Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. september 2019 blev i sag nr. 93395:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring. I klageskema af 3/2 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Låste mine bilnøgler inde i bilen på et hotel 500 m fra […]. Sagsforløbet er nærmere beskrevet i to mails bil1 og 2. Kontaktede det […] værksted, som anbefalede, at jeg knuste en rude for at få nøglerne ud. Det lykkedes ikke, hvorfor jeg kontaktede SOS Danmark, som sendte det […] datterselskab. I første omgang nægtede selskabet, idet de anførte, at det var muligt at få nøglerne ud uden knusning af rude. Dette blev bestridt af SOS Danmark og så fik jeg en ny forklaring. Jeg skulle have kontaktet Alm. Brand som kunne hjælpe mig ved at transportere bilen fra […] til […], Det koster vist mere end de krævede 1500,00 kr.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Udgifter til ny rude 1500,00 kr."

Selskabet har i brev af 28/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen drejer sig om, hvorvidt vi skal erstatte en ødelagt siderude, som kunden selv ødelagde, efter at have låst bilnøglerne inde i bilen.
>
> **Sagsfremstilling**
> Kunden anmeldte til os, at han den 30. juli 2018 havde låst sine bilnøgler inde i bilen i […]. I den forbindelse havde han været i kontakt med et […] værksted i […] og aftalt, at han måtte knuse en siderude for at få fat i nøglerne. Det var herefter fortsat ikke muligt for ham, at få bilen åbnet,

hvorfor vejhjælp blev rekvireret og de kom og fiskede nøglerne ud af bilen. Denne assistance har vi betalt for.

Kunden har efterfølgende fået udskiftet ruden og mener, vi skal erstatte denne udskiftning. Vi har afvist, at forsikringen dækker udskiftningen af ruden, da kunden har knust denne forsætligt.

Vi har haft en længere dialog med kunden via mails og hele korrespondancen er vedlagt (b).

Begrundelse for vores afgørelse
Vi vil indledningsvis skitsere problemstillingen i denne sag, som Nævnet skal forholde sig til. Kunden har låst bilnøglerne inde i bilen og kontakter virksomhed i […], hvor han får en anbefaling, som han følger (knuser sideruden). Denne virksomhed har ingen relation til os. Først herefter kontaktes vi via SOS. Den konkrete problemstilling er derfor, om kundens kaskoforsikring skal yde erstatning for en ødelagt siderude, som kunden selv har knust forud for kontakt til os, på baggrund af urelateret virksomheds anbefaling.

Der har i sagens forløb været en længere diskussion med kunden omkring en masse øvrige forhold, bla. hvilke muligheder der havde været for åbning af bilen og vores sagsbehandling generelt. Det er vores opfattelse, at disse øvrige forhold ikke har relevans for den egentlige konkrete problemstilling.

Vi gør gældende, at kunden ved selv at knuse sideruden, fratog os og vores samarbejdspartnere (SOS International og SOS Dansk Autohjælp) muligheden for, at yde den assistance vi/de har mulighed for. Hvad der konkret kunne være forsøgt på stedet, er svært at udtale sig om efterfølgende, men det skal nævnes, at både SOS International og SOS Dansk Autohjælp har forskellige muligheder for muligvis at få åbnet en låst bil, uden at lave skade på denne.

Det er vores opfattelse, at når sideruden er ødelagt forud for kontakt til os, så er der tale om en skade på bilen, som skal vurderes via kundens kaskoforsikring.

Kaskoforsikringen
Det er vores opfattelse, at når kunden selv vælger at knuse sideruden, er der tale om en forsætlig skade. Kaskoforsikringen dækker ikke skader forvoldt med forsæt, hvilket fremgår af forsikringsbetingelserne (A) under punkt 4.2.5.

Vi bemærker, at kaskoforsikringen har en gældende selvrisiko på 1.978 kr.

<u>Udvidet Glasforsikring</u>
Betingelserne for denne dækning fremgår af forsikringsbetingelserne (A) under punkt 5.4. Det fremgår her, at der er tale om en tilvalgsdækning til kaskoforsikringen og gælder, hvis det fremgår af policen (C). Det skal her bemærkes, at kunden ikke har denne tilvalgsdækning på kaskoforsikringen.

Vi bemærker, at Udvidet Glasforsikring også har en gældende selvrisiko på 1.978 kr. for udskiftning af ruder – forsikringsbetingelserne (A) punkt 5.4.2.

Øvrigt

Kundens kontakt til […] værkstedet i […] og deres anbefaling til kunden, er uden relevans for os og vores samarbejdspartnere. Det pågældende […] værksted i […] har ingen relation til os og kan dermed ikke træffe beslutninger på vores vegne.

En eventuel anke over, at dette værksted har givet kunden en anbefaling, som efterfølgende efterlader kunden uden forsikringsdækning, må rettes til det pågældende værksted.

Konklusion
Vi fastholder, at kunden ikke har dækning for udskiftning af sideruden, som han selv har knust. Vi lægger til grund at:

- Sideruden knuses forud for kontakt til os og vores samarbejdspartnere, hvorfor det ikke har været muligt at yde en mulig assistance, hvor skaden kunne være undgået
- Der er tale om en skade på bilen, som skal vurderes via kaskoforsikringen
- Der er tale om en forsætlig skade, som er undtaget af forsikringen"

Klageren har i brev af 14/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ganske kort. Da mine nøgler lå i bilen kontaktede jeg en ekspert på området et […] værksted i […], som oplyste, at jeg skulle knuse en rude. Det gjorde jeg så men måtte have hjælp fra den […] autohjælp. Selskabet afviste at dække udgiften, idet det var muligt at åbne døren. Senere da jeg fik autohjælp i Danmark oplyste denne, at det ikke var muligt at åbne døren. Jeg bad derfor selskabet om en erklæring men den fik jeg ikke. I stedet oplyste selskabet nu, at jeg burde have kontaktet dem inden jeg foretog mig noget. De henviste bl.a, til at vognen kunne blive transporteret til […] hvilket givet ville koste mere end 1500 kr. Endvidere vil jeg klage over sagsbehandlingen. 3 gange har jeg rykket for en afgørelse. Er det rimeligt?? Jeg mener, at selskabet skal dække min knuste rude, idet jeg har fået forskellige oplysninger om sagens behandling. Mon ikke det […] værksted var det bedste sted at hente råd??"

Selskabet har i brev af 2/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal fortsat gøre gældende, som kunden også selv beskriver, at ruden knuses inden nogen kontakt til os eller SOS. Vi har derfor reelt set været uden mulighed for selv at vurdere, om dette var den eneste og bedste løsning på kundens problem.

Vi mener ikke det er relevant for sagens diskussion, hvorvidt ruden også havde været knust, hvis vi var blevet bedt om at yde assistance. Det kan ikke udelukkes, at dette havde været den endelige løsning på at få kundens nøgler ud af bilen. Det relevante, må efter vores vurdering være, at vi er frataget muligheden for at yde en assistance og i den forbindelse vurdere, hvilke tiltag der skulle til for at forsøge, at få kundens nøgle ud af bilen.

Det skal fortsat gøres gældende, at kunden vælger at knuse ruden forsætligt, før der rettes henvendelse til os og SOS. Som gjort gældende i vores besvarelse af 28. marts 2019, dækker kundens kaskoforsikring ikke skader forvoldt med forsæt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder forsikringspolice og korrespondance mellem parterne.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit 2 særlige bestemmelser**
2.3. Selvrisiko
Forsikringens selvrisiko fremgår af policen.

Selvrisikobeløbet indeksreguleres jf. punkt 1.10.

Vi beregner og opkræver selvrisiko ved alle kasko- og brandskader, der har medført udgift for Alm. Brand.

En skade er enhver forsikringsbegivenhed, der, direkte eller indirekte gennem udligning med andre krav, medfører udgift for Alm. Brand.

Særlige forhold omkring selvrisiko:

2.3.1.
Ved skade alene på bilens glas, som tillægsforsikringen Udvidet Glasforsikring dækker, jf. punkt 5.4.

Vi opkræver ikke selvrisiko ved reparation af glasset f.eks. forruden. Men bliver glasset udskiftet i stedet for at blive repareret, opkræver vi en selvrisiko på 1.865 kr. (indeks 2014).

…
4.1. Hvad omfatter forsikringen?
Forsikringen omfatter
4.1.1.
Selve bilen.
…
Forsikringen omfatter ikke:
…
4.2.5
Skade, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed"

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anmeldt, at han den 30/7 2018 havde låst sin nøgle inde i bilen, at han efter aftale med bilværksted knuste en siderude i et forsøg på at få nøglen ud, og at det efterfølgende var nødvendigt at få vejhjælp til at fiske nøglen ud.

Klageren ønsker at få dækket udgifterne til en ny rude. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og har oplyst, at han måtte rykke tre gange for at få en afgørelse. Klageren har

anført, at han kontaktede en ekspert på området, som oplyste, at han skulle knuse en rude. Klageren har også anført, at SOS autohjælp efterfølgende har oplyst, at det ikke ville have været muligt at åbne døren, og at selskabet ikke har ønsket at indhente en erklæring herom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skader, som er forvoldt ved forsæt. Selskabet har anført, at klageren knuste sideruden inden, han tog kontakt til selskabet eller dets samarbejdspartnere, og at det derfor ikke har været muligt at yde en mulig assistance, hvor skaden kunne være undgået. Selskabet har hertil anført, at "Hvad der konkret kunne være forsøgt på stedet, er svært at udtale sig om efterfølgende, men det skal nævnes, at både SOS International og SOS Dansk Autohjælp har forskellige muligheder for muligvis at få åbnet en låst bil, uden at lave skade på denne".

Det fremgår af punkt 4.2.5 i forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker skade, der er forvoldt ved forsæt eller grov uagtsomhed.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække skaden på ruden med henvisning til, at klageren har forvoldt skaden ved forsæt jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.2.5 og jf. forsikringsaftalelovens § 18, stk. 1. Nævnet finder, at der ikke foreligger sådanne omstændigheder, at der i henhold til forsikringsaftalelovens § 19, stk. 2, er tale om en forsvarlig afværgehandling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren forsætligt valgte at knuse ruden, og at klageren gjorte dette forinden, han rådførte sig med selskabet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, finder nævnet ikke kan føre til andet resultat.

6. 93395

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings