Den 22. april 2015 blev i sag nr. 85.012:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en del af de genstande, han har anmeldt stjålet fra sin bil. Han er endvidere utilfreds med en reparatørs udbedring af skaderne på bilen, og han kræver, at selskabet dækker udgifter til udbedring af et commandcenter, et soltag og en reservenøgle samt advokatudgifter.

Klageren anmeldte den 14/8 2012 til selskabet, at der i tidsrummet fra den 4/7 til 5/7 2012 var sket tyveri fra bilens bagagerum, og at der var synlige tegn på opbrud i form af en smadret rude. Af skadeanmeldelsen fremgår, at der bl.a. blev stjålet computer, køletaske, solbriller, sko, tøj, kuffert og kamera. Klageren har i mail af 2/10 2012 til selskabet oplyst, at der i forbindelse med tyveriet blev stjålet en reservenøgle til bilen fra en jakke på bagsædet.

Selskabet har anerkendt, at der er sket et dækningsberettigende tyveri fra bilens kabine, og har udbetalt en skønsmæssigt fastsat erstatning på 4.000 kr.

For så vidt angår de effekter, der blev stjålet fra bilens bagagerum, har selskabet afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er sket voldeligt opbrud af bagagerummet. Selskabet har endvidere anført, at der kun er adgang til bagagerummet ved brug af

nøgle. Da det må lægges til grund, at bilens bagagerum er oplåst med nøglen, der lå på bagsædet, er det selskabets synspunkt, at klageren, for så vidt angår tyveriet fra bagagerummet har udvist grov uagtsomhed.

Selskabet har endvidere dækket udgifter til udbedring af skader på klagerens bil. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt at dække udgifterne til en ny reservenøgle til bilen.

Af klageskemaet af 5/9 2013 fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Vi havde medbragt en ekstra nøgle til bilen i tilfælde af, at vi skulle tabe den ene nøgle eller blive udsat for røveri. Den ekstra nøgle lå i min kærestes jakke, og var således ikke synlig for indbrudstyven. Jakken lå på bagsædet og såvel jakke som nøgle blev stjålet ifm. tyveriet. Nøglen kan således være blevet anvendt til at åbne bagagerummet med – enten ved at have sat tænding til bilen eller ved blot at åbne med nøglen?!
Nøglen blev anmeldt stjålet helt fra start i såvel [i udlandet], som da vi kom til Danmark overfor såvel FDM som [reparatøren] i DK, som skulle reparere bilen efter indbruddet – det er såvel fejlagtigt, at som et bevidst forsøg på at unddrage sig noget erstatningsansvar fra forsikringsselskabet, når de meddeler nøglen først efterfølgende er anmeldt stjålet!

NB. Enhver forsikringstager bør medbringe en ekstranøgle, når de kører på ferie langt fra hjemmet, idet en mistet nøgle, uagtet den tabes eller den bliver stjålet, gør det nærmest umuligt at fortsætte ferien med bilen, såfremt der netop ikke er medbragt reservenøgle, da en sådan ikke sådan lige er til at frembringe. Jeg har derfor særdeles svært ved at se, at vi skulle have handlet groft uagtsomt? Nøglen var jo både aflåst og ej synlig for indbrudstyven.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Dækning for tyveri + rentegodtgørelse."

Selskabet har i brev af 20/9 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsforløb:
Sagen blev anmeldt til selskabet den 18. august 2012. Af medlemmets anmeldelse samt mail af 10. september 2012 med svar på uddybende spørgsmål fra selskabet, fremgår det, at under ferie i [udlandet] blev bilen efterladt på et parkeringsområde i relation til hotellet, i tidsrummet 4. juli 2012 kl. 22.00 til 5. juli 2012 kl. 08.00. Medlemmet angav, at de mistede genstande var opbevaret i bilens bagagerum og tyveriet var sket ved, at en rude var knust. Kravet for de mistede genstande blev af medlemmet opgjort til 63.769,00 kr.

Af den indsendte politirapport, fremgår det, at medlemmet opdagede, at ukendte gerningsmænd havde skaffet sig adgang til bilen ved, at knuse det lille vindue i venstre bagdør og havde fjernet genstande samt beskadiget den indbyggede fjernsynsskærm. Desuden fremgår det, at værdien af de mistede genstande udgør ca. 1.000,00 Euro. Medlemmet har efterfølgende angivet, at dette beløb af ham, blev angivet til ca. 2.000,00 Euro.

I forbindelse med vores vurdering af sagen, kontaktede selskabets skadekonsulent den 14. september 2012 reparatør … i … v/pladeværkfører … og fik dem til, at undersøge en bil, tilsvarende den som medlemmets ting havde befundet sig i. Det kunne herefter konstateres, at når bilen var aflåst med nøglefjernbetjening var det muligt, at åbne døren indefra, men de øvrige døre og bagklappen forblev låste. Ydermere kunne det konstateres, at den elektriske udløser til bagklappen, som sidder i bilens kabine, ikke virker når bilen ikke er låst op med rette nøgle, og at det ikke er muligt at skaffe sig adgang til bilens bagagerum via kabinen.

Selskabets anden skadekonsulent besigtigede den 18. september 2012, sammen med medlemmet, dennes bil hvor ovenstående blev afprøvet og bekræftet. Der kunne ikke konstateres skader på bagklappen eller i kabinen som følge af forsøg på opbrud. Medlemmet oplyste, at han ikke kunne forklare hvordan gerningsmændene så var kommet ind i bagagerummet.

Den 20. september 2012 sendte vi en skrivelse til medlemmet og afviste at dække skaden, idet vi ikke fandt det sandsynliggjort, at der var sket en dækningsberettigende skade.
Den 2. oktober 2012 modtog vi en skrivelse fra medlemmet hvoraf det fremgik, at gerningsmanden også havde stjålet den ekstranøgle som medlemmets samlever havde liggende i sin jakke.

Den 22. oktober fastholdt vi vores afvisning, idet vi forsat ikke fandt det sandsynliggjort, at der var stjålet genstande fra bilens bagagerum. Dog fandt vi det sandsynligt, at enkelte af de mistede genstande kunne have befundet sig i bilens kabine og være stjålet derfra, hvorfor vi fastsatte en skønsmæssig erstatning på 4.000,00 kr. I forhold til medlemmets oplysning om, at gerningsmanden også havde stjålet ekstranøglen til bilen, meddelte vi medlemmet, at vi stiller os undrende over for denne forklaring, idet denne oplysning ikke kan indeholdes i den første forklaring og i øvrigt ikke er oplyst til politiet, i anmeldelsen eller til vores skadekonsulent. I den sammenhæng gjorde vi desuden medlemmet opmærksom på, at såfremt nøglen rent faktisk blev opbevaret i bilen, anses dette i sig selv som værende groft uagtsomt, hvorfor kravet ville kunne afvises af denne årsag.

Den 7. november 2012 modtog vi en skrivelse fra medlemmet, som oplyste, at han ikke har bekræftet over for selskabets skadekonsulent, at der ikke kan skaffes adgang til bagagerummet. Endvidere oplyste medlemmet, at det ikke er korrekt, at det først er kommet frem ved hans skrivelse af 2. oktober 2012 at bilens ekstranøgle mangler og at dette i øvrigt også er anmeldt til [reparatøren] i [udlandet] og Danmark.

Den 9. november 2012, svarede vi medlemmet, at vi i den forbindelse måtte henvise til vores skrivelse af 22. oktober 2012, hvori vi gjorde opmærksom på, at såfremt nøglen var opbevaret i bilen, anses dette i sig selv som værende groft uagtsomt, hvorfor kravet ville kunne afvises af denne årsag.

Forsikringsbetingelser:

Af vilkårene for Indboforsikringen punkt 23, dækningsskemaets kolonne 3, simpelt tyveri fra biler, fremgår:
'Forsikringen dækker ikke tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres.'
Hertil kommer, at definitionen på voldeligt opbrud, i henhold til vilkårenes punkt 22, ordlisten, er at:
'Det kan konstateres, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang. '

4. 85.012

Afgørelse:

Medlemmet har fremsat krav om, at selskabet skal yde erstatning for de mistede genstande samt betale rentegodtgørelse. Til støtte herfor henviser medlemmet i sin klage til nævnet til, *at* de havde medbragt en ekstra nøgle til bilen og denne lå i medlemmets samlevers jakke og var derfor ikke synlig for gerningsmanden, *at* jakken med nøglen lå på bagsædet og nøglen kan således have været anvendt til åbne bagagerummet, *at* ekstranøglen var medbragt for at undgå, at stå i en situation hvor rejsen ikke kunne fortsættes hvis nøglen skulle tabes eller stjæles, og *at* ekstranøglen blev meldt stjålet med det samme i såvel [udlandet] som i Danmark over for [bilforhandleren] og selskabet.

Vi anerkender, at der er sket et tyveri fra medlemmets bil som følge af voldeligt opbrud af bilens siderude, og vi har i den forbindelse udbetalt en skønsmæssig erstatning for genstande, som kan have befundet sig i bilen kabine.

I forhold til de genstande, som har befundet sig i bilens bagagerum, kan vi ikke anerkende, at der er sket et dækningsberettigende tyveri, idet det ikke er godtgjort, at der er sket voldeligt opbrud af bilens bagagerum.

For så vidt angår medlemmets påstand om, at tyveriet skulle være sket ved anvendelse af den rette nøgle, som var opbevaret i bilens kabine, finder vi, at dette er så groft uagtsomt, at vi alene af denne årsag vil afvise kravet.

Vi henviser i den forbindelse til kendelserne 70.973 samt 76.418.

Under henvisning til ovenstående finder vi således ikke anledning til at ændre vores afgørelse, hvorfor vi ikke kan yde erstatning for de mistede genstande i bilens bagagerum."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 8/102013, 7/3 2014, 18/3 2014, 9/4 2014og 29/4 2014.

Af selskabets brev af 7/3 2014 til nævnet fremgår bl.a.:

”Vi må herefter fastholde vores primære påstand, hvorefter det er usandsynligt, at der kunne stjæles ting fra bilens bagagerum. Dette henset til, at der ikke var sket et voldeligt opbrud af bagagerummet, ligesom det ikke er muligt at komme fra bilens kabine og til bagagerummet.

Såfremt nævnet måtte finde, at det af vores medlem er sandsynliggjort, at vores medlem havde efterladt en bilnøgle i bilens kabine, må vi sekundært henvise til, at det må anses som værende groft uagtsomt, at efterlade en nøgle til bilens bagagerum fyldt med væsentlige værdier i bilens kabine.

Nævnet kom i AK 84.091 frem til, at det i forhold til indbogenstande beliggende i en bil, ikke var groft uagtsomt at have en nøgle til bilen i bilens handskerum. Vi er enige i den afgørelse, da det var uden betydning for tyveriet af indboet, at nøglen befandt sig i handskerummet, da tyven havde fået adgang til indboet forud for adgangen til nøglen.

Ovennævnte skal ses i modsætning til vores sekundære påstand om grov uagtsomhed,

da den påståede nøgle i bilens kabine netop gav mulighed for adgang til indbogenstandene. En adgang tyven ellers ikke ville have haft."

I sit brev af 5/5 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført, at han i forbindelse med indleveringen af bilen til reparatøren aftalte med denne, at bilen skulle have et "service". Af brevet fremgår endvidere, at klageren er utilfreds med selskabets afvisning af at dække manglende udbedring af "navigation mv" og den manglende nøgle. Vedlagt brevet af 5/5 2014 til nævnet var bl.a. 4 mails:

Mail af 24/7 2012 til reparatøren fra klageren hvoraf fremgår:

"Hermed som aftalt en skadesanmeldelsesoversigt for ovennævnte køretøj som du allerede har stående til reparation eller taksering.

1. Navigation og radio var ikke funktionsdygtigt og DVD skive mangler
2. TV skærm brækket i konsol - fjernbetjening og hovedtelefoner (2 stk) mangler
3. 2 solgardiner i bagdøren er ødelagt
4. askebæger i konsol (bagsædet) kan ikke lukkes ordentligt
5. Den ene nakkestøtte ved bagsædet sidder mærkeligt
6. Kopholder ved gearstang mangler
7. Mobil adapter (bluetooth) mangler
8. Batteriet blev udskiftet med et nyt sidste år, men efter indbruddet meddeler batteriet pludseligt at det er afladet/defekt
9. Det virker som om der er forsøgt indbrud via soltag soltaget har 2 gange haft svært ved at åbne/lukke korrekt
10. Aircondition har ikke virket korrekt efter indbruddet

Der skal rengøres for glas som ligger overalt i bilen."

Mail af 6/8 2012 hvoraf fremgår:

"Jeg er selv på ferie i øjeblikket men ... har lavet bilen og umiddelbart mangler jeg at modtage den seneste DVD-navigation for2012/2013 samt en reservenøgle. De øvrige skader synes at virke."

Mail af 27/8 2012 til reparatøren fra klageren hvoraf fremgår:

"Navigationen fejler periodisk i skærmen foran (den bliver ved med at sige den indlæser DVDen uden der sker videre). Skærmen bagtil har fejlet igen (vist farvede striber). Kan det være samme problem??"

Mail af 14/8 2013 til klageren fra hans advokat om indgåelse af forlig med reparatøren, hvor af bl.a. fremgår, at der er periodevis fejl på telefonen samt på navigationen.

6. 85.012

Selskabet er i brev af 27/5 2014 til nævnet fremkommet med yderligere kommentarer til nævnet.

I brev af 16/6 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Vi er ikke enige med FDM forsikring i man alene kan komme i bilens bagagerum ved hjælp af en nøgle med fjernbetjening. Man kan også komme ind til bagagerummet via skilem i bagsædet hvilket også er anført i vores brev af 5. maj, se kopi herfra nedenfor. Jeg forstår ikke hvordan man hos FDM forsikring kan tolke vores brev således vi skulle være enige i denne usande påstand.
>
> 'Det er ikke korrekt at adgang til bagagerummet kræver aktivering eller fjernbetjening idet bagsædet er forsynet med lem til ski eller lange genstande og det er derfor muligt at skaffe sig adgang til f.eks. sæde udløseren ad den vej helt UDEN hverken nøgle eller fjernbetjening'.
>
> FDM forsikring afviser at dække indbrudet den 20. september med begrundelse om tyven ikke har kunnet skaffe sig adgang til bagagerummet, hvilket altså ikke er sandt jf. ovenfor. Jeg vedhæfter samtidig kopi af elektronisk anmeldelsesblanket fra FDM forsikring som er udfyldt den 14/8 efter bedste evne og heraf fremgår det at bilen er blevet opbrudt ved at smadre en side rude, se vedhæftede skema. Jeg har således udfyldt samtlige felter i skemaet og ikke ændret nogen forklaring som FDM forsikring ellers påstår. Jeg har ikke specificeret i anmeldelsen alle de stjålne ting, men blot angivet tøj mv. og et anslået beløb hvilket vel er OK? Skaderne på bilen er jo heller ikke nævnt i anmeldelsen og derfor skal nøglen vel heller ikke anføres her?? Jeg har tidligere dokumenteret at nøglen var stjålet via de mails mv jeg har sendt til [reparatøren] og disse mails var alle før FDM forsikrings afvisning den 20. september. Det må derfor være FDM forsikrings egen hovedpine de vælger at opfatte min 'bestilling' af reservenøgle som en bestilling når der rent faktisk var tale om 'en rykker' for en stjålen reservenøgle. Jeg tillader mig at gå ud fra ankenævnet selv kan tage stilling til hvordan de opfatter min mails til [reparatøren] omkring denne reservenøgle?
>
> FDM forsikring nævner nøglen ikke fremgår af taksatorrapporten?! Denne har vi jo aldrig været en del af - den er alene udarbejdet FDM forsikring og [reparatøren] imellem så hvorfor skulle jeg være ansvarlig herfor? Hvis værkstedet telefonisk har meddelt FDM forsikring en reservenøgle aldrig har været en del af skadesagen må jeg tillade mig at spørge hvordan værkstedet således har opfattet mine rykkere pr mails herom??"

Heroverfor har selskabet i brev af 4/7 2014 til nævnet bemærket:

> "Vi er af den autoriserede [bilmærke]-forhandler [reparatøren] blevet oplyst om, at vores medlems bil fra fabrikken blev forsynet med en skisæk gemt bag en klap i bagsæderyglænet.
>
> Vores medlems påstand er, at det må være muligt at skaffe sig adgang til bagsædeudløserhåndtaget i bagagerummet fra denne skisæk. Det forholder sig dog således, at dette ikke fysisk kan lade sig gøre. Bagsædet i vores medlems bil er 14 cm tykt. Når man hertil lægger, at der fra midten af skisækhullet er 82 cm til udløserhåndtaget, samt at udløserhåndtaget skal skubbes 5 cm. tilbage for at udløse bagsædet, så er det en forudsætning, at det anmeldte tyveri blev begået af en tyv, hvis arm er min. 101 cm. målt fra armhule til yderste fingerspids. Dette virker i sig selv usandsynligt. Hertil skal lægges, at det tillige findes

usandsynligt, at en tyv, i et sådant tilfælde, ville gøre sig den ulejlighed, at sætte bagsæde og klappen for skisækken tilbage til deres udgangspositioner.

Herefter, og idet de anmeldte genstande, henset til deres størrelse, ikke kan være blevet stjålet direkte igennem skisækklappen i bilens bagsæde, og da der ikke efter det anmeldte tyveri blev konstateret skade på hverken skisæk eller skiklap, må vi fastholde, at det anmeldte tyveri ikke kan være sket fra bilens bagagerum uden anvendelse af rette nøgle.

Vores medlems indlæg findes herudover ikke at indeholde nyt, hvorfor vi i det hele blot må henvise til vores tidligere redegørelser for sagen.

Afslutningsvis bemærkes dog, at såfremt vores medlem er utilfreds med udbedringen af den forsikringsdækkede skade på bilen, må han rette henvendelse til vores bilskadeafdeling. Det findes ikke relevant at udvide nærværende sag med en klage over bilforsikringen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 12/8 2014 til nævnet bl.a. anført, at hans bil ikke er udstyret med en skisæk, og at det er sandsynligt, at en tyv kan anvende et redskab ved et indbrud, og henviser til et eksempel, hvor en tyv benytter et redskab til at åbne en sidedør i en bil.

Selskabet er efterfølgende fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 22/8 2014 til nævnet og har fremsendt taksatorrapport for opgørelsen af skaden på klagerens bil, der så vidt ses ikke indeholder oplysninger om udgifter til en nøgle. Af taksatorrapporten fremgår bl.a.:

A R B E J D S B E S K R I V E L S E /O M F A N G 1 TIME = 10 AE

ARBEJDS-OP. NR.	BETEGNELSE		AE		KR
UN	HOLDEBØJLE B	AF-P$/NYE DELE	13,0	*	773,50
UN	lås telefonbox	AF-P$/NYE DELE	5,0	*	297,50
UN	Kopholder	AF-P$/NYE DELE	5,0	*	297,50
UN	Telefonholder	AF-P$/NYE DELE	10,0	*	595,00
UN	dæksel	AF-P$/NYE DELE	3,0	*	178,50
72-6420 01	DØRBEKLÆDNING V BAG	AF-/PÅMONTERING	4,0		238,00
72-6420 01	DØRBEKLÆDNING H BAG	AF-/PÅMONTERING	4,0		238,00
72-6380 ZAX	RULLEGARDIN BAGSIDERUDE V		3,0		178,50
72-6381 ZAX	RULLEGARDIN BAGSIDERUDE H		3,0		178,50
9852	FJ-TRYKSCYL RFT REP UDLÆSNING		5,0	*	297,50
ARBEJDSTID/-BELØB IALT :			55,0		3272,50

...

R E S E R V E D E L E PRISLISTE DATO 07.07.2012

NR.	BETEGNELSE	RES.DEL.NR	FRADRAG%	KR.	
2013	RULLEGARDIN V B	+ 211 810 0320 9B51		2020,00	
2014	RULLEGARDIN H B	+ 211 810 0420 9B51		2020,00	
4436	DÆKSEL HUS	211 680 1239		678,00	*
5919	HOLDEBØJLE B	+ 211 820 0132 9116		2510,00	
1000	lås telefonbox	211 680 3084		326,00	*

8. 85.012

1000	Kopholder	6 6 92 0118	340,00 *
1000	Telefonholder	Telef.holder mi	1820,00 *
1000	høretelefoner monito	6 7 82 6545	554,00 *
1000	DVD-Rom	211 827 3965	1029,00 *
1000	dæksel	220 821 1238/72	58,00 *
1000	Fjernbetjening monit	220 820 9989	822,00 *
FORBRUGSMATERIALER 3,5 % AF ARBEJDSLØN			114,54
DIV.SMÅDELE 2,0 % AF RESERVEDELSSUMMEN			243,54
RESERVEDELE IALT :			12535,08

I sit brev af 11/9 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> ”Jeg ønsker at pointerer at det ikke er jeg som har bestilt arbejdet omkring de dækningsberettigede skader på bilen hos [reparatøren] det er derimod FDM Forsikring, se min skrivelse af 5. maj herom. Jeg havde således helt fra starten af intet med udbedringen af skaderne at gøre udover jeg bragte bilen til [reparatøren] og altså hentede den her igen efter endt "udbedring". Alle aftaler om udbedring mv er således alene foregået mellem [reparatøren] og FDM Forsikring.
> Skaderne på bilen var imidlertid ikke udført/udført korrekt og samtidig modtog jeg også faktuering fra [reparatøren] på nogle af disse skader, hvilket jeg klagede over straks ved modtagelsen af fakturaen. Det var [reparatøren] som overfor mig oplyste at skaderne var udbedret så godt man kunne **og forsikringsselskabet i øvrigt IKKE** ønskede at bidrage med yderligere penge/udbedring?! Min advokat forsøgte dog også efterfølgende at få skaderne udbedret og dækket af FDM Forsikring, hvilket advokat … fra advokat … altså afviste ved mail af 19.08.2013. FDM Forsikring har således under hele forløbet afvist at ville dække omkostningerne til skader som der på forhånd var meddelt dækning på - dog overfor [reparatøren]i første omgang, men altså efterfølgende også overfor både min advokat som [reparatørens] advokat og dermed ønsker jeg klagen omfattet til også at forholde sig til denne afvisning af dækningen og dermed også de udgifter jeg har haft i den forbindelse for slet ikke at tale om skaderne jo stadig ikke er blevet udbedret og således stadig fejler og som selvfølgelig stadig skal udbedres indenfor dækningen som jo er meddelt.”

Heroverfor har selskabet i brev af 2/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

> ”Vi må henvise til, at det er direkte forkert, når vores medlem oplyser, at vi har afvist dækning. Vi har dækket de udgifter, som [reparatøren] i forbindelse med fototaksationen oplyste hidrørte fra den anmeldte skade. Hvis enten [reparatøren] eller vores medlem senere var blevet opmærksomme på, at dette ikke var tilstrækkeligt til udbedring af den anmeldte skade, må vi formode, at én af parterne havde kontaktet os. Hvad der i øvrigt er lavet af aftaler mellem [reparatøren] og vores medlem om reparation og service af vores medlems bil, er os uvedkommende.”

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 9/10 og 20/10 2014til nævnet. I sit brev af 5/12 2014 til nævnet har han bl.a. anført:

> "Jeg fastholder derfor sagen skal udvides til også at omfatte den manglende udbedring, sagsomkostningerne til advokat mv. samt sidst men ikke mindst at de omtalte fejl stadig ikke er udbedret.
>
> Afslutningsvis skal jeg afvise de omtalte fejl endnu engang skal vurderes af FDM Forsikring/Bilskadeafdelingen eller med hjælp af endnu en taksator - denne mulighed har der allerede været for forsikringen og dermed kan de ikke endnu engang kræve dette igen.

De nævnte fejl i Commandsystemet (TV, Telefon, Navigation/Video), soltaget samt den manglende nøgle skal således erstattes sammen med de udgifter jeg har haft ifm. hele denne sag."

Heroverfor har selskabet i brev af 11/12 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Såfremt vores medlem finder at have yderligere krav som følge af skaden på bilen den 5. juli 2012, bedes han henvende sig til vores bilskadeafdeling. Vurderingen af sådanne krav kræver en tilbundsgående behandling i vores bilskadeafdeling med hjælp fra en taksator, hvorfor vi ikke finder en ankenævnssag anlagt vedrørende en rejseforsikring egnet til behandling af nye krav vedrørende bilforsikringen. Vi har ikke, som vores medlem påstår, tidligere haft mulighed for at lave denne vurdering, da vi ikke forud for behandlingen er nærværende sag er blevet oplyst om, at vores medlem fandt at have yderligere krav som følge af skaden den 5. juli 2012. Vi kan dog anerkende at dække eventuelle udgifter til en nøgle som følge af skaden den 5. juli 2012. Såfremt vores medlem indsender dokumentation for, at han har afholdt udgifter til en ny bilnøgle som følge af skaden den 5. juli 2012, vil udgiften hertil blive refunderet af vores bilskadeafdeling. Dokumentation for en eventuel udgift til en ny bilnøgle som følge af skaden den 5. juli 2012 bedes fremsendt til mrk. ...001.

Afslutningsvist kan vi konstatere, at vores medlem nu også finder sig berettiget til dækning af advokatomkostninger. Da vores medlem ikke har været repræsenteret ved advokat i forbindelse med vores skadebehandling, vurderer vi, at vores medlems anmodning må omhandle advokatomkostninger i forbindelse med tvisten med [reparatøren].

Vores medlem er dækket af en privat retshjælpsforsikring, hvortil vores medlems advokat kan anmelde krav, han finder sig berettiget til. Vi kan ikke, på det foreliggende grundlag, foretage en fuldstændig behandling af en retshjælpsanmodning og ønsker ikke, at en ny anmeldelse vedrørende en tredje forsikring skal behandles gennem nærværende ankenævnssag. Vi kan dog umiddelbart konstatere, at vores medlem ikke selv var part i tvisten med [reparatøren], da der var tale om en tvist imellem [reparatøren] og ... A/S, der er registreret ejer af den omhandlede bil. Allerede af den grund findes det derfor ikke relevant med retshjælpsdækning fra vores medlems private retshjælpsforsikring."

Herefter er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 8/1 og 12/1 2015 til nævnet.

Af selskabets brev af 12/1 2015 fremgår bl.a.:

Indledningsvist bemærker vi, at vi aldrig har anerkendt, at vi tidligere skulle have modtaget et krav på dækning af en nøgle fra [reparatøren], ligesom vores medlem i øvrigt ikke selv fandt anledning til at anmelde dette krav til os forud for klagen til ankenævnet. Vores anerkendelse af at dække vores medlems eventuelle udgifter til en ny nøgle relaterer sig alene til, at der kan være tvivl om, hvorvidt en nøgle blev stjålet ved tyveriet den 5. juli 2012. Vi vil lade denne tvivl komme vores medlem til gode.

…

Vores medlem ønsker vores stillingtagen til hvilke yderligere fejl ved bilen, vi Ønsker at dække over hans bilforsikring. Vi har tidligere redegjort for, at vi ikke kan tage stilling til hans yderligere krav i nærværende sag. Skal vi dække yderligere forhold vedrørende bilforsikringen kræver det for det første, at vores medlem sandsynliggør, at fejlene opstod som følge

af en dækningsberettigende skade som f.eks. indbruddet i bilen den 5. juli 2012. Herefter kræver det, at vores taksator rar mulighed for at besigtige fejlene, således at vi kan vurdere, hvorvidt skaderne er dækningsberettigende og i så fald i hvilket omfang. Vores krav om en sandsynliggørelse af kravenes dækningsberettigelse samt vores ønske om mulighed for at taksere forholdene er i overensstemmelse med fal. § 22. Vi må derfor endnu en gang opfordre vores medlem til at anmelde krav han finder at have til vores bilskadeafdeling, og undrer os samtidig over hans fortsætte vægring herimod."

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår:

"**Dækningsskema for indbo**
Dækket

3. Simpelt tyveri
- Tyveri fra biler

Forsikringen dækker ikke:
…
- Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres.
- Tyveri, hvor sikrede har udvist grov uagtsomhed

Ordliste:
…
Voldeligt indbrud:
Det kan konstateres, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang."

Af forsikringsbetingelserne for kaskoforsikringen fremgår bl.a.:

"5 Kaskoforsikring
...
5.3 Hvilke skader dækkes
Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil, herunder:

1) Kollisionsskader
2) Brand (ildsvåde), eksplosion, lynnedslag, kortslutning.
3) Nedstyrtning af genstande: Genstande, der ved frit fald rammer bilen.
4) Tyveri, tyveriforsøg, røveri og ran.
5) Hærværk: Skade forvoldt med forsæt og i ondsindet hensigt.
6) Glasskade: Skade, der kun rammer den forsikrede bils glas.

5.4 Hvilke skader dækkes ikke
1) Skader, der alene opstår i og er begrænset til bilens mekaniske dele (f.eks. motor, transmission eller styretøj), medmindre skaden sker ved brand, eksplosion, kortslutning, tyveri, røveri eller hærværk.
..
3) Skader, der er en følge af vejrligets påvirkning (f.eks. tæring, rust eller frostsprængning) eller anden forringelse af bilen, der er en følge af almindelig brug, herunder stenslag i lak, ridser og lignende.
4) Skader sket under behandling og bearbejdning.
5) Skader, der er omfattet af garanti.

...
7) Skader, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, herunder skader sket under kørsel i spiritus-, narkotika- eller medicinpåvirket tilstand.
...
5.5.B Reparation
Bilen skal ved reparation sættes i samme stand som før skaden.
Selskabet er berettiget til at anvise reparatør og leverandør af reservedele m.v. Der ydes ikke erstatning for:
1) Forøgede udgifter til reparation uden for normal arbejdstid.
2) Forringelse af bilens handelsværdi.
3) Forbedringer, f.eks. som følge af nødvendig udskiftning af slidte eller tærede dele.
…
5.7 Retshjælpsforsikring
Denne dækning er automatisk medforsikret, når der er tegnet kasko."

Af forsikringsbetingelserne for retshjælpsforsikringen fremgår bl.a.:

"Anmodning om retshjælp skal indgives gennem en advokat, der har påtaget sig sagen.

Advokaten skal indgive anmeldelse til selskabet, så snart denne har påtaget sig sagen og inden yderligere skridt foretages, se § 12. Advokaten kan dog straks foretage sådanne skridt, som ikke tåler opsættelse. I småsager indgiver sikrede selv anmeldelse på selskabets standardblanket for småsager, jf. § 12, stk. 3.
...
§ 2. Hvilke tvister er dækket af retshjælpsforsikringen?

1. Forsikringen dækker tvister, som er opstået i privatlivet, og som efter deres art vil kunne behandles af en domstol efter retsplejelovens regler om civile sager. Forsikringen dækker også tvister af denne art, som efter parternes aftale i stedet behandles ved voldgift.

2. Ved tvister forstås konkrete aktuelle konflikter, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål.
...
§ 3. Hvilke tvister er ikke dækket af retshjælpsforsikringen?

1. Tvister i forbindelse med erhvervsudøvelse. Ved erhvervsudøvelse forstås:

a) Tvister vedrørende sikredes selvstændige virksomhed, hvad enten der er tale om hovederhverv, bierhverv eller hobbypræget erhverv.

b) Formuedispositioner i forbindelse med de under a) nævnte forhold.

c) Tvister af enhver art, opstået i forbindelse med sikredes ansættelsesforhold.
...

§ 5. Hvilke omkostninger er ikke dækket af retshjælpsforsikringen?

1. Omkostninger, som ikke er afholdt med rimelig grund, f.eks. fordi sikrede ikke skønnes at have rimelig grund til at føre sagen, eller fordi disse ikke står i rimeligt forhold til sagens genstand.
...
§ 7. Klagenævn

12. 85.012

> Kan tvisten behandles ved et klagenævn, f.eks. Forbrugerklagenævnet eller andet godkendt klagenævn, er sikrede forpligtet til først at benytte denne mulighed, se § 5, stk. 5. Omkostninger ved sådan klagenævnsbehandling er ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Indboforsikringen

Det er oplyst, at tyven har skaffet sig adgang til kabinen i klagerens bil ved at smadre en rude, mens bilen holdt parkeret på en parkeringsplads ved et hotel i udlandet. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 4000,00 kr. for tyveri af genstande, der befandt sig i kabinen.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for en række indbogenstande, der blev stjålet fra bilens baggagerum. Selskabet har henvist til, at der ikke er sket voldeligt opbrud af bagagerummet, at tyveriet ikke kan være sket via kabinen, og at klageren har handlet groft uagtsomt ved at have efterladt en bilnøgle i kabinen, som tyven muligt har anvendt til at åbne bagagerummet med.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnetw at kunne lægge til grund, at tyven anvendte nøglen, han fandt i kabinen, til at åbne bagagerummet med. Nævnet finder ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for tyveriet af effekterne med henvisning til, at klageren har fremkaldt tyveriet af effekterne fra bagagerummet ved grov uagtsomhed ved at have placeret bilnøglen i kabinen.

Nævnet finder, at der heller ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet skønsmæssigt har opgjort erstatningen for tyveri af indbogenstande fra kabinen til 4.000 kr.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for tyveriet af indboeffekter fra bilen.

13. 85.012

Kaskoforsikringen

I sit brev af 5/12 2014 til nævnet har klageren krævet erstatning for udgifterne til den manglende nøgle og udbedringen af fejl i bilens commandsystem samt soltag.

Selskabet har i sit brev af 11/12 2014 til nævnet anerkendt at dække udgifterne til nøglen.

For så vidt angår klagerens øvrige krav, har selskabet i sit brev til nævnet af 12/1 2015 anført, at det med henvisning til forsikringsaftalelelovens § 22 ønsker at besigtige de anmeldte forhold ved en taksator med henblik på en vurdering af, om kravene er omfattet af forsikringen. Klageren har i sit brev af 5/12 2014 til nævnet afvist at lade en taksator besigtige bilen.

For så vidt angår commandsystemet og soltaget, fremgår det af de fremlagt mails af 24/7 2012 og 27/8 2012, at klageren har oplyst, at navigation og radio ikke var funktionsdygtigt, og at en DVD-skive manglede, at en TV-skærm var brækket i konsollen, og at fjernbetjening og hovedtelefoner manglede, at navigationen fejlede periodisk i skærmen foran, og at skærmen bagtil viste farvede striber. Med hensyn til soltaget er det oplyst, at dette har svært ved at åbne og lukke korrekt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ønsker en fornyet taksering af skaderne. jf. herved også forsikringsaftalelovens § 22 om den sikredes pligter.

Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at omfanget og karakteren af skaderne på commandcenteret og soltaget, så vidt ses, ikke er nærmere undersøgt, og at det ikke umiddelbart kan afvises, at de anmeldte skader relaterer sig til enten det arbejde, reparatøren har udført i forbindelse med den anmeldte tyveriskade, eller det ”service”, som klageren fik foretaget. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at forsikringen ikke dækker skader opstået under behandling og bearbejdning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.4., 4).

På den givne foranledning bemærker nævnet endvidere, at et forsikringsselskab almindeligvis er berettiget til at opfylde sin erstatningsforpligtelse efter forsikringen ved til den sikrede at udbetale det beløb, som skaden opgøres til, og forsikringsselskabet har derfor som udgangspunkt ikke pligt til at sørge for/betale for udbedring af eventuelle fejl eller mangler ved det af reparatøren udførte arbejde i forbindelse med reparation. Forsikringstageren må selv rette de krav, han måtte have i anledning af mangler efter foretaget reparationsarbejde, mod den reparatør, der har udført arbejdet.

Har forsikringsselskabet påtaget sig at udføre eller at forestå udførelsen af reparationsarbejdet, vil selskabet efter omstændighederne herved kunne have påtaget sig et ansvar for reparationens mangelfri udførsel.

På baggrund af de foreliggende oplysninger om udførelsen af arbejdet med udbedringen af skaderne på bilen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet er indtrådt som ansvarlig for gennemførelsen af dette arbejde. At selskabets har takseret udgifterne til udbedring af skaderne på bilen, og at reparatøren har foretaget anmeldelsen til selskabet, finder nævnet ikke kan føre til et andet resultat.

Advokatomkostninger

Klageren har oplyst, at arbejdet, der er udført på bilen af reparatøren er behæftet med mangler. Selskabet har henvist klageren til at kontakte retshjælpsafdelingen, for så vidt angår spørgsmålet om dækning for advokatomkostninger i forbindelse med tvisten mod reparatøren, og gør gældende, at sagen derfor aktuelt ikke bør behandles ved nævnet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne behandle spørgsmålet om, hvorvidt selskabet skal yde retshjælpsdækning til klagerens tvist med reparatøren, da klageren efter det oplyste ikke har anmeldt forholdet til selskabets retshjælpsafdeling. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det ifølge nævnets vedtægter § 2, stk. 8, er en forudsætning for, at nævnet kan behandle en sag, at selskabet har truffet en afgørelse, som den forsikrede forgæves har klaget til selskabet over.

15. 85.012

For så vidt angår eventuelle advokatomkostninger i forbindelse med ankenævnssagen bemærker nævnet, at det fremgår af nævnets vedtægters § 20, at ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen