Ankenævnet for Forsikring

Den 16. december 2015 blev i sag nr. 88409:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for en skade på bilens motor, som hun oplyser, at hun konstaterede, da bilen blev fundet efter et tyveri den 30/6 2015.

Selskabet har henvist til, at det ikke er bevist, at skaden er sket ved tyveriet.

I klageskema af 1/9 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag

Min bil bliver stjålet fra min hjem adresse og bliver senere på dagen fundet ca 30 km fra min bopæl. Den kan ikke starte og der ligger en stor olie/vandpøl under og bagved bilen derudover er der et par småskrammer, den bliver transporteret til [værksted]. Her kan man konstatere at motoren har sat sig (se bilag).
Herefter bliver bilen beset af en taksator der vurdere at bilen ikke kan være gået i stykker under tyveriet i den forbindelse afviser Tryg at dække. (se bilag) Jeg klager over denne afgørelse da det efter min mening er helt hen i vejret. Min bil kørte uden problemer aftenen før den blev stjålet og der har aldrig været noget galt med bilen. Jeg har hørt at taksator har været forbi min adresse for at se efter spildolie i indkørsel!!! Samt været på taksators antaget findested for at se efter spildolie. Jeg har taget billeder fra stedet hvor bilen blev fundet (se bilag). Min klage kommer videre i systemet for igen at blive afvist.(se bilag)
I hele denne sag er der flere ting jeg undre mig over og i den forbindelse henviser jeg til de vedhæftede bilag. I afgørelsen står der blandt andet;

Det kan derfor konstateres af værksted/reparatør og taksator, at der er sket lækage på toppakning hvilket ikke skete ved tyveriet af bilen.

Denne udtalelse kan værkstedet ikke stå inde for.

I afgørelsen står der også at det er mig som skadelidte der skal bevise at bilen IKKE var i stykker før tyveri, ok den kørte uden problemer sidst jeg brugte den, men efter min opfattelse er det Tryg der skal bevise det modsatte.

Jeg har skulle fremsende værkstedsregninger dette kan jeg ikke da der ingen har været.

Jeg har kommenteret på den 1. afgørelse (se bilag)

Man råder mig til at få motoren skilt af for egen regning for at finde den korrekte årsag, jeg har d.d. snakket med [værkstedet] der mener at man ved en adskillelse af motor ej heller vil kunne finde skaden da hele motoren er smadret.

Vi ved ikke noget om hvor langt bilen har kørt i tyvens varetægt men Tryg antager det er forholdsvis få kilometer.

I den periode 3-4 uger Tryg brugte på at blive færdige er vi blevet smidt rundt til forskellige afdelinger når vi måtte kontakte Tryg da de aldrig ringede tilbage som aftalt.

Jeg har undervejs i sagen været løbende i kontakt med værkstedet og en advokat fuldmægtig der alle råder min til at gå denne vej da de også mener der er noget helt forkert i denne afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener helt klart at Tryg tager fejl i deres afgørelse. Jeg forlanger ikke en ny bil men jeg ønsker bare at få min bil tilbage i den stand den var da jeg sidst så den. Jeg er af den opfattelse at grunden til dette besvær er at jeg dagen efter dette uheld sker overgår min bilforsikring til andet selvskab dette at økonomiske grunde (alle mine forsikringer overgår til dette selvskab i løbet af året afhængig af forfaldsdato).
Jeg mener selv at jeg har forsikret mig selv og min familie fornuftigt og troede aldrig jeg skulle stå i denne situation. Det meste af min ferie gik med spekulationer over hvad der skete og nervøsitet om bilen kunne blive klar til arbejdsstart da jeg er ansat med egen bil og er yderst afhængig af min bil.
Jeg mener sagen er åbenlys at der ingen tvivl er om sagen, netop at forsikringen skal dække. "

I selskabets brev af 23/9 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 30. juni 2015 og noterede i den forbindelse følgende:
'Bil stjålet med rette nøgle. Tyve gået ind ad ulåst hoveddør til hjemmet og stjålet nøgler fra kommode i entre ved hoveddør':

Vi fremsendte samme dag en anmeldelseskvittering inkl. samtykkeerklæring og skadeerklæring, som vores kunde skulle udfylde og returnere.

Bilen blev angiveligt fundet samme dag og bragt til [værksted], hvor den blev fototakseret d. 2. juli 2015. Vores taksator mente ikke umiddelbart, at der var sammenhæng mellem

tyveriet og skaden på motoren og han bad derfor en af vores undersøgelseskonsulenter kigge på sagen.

Undersøgelseskonsulenten fandt det ikke sandsynligt, at skaderne på motoren var sket i forbindelse med tyveriet. Uanset at bilen var set 'race' afsted, så blev den fundet 20-30 km fra vores kundes bopæl, hvorfor det måtte konstateres at der var blevet kørt meget begrænset i bilen.

På trods af at bilen var genfundet modtog vi samtykkeerklæringen og skadeerklæringen d. 6. juli 2015. Hun kontaktede os endvidere d. 9. juli 2015 og oplyste følgende omkring genfindingen af bilen:
'Hun oplyser, at hun havde skrevet til arbejdet, at hun ikke kunne komme den dag. En kollega var kørt forbi stedet, hvor den stod og var nær kørt ind i den, da den var placeret lidt ude på vejen. Kollegaen havde så ringet og spurgt om det var FT's bil med nummerplade og det havde hun sagt ja til. Herefter havde FT ringet til politiet og oplyst, at bilen var fundet'.

Vi oplyste, at vi umiddelbart mente, at der havde været forudbestående skader på motoren og at der derfor ikke var tale om en dækningsberettiget skade.

Vores kunde rykkede efterfølgende flere gange for en afklaring i sagen og beklageligvis fik vi først fulgt op på sagen d. 28. juli 2015, hvor vi fremsendte vores skriftlige afvisning af sagen.

Kunden klagede herefter d. 4. august 2015 til Kvalitetsafdelingen.

Klagen blev besvaret d. 6. august 2015 og der blev bl.a. henvist til AK47.471 og AK47.299

Konklusion
Vores undersøgelser har vist, at motoren var defekt i en sådan grad, at vi ikke finder det sandsynligt, at skaden er sket på de 20-30 km tyven har kørt i bilen. På værkstedet blev det konstateret, at ekspansionsbeholderen for kølevand var helt tom, hvorfor der blev hældt vand på og sat tryk på systemet. Vandet fra beholderen forsvandt med det samme og bundproppen til oliekarret blev fjernet, hvorefter det kunne konstateres, at vandet løb ud fra oliebundkarret.

Dette betyder, at der med stor sandsynlighed har været en lækage på toppakningen og vi finder det ikke sandsynligt, at det er sket som følge af tyvens kørsel.

Som det fremgår af Kvalitetsafdelingens brev af 6. august 2015 har vi tilkendegivet over for vores kunde, at det vil kræve en fuldstændig adskillelse af motoren, for at kunne konstatere hvad der nøjagtig er sket. Vi har derfor anbefalet vores kunde, at bede værkstedet adskille motoren og efterfølgende kontakte overtaksator, … .

Det fremgår endvidere af samme brev, at såfremt det kan konstateres, at tyvens kørsel er årsagen til det pludselige nedbrud, så erstatter vi med en kontant værdiforringelse svarende til værdien af en allerede defekt motor. Vores kunde skal dog selv afholde udgiften til adskillelsen af motoren.

Vi har ikke hørt fra vores kunde, før vi modtager Ankenævnets brev og vi tillader os derfor at gå ud fra, at vores kunde ikke har foranlediget adskillelsen.

Vi står naturligves ved vores tilbud, såfremt motoren adskillelses og det kan konstateres, at årsagen til nedbruddet var tyvens kørsel, men vi fastholder, at motoren var defekt forud for tyveriet og vi således maksimalt kan erstatte med en kontant værdiforringelse svarende til værdien af en allerede defekt motor."

I klagerens mail af 4/10 2015 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"**Gennemgang af sagen.….:**

afsnit 4;
Tryg skriver de kan konstatere at der er blevet kørt begrænset i bilen,
dette må vi henholde til at være en antagelse vi kan på ingen måde være sikre på hvor meget bilen har kørt i de timer den har været ude af vores varetægt.

afsnit 6;
Tryg oplyser at de mener der har været forud bestående skader på motor,
altså må de også være den der undersøger nærmere da vores ord åbenbart ikke er pålidelige.

Konklusion…….:

afsnit 1;
Tryg skiver at deres undersøgelser har vist at motoren var defekt i en sådan grad at de ikke finder det sandsynligt at skaden kan være sket
vi kan kun henholde til at det er fakta, bilen var fuldt ud intakt og uden defekter mens den var i vores hænder.

afsnit 2;
Tryg mener der med stor sandsynlighed har været en lækage på toppakningen og finder det ikke sandsynligt at det er sket ved tyveri,
sandsynligt er ikke = sikkerhed, vi har brug for fakta og er Tryg i tvivl må de iværksætte en nærmere undersøgelse. Bilen havde ingen form for lækage mens vi havde den.

afsnit 3;
Tryg anbefaler os en adskillelse af motor,
dette er Trygs ansvar da det er dem der har bevisbyrden.

afsnit 4;
Tryg mener igen det er os der skal afholde en adskillelse samt de kun kan erstatte bilen med en allerede defekt motor,
det er igen Tryg der skal stå for denne adskillelse da de har bevisbyrden og vi kan selvfølgelig ikke acceptere en defekt motor da vores bil ingen fejl havde inden tyveri.

afsnit 5;
Tryg går ud fra vi ikke har foranlediget en adskillelse,
nej det har vi ikke da vi ikke mener det er os der skal gøre dette. Og hvis Tryg har brug for yderligere viden om bilens motor må det være i deres interesse at adskille motoren. Vi er 100% sikre i vores sag om hvorvidt motoren var defekt før tyveri.

afsnit 6;
Tryg fastholder at motoren var defekt og kan maksimalt erstatte en defekt motor,

dette er ikke acceptabelt, vi kan ikke få noget tilbage der er i ringere stand end det vi havde og vi kan på ingen måde acceptere en kontant erstatning på mindre end 24000,-"

Hertil har selskabet i brev af 23/10 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må gøre opmærksom på, at det er vores kunde som kravstiller, der skal løfte bevisbyrder for, at der ikke har været skade på motoren forud for tyveriet."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

I taksatorrapport af 29/7 2015 er det bl.a. anført:

"DIV. OPLYSNINGER : TYPE :TYVERIFORSØG
ZONE :MEKANISKE DELE
1. REG. DATO : …
KM-STAND : …
HANDELSVÆRDI: 30.000
ÅRGANG : …

…
… har besigtiget bilen og talt med … omkring den
Bilen er totalskadet hvis motor er dækket ved tyveriet"

I udtalelse af 28/8 2015 fra autoværkstedet hedder det bl.a.:

"Efter at bilen er kommet ind på værkstedet efter en tyveri skade kan det konstateres at motoren har sat sig og der ingen vand eller olie er på motoren
Der er temlig meget olie på og omkring motoren da vi efterfølgende hælder på vand på motoren løber det ind i motoren og ud af bundpropen i bundkaret igen
Og på baggrund af dette kan vi ikke fastslå hvordan eller hvornår skaden er opstået"

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**5.1 Hvad dækker forsikringen**

Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nævnte undtagelser, enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri.

…

5.2 Hvad dækker forsikringen ikke

5.2.1 Generelle undtagelser

Kaskoforsikringen dækker ikke:

a) skader, der alene opstår i de mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, medmindre skaden er sket ved brand, eksplosion, lynnedslag, tyveri og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel. Dog dækkes en evt. følgeskade på dele, der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske.

…

5.3 Hvordan beregnes erstatningen

Vi kan vælge at:

a) lade bilen reparere, se punkt 5.3.1
b) erstatte den skete skade med et kontant beløb, se punkt 5.3.4
c) yde erstatning in natura, se punkt 5.3.5

Vi kan forlange dokumentation for det rejste krav. Sådan dokumentation kan fx være original købekontrakt, købsnota, finansierings-/leasingaftale eller regning. Findes der ingen dokumentation, kan vi fastsætte beløbet skønsmæssigt.
…
9.2 Erstatningsberegning

9.2.1 Erstatning ved tyveri
Erstatningen udgør … kr. (2013 indeks) pr. dag, bilen er forsvundet samt for hver dag, der ifølge taksators opgørelse medgår til reparation efter bilens tilvejekomst eller kontanterstatning er aftalt.

Erstatning for bilsavn ved tyveri ydes i højst 28 dage i alt.

9.2.2 Erstatning ved totalskade
Er en kaskoskade så stor, at taksator erklærer bilen for totalskadet, udgør erstatningen … kr. (2013 indeks).

Kommer bilen efter et tyveri til veje i totalskadet stand, udgør erstatningen det højeste beløb udregnet efter ovenstående erstatningsopgørelser."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte sin bil stjålet den 30/6 2015, og at bilen blev fundet senere samme dag ca. 30 km fra klagerens bopæl.

Da bilen blev fundet, kunne den ikke starte, og der blev konstateret vand- og olielæk under bilen. På værkstedet blev det konstateret, at: "motoren har sat sig", at "Der er temlig meget olie på og omkring motoren da vi efterfølgende hælder vand på motoren løber det ind i motoren og ud af bundproppen i bundkaret igen", og at "på baggrund af dette kan vi ikke fastslå hvordan eller hvornår skaden er opstået".

Selskabet har blandt andet anført, at uanset at bilen blev set race af sted efter tyveriet, har dets undersøgelseskonsulent ikke fundet det sandsynligt, at skaderne på motoren er sket i forbindelse med tyveriet, hvor tyven formentligt kun har kørt 20-30 km i bilen. Det er konsulentens opfattelse, at der med stor sandsynlighed har været en lækage på toppakningen, og at motoren var defekt før nedbruddet.

7. 88409

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 dækkes enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri. Efter betingelsernes punkt 5.2 ydes der ikke dækning for skader på bilens mekaniske dele, medmindre skaden er sket ved tyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning af skaden på motoren.

Nævnet har lagt vægt på, at klagerens bil ubestridt blev stjålet den 30/6 2015 og blev fundet samme dag 30 km fra klagerens bopæl, hvor den ikke kunne starte.

Selskabet har efter det oplyste ikke konstateret oliepletter i klagerens indkørsel, og da det må lægges til grund, at bilen kunne både starte og køre, da den blev stjålet hos klageren, finder nævnet det mest sandsynligt, at der er sket skade på motoren i forbindelse med tyveriet. På det foreliggende grundlag finder nævnet, at selskabet burde have foranlediget en nærmere undersøgelse af motoren. Da dette ikke er sket, har selskabet ikke bevist, at motoren forud for skaden var defekt. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal anerkende motorskaden som en dækningsberettigende følge af tyveriet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at skaden på bilen er sket ved tyveriet. Selskabet skal genoptage sagens behandling og yde forsikringsdækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne forrentet efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Poul Sørensen