Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 87547:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at dække tyveri af bilen, der efterfølgende er fundet udbrændt.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 22.10.

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 14/10 2014, at hans bil var blevet stjålet i tidsrummet 10/10 2014 mellem ca. 18:00 og 07:00 den 11/10 2014. Bilen var blevet stjålet fra adressen …, hvor han havde været til en sammenkomst. På spørgsmålet om der var nøgler i bilen, da den blev stjålet, har han svaret bekræftende og uddybende svaret: "I handskerum."

Under eventuelt har han anført:

> "Jeg er hysterisk ordensmenneske så bilen er meget vedligeholdt. Der er bl.a. i maj 2014 købt nye 20" alufælge med dæk, som var på bilen, da den blev stjålet.
>
> Bilen fik mandag 6/10 2014 nye tændspoler på værksted, der var min reservenøgle i handskerum.
>
> Desuden lå min i-phone 5 i bilen. Tlf. og simkort blev straks spærret.

Af tyverierklæring af 14/10 2014 fremgår bl.a., at klageren har anskaffet bilen i marts 2013 til en købspris af 179.900 kr. Med hensyn til nøgler har klageren vedlagt hovednøglen og har i øvrigt anført, at der var 2 nøgler til bilen, og at den anden havde været i aflåst handskerum.

Selskabet har i brev af 2/12 2015 til klageren opsagt hans forsikringer, idet det er anført:

> "**Dine forsikringer i Nykredit Forsikring opsiges**
> Vi har i forbindelse med de anmeldte skader kigget på dine forsikringer.
>
> Når vi ser på dit kundeforhold kigger vi på, hvor lang tid forsikringerne har været i kraft, de skader du har anmeldt på forsikringerne, indbetalte præmier og vores skadeudbetalinger samt hvor ofte du anmelder skader på dine forsikringer.
>
> Ud fra det har vi valgt at opsige dine forsikringer.
>
> **Hvornår opsiges dine forsikringer?**
>
> **Ulykkesforsikring police nr. … opsiges pr. 1. april 2015**
>
> **Hjemforsikring police nr. … opsiges pr. 1. marts 2015**
>
> **Husforsikring police nr. … opsiges pr. 1. marts 2015**
> Da forsikringen omfatter bygningsbrandforsikring, vil denne dækning fortsætte indtil vi har modtaget opsigelse fra dit nye selskab.
>
> Din pris for forsikringen ændres fra 5.950 kr. til 4.553 kr. helårligt.(2014 indeks)
>
> **Vores betingelser oplyser**
> I forbindelse med opsigelse af dine forsikringer henviser vi til betingelsernes afsnit omkring opsigelse, som oplyser at forsikringen kan opsiges eller ændres med et varsel på mindst 1 måned, til forsikringens hovedforfaldsdato.

I brev af 11/12 2014 til klageren har selskabet afvist dækning af tyveriet, idet et hedder:

> "Du har til os og politiet anmeldt, at nøglerne til … lå i handskerummet, da bilen bliver stjålet.
>
> Den omstændighed at nøglerne lå i bilen, da den blev stjålet, er forsikringsteknisk at betragte som grov uagtsomhed.
>
> Efter Forsikringsaftaleloven § 18 og forsikringsbetinglserne side 9, dækker kaskoforsikringen ikke skader, der er forvoldt ved grov uagtsomhed.
>
> Vi må derfor meddele dig, at vi ikke kan tilbyde erstatning for din nu udbrændte bil. Vi vedlægger en kendelse fra Ankenævnet for Forsikring, der omhandler en lignende sag, og hvor forsikringsselskabet fik medhold.Registreringsattesten og nøgle, som du tidligere har sendt til os, er vedlagt dette brev.

Samtidig vedlægger vi regning fra Dansk Autohjælp A/S som på din foranledning har fragtet bilen til Autoophugger og beder dig betale beløbet direkte til Dansk Autohjælp A/S.

Vi har informeret Dansk Autohjælp A/S om at faktura skal udstedes til dig."

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og har i mail af 11/12 2014 bl.a. anført:

"Som tidligere nævnt, kan jeg ikke godtage denne udmelding. Som jeg har forklaret tidligere, bilen var låst, mit handskerum var låst, og min bil var på værksted fra fredag d. 3/10 og fik den igen Mandag den 6/10. Værkstedet fik udleveret min reservenøgle, og ved modtagelsen af bilen fik jeg nøglen retur og jeg lagde den rigtigt nok i handskerummet som blev aflåst efterfølgende, selv om den normalt er godt gemt hjemme i min husstand, det er en menneskelig forglemmelse at jeg ikke har fået nøglen ud af bilen og ikke en overlagt handling, men når det så er sagt er jeg 110 % sikker på at min nøgle slet IKKE er blevet brugt til at køre bilen med ... Jeg låste bilen, startspærre var aktiveret men efter udsagn fra politiet mener de bilen er blevet Jammet af organiseret tyvebande med henblik på at få bilen til udlandet, (hvilket lyder meget mere sandsynligt) 2 dage efter min bil blev fundet udbrændt blev en meget nyere ... stjålet. … Med alt nyt teknisk udstyr er både godt og skidt og desværre kan ALT teknisk lade sig gøre, Jeg er 100% sikker i min sag på, at min bil er jammet og tyven (tyvene) har sat sig ind i bilen og bare kørt, når man jammer en bil er startspærren også jammet, centrallåsen kan åbnes, startspærre frakobles mv…

Tyven kan have Jammet min bil længe inden selve tyveriet og ventet til det rette tidspunkt og sted. Det er selvfølgeligt ikke noget jeg kan bevise, men fakta er at det kan lade sig gøre, men til gengæld kan I bevise de modsatte??? Kan I ikke se det logiske og sammenhængende i min forklaring da jeg synes jeg har rede gjort mig ganske uddybende, må I via tekniske undersøgelser få klarlagt bevisbyrden... Jeg forventer at der pålægges yderligere renter på mens sagen forligger ifølge FAL 14 fra skades dato, samt tilbehør på 16000kr til sommerdæk og fælge og jeg forventer, at sagen kan afsluttes i en fredelig dialog således der ikke skal ske yderligere i sagen, jeg kæmper for min ret og tager gerne turen gennem retssystemet, også gennem retssystemet hvis det er uenigheden fortsætter, af samme grund tillader jeg mig at anmode Nykredit forsikring om at indgå forlig her og nu, med mindre I ønsker sagen skal strækkes yderligere med udgifter som kan undgås her og nu. Jeg forventer I ser på min sag med andre briller på samt at en snarlig udbetaling til undertegnede hurtigst muligt kan finde sted, uden yderligere betænkninger, ellers må vi jo erklære parter imellem os uenige og bevis byrden og sagen må optages på ny og videre i retssystemet. Dertil vil jeg bruge min retshjælp forsikring som jeg har gennem jer. Således at jeg får Advokat bistand i det videre forløb. Påpeger dermed igen, at I på ny får en udgift som kan undviges."

Selskabet fastholdt sin afgørelse, og klageren har indbragt klage til nævnet den 15/1 2015, idet han bl.a. kræver følgende:

"…
Jeg mener at grundet sagens omfang og grundet mine oplysninger at ankenævnet tillægger mig min retmæssige erstatning for min bil, sagens omkostninger, Dansk Autohjælp, løbende renter i henhold til FAL 14 desuden stiller jeg også et krav om at Nykredit betaler tilbehør af helt nye sommerfælge m/dæk med pålydende værdi 14038.95 kr (bilag vedlægges NY indkøbt i 2014).

Til støtte for kravet har han bl.a. anført:

"Jeg havde min bil på værksted fredag den 03/10-2014 og fik den retur mandag 06/10-2014. Jeg havde udleveret min reservenøgle til værkstedet som jeg også fik retur da jeg afhentede min bil. Jeg anmeldte tyveriet lørdag den 11/102014 ca. kl .07.00 til … Politi og efterfølgende til forsikringsselskabet Nykredit. Eftersom det var det tidspunkt jeg opdagede tyveriet. Jeg har oplyst til forsikringsselskabet at min reservenøgle var lagt ind i handskerummet og efterfølgende aflåst (dette er jeg rent faktisk sikker på ikke var tilfældet selv om jeg har skrevet under på tro og loveerklæringen. Jeg kunne i situationen ikke huske om jeg havde fået min bilnøgle ud af bilens handskerum jeg var konfus og forvirret og mest af alt gik i chok over min bil var stjålet, Jeg er overhovedet ikke sikker på at min nøgle lå i bilen og i så fald måtte Politiet jo også have fundet nøglen i min udbrændte bil og det har de ikke. Jeg kan ikke finde nøglen, jeg så det derfor som en selvfølge at nøglen lå i handskerummet... Min bil blev den efterfølgende fredag 10/102014 stjålet fra … op til en meget tæt befærdet vej. Bilen er af Mærket …. Bilen har kostet mig … grundet det var en … med masser af ekstraudstyr som I også kan se på billederne jeg selv har modificeret den yderligere .. (NB: dette ved jeg at jeg ikke vil få dækket derfor heller intet krav herom). Bilen havde på tyveri tidspunktet kørt knap 168000 km.

Bilen blev fundet udbrændt af … Politi søndag D. 13/10-2014 på …vej i … og jeg vidste ikke før den efterfølgende onsdag, at min bil var fundet, da jeg ikke var informeret af Politiet omkring dette før denne onsdag. Politiet frigav bilen til forsikringsselskabet 21/10-2014 da de ikke kunne finde nogle tekniske spor efter tyvene, deriblandt heller ikke min nøgle som jo bekendt er lavet af Jern og burde være rimelig nem at spotte i en udbrændt bil som kun består af metal... eller??. Dette nedtonede … fra Nykredit med, at det kan jo ikke bevises, jamen hallo det er vel dem der har bevisbyrden og det er vel også dem der skal bevise at min bil rent faktisk er blevet kørt med MIN nøgle, og ikke blevet Jammet elektronisk som de øst europæiske tyve bander bl.a. bruger i stor stil??? Jeg ringede og informerede … fra Nykredit omkring bilen var frigivet og den bare skulle fjernes og takseres, hun sagde hun havde talt med … politi da de også havde ringet til hende med samme oplysninger og det var der styr på... Fint tænkte jeg, så skal jeg ikke spekulerer mere over det. gik lang tid og har nærmest kimet Nykredit Forsikring ned da jeg ikke kunne få dem til at udbetale mig min forsikringssum, ja bare i det hele taget få en dialog og noget konkret at forholde sig til så man kunne få en afgørelse på sagen!!! Jeg har snakket med … fra Nykredit forsikring RIGTIGT mange gange og der skete intet 'what so ever'. I midten af november måned, ringede jeg igen til forsikringsselskabet og snakkede 'endnu' engang med … for at høre hvad der skete i sagen med at få fjernet bilen eftersom politiet ringede og rykkede mig og hun havde sagt at det var der styr på. bl.a. med henblik på at få bilen fjernet. Efter yderligere 14 dage var der stadigt intet sket og måtte så selv ringe efter Dansk Autohjælp i starten af december, så der gik lidt over et måned fra frigivelsen til jeg selv tog affære og inden jeg blev pålagt en bøde af for ikke at have fulgt politiet anvisninger om at få bilen fjernet.

Den 11/12-2014 får jeg så et (mail) fra Nykredit forsikring (de sendte samme oplysninger til mig pr brev) om at de hverken dækkede tyveriet/skaden eller transporten fra Dansk Autohjælp grundet groft uansvarlig handling if. §18 i forsikringsloven samt en henvisning til side 9 i min forsikringspolice. På side 9 i min forsikringspolice står der intet omkring at de ikke skal dække min skade (bilag af side 9) udover at jeg fik underretningsbrevet hvor de bare føjer mig af og bare sender min nøgle retur (den fik de tilsendt fra start af) smider de mig af samme ombæring ud af selskabet grundet for store skader i forhold til hvad jeg har indbetalt. Men!! Jeg har jo ikke fået noget udbetalt så hvordan kan de så smide mig ud? Jeg stod derfor uden forsikringsselskab fra 01/02-2015 Jeg har dog nytegnet mine forsikringer hos … Jeg er yderst utilfreds med behandlingen fra Nykredit, den ekstreme lange ventetid, og manglende orden, og samtidigt med skulle jeg også fungere som mellemled

og 'mægle' mellem politi og Forsikringsselskabet samtidigt, grundet de ikke kunne finde hoved og hale i hverken det ene eller andet hos forsikringsselskabet, jeg ringede og mæglede mellem politiet og forsikringsselskabet 3 gange i træk i løbet af 1 times tid hvorefter at politiet sagde at dette var under ingen omstændigheder mit problem men forsikringsselskabet der skulle tage sig sammen. Jeg meddelte en sidste gang til forsikringen at hvis de skulle bruge oplysninger skulle de SELV kontakte … politi og ikke mig. Derfor har tingene trukket i yderligere langdrag og jeg står så bare tilbage uden hverken penge eller bil. Til sidst vil jeg påpege at dagen efter min bil blev fundet udbrændt blev der stjålet en meget nyere Audi A5 end min bil i …, min pointe er at Nykredit påstår at min bil ikke kan køres uden nøgle. Politiet udtalte til mig, at de er sikker på der er blevet brugt et stykke elektronik som hedder en Jammer som opfanger fjerbetjeningssignalet og de kan som en 'bånd afspiller' trykke på Repeat og udsende signalet således bilen for det første låses op og for det andet kan bilen starte da det er samme signal der bruges til startspærren. Dertil kan det så nævnes at få timer inden jeg havde parkeret min bil var jeg ude og handle i … i … og tyven har derved kunne være i mængden af bilerne og fanget signalet på min fjernbetjening, derefter har de i ro og mag kunne følge efter mig og efter nattens frembrud gå hen og låse min bil op og køre den væk uden nogen ser det... Hvorfor den er afbrændt er så mig en stor gåde, for jeg havde lige tanket bilen op med V-Power 99 oktan ved Shell for lidt over 900 kr (70 liter) Min pointe er her på falderebet, Nykredit fastholder at bilen ikke kan startes og køres væk uden nøgle dette er ikke korrekt der findes vel også låse smede og elektronik, og det kommer man desværre nok til at se mere af i fremtiden?? Med en Jammer har de haft frit spil, desuden blev der som jeg tidligere skrev stjålet en større luksus Audi A5 dagen efter min var fundet udbrændt. Politiet har udtalt til mig at det primært er Audi tyvene går efter og der er rigtigt mange der forsvinder af Audier i … området pt (som han sagde i november da jeg snakkede med betjenten) og den Audi A5 er ikke fundet den er sandsynligvis endt i udlandet som Politiet også mener planen var med min bil fra starten af."

Selskabet har over for nævnet i brev af 5/3 2015 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"**Vores vurdering**
Klager har tegnet Bilforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 1102006.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 20.1 er det en betingelse for dækning (tilsvarende fremgår af klagers police):

'Hvis der i policen stilles krav om, at køretøjet har installeret en elektronisk startspærre og et af selskabet godkendt GPS satellitsporingssystem, der er tilmeldt en af Rigspolitiet godkendt døgnbemandet alarmcentral, er det en betingelse for dækning af tyveri af køretøjet eller skade som følge af tyveri, at den elektroniske startspærre er tilsluttet og funktionsdygtig, når køretøjet forlades, mens GPS satellitsporingssystemet skal være tilsluttet og funktionsdygtigt hele døgnet.'

Forsikringsbetingelserne pkt. 22.10 undtager dækning i følgende tilfælde:
'Skade forvoldt med forsæt, ved groft uforsvarlig kørsel eller anden form for grov uagtsomhed, eller mens køretøjet blev ført af en person, der var beruset. Forsikringstageren er dækket medmindre denne, ægtefællen/samleveren, hjemmeboende børn eller den faste bruger var fører af bilen eller vidste, at der forelå omstændigheder som beskrevet, eller deres ukendskab hertil skyldes grov uagtsomhed.'

Klagers bil havde fabriksmonteret startspærre, og der skulle rette nøgle til for at starte bilen (den omhandlede bilmodel er ikke nøgleløs, således den startes uden indsættelse af nøgle). Vi vedlægger foto af bagfront på klagers bil fra tidligere taksering, som viser en anden bil end klagers fremsendte fotodokumentation til Ankenævnsklagen.

Klager gør i sin Ankenævnsklage gældende, at hans nøgle er blevet jammet på et tidligere tidspunkt, signalet er optaget og genafspillet, hvorved bilen kunne åbnes og startes uden brug af rette nøgle.

Vores taksator oplyser, at der alene kan 'jammes' ved, at et forstyrrende signal umuliggør, at bilen kan låses med fjernbetjent nøgle. 'Jamming' kan ikke medføre, at bilen kan startes uden rette nøgle. Det er derfor vores vurdering, at bilen må være startet ved brug af rette nøgle.

Klager oplyste ved sin skriftlige skadesanmeldelse den 14. oktober 2014, at reservenøglen til bilen lå i handskerummet, da den blev stjålet. Tilsvarende fremgik af erklæring til SKAT. At reservenøglen lå i aflåst handskerum fremgik af tyverierklæring af samme dato, samt klager har oplyst ligeså i efterfølgende dialog med vores skadesafdeling, bl.a. i sin mail af 11. december 2014. Ved mail af 22. januar 2015 udtrykte klager usikkerhed, om reservenøglen lå i handskerummet, og i Ankenævnsklagen oplyser klager, at han havde fjernet reservenøglen fra handskerummet. Vi finder på baggrund af ovenstående, at klagers første forklaringer må lægges til grund, ifølge hvilke reservenøglen lå i bilens aflåste handskerum på tyveritidspunktet.

Eftersom klager oplyste ved skadesanmeldelsen, at der var to nøglesæt - hvor klager indleverede hovednøglen til vores skadesafdeling - må det derfor lægges til grund, at bilen blev startet med den reservenøgle, som lå i det aflåste handskerum.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 22.10 dækkes kaskoskade (fx tyveri af bil) ikke, hvor der er handlet groft uagtsomt.

Det er fast Ankenævnspraksis, at bilnøgle efterladt i (låst) handskerum er udtryk for grov uagtsomhed. Se fx kendelser nr. 77.526, 79.714 og 82.388.

Allerede fordi klager efterlod sin reservenøgle i aflåst handskerum, er der med henvisning til ovennævnte Ankenævnspraksis tale om grov uagtsomhed. Bilen holdt desuden parkeret ved befærdet vej. I så tilfælde følger det af almindelig agtpågivenhed, at nøgle ikke må efterlades i bilen, idet der da er en indlysende risiko for skade. Af disse grunde finder vi, at klager efter vores vurdering har udvist grov uagtsomhed, hvorfor vi i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 22.10 skal fastholde afvist dækning.

Afslutningsvist skal vi blot meddele, at sagen nødvendiggjorde indhentelse af oplysninger i sagen, bl.a. fra politiet, hvorfor vi ikke finder, at der er tale om urimelig lang sagsbehandlingstid. Eftersom dækning er undtaget i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 22.10, er der ikke dækning for renter i medfør af FAL § 24 (klager påberåber sig FAL § 14, som ikke vedrører rentekrav). Fordi der ikke er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, påhviler udgiften til bugsering klager. Efter en fornyet samlet risikovurdering valgte vi ved brev af 2. december 2014 at opsige klagers forsikringsengagementer, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 8.1.

Vi skal udtrykke vores medfølelse for den situation, som klager er havnet i - det ændrer dog ikke på vores afviste dækning."

Der har efterfølgende været ført korrespondance mellem parterne, hvorunder de hver for sig har fastholdt deres synspunkter.

Nævnet har fået forevist de fremlagte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Varighed og opsigelsesregler**
8.1
Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikringstageren eller selskabet med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb.
…
KASKODÆKNING
20. Hvad dækker forsikringen
Tab af det forsikrede køretøj inkl. tilbehør samt enhver skade på dette med de begrænsninger og undtagelser, der er nævnt i afsnit 21 og 22.

20.1
Hvis der i policen stilles krav om, at køretøjet har installeret en elektronisk startspærre og et af selskabet godkendt GPS satellitsporingssystem, der er tilmeldt en af Rigspolitiet godkendt døgnbemandet alarmcentral, er det en betingelse for dækning af tyveri af køretøjet eller skade som følge af tyveri, at den elektroniske startspærre er tilsluttet og funktionsdygtig, når køretøjet forlades, mens GPS satellitsporingssystemet skal være tilsluttet og funktionsdygtigt hele døgnet.
…
ANSVARSDÆKNING
…
18. Forsikringen dækker ikke
...
22.10
Skade forvoldt med forsæt, ved groft uforsvarlig kørsel eller anden form for grov uagtsomhed, eller mens køretøjet blev ført af en person, der var beruset. Forsikringstageren er dækket.

Nævnet udtaler:

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klagerens første forklaring må lægges til grund ved vurdering af sagen. Det fremgår herefter af sagen, at bilen er blevet efterladt på et befærdet sted med rette nøgle i et aflåst handskerum. Bilen er herefter blevet stjålet og senere fundet udbrændt. Nøglen er ikke fundet efter branden.

Nævnet finder, at klageren har udvist grov uagtsomhed ved at efterlade en nøgle til bilen i et aflåst handskerum, mens bilen henstod på en offentlig befærdet vej i ca. 13 timer.

Nævnet finder endvidere, at denne uagtsomhed har gjort det muligt for tyven at køre bilen til et mere øde område, hvor han uhindret har kunnet sætte ild til bilen uden at blive opdaget.

På den baggrund, og idet selskabet ifølge punkt 22.10 i forsikringsbetingelserne har forbeholdt sig fuldstændig ansvarsfrihed ved grov uagtsomhed, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for bilen.

Det, klageren i øvrigt har anført om jamming, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
Formand