770/07

Den 23. april 2007 blev i sag nr. 69.639:

xxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har motorkøretøjsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en kaskoskade opstået i forbindelse med tyveri samt over, at de har fået en ekstraregning på grøn ejerafgift som følge af selskabets sene afmelding til CRM.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klagerne har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed.

Det fremgår af sagen, at klagernes bil blev stjålet uden for et værksted i Sverige mellem den 17/2 og den 19/2 2006. Klagerne har i spørgeskema fra selskabet dateret 14/3 2006 anført:

> "Var bilnøglerne i bilen ved tyveriet?
> ☒ Ja ☐ Nej
>
> Hvis ja, hvor lå bilnøglerne i bilen?
> *Værkstedet lagde reservenøglen i handskerummet og låste bilen ved at smække passagerdøren.*"

Selskabet tilskrev herefter klagerne ved skrivelse dateret 24/3 2006. Selskabet bad i denne skrivelse klagerne redegøre nærmere for, hvorfor bilen stod uden for bilværkstedet med nøglen i handskerummet. Klagerne anførte herefter på e-mail:

"Jeg har vedlagt en mail fra B.s værkstedschef U.N. som jeg selv har bedt om en forklaring.

Da jeg fik oplyst at selve værkstedet var lukket i weekenden, hvor jeg skulle komme forbi og hente bilen, blev det aftalt med værkstedet at de ville stille bilen udenfor."

Værkstedschefen fra det svenske bilværksted havde i mail afsendt 16/3 2006 skrevet:

"Bilen blev utställd på fredagen 17/2 kl. 16.45 **enligt dina egna önskemål** (se text i bifogad fil), och fakturakvitto, serviceprotokoll, samt nycklar lagda i handsfacket enligt ök. Sejälvklart låstes bilen i samband med detta. Därefter står bilen på vår parkering framför huvudentrén i väntan på avhämtning."

Klagerne havde i e-mail til det svenske bilværksted inden tyveri anført:

"Jag hämtar bilen lördagkvällen 18. februar ca. kl. 24 på väggen från Sälen till Danmark så om ni kan lägga nyckel + kort + serviceprotokol & faktura i bilen."

Som følge af ovenstående afviste selskabet ved skrivelse dateret 28/3 2006 at yde dækning for det anmeldte tyveri. Selskabet anførte i denne skrivelse:

"Baggrunden for at vi ikke kan betale dig erstatning er at du oplyser at værkstedet ifølge aftale med dig, har stillet bilen på en p-plads, hvor nøglen til bilen blev lagt i handskerummet.

Denne handling kaldes grov uagtsomhed og dette dækker forsikringen ikke."

Klagerne har ved skrivelse dateret 15/6 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde forsikringsdækning for tyveriet af bilen samt om, at selskabet skal betale den ekstraregning, som klagerne har fået på grøn ejerafgift som følge af selskabets sene afmelding til CRM. Klagerne har til støtte for disse påstande anført:

"Vi mener ikke, at der er tale om grov uagtsomhed fra vor side idet:

1. Bilen har været låst, parkeret af værkstedet på værkstedets p-plads og nøglen har ikke været synlig udefra.

2. Der er ikke startspærre på bilen, nøglen i det lukkede handskerum, har derfor ikke nogen reel betydning for tyveriet, idet bilen tilsyneladende i forvejen er blevet brudt op med tyveri til hensigt. At starte en bil uden startspærre tager en professionel biltyv kortere tid end det tager at gennemsøge en bil efter en nøgle og hensigten om tyveri har været der inden. En evt. postuleret grov uagtsomhed har derfor ikke haft betydning for selve skaden.

3. Såfremt en handling skulle kunne betegnes som en generel grov uagtsomhed, uden at dette er beskrevet tydeligt i forsikringsbetingelserne, burde det være klart

for enhver kunde at handlingen ville være groft uagtsom, ellers giver paragraffen ingen mening. Vi har ikke haft den fjerneste anelse om at vi på nogen måde var i nærheden af noget vores forsikring ikke skulle dække.

Det har det autoriserede Volvo-værksted i hvert tilfælde heller ikke, idet de ikke på noget tidspunkt har gjort noget for, at vi skulle forstå det som andet end en helt normal procedure. Skulle der være tale om grov uagtsomhed har værkstedet været den professionelle part og derfor den ansvarlige, hvilket vores selskab så bør forfølge eller subsidiært give assistance til jvfr. retshjælpsforsikringen.

4. Hvis vi som almindelige kunder ikke inden tyveriet forstod, at der var en chance for at selskabet kunne mene, at der kunne være tale om grov uagtsomhed når en nøgle uden startspærre ligger i et lukket handskerum i en låst bil, er der en hel del andre kunder der heller ikke har forstået det, qua den almindelige opfattelse at værdisager i et handskerum har en særlig status.

5. Vi er ikke blevet advaret eller informeret af informationsmateriale eller policen fra Topdanmark. Tværtimod vildledes man, idet der i Topdanmarks vilkår for personbiler punkt 20, omkring hvilke skader der er dækket, i stk. B står: 'Hvis der i policen stilles krav om at bilen har en effektiv tyverisikring, er det en betingelse for dækning af tyveri, at tyverisikringen var tilsluttet, da tyveriet skete, og at nøglen ikke var opbevaret i bilen'.

   Der er ikke i vores forsikringspolice krav om effektiv tyverisikring, og vi har ikke fået den præmienedsættelse, som kunder med en effektiv tyverisikring får. Ved skaden har selskabet ligestillet os med dem, som har krav om særlig tyverisikring. Når selskabet således specifikt i sine vilkår nævner et enkelt tilfælde og en enkelt betingelse for, hvornår nøglen ikke må opbevares i bilen, må det efterfølgende kunne udledes, at dette ikke gælder generelt. Derudover må et professionelt selskab vel kunne afkræves en ordentlig og seriøs information omkring dette forhold.

6. En klager har tidligere fået medhold i en tilsvarende sag hos ankenævnet i sag 62.616."

Selskabet har ved skrivelse dateret 8/8 2006 fastholdt sin afgørelse vedrørende afslag på forsikringsdækning for den stjålne bil. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Det fremgår af værkstedets forklaring, at de efter aftale med klager - fremgår også af klagers mail til værkstedet - at det var efter klagers ønske, at bilen blev sat uden for værkstedet den 17. februar 2006, så han kunne hente den på vej hjem fra Sælen, og klager skrev i mailen til værkstedet, at de skulle lægge nøgler mv. i bilen.

Den ankenævnskendelse som klager henviser til, er ikke analog denne situation, da der var tale om tyveri af en bil fra en beboet ejendom ude på landet, hvor der normalt ikke kommer mange mennesker, og da klagerens søn havde stillet bilen samme aften, som den blev stjålet.

l denne sag er der tale om et industriområde, hvor det må være kendt, at hvis en personbil bliver stillet uden for et værksteds aflåste område efter normal arbejdstid op til en weekend, så er der fordi, bilen vil blive afhentet i løbet af weekenden, og sandsynligheden for at nøglen til bilen ligger i er meget stor.

Da det er klager, der har bedt værkstedet lægge nøglerne i bilen, er det vores opfattelse, at klager har handlet groft uagtsomt, hvorfor skaden ikke er dækket jf. forsikringsvilkårene punkt 21, stk. C, litra I, jf. forsikringsaftaleloven § 18.

Vi har vedlagt en kendelse, som er analog denne sag, ud over at der var startspærre i denne sag, men sagen er afvist med henvisning til § 18."

Selskabet har i samme skrivelse imødekommet klagernes krav på betaling af grøn ejerafgift. Selskabet har i den forbindelse anført:

"Det er normal praksis i vores skadeafdeling, at hvis en bil bliver stjålet, og vi afviser at betale erstatning for den, så spørger vi kunden, om vi skal afmelde bilen for ham.

Ved en fejl er dette ikke sket i denne sag, og da kunden har underskrevet erklæringen om bortkomne nummerplader den 18. marts 2006 (en lørdag), har vi tidligst haft erklæringen den 20. marts 2006, og fra den dato har vi 14 dage til at behandle sagen i.

Da vi har begået en fejl, vil vi selvfølgelig betale klager det beløb tilbage, som klager har betalt i grøn ejerafgift fra 1. april 2006 (vi har valgt, at de 14 dage gælder fra den 18. marts 2006) til 11. maj 2006, hvor bilen blev afmeldt.

Klager betaler 2.460,00 kr. i grøn ejerafgift 1/2-årlig, hvilket svarer til 13,67 kr. pr. dag, og da klager har betalt 41 dage ekstra, fordi vi ikke har fået afmeldt hans bil, refunderer vi klager 560,47 kr. + renter."

Som følge af ovenstående har klagerne ved skrivelse dateret 21/8 2006anført:

"2. Omkring manglende betaling af ejerafgift er vi ikke enige i selskabets beregning, idet selskabet kunne forudse at bilen skulle afmeldes, idet dette var nævnt og aftalt med selskabet pr. telefon, hvorfor der ikke behøves en 14 dages sagsbehandling, men en telefonopringning til CRM for at afmelde på en tidligere dato med et efterfølgende brev. Derudover er vi blevet pålagt et gebyr på 65 kroner for en for sen betaling, fordi vi gik ud fra at der var afmeldt som aftalt to gange med selskabet. l alt mener vi, at vi skal have refunderet yderligere 256 kr. fra selskabet, som har begået fejlen. Havde vi vidst, hvad vi ved i dag, kunne vi selv have kontaktet CRM direkte d. 17. eller 18. marts i stedet for at stole på at overlade det til et professionelt selskab.

3. Hvad angår den kendelse som selskabet henviser til, er den på fire afgørende punkter helt forskellig fra vor sag nemlig:

3.1. Vores bil havde ikke startspærre, det er et helt afgørende punkt, hvilket samme selskab specielt henviser til i sagen som afgørende, hvorfor vi mener at kendelsen tværtimod burde støtte vor sag. Det er endda sandsynligt at vores bil har været startet ved kortslutning af tændingen uden, at tyven har opdaget nøglen eller spildt tid på at lede efter den, således at nøglen har været irrelevant.

3.2. l den pågældende sag var bilen tilsyneladende ikke brudt op, dvs. åbnet med nøgle, hvilket selskabet også i sagen henviser til som afgørende. l vor sag har værkstedet aflåst bilen, hvorfor den er brudt op for at få adgang, hvilket vi også mener støtter vor sag.

3.3 l vores sag har en professionel part, nemlig et autoriseret autoværksted håndteret bilen og åbenbart ikke opfattet situationen som groft uagtsom idet der ikke er blevet sat spørgsmålstegn ved aftalen om henstilling af bilen. Vi erkender og har hele tiden erkendt, at vi har aftalt med værkstedet at nøglen skulle lægges i handskerummet, men som nævnt i vores anke mener vi, at selskabet, såfremt det mener at der er tale om en grov uagtsomhed, bør reagere over for værkstedet, der må have et professionelt ansvar idet man ikke har sagt fra, og at ankenævnet, såfremt vi ikke får ret i vor anke, er enig i at vor retshjælpsforsikring må dække dette forhold, så vi selv kan gå efter værkstedet.

3.4. Nøglen har i den pågældende sag tilsyneladende ligget i askebægeret, hvorfor man må formode, at den kan have været synlig udefra. l vor sag har den ligget i et lukket handskerum.

4. Den kendelse som vi henviste til i vores anke svarer fuldstændig til vores sag, bortset fra at selskabet i den pågældende sag tog til indtægt at politirapporten nævnte at nøglen sad i tændingslåsen. Det må da forbedre vores sag at der ikke er tvivl om at nøglen i vor bil ikke var synlig, men lå skjult i handskerummet. Det pågældende område bilen stod i er værkstedets område, godt nok ikke indhegnet, men et forholdsvis overvåget område hvor der nærved er overvågningskameraer og kører vagtselskaber m.v. Vi mener at risikoen for at blive opdaget som biltyv er betydeligt større her end i den sag vi henviser til.

5. Selskabets manglende svar på pkt. 1, 2, 3, 4 & 5 i vort brev må tolkes som at selskabet er enig i vore synspunkter så vidt angår disse fem påstande, eller i hvert til fælde ikke ønsker at korrigere dem.

6. Vi kan godt forstå at der skal være en paragraf, der beskytter selskaberne mod at blive snydt af kunder, der helt eller delvis medvirker i tyveri. Vi mener bare ikke har ageret således, vi mener at vi er ærlige forsikringskunder, der helt redeligt har lagt alle oplysninger frem for selskabet. Vi har måske naivt troet at vi kunne stole på professionelle parter og må erkende at vi ikke føler at vi har været godt nok informeret af hverken selskabet eller af værkstedet. Vi er meget kede af at have mistet vores bil som vi og vores børn var meget glade for."

Selskabet anførte ved efterfølgende skrivelse dateret 5/9 2006:

"Vi må fastholde, at den vægtgift vi har betalt retur, svarer til hvad klager er berettiget til.

Til punkterne som klager har anfægtet, at vi ikke har kommenteret, har vi følgende kommentarer:

1. Vi har ikke stillet spørgsmål ved, om værkstedet har låst bilen, da de stillede den uden for indhegningen jf. aftalen med klager.
2. Når værkstedet efter aftale med klager har stillet bilen uden for indhegningen, så er de fleste biltyve vidnende om, at den er placeret til afhentning med nøglen liggende i bilen, hvorfor der er stor risiko for tyveri.
3. Det er ikke muligt i forsikringsvilkårene at nævne alle de situationer, der kunne falde ind under vilkårenes undtagelsesbestemmelser.
   Topdanmark har ingen indflydelse på, hvad forhandlerne fortæller deres kunder omkring problemstillingen med nøgler placeret i bilen.
   Hvis klager mener, at værkstedet er ansvarligt for tyveriet, fordi de ikke har orienteret klager om risikoen for manglende forsikringsdækning ved at lade nøglen ligge i bilen, er det et spørgsmål mellem klager og værkstedet.

4. Hvis klager vil have uddybet de bestemmelser, der er i vilkårene, bør klager rette henvendelse til selskabet for at få svar på de spørgsmål, som klager måtte have.

5. Som nævnt i punkt 3, er det ikke muligt at nævne alle de situationer, der kunne falde ind under undtagelsesbestemmelserne.

Kendelsen som klager henviser til, kan som tidligere nævnt ikke bruges i denne sag, da Ankenævnets begrundelse for ikke at gøre grov uagtsomhed gældende bl.a. er, at bilen stod på en privat afsides gårdsplads (lige op af en privatbolig der var beboet), og i en mindre by.

Stedet hvor klagers bil er stjålet fra, er et ubeboet industriområde i Malmø."

Herefter fremsendte både klagerne og selskabet yderligere skrivelser til belysning af deres påstande.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**21 Hvilke skader er ikke dækket**

..

C Endvidere dækker i forsikringen ikke skade

1. forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens paragraf 18."

Nævnet udtaler:

Vedr. skaden (tyveriet af bilen).

Nævnets flertal - tre medlemmer - udtaler, at det er en almindelig anvendt fremgangsmåde, at en bil efter endt reparation - i henhold til aftale med ejeren med henblik på dennes senere afhentning af bilen - henstilles uden for værkstedet med nøglen skjult i den aflåste bil. Det er i det foreliggende tilfælde ubestridt, at bilens nøgle har været anbragt i bilens lukkede handskerum og derfor ikke har været synlig udefra, at bilen har været aflåst, og at bilen skulle afhentes dagen efter dens hensættelse uden for værkstedet. Under disse omstændigheder finder nævnets flertal, at klagernes handlemåde ikke kan betegnes som groft uagtsomt, og at selskabet derfor har været uberettiget til at afvise forsikringsdækning under henvisning til, at skaden er forvoldt ved grov uagtsomhed.

To medlemmer finder af de af selskabet anførte grunde, at selskabet har været berettiget til at afvise forsikringsdækning som sket.

Afgørelsen af dækningsspørgsmålet træffes efter stemmeflertallet.

Vedr. betaling af grøn ejerafgift og gebyr.

Nævnet finder, at ekspeditionen af klagernes erklæring om bortkomne nummerplader, som selskabet modtog den 20/3 2006, ikke nødvendiggør 14 dages behandlingstid, og at selskabet som følge heraf skal betale klagerne yderligere 10 dages grøn ejerafgift, i alt 136,70 kr. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at refundere klagerne det i sagen omhandlede gebyr på 65 kr. for efter opkrævning at have indbetalt ejerafgift for sent.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende at have været uberettiget til at afvise at yde klagerne forsikringsdækning for tyveriet af bilen med henvisning til, at skaden er forvoldt ved grov uagtsomhed, og skal genoptage behandlingen af sagen.

Selskabet skal derudover refundere klagerne yderligere 136,70 kr. for betalt grøn ejerafgift.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann