

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2024 blev i sag nr. 101256:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 27/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen er at min bil er blevet stjålet og forsikring vil ikke erstatte min bil pga. manglende abonnement på GPS tracker som jeg ikke vidste man skal have

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kommer i kompromis med hinanden og finde ud af med hinanden."

Selskabet har den 10/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager er berettiget til erstatning i forbindelse med tyveri af en bil.

Klager anmeldte den 10. november 2023, at hans bil var blevet stjålet.

Klager forklarede, at han havde parkeret bilen foran sin adresse enten mandag eller tirsdag (han kunne ikke huske hvilken en af dagene eller hvilket tidspunkt på dagen).

Han havde set den løbende, men om torsdagen den 9/11 var han vågnet ved 10.30-tiden og skulle bruge bilen, men den var væk. Der var ingen tegn i form af glasskår og bilen havde været låst. Der lå ikke noget tyvetækkeligt i bilen og der havde været lidt over en halv tank benzin i.

Klager var i besiddelse af begge nøgler, som fulgte med dengang, han købte bilen. Bilen havde en særlig ... farve. Klager vidste ikke, hvorfor det lige var hans biltyvene gik efter, måske fordi det var en speciel bil, en [motortype].

Ankenævnet for Forsikring

2.

101256

Sagen blev overgivet til en af Alka Forsikrings skadekonsulenter, som den 21. november 2023 kontaktede klager telefonisk for at få uddybet anmeldelsen.

Klager oplyste i samtalen, at bilen havde GPS tracker, samt at han havde forsøgt at tracke den uden held. Senere i samtalen forklarede klager på skadekonsulentens spørgsmål om, hvornår GPS trackeren var holdt op med at virke, at han troede den var fjernet.

Klager oplyste dog også, at han ikke selv havde tegnet abonnement og heller ikke havde en app til trackeren.

Klager kunne således ikke oplyse, hvilken model GPS der var tale om, navnet på selskabet eller fremvise abonnement eller betalinger eller kontrakt.

Det var således ikke korrekt, at bilen have installeret satellitovervågning/GPS og Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte på den baggrund, at selskabet ikke kunne betale erstatning for klagers bil, da det i henhold til policen var et krav for dækning ved tyveri, at bilen var forsynet med satellitovervågning.

Klager indbragte ved mail af 27. november 2023 klage over afgørelsen for kundeklager.dk, idet han bemærkede, at han ikke vidste, at han skulle have installeret GPS og at han ikke var blevet tilbudt det fra selskabets side.

Kundeklager.dk fastholdt, at det var et krav i henhold til policen, at bilen skulle have satellitovervågning.

Klager indbragte den 14. december 2023 klage for Alka Forsikrings specialskadeafdeling, som ved mail af 18. december 2023 fastholdt, at der ikke kunne ydes erstatning for klagers bil, da han ikke havde overholdt klausulen om satellitovervågning. Skadekonsulenten uddybede desuden dels forklaringen dels forholdene omkring forsikringens tegning.

Klager fastholdt ved mail af samme dag sin klage og sagen blev overgivet til selskabets klageansvarlige afdeling – kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt ved mail af 25. januar 2024 den meddelte afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Alka Forsikring modtog elektronisk tilgang fra DMR på klagers bil den 23. december 2019.

Der var ønske om lovpligtig ansvars- og kaskoforsikring for en [bilmærke, model og årgang] med virkning fra 17. december 2019.

Alka Forsikring kontaktede den 6. januar 2020 klager og meddelte, at grundet bilens karakter var der krav om installering af satellitovervågning i bilen, hvis den skulle omfatte kaskodækning.

Efter en manuel bonusberegning blev policen fremsendt til klager den 15. januar 2020.

Af policen fremgår det dels under 'oplysninger om bilen', at der er monteret satellitovervågning

dels fremgår under de for policen gældende klausuler følgende ordlyd:

...

Klagers police indeholder således en klar objektiv dækningsbetingelse i form af krav om, at der er monteret satellitovervågning.

Der skal være tale om en godkendt overvågning, som er satellitbaseret med batteribackup og tilsluttet en døgnbetjent kontrolcentral, så bilen kan spores øjeblikkeligt ved tyveri.

Det er bemærket i policen, at bilen er forsynet med satellitovervågning og af policens klausultekst fremgår det desuden, at bilen er monteret med satellitovervågning og ved tyveri af køretøjet skal kontrolcenter staks kontaktes, så bilen kan spores.

Det er klart beskrevet i policen, at hvis satellitovervågning ikke er monteret og tilsluttet ved tyveri af køretøjet, vil erstatning bortfalde helt eller delvis.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet.

Et krav om satellitovervågning indebærer i sagens natur, både at der skal være installeret satellitovervågning og at denne skal være virksom.

Hvis en installeret satellitovervågning ikke er aktiveret med tilhørende abonnement, giver det ingen mening og den objektive dækningsbetingelse om satellitovervågning vil ikke være opfyldt og i realiteten betydningsløs.

Det forhold, at klager mente, at bilen havde GPS tracker er på den baggrund ikke relevant for vurderingen af kravet, da klager hverken havde kontrakt, abonnement eller app, hvorfor der ikke var tale om en virksom satellitovervågning.

Det bemærkes i den forbindelse, at klager i sagens natur derfor heller ikke kunne kontakte kontrolcentret, da han opdagede, at bilen var væk.

Klager har ikke gjort noget aktivt for at få installeret satellitovervågning i bilen, trods det meget tydelige krav om en sådan.

Klager er allerede den 6. januar 2020 gjort opmærksom på kravet om satellitovervågning i forhold til kaskodækningen.

Derudover har der været adskillige ændringer af policen i dens løbetid, idet klager bl.a. har tilføjet tilvalgsdækninger i form af friskade inkl. værdiforringelse, førerforsikring og vejhjælp.

Hver gang er der tilsendt klager en ny police. Alle policer har indeholdt klausulen om satellitovervågning.

Den seneste police er fremsendt så sent som 9 dage forud for tyveriet.

Allerførst på policen er det angivet, at policen sammen med forsikringsbetingelserne udgør aftalen med selskabet. Selskabet beder samtidig forsikringstager kontrollere, at oplysningerne i policen er korrekte og kontakte selskabet hvis de ikke er.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 12 'Fællesbestemmelser' fremgår det af afsnit 12.1 i hvilke tilfælde selskabet skal have besked.

Det er her anført, at selskabet skal have besked hvis 'de oplysninger vi har om din bil og dit kundeforhold – som fremgår af policen – ikke stemmer overens med de faktisk forhold'.

Når Alka Forsikring har fået besked, tager selskabet stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Hvis selskabet ikke får besked, risikerer man at miste retten til erstatning helt eller delvis.

Hvis Alka Forsikring havde fået besked om, at der ikke var installeret satellitovervågning i bilen og at der ikke ville blive installeret satellitovervågning, ville selskabet havde opsagt kaskodækningen med øjeblikkelig virkning.

At klager angiver, at han ikke har læst nogen af de mange policer medfører ikke, at de gældende betingelser og klausuler ikke er gældende for den indgåede aftale. Det er klagers ansvar at gøre sig bekendt med de gældende vilkår.

Af forretningsgangen for satellitovervågning fremgår det, at der ved kaskoforsikring for visse særligt tyvetækkelige biler automatisk vil blive indføjet en klausul i policen om, at bilen skal være monteret med satellitovervågning.

Installeringen af satellitovervågningen er forsikringstagers ansvar og Alka Forsikring rådgiver ikke om valg af leverandør eller specifikke produkter. Selskabet kræver blot, at den valgte løsning lever op til de opstillede krav i klausulen.

Alka Forsikring må således fastholde den trufne afgørelse, hvorefter der ikke kan ydes erstatning for klagers bil, da det objektive krav til dækningen i form af satellitovervågning ikke var opfyldt på tyveritidspunktet.

Vi skal afslutningsvis henvise til gældende praksis vedrørende klausuler om satellitovervågning i form af Ankenævnet for Forsikrings kendelse 98354 afsagt den 4. januar 2023."

Klageren har i meddelelse af 15/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Har ikke flere kommentarer ud over en at det er mærkeligt at jeg ikke bliver tilbudt noget GPS-overvågning, men bliver tilbudt andre ting som jeg har sagt ja tak til jeg viste ikke at man skal have abonnement til GPS-overvågning de dokumenter i har fået har jeg også fået ville bare komme i kompromis med forsikringen da fejlen går begge veje."

Selskabet har i brev af 2/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring har før policen blev tegnet (6. januar 2020) orienteret klager - i overensstemmelse

Ankenævnet for Forsikring

5.

101256

med selskabets interne forretningsgang ved indtegnning af tyvetækkelige biler - om, at der skulle installeres satellitovervågning i bilen, hvis kaskoforsikringen skulle dække.

Klager kan ikke påberåbe sig uvidenhed.

For så vidt angår satellitovervågning henviser Alka Forsikring ikke til specifikke produkter eller leverandører, da det er kunden selv der skal indgå og betale for aftalen hos den valgte leverandør og selskabet ikke ønsker at være styrende for kundernes valg.

Satellitovervågningen skal blot overholde de krav der fremgår af klausulen.

Alka Forsikring anbefaler således ikke specifikke leverandører, lige så lidt som selskabet installerer satellitovervågning.

Dette fri holder ikke klager for at overholde klausulen.

Alka Forsikring har ikke begået fejl hverken i rådgivningen af klager eller på anden måde og at klager ikke har installeret virksom satellitovervågning i sin bil kan alene lastes klager."

Sekretariatet bad i meddelelse af 3/6 2024 selskabet om at redegøre for, hvad der i relation til klausulens ordlyd skal til for, at retten til erstatning kan bortfalde delvist. Selskabet har i brev af 20/6 2024 bl.a. anført:

"Klausulen medfører som udgangspunkt 100 % bortfald af erstatningen ved tyveri, når klausulen ikke er overholdt og satellitovervågning ikke er installeret.

Konkrete omstændigheder i en skadesituation og/eller forsikringstagers ageren vil i særlige tilfælde kunne begrunde en fravigelse af hovedreglen og en delvis erstatning.

I den aktuelle sag foreligger imidlertid ingen konkrete undskyldende omstændigheder af en karakter, der kan bevirke en fravigelse af hovedreglen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af policer af 15/1 2020, 29/11 2021, 2/9 2020, 27/10 2022, 17/1 2023, 13/7 2023, og 31/10 2023 fremgår bl.a.:

"Vi beder dig kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte. Hvis noget skal ændres bedes du venligst ringe til os.

...

Oplysninger om bilen

Bilen: ...

Årgang: ...

Drivmiddel: Benzin

Tilkobling: Nej

Kategori og anvendelse: Personvogn hvide plader / Privat personkørsel

Ankenævnet for Forsikring

6.

101256

Registreringsnummer ...

Stelnummer: ...

Satellitovervågning: Bilen er monteret med satellitovervågning

Antal km årligt: 10.000

Det er vigtigt, at bilens motorstørrelse, HK og det oplyste årlige kilometerforbrug er korrekt. Er det ikke korrekt skal Alka omgående have besked om dette, da det i en eventuel skadesituation kan medføre nedsat erstatning, hvis oplysningerne ikke er korrekte.

...

Klausuler

Satellitovervågning krav

Forudsætningen for kasko/tyveridækning på denne bil er, at der er monteret en godkendt satellitovervågning, som er satellitbaseret med batteribackup og tilsluttet en døgnetbetjent kontrolcentral, så bilen kan spores øjeblikkeligt ved tyveri. Ved tyveri af køretøjet skal kontrolcentral straks kontaktes så bilen kan spores.

Er satellitovervågningen ikke monteret og tilsluttet ved tyveri af køretøjet, vil retten til erstatning bortfalde helt eller delvis."

Af selskabets interne notat af 6/1 2020 fremgår bl.a.:

"Kunden ER informeret om, at han skal have satellitovervågning i bilen for at vi kan dække kaskodelen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**Fællesbestemmelser**

12. Hvornår skal vi have besked?

12.1 Af hensyn til prisen og de betingelser der gælder for forsikringen, skal vi have besked, hvis:

- De oplysninger vi har om din bil og dit kundeforhold - som fremgår af policen - ikke stemmer overens med de faktiske forhold.

...

Når vi har fået besked, tager vi stilling til om forsikringen kan fortsætte og på hvilke betingelser. Hvis vi ikke får besked, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist."

Nævnet har fået forelagt selskabets interne forretningsgang for satellitovervågning.

Nævnet udtaler:

Selskabet modtog den 23/12 2019 elektronisk tilgang fra DMR på klagerens bil. Den 6/1 2020 meddelte selskabet telefonisk til klageren, at der på grund af bilens karakter var krav om installation af satellitovervågning i bilen, hvis den skulle omfatte kaskodækning. Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke vil dække tyveri af hans bil med henvisning til, at kravet i policen om satellitovervågning ikke er opfyldt. Klageren ønsker dækning.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101256

Klageren har anført, at "det er mærkeligt at jeg ikke bliver tilbudt noget GPS overvågning, men bliver tilbudt andre ting som jeg har sagt ja tak til, jeg vidste ikke at man skal have abonnement til GPS overvågning".

Selskabet har anført, at kravet om satellitovervågning i policen er en objektiv dækningsbetingelse. Tilsidesættelse af dækningsbetingelsen medfører som udgangspunkt helt bortfald af erstatning. Der er ikke undskyldelige omstændigheder af en karakter, der kan bevirke en fravigelse af hovedreglen. Selskabet har anført, at bilen ifølge klageren havde GPS tracker, men idet klageren hverken har kontrakt, abonnement eller app, er der ikke tale om en virksom satellitovervågning. Selskabet har anført, at selskabet ikke henviser til specifikke produkter eller leverandører af satellitprodukter. Det er kunden selv, der skal indgå og betale for aftalen hos den valgte leverandør.

Det fremgår af policen, at "forudsætningen for kasko/tyveridækning på denne bil er, at der er monteret en godkendt satellit-overvågning, som er satellitbaseret med batteribackup og tilsluttet en døgnbetjent kontrolcentral, så bilen kan spores øjeblikkeligt ved tyveri. Ved tyveri af køretøjet skal kontrolcentral straks kontaktes så bilen kan spores. Er satellitovervågningen ikke monteret og tilsluttet ved tyveri af køretøjet, vil retten til erstatning bortfalde helt eller delvis".

Det fremgår af selskabets interne notat af 6/1 2020, at "kunden ER informeret om, at han skal have satellitovervågning i bilen for at vi kan dække kaskodelen".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 12.1, at "af hensyn til prisen og de betingelser der gælder for forsikringen, skal vi have besked, hvis: de oplysninger vi har om din bil og dit kundeforhold - som fremgår af policen - ikke stemmer overens med de faktiske forhold".

Nævnet bemærker indledningsvist, at kravet om satellitovervågning er en objektiv dækningsbetingelse.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101256

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kort efter indtegningen blev oplyst telefonisk om kravet om satellitovervågning, og at kravet fremgår af de i alt 7 policer, klageren har modtaget.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af klausulen, at satellitovervågningen skal være tilsluttet en døgnbetjent kontrolcentral, så bilen kan spores øjeblikkeligt ved tyveri. Klageren må forvente at skulle oprette og betale til en aftale for at få overvågningen tilsluttet en døgnbetjent kontrolcentral.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand