said the post box is outside so we can just drop the key there.

I went out of the car and looked for the postbox and then dropped the key inside. We came home after that.

When I found out that the car is stolen I was very nervous and upset. I ask the owner of the workshop to help me register the complain to forsikring as he could explain better in danish what exactly has happened and he agreed to call them.

That's why when forsikring person called my husband for inquiry than they were not the same person. and I dont see any issue in this, its my choice who should I ask for help.

its normal in our culture to call someone you know brother/fætter, and i like to call this owner of the workshop fætter because he was very friendly (so this is also a weak excuse the forsikring person has raised).

The workshop owner accepts that he has seen the car parked and also agreed that he has talked to my husband regarding the problem and told him to throw the keys in post box. if later on due busy season the mechanic forgot to look in the postbox that is not our fault. so we should not be rejected to be covered on this ground.

We pay forsikrings for the peace of mind that if anything happens than we are safe and covered, we will not be stressed out. But in our case now its been a year our car is stolen and we are stressed by the forsikring too."

Selskabet har i brev af 26/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi gør igen opmærksom på, at vores vurdering af klagers sandsynliggørelse baserer sig på

- Bilen er stjålet uden brug af rette nøgle
- Bilen er ikke tyvetækkelig, da der er tale om en gammel bil af et upopulært mærke
- Bilen var defekt på tyveritidspunktet (hvilken defekt har været uoplyst indtil nu)
- Klagers / Klagers mands forklaringer omkring, hvordan bilen blev afleveret til værkstedet og hvor bilnøglen blev lagt, harmonerede ikke med de faktiske fysiske forhold på stedet.
- Skiftende forklaringer om, hvordan bilen blev afleveret, og hvordan det blev konstateret, at bilen var stjålet.
- Det findes ligeledes bekymrende og atypisk at værkstedet ikke kigger i deres postkasse til bilnøgler igennem en hel arbejdsuge.

Klager gør i sine kommentarer gældende, at forskellene i forklaringerne til selskabet skyldes sprogproblemer.

Klagers mands detaljerede forklaring om aflevering af bilen, herunder hvor postkassen han lagde nøglen i var placeret, ændres til at det ikke var ham, der lagde en nøgle i nogen postkasse, fra at han kørte ned med bilen til at han blot var passager etc.

Disse væsentlige ændringer i forklaringerne kan ikke forklares alene med sproglige misforståelser, og forklarer ikke forskellene i forhold til klagers og værkstedets ejers forklaringer.

Klager gør gældende at det er helt almindeligt at bede en anden ringe og anmelde, og at det er helt

normalt at kalde alle man kender for fætter. Hvad der er normalt for klager, skal vi ikke gøre os til dommere over, men det forklarer på ingen måde, hvorfor ejer af værkstedet udgiver sig for at være en anden end han er, eller hvorfor hans forklaring om, hvem der afleverede bilen etc., adskiller sig fra Klagers egne forklaringer.

Samlet må vi fastholde, at klager, klagers mand og værkstedet har afgivet en række indbyrdes divergerende forklaringer til hvordan bilen blev afleveret, hvorfor og af hvem.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99091

Det undrer ligeledes at man ikke har talt med værkstedet om, hvad der skulle udbedres, her under hvorfor bilen skulle på værksted. Det ville have været naturligt at tale med værkstedet om, hvilke fejl man havde oplevet, men det er ikke sket iflg. værkstedet.

Vi bemærker igen, at eventuelt tyveri ikke kan være sket ved brug af den nøgle, der angiveligt blev afleveret på værkstedet og efterladt i en postkasse i en uge.

Nøglens placering er ikke i sig selv afgørende for vores vurdering af sandsynlighedsgraden, men de usammenhængende og selvmodsigende forklaringer omkring levering er medvirkende til vores vurdering af troværdigheden bag klagers anmeldelse af tyveri."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 8/2 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Reply to the If forsaking's comment that car is stolen without the key:
I guess most of the thieves do not ask for the keys from the owner before they plan to steal the car. They are thieves and they know the tricks how to steal a car without the key.

Reply to the comment that car was not good enough to be stolen as it was an old and unpopular car:

Well if the car was old and unpopular than why IF FORSIKRING AT FIRST PLACE approved the stolen coverage forsikring for it. They have been getting the money from us for all the past years. Why they did not mention to us to stop paying for theft forsikring because if in future it will get stolen than we will not cover it because your car is an unpopular brand.

Reply to the comment that the car was defective at the time of delivery (saying it was not mentioned earlier):

well it was never said at any point over the phone that car is not able to drive, it was mentioned that the problem is in brakes. I drove the car to the workshop.

NEXT POINT is confusing to understand for me so can not reply, please elaborate on it for an answer.

Reply to the last comment, that the workshop owner did not look at the keys for a whole week. Well that is again not our fault or issue what workshop owner did after we have talked and agreed with him regarding the car delivery. If he has not checked the box that is his mistake not ours."

Sekretariatet bad i meddelelse af 17/3 2023 selskabet om at fremlægge lydfiler med telefonsamtaler. Selskabet svarede i meddelelse af 17/3 2023 bl.a.:

"Vi har lagt 6 optagelser op. 2 kald ved anmeldelsen 3/3 2022 - som det fremgår stopper optagelse et ved omstilling til skadeafdelingen. Optagelse 2 er samme person, der ringer ind igen efter at have lagt på da han blev bedt om at oplyse adresse, personnummer etc. - Som det fremgår får han kontakt med samme sagsbehandler hos If.

Desuden 3 samtaler med Klagers mand, samt samtale nr. 3 med værkstedets ejer."

Ankenævnet for Forsikring

8.

99091

Hertil har klager i meddelelse af 26/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I have now listened to audio with a friends help who translated them for me. I can not understand if they (if forsikring) had so much doubts about where the post box was hanged, why they did not send me a direct message on our if forsikring page or contacted me direct. When my husband was telling them that it was not him who placed the key.

The first person who was on the phone to register the complain was the one whom I asked to help us to register the complain in danish. Because both my husband and me are not good in Danish. This you can clearly hear in videos with my husband not understanding most of the time when forsikring person ask a question. Also you can clearly hear he can not explain his point in dept in Danish."

Af selskabets undersøgelsesrapport af 1/6 2022 fremgår bl.a.:

"FT anmeldte skaden telefonisk til If forsikring den 3. marts 2022. I den forbindelse oplyste han, at han kørte og parkerede bilen på X-vej ud for nr. 32 i [By], den 20. februar 2022 ca. kl. 1800. Bilen skulle på værkstedet, hvorfor den blev parkeret langs vejen ud for værkstedet, og bilnøglen blev smidt i en postkasse. FT blev adspurgt til sit personnummer og han fik travlt med at lægge på. Kort tid efter ringede han tilbage.

Skadeafdelingen noterede følgende i forbindelse med at sagen blev sendt til undersøgelsesafdelingen:

Kunden har fået stjålet bilen fra en adresse i [by] - han ved ikke hvordan eller hvad der er sket med bilen. Han afleverer den ved et værksted d. 20/02 efter deres lukketid kl. 18 ca. og smider nøglen i postkassen. Da han kommer tilbage og henter bilen 8 dage senere er bilen forsvundet og værkstedet har aldrig set noget til den. Nøglen ligger stadig i postkassen. Bilen skulle på værksted pga noget mekanisk. Jeg havde først et opkald fra en mand, jeg mistænker for ikke at være ft. Manden smider røret på, da jeg stiller spørgsmål ved, at han ikke kan svare naturligt på ID-tjek spml - det lød meget som om han læste op...?

Manden udgav sig først for at være fru ft og derefter hr ft.

Ft ringer så igen nogle minutter senere - her lyder han markant anderledes og svare meget naturligt på ID spml (adresse og CPR-nr.). Han undskylder med at han ved første opkald stod omringet af nogle ansatte, 'der var nogle idioter' og fordi han var stresset...

jeg sender den til jer, da jeg synes det første opkald jeg havde med 'ft' - og sagen generelt - virker underlig.

...

FT blev kontaktet af undersøgelsesafdelingen ved [navn], den 11. marts 2022, hvor hændelsen, samt bilens historik blev gennemgået. I den forbindelse oplyste FT at bilen skulle på værkstedet ... beliggende på [adresse], fordi advarselslyden for slidte bremses var aktiveret. FT ringede til værkstedet og de aftalte at han blot kunne aflevere bilen og smide nøglen i postkassen. Det gjorde han om lørdagen den 20. februar.

FT parkerede bilen uden for værkstedet. Postkassen som han smed nøglen i, hang uden på hegnet. FT parkerede ude på vejen og blot få meter væk fra postkassen. Værkstedet gav ikke lyd fra sig og derfor gik FT over til værkstedet den 25. februar 2022, hvor han spurgte om bilen var lavet. FT blev oplyst om at bilen ikke havde været inde på værkstedet.

Værkstedet havde lagt mærke til at bilen holdt der, men pga. travlhed, havde de ikke nået at kigge på den, og de troede at FT havde afhentet bilen igen. FT blev adspurgt om, hvor bilnøglen var og FT oplyste værkstedet om at bilnøglen var lagt i postkassen. De kiggede sammen i postkassen, og der lå bilens nøglen bilen var væk. De kiggede rundt, og aftalte at FT skulle kontakte forsikringen. Pga. dødsfaldet i familien kontaktede de If en uge senere. Efter vejledningen, som If gav til FT, ringede de til politiet og anmeldte tyveriet.

FT har et [erhverv] og har brugt værkstedet til reparationerne af firmaets biler. FT's [familiemedlemmer] [erhverv] og de bruger ligeledes værkstedet. Ejeren af værkstedet hedder [værkstedsføreren].

FT har haft bilen i ca. 7 år. FT har kun en nøgle til bilen. Bilen har ikke været til salg. Bilen har ca. kørt 168.000 km.

FT blev gjort bekendt med at der var opstået et tvivl om hvem If talte med da skadesanmeldelsen blev indgivet. FT blev bedt om dokumentere sin identitet ved at fremsende et billede af kørekortet men FT vil gerne sende et pas da han ikke havde kørekort længere. FT havde mistet førerretten. FT adspurgt hvem der kørte bilen og han svarede, at det var hans kone som kørte bilen, og FT var med.

Den 15. marts 2022 modtog If et billede af FT pas samt et billede af konens kørekort.

[Selskabets ansatte] gennemlyttede samtalen fra den 3. marts 2022 og dermed kunne konkludere at den mandsperson som talte i telefonen der, ikke var identisk med personen som [selskabets ansatte] talte med den 11. marts 2022.

Skaden blev videresendt til mig.

Den 5. april kørte jeg forbi værkstedet for at klarlægge placeringen af postkassen, som FT smed bilnøglen i. Jeg konstaterede at der ikke hang en postkasse, hverken på hegnet eller på porten ud til vejen, som FT forklarede den 11. marts 2022.

Samtaler fra den 3. marts 2022 gennemlyttet af mig. Kl. 13:56 ringede 'FT' til If og talte med [navn]. 'FT' oplyste, at han havde en bil [registreringsnummer] og videre oplyste, at han havde parkeret bilen og afleveret til reparation ud foran værkstedet på [adresse]. 'FT' gik til værkstedet og opdagede at bilen var væk. 'FT' blev oplyst om at han skulle tale med skadeafdelingen, hvorfor han blev viderestilet. (Efterfølgende del af samtalen blev ikke optaget)

Kl. 1419 ringede 'FT' igen og spurgte skaderådgiver ... om det var hende han talte med tidligere. Han undskyldte, at han lagde på, da hun spurgte ind til hans adresse, idet han har nogle ansatte, som spurgte om en masse. 'FT' blev gjort bekendt med, at han blev adspurgt fordi If skulle sikre sig ID-oplysninger på de personer If talte med. Adspurgt til adressen kunne 'FT' nu godt huske bopælsadressen, telefonnummer mv. Foreholdt, at han i den tidligere samtale oplyste, at hans bil var stjålet, svarede 'FT' at det var korrekt og at han lige havde skrevet et referat af det. 'FT' læste op: Bilen blev parkeret omkring den 20. februar ca. kl. 1800, på [adresse]. Da han kom nogle dage efter for at se om bilen var lavet, var bilen væk. Så spurgte værkstedet om hvad 'FT' havde gjort af nøglen, og han svarede, at han havde smidt den i postkassen. De kiggede i postkassen og bilnøglen lå deri.

Bilen skulle repareres fordi bremserne var defekte. 'FT' brugte værkstedet tidligere i forbindelse med nogle varevogne. I forbindelse med de reparationer, havde han også nogle gange smidt nøglen i postkassen.

'FT' opdagede i mandags, den 28. februar, at bilen var væk. Han overvejede at ringe til bildemontering for at høre om de havde modtaget bilen.

'FT' oplyste, at værkstedet havde lagt mærke til at bilen holdt ude på vejen, men de nåede ikke at lave den. 'FT' har ikke set glasskår eller trækspor på stedet. 'FT' har en nøgle til bilen og bilen blev købt med en nøgle. Den nøgle har 'FT' nu, idet han lige har hentet den fra værkstedet. FT låste bilen, da han parkerede bilen. Bilen er [farve] og der er ingen særlige kendetegn. Adspurgt om tyveriet er anmeldt til politiet, svarede 'FT' at han ikke havde.

'FT' ville ringe til politiet nu.

Den 3. maj 2022 kontaktede jeg FT. Denne gang var min opfattelse at jeg talte med den 'rigtige' FT.

FT blev gjort bekendt med at det var If's opfattelse at der i forbindelse med diverse samtaler i sagen, blev talt med to forskellige personer. FT erkendte med det samme at tyveriet blev anmeldt af en anden person. Personen var konens fætter. FT vidste ikke helt præcist hvilken fætter, da han ikke var til stede, da tyveriet blev anmeldt til If forsikring.

FT oplyste adspurgt, at bilen blev kørt til værkstedet, fordi bilens bremses skulle laves. Bremserne larmede. FT havde ikke bestilt tid på værkstedet, da det var en lørdag og værkstedet var lukket, men han havde aftalt med værkstedsejer ... via telefonen at bilen skulle parkeres ved værkstedet om lørdagen. FT's kone kørte bilen, og FT var med. Konen lagde nøglen i en postkasse, som hang uden på hegnet /porten, mens FT talte i sin telefon.

FT oplyste adspurgt at postkassen var en helt almindelig postkasse.

FT ringede nogle dage efter til værkstedet, og spurgte om de havde tjekket bilen. [Værkstedsejeren]

oplyste, at han ikke har haft tid til at kigge på bilen. [Værkstedsejeren] gik ud for at se efter bilen, og der opdagede han, at bilen ikke holdt på vejen længere. FT oplyste, at han havde lagt nøglen i postkassen og [værkstedsejeren] kunne konstatere at bilnøglen stadig lå derinde.

FT kørte til værkstedet med en ven for at finde ud af hvad der var sket.

Samme dag, den 3. maj 2022, blev værkstedsejer [Værkstedsejeren] [telefonnummer] kontaktet. [Værkstedsejeren] oplyste, at bilen blev stillet ude på vejen. De havde en aftale om at bilen skulle laves.

Han så bilen i løbet af den uge holdende derude på vejen. FT ringede på et tidspunkt for at spørge om bilen var lavet, og [værkstedsejeren] kunne ikke se bilen. Nøglen lå stadig i postkassen. De havde ikke aftalt på forhånd, hvad der skulle laves på bilen, da den blev afleveret.

Postkassen er placeret ved hoveddøren ved indskrivning og for at komme dertil skal man ind i gården. Der var ikke aflåst til gården i weekenderne. Bilen blev parkeret ude på vejen.

[Værkstedsejeren] vidste ikke, hvorfor FT ikke parkerede bilen ind på værkstedets parkeringsplads.

FT blev kontaktet den 30. maj 2022 med henblik på at foreholde ham de oplysninger, som [værkstedsejeren] kom med ang. postkassens placering, idet de oplysninger om postkassens placering, som FT var kommet med ad flere omgange ikke harmonerede med de oplysninger, som værkstedsejeren ... var kommet med.

FT svarede, at han ikke havde set, hvor postkassen hang henne, idet han talte i telefonen og gik en tur da konen smed nøglen i. Derfor vidste han ikke hvor den postkasse hang henne.

Foreholdt at FT havde oplyst at postkassen hang uden for hegnet og at de ikke var indenfor på værkstedets område. Det vidste FT ikke noget om, da han talte i telefonen. Han kunne ikke svare på om konen var inde og lægge nøglen i postkassen. Konen havde blot sagt at nøglen blev lagt i postkassen. FT adspurgt om porten var lukket/låst og det vidste FT ikke. FT talte i telefonen og gik en tur, derfor kunne han ikke svare på det. Han vidste ikke hvor hun parkerede, og hvor hun lagde nøglen. FT blev adspurgt om, hvorfor han var med til at aflevere bilen. Det var han fordi, at han skulle hjælpe konen. FT adspurgt hvordan han hjalp hende, da han alligevel gik fra hende og talte i telefon. Konen klarede det alene alligevel. FT's bror hentede dem kort tid efter og kørte dem hjem.

Adspurgt om hvordan konen kunne vide, hvor nøglen skulle smides ind, når det var FT som havde mest med det værksted at gøre. FT mente at det ikke var det sværeste at finde ud af. FT havde sagt til hende at der var en postkasse. Foreholdt at FT havde til If oplyst flere gange at postkassen hang på hegnet, og FT svarede at konen fandt ud af hvor den var, fordi det gør man, når man er derude.

Konen kunne ikke tale dansk.

Opslag i Touch på tlf. nr. ... viste at telefonnummeret ringede til If den 3. marts 2022 kl. 1404 (samme dag og samme tidsrum, som anmeldelsen indgik til If)

Ved gennemlysning af tyverianmeldelsen fra den 3. marts 2022, og min samtale, som jeg havde med værkstedsejeren, [Værkstedsejeren] den 3. maj 2022 vurderes det, at det er den samme person i begge samtaler, hvilket bekymrede og undrede."

Nævnet udtaler:

En værkstedsejer, som angav sig for at være klagerens mand, anmeldte den 3/3 2022 telefonisk til selskabet, at klagerens bil var blevet stjålet uden for et værksted i perioden 20/2 2022 – 28/2 2022. Anmelderen forklarede, at han havde smidt bilnøglen i værkstedets postkasse, hvor den stadig befandt sig, da tyveriet blev opdaget. Der var kun én nøgle til bilen. Selskabet besigtigede den 5/4 2022 det anmeldte skadested. Bilen var fra 2011 og havde på anmeldelsestidspunktet

Ankenævnet for Forsikring

12.

99091

en kilometerstand på ca. 168.000 km. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist eller sandsynliggjort, at bilen er forsvundet ved et dækningsberettigende tyveri.

Klageren kræver erstatning. Hun har anført, at misforståelserne mellem selskabet og hendes mand skyldes sprogbarrierer. Hun har anført, at 'We decided to give the car for reparation after we saw a light for break ... I was driving the car at the time we parked the car at the workshop because my husband had lost his driving licens ... My husband was on the phone so he asked me to go and drop the key in the postbox because this is what he agreed with the mechanic earlier. He told me that the mechanic has said the post box is outside so we can just drop the key there. I went out of the car and looked for the postbox and then dropped the key inside ... when I found out that the car is stolen I was very nervous and upset. I ask the owner of the workshop to help me register the complain to forsikring as he could explain better in danish what exactly has happened and he agreed to call them. That's why when forsikring person called my husband for inquiry than they were not the same person ... its normal in our culture to call someone you know brother/fætter, and I like to call this owner of the workshop fætter because he was very friendly ... The workshop owner accepts that he has seen the car parked and also agreed that he has talked to my husband regarding the problem and told him to throw the keys in post box. if later on due busy season the mechanic forgot to look in the postbox that is not our fault'.

Selskabet har anført, at klagerens og klagerens mands forklaringer omkring, hvordan bilen blev afleveret til værkstedet og hvor bilnøglen blev lagt, ikke harmonerer med de faktiske fysiske forhold på stedet. Klageren, manden og værkstedejeren har afgivet en række indbyrdes divergerende forklaringer om, hvordan bilen blev afleveret, hvorfor og af hvem. Bilen er en ældre ikke-tyvetækkelig bil, som blev stjålet uden brug af rette nøgle. Det er atypisk, at værkstedet ikke kigger i deres postkasse til bilnøgler igennem en hel arbejdsuge. Selskabet har anført, at "Nøglens placering er ikke i sig selv afgørende for vores vurdering af sandsynlighedsrelsen, men de

Ankenævnet for Forsikring

13.

99091

usammenhængende og selvmodsigende forklaringer omkring levering er medvirkende til vores vurdering af troværdigheden bag klagers anmeldelse af tyver".

Af selskabets telefonsamtaler af 3/3 2022 med anmelderen/værkstedsføreren fremgår det, at han anmeldte tyveriet og udtrykte sig som om, det var hans bil, og at det var ham, der afleverede bilen på værkstedet. Han oplyste klagerens adresse og telefonnummer som sit eget. Han oplyste, at der ikke var glasskår eller andre spor efter tyveriet.

Af skadeskonsulentens telefonsamtale af 11/3 2022 med klagerens mand fremgår det, at manden oplyste, at bilen skulle på værkstedet, fordi bremserne larmede. Han ringede til værkstedet, og de aftalte, at han kunne aflevere bilen og smide nøglen i postkassen. Han parkerede bilen på vejen udenfor værkstedet og smed nøglen i postkassen, som hang foran på hegnet, og hegnet var lukket. Manden forklarede, at det ikke er første gang, de har lagt bilnøgler i postkassen. Da skadeskonsulenten fandt ud af, at manden ikke havde kørekort og spurgte, hvem der kørte bilen hen til værkstedet, svarede manden, at det gjorde konen, og at han var sammen med hende i bilen.

Af undersøgelsesafdelingens samtale af 3/5 2022 med klagerens mand fremgår det, at undersøgeren konfronterede ham med, at en anden person havde ringet ind og udgivet sig for at være manden. Manden svarede, at hans kone brugte et familiemedlem til at snakke med selskabet. Manden vidste det ikke personligt, men han troede, det var en fætter. Manden oplyste, at bremserne larmede, men der var ingen lamper, der lyste. Manden oplyste, at de afleverede bilen en lørdag og havde ringet et par dage i forvejen til værkstedet. Undersøgeren spurgte igen ind til, om postkassen var placeret uden for på hegnet. Manden kunne ikke huske det, for det var konen, der puttede nøglen i, og manden talte i telefon imens. Manden mente, at postkassen var udenfor på hegnet. Undersøgeren konfronterede manden med, at der de facto ikke var en postkasse udenfor på hegnet. Hertil svarede manden, at det var der dengang.

Ankenævnet for Forsikring

14.

99091

Af undersøgelsesafdelingens samtale af 3/5 2022 med værkstedsejeren fremgår det, at værkstedsejeren gav udtryk for, at mange kunder stillede biler udenfor værkstedet, og enten efterlod bilnøgle på dækket eller smider bilnøglen i postkassen for efterfølgende at ringe den efterfølgende dag for at høre, hvornår han havde tid til at ordne bilen. Værkstedsejeren bekræftede, at han på et tidspunkt så klagerens bil holde ude på vejen, men da klageren på et tidspunkt ringede, var bilen væk. Bilnøglen var stadigvæk i postkassen. Postkassen var inde i gården lige ved indskrivningskontoret. Man skulle ind i gården for at komme til postkassen, og gården var ikke aflåst i weekenden. Han vidste ikke, hvorfor klageren ikke parkerede bilen inde i gården, når gården ikke var låst.

Af undersøgelsesafdelingens samtale af 30/5 2022 med klagerens mand fremgår det, at undersøgeren konfronterede manden med, at postkassen var inde i gården, og at gården ikke var låst i weekenden. Manden svarede, at det var konen, der puttede nøglen i postkassen, imens han selv talte i telefon. Manden oplyste, at han ikke vidste, om hun gik ind i gården, og om postkassen var indvendigt eller udvendigt, eller om gården var låst. Undersøgeren spurgte, hvorfor de holdt ude på vejen, hvortil manden svarede, at han ikke vidste det, og at det var mørkt. Manden forklarede, at han intet så, idet han gik en lille tur og talte i telefon, imens konen parkerede. Han så ikke, hvor de parkerede. Efterfølgende oplyste manden, at han var i bilen, imens konen parkerede.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at sagens omstændigheder er så særegne, og at parternes forklaringer om hændelsesforløbet er behæftet med sådanne usikkerheder, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens mand i telefonsamtalerne skifter forklaring om, hvem der kørte bilen hen til værkstedet, hvor postkassen befandt sig, og hvem, der puttede bilnøglen i postkassen.

Ankenævnet for Forsikring

15.

99091

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i telefonsamtalen af 3/5 2022 oplyste, at det var køns familiemedlem/fætter, som hjalp med at anmelde tyveriet, og at det efterfølgende viste sig at være værkstedsføreren fra det værksted, bilen blev stjålet fra, som udgav sig for at være klagerens mand.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der efter det oplyste ikke var glasskår eller andre spor efter tyveriet, og at der er tale om en ældre, ikke-tyvetækkelig bil forsynet med startspærre, som er stjålet uden rette nøgle.

Nævnet bemærker, at forklaringen om, at værkstedet i løbet af en hel uge ikke tømmer den postkasse, hvor folk smider bilnøgler i, ikke forekommer umiddelbart forenelig med værkstedsførerens forklaring om, at folk ofte henstiller biler uden forudgående aftale og smider bilnøglerne i postkassen.

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.



Peter Thønnings