Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95582:

Forsikringstager

mod

Gefion Insurance A/S
Østergade 10, 4.
1100 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg fik den 16/11-2019 stjålet min bil, en aften jeg ikke var hjemme. Forsikringen har efterfølgelig nægtet at udbetale erstatning.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil selvfølgelig konkret opnå at jeg får erstatningen af min bil udbetalt."

I sagsfremstilling af 17/7 2020 udfærdiget af klagerens advokat fremgår det bl.a.:

> "**1. Påstand**
> Indklagede, Gefion Finans A/S, skal udbetale erstatning i overensstemmelse med taksering fremlagt som bilag 8, til klager, [klageren], idet erstatningen skal forrentes fra den 17. december 2019 i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.
>
> **2. Sagsfremstilling**
> **2.1. Indledende bemærkninger**
> Denne sag drejer sig om [klagerens] eventuelle krav om udbetaling af et forsikringsbeløb i henhold til en tegnet bilforsikring i forbindelse med, at [klagerens] bil blev stjålet i tidsrummet 16. november 2019 kl. 17.00 – 17. november 2019 kl. 01.40. Tidl. Gefion Insurance A/S (nu Gefion Finans A/S under likvidation) har, bl.a. via forsikringsagenturet Certus Forsikringsagentur ApS, bestridt, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed. Der er ikke umiddelbart tvist om kravets opgørelse, men derimod alene om, hvorvidt en forsikringsbegivenhed er indtrådt. For nemheds skyld betegnes selve forsikringsselskabet blot som Gefion Insurance A/S i det følgende.

2.2. Forsikringsaftalen
[Klageren], der bor med sin samlever, ..., købte i januar 2019 en bil af mærket BMW, ..., årgang 2008. Købesummen udgjorde 295.000 kr. Efter det oplyste blev der ved en fejl ikke udfærdiget slutseddel/købsaftale, hvilket bl.a. skyldtes, at bilen blev købt af en bekendt af [klageren].

Bilens første indregistreringsdato var den 10. juni 2008. Bilens kilometerstand viste på købstidspunktet 179.000.

[Klageren] fik i forbindelse med købet udleveret to nøgler, 'nøgle 1' og 'nøgle 2'. Efter det oplyste har han i praksis stort set kun anvendt 'nøgle 1', jf. nærmere nedenfor under pkt. 2.4. Bilen er bl.a. forsynet med startspærre.

Købet finansieredes ved en kombineret byttehandel med samtidigt salg en brugt bil samt sædvanlig betaling. Sidstnævnt blev bl.a. muliggjort på grund af lånetilskud fra [klagerens] egen familie.

Da [klageren] dernæst skulle tegne lovpligtig ansvarsforsikring, besluttede han at tegne kasko- og ansvarsforsikring via Certus Forsikringsagentur ApS, der har formidlet forsikringsaftalen for indklagede, Gefion Insurance A/S.

Den første forsikringspolice fremlægges som sagens bilag 1. Denne forsikringspolice var imidlertid fejlbehæftet, da det af denne fremgår, at bilens 'dagsværdi' var 215.000 kr. Da bilen, som nævnt, blev købt for 295.000 kr., fremsendte Certus Forsikringsagentur ApS en ny police. Denne forsikringspolice fremlægges som sagens bilag 2. Det fremgår af policen (bilag 2), at der tillige er/var inkluderet retshjælpsforsikring. Endvidere henvises - med undertegnedes fremhævelser - bl.a. til følgende 'bullets' under overskriften 'Vær opmærksom på' [...]
For forsikringen gælder vilkårene: Bilforsikring 30-200818-1 (bilag 3), samt fællesbetingelser 05-200818-1 (bilag 4)
(...)
Certus er et registreret agentur og forsikringsgiver er Gefion Insurance A/S, Østergade 10, 4., 1100 København K.

For så vidt angår bilag 3 (bilforsikring 30-200818-1) henvises særskilt til bilag 3, side 6, pkt. 9 ('erstatningsopgørelse').

Heraf fremgår bl.a. følgende:
[...] eller er bilen efter tyveri ikke fundet inden 30 dage efter anmeldelse til politiet og til os, erstattes skaden med et kontantbeløb. Erstatningen fastsættes til det beløb, en bil af samme mærke og type, samt af tilsvarende alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling. [...]

Endvidere henvises til bilag 3, side 9, pkt. 10 ('nyværdierstatning'), hvor følgende bl.a. stå anført:

Når du har kaskoforsikring, er du berettiget til en ny bil magen til den skadede, når følgende fire forudsætninger er opfyldt:
- Bilen er en personbil til privat personkørsel.
- Bilen var fabriksny ved oprettelse af forsikringen.
- Bilen er højst 1 år gammel på skadetidspunktet.
- Reparationsomkostningerne vil overstige 50 % af prisen på en ny bil.

Endelig henvises til følgende uddrag fra bilag 3, side 7, pkt. 11 ('transportomkostninger'):

Genfindes bilen efter et tyveri, betales transport til hjemadresse eller til værksted.

For så vidt angår fællesbetingelser 05-200818-1 (bilag 4) henvises til følgende uddrag fra side 4, pkt. 7:
Skyldes skaden strafbare forhold som fx. tyveri eller hærværk, skal du straks indgive en anmeldelse til politiet eller tilsvarende myndighed. En kvittering for anmeldelsen skal kunne forevises. Politiet får en frist på 30 dage til at opklare forholdet, inden erstatning udbetales.

2.3. Efterfølgende forhold
Det er oplyst, at bilens seneste værkstedsbesøg fandt sted den 17. april 2019. Efter det oplyste omtalte mekanikeren ikke ved den lejlighed, at der skulle være fejlkoder i bilen (jf. nærmere nedenfor).

Bilen har været forsøgt solgt efter købet. Bilen blev dog ikke solgt, da [klageren] ikke kunne få den ønskede pris for bilen, og da det var forbundet med udgifter at udbyde bilen til salg via den valgte platform.

[Klageren] har oplyst, at han på egen hånd har udskiftet et batteri i bilen den 9. november 2019. Efter det oplyste blev dette batteri købt i 2018 .. . Batteriet blev efter det oplyste købt for en sum på omtrentlig 1.400 - 1.600 kr., og formentlig i ...

Gefion Insurance A/S har, som det vil fremgå nedenfor under pkt. 2.5, udtrykt den opfattelse, at bilnøglerne forud for politianmeldelsen mv., jf. nærmere nedenfor, vist en række fejlkoder, som angiveligt skulle medføre, at der konstant skulle have lyst en advarselslampe i bilens display. Der skulle således angiveligt være noteret 25 fejlkoder, og herunder 6 alvorligere fejl, hvoraf flere af dem skulle angive, at fejlene krævede værkstedsbesøg. Hovedparten af disse fejl skulle være opstået inden for de sidste 11.000 kørte kilometer før anmeldelsen, jf. nedenfor under pkt. 2.4. Fejlene ville ifølge de oplysninger, som BMW skulle have meddelt Gefion Insurance A/S' advokat, jf. nedenfor under pkt. 2.5, have vist sig i bilens kombi-instrument i form af advarselslamper.

[Klageren] er ikke bekendt med, at der skulle have været vist sådanne fejl i displayet, ligesom han heller ikke var bekendt med, at eventuelle fejl skulle begrænse køremulighederne.

Han er af den opfattelse, at det føromtalte batteri muligt kan være forklaringen på, at bilnøglerne angiveligt skulle vise et så massivt antal fejlkoder.

Når der vises så meget som 25 fejlkoder, tyder det måske også snarere på, at der kan have været en helt generel fejl i styringsenhed/computer el. lign.

Gefion Insurance A/S opfordres (1) til at fremlægge den rapport fra BMW, som selskabet har henvist til, jf. ovenfor.

2.4. Forsikringsbegivenheden
2.4.1. Kørsel til frisør den 16. november 2019
[Klageren] kørte den 16. november 2019 til frisør omkring kl. 10, hvorefter han vendte tilbage til sin hjemadresse ...

Efter det oplyste kørte han i [samleverens] bil.

Gefion Insurance A/S' advokat har dog i forløbet oplyst, at der skulle eksistere en lydoptagelse, hvor [klageren] skulle have forklaret, at han brugte sin egen bil til at køre til frisøren. [Klageren] vil på den baggrund ikke afvise, at han ved en fejl først kom til at forklare dette over for forsikringsselskabet. Det er dog ikke opfattelsen, at dette gør udsagnet korrekt. [Klagerens] [familiemedlem], ..., samt [samlever] ønskes indkaldt til at afgive forklaring om, at det var [samleverens] bil, som blev anvendt.

Det er ydermere oplyst, at [klageren] ofte benyttede [samleverens] bil, og at kørslen ved denne lejlighed således langt fra udtrykte et enkeltstående tilfælde.

Som det vil fremgå nedenfor under pkt. 2.5, så har Certus Forsikringsagentur ApS dog udtrykt den opfattelse, at han oprindelig skulle have forklaret, at han brugte sin egen forsikrede BMW-bil til dette formål. Årsagen til, at dette er et omdiskuteret spørgsmål, skal findes i, at navnlig 'nøgle 1' angiveligt er blevet målt til 8,6 grader som højeste temperatur den 16. november 2019 (hvorimod den angiveligt blev målt til 18 grader den 9. november 2019).

Under alle omstændigheder er det imidlertid [klagerens] opfattelse, at målinger fra termistor ikke nødvendigvis er pålidelige. Dette er bl.a. tidligere blevet omtalt i den amerikanske presse, jf. artikel fra internettet, der fremlægges som sagens bilag 5
...
Målingens manglende pålidelighed ses ligeledes underbygget af, at Gefion Insurance A/S netop har påberåbt sig, at der skulle have været 25 fejlkoder i bilen. Hermed synes det således antydet, at bilens computer kan have været behæftet med fejl, jf. også bemærkningerne herom ovenfor under pkt. 2.3, og at der således også kan have været en fejl med bilens termistor.

Endelig var bilen fra årgang 2020, og bilen var således mere end 11 år gammel bil på det målte tidspunkt. Det er muligt, at bilens termistor skulle udskiftes.

2.4.2. Forholdet opdages om datten den 17. november 2019
Ved 17-tiden kørte han og [samleveren] i sidstnævntes bil til [by]. Det er [klagerens] opfattelse, at bilen stadig befandt sig i carporten på daværende tidspunkt. Da parret returnerede til hjemadressen, var [klagerens] bil imidlertid forsvundet fra carporten. Den købte bil blev herefter antageligvis stjålet i tidsrummet 16. november 2019 kl. 17.00 – 17. november 2019 kl. 01.40, hvorefter [klageren] straks politianmeldte forholdet, jf. også nærmere nedenfor under pkt. 2.5.

2.4.3. Telefonopkald til politiet
Teleoplysninger fra tidsrummet 16.-17. november fremlægges som sagens bilag 6. Opkald fra forudgående og efterfølgende dage er ekstraheret. Telefonnumre er ligeledes blevet ekstraheret.

I en senere henvendelse har Gefion Insurance A/S' advokat givet udtryk for, at det skulle være bemærkelsesværdigt, at [klagerens] opkald til politiet blev registreret ved en mast ved Galten. Det er

imidlertid ved indhentelse af indsigtsrapport fra [klagerens] telefonselskab blevet påvist, at mobiltelefonen er blevet registreret ved den pågældende mast 31 gange. Endvidere er der fremlagt dokumentation, som skulle vise, at [klageren] befandt sig på hjemadressen, da opkaldet blev foretaget. Såfremt disse forhold stadig bestrides af Gefion Insurance A/S, vil de pågældende dokumenter, som tidligere skulle være modtaget af selskabet, blive fremlagt i forbindelse med denne retssag.

2.4.4. Ingen slæbespor eller glasskår ved det påberåbte gerningssted
Efter tyveriet har [klageren] ikke kunnet konstatere spor i form af slæbespor eller glasskår.

For så vidt angår de manglende 'slæbespor' mv. skal det bemærkes, at indkørslen på hjemadressen er belagt med ral ('granitgrus'). Eftersom [klageren] jævnligt kører med en lastbil, kan der ikke forventes slæbespor, såfremt bilen er blevet slæbt væk.

Selv om bilen ikke måtte være blevet slæbt væk, kan der også være flere årsager til, at der ikke er fundet glasskår:
- Det er ikke sikkert, at ruden er blevet ødelagt.
- Selv om ruden måtte være blevet ødelagt, kan glasskår mv. muligt alene være havnet inde i bilen.
- Derudover kan tyven/tyvene have valgt at fjerne sporene på egen hånd.

2.5. Forløbet efter forsikringsbegivenheden
Forholdet blev, som nævnt, straks anmeldt ved telefonopkald til politiet, som dog siden ved brevskrivelse dateret den 18. november 2019 meddelte, at der ikke var grundlag for at foretage yderligere efterforskning (bilag 7), da der ikke kunne findes nogen mistænkt, og idet der ikke vurderedes at være relevante muligheder for efterforskning, der ville kunne føre til identifikationen af en mulig gerningsmand.

Endvidere blev forholdet anmeldt via Certus Forsikringsagentur ApS, idet rapport fremlægges som sagens bilag 8. Dernæst afvist selskabet imidlertid at skulle betale erstatning, jf. udateret skrivelse, der fremlægges som sagens bilag 9.

Derpå rettede adv.fm. ... henvendelse til Certus Forsikringsagentur ApS (og dermed reelt også Gefion Insurance A/S) på vegne af [klageren], jf. skrivelse af 13. februar 2020, der fremlægges som sagens bilag 10. Henvendelsen blev besvaret af advokat ... den 23. marts 2020, jf. bilag 11, som igen besvaredes ved skrivelse fra adv.fm. ... af 22. april 2020, jf. bilag 12.

Gefion Insurance A/S blev efterfølgende rykket flere gange for svar. Senest har selskabets advokat afvist ansvar iht. mailbrev af 13. juli 2020 (bilag 13) med tilhørende bilag, som eftersendtes den 14. juli 2020.

2.6. Øvrige forhold
For fuldstændighedens skyld bemærkes det, at der også tidligere har været tyveri (af diesel) ved [klagerens] hjemadresse. Døgnrapport fra [politi] fra den 27. maj 2019 fremlægges som sagens bilag 14

...

Ifølge skrivelse fra Finanstilsynet af 29. juni 2020 har Gefion Insurance A/S (bilag 15) fået inddraget sin tilladelse til at drive forsikringsvirksomhed fremadrettet. Gefion Insurance A/S er efterfølgende, den trådt i likvidation. Det fremgår af nævnets hjemmeside, at selskabet ikke er medlem af Forsikringsankenævnet, jf. udskrift, der fremlægges som sagens bilag 16.

3. Anbringender

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det overordnet gældende, at [klageren] har fået stjålet en bil af mærket BMW, og at Gefion Insurance A/S – som forsikringsselskab – er forpligtet til at udbetale et beløb svarende til det påståede beløb (subsidiært et mindre beløb end påstået), da der er indtrådt en relevant forsikringsbegivenhed.

Selv om det i udgangspunktet påhviler [klageren] at løfte bevisbyrden for, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, stiller der i praksis ikke strenge beviskrav. Der henvises bl.a. til Dansk Forsikringsret af Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard, 10. udgave, 2019, side 256-257:
Forsikringstagerens bevisbyrde for, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, er ikke nogen streng bevisbyrde. Det afgørende er, om forsikringstagerens forklaring hele situationen taget i betragtning lyder nogenlunde troværdig [...]

At der ikke stilles overvældende krav til bevis for forsikringsbegivenheden og forsikringskrav, ses også af Vestre landsrets dom gengivet i FED 1996.361. I denne sag lagde retten til grund, at forsikrede havde godtgjort, at et tyveri havde fundet sted. Det var åbenbart, at selskabet var af den opfattelse, at tyveriet ikke havde sted, eller var fingeret af forsikrede selv, men herom udtalte retten: 'Da indstævnte (selskabet) ikke har opfyldt de beviskrav, der må stilles til et forsikringsselskab, som nægter at udbetale erstatning med den begrundelse, at forsikringsbegivenheden med den sikredes viden alligevel ikke har fundet sted, tages appellantens (forsikringstagerens) påstand til følge'.

Gefion Insurance A/S ses ikke at have påvist omstændigheder, som skulle kunne så reel tvivl om [klagerens] troværdighed. Tværtimod ses alle foreliggende omstændigheder at pege imod et tyveri, ligesom Gefion Insurance A/S heller ikke ses at have forholdt sig til, hvad der ellers skulle kunne være sket med bilen.

For så vidt angår forhold omkring startspærre skal der bl.a. henvises til skønsmandens forklaring i forbindelse med landsretssagen i dommen gengivet i FED 2015.142 V:
(Skønsmanden, red.) har supplerende forklaret, at en driveboks, som kan købes billigt over internettet, kan bruges til at slå startspærren fra. Startspærren får via driveboksen elektronisk besked om, at der ikke skal spørges til nøglen. Derefter kan tændingslåsen dirkes op, eller bilen kan startes med en mekanisk nøgle fremstillet efter oplysning om bilens stelnummer eller registreringsnummer. Det kan ske, uden at der afsættes mekaniske spor

Rentepåstanden tager udgangspunkt i, at Gefion Insurance A/S reelt var bekendt med alle relevante omstændigheder på tidspunktet for anmeldelsen af forsikringsbegivenheden den 17. november 2019. I overensstemmelse med reglen i forsikringsaftalelovens § 24 skulle rentepåstanden herefter tage udgangspunkt i den dato, der ligger 14 dage efter den 17. november 2019, dvs. den 1. december 2019. Med udgangspunkt i forsikringsbetingelserne, hvorefter et kontantbeløb tidligst udbetales 30 dage efter anmeldelse, tager rentepåstanden dog udgangspunkt i den dato, der ligger 30 dage efter den 17. november 2019, dvs. den 17. december 2019."

Selskabet har i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Som advokat for Gefion Finans A/S under likvidation (herefter selskabet) skal jeg herved besvare klagen indgivet af advokat ... på vegne [klageren] (herefter klager) over selskabets afvisning af at yde erstatning for klagers bil af mærket BMW ..., som klager har anmeldt stjålet.

Det bemærkes indledningsvis, at Gefion Insurance (selskabet) som angivet ovenfor er under likvidation. Skadebehandlingen, og herunder selskabets besvarelse i nærværende sag, fortsætter imidlertid på normal vis, og på vegne selskabet frafaldes som følge heraf forkyndelse.

Supplerende sagsfremstilling
Som angivet i klagen, havde klager med virkning fra den 18. januar 2019 tegnet autoforsikring hos selskabet via Certus Forsikring (forsikringsagentur) for den omhandlede bil af mærket BMW ..., der første gang var indregistreret i 2008, jf. klagers bilag 1 og 2 (forsikringspolicer) samt klagers bilag 3 og 4, der er de for forsikringen gældende betingelser.

Som tillige angivet i klagen, har selskabet efterfølgende konstateret, at klager i løbet af foråret 2019 forsøgte at sælge bilen uden held.

Klager anmeldte natten til den 17. november 2019 til politiet, at hans bil var blevet borttaget fra hjemadressen i landlige omgivelser udenfor [by], efter at han og hans samlever var returneret fra en bytur i [by].

Under hensyntagen til, at det måtte anses for usædvanligt, at en mere end 10 år gammel bil med krypteret startspærre skulle være blevet borttaget af ukendte gerningsmænd, anmodede selskabet sin konsulent om at foretage en nærmere undersøgelse af sagen. Konsulentens rapport fremlægges som bilag A, idet fremhæves, at personoplysninger enkelte steder er slettet, herunder navnet på klagers samlever.

Konsulenten afholdt den 3. december 2019 – dvs. kun 17 dage efter hændelsen - møde med klager på dennes bopæl. Klager oplyste, at han sidste gang havde brugt bilen lørdag den 16. november 2019 om formiddagen, hvor han var til frisør, og hvorfra han kom hjem kl. 10. Herefter havde bilen holdt låst i carporten.

Klager havde samme dag taget på en bytur med sin samlever til [by]. Da de kom hjem kl. 01.30 den 17. november 2019 konstaterede de, at bilen var væk og anmeldte det til politiet. Der kunne ikke konstateres nogen former for slæbespor eller glasskår ved carporten.

Om købet af bilen oplyste klager, at han købte den i januar 2019 hos en bilforhandler, som han var ven med. Bilforhandleren havde selv benyttet køretøjet forinden salget. I købet af bilen indgik en brugt [bil], som tilhørte klagers [familiemedlem], der så samtidig fik klagers tidligere bil i bytte. Endvidere havde klager lånt kr. 125.000 af [et andet familiemedlem], således at hans samlede lån i forbindelse med købet af bilen var kr. 200.000. Bilen blev herefter betalt med kr. 50.000 kontant og resten blev overført fra [det andet familiemedlems] konto. Klager betalte kr. 5.000 pr. måned til [det andet familiemedlem] og mente at han skyldte yderligere kr. 150.000.

Klager oplyste, at der ikke var lavet slutseddel på bilen, idet han kendte bilforhandleren gennem de sidste 5-7 år. Ved købet af bilen havde klager fået to nøgler med, men han havde dog kun brugt den ene nøgle til køretøjet. Klager oplyste yderligere, at bilen var forsynet med alarm, og angav, at han havde forsøgt salg af bilen i marts/april 2019 i ca. 4 uger for kr. 290.000 (kr. 5.000 lavere end købsprisen), men at han ikke havde fået køretøjet solgt, idet han ikke kunne få prisen.

Der var ikke lavet service på bilen, idet sælger havde lavet service lige før købet, og der har heller ikke været reparationer på bilen, udover at klager havde fået skiftet en starter. Bilen havde i øvrigt ingen fejl eller skader.

I forbindelse med konsulentens nærmere undersøgelser af bilen blev det af tysk politi oplyst, at bilen var afmeldt i [udlandet] i oktober 2017, og det kunne ses, at bilen var toldsynet i december 2017 i Danmark.

Ved henvendelse til BMW-forhandler ... blev de af klager udleverede nøgler til bilen udlæst. Udlæsningen viste, at nøgle 1 sidst havde udvekslet oplysninger med bilen den 9. november 2019 kl. 00.00 og nøgle 2 den 14. april 2019 kl. 0.1.00. BMW kunne ikke give nogen nærmere forklaring på, hvorfor tidspunkterne var 'runde'. Udlæsningerne er fremlagt af klager (underbilag til bilag 13).

Herefter kontaktede selskabets konsulent klager, der oplyste at han 'i ugen inden tyveriet formentlig ikke havde brugt køretøjet' og at han ikke kunne huske, om de havde brugt køretøjet i weekenden inden tyveriet. Han gentog, at han på dagen for tyveriet den 16. november 2019 havde brugt køretøjet til at køre til frisøren.

Konsulentens gennemgang af klagers kontoudtog bekræftede, at klager havde foretaget betaling til en frisør, og at der var foretaget betalinger til forskellige steder i det centrale [by] den 16./17. november 2019.

Den 20. december 2019 kontaktede selskabets konsulent herefter klager telefonisk, hvor han oplyste, at han ikke selv stillede uret i bilen fra sommer til vintertid. Dette skete automatisk. Herefter blev klager af konsulenten foreholdt, at nøgleudlæsningerne havde vist at nøglen sidst havde udvekslet data med bilen den 9. november 2019 (en uge før den 16. november 29019, hvor klager af to omgange til konsulenten havde angivet, at han havde brugt bilen til frisøren).

Klager angav, at han ikke kunne huske, hvad han havde lavet den 9. november 2019, men at det kunne være, at han slet ikke havde brugt bilen til at køre til frisøren i den 16. november 2019, hvis hans samlevers bil havde holdt yderst. Efter yderligere samtale gentog han, at han ikke længere kunne huske, hvilken bil han havde brugt til at køre til frisøren i.

Med henblik på at teste validiteten af nøgleoplysningerne fra de af klager udleverede nøgler, foretog selskabets konsulent en omfattende test af, hvordan data lagres i nøglen i en BMW ..., årgang 2010, idet bemærkes, at der havde været tale om samme model som klagers køretøj, idet der først var modelskifte i 2012.

Den pågældende undersøgelse er dokumenteret i konsulentens rapport (bilag A) fra side 8 til side 19. Som det vil fremgå blev der foretaget testninger af udvekslingen af data mellem bilen og nøglen i flere forskellige situationer, herunder efter kort kørsel med bilen, tænding af bilens motor og så en efterfølgende pause med motoren slukket. Ved samtlige tests kunne det konstateres og af konsulenten dokumenteres, at der i alle tilfælde skete udveksling (opdatering) af data fra bilen til nøglerne. Således blev – f.eks. klokkeslættet - opdateret i nøglen, hvis man tændte motoren på bilen men uden at køre i denne og så lod bilen holde stille med slukket motor i 14 minutter, jf. f.eks. bilag A, side 18.

Konklusionen var således sammenfattende (bilag A, side 19) at køretøjets faktiske oplysninger ved opstart med nøglen i alle tilfælde blev lagret i nøglen.

Herefter blev nøglerne til klagers bil igen udlæst, jf. bilag A, side 20, og det konstateredes i forbindelse hermed, at nøgle 1 (sidst anvendt den 9. november 2019) viste, at temperaturen udenfor bilen var registreret til 18 grader, og at der alene var 6 liter tilbage i tanken.

Den 10. januar 2020 kontaktede klager telefonisk selskabets konsulent, og gentog i den forbindelse, at han ikke kunne huske, hvilken bil han havde anvendt til frisøren. Han kunne huske, at han havde været til ... den 9. november 2019, hvor nøgle 1 sidst havde været anvendt. I tillæg hertil oplyste klager, at han i juni/juli 2019 havde fået skiftet en starter på bilen, og han oplyste nu, at han havde fået skiftet batteriet på bilen, idet der ikke var meget strøm på dette. Han havde foretaget batteriskiftet derhjemme, og han mente ikke at han havde stillet uret i bilen efter batteriskiftet, men han mente dog at uret havde stået rigtigt på tidspunktet for bilens bortkomst.

På forespørgsel ønskede klager ikke at give samtykke til indhentelse af teleoplysninger.

Herefter anmodede selskabets konsulent BMW om at foretage udlæsning af de fejlkoder, der måtte være lagret i nøglerne. Ved udlæsningen af nøgle 1 (sidst anvendt 9. november 2016) kunne det konstateres, at der var lagret 25 fejlkoder som blev beskrevet som 'mindre vigtige', men at der tillige var lagret seks såkaldte kritiske fejl bl.a. ved airbag/selestrammer, fejl i drivlinjen mv. Det kunne endvidere i fejlkoderne konstateres, at klokkeslæt og dato skulle stilles og at køretøjet skulle køres på værksted. Fejlkoderne var senest kommet til stede ved kilometerstanden 194.581, og var opstået indenfor de sidste 11.000 kilometers kørsel.

Det blev af BMW oplyst, at de seks fejl ville vise sig ved at mindst én advarselslampe ville lyse i bilens kombiinstrument. Klager har fremlagt fejlkoderne fra nøgle 2 (benævnt bilag 4) og nøgle 1 (benævnt bilag 5) som underbilag til bilag 13.

Herefter kontrollerede selskabets konsulent temperaturen for bortkomsttidspunktet den 16. november 2019 og den højeste temperatur den pågældende dag var 8,6 grader i klagers hjemkommune.

Selskabet besluttede sig efter en samlet vurdering at afvise forsikringsdækning, jf. bilag 9, hvorefter der var nærmere korrespondance mellem klagers advokat og selskabets advokat i februar og marts 2020, jf. bilag 10-14. Det fremhæves i den forbindelse, at klager i den mellemliggende periode havde givet samtykke til indhentelse af teleoplysninger, og at teleoplysningerne alene bekræfter, at klager havde været i [by] natten mellem den 16. og 17. november 2019, jf. i øvrigt tillige klagers kontooplysninger, og det kan ikke afvises, at klagers telefon på tidspunktet for anmeldelse til politiet befandt sig på klagers hjemadresse.

Selskabets stillingtagen

I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet, har selskabet revurderet sagen, og fastholder det meddelte afslag på forsikringsdækning med henvisning til, at klager ikke har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabet anerkender for så vidt, at det er muligt at omgå startspærren i den pågældende bil, og at bortkøre med denne uden brug af rette nøgle. Omgåelse af startspærren vil imidlertid kræve forberedelse fra gerningsmændenes side, idet gerningsmændene skal være i besiddelse af det rette tekniske udstyr og vidne om brugen af dette, hvilket – fortsat – er ganske sjældent set i Danmark.

I den forbindelse lægger selskabet - ved vurderingen af sandsynligheden for, at ukendte gerningsmænd måtte have borttaget bilen ved omgåelse af dennes startspærre (og uden tegn på forudgående indbrud i eller bortslæbning af bilen) - vægt på, at klager er beboende på en relativt øde beliggende landbrugsejendom med frit udsyn fra landevejen. Selskabet har noteret oplysningen om, at der tidligere skulle være stjålet diesel fra klagers bopæl, hvilket synes irrelevant i forhold til spørgsmålet om borttagelse af klagers bil ca. ½ år senere.

Ved vurderingen af, om klager har løftet bevisbyrden for borttagelsen af bilen, har selskabet tillige lagt vægt på, at der er tale om en ca. 11 år gammel BMW ..., som på borttagelsestidspunktet havde kørt næsten 200.000 km og som på bortkomsttidspunktet havde en lang række fejlkoder, som må have vist sig i instrumentbrættet.

I tillæg hertil, er der tale om en benzinmodel, hvis brændstoføkonomi indebærer, at bilen nu til dags vil være tæt på usælgelig på det danske marked, hvilket for så vidt også er illustreret af klagers forgæves forsøg på at sælge bilen i foråret 2019 ganske kort tid efter, at han havde erhvervet bilen i januar 2019.

I det væsentligste lægger selskabet imidlertid vægt på det forhold, at klager under de første to samtaler med selskabets konsulent angav, at han sidste gang havde benyttet bilen til kørsel til sin frisør den 16. november 2019. Under den ene af samtalerne med selskabets konsulent, sad klagers samlever ved siden af klager under et samtale ved et bord, og undlod at korrigere klagers oplysning om brug af bilen den 16. november 2019.

Først da selskabets konsulent foreholdt klager oplysningen om, at udlæsningen af nøglen havde vist, at bilen sidste gang var benyttet den 9. november 2019, angav klager tvivl i forhold til, hvilken bil han havde benyttet til frisøren, idet han eventuelt havde benyttet sin samlevers bil.

Tilsvarende er det bemærkelsesværdigt, at klager først efter oprindeligt at have oplyst til konsulenten, at han havde skiftet en starter på bilen, under samtale nr. 3 med konsulenten den 10. januar 2020 oplyste, at han havde skiftet batteri på bilen, idet han oprindelig til konsulenten havde angivet, at han havde lånt et batteri af en kammerat, men da dette ikke hjalp, havde han sat sit eget batteri tilbage i bilen.

Under samtalen den 10. januar 2020, oplyste klager således (for første gang) at han havde skiftet batteri på bilen. Det fremhæves, at dette er efter at klager igen er blevet foreholdt udlæsningerne fra bilens nøgler. Klager satte på den pågældende dato ikke tidspunkt på udskiftningen af batteriet men angav, at det var sket kort tid før det anmeldte tyveri, idet klager under samme samtale oplyste, at han ikke kunne huske hvad han havde lavet den 9. november 2019.

Under den efterfølgende korrespondance oplyste klagers advokat i brev af 22. april 2020, at udskiftningen af bilbatteriet skulle være sket den 9. november 2019, hvilket selskabet finder ganske bemærkelsesværdigt under hensyntagen til, at det er første gang at denne oplysning (datoen for udskiftningen af bilens batteri) fremkommer, når klager ikke selv under samtalen den 10. januar

2020 med selskabets konsulent kunne huske hvad han havde lavet på den pågældende dato. Det fremhæves herved, at klager tidligere havde givet udtryk for at han på den pågældende dato havde været til ..., men altså ikke – før advokatens brev af 22. april 2020 – kunne huske, at han samme dato skulle have skiftet batteriet.

Selskabet har imidlertid forespurgt BMW, om udskiftning af batteriet ville kunne påvirke antallet af fejlkoder der 'logges' i bilens computer og nøgler, og BMW's svar er, at dette ikke er tilfældet. Dette illustreres i øvrigt tillige af, at en række af fejlkoderne går igen ved udlæsningerne af begge nøgler.

Endvidere lægger selskabet vægt på, at det af konsulenten udførte og dokumenterede forsøg på en tilsvarende model BMW ... har vist, at der ved hver brug af bilen sker lagring af (nøjagtige) oplysninger om bilens brug (kilometerstand, klokkeslæt mv.), og at der ikke ses belæg for, at den målte temperatur på 18 grader (som ikke vil svare til en udendørs temperatur hverken den 9. eller 16. november 2019), skulle kunne henføres til en defekt temperaturmåler i bilen, men nærmere at bilen må have holdt indenfor i en hal el. lign.

Sammenfattende er det herefter selskabets opfattelse, at der ikke kan lægges vægt på klagers (skiftende) forklaringer omkring sidste benyttelse af bilen, og herunder oplysningerne om skift af batteriet, som efter klagers 'teori' skulle kunne være årsagen til de konstaterede fejlkoder og nulstillingen af uret i bilen.

Når dette sammenholdes med usandsynligheden i, at ukendte gerningsmænd skulle være kommet forbi og have borttaget klagers bil aftenen/natten mellem den 16. og 17. november 2019 ved anvendelse af teknisk udstyr til omgåelse af startspærren, så finder selskabet det sammenfattende ikke sandsynliggjort, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget BMW-forhandlerens nøgleudlæsning af klagerens to bilnøgler. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af politiets anmeldelseskvittering af 17/11 2019 fremgår det bl.a.:

"Politiet har den 17/11-2019 modtaget en anmeldelse om Brugstyveri af personbil [reg.nr.] BMW [farve] begået den 16/11-2019-17.00 til 17/11-2019-01.40 fra [klagerens adresse]."

Af selskabets undersøgelsesrapport af 1/12 2019 fremgår det bl.a.:

"**Konklusion**
Ft. har ikke sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.
...
Beskrivelse
Kt. er forsikret under police nr. ... jf. betingelser: Bilforsikring 30-200818-1med ikrafttræden den 030519 efter første udstedelse den 150119. Ft. er tegnet ind ifm. tilbudsnummer ... afgivet den 150119. Ifm. accept af tilbuddet har ft. Ved underskrift bekræftet, at ft. og medforsikrede ikke er opsagt af andet selskab, har fået afslået tegning, har haft skærpede vilkår eller har forsikringer, der er udgået pga. manglende betaling og at ft. og medforsikrede ikke er kendt i RKI eller lignende debitorregistre og at der kun har været en skade de sidste tre år, og at det er en indboskade.

Undersøgelser
Tyveristedet:
[Hus] beliggende i ... I forbindelse med huset er der opført en åben carport.

Forsikringstager:
[Klageren], [erhverv] ...

Kt. ses at være synet og toldsynet den 131217 og ved omh. syn at have kørt 166.000 km. Synet er foretaget hos ... Kt. er efterfølgende senest synet den 010319 med en km-stand på 166.000 km ved samme synssted. Ved opslag i bilbogen ses der ikke at være gæld i kt. Kt. ses at være afmeldt den 090120. Ft. ses ikke at være kendt ved søgning i CVR. Ved søgning på internettet ses, at ft. har haft sit kt. til salg i maj måned.
...
Afklarende samtale:
Ft. blev den 031219 truffet på bopælen. Han forklarede, at han sidst havde brugt kt. Lørdag den 161119 om formiddagen, idet han var ved frisør og var hjemme omkring kl. 10. Herefter holdt kt. i carporten. Kt. var låst og vinduerne lukkede. Kt. var med automatgear, der stod i P. Han brugte ikke håndbremsen.

Ft. og kæresten kørte omkring kl. 17 ind til [by], hvor de spiste på A i B. Herefter var de i biografen og senere på kasino. Ft. og kæresten kom herefter hjem omkring kl. 0130 (171119) og konstaterede, at kt. ikke længere stod i indkørslen, hvilket den gjorde, da de tog ind til [by].

Der var ikke umiddelbart nogle spor i form af slæbespor eller glasskår fra tyveriet.

Fra stedet ringede han til politiet fra sin mobiltelefon og anmeldte tyveriet. Han ringede på 114. Politiet ønskede ikke at komme og besigtige tyveristedet.

Det var primært ft., der brugt kt., men hans kæreste brugte også kt. en gang imellem. Han havde købt den i januar 2019 hos ..., som han var venner med. ... havde selv kørt i kt. Inden ft. købte det. Kt. havde stået til kr. 295.000,-. Ft.s [familiemedlem] havde en [bil] der indgik i handlen, hvorefter [familiemedlemmet] fik ft.s tidligere [bil] og kr. 75.000,-. ... fik [familiemedlemmets] [bil] og kr. 125.000,-. Pengene havde ft. lånt af [et andet familiemedlem], således at han i alt lånte kr. 200.000,-. ... fik kr. 50.000,- kontant og resten blev overført fra [det andet familiemedlem] konto. Ft. betalte hver måned kr. 5.000,- til [det andet familiemedlem] og ft. mente, at han pt. skyldte ham 150.000,-.

Ved købet af kt. havde den kørt ca. 182.000 km og inden tyveriet havde den kørt ca. 192.000 km.

Der var ikke blevet lavet en slutseddel mellem ft. og ... Han havde kendt ... igennem de sidste 5 – 7 år. De var bl.a. på skiferie sammen hvert år.

Ft. havde selv fået malet fælge til kt. og fået sat nye dæk på. Der var ikke noget specielt udstyr i kt. Den var forsynet med ... og det var en ... motor, hvilken der ikke var mange af.

Ft. havde fået to nøgler med til kt. og det var de to nøgler som han sammen med reg. attesten havde sendt ind til ... Det var kun den ene nøgle til kt., der havde været brugt. Kt. Var ikke med Keyless funktion.

Kt. var forsynet med alarm. Der havde ikke været overvågning på stedet.

Ft. havde omkring marts april i år haft kt. til salg i ca. 4 uger til ca. kr. 290.000,-. Han havde ikke fået kt. solgt, idet han ikke kunne få prisen.

Der var ikke blevet lavet service på kt., idet ... lige havde lavet service inden han solgte kt. Der havde ikke været reparationer på kt. ud over, at ft. havde fået skiftet en starter. Der var ingen fejl eller skader på kt. inden tyveriet.

Ft. havde tidligere været forsikret hos [andet forsikringsselskab] og [tredje forsikringsselskab]. Han havde ikke tidligere haft autoskader, herunder ingen brand og tyveri.

Han oplyste, at han havde indsendt kvittering for anmeldelse til politiet.

Ft. underskrev samtykkeerklæring, til indhentning af alm. oplysninger. Vedlægges som bilag 1. Han har [bank] som pengeinstitut. Det blev aftalt, at han ville indsende det sidste års kontoudtog fra både løn- og budgetkonto.

... Bilsyn, tlf., blev den 041219 kontaktet telefonisk. Han oplyste, at kt. var synet i ..., og at han nok skulle se, om han havde en kopi til at ligge i ... Det blev aftalt, at han ville kontakte undertegnede.

... v. ... har den 041219 fremsendt kvittering for anmeldelse til politiet og kontoudtog.

Kvitteringen for anmeldes til politiet viser, at tyveriet er journaliseret under j.nr. ... fra ft.s adresse, og at det er begået i tiden fra den 161119 fra kl. 1700 til den 171119 kl. 0140 og anmeldt den 171119.

Af kontoudtogene for ft.s budgetkonto fremgår det, at der på gerningstidspunktet (161119 – 171119) var et indestående på kr. ... Endvidere ses, at der med fra februar og fremad, hver måned er en post med teksten: 'bil' på kr. 5.000,-.

BMW ..., blev den 041219 opsøgt mhp. 'udlæsning' af kt. Ved opslag på kt.s stelnummeret blev det konstateret, at kt. var produceret den 290408 og udleveret fra en forhandler i [udlandet]. Der var startspærre i kt., men det var ikke forsynet med tracker fra fabrikken. Kt. var produceret i farven ... og forsynet med en benzinmotor.

Ved udlæsning ud fra kt.s stelnummer, blev det konstateret, at kt. fra 2012 til 210617 havde været hos forhandler ..., hvor km-standen steg pænt op til 162.034 km, idet de sidste to gange, der var oplyst noget var den 210617 og den 080319 begge med en km-stand på 162.034 km.

BMW Danmark, blev den 091219 kontaktet telefonisk. Han oplyste, at forhandler nr. ... var hos ... i [udlandet].

Færdselsstyrelsen er den 091219 anmodet om aktindsigt i registreringsgrundlaget.

[Tredje forsikringsselskab], blev den 091219 kontaktet telefonisk. Her blev det oplyst, at de ikke kendte ft.

[Andet forsikringsselskab], blev den 091219 kontaktet telefonisk. Her blev det oplyst, at ft. havde været forsikret på Auto i tiden fra den 030717 til januar 2019. Der havde ikke været skader. Ft. havde også haft en indboforsikring, hvor han den ... havde fået stjålet ... for kr. 4.000,-.

[Fjerde forsikringsselskab], blev den 091219 kontaktet telefonisk. Her blev det oplyst, at de ikke kendte ft.

Færdselsstyrelsen har den 111219 meddelt, at de ikke er i besiddelse af registreringsgrundlaget.

... Bilsyn blev den 131219 opsøgt, idet jeg havde fået lov til at se, i deres bunke af kopier af udenlandske reg. attester, om attesten til kt. var her. Ved gennemsyn blev den ikke fundet.

... tlf., blev den 131219 kontaktet telefonisk. Her blev det oplyst, at de havde haft kt. serviceret ind til 210617, hvilket kunne ses i deres eget system.

BMW ..., blev den 161219 opsøgt, for at høre, om de kunne udlæse nøglen og printe ud, hvornår kt. og nøgler sidst havde udvekslet oplysninger. Han oplyste, at det kunne de godt, dog med det forbehold, at man ikke kunne være sikker på tidspunktet, idet 'udvekslingstidspunktet' i form af dato og klokkeslæt, kom fra kt.s. indstillinger af disse.

Vedr. nøgle 1 (den nøgle, der blev udlæst først) ses, at nøgle og kt. sidst har udvekslet oplysninger den 091119 kl. 0000. Vedlægges som bilag 2.

Vedr. nøgle 2 ses, at nøgle og kt. sidst har udvekslet oplysninger den 140419 kl. 0100. Vedlægges som bilag 3

... blev foreholdt, at de to tidspunkter var meget pænt 'runde', hvilket han ikke kunne give en forklaring på.

[Udenlandsk] Politi v. er den 171219 forespurgt ang. reg. forhold i [udlandet], og har svaret, at kt. Er afmeldt i [udlandet] den 051017 og ikke har været registreret i landet efterfølgende. De registreringspapirer, der er udstedt til kt. er ikke meldt tabt eller stjålet.

Ft. blev den 171219 kontaktet telefonisk. Han oplyste, at han i ugen inden tyveriet formentlig ikke havde brugt kt., idet han kørte lastbil og egentlig ikke gad køre, når han kom hjem. Han kunne ikke huske, om de havde brugt kt. i weekenden inden tyveriet. På dagen for tyveritidspunktet havde han brugt kt. til at køre til frisøren i centrum af ...

Han blev forespurgt, hvorfor de havde taget konens bil ind til byen, når de kunne køre i hans BMW. Hertil oplyste han, at dels så havde konens bil hold yderst, hvorfor det var nemmest at tage denne og så var hendes [bil] ca. halvt så lang som hans kt., og dermed noget nemmere at parkere, når de skulle ind til byen.

Han blev gjort bekendt med, at han ikke havde indsendt oplysninger fra hans lønkonto. Det blev aftalt, at han ville sende dem ind.

Foto af kt. og kontoudtog er den 181219 tilgået undertegnede fra ...

Af kontoudtogene fremgår det, at der på gerningstidspunktet (161119 – 171119) var et indestående på kr. ... Af interesse for sagen ses, at der med:
valørdato den 181119 er en hævning fra Frisør
valørdato den 181119 er to hævninger fra [biograf]
valørdato den 181119 er en hævning fra [restaurant]
valørdato den 181119 er en hævning fra [casino]

Ved søgning på Google Maps efter afstanden fra ft.s bopæl til Frisør, ses korteste afstand at være 8,1 km.

...

Ft. blev den 201219 kontaktet telefonisk. Han blev gjort bekendt med, at kt. så fint ud på billederne. Forespurgt, oplyste han: 'jeg går meget op i, at den ser ordentligt ud'. Forespurgt oplyste han, at han ikke selv stillede uret fra sommer til vintertid, det bliver opdateret automatisk.

Han blev gjort bekendt med, at jeg ikke helt kunne forstå, at der umiddelbart sidst var udvekslet data mellem kt. og nøglen den 091119 kl. 0000. Han tænkte efter, men kunne ikke huske, hvad han evt. havde lavet den 091119. Han oplyste, at det kunne være, at han slet ikke havde brugt kt. til at køre til frisøren i, hvis konens bil havde holdt yderst, hvilket den havde gjort, da de kørte til [by]. Han blev gjort bekendt med, at han tidligere havde oplyst, at kt. sidst havde været brugt til at køre til frisøren i. Han oplyste, at han ikke længere kunne huske, hvilken bil, han havde brugt til at køre til frisøren i.

BMW Danmark v/..., blev den 070120 kontaktet telefonisk. Han oplyste, at kt. var forsynet med startspærre med rullende kode. Han blev gjort bekendt med, at ft. havde oplyst, at kt. ikke var forsynet med 'keyless' funktion, hvortil han oplyste, i så fald, så ville det kræve dyrt og avanceret udstyr tilrettet den enkelte model, at omgå startspærren, med mindre man havde kt. på et værksted, hvor man kunne afmontere hele startspærren.

... blev ift. en evt. test af et kt. forespurgt, hvornår der var modelskift på dette kt., hvortil han oplyste, at denne model kørte frem til år 2012, hvorfor systemet med lagring af oplysninger i nøglen ville virke på samme måde frem til 2012. Han oplyste endvidere, at det ikke gjorde nogen forskel om det var en diesel eller en benzin model. Hvis kt. var forsynet med 'keyless' funktion, så ville oplysningerne blive lagret på samme måde som uden 'keyless'. Oplysningerne overføres bare trådløst til nøglen.

Der er den 090120 foretaget en test ift., hvordan data fra kt. lagres nøglen. Testen er foretag i en BMW ... med modelår 2010, stelnummer ... Kt. er forsynet med 'keyless' funktion, hvorfor nøgler har siddet i Tango nøglelæseren under testen.

Foto optaget og udlæsning foretaget inden kt. er startet op. Læg mærke til, at nøgleudlæsningen viser kt.s gamle data, idet kt. sidst har været brugt den 070120.

...

Motor startes, hvorefter det ses, at der ved udlæsning af nøglen straks efter start er sket opdatering af km-stand og tid for det tidspunkt, hvor kt. startes. Km-standen passer nu med den i kombiinstrumentet anførte km-stand og tidspunktet passer også lige bort set fra, at klokkeslættet i kombiinstrumenter er nået at skifte til kt. 1429 inden fotoet er taget.

...

Der er herefter kørt 0,6 km. Nøglen udlæst med motoren kørende mens kt. holder stille.
Data er ikke ændret ved nøgleudlæsningen, men det ses, at km-standen er ændret på triptælleren i kombiinstrumentet.

...

Motoren stoppet. Nøglen udlæst, men der vises samme data som ovenstående, hvilket viser, at der ikke overføres data, når motoren slukkes.

...

Motoren startet, hvorefter det ses, at der ved udlæsning af nøglen, ikke sker opdatering af km-standen, da der er kørt under en km, men det nye klokkeslæt 1436 vises.

...

Der er herefter kørt 2,6 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Der er kommet ny km-stand og nyt tidspunkt. Udlæsning og kombiinstrument stemmer overens, lige bort set fra, at kombiinstrumentet har skiftet til kl. 1447 inden billedet er blevet taget.

...

Der er herefter kørt ca. 4 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand og tidspunkt er skiftet. Desværre er brændstofstanden så lav, at ikonet for tankning tager pladsen for klokkeslættet.

...

Der er herefter kørt 3 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand og tidspunkt er skiftet. Udlæsningen er foretaget kl. 1507, men tidspunktet i udskriften fra Tango nøgleudlæseren viser kl. 15:7. Det vides fra andre udlæsninger, at der i tidsangivelsen er et problem med at angive et '0' på ti'ernes plads, der kommer altså ofte til at stå 6:1 for kl. 6:01, 6:2 for kl. 6:02 og 6:3 for kl. 6:03 og så videre op til 6:9 for kl. 6:09.

...

Der er herefter kørt 2 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand og tidspunkt er skiftet.

...

Der er herefter kørt 2 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand og tidspunkt er skiftet

...

Der er herefter holdt stille i 14 minutter med slukket motor, hvorefter motoren er startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand er den samme som ovenfor, men at tidspunktet er ændret fra kl. 1527 til kl. 1541, hvilket viser, at selv om kt. ikke køres, så overføres der et nyt tidspunkt for start af kt. til nøglen.

...

Der er herefter kørt næsten 3 km, hvorefter motoren er slukket og startet igen. Ved udlæsning af nøglen ses, at km-stand og tidspunkt er skiftet.

...

Konklusion af ovenstående test:
Ved opstart af kt. lagres kt.s faktiske oplysninger i nøglen, det være sig stelnummer, kmstand, klokkeslæt, kølevandstemperatur, udetemperatur, tankindhold, spændingen på batteriet, klokkeslæt og dato.

Ved udlæsning af ft.s nøger i Tango nøgleudlæseren ses for nøgle 1, at tidspunktet, der ved udlæsning hos BMW var anført til den 091119 kl. 0000 på nøgleudlæseren er anført til **:** 9-11-19. Temperaturen ses at være 18 grader og tanken næsten tom.

...

Og ved udlæsning af nøgle 2 ses, at tidspunktet, der ved udlæsning hos BMW var anført til den 140419 kl. 0100 på nøgleudlæseren er anført til **:** 14-4-19.

...

Det vides fra en lignende test, at et tidspunkt angivet med klokkeslættet som **:** kan skyldes lav spænding eller at polerne til batteriet har været afmonteret. Uret går ikke selv i gang, og datoen ændres ikke, formentlig pga., at uret ikke passerer midnat. Ved udlæsning med Tango nøgleudlæseren ændres klokkeslæt og dato ikke, men km-stand, tankindhold, kølevandstemperatur og udetemperatur videregives som beskrevet ovenfor til nøglen, hver gang kt. startes.

Ft. kontaktede den 100120 undertegnede, idet han ønskede at høre, om kt. kunne blive afmeldt. Ved opslag blev det konstateret, at kt. var blevet afmeldt.

Han blev forespurgt, hvor han havde holdt, mens han havde parkeret hos frisøren. Hertil oplyste han, at han holdt på en udendørs parkeringsplads ved togbanen. Forespurgt, mente han, at han var kørt direkte fra hjemmet og ned til frisøren, og ligeledes, at han var kørt direkte fra frisøren og hjem. Han oplyste dog igen, at han ikke kunne huske, hvilken bil han havde anvendt til frisøren.

Ft. oplyste, at han sidst havde været på værksted i juni/juli, hvor han fik skiftet en starter.

Ft. blev igen forespurgt, om han kunne huske, hvad han havde lavet den 091119, hvor kt. og nøgle sidst havde udvekslet data. Han oplyste, at han ikke kunne huske det. Forespurgt, oplyste han, at han ikke havde været på værksted.

Han oplyste dog, at han havde haft skiftet batteriet på kt., idet der ikke var så meget strøm på hans batteri. Han havde haft lånt et batteri, men da det ikke var bedre end hans eget, så havde han sat sit eget batteri på igen. Han havde skiftet det i sin egen carport ikke ret lang tid inden tyveriet af kt. Han mente ikke, at han havde indstillet uret i kt. Men oplyste, at han mente, at uret i kt. havde stået rigtigt på tidspunktet for tyveriet.

Han blev gjort bekendt med, at jeg ønskede hans samtykke til at indhente teledata fra hans telefon, så jeg kunne se, hvor han havde været den 091119. Hertil oplyste ft., at det ville han ikke give, idet han ikke kunne se, at det havde betydning for erstatningssagen. Han blev gjort bekendt med, at det kunne få betydning for hans erstatningssag. Han fastholdt dog, at han ikke ville give omh. samtykke.

BMW ..., blev den 130120 opsøgt, og forespurgt, om de kunne se, om der var lagret nogle fejlkoder på nøglerne. ... udlæste nøglerne og kunne se, at der på nøgle 2 var lagret besked om, at der var lagret 5 fejlkoder, som ... betegnede som mindre vigtige og en type fejlkoder, der ofte var på kt. Fejlene havde, været tilstede siden nøglen sidst havde udvekslet oplysninger mellem kt. og nøgle med en km-stand på 183.884 km. Udskrift vedlagt som bilag 4

Ved udlæsning af nøgle 1, kunne det ses, at der var lagret 25 fejlkoder fra fejl, der blev beskrevet som mindre vigtige og en type fejlkoder, der ofte var på kt. Ud over disse 25 mindre fejl, var der også lagret 6 kritiske fejl, bl.a. ved airbag/selestrammer, fejl i drivlinjen, der kunne dække over mange ting. Det ses endvidere, at 'klokkeslæt og dato' skal stilles og at kt. skal køres på værksted. Fejlene var senest kommet tilstede med en km-stand på 194.581 km og altså opstået inden for de seneste ca. 11.000 km. Udskrift vedlægges som bilag 5.

Disse 6 fejl, ville vise sig ved, at mindst en advarselslampe ville lyse i kt.s kombiinstrument.

Ved opslag på DMI den 161119 omkring kl. 10, hvor ft. efter det oplyste ca. kørte fra frisøren, ses, jf. nedenfor indsatte, at højeste temperaturen var 8,6 grad C.

...

Resultat/sammenfatning

Med baggrund i ovennævnte oplysninger og undersøgelser er det min opfattelse, at ft. Ikke har sandsynliggjort, at kt. er stjålet under de omstændigheder, som han har oplyst. Der gøres opmærksom på, at forsikringstagerens bevisbyrde for, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, ikke er nogen streng bevisbyrde. Det afgørende er, om forsikringstagerens forklaring hele situationen taget i betragtning lyder troværdig, hvilket ikke er tilfældet i dette tilfælde.

Her skal kort opridses:
- Ft. har haft sit kt. til salg, men kan ikke få det solgt, idet han ikke kunne få prisen.
- Kt., der er forsynet med alarm, er stjålet fra en åben carport.
- Kt. er forsynet med startspærre med rullende kode, der jf. BMW Danmark kræver dyrt og avanceret udstyr tilrettet den enkelte model, for at kunne omgå startspærre.
- Ft. er i besiddelse af begge nøgler til kt.
- Der var ikke umiddelbart nogle spor i form af slæbespor eller glasskår fra tyveriet.
- Ft. oplyser, at der ikke var fejl eller skader på kt. inden tyveriet.
- Ved udlæsning af fejlkoder i nøglerne, er der dog 6 grovere fejl og 25 fejlkoder, hvoraf nogle af dem angiver, at man skal kører på værksted.
- Hovedparten af fejl, er opstået inden for de ca. sidste kørte 11.000 km.
- Fejlene vil efter BMW's oplysninger vise sig i kombiinstrumentet som advarselslamper.
- På dagen for tyveritidspunktet havde han brugt kt. til at køre til frisøren i centrum af ... En forklaring, som han efterfølgende ændrer på, uagtet at han selv har gentaget, at kt. var brugt til at køre til frisøren.
- Ft. oplyser, at der er problemer med kt.s batteri, men at kt. ur passer.
- Efter nøgleudlæsningen er temperaturen, ved kt.s sidste start aflæst til 18 grader, hvilket ikke passer med, at kt. skulle være kørt fra frisøren om formiddagen, hvor temperaturen kun er oplyst til at være 8,6 grader. De 18 grader stemmer ca. med en temperatur på et værksted.
- Ft. er anmodet om at afgive samtykke til indhentning af teleoplysninger, så det kan ses, hvor han var henholdsvis den 091119 og frem til kt.s forsvinden, idet han har oplyste, at han ikke havde været på værksted. Han vil ikke give samtykke.

Samlet set har ft. ikke sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Ft. oplyser to gange, at han havde brugt kt. til kørsel til frisøren, og da han bliver forehold, at der er noget, er ikke stemmer, så ændre han forklaring til, at han nok har brugt kærestens bil. Det må dog være rimeligt, at tillægge hans først afgivne forklaringer til grund. Fakta er dog, at ft. står med et kt. der, jf. fejlkoderne er defekt.

Da ft. ikke vil afgive kontoudtog og samtykke til indhentning af teleoplysninger, der kan være af betydning for bedømmelse af forsikringsbegivenheden, opfylder han ikke sine forpligtelser jf. FAL § 22. Der henvises til betænkningen bag FAL § 22, hvoraf det fremgår, jf. KBET 1925, at sikrede har bevisbyrden for rigtigheden af hans krav mod selskabet og hvis forsikringsselskabet vil kræve ekstraordinære undersøgelser, og disse medføre betydelig ulejlighed eller bekostning for den sikrede, så skal selskabet selv forestå disse. Det oplyses endvidere, at bestemmelsen ikke er til hindre for sådanne undersøgelser kan foretages, men grænsen for, hvad der kan kræves er skønsmæssigt, der henvises dog til, at en ulykkesforsikret kan kræves lægeundersøges eller at et lig obduceres.

Da afgivelse af teleoplysninger, ikke kan siges at være mere indgribende end afgivelse af lægeoplysninger og evt. obduktion, vil forholdet falde ind under FAL § 22. Der henvise til Ankenævnets kendelse nr. 73168, hvor nævnet oplyser, at allerede pga. ft.s manglende medvirken, kan sagen afvises. Det anbefales herfor, at undlade et udbetal erstatning, da det ikke er sandsynliggjort, at der forligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed samt at ft. ikke medvirker, jf. FAL § 22."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5 Kasko
... Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på selve bilen og dens faste udstyr og indretning samt ved tyveri.
...
Følgende er undtaget af kaskoforsikringen:
...
Skade, der er forvoldt med vilje eller ved grov uagtsomhed"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/11 2019 til politiet, at han mellem den 16/11 2019 kl. 17 og den 17/11 2019 kl. 01.40 fik stjålet sin bil, der holdt parkeret ved bopælen. Bilen – en BMW fra 2008 – har monteret startspærre. Klageren kræver erstatning for den stjålne bil. Han har oplyst, at han ikke kan afvise, at han ved en fejl er kommet til at forklare, at han brugte sin egen bil til at køre til frisøren den 16/11 2019, men at han retteligt brugte sin samleverskes bil, hvilket han ofte gjorde. Han har anført, at der ikke har været vist fejl i displayet, og at han heller ikke kender til at eventuelle fejl, der skulle begrænse bilens køremuligheder. Han skiftede bilens batteri den 9/11 2019, og at det måske kan være forklaringen på, at bilnøglerne angiveligt skulle vise så massivt et antal fejlkoder. Når der bliver vist så meget som 25 fejlkoder, så tyder det snarere på, at der kan have været en generel fejl. I relation til de temperaturmålinger, der er foretaget via nøgle 1, har klageren anført, at disse målinger ikke nødvendigvis er pålidelige, hvilket er omtalt i den amerikanske presse. Han finder, at målingens manglende pålidelighed underbygges af, at selskabet netop har påberåbt sig, at der skulle have været 25 fejlkoder i bilen. Klageren har oplyst, at det er muligt, at termistor skulle udskiftes, idet bilen var mere end 11 år gammel på det målte tidspunkt.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for bilen med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klageren først efter at være blevet foreholdt oplysningerne om, at udlæsningen af nøglen havde vist, at bilen sidste gang var benyttet den 9/11 2019, gav udtryk for tvivl om, hvilken bil han havde benyttet, da han kørte til frisøren den 16/11 2019, og at han eventuelt havde benyttet sin samlevers bil. Selskabet anerkender, at det er muligt at omgå startspærren i den pågældende bil, men at dette vil kræve forberedelse fra gerningsmændenes side, da det kræver, at gerningsmændene er i besiddelse af det rette tekniske udstyr samt viden om brugen af dette, hvilket er ganske sjældent i Danmark. Selskabet har anført, at der er tale om en 11 år gammel bil, som havde kørt næsten 200.000 km, og som havde en lang række fejlkoder, der må have vist sig i instrumentbrættet. I tillæg hertil er tale om en benzinmodel, hvis brændstoføkonomi indebærer, at bilen vil være tæt på usælgelig på det danske marked, hvilket understøttes af klagerens forgæves forsøg på at sælge bilen i foråret 2019 kort tid efter, at klageren selv havde erhvervet bilen i januar 2019. BMW har oplyst, at en udskiftning af batteriet ikke kan påvirke antallet af fejlkoder. Der er ikke belæg for at den målte temperatur på 18 grader – som hverken svarer til en udendørs temperatur den 9/11 2019 eller den 16/11 2019 – kan henføres til en defekt temperaturmåler i bilen, men nærmere at bilen må have holdt inden for i eksempelvis en hal.

Af selskabets undersøgelsesrapport fremgår det, at "Ft. blev den 031219 truffet på bopælen. Han forklarede, at han sidst havde brugt kt. Lørdag den 161119 om formiddagen, idet han var ved frisør og var hjemme omkring kl. 10. Herefter holdt kt. i carporten. Kt. var låst og vinduerne lukkede. Kt. var med automatgear, der stod i P. Han brugte ikke håndbremsen.... Der var ikke blevet lavet en slutseddel mellem ft. og ... Han havde kendt ... igennem de sidste 5 – 7 år. De var bl.a. på [ferie] sammen hvert år ... Ft. havde omkring marts april i år haft kt. til salg i ca. 4 uger til ca. kr. 290.000,-. Han havde ikke fået kt. solgt, idet han ikke kunne få prisen. ... BMW ..., blev den 161219 opsøgt, for at høre, om de kunne udlæse nøglen og printe ud, hvornår kt. og nøgler sidst havde udvekslet oplysninger. Han oplyste, at det kunne de godt, dog med det forbehold, at man ikke kunne være sikker på tidspunktet, idet 'udvekslingstidspunktet' i form af dato og klokkeslæt,

kom fra kt.s. indstillinger af disse. Vedr. nøgle 1 (den nøgle, der blev udlæst først) ses, at nøgle og kt. sidst har udvekslet oplysninger den 091119 kl. 0000. ... Vedr. nøgle 2 ses, at nøgle og kt. sidst har udvekslet oplysninger den 140419 kl. 0100. ... [Forhandleren] blev foreholdt, at de to tidspunkter var meget pænt 'runde', hvilket han ikke kunne give en forklaring på. ... Ft, blev den 171219 kontaktet telefonisk. Han oplyste, at han i ugen inden tyveriet formentlig ikke havde brugt kt., idet han kørte lastbil og egentlig ikke gad køre, når han kom hjem. Han kunne ikke huske, om de havde brugt kt. i weekenden inden tyveriet. På dagen for tyveritidspunktet havde han brugt kt. til at køre til frisøren i centrum af ... Han blev forespurgt, hvorfor de havde taget konens bil ind til byen, når de kunne køre i hans BMW. Hertil oplyste han, at dels så havde konens bil hold yderst, hvorfor det var nemmest at tage denne og så var hendes Fiat 500 ca. halvt så lang som hans kt., og dermed noget nemmere at parkere, når de skulle ind til byen. ... Ft, blev den 201219 kontaktet telefonisk. Han blev gjort bekendt med, at kt. så fint ud på billederne. Forespurgt, oplyste han: "jeg går meget op i, at den ser ordentligt ud". Forespurgt oplyste han, at han ikke selv stillede uret fra sommer til vintertid, det bliver opdatere automatisk. Han blev gjort bekendt med, at jeg ikke helt kunne forstå, at der umiddelbart sidst var udvekslet data mellem kt. og nøglen den 091119 kl. 0000. Han tænkte efter, men kunne ikke huske, hvad han evt. havde lavet den 091119. Han oplyste, at det kunne være, at han slet ikke havde brugt kt. til at køre til frisøren i, hvis konens bil havde holdt yderst, hvilke den havde gjort, da de kørte til [by]. Han blev gjort bekendt med, at han tidligere havde oplyst, at kt. sidst havde været brugt til at køre til frisøren i. Han oplyste, at han ikke længere kunne huske, hvilken bil, han havde brugt til at køre til frisøren i." ... BMW ..., blev den 130120 opsøgt, og forespurgt, om de kunne se, om der var lagret nogle fejlkoder på nøglerne. ... udlæste nøglerne og kunne se, at der på nøgle 2 var lagret besked om, at der var lagret 5 fejlkoder, som ... betegnede som mindre vigtige og en type fejlkoder, der ofte var på kt. Fejlene havde, været tilstede siden nøglen sidst havde udvekslet oplysninger mellem kt. og nøgle med en km-stand på 183.884 km. Udskrift vedlagt som bilag 4. Ved udlæsning af nøgle 1, kunne det ses, at der var lagret 25 fejlkoder fra fejl, der blev beskrevet som mindre vigtige og en type fejlkoder, der ofte var på kt. Ud over disse 25 mindre fejl, var der også lagret 6 kritiske fejl, bl.a. ved airbag/selestrammer, fejl i drivlinjen, der kunne dække over mange ting. Det ses endvidere, at 'klokkeslæt og dato' skal stilles og at kt. skal køres på værksted. Fejlene

var senest kommet tilstede med en km-stand på 194.581 km og altså opstået inden for de seneste ca. 11.000 km. Udskrift vedlægges som bilag 5."

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den forsikrede bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren var i besiddelse af begge bilens nøgler, at der ikke var spor i form af slæbespor eller glasskår fra et tyveri af bilen, at bilen var forsynet med alarm samt startspærre med rullende kode, og at der kræves særligt udstyr for at kunne omgå startspærren, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri.

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen var 11 år gammel, at klageren købte bilen i januar 2019, at han satte bilen til salg i marts/april 2019 for kr. 290.000 - hvilket er kr. 5.000 lavere end købsprisen - men at han ikke fik den solgt, og at selskabet har oplyst, at nøgleudlæsningen viser, at temperaturen ved bilens seneste start er aflæst til 18 grader, men at der hverken den 9/11 2019 eller den 16/11 2019 var 18 grader udenfor.

Nævnet har også lagt vægt på, at udlæsning af bilnøglerne har vist, at der på nøgle 1 var lagret 6 kritiske fejl samt 25 fejlkoder fra fejl, der er beskrevet som mindre vigtige, og at disse fejl er opstået inden for de seneste ca. 11.000 km.

Det forhold – at bilens nøgler viser, at de blev benyttet den 14/4 2019 kl.01:00 og den 9/11 2019 kl. 00:00, og at den BMW-forhandler, der udlæste nøglerne, ikke kan forklare, hvad de runde klokkeslæt skyldes – kan ikke i sig selv føre til andet resultat.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings