

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 100466:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 1/10 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Mine [børns] cykler blev stjålet, da børnene var hos deres mor (de har bopæl ved mig). Indbruddet skete gennem en smadret glasrude i et kælderrum. Politiet har konstateret indbrud. Aros afviser skaden som værende dækket på forsikringen, da cyklerne ikke var låst, men alene befandt sig i det aflåste rum. Jeg var af min daværende assurandør blevet oplyst, om forskellen på simpel tyveri og indbrud. Fik forklaret at stod en cykel foran en butik (ikke låst) ville der her være tale om simpel tyveri, ikke dækket. Befandt cyklen sig derimod i et aflåst hus/rum, og her blev indbrud, så ville cyklen være dækket (indbrud). Denne forklaring har jeg fået af min assurandør, da jeg tegnede forsikringen. Dette sammenholdt med forsikringsbetingelser pkt 10.10 der omhandler indbrud. Her nævnes cykler som værende forsikrede genstande, henviser til pkt 9.1.6 der beskrives en max dækning. Her oplyses max dækning pr cykel, og betinger intet omkring låseforhold. Ser man på pkt 10.11 der omhandler simpel tyveri, her er cykler ligeledes omfattet, men her gælder pkt 7.5 hvor der henvises til krav om lås. Med baggrund i ovenstående, samt forklaring fra assurandør, må pkt 7.5 alene henføre til skade sket under punkt 10.11 (simpel tyveri) da det er det eneste pkt som omtaler betingelsen for dækning er afhængig af låseforholdet, og dermed ikke under en skade sket som beskrevet i afsnit 10.10 (indbrud).

Derudover finder jeg der nærmest grotesk, at selskabet oplyser, at skaden ville have været dækket på deres nyeste betingelser. Netop da jeg tegnede forsikringen, blev jeg oplyst at service var en meget vigtig del, ved det at være forsikret hos Aros. Jeg blev oplyst, at jeg ville blive kontaktet en gang årligt, så var mine behov ændret, eller havde Aros fået andre dækninger, så ville forsikringsforholdet blive ajourført.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100466

Siden er Aros blevet et 'postordre' selskab, hvorfra alt kommunikation sker fra hovedkontoret, de udkørende assurandører er afskaffet, og erstattet med diverse nyheds email. Disse ser jeg mest som reklame fra selskabets side, jeg foretrak løsningen med en fast assurandør, hvor man i ro og mag kunne gennemgå forsikringerne. Jeg ved godt det kan lyde gammeldags men det var bl.a. det Aros solgte sig selv på.

Derfor består min klage af to punkter;

1. Forklaringen omkring indbrud og det simple tyveri fra selskabets side, sammenholdt med betingelserne som nævnt ovenstående. Som jeg (ikke forsikringskyndig person) læser betingelserne, kan jeg kun det som tidligere nævnt, at her er tale om et indbrud, og her er ikke krav om godkendt lås.
2. Som kunde i et selskab, vil jeg mene, at selskabet bør til en hver tid, tilbyde mig deres bedste produkter.

Som afsluttende kommentar, vil jeg oplyse at min daværende assurandør, også er min [familie-medlem], og jeg er klar over at familierelationen, gør at min [familiemedlem] har talt med 4 tidligere Aros kollegaer, der alle 4 bekræfter min [familiemedlems] udlægning gældende tyveri af ulåste cykler. Det drejer sig om ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Acceptere deres ansvar og dækker skaden."

Selskabet har i brev af 30/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har anmeldt følgende til selskabet:

Hvordan er skaden sket?

Der har været indbrud i min ex-kones kælder, hvor mine [børns] dyre mountainbike cykler stod. Der var forceret adgang, altså indbrud. Begge cykler blev stjålet. Jeg har bopælsretten på mine [børn]. Cyklerne var låst inde i kælderlokalet. Der har ikke været monteret låse på dem, da man ikke sætter låse på den slags cykler. Man sætter fx ikke en støttestodt eller fastmonteret lås på en ryttercykel, disse cykler bruges og er lavet således for at holde vægten nede mv.

Jeg ved i har afvist den via ... - men dette fungerer som en anmeldelse. Jeg vil kraftigt opfordre på at i genovervejer om i ikke vil vælge at hjælpe en af jeres kunder der er i problemer.

Klager anmelder således direkte selv, at cyklerne ikke var låst, da de blev stjålet fra den anførte adresse. Det må således ved sagens afgørelse lægges til grund, at cyklerne ikke var låst.

Det fremgår direkte af selskabets betingelser, at cyklen skal være låst – ellers er der ikke dækning på cykeltyveri. At cyklen er låst med en godkendt lås er således en direkte betingelse for dækning. Så denne sag er afvist direkte efter passus i betingelserne, og skaden er afvist, jf. afgørelse der er fremlagt i sagen.

7.5 Cykeltyveri

Retten til erstatning for cykeltyveri er betinget af, at du opfylder følgende krav:

- *Cyklen var låst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn eller os.*
- *Låsebevis medsendes skadeanmeldelsen.*
- *Cyklens stelnummer skal oplyses. Kan du ikke oplyse cyklens stelnummer, dækker vi maksimalt med kr. 2.500, jf. pkt. 9.1.6.*
- *Carbon cykler: Stelnummer udleveres på alle landets politistationer og skal være påført cyklen enten som et label under et lag klar lak eller ved indgraving.*
- *Udenlandske cykler: Er cyklen ikke forsynet med et fastmonteret dansk stelnummer, kan du henvende dig på en politistation og få udleveret et stelnummer.*

Klager henviser i sin anmeldelse til, at selskabet skulle have en anden praksis end den i betingelserne anførte. Det skal bemærkes, at den sælger, som klager i den forbindelse henviser til, er klagers egen [familiemedlem], der ikke længere er ansat som sælger i selskabet.

Det skal bemærkes, at jeg har været [stilling] i snart 10 år, og selskabet har i alle de år haft en fast praksis, og det er, at man naturligvis følger betingelserne i en sådan sag. Der har aldrig været tale om andet. Ellers ville det heller ikke give mening at have forsikringsbetingelser."

Klageren har i brev af 31/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Efter der er gået lidt tid, som jeg bl.a. har brugt til at læse Aros forsikringsbetingelser, og jeg ser det mere og mere klart, at der er stor forskel på simpelt tyveri, og indbrud. I min sag er der klart tale om indbrud, og derfor er det med nogen undren, at skadeforskeren fra Aros vurderer denne ud fra reglerne om simpelt tyveri.

Eksemplet fra Ankenævnet for Forsikring (sag nr. 97.506) omhandler simpelt tyveri, da her er tale om indbrud fra en bil, samt at forsikringstageren ændrer forklaring undervejs.

I mit tilfælde er her tale om indbrud, og her har skadeschefen så fundet et punkt frem (punkt 7.5) men efter min bedste overbevisning, gælder dette alene for simpelt tyveri. Jeg vil også lige gøre opmærksom på at, jeg på intet tidspunkt har ændret min forklaring.

Læser man Aros forsikringsbetingelser, så omhandler punkt 10.10 indbrud Cykler er nævnt i punkt 10.10.f, og her henviser man til punkt 9.1.6 hvor man blot slår fast, at cykler er at betragte som værende 'almindeligt privat indbo'. Bemærk at her overhovedet ikke henvises til punkt 7.5.

Ser man videre under punkt 10.11 i samme forsikrings betingelser, der omhandler simpelt tyveri. Her anføres specifikt at cykler er dækket, men her anføres at betingelserne i punkt 7.5 skal være opfyldt, nemlig at cyklerne skal være forsynet med en godkendt lås, for at være omfattet af forsikringen.

Derved forstår jeg det sådan, at punkt 7.5 alene gælder ved simpelt tyveri, alt andet giver ingen mening.

Lige en tænkt situation, jeg har et kæmpe pengeskab der står i mit hjem, hvori jeg opbevarer min cykel uden godkendt lås og mit dyre ur. Jeg er så uheldig at få besøg af 'Olsen banden', der bryder mit pengeskab op, stjæler cykel og ur. Hvis skadechefens udlægning korrekt, så ville det dyre ur være dækket, og ikke den meget billigere cykel, der ikke har nogen godkendt lås.

Skadeschefen anfægter også, at min tidligere assurandør, samtidigt er min [familiemedlem]. Det er korrekt, og det har jeg i øvrigt også gjort rede for tidligere. Min [familiemedlem] er meget ærekær, og har derfor været meget bestyrtet over denne afvisning af cykeltyveriet, modsat var hans kommentar den, at hos Aros ville jeg få en hurtig og god skadesbehandling, hvilket ikke lige er det jeg oplever. Jeg vil derfor igen gøre opmærksom på at min [familiemedlem] (tidligere assurandør) har talt med ikke mindre end fire tidligere assurandør kollegaer fra Aros, og de alle fire har rådgivet deres kunder på samme måde, med forskel på indbrud og simpelt tyveri. Nemlig at en mountainbike eller racercykel stort set aldrig er forsynet med en godkendt lås, og eneste mulighed for at have en sådan cykel dækket mod tyveri, kun er ved indbrudstyveri. Det vil sige, at Aros's assurandører har rådgivet deres kunder, på en helt anden måde end skadechefens opfattelse af virkeligheden."

Selskabet har i brev af 6/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det har ikke betydning for sagens vurdering, at der er tale om et indbrud, og at der er tegn på tydeligt opbrud af bygningen.

Ovennævnte er således ikke en del af det, der skal bedømmes i denne konkrete sag.

Klager skal opfylde betingelsen i pkt. 7.5, og det gør klager således ikke, og derfor skal klagers sag afvises.

...

Cyklen var ikke låst med en godkendt lås, og det er en betingelse (ud af flere) for at kunne opnå erstatning, og klager har selv i denne sag anerkendt, at cyklen ikke var behørigt låst, jf. det krav, der foreligger efter betingelserne.

Pkt. 7.5 gælder i alle tilfælde med en stjålet cykel.

Eksemplet med pengeskabet giver ikke rigtig mening at kommentere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Krav til dokumentation

...

7.5 Cykeltyveri

Retten til erstatning for cykeltyveri er betinget af, at du opfylder følgende krav:

- Cyklen var låst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn eller os.
- Låsebevis medsendes skadeanmeldelsen.
- Cyklens stelnummer skal oplyses. Kan du ikke oplyse cyklens stelnummer, dækker vi maksimalt med kr. 2.500, jf. pkt. 9.1.6.
- Carbon cykler: Stelnummer udleveres på alle landets politistationer og skal være påført cyklen enten som et label under et lag klar lak eller ved indgraving.

...

9. Hvilke genstande omfatter forsikringen

9.1 Forsikringen omfatter:

Forsikringen omfatter – med de i afsnit 9-11 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører dig, eller du bærer risikoen for dem.

9.1.1 Almindeligt privat indbo

Private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i pkt. 9.1.2 – 9.1.13 eller er undtaget efter pkt. 9.2.

...

9.1.6 Cykler og el-cykler med tilbehør (gælder kun hvis valgt)

Cykler med en hjuldiameter på under 12 tommer anses ikke for cykler, men betragtes som 'almindeligt privat indbo'.

Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 15.000 pr. cykel. Hvis du har behov for en højere dækning, kan du tegne særskilt cykelkaskoforsikring. Se nærmere under afsnit 19.

Kan du ikke oplyse cyklens stelnummer, jf. pkt. 7.5, dækker vi med maksimalt kr. 2.500 pr. cykel.

...

10.10 Indbrud

Dækket

- Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. Der skal være tegn på voldeligt opbrud.

...

Forsikrede genstande: ... F: Cykler og el-cykler med tilbehør, jf. pkt. 9.1.6.

...

10.11 Simpelt tyveri - generelt

Dækket

- Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
- Tyveri fra gravsteder som du har vedligeholdelsespligten for.

...

Forsikrede genstande: ... F: Cykler og el-cykler med tilbehør, jf. pkt. 9.1.6. Der gælder særlige regler for erstatning, jf. pkt. 7.5 og 11.2.1.

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække 2 ulåste cykler, der blev stjålet ved et indbrud i kælder. Selskabet har anført, at det er en betingelse for dækning, at cyklerne er låst med en godkendt lås.

Klageren har anført, at låsekravet i forsikringsbetingelsernes punkt 7.5 alene gælder ved simpelt tyveri. Forsikringsbetingelsernes punkt 10.10 (indbrud) henviser alene til punkt 9.1.6. ud

Ankenævnet for Forsikring

6.

100466

for "cykler". Punkt 10.11 (simpelt tyveri) henviser derimod til punkt 7.5 ud for "cykler", hvorfor kravene heri alene kan gælde for simpelt tyveri. Klageren har anført, at hans familiemedlem, der har været ansat som assurandør i selskabet, har oplyst, at hvis en ulåst cykel bliver stjålet fra et aflåst hus/rum, vil cyklen være dækket, idet der foreligger indbrud. Klageren har anført, at 4 andre assurandører ved selskabet har bekræftet denne praksis over for hans assurandør/familiemedlem.

Selskabet har anført, at det er uden betydning, at der er sket indbrud. Forsikringsbetingelsernes punkt 7.5 gælder alle tilfælde med stjålne cykler. Selskabet har afvist, at der blandt selskabets assurandører gælder en anden praksis, end den der er fremgår af forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit "Generelt for alle dækninger" fremgår det under punktet "7. Krav til dokumentation", at "7.5 Cykeltyveri. Retten til erstatning for cykeltyveri er betinget af, at du opfylder følgende krav: Cyklen var låst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn eller os".

Under afsnittet "Indboforsikring" fremgår det af punktet "9. hvilke genstande dækker forsikringen", at "Forsikringen omfatter – med de i afsnit 9-11 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører dig, eller du bærer risikoen for dem ... 9.1.1. Almindeligt privat indbo ... 9.1.6 Cykler og el-cykler med tilbehør ... Cykler med en hjuldiameter på under 12 tommer anses ikke for cykler, men betragtes som 'almindeligt privat indbo'. Dækningen er begrænset til maksimalt kr. 15.000 pr. cykel. Hvis du har behov for en højere dækning, kan du tegne særskilt cykelkaskoforsikring. Se nærmere under afsnit 19. Kan du ikke oplyse cyklens stelnummer, jf. pkt. 7.5, dækker vi med maksimalt kr. 2.500 pr. cykel".

Under afsnittet "10. Hvilke skader dækker forsikringen" fremgår det, at "10.10. Indbrud. Dækket: tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut.

Der skal være tegn på voldeligt opbrud." I tilhørende skema "Forsikrede genstande" ud for "F. cykler og el-cykler med tilbehør, jf. pkt. 9.1.6" er der tomt. Det fremgår, at "10.11 Simpelt tyveri

Ankenævnet for Forsikring

7.

100466

– generelt. Dækket: Tyveri uden for bygning eller fra uaf låst bygning eller lokale. I tilhørende skema "Forsikrede genstande" ud for "F: Cykler og el-cykler med tilbehør, jf. pkt. 9.1.6" er der anført "Der gælder særlige regler for erstatning, jf. pkt. 7.5 og 11.2.1".

Under afsnittet "11.2 Afskrivningstabeller" og "11.2.1 Cykler og el-cykler med tilbehør" fremgår et afskrivningsskema efter cyklens alder.

Nævnet bemærker, at indbrudstyveri er tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, og at der på denne baggrund almindeligvis ikke stilles supplerende låsekrav vedrørende indbogensstande ved indbrudstyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har gjort klageren opmærksom på det usædvanlige og byrdefulde vilkår om, at låsekravet i forsikringsbetingelsernes pkt. 7.5 gælder ved indbrudstyveri. Nævnet bemærker herved, at selskabet under pkt. 10.10 om indbrudstyveri ikke udtrykkeligt henviser til pkt. 7.5 i forsikringsbetingelserne, hvorimod, der under pkt. 10.11 om simpelt tyveri udtrykkeligt henvises til pkt. 7.5. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet skal handle i overensstemmelse med god skik. Nævnet har herudover henset til sag 51235.

Selskabet kan derfor ikke – med henvisning til låsekravet i forsikringsbetingelsernes pkt. 7.5 i forsikringsbetingelserne – afslå at dække cyklerne. Selskabet skal derfor genoptage sagen på dette grundlag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Aros Forsikring, skal anerkende, at låsekravet i forsikringsbetingelsernes pkt. 7.5 ikke gælder ved indbrudstyveri. Selskabet skal på den baggrund genoptage sagen og opføre og ud-

Ankenævnet for Forsikring

8.

100466

betale erstatning til klageren i overensstemmelse med aftalegrundlaget med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand