

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2020 blev i sag nr. 94297:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Af klageskema af 11/10 2019 fremgår bl.a:

"Kort redegørelse for sagen

[Bil] stjålet fra bopæl, natten til den 16.03.2019. Tyveriet anmeldes til forsikring mandag den 18.03.2019. Hvor bilen findes af politiet hvor den er brugt i forbindelse med anden kriminalitet. Bilen er totalskadet, og fragtes til ... Bilen holder i ... i næsten 3 måneder.

Topdanmark afviser skadesdækning, med den begrundelse at der er fundet en 'nødnøgle' i bilens handskerum, som forsikringstager var uvidende om kunne bruges til at starte bilen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker, hvis der forefindes en nøgle i bilen. Forsikringstager er bekendt med denne betingelse. Men har ikke været bevidst om, at den kunne bruges til at køre bilen. Nøglen har ikke været synlig for tyvene, og har været gemt/skjult i en holder til formålet i bilens handskerum. (Der henvises til vedhæftede klage til Topdanmark)

Endvidere kan anføres:

Sagen om biltyveriet har været for retten i ..., forsikringstager kender ikke tyvene, og vidnede i sagen. Der er faldet dom i sagen, og der er ingen tvivl om at bilen er stjålet fra forsikringstagers bopæl.

Forsikringsselskabet har behandlet sagen mangelfuldt, og med mangelfulde begrundelser. De henviser til afgørelser fra Ankenævnet, hvor forsikringstagere bevidst har placeret en synlig nøgle i bilen. Derudover har forsikringstager hele tiden haft fornemmelsen af, at Topdanmark ikke har fremmet/været behjælpelige i forhold til forsikringssagen, samt at Topdanmark havde afvist sagen på forhånd.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringsdækning for bilen."

Selskabet har i brev af 29/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har afvist at yde erstatning for skaderne på bilen, da klager har opbevaret den nødnøgle/reservenøgle i handskerummet, som gerningsmændene har brugt til at starte bilen med, hvilket er i strid med forsikringsbetingelserne og sikkerhedsforskriften i forsikringsaftalelovens § 51, og det er efter vores mening en uagtsom handling af klager.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en bilforsikring på sit køretøj en ... med registreringsnummer ... (bilag 1) i Topdanmark Forsikring.

De gældende vilkår er vilkår for personbiler bil elite med vilkårsnummer 6740-1. Der er tegnet dækning for ansvar, kasko, tyveri, mm. og førerulykke (bilag 2).

Den gældende selvrisko for ansvar og kasko udgør 3.927 kr. Til information er selvriskoens størrelse indeksreguleret i forhold til den fremlagte police.

Sådan har sagsforløbet været

Vi modtager den 18. marts 2019 en telefonisk anmeldelse fra klager om, at dennes bil er blevet stjålet den 16. marts 2019. Samme dag ringer klager retur, at bilen nu er blevet fundet, men den er totalskadet. Vi anmoder ham om at få bugseret bilen på værksted for nærmere undersøgelse.

Vores autotaksator besigtiger bilen den 20. marts 2019 og rekvirerer en nærmere undersøgelse ved en skadeinspektør, da han finder en nødnøgle/reservenøgle i bunden af bilen.

Vores skadeinspektør besigtiger bilen og afprøver nøgle mv. Han kontakter klager for at høre nærmere ind til nøglen. Der udarbejdes en undersøgelsesrapport (bilag 3), og der tages nogle billeder af bilen (bilag 4).

På baggrund af fundet af nøglen og omstændighederne i øvrigt omkring tyveriet sender vores skadeafdeling den 11. april 2019 et afvisningsbrev til klager (vedlagt af klager).

Vi modtager en klage den 20. marts 2019, som vores kundeklageransvarlige besvarer den 10. maj 2019 (vedlagt af klager). Vores kundeklageansvarlige fastholder afgørelsen og giver klagevejledning til jer.

I den efterfølgerne periode korresponderer vi med et familiemedlem til klager omkring ophør af forsikring, flytning af bilen, regningen for bugsering mv. Klagers familiemedlem udtrykker stadig utilfredshed med afgørelsen. Vi anmoder om aktindsigt i politirapporten, men det imødekommes ikke, da sagen er verserende hos dem.

Vi meddeler klagers familiemedlem den 22. august 2019, og vi betragter sagen som afsluttet, og vi oplyser til klagers familiemedlem, at de stadig har mulighed for at klage til jer.

Den 27. august 2019 modtager vi endnu en klage fra en 3. person. Hvilken relation personen har til klager, skal være os usagt. Denne person mener ikke, at vi har lavet en endelig afgørelse og kritiserer vores sagsbehandling (vedlagt af klager).

Vores kundeklageansvarlige besvarer klagen den 19. september 2019 og fastholder i det hele vores oprindelige afgørelse (vedlagt af klager).

Her får I en nærmere begrundelse for vores afgørelse

Der er enighed i sagen om, at klagers bil er stjålet på hjemmeadressen, hvorfor dette ikke gennemgås nærmere.

Der er fundet en nødnøgle/reservenøgle i bunden af bilen. Det er konsekvensen af dette fund, der er tvisten i den sag.

I henhold til de tegnede vilkår er det en betingelse for dækning af skader på bilen i forbindelse med et tyveri, at nøglen til bilen ikke er opbevaret i eller ved bilen jf. vilkårenes pkt. 27. 2.a.

Der er tale om en sikkerhedsforskrift i henhold til forsikringsaftalelovens § 51 stk. 1, at man ikke må opbevare nøglen til bilen i eller ved bilen.

Årsagen til, at man har indsat denne sikkerhedsforskrift i vilkårene, er, at man ønsker at forebygge og begrænse muligheden for tyveri af bilen, og ikke mindst gøre det besværligt for tyven at gennemføre tyveriet.

Vi mener, at klager har tilsidesat sikkerhedsforskriften, og betingelsen for dækning af skaderne efter tyveriet af bilen er derfor ikke til stede jf. vilkårenes pkt. 27. 2.a.

Klager oplyste til vores skadeinspektør, at han godt vidste, at der lå en nødnøgle/reservenøgle i handskerummet. Han troede dog ikke, at der var andre end [bilmærke]-værksteder, der kunne bruge nøglen, da dennes [familiemedlem] havde oplyst det til ham.

I den første klage til os ændrer klager forklaringen til, at det var [bilmærke], der havde oplyst, at der ikke var tale om en nøgle, som kunne bruges til at starte bilen med. Det virker efter vores mening underligt, at nogen fra [bilmærke] skulle have oplyst det i modstrid til virkeligheden. I klagen fremgår det stadig, at han var bekendt med, at nøglen var i handskerummet.

Senere hen er forklaringen fra familiemedlemmet og den 3. person ændret til, at klager slet ikke vidste, at der lå en nøgle i handskerummet. Den har efter deres oplysninger været skjult, og det kan ikke forventes af klager, at han skulle lede efter den.

Vi mener, at disse efterfølgende forklaringer er konstrueret til formålet.

Klager har selv oplyst, at han vidste, at der lå en nøgle. Han oplyste også, hvor den lå. Han oplyste også, at hans [familiemedlem] havde fortalt ham, at det kun var [bilmærke]-værksteder, der kunne bruge nøglen. Vi forstår ikke, hvordan det er muligt for klager at have en dialog med [familiemedlem] omkring en nøgle, man ikke har kendskab til.

Det er vores erfaring, at det altid er den første forklaring, der er den korrekte, hvilket også understøttes af, at den kommer direkte fra klager selv.

Det er hævet over enhver tvivl, at det er nødnøglen/reservenøglen, der er brugt til at starte bilen med, da tændingslåsen var intakt og startspærren ikke var omgået. Dette bekræftes også af, at nøglen blev fundet i bunden af bilen i samlet tilstand.

For en god ordens skyld skal det nævnes, at nødnøglen/reservenøglen har udseende som en almindelig bilnøgle, når man samler den – dog uden de sædvanlige elektroniske knapper. Vi henviser til billederne af nøglen i bilag 4.

Klager kunne have undersøgt, om [bilmærke] udsagn omkring nøglens egenskab var korrekt, hvilket ikke burde være svært at få be- eller afkræftet. Man kunne have prøvet nøglen eller have kontaktet ...

Klager har ved at efterlade nødnøglen/reservenøglen øget risikoen betydeligt for, at tyven har held til at stjæle bilen, hvilket i sig selv er uagtsomt."

Klagerens repræsentant i mail til nævnet modtaget 15/11 2019 bl.a. anført:

"Der er ingen tvivl om at forsikringstager er utrolig ærgerlig over udfaldet af TopDanmarks afgørelse, det ville være underligt andet.

Der gøres opmærksom på at Forsikringstagers [familiemedlem] har solgt ham bilen, da [familiemedlem] på dette tidspunkt arbejdede ved [bilmærke].

Forsikringstager fortæller at han ikke vidste at nødnøglens (to dele), som TopDanmark omtaler den, befandt sig i bilen på det pågældende tidspunkt, da den tilsyneladende har befundet sig i et dertil indrettet rum i handskerummet.

Forsikringstager kan ikke huske at han på noget tidspunkt har snakket med taksator om, at han vidste at nødnøglen altid havde befundet sig i bilen, men blot at han var bekendt med fundet.

Forsikringstager husker først at han snakkede med [familiemedlem] om denne nøgle i forbindelse med tyveriet. Præcis hvornår kan Forsikringstager ikke huske, men det må selvsagt være i forbindelse med fundet af bilen hvor Forsikringstager besigtiger denne. Derudover må det være klart for enhver, at Forsikringstager er en smule chokeret og forvirret over dels tyveriet, men også fundet af bilen i en sådan tilstand (se billedmateriale). Det kan derfor ikke afvises, at der kan være nogle misforståelser eller uklarheder i forbindelse med forklaringen mv.

Da Forsikringstager bliver klar over at der befinder sig en brugbar nøgle i bilen, og denne er brugt til at starte bilen, spørger han selvfølgelig taksator ind til om det har betydning, da han er bevidst om sikkerhedsforskriften i policen.

Det kan oplyses, at Forsikringstager har været til behandling for stresslignende symptomer i forbindelse med tyveriet, og herefter TopDanmarks afvisning af skadeserstatning.

Forsikringstager har som tidligere beskrevet, fra skadesanmeldelsens start haft fornemmelsen af, at TopDanmark ikke ville dække skaden, samt haft tvivl om Forsikringstagers troværdighed. Det fremgår af første klage til TopDanmark, at Forsikringstager fik udleveret 2 nøgler til bilen, og at han ikke vidste at der befandt sig en nødnøgle i bilen, som Topdanmark påstår i deres høringsbrev.

At Forsikringstager konstruerer forklaring til formålet, er derfor en uheldig udtalelse og påstand, som umiddelbart ikke fremmer anbefalingerne af TopDanmark som forsikringsselskab.

I forhold til kritikken af TopDanmarks sagsbehandling af sagen, vil Forsikringstager gerne uddybe dette, på trods af, at det er tvisten uvedkommende. TopDanmark skriver løbende mails, på en almindelig usikker mail. De svarer på en tråd, så det er fuldstændig umuligt for Forsikringstager at finde hoved og hale i. Anmodningen om en endelig samlet afgørelse, var blot et forsøg på, at få TopDanmark til at opsummere deres ret usammenhængende korrespondance mellem skiftende sagsbehandlere og Forsikringstager/Fuldmagtshaver. Derudover var det en nødvendighed, for at kunne påklage afgørelsen til klageinstans. Det giver det ikke mening, at Forsikringstager ikke tjekkede om nøglen kunne starte bilen, hvis han vidste at den var der, når han var bekendt med sikkerhedsforskriften.

Forsikringstager mener derfor fortsat ikke at han har handlet uagtsomt, og mener derudover ikke at der er kausalitet mellem forsikringsbegivenhedens indtræden og den påståede overtrædelse af forskriften."

Selskabet har i brev af 2/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at der nu er tilkommet sagen en ny forklaring, som ikke tidligere har været fremført. Klagers fuldmagtshaver oplyser, at klager må have haft en samtale med sin bror efter tyveriet, men før samtalen med vores skadeinspektør. Det var derfor, at han vidste, at der var en nødnøgle/reservenøgle i bilen, og hvor den lå.

Vi gør Nævnet opmærksom på, at klager oprindeligt selv oplyste, at han vidste, at der lå en nøgle i handskerummet, og han vidste præcis, hvor den lå, og han oplyste, at den altid lå der, da hans bror havde oplyst, at det kun var ... værksteder, der kunne bruge den.

Det virker efter vores mening underligt, hvis [familiemedlem] efter tyveriet af bilen og fundet af nøglerne skulle have oplyst, at nøglerne kun kunne bruges af .. værksteder, når det efterfølgende har vist sig, at dette ikke er tilfældet.

Alt i alt mener vi, at det er den første forklaring fra klager selv, der er den korrekte, hvorimod vi ikke finder de efterfølgende forskellige forklaringer sandsynlige.

Vi fastholder derfor, at vi [ikke] kan dække skaden på bilen over bilens kaskoforsikring, da klager har opbevaret en nøgle i bilens handskerum, hvilket er i strid med sikkerhedsforskriften i vilkårenes pkt. 27. 2.a. og vi mener, at det er en groft uagtsom handling at opbevare en nøgle til bilen i bilens handskerum.

Klager bør undersøge muligheden for at få tabet erstattet af gerningsmanden. Vi kan ikke genkende klagers kritik af sagsbehandlingen, da vi ikke mener, at den er berettiget, men vi skal beklage, hvis den er den opfattelse, at de har haft af os gennem sagsforløbet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen herunder billeder af nødnøglen og bilen. Af undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"200319

Autotaksator ... oplyste telefonisk, at han havde været ude og kigge på bilen på værkstedet. Bilen var fuldstændig ødelagt og totalskadet. Han oplyste, at han inde i kabinen havde fundet en nøgle til bilen. Nøglen var en nødnøgle. Man kunne starte bilen med nøglen.

...

Fortsat 030419

Jeg kontaktede forsikringstager telefonisk på tlf. ... Jeg oplyste ham om, at selskabet undersøgte, hvordan bilen var stjålet.

...

Jeg oplyste ham om, at Topdanmarks autotaksator havde fundet en nødnøgle i bilen. Ft var bekendt med det fund og forklarede, at han havde købt bilen af [familiemedlem] og havde fået at vide, at det kun var [bilmærke] værkstederne, der kunne bruge denne nøgle, og derfor lå den altid i bilen.

Jeg spurgte ft, hvor nøglen havde ligget, hvortil han oplyste, at den lå i handskerummet i en lille holder i klappen.

Jeg gjorde ham bekendt med, at det ikke kun er [bilmærke], der kan bruge nøglen, men at alle kan starte bilen med den. Det vidste ft ikke, sagde han.

...

Ft spurgte, om det havde nogle konsekvenser, at nøglen lå i bilen. Jeg svarede, at det ville blive vurderet af Topdanmarks autoskadeafdeling.

Konklusion:

Efter at gerningsmændene er kommet ind i bilen har de ved hjælp af nødnøglen som lå i handskerummet haft mulighed for at starte bilen og køre væk i denne.

Det fremgår af forsikringsvilkårene for denne bilforsikring (6740-1), at der ikke er forsikringsdækning, hvis nøglen til bilen ligger i eller ved bilen."

Af klagerens brev til selskabet fremgår bl.a.:

"I skriver i brevet af. 11/4-2019 at jeres skadesinspektør har undersøgt sagen nærmere og kommet frem til at der har været en nødnøgle i bilen og at i derfor ikke dækker skaden jf. police. Jeg kan så oplyse at jeg kun har fået udleveret 2 nøgler til bilen og blevet fortalt af [bilmærke] at adapteren i handskerummet ikke er en nøgle og slet ikke en nødnøgle. I det tilfælde at der var tale om nøgle til bilen og at jeg har været bevidst om dette, ville jeg jo vide at bilen ikke var dækket ved tyveri og derved løbe en meget stor risiko ved at lade nøglen sidde i bilen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94297

Jeg er meget uenig i jeres afgørelse, da jeg på intet tidspunkt har ladet nøglen sidde i bilen, da jeg selvfølgelig har læst policen omkring manglende dækning ved tyveri med nøgler i bilen.

I øvrigt har jeres taksator(...) bekræftet i en mail af 28.03 at beløbet vil blive overført til min nem-konto. Så jeg har selvfølgelig disponeret ifht. denne mail og ser derfor frem til erstatningen bliver udbetalt som i bekræftet i mailen."

Af selskabets mail til klageren af 10/5 2019 fremgår bl.a.: "Du oplyser, at du er blevet lovet dækning af vores autotaksator. Det er ikke korrekt. Du har drøftet selve erstatningens størrelse med vores taksator telefonisk, hvor han tog forbehold for erstatningspligten på grund af nøglefundet i bilen, ligesom han har sendt dig en opgørelse over den erstatning, der ville blive udbetalt, hvis erstatningspligten blev anerkendt. Det fremgår af erstatningsopgørelsen, at det er med forbehold for vores erstatningspligt. Du er således under forløbet blevet orienteret om, at nøglefundet kunne have indflydelse på dækningspligten."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"27. Hvilke skader er dækket?

1. Forsikringen dækker enhver skade på bilen og tab af bilen ved tyveri og røveri, medmindre det er undtaget i punkt 28.

2.

a. Det er en betingelse for dækning af tyveri, at bilen har en startspærre, og at startspærren var tilsluttet, da tyveriet skete, og at nøglen ikke var opbevaret i eller ved bilen

b. Hvis TopDanmark stiller krav om anden tyverisikring, er det en betingelse for dækning af tyveri, at tyverisikringen var tilsluttet, da tyveriet skete.

Forsikringstager har bevisbyrden for, at punkt 27 2.a og 27 2.b er opfyldt."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans bil blev stjålet natten til den 16/3 2019 ved hans bopæl. Da bilen blev fundet, var den totalskadet, og der lå en nødnøgle i bilen. Han kræver dækning i henhold til bilforsikringen.

Klageren har anført, at han ikke vidste, at nødnøglen kunne bruges til at køre bilen, og at han havde fået at vide af bilfabrikanten, at adapteren i handskerummet ikke var en nøgle. Han har forklaret, at han ikke vidste at nødnøglen to dele befandt sig i bilen, da den blev stjålet. Klageren har anført, at han ikke kan huske at have talt med taksatoren om, at han vidste, at nødnøglen altid have befundet sig i bilen, men kun at han var bekendt med fundet. Han har oplyst, at der kan have været nogle misforståelser i forbindelse med forklaringen mv., da han var en smule chokeret over tyveriet og fundet af bilen i totalskadet tilstand.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren har opbevaret nødnøglen i handskerummet, som gerningsmændene har brugt til at starte bilen, hvilket er i strid med forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at der blev fundet en nødnøgle i bunden af bilen, og at klageren oplyste til selskabets skadeinspektør, at han vidste, at der lå en nødnøgle i handskerummet, men at han troede, at det kun var bilfabrikantens værksteder, der kunne bruge nøglen, da han var blevet oplyst dette af et familiemedlem. Selskabet har oplyst, at nødnøglen – efter man har samlet den – ligner en almindelig nøgle, dog uden de elektroniske knapper.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 27. 2.a, at det er en betingelse for dækning af tyveri, at nøglen til bilen ikke er opbevaret i eller ved bilen. Da der er tale om en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51, er det selskabet, der har bevisbyrden for, at sikkerhedsforskriften er overtrådt, og at klageren har handlet uagtsomt.

Nævnet må lægge til grund, at nødnøglen har været i bilen, da den blev stjålet. Spørgsmålet er herefter, hvorvidt klageren har handlet uagtsomt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for klagerens totalskadede bil under henvisning til, at klageren uagtsomt har tilsidesat sikkerhedsforskriften om, at nøglen ikke må opbevares i bilen, og at nødnøglen har været anvendt til tyveriet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af notat fra skadesinspektørens samtale med klageren 03/04 2019, at "Jeg oplyste ham om, at Topdanmarks autotaksator havde fundet en nødnøgle i bilen. Ft var bekendt med det fund og forklarede, at han havde købt bilen af sin [familiemedlem] og havde fået at vide, at det kun var [bilmærke] værkstederne, der kunne bruge denne nøgle, og derfor lå den altid i bilen".

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94297

Nævnet har også lagt vægt på, at selvom klageren ikke troede, den kunne bruges til at starte bilen, så har han ikke undersøgt, hvorvidt dette var korrekt.

Det, som klageren har anført – herunder at han kendte til bestemmelsen i forsikringsbetingelserne, og det derfor ikke giver nogen mening, at han ikke undersøgte, hvorvidt den virkede, hvis han vidste, den var der – kan ikke føre til andet resultat.

Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke bevist, at selskabet har givet et bindende dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand