Ankenævnet for Forsikring

920/13

Den 5. juli 2013 blev i sag nr. 83.629:

xxxx xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Mondux Assurance
Agentur A/S
Borupvang 2B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med et anmeldt tyveri fra bagagerummet i hendes bil.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er synlige tegn på voldeligt opbrud af bagagerummet.

Klageren anmeldte ved skadeanmeldelse af 6/7 2012, at hun ved indbrud i bagagerummet på sin bil den 3/7 2012 havde fået stjålet en række indbogenstande, herunder en håndtaske med pung, kalender, telefon og briller samt en træningstaske med indhold til en samlet værdi af 32.236 kr.

Klageren kontaktede telefonisk selskabet angående skaden på bilen, som var kaskoforsikret i selskabet. Ifølge klageren blev hun i den forbindelse oplyst af en navngiven medarbejder hos selskabet, at hun kunne få låsen i bagagerummet skiftet, men at det ikke kunne svare sig at få skaden dækket af forsikringen.

2. 83.629

Efterfølgende fik klageren den 23/7 2012 besøg af selskabets taksator, der udarbejdede en rapport, hvoraf bl.a. fremgår:

"**[Klager]** fremviste kvittering fra **Toyota …** og hvoraf fremgår at hun den 11 juli 2012 havde fået monteret ny låsecylinder på bagklap af **…**

Undertegnede har følgende besigtiget … der henstod på adr. **…**

Jeg finder det umiddelbart besynderligt at der ingen former for lakskader er se omkring den skiftede låsecylinder (se foto).

Toyota … v/værkfører … og tekniker … er kort gjort bekendt med anledningen til min henvendelse.
[Værkfører] oplyste at kunden **[klager]** havde henvendt sig den 4 eller 5 juli 2012 og oplyst at hun havde problemer med alle sine låse på omtalte Aygo sådan at forstå at de var yderst besværlige at låse.
[Værkfører] havde undersøgt om Toyota ville give nye låse til alle 5 døre da bilen ikke havde kørt ret mange kilometer (39.942 km).
Toyota havde imidlertid meddelt at den var for gammel til at man ville dække via garantien.
[Klager] havde så bare ønsket at få skiftet låsen på bagklappen.

[Klager] havde ikke oplyst at hun havde haft tyveri fra bilen.

Tekniker … oplyste at det var ham der havde skiftet låsen og han havde ej heller fået oplyst at den skulle skiftes grundet tyveri, men var af den opfattelse at den var defekt ligesom alle de andre låse på bilen var /er.

[Tekniker] oplyste at han havde kunnet få nøglen ind i låsen på bagklappen men kunne ikke åbne og han måtte åbne bagklappen indefra og først herefter
havde mulighed for at skifte låsen.
[Tekniker] kunne ligeledes oplyste at ingen af de andre låse kunne låse normalt og det var yderst vanskeligt at låse dem - hvilket også var grunden til at **[værkfører]** havde søgt at få Toyota til at betale nye låse til hele bilen.
[Tekniker] havde ikke umiddelbart konstateret nogen former for vold på låsen. Problemet med låsene på disse modeller er jf. **[tekniker]** at de er franske og meget dårlige og især på de modeller hvor der ikke er centrallås og der er ikke centrallås på **[klagers]** og hun har fortsat store problemer med at låse dørene.

[Tekniker] foretog adspurgt en søgning af den defekte lås, men man havde fået tømt skrotkassen og låsen befandt sig ikke mere i fa.
…
Den umiddelbare konklusion jf. det tilvejebragte materiale er at **[klager]** har været udsat for det tyveri hun anmelder og at det er meget sandsynligt at hun har været ejer af de effekter hun har anmeldt stjålet.
Det er straks mere tvivlsomt om bagklappen eller nogle af de andre 4 døre har været behørigt aflåst henset til at der ikke ses skader på lakken omkring låsen på bagklappen.

Der ville angiveligt have været mærker efter opbruddet af denne lås.
At dørene måske ikke har været behørigt aflåst bestyrkes af personalet hos Toyota."

3. 83.629

Med henvisning til, at der ikke var tegn på opbrud af bilen, afviste selskabet ved brev af 3/8 2012 at yde dækning.

Værkføreren og driftslederen på det værksted, hvor klageren fik repareret sin bil, sendte breve af 28/8 og 15/11 2012 til selskabet og klageren, hvori de anførte, at der var konstateret skader på bagklaplåsecylinderen, da den blev skiftet. Af brev af 15/11 2012 fremgår følgende:

> "I henhold til tidligere korrespondance i sagen om indbrud i Toyota Aygo Reg. Nr. … vil vi præcisere, at der ved efterfølgende værkstedsbesøg kunne konstateres voldeligt opbrud af låsen.
>
> Hændelsesforløbet var som følger:
>
> Kunden forhører sig i forbindelse med reparation af sin Toyota Aygo, om prisen på udskiftning af bl.a. bagklaplåsecylinderen, som ikke fungerer optimalt. Dette har dog ikke indflydelse på, om bilen kan låses. Da bilen kun er lidt over 3 år gammel, ansøges der fra værkstedets side om en kulanceanmodning fra Toyota Danmark om udskiftning af den nævnte bagklapslåsecylinder. Dette afvises imidlertid af Toyota Danmark. I mellemtiden brydes bilen op. På baggrund af indbruddet bestiller kunden alligevel en ny bagklapslåsecylinder, som hun beder os udskifte.
>
> Ved den efterfølgende værkstedsbesøg d. 11. juli 2012 med henblik på at få skiftet låsen, kan der af driftsleder … konstateres skader på bagklaplåsecylinderen ud over det som kan fremkomme ved almindelig slitage. Bagklaplåsecylinderen er så skadet at bagklappen må skilles ad indefra via bagagerummet.
>
> Skader var således observeret inden udskiftning af bagklaplåsecylinderen. Det må endvidere fremhæves, at det ikke er muligt at åbne bagagerummet til den pågældende biltype, medmindre man er i besiddelse af en nøgle eller ved voldeligt opbrud. Det er således ikke en mulighed at bilen har stået uaflåst.
>
> Første udmelding til taksator om, at der ikke kunne konstateres voldeligt opbrud af låsen, beror udelukkende på manglende information og kendskab til den pågældende sag i situationen."

Over for nævnet gør klageren gældende, at selskabet skal udbetale erstatning for de stjålne genstande. I et bilag til klageskemaet, der er underskrevet den 19/11 2012, fremgår bl.a.:

> "Jeg har lavet denne klagesag vedr. Mondux forsikring, da jeg ikke er enig i deres afvisning af min sag. Jeg har opfyldt alle deres krav, der gør mig berettiget til dækning.
>
> 1. **Der skal være tydeligt voldeligt opbrud af bilen.** Dette er bekræftet af Toyota i 2 breve, at låsen var voldeligt opbrudt. Den var sågar så ødelagt, at man kun kunne tilkomme bagagerummet gennem kabinen.

2. **Genstandene må ikke være synlige udefra.** Samtlige genstande var placeret i det aflåste bagagerum, med en sort bagagerumsklap henover. Så intet var synligt udefra.

Udover de mange forskellige forsøg på afvisning af min sag, var der en udtalelse fra Toyota, der komplicerede sagen.

Taksator … var udover besøget hos mig, hvor vi gennemgik hele sagen, han gennemgik bilen, samt han modtog samtlige originale kvitteringer på mine værdigenstande, samt reparation af lås, også i kontakt med Toyota.

Her får beklageligvis oplyst, at låsen ikke var opbrudt. Dette får naturligvis Mondux til at afvise sagen, og det kan jeg selvfølgelig godt forstå de gør.

Uheldigvis er det en misvisende information [taksator] får fra Toyota.

Dette skyldes nemlig, at jeg **inden opbruddet** havde været i kontakt med Toyota, pga. jeg havde svært ved, at få min nøgle i låsene på bilen, og det gjaldt alle låsene, ikke kun bagagerummet.
Som også beskrevet i flere af mine mails til Mondux, samt i brevene fra Toyota, var jeg i kontakt med Toyota **inden** indbruddet skete, for at få kigget på mine låse. Jeg vidste ikke hvad der gjorde, at jeg havde svært ved at få nøglen i låsene, og rådførte mig derfor med Toyota. Og får af vide, at da det er en bil uden centrallås, ikke er unormalt, at dette problem opstår. Toyota foreslår at jeg kan få skiftet alle låsene, og se om det løser problemet. Men da dette koster 7000 kr., spørger jeg om der ikke er andre muligheder. Så Toyota foreslår at jeg kan starte med en enkelt af låsene, og dette forslag vælger jeg, og bestiller en tid til, at få låsen skiftet bagi.

Så ja det er helt korrekt, at der på dette tidspunkt, ingen tegn på voldeligt opbrud kunne findes. **For indbruddet var slet ikke sket, ved mit første besøg hos Toyota.** Og det er derfor [taksator] efterfølgende får at vide, at der ikke har været tegn på voldeligt opbrud. Dette er naturligvis utroligt uheldigt, da det unødigt komplicerede sagen, men trods 2 breve fra Toyota, hvor de forklarer hvad der er sket, samt de bekræfter, at låsen på udskiftningsdagen (2. besøg hos Toyota) var blevet voldeligt opbrudt, holder Mondux fast i deres beslutning.

Det der så sker i mellemtiden (fra jeg bestiller tiden til udskiftning af låsen, til selve reparationen udføres) er at der bliver brudt ind i min bil, og jeg får stjålet alle mine værdigenstande. Jeg kontakter derfor Mondux dagen efter indbruddet er sket, for at høre hvordan dette skal håndteres.
Jeg får fat i … i skadesafdelingen, som udfra jeg siger jeg har haft indbrud i min bil, spørger, om der er skade på bilen. Jeg fortæller, at bagagerumslåsen er helt udhulet og tydeligt voldeligt opbrudt. … spørger også om der er lakskade eller andet på bilen i forbindelse med opbruddet, og dette fortæller jeg der ikke er. Så fortæller … at det slet ikke kan svare sig, at jeg bruger min motorkøretøjsforsikring, da jeg har en selvrisiko på 5000 kr., samt jeg vil falde i trin.

Dette kan jeg selvfølgelig godt forstå, ikke kan betale sig, men jeg fortæller at jeg naturligvis også gerne vil have hjælp til de forsvundne genstande. Dertil oplyser … mig, at så må jeg kontakte mit forsikringsselskab hvor jeg har min indboforsikring, så de kan håndterer dette, og er ved at afslutte samtalen.

Der må jeg så pænt oplyse, at det har jeg jo så hos jer Mondux. Min mand og jeg har alle vores forsikringer samlet hos Mondux.

… finder derefter frem i systemet, at jeg da sørme har en indboforsikring hos Mondux alligevel...

Hans første kommentar derefter er så: Nå jamen der kan jo ikke være meget i bagagerummet på sådan en Toyota Aygo, så om jeg virkelig var helt sikker på at mine stjålne genstande nu også var i aflukket bagagerum.
Og til det svarer jeg: Ja, da jeg har 3 børn og der i en Toyota Aygo kun er 2 seler bagi, hvor de to store børn sidder, og vores baby på 3 måneder spændt fast i en babyautostol på passagersædet, er der absolut ikke plads til bagage inde i kabinen, så JA mine ting befandt sig bagi. Aflåst og med den sorte bagagerumsklap henover.

Derefter bliver jeg så bedt om, at gå på deres hjemmeside og printe en skadesanmeldelse ud, udfylde den og returnere til Mondux.

Jeg spørger … om, hvad jeg gør i forhånd til den lås der er brudt op på bagagerummet, den vil jeg jo gerne have skiftet så jeg kan bruge mit bagagerum, men hvordan skulle jeg forholde mig til det, i forbindelse med skadesanmeldelsen. Jeg spørger om jeg må få den skiftet, og så gemme regningen til sagen. Dette bekræfter … er ok!!!
Jeg bliver på **INGEN** måde gjort opmærksom på, at jeg ved en evt. taksatorsag, ikke må få låsen skiftet. Dette må være Mondux job, at oplyse mig om, i stedet for at sige jeg gerne må skifte den!

Jeg kontakter igen Mondux efterfølgende da låsen er blevet skiftet, og spørger om de skal se regningen på reparationen. Men igen oplyser …, at det ikke er nødvendigt, at jeg sender den til dem, men at jeg jo kan vise den til taksatoren når han kommer.

Denne aftale sætter Mondux så pludseligt efterfølgende spørgsmål ved... Dette er i forbindelse med … fra Mondux, overtager korrespondancen. Han skriver at … ingen steder i deres system, har noteret, at dette har været aftalen.... Men som jeg skriver tilbage til dem, kan det aldrig blive mit problem. Jeg har gjort præcist hvad de har bedt mig om, men at de ikke har noteret det i deres system internt, kan og vil aldrig blive mit problem. Jeg har fulgt den rådgivning … har givet mig, og stolet på den information jeg har fået fra ham. At det så pludseligt sætter mig i en lang lang kamp om at få min erstatning, havde jeg ikke drømt om... For så havde jeg ved gud ikke fået låsen skiftet før taksatoren havde været her, men ventet, og sluppet for disse mange måneders kamp...

Så jeg bliver naturligvis utroligt frustreret over, at min sag bliver afvist i nyt forsøg, fordi taksator ikke kunne se voldeligt opbrud på låsen. **Men for søren da, så er det jo ikke muligt for mig, at fremvise en ødelagt lås, som Mondux selv har givet mig ok til at skiftet, INDEN taksatoren kom.** Det er jo himmelråbende dårlig rådgivning fra Mondux side, og stiller mig som kunde i en utrolig dårlig situation. Så klart at taksatoren siger han ikke kunne se tegn på opbrud.... **Låsen var jo blevet skiftet...Efter aftale med Mondux!**

Ydermere sætter Mondux også spørgsmålstegn ved, at Toyota ikke er blevet gjort opmærksom på, at det imellem tiden var blevet en forsikringssag. Og ja det er korrekt de ikke var blevet gjort opmærksom på dette. Og dette skyldes at udskiftning af låsen, på ingen måde havde noget med forsikringen at gøre, da det ellers skulle have været gået over motorkøretøjsforsikringen, men dette var for dyrt. Så jeg skulle om alle omstændigheder selv betale for låsen, så kan ikke se hvad Toyota skulle have brugt denne oplysning til. Det var jo stadig den samme reparation der skulle udføres, efter indbruddet, og mig der skulle dække det, og ikke Mondux.

6. 83.629

Efterfølgende kommer min bil så ind til reparationen, hvor låsen skal udskiftes. Her konstateres det af Toyota, at låsen var voldeligt opbrudt, samt at låsen var så ødelagt, at bagagerummet kun kunne tilkommes via kabinen i bilen. Dette er bekræftet af flere omgange af Toyota! Låsen var ødelagt og tydeligt opbrudt!

Mondux bliver ved gang på gang og holde fast i, at deres taksator var blevet oplyst at låsen ikke var voldeligt opbrudt, og derfor afviser sagen. Men som skrevet igen og igen til dem, har Toyota jo forklaret hvorfor [taksator] fik denne information.

Så hed det sig også pludseligt fra Mondux, da de får at vide, at jeg har været hos Toyota og fået kigget på mine låse (inden indbruddet):

Hvilket jo betyder at ved tyveriet har låsene ikke fungeret korrekt og har ikke været låst, hvorfor der heller ikke er tegn på opbrud af nogen art. (citat fra Mondux mail)
Dette er en konklusion de selv laver, og er på ingen måde korrekt. Problemet var ikke og har aldrig været, at låsene ikke kunne låse. Det der var problemet var, at nøglen var svær at få i låsene. Så bilen var altid låst, og låsene fungerede korrekt, og dette er også skriftligt bekræftet af Toyota. Og dette bliver endnu engang bekræftet efter udskiftning af låsen! **For efter låsen blev skiftet, var det stadig svært at få nøglen i låsen, så det havde slet ikke løst problemet. Hvilket jo klart bekræfter, at det ikke låsen der fejlede noget!**
Så var jeg tilbage hos Toyota og bestille en ny nøgle (kvittering for dette er medsendt i kopi), og da jeg fik den, var problemet løst. Det havde så hele tiden været nøglen der var for slidt, og derfor drillede i låsene, og ikke låsene der fejlede noget. Så mondux teori om at bilen ikke havde været låst korrekt, holder ingen steder.
De skriver også at taksatoren ikke kunne se lakskader på bilen. Og dette er korrekt. Men det er på ingen måde ensbetydende med at låsen ikke har været opbrudt. Hvis man kigger på låsen på en Toyota Aygo, vil man kunne se, at der er luft mellem låsen og bilen/lakken. Så det er ikke en selvfølge at der kommer skade på lakken, fordi låsen bliver brudt op. Låsen var helt udhulet og opbrudt, så der har været jaget en eller anden genstand i låsen, for at åbne den.

Så det har været/er en lang kamp vi er igennem her. Men trods den misvisende information taksatoren blev givet i 1. omgang, er dette blevet opklaret og forklaret igen og igen. Og der er ingen tvivl om, at der var tydeligt voldeligt opbrud på min bil.
Så jeg kan kun igen sige, at jeg opfylder alle Mondux krav for, at få min erstatning."

Selskabet har i brev af 9/1 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres skrivelse af d.26 november 2012. Det fremgår, at [klager] har klaget over selskabets afgørelse i forbindelse med en anmeldt skade d. 3. juli 2012.

Vi skal hermed redegøre for skadens behandling samt selskabets stillingtagen til sagen i helhed.

D. 6. juli 2012 modtager vi skadeanmeldelse fra vores kunde [klager] (bilag …)
Sagen bliver sendt til vores taksator d.10. juli 2012.

Af vores taksatorrapport fremgår det, at der overhovedet ingen tegn er på synligt opbrud af køretøjet.

Taksatoren kontakter værkstedet som tidligere har haft køretøjet til reparation/service her bliver det oplyst at [klager] har forespurgt på priser vedr. udskiftning af låsen i bagklappen.(bilag 2).

Da der ikke er noget tegn på synligt/voldeligt opbrud på køretøjet, og der hverken i eller uden om låsen er spor efter af ridser/buler, er der ikke tale om en dækningsberettiget skade jf. vores forsikringsbetingelser punkt. 4.7.7 og 4.7.7.1.

Afslutningsvis vil vi gerne meddele Ankenævnet, at vi ikke har yderligere kommentarer til de forskellige skrivelser hvor kunden redegør for sine personlige punkter henført til vores sags håndtering."

Nævnets sekretariat har anmodet selskabet om at fremsende en udtalelse fra den medarbejder, der ifølge klageren oplyste hende om, at låsen kunne skiftes.

Nævnet har modtaget brev af 18/3 2013 fra selskabet, underskrevet af denne medarbejder. Af brevet fremgår:

"[Klager] ringer til os og anmelder tyveri fra sin bil.

Hun spørger om hvad hun skal gøre i den situation.

Hun bliver af undertegnede gjort opmærksom på at hun skal sikre bilen og det kan hun gøre bedst ved at få den på værksted.

Ud fra ordlyden i Ankenævnet skrivelse af 5. februar bliver jeg bedt om at svare på om det var i orden, at hun fik skiftet låsen på bagklappen, inden skaden var besigtiget.

Til dette kan jeg kun svare, at nej dette har vi ikke udtalt eller taget stilling til, men vi kan efterfølgende se, at hun ikke gør værkstedet opmærksom på at der er tale om et indbrud og det skulle være årsagen til at låsen er ødelagt.

Resten fremgår i vores DKS rapport som tidligere er fremsendt."

Afslutningsvis bemærker klageren hertil i brev af 26/3 2013 bl.a.:

"Jeg spurgte … direkte, om jeg måtte få skiftet låsen, eller om de skulle besigtige bilen først, og beskeden var helt klar fra …, det var helt ok jeg fik den lavet med det samme! Jeg spurgte også til, om jeg skulle sende en kopi af regningen til Mondux, så de kunne se at reparationen var udført, men dette var ifølge … ikke nødvendigt! Jeg kunne bare vise regningen til taksator, når han kom, hvilket også blev gjort.

Så jeg har intet gjort forkert, og intet gjort uden at rådføre mig med Mondux først. Så at ... pludselig benægter, at det er de oplysninger jeg har modtaget, er en direkte løgn!

Jeg tænker om det ikke er muligt, at Mondux ligesom mange andre firmaer, optager deres samtaler med kunder, som kan bruges til træning af personalet? For så kan det meget hurtigt bevises at ...s påstande er usande!

At hans godkendelse af, at jeg måtte få udskiftet låsen pludselig nu hedder, at jeg blev bedt om at sikre bilen, er på ingen måde heller ikke korrekt! Udover at jeg på intet tidspunkt er blevet bedt om at sikre bilen, ville det heller ikke give nogen mening at bede mig om at sikre den,

for hvordan i alverden skulle det overhovedet være muligt? Jeg stod jo ikke med en knust rude, et bagagerum der ikke kunne lukkes eller lign. Men stod med en lås som var så ødelagt i bagklappen, hvilket også er bekræftet af Toyota, at man kun kunne komme ind i bagagerummet via bagsædet. Så problemet var ikke at bilen skulle sikres, men at man ikke kunne åbne låsen. Så bilen kunne sådan set ikke være mere sikret, da det var umuligt at komme ind i bagagerummet udefra."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"4.7.7 Simpelt tyveri fra aflåst og lukkede biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte. Dækning er betinget af, at der kan konstateres voldeligt opbrud.

4.7.7.1 'Almindeligt privat indbo', jfr. pkt. 3.1.

Dækningen er begrænset til 5% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

Ved simpelt tyveri fra biler er det en betingelse for dækning, at genstandene har været anbragt i aflåst bagagerum og således, at de ikke har været synlige udefra, og at bagagerummet er adskilt fra bilens passagerkabine.

4.7.7.2 'Særligt privat indbo', jfr. pkt. 3.2.

Dækningen er begrænset til 5% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

Ved simpelt tyveri fra biler er det en betingelse for dækning, at genstandene har været anbragt i aflåst bagagerum og således, at de ikke har været synlige udefra, og at bagagerummet er adskilt fra bilens passagerkabine."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af selskabets taksators rapport 23/7 2012, at teknikeren, der udskiftede låsen på bilen efter tyveriet ikke umiddelbart havde konstateret nogen former for vold på låsen. Omvendt fremgår det af en senere af klageren indhentet udtalelse af 28/8 2012 fra værkstedets værkfører og driftsleder, at driftslederen bemærkede, at der var skader på låsecylinderen. I en senere udtalelse af 15/11 2012 præciseres det, at driftslederen kunne konstatere voldeligt opbrud af låsen.

9. 83.629

Efter sin gennemgang af sagen, herunder oplysningerne om, at klageren allerede inden tyveriet og anmeldelsen heraf havde haft kontakt med værkstedet om bilens låsesystem, finder nævnet det efter en samlet vurdering bevist, at tyveriet er sket fra et aflåst bagagerum, og at der er konstateret voldeligt opbrud. Selskabet har derfor været uberettiget til at afvise at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at det anmeldte tyveri er dækket af forsikringen, og opgøre og udbetale klageren den erstatning, som hun har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne, med tillæg af renter.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels