Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 89241:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren havde autoforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet afviser at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af hendes bil, der blev indregistreret første gang den 9/2 2015. Nøglen til bilen var bortkommet inden tyveriet.

Selskabet afviser at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har afværget tyveriet, hvilket efter selskabets opfattelse kan tilregnes klageren som groft uagtsomt.

I mail af 1/2 2016 til selskabet har klageren om den bortkomne nøgle forklaret:

> "For godt 3 uger siden skulle jeg bruge bilen en morgen til at tage på arbejde, og konstaterer da, at jeg ikke kan finde min nøgle (den nøgle med fjernbetjening), og må i farten tage den lidt mere gammeldags slags nøgle. Jeg har altid nøglerne liggende i en skål i gangen. Jeg holder nøglerne separat fra nøglerne til ejendommen, idet jeg ofte cykler på arbejde, og ikke vil have bilnøgler med, når jeg ikke bruger bil.
>
> Straks, da jeg kom hjem fra arbejde sidst den eftermiddag, gik jeg en runde med mine hunde for at se, om jeg havde tabt nøglen på fx aften-gå tur. Det gentager jeg de næste dage meget grundig, samtidig med at jeg leder alt igennem hjemme, arbejdstaske osv. Endvidere kontakter jeg … [butikken] i stueetagen, idet nøglen måske var blevet indleveret af nogle, der havde fundet den.
>
> Jeg går typisk den samme morgentur og aftentur fra min lejlighed ... Om eftermiddagen en meget længere tur, og også den rute har jeg tjekket meget grundigt (…).
>
> Enten er nøglen tabt i forbindelse med, at jeg har haft den i lommen, og den er faldet ud ved fx at 'hundeposer' tages op af lommen, eller også er den tabt eller forlagt et sted, jeg

ikke ved hvor er. Jeg ved ikke om nogen har taget den af min lomme i fx den … [forretning], som ligger overfor hvor jeg bor, i en travl kø eller andet.

Jeg har bestilt ny nøgle for 10-14 dage siden, idet nøgler skal være til stede, når man afleverer leaset bil, og inden man overtager ny leaset bil. Bilen skulle normalt være afleveret den 29. februar samtidig med at jeg skulle have en ny leaset bil. Jeg bestilte også ny nøgle, fordi jeg var bekymret for, om nogen ville finde den tabte nøgle."

I brev af 21/3 2016 til nævnet fra klageren hedder det:

"TRYG har begrundet sin afgørelse med, at jeg, efter selskabets opfattelse, har udvist grov uagtsomhed i forsikringsaftalelovens forstand, og at jeg derved har tilsidesat min tabsbegrænsningspligt i et sådant omfang, at min ret til dækning i henhold til min police bør bortfalde.

TRYG har i den forbindelse henvist til et antal forsikringsankenævnsafgørelser, som alle synes at have det tilfælles, at forsikringstager har været udsat for tyveri af bilnøgler, hvorefter forsikringstager efter nævnets opfattelse ikke har foretaget tilstrækkeligt for efterfølgende at forhindre at også bilen er blevet stjålet.

Der er i min sag ingen konkrete holdepunkter for at antage, at et tyveri af bilnøgler har fundet sted, endsige at et sådant tyveri har ført til et efterfølgende tyveri af bilen.

Jeg gør gældende, at denne omstændighed har afgørende betydning både for uagtsomhedsbedømmelsen, og for om TRYG i øvrigt har grundlag for at afvise dækning.

Jeg har ikke været udsat for indbrud, og har efter min bedste overbevisning ikke forud for biltyveriet befundet mig i en situation, hvor jeg, med bilnøglerne på mig, uafvidende kan være blevet udsat for lommetyveri.

Jeg har, som oplyst til TRYG, i en periode ikke været i stand til at finde en af mine bilnøgler. Det kan der tænkes mange årsager til.

Jeg vil vove at påstå, at den oftest forekommende årsag til, at folk ikke kan finde deres bilnøgler, er at de har forlagt dem.

Ved et tyveri af bilnøgler er det selvsagt en meget nærliggende risiko, at tyven har til hensigt også at stjæle bilen.

Det kan meget vel medføre en betydelig forpligtelse for bilejeren/forsikringstager til at handle for at afskære muligheden for tyveri.

Det er min opfattelse at der i forhold til forsikringsaftalelovens bestemmelser om tabsbegrænsningspligt, ikke er en tilsvarende handlepligt ved almindeligt forekommende bortkomst af bilnøgler, hvor der, som i mit tilfælde, ikke umiddelbart er holdepunkter for at antage at det skyldes tyveri.

Risikoen for tyveri af bilen er på ingen måde den samme i de to situationer.

Kravene til mig som forsikringstager, med hensyn til at eliminere enhver mulighed for tyveri, er ikke de samme.

Følgelig er graden af en eventuel uagtsomhed på min side ikke den samme, som hos forsikringstagerne omtalt i de af TRYG påberåbte ankenævnsafgørelser.

Jeg henviser i den forbindelse til, at jeg, da jeg ved bestilling af en ny nøgle spurgte forhandleren om, hvorledes jeg burde forholde mig, herunder om låsen burde omstilles, fik svaret, at dette ikke skønnedes nødvendigt.

TRYG kan muligvis hævde, at dette ikke i sig selv afgør sagen til min fordel. Jeg gør imidlertid gældende, at forhandlerens svar illustrerer, hvorledes folk, som ikke er ansat i et forsikringsselskab, almindeligvis tænker og agerer når en bilnøgle er bortkommet, - og at det er på det grundlag min eventuelle uagtsomhed skal bedømmes.

Mine egne uvidenskabelige undersøgelser - forespørgsler til et stort antal af kolleger og bekendte - understreger at folk ikke almindeligvis reagerer på bortkomst af bilnøgler, ved straks at iværksætte en omstilling af bilen låse. Tværtimod reagerer almindelige, veluddannede, samvittighedsfulde folk typisk ved - når lejligheden byder sig - at bestille en ny nøgle mage til den forsvundne. Medmindre nøglerne konkret antages at være blevet stjålet.

TRYG synes i sin afgørelse at argumentere - og har telefonisk over for mig gjort gældende som sit synspunkt - at selve den omstændighed at en bilnøgle ikke kan findes, medfører en automatisk pligt for forsikringstager til omgående at omstille bilens låse, - og at forsinkelse hermed helt generelt er udtryk for forsikringsretlig grov uagtsomhed, med en deraf følgende ret for selskabet til at nægte dækning.

Et sådant ræsonnement har ikke støtte i forsikringsretlig praksis eller litteratur, og TRYG kan ikke med nogen juridisk virkning egenhændigt definere en sådan norm for folks agereren.

I særdeleshed ikke, når TRYG på ingen måde har påvist eller sandsynliggjort at den agtpågivenhed, som selskabet forlanger, harmonerer med almindelige, fornuftige borgeres adfærd ude i samfundet.

Jeg har under de konkrete omstændigheder ikke udvist grov uagtsomhed i forsikringsaftalelovens forstand, og TRYG har ikke grundlag for at afvise dækning.

Med henvisning til det ovenfor anførte skal jeg anmode om, at den af TRYG trufne afgørelse i forhold til mig omgøres, således at dækning under min police anerkendes fuldt ud.

Dertil har selskabet i brev af 20/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 25. januar 2016 og noterede i den forbindelse følgende:
'FT har lørdag aften parkeret bilen på en sidevej til egen adresse. Da hun skal bruge bilen søndag eftermiddag er den væk.
For en måneds tid siden har hun mistet den ene nøgle. Hun ved ikke om den er stjålet eller tabt på en gåtur i kvarteret'.

Vi fremsendte samme dag en kvittering for anmeldelse og bad vores kunde indsende diverse dokumenter til brug for sagens behandling.

Ved mail af 26. januar 2016 fra vores kunde refererede hun til, at der i anmeldelseskvittering var angivet, at hun ikke havde fået lavet ekstranøgler og oplyste, at hun havde bestilt en ny nøgle ca. en uge forinden tyveriet.

Vi bad herefter vores kunde lave en nærmere redegørelse for den forsvundne nøgle, hvilket blev modtaget d. 1. februar 2016.

Af redegørelsen fremgik det, at hun godt 3 uger tidligere havde konstateret, at hun manglede sin ene nøgle. Det fremgik endvidere, at hun samme eftermiddag havde gået en runde i kvarteret for at se, om hun havde tabt nøglen, og at hun gentog dette i dagene efter. Hun henvendte sig endvidere hos den lokale … [butik] for at høre, om nogen eventuelt havde indleveret nøglen. Hun vidste ikke, om nøglen var faldet ud af hendes lomme, eller om hun måske havde været udsat for lommetyveri i den nærliggende … [forretning].

Vedrørende bestilling af ny nøgle fremgik det, at bilen skulle leveres tilbage til leasingselskabet d. 29. februar 2016 og at begge nøgler skulle være til stede der, hvorfor vores kunde var nødt til at bestille en ny nøgle. Ligeledes var hun bekymret for, at nogen ville finde den tabte nøgle?

Vi igangsatte herefter vores undersøgelse af sagen og ved mail af 17. februar 2016 meddelte vi vores kunde, at vi ikke kunne betale erstatning, idet hun efter vores opfattelse ved grov uagtsomhed havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt. Der blev i forbindelse med afgørelsen henvist til ankenævnskendelser 80468, 82702 og 82818.

Ved brev af 9. marts 2016 klagede vores kunde over afgørelsen og henviste bl.a. til, at fælles for de nævnte kendelser var, at klager forud for tyveriet havde været udsat for indbrudstyveri og derved havde fået stjålet sin bilnøgle. Vores kunde mente derfor ikke, at kendelserne kunne lægges til grund for hendes sag, idet hun ikke havde befundet sig i en situation, hvor hun kunne have fået stjålet nøglerne.

Jeg må henlede nævnets opmærksomhed på, at vores kunde i sin redegørelse netop har angivet lommetyveri til en mulig årsag til den manglende nøgle.

Afgørelsen blev fastholdt ved brev af 11. marts 2016 og der blev bl.a. lagt vægt på, at vores kunde havde været vidende om, at nøglen var væk og havde været det i flere dage, hvorfor hun burde have sikret bilen. Vi henviste til, at vores kunde havde handlet groft uagtsomt jf. FAL § 18,2, fordi hun havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt jf. FAL § 52 og erstatningspligten blev derfor afvist med henvisning til forsikringsbetingelserne pkt. 4.4.

Konklusion
Det fremgår af ankenævnsklagen, at vores kunde har rådført sig med værkstedet angående en eventuel omstilling af låsene og at værkstedet har udtalt, at det ikke var nødvendigt. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at vi naturligvis ikke kan belastes af hvad værkstedet eventuelt har udtalt, og at det heller ikke kan forventes, at værkstedet har kendskab til hvordan forsikringsselskaberne behandler denne slags sager.

Vi har dog været i kontakt med værkstedet, men har ikke kunnet få ovenstående bekræftet. Det er oplyst telefonisk, at vores kunde har bestilt en ny nøgle, fordi bilen skulle leveres tilbage til leasingejer og derfor skulle have begge nøgler, men der blev ikke talt om eller bestilt tid til omstilling af låse. Dette stemmer i øvrigt også overens med vores kundes redegørelse af 1. februar 2016, hvor vores kunde beskriver, at hun leder en del efter nøg-

len i kvarteret, idet hun formoder, at den kan være faldet ud af hendes lomme evt. i forbindelse med hundeluftning i området omkring hendes bopæl.

Jeg henviser i den forbindelse til afsnit 2 og 3 i redegørelsen.
'Straks, da jeg kom hjem fra arbejde sidst den eftermiddag, gik jeg en runde med mine hunde for at se, om jeg havde tabt nøglen på fx aften-gå tur. Det gentager jeg de næste dage meget grundig, samtidig med at jeg leder alt igennem hjemme, arbejdstaske osv. Endvidere kontakter jeg … [butikken] i stueetagen, idet nøglen måske var blevet indleveret af nogle, der havde fundet den.

Jeg går typisk den samme morgentur og aftentur fra min lejlighed … Om eftermiddagen en meget længere tur, og også den rute har jeg tjekket meget grundigt (…)'

Jeg må henlede nævnets opmærksomhed på, at vores kunde bor i et tæt bebygget område og at tidsperspektivet er en afgørende faktor i sagen.

Vores kunde oplyser d. 1. februar 2016, at nøglen var forsvundet ca. 3 uger tidligere, hvilket må antages at være i løbet af uge 2. Hun bestiller en nøgle i løbet af uge 3, men foretager sig ikke yderligere i forhold til sikring af bilen. Det betyder, at nøglen tabes/stjæles ca. 2 uger før tyveriet og nøglen bestilles ca. 1 uge inden tyveriet.

Jeg henviser igen til nævnets afgørelse i 82818, hvor der går over 14 dage fra nøglen stjæles ved indbrudstyveri til bilen stjæles med rette nøgle. Klager har i det forløbne tidsrum ikke gjort noget for at sikre bilen - helt i tråd med nærværende sag, hvor vores kunde over flere dage leder efter nøglen, men i øvrigt ikke foretager sig noget i forhold til at sikre bilen eller ved omstilling af bilens låse

Jeg gør i den forbindelse opmærksom på, at nøglen er forsynet med … [bilmærkets] logo og fjernbetjening, hvorfor det reelt ikke kræver andet, end at tyven går rundt i kvarteret og prøver sig frem med fjernbetjeningen.

Det er korrekt, at de oplyste ankenævnskendelser alle omhandler sager, hvor nøglen er mistet ved indbrudstyveri og at det ikke er tilfældet i nærværende sag. Faktum er dog at nøglen er væk og har været det i over 2 uger. Om det er sket ved at vores kunde har tabt nøglen eller hun har været udsat for lommetyveri, er i princippet underordnet. Det afgørende må være at nøglen er forsvundet, at vores kunde er bevidst omkring dette og i øvrigt intet foretager sig i forhold til at begrænse et eventuelt tyveri af bilen.

På baggrund af ovenstående fastholder jeg, at vores kunde har handlet groft uagtsomt jf. FAL § 18,2 og vi derfor afviser erstatningspligten jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.4.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.4 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring
…
Forsæt, spiritus, manglende kørekort mv. Forsikringen dækker ikke
- skade, der sker fordi bilens fører er påvirket af alkohol, narkotika eller lignende.
- skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed.
- skade, der sker mens bilen føres af en person, der ikke har et gyldigt kørekort, medmindre det godtgøres, at skaden ikke skyldes mangel på førefærdighed.

Dette gælder også for andre, som alene har en økonomisk interesse i bilen, fx panthavere, jf. Forsikringsaftalelovens § 54 stk. 1. Disse vil kun kunne opnå dækning i tilfælde af skade forvoldt ved fortsæt, grov uagtsomhed, beruselse m.v., hvis der er noteret en panthaverdeklaration inden skaden.

Du er dog dækket, hvis du, den faste bruger eller jeres ægtefælle/ samlever var uvidende om situationen. Denne uvidenhed må ikke skyldes grov uagtsomhed.

Grov uagtsomhed
Adfærd, der indebærer en indlysende fare for, at skaden vil ske."

Nævnet udtaler:

Klageren kræver forsikringsdækning for det anmeldte tyveri af hendes bil, der efter det oplyste var leaset. Hun har i mail af 1/2 2016 til selskabet oplyst, at hun godt 3 uger forud for tyveriet konstaterede, at hun ikke kunne finde sin bilnøgle med fjernbetjening, hvorefter hun ledte efter nøglen i hjemmet, i arbejdstasken og i området, hvor hun bor. Hun forhørte sig desuden i butikken i stuetagen i ejendommen. I brevet til nævnet har klageren anført, at hendes værksted oplyste, at det ikke var nødvendigt at omstille låsen i bilen.

Selskabet gør gældende, at klageren ved grov uagtsomhed har tilsidesat sin forpligtelse til at afværge eller begrænse skaden, jf. herved forsikringsaftalelovens § 52, ved ikke at have sørget for at omstille bilens låse eller på anden måde at træffe foranstaltninger, der kunne afværge et tyveri af bilen, da hun opdagede, at nøglen var blevet væk. Selskabet har herved blandt andet anført, at klageren bor i et tæt bebygget område, at nøglen blev tabt/stjålet ca. 2 uger før tyveriet, og at nøglen var forsynet med et bilmærkelogo og fjernbetjening. En eventuel tyv kunne derfor blot gå en runde i kvarteret og prøve sig frem med fjernbetjeningen.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at det er betænkeligt at lægge til grund, at bortkomsten af nøglen er sket under sådanne omstændigheder, at klageren indså eller burde have indset, at der var en umiddelbar fare for, at bilen ville blive stjålet. Endvidere finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage, at hendes undladelse af at foretage afværgeforanstaltninger i den sammenhæng kan tilregnes hende som mindst groft uagtsomt. Nævnet har ved sin vurdering navnlig

lagt vægt på, at der efter det oplyste ikke var konkrete holdepunkter for, at kriminelle personer skulle have tilegnet sig nøglen.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning med tillæg af renter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at bilen er stjålet ved et dækningsberettigende tyveri, og skal derfor opgøre og udbetale erstatning for bilen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels