

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 94383:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring. I klageskema af 29/10 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Selskab afviser betaling efter tyveri grundet manglende GPS, jeg er dog ikke blevet oplyst om krav af GPS som følge af skift til Kasko. Selskab påstår jeg er blevet oplyst over tlf. Det er jeg ikke. Jeg har heller ikke modtaget information via mail om mine vilkår har ændret sig, kort fortalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbetaling af beløb tilsvarende den forsikrings værdi jeg har betalt for.

...

Jeg kopi paster min indsigelse her da den forklarer situationen, efterfølgende er jeg blevet oplyst om forsikrings sælger har oplyst mig, og der er jeg uenig.

...

'Afslaget er begrundet med manglende GPS. Klagen skal ses i lyset af, at da jeg skiftede forsikring fra [andet selskab] til TRYG blev jeg ikke oplyst om et krav om installation af GPS. Jeg fik blot oplyst, at jeg skulle indsende fotografier af motorcyklen, hvad jeg har gjort i forbindelse med tegning af forsikringen hos TRYG. Det bemærkes i den forbindelse, at motorcyklen er årgang 1963.

Da jeg i forbindelse med tegning af forsikringen udvider min forsikring til kasko bliver jeg ej heller oplyst om ændringer i min forsikringsvilkår i forhold til GPS. Jeg får blot telefonisk meddelt, at jeg skal godkende på selvbetjeningen på Trygs hjemmeside for at aktivere forsikringstegningen. Kaskoforsikringen er aftalt telefonisk og jeg modtager ingen oplysninger eller informationer i forbindelse med det nu omhandlede krav om GPS, hvad helt oplagt er en væsentlig information.

Jeg er ikke blevet oplyst korrekt af TRYG, da det helt oplagt savner mening, at betale præmie for en kasko samt tyveri, der ikke dækker mig, havde jeg haft kendskab til kravet. Jeg er forbruger og det bør være et ansvar fra jeres side at oplyse om hvilke krav der skal opfyldes for at forsikringen dækker – dette i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Jeg har logget ind på min Tryg profil, hvor der er grønne flueben ud for mine dækninger. Jeg har aldrig fået oplyst om krav til GPS, hverken på skrift eller telefonisk, derimod blevet oplyst alt var i fineste orden.

Det er ikke korrekt, når I angiver, at jeg har oplyst motorcyklen ikke virkede. Jeg har oplyst, at den ikke kunne ses efter tyveriet. Motogadget GPS virkede før tyveriet, men tyvene må ha haft en måde at afkoble apparatet.

Motorcyklen stod i aflåst garage med skivelås på forhjul, samt Motogadget GPS. Motogadget GPS virkede før tyveriet, men tyvene må have haft kendskab til at afkoble apparatet. Det bemærkes at jeg har installeret denne af egen drift, hvad i sagens natur hænger sammen med at jeg ikke kendte til jeres påståede krav om GPS. Havde jeg gjort det, ville jeg i sagens natur selvfølgelig have installeret en, af jer, godkendt GPS.

Jeg imødeser jeres bemærkninger hertil og anmoder jer omgøre jeres beslutning om afvisning af dækning af forsikringen, idet jeg ikke er oplyst eller vejledt omkring krav til installation af GPS, hvad klart fremgår af det forhold jeg så reelt skulle have betalt for en forsikring jeg vidste ikke ville dække, hvad savner mening og jeg har af egen drift installeret GPS, havde jeg kendt til jeres krav, ville jeg have installeret en godkendt GPS og det er jeres ansvar, som professionel at vejlede og informere mig, som forbruger, hvad ikke sket i dette tilfælde, hvorfor der rettelig bør være forsikringsdækning for det skete tyveri'."

Selskabet har i brev af 2/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen omhandler, at vores kunde er utilfreds med, at vi har afvist erstatningspligten i forbindelse med, at vores kunde har fået afvist erstatningspligten efter tyveri af en Harley Davidson, idet motorcykel ikke var udstyret med GPS.

Vores kunde tegnede 1. november 2018 en ansvarsforsikring på sin Harley Davidson. I april 2019 blev forsikringen udvidet til at omfatte kaskoforsikring og i den forbindelse blev der stillet krav om GPS-overvågning.

For forsikringen gælder forsikringsbetingelser 1403.

Gennemgang af sagen

Vores kunde kontaktede os i efteråret 2018 for tilbud på en ansvarsforsikring på Harley Davidson [...].

Tilbuddet blev accepteret og vi overtog forsikringen fra [andet selskab] pr. 1. november 2018.

Den 1. april 2019 kontaktede vores kundes os og oplyste, at han gerne ville have forsikringen udvidet til at omfatte kaskoforsikring. Han fremsendte fotos af motorcyklen, hvorefter forsikringen blev ændret.

I forbindelse med ændringen fik vores kundes oplyst, at der var krav om GPS-tracking, ligesom det også fremgår af policen.

Den 8. september 2019 blev motorcyklen stjålet i forbindelse med indbrud i vores kundes garage.

Motorcyklen var ikke udstyret med godkendt GPS-tracking, hvorfor erstatningspligten blev afvist med henvisning til FAL § 51.

Vores afgørelse

Indledningsvis skal vi oplyse, at motorcyklen i tidligere selskab også var ansvarsforsikring og at det først er efter tegning hos os, at den bliver udvidet med kaskoforsikring.

GPS-tracking er en del af vores acceptregler og gælder for alle Harley Davidson, hvor der anmodes om kaskoforsikring.

Når forsikring tegnes eller ændres markeres det med en boks, som oplyser om kravet om GPS og vedkommende, der har foretaget ændringen oplyser, at det er oplyst telefonisk i forbindelse med ændringen.

Endvidere fremgår det af forsikringspolicen som er fremsendt via 'Min Side' på www.tryg.dk. På baggrund af dette og med henvisning til fx ankenævnskendelse 93358 må vi fastholde, at vi ikke kan betale erstatning i forbindelse med tyveriet d. 8. september 2019."

Klageren har i brev af 3/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan se Tryg har svaret at jeg er blevet oplyst 1 april at der var gps krav. Dette passer ikke, sælger i telefonen oplyste ikke om dette, ej heller har jeg på mail eller i eboks modtaget oplysninger om ændring i min police, hvilket er hele grunden til min anke og klage. Jeg finder det underligt at de basere deres afgørelse på at de har spurgt sælgeren om han har oplyst mig da jeg tænker han må have mange samtaler og ikke kan huske dem alle, hvorimod jeg kun havde den ene samtale og derefter fulgte de instrukser der var givet. Derunder var ingen nævnt GPS krav. Faktum er de skal oplyse mig om ændring og det gjorde de ikke.

...

Her er udsnit fra Tryg svar på klage 'Når forsikring tegnes eller ændres markeres det med en boks, som oplyser om kravet om GPS og vedkommende, der har foretaget ændringen oplyser, at det er oplyst telefonisk i forbindelse med ændringen.'

Dette passer nemlig ikke, der er ikke en boks der oplyser om ændringer, jeg skulle bare aktivere forsikringen ved at trykke på 'aktiver' hvor efter et rødt kryds blev til grønt flueben. Samt som nævnt er det ikke oplyst som de siger telefonisk."

Selskabet har i brev af 23/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

94383

"Vi må igen henvise til, at det tydeligt fremgår af vores kundes police, at der er krav om GPS og at forudsætningen for dækning ved tyveri er, at denne har været aktiveret.

Vores kunde har valgt at få tilsendt policer, breve via 'Min Side' på www.tryg.dk

Digital kommunikation

Menu ▾

Ønsker kunden digitale dokumenter?:
Ja ▾ Via tryg.dk Dato: 2018-06-13 Returne/delelse:
E-mailadresse:
Må e-mail bruges til: rådgivning, nyheder og tilbud: Kilde: Dato: 2019-06-03
Nej ▾ Selvbetjening Dato: 2019-03-03
Opkræves Gebyr: N Policenr.: Fritagelse for Gebyr:
Ar: Dato: Fritag Dato:

Den 9. april 2019 er der fremsendt notifikation om, at der er nye dokumenter tilgængelige på 'Min Side'.

Det er således vores opfattelse, at vi har informeret vores kunde om ændringerne og vilkårene på motorcykelforsikringen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 5/1 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Det jeg bliver ved med at prøve at forklare er de ikke har oplyst mig om ændringer i min police, hvordan skal jeg så vide de er fortaget? Det virker som bondefangeri i min optik at de kan fortage ændringer uden at oplyse kunden. Jeg har heller aldrig valgt at få dokumenter som de siger, det er en automatik de gør og ikke nævner."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 8/4 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Din motorcykelforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

Hvis du har ændringer eller spørgsmål til forsikringsaftalen, kan du kontakte os på telefon [...] eller sende en mail til [...]."

Af klagerens police med ikrafttrædelsesdato den 1/4 2019 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

5.

94383

Forsikringstager	[REDACTED]
Registrerings-nummer	[REDACTED]
Model	Harley-Davidson [REDACTED] [REDACTED]
Forsikringsaftalen gælder fra	1. april 2019
Forsikringens betaling	Betales månedsvis
Hovedforfald	1. november
Forsikringens betingelser	For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Motorcykelforsikring, nr. 1403. Forsikringsbetingelserne findes på Min side på www.tryg.dk/min-side eller i e-Boks. Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt.
...	
Særlige betingelser	
GPS Krav	Motorcyklen skal være monteret (forsynet) med et GPS-baseret søge- og genfindingssystem, som er registreret hos Forsikring og Pension. Installationserklæringen skal gemmes så du kan vise den til os, hvis vi beder om det. Ved tyveri af motorcyklen, er det en betingelse for dækning, at systemet på gerningstidspunktet er aktiveret og tilsluttet døgnbemandet kontrolcentral efter vejledningens forskrifter. Dette gælder også, hvis køretøjet senere bliver fundet med skader.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen), eventuelle policetillæg og forsikringsbetingelserne. For forsikringen gælder endvidere Lov om forsikringsaftaler og Lov om finansiel virksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

...

Din Motorcykelforsikring består af din forsikringsaftale (police) og dine forsikringsbetingelser.

Husk, når du læser betingelserne

- Forsikringsaftalen viser de dækninger, summer og selvrisikobeløb, du har valgt for din forsikring.
- For at sikre dig at en skade er dækket, skal du se under både den konkrete dækning samt under generelle bestemmelser.
- Vær opmærksom på, hvordan erstatningen beregnes."

Nævnet udtaler:

Selskabet overtog klagerens ansvarsforsikring fra andet selskab i efteråret 2018, og klageren udvidede den 1/4 2019 forsikringen til at omfatte kaskoforsikring. Klagerens motorcykel blev stjålet mellem den 6/9 2019 og 8/9 2019.

Ankenævnet for Forsikring

6.

94383

Klageren ønsker, at få udbetalt erstatning for den stjålne motorcykel. Han har anført, at han ikke er blevet oplyst om, at kaskoforsikringen indeholdt krav om installation af GPS-alarm. Han har anført, at "Jeg kan se Tryg har svaret at jeg er blevet oplyst 1. april at der var gps krav. Dette passer ikke, sælger i telefonen oplyste ikke om dette, ej heller har jeg på mail eller i eboks modtaget oplysninger om ændring i min police... Jeg har heller aldrig valgt at få dokumenter som de siger, det er en automatik de gør og ikke nævner".

Selskabet har afvist at yde dækning for den stjålne motorcykel, idet motorcyklen ikke var udstyret med GPS-alarm. Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med oprettelsen af kaskoforsikringen blev oplyst om, at der var et krav om GPS-tracking, og at dette ligeledes fremgår af forsikringspolice, som blev fremsendt via "min side" på selskabets hjemmeside. Selskabet har anført, at klageren valgte at få tilsendt policer og breve via "min side" på selskabets hjemmeside, og at der den 9/4 2019 blev fremsendt en notifikation om, at der var nye dokumenter tilgængelige under "min side" på selskabets hjemmeside.

Det fremgår af klagerens police med ikrafttrædelse den 1/4 2019, at "**GPS Krav** Motorcyklen skal være monteret (forsynet) med et GPS-baseret søge- og genfindingssystem, som er registreret hos Forsikring og Pension. Installationserklæringen skal gemmes så du kan vise den til os, hvis vi beder om det. Ved tyveri af motorcyklen, er det en betingelse for dækning, at systemet på gerningstidspunktet er aktiveret og tilsluttet døgnbemandet kontrolcentral efter vejledningens forskrifter. Dette gælder også, hvis køretøjet senere bliver fundet med skader".

Nævnet bemærker, at det fremgår af utrykt dom af 15/1 2014 fra Østre Landsret, at et krav om GPS-alarm i et køretøj ikke er en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftaleloven § 51, men derimod en objektiv dækningsbeskrivelse.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet må lægge til grund, at klageren under "min side" på selskabets hjemmeside har modtaget kopi af

Ankenævnet for Forsikring

7.

94383

police med ikrafttrædelsesdato den 1/4 2019, som indeholder et vilkår om, at motorcyklen skal være installeret med GPS-alarm, som er registreret hos Forsikring og Pension.

Det som klageren har anført - herunder at han hverken telefonisk eller skriftligt (via mail eller e-boks) er blevet oplyst om, at der ved kaskoforsikringen gælder et krav om GPS-alarm, og at han ikke har valgt at få dokumenterne tilsendt elektronisk - kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af skærbillede af selskabets log fremgår, at klageren den 13/9 2018 ønskede digitale dokumenter, og at klageren den 8/4 2019 fik tilsendt policen elektronisk gennem "min side" på selskabets hjemmeside.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om, at der den 9/4 2019 blev fremsendt en notifikation til klageren om, at der var nye dokumenter tilgængelige under "min side" på selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker, at den nye police er fremsendt til klageren som led i hans anmodning om ændring af forsikringen, således at den også havde kaskodækning, og at klageren derfor forventes at ville kontrollere, om policen var i overensstemmelse med det aftalte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings