877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.636:

xxxxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for den forsikrede bil, der er anmeldt stjålet.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at bilen på skadetidspunktet ikke var forsynet med GPS satellitovervågningssystem, som var tilsluttet en døgnbemandet alarmcentral. Selskabet har desuden henvist til, at klageren ikke har godtgjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Den forsikrede bil er en VW Touareg 5,0 TDI V10, årgang 2002.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 21/12 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Sagen er lang, men jeg prøver herved at redegøre for dele af forløbet: Jeg er i Polen på forretning, og pga. træthed tager vi en ekstra overnatning i … lige over midnat til den 29. september. Da vi dagen efter ankommer til parkeringsarealet er bilen væk. Vi kontakter Politiet samt ringer vores GPS op for at den kan fortælle hvor bilen er placeret. Der var intet signal, og Politiet optager rapport. (kopi kan eftersendes).
Sagen har mange facetter, men Tryg nægter at erstatte bilen, da de ikke mener, at det var den rigtige GPS vi havde isat bilen (dette skulle være en hvor bilen konstant skulle overvåges altså bemandet overvågning). De påstår samtidigt at dette også står i vores police, hvilket vi ikke kan se i Policen. Trygs assurandør … havde ved kontraktens underskrivelse orienteret os om, at der skulle en GPS i bilen, og samtidig godkendt den vi foreslog ved vort møde

(en af de mest brugte i USA). Vi har al korrespondance liggende, og dette kan selvfølgelig sendes til Dem via mail.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning, samt at indrømmer at de har fejlet i denne sag. Vi har forslag til hvordan de fremover undgår disse sager."

Selskabet har i brev af 9/2 2011 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"**Kort sagsfremstilling**
Vores kunde anmeldte den 30. september 2010 til os, at den forsikrede bil var blevet stjålet i Polen den 29. september 2010.

Vi iværksatte herefter en undersøgelse af sagen, bl.a. også i Polen.

Da det viste sig, at bilen ikke var forsynet med GPS overvågning, hvilket er et krav efter policen, afviste vi - allerede med henvisning hertil - at udbetale erstatning.

I vores system har en navngiven assurandør den 29. maj 2009 noteret: 'Jeg har i dag ringet til [klager] og (igen) mindet ham om, at han skal huske at have GPS i bilen til vi overtager den - han er klar over det har han fortalt!'

Efterfølgende har vi korresponderet med kunde om sagen, herunder bl.a. om hvorvidt policen indeholder et GPS kravet.

Policeklausulen
Kundens forsikring er tegnet med 1. ikraftdato den 1. juni 2009. Policen er dateret 15. maj 2009.

Forsikringsaftalen indeholder følgende klausul:
'Køretøjet skal være monteret med et GPS-baseret søge- og genfindingssystem, som er registreret i henhold til Forsikring & Pensions vejledning. Installationserklæringen skal gemmes og kunne fremlægges på Trygs forlangende. Ved tyveri eller røveri af køretøjet, er det en betingelse for dækning, at systemet på gerningstidspunktet er aktiveret og tilsluttet døgnbemandet kontrolcentral efter vejledningens forskrifter. Dette gælder også hvis køretøjet senere bliver fundet med skader.'

Kundens bil var ikke forsynet med GPS satellit overvågning
Det er et ubestridt faktum i sagen, at vores kundens bil ikke var forsynet med et GPS satellit overvågningssystem, som var tilsluttet en døgnbemandet alarmcentral.

Vores krav i policen er en objektiv risikobeskrivelse. Da betingelsen ikke er opfyldt, må vi fastholde, at vi ikke vil betale erstatning i sagen. Vi henviser til bl.a. ankenævnskendelser nr. 61.132, 71.181 og 71.197.

Policens udformning ved forsikringens tegning
Vi har desværre ikke mulighed for at genskabe en udskrift af policen, sådan som den så ud på tegningstidspunktet, men kan ud fra vores system dokumentere, hvordan forsikringen har været tegnet. Vi har udskrevet en kopi-police.

3. 79.636

Vores kundes bil er en VW Touareg, der har en nyværdi som varepersonbil fra omkring 1.500.000 kr.

Af vores vognmærkeregister fremgår vores acceptregel om, at der skal være monteret GPS (fremhævet med 'fed' af undertegnede):

Vognmærkenr..:	C5CA29D1589876CE			
CRM-mærkekode:		Daf-id:		Typegodkendnr:
Kategori...: Varevogn		Årgang.:	2002	
Fabrikat...: VW		+ Model ….:	Touareg	
Variant….: 5,0 TDI V10 Top Tiptr. 313HK Van 6g Aut.				
Egenvægt...: 2400	Totalvægt: 3075	Nyværdi.:	628.421	Estimeret: N
j, n				
Incl. moms.: J	j, n Momsbeløb:	114.544	Nyværdi som personbil….:	
1.539.246				
Drivmiddel.: Diesel	+	Karrosseritype.:	Van	+
Antal gear.: 6	Døre..: 5	Transmission...:	Automatisk +	
Slagvolumen: 4921	Antal HK..: 313	Motorstørrelse.:	5,0	
Markering..: Special				
Faktor….: Ansvar: 2,08237		Kasko:4,85834	Glas:	2,08640
Modeltillæg: J	**GPS Krav:**	**J**	HK-accept:	
Kommentar..:	HK er for høj til diesel-bil			
Sidst ændret:	22-08-2010 af	SAVMDF2P	Status:	Aktiv

Det fremgår således af vores acceptregler, at der er et krav om GPS overvågningssystem i en bil, som den omhandlede. Vores system vil herefter automatisk oplyse om kravet, og anføre kravet på policen.

Kunden anført i e-mails redegjort for sin opfattelse af sagen:

- Den 14. oktober 2010 anfører kunden, at der aldrig har stået i policen, at der skal være GPS tracking, men 'da vi selv arbejder lidt med diverse tyveriet alarmer, samt GPS' var der monteret en anden GPS i bilen
- Den 20. oktober 2010 anfører kunden, at 'Jeg har talt med … (assurandøren] ved mange lejligheder, vedr. henvisninger af kunder, priser på forsikringer, samt info omkring fremtidens krav for GPS. [Assurandøren] har på intet tidspunkt stillet krav om at der skulle være installeret en GPS i nogen af vore biler.' og 'Der er ikke blevet drøftet at der skulle være en GPS i nogen af vore biler, men vi drøftede fremtidens mulige krav om GPS i biler, både, motorcykler osv. Vi talte også omkring diverse alarmsystemer osv. Idet jeg agtede at investere lidt i diverse sikkerheds/tyveri alarmer hvis dette kunne gøre vore forsikringer meget billigere.'
- Den 27. oktober 2010 anfører kunden bl.a.: 'Faktum er også at det på intet tidspunkt har været mig ubekendt, at der i bilen skulle være monteret en godkendt GPS. Dette har jeg gentagne gange drøftet med assurandør …, hvilket tilsyneladende også fremgår af jeres arkiver. Som du selv nævner. Det giver derfor ingen mening at TRYG nu afviser at acceptere den anvendte GPS når assurandøren, som jeg må forvente har den fornødne bemyndigelse, til at godkende den anvendte GPS! Hvilket han har gjort og dette så eftertrykkeligt at såfremt vi valgte at oprette et agentur med salg af dette produkt oven i købet ville henvise TRYGS kunder til at anvende samme GPS.'
- I klageskemaet af 21. december 2010 til ankenævnet hedder det bl.a.: 'Trygs assurandør … havde ved kontraktens underskrivelse orienteret os om, at der skulle en GPS i bilen, og samtidig godkendt den vi foreslog ved vort møde.'

Vi må fastholde 1) at kundens police altid har indeholdt kravet om GPS overvågnings system - dette er bl.a. grundet bilens værdi et krav efter vores acceptregler og 2) at vores medarbejder klart og tydeligt har orienteret kunden om kravet. Vi tillader os igen at henviser til notatet i vores system: 'Jeg har i dag ringet til [klager] og (igen) mindet ham om, at han skal huske at have GPS i bilen til vi overtager den - han er klar over det har han fortalt!' Kundens seneste forklaringer bekræfter også, at vi havde gjort ham opmærksom på GPS kravet.

Vores kunde har dog herefter gjort gældende, at assurandøren skulle have godkendt, at den GPS, som kunden havde i bilen, uagtet at denne ikke opfyldte kravene i policen.

Vi bestrider, at det skulle være tilfældet. Det vil være et direkte brud med vores gældende regler at fravige, at en bil som den omhandlede skulle kunne indtegnes hos os, uden at GPS-kravet er opfyldt. Det har derfor klart formodningen imod sig, at vores assurandør skulle have indgået sådan en aftale med kunden. Det fremgår da heller ikke hos os, at assurandøren skulle have indgået sådan en aftale med kunden. Vi fastholder derfor vores afgørelse.

Vi har ikke afgjort, om der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed
Vores kunde har anmeldt, at bilen, VW Touareg TDI, blev stjålet i Polen. Der er startspærre på kundens bil.

Det er vores kunde, der har bevisbyrde for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Vi må tage forbehold for at gøre gældende, at der ikke sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I denne forbindelse vil vi bl.a. henvise til:

- Det polske politi har undersøgt sagen
- Ifølge mine oplysninger er det ikke oplyst til det polske politi, at der skulle være en 'uautoriseret GPS' i bilen
- Bilen blev ikke parkeret på hotellet p-plads, der angiveligt skulle være bevogtet, men i en sidegade i nærheden af hotellet
- Der var ingen spor på det sted, hvorfra bilen skulle være fjernet
- Der er startspærre i den omhandlede bil, VW Touareg
- Kunden har to nøgler til bilen, og de er begge blevet sendt ind til os
- Vi har ikke oplysninger om, at nøglerne på noget tidspunkt skulle have været ud af vores kundes varetægt
- Det polske politi skulle have kontrolleret video-overvågning installeret på en skolebygning i nærheden, uden at dette kunne medvirke til en afklaring. En sikkerhedsvagt fra skolen havde heller ikke konstateret noget.
- Ifølge mine oplysninger, har kunden ikke oplyst til personalet på det hotel, hvor han overnattede, at han havde fået stjålet sin bil. Hotellets personale havde i øvrigt ikke noteret sig noget usædvanligt i forbindelse med kundens ophold
- Vores kunde har ikke anmeldt tyveri af indbo, fx bagage mv.
- Vi er i øvrigt ikke bekendt med bl.a. hvordan vores kunde og dennes rejseledsager kom hjem fra Polen.

Vi fastholder således - også med dette forbehold - at vi ikke kan udbetale erstatning i sagen."

Hertil har klageren i brev af 16/2 2011 til nævnet bemærket:

"Det er et faktum at vi aldrig har modtaget et skriftligt krav fra Tryg omhandlende nogen form for GPS. Det viser sig tilsyneladende også, at Tryg ikke selv er indehaver af den omtalte Police. Vi har ej heller modtaget Policeklausulen, men som De selv kan se på tidligere fremsendte forsikringsbetingelser står der intet omkring beskrevne GPS. Man kan vel ikke bare omformulere diverse formularer, så det passer ind i ens sager.

Det er ligeledes et faktum, at assurandør … har siddet her i vidners påhør, og godkendt en GPS, som vi så monterer i vores biler.

Vi skal så beskrive hvorfor vi mener forsikringen er gældende:

I denne forbindelse vil vi bl.a. henvise til:

Anmeldelsen foregik på engelsk, og ingen papirer på Polsk blev underskrevet, uden en grundig oversættelse til engelsk af en lærer fra universitetet.

Bilen blev parkeret på en oplyst parkeringsplads ca. 50 meter fra hotellet. Vi kunne ikke parkere på Hotellets parkeringsplads, da vi ankom der omkring kl. 1,00, altså om natten.

Der var alarm, GPS og startspærrer i den omhandlede bil, VW Touareg.

Vi oplyste … Hotel omkring fjernelsen af bilen, da personalet på vort eget hotel, ikke forstod meget engelsk. … Hotel ligger også tættere på gerningsstedet, så derfor blev de spurgt til råds. Vi troede først Politiet evt. havde fjernet bilen, og efter samtale med dem, forstod vi at bilen nok var blevet stjålet.

Det er ganske rigtigt, at vi ikke har anmeldt tyveri af indbo i bilen, men havde forstået på Tryg, at de overhovedet ikke ville dække noget som helst.

Vi kørte i Taxi fra Polen til … Da vi havde været hos Politiet i 6-7 timer, og efterforsket gerningsstedet 3 gange, så vi ingen anden udvej end at tage en vogn.

Vi vil afslutningsvis endnu engang påpege, at Tryg ikke skriftligt har orienteret os om, at der skulle en GPS i bilen, og ligeledes hvad det var for en GPS de ønskede. Vi mener, at man når uheldet er ude ikke bare kan begynde at stille diverse udokumenterede krav omkring forsikringsbetingelserne. Man er nød til at forholde sig til det skrevne."

Herefter har selskabet i brev af 29/3 2011 til nævnet anført:

"**GPS-kravet**
Kunden bestrider på den ene side, at policen indeholder et krav om GPS-overvågning, og gør på den anden gældende, at assurandøren skulle have godkendt den GPS, som de 'så monterede i deres bil'.

Vi fastholder, at kundens police altid - i overensstemmelse med vores acceptregler - har indeholdt kravet om GPS overvågnings system, og at vores medarbejder klart og tydeligt har orienteret kunden om kravet. Efter min vurdering kan det også konkluderes på baggrund af kundens fremstilling, at han har været bekendt med GPS-kravet.

Det bestrides endvidere fortsat, at vores assurandør skulle have godkendt et GPS system, der ikke opfylder policens krav. Det kan i denne forbindelse bemærkes, at det i øvrigt ikke er godtgjort, præcis hvad kunden - i givet fald - måtte have oplyst til assurandøren, eller hvordan en sådan samtale må have udformet sig.

Sagen i øvrigt
Vores kunde oplyser, at han ikke kunne parkere på hotellets parkeringsplads, da de ankom kl. 1 om natten.

Ved søgning på internettet kunne det umiddelbart se ud som om, der er 24 timers reception på hotellet. Der skulle også være overvåget p-pladser (guarded parking) på hotellet.

Endvidere bekræfter vores kunde, at han ikke har oplyst om tyveriet af bilen på hotellet, men bemærker at han skulle have informeret om det på et andet hotel (… Hotel). Denne oplysning har vi ikke mulighed for at undersøge på nuværende tidspunkt.

Vi har umiddelbart noteret, at kunden kørte hjem til … i en taxa fra Polen.

Idet vi igen vil bemærke, at bilen har startspærre, og at kun en har indsendt 2 stk. nøgler til os, fastholder vi også, at det ikke i tilstrækkelig grad er godtgjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Efterfølgende er parterne kommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneafhøringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

7. 79.636

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand