

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98354:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 12/6 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min hustru ... og jeg købte en ny [bilmærke] i april 2020 hos [forhandler] og forsikrede den hos Alka. Det var et krav fra Alka, at vi fik installeret en GPS i bilen. Vi fik således via [forhandleren] installeret en GPS/Satellitovervågning fra [GPS-selskab].

Bilen blev stjålet fra vores daværende adresse ... natten mellem tirsdag den 9. og onsdag den 10. marts 2021. Vi opdagede tyveriet om morgenen den 10. marts 2021 ca. kl. 06 og kontaktede straks politiet. Vi har udleveret alt materiale til Alka, som de har ønsket.

Alka afviste dækning af tyveriet den 6. juli 2021 med begrundelsen, at 'GPS-sporingssystemet /satellitovervågningen var ikke aktiveret på gerningstidspunktet'. Data fra [GPS-selskab] viser dog, at der er registreret en alarm den 10. marts [klageren]. 03:05. Det er derfor ikke korrekt, når Alka Forsikring anfører, at satellitovervågningen ikke var aktiv.

Vi sender Alka Forsikring nogle opfølgningsspørgsmål efter deres afvisning og de har efterfølgende, blandt andet i e-mail af 12. juli 2021, hvor der henvises til selskabets email af 9. juli 2021 anerkendt, at der er sket tyveri af bilen. Alka Forsikring har i samme e-mail anerkendt, at der rent fysisk var installeret satellitovervågning i bilen.

Vi er således uforstående overfor Alka's afvisning af skaden og dermed dækning for vores omkostninger og tab opstået som følge af tyveriet.

Dialogen med Alka giver indtryk af manglende professionel tilgang til sagsbehandlingen og dermed validiteten af deres afgørelsen:

- (1) Afvisningsbrevet er fyldt med faktuelle fejl. Det er bekymrende ift kvaliteten af arbejdet bag afgørelsen og dermed også validiteten af afgørelsen.
- (2) Alka Forsikring har afvist dækning blandt andet med henvisning til utrykt retspraksis uden at have læst eller kende indholdet af denne praksis, jf. e-mailkorrespondance den 19. juli 2021 mellem Alka Forsikring ([ansat]) og [ansat], jf. vedhæftet bilag. Jeg har derfor selv læst dem og kan ikke se hvordan Alka kan bruge disse domme som grundlag til deres afgørelsen.
- (3) I Alka's afvisningsbrev har de en truende adfærd og skriver 'det fremtidige kundeforhold vil på baggrund af denne skade blive taget op til vurdering. Såfremt den aktuelle skade får betydning for det fremtidige kundeforhold, vil du blive orienteret herom særskilt.'
- (4) jeg sender en klage til Alkas kvalitetsafdeling den 26. oktober via min daværende advokat ..., men Alka har ikke på noget tidspunkt forholdt sig til indholdet af vores klage, men blot fastholdt afvisning med udgangspunkt i GP- klausulen.
- (5) Dialogen med Kvalitet (klage afdelingen) har ligeledes været utilfredsstillende, idet Alka's egen tidsfrist for at svare på vores klage - nemlig 4 uger - ikke er blevet overholdt. Jeg (via min daværende advokat) sender derfor en mail til Direktionen for at klage over behandlingen, men vi modtager heller ikke svar på denne. Som forbruger har denne proces været endog meget frustrerende og giver anledning til at sætte spørgsmålstejn ved Alkas forretningsmoral og etik. Vi har valgt at bruge penge på en advokat i denne sag men alle forbrugere har ikke samme mulighed, særligt ressourcetsvage forsikringstagere.

Bilen blev genfundet af politiet i september 2021 og Alka blev orienteret omkring den 15-16 december 2021. Taksator har vurderet skaderne til 78.240,80 kr. Alka fastholder deres afgørelsen og har afvist dækning af skaderne.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for omkostninger og tab opstået som følge af tyveriet, jf. taksatorrapport."

Klagerens advokat har i brev af 30/5 2020 bl.a. anført:

"Den 19. april 2020 købte [ægtefællen] (herefter 'klager') bil ... (herefter 'bilen'), hvor der blev tegnet kaskoforsikring hos indklagede, bilag 1. I forbindelse med købet blev der installeret en GPS-tracker fra firmaet [GPS-firma].

Den 24. april 2020 modtog klager en e-mail fra [GPS-selskab] om oprettelse af abonnement, hvor klager skulle trykke på 'opret abonnement'.

Den 24. april 2020 modtog klager endnu en e-mail fra [GPS-firma], hvor det fremgår:

'Tak for at du oprettede en [GPS-selskab] Link konto!

Vi er meget glade for at have dig. For at begynde at bruge [GPS-selskab] Link, skal du bekræfte din konto.'

Den 10. marts 2021, kl. ca. 03.00 blev klagers bil stjålet fra klagers adresse.

Kl. 03.05 registrerede [GPS-selskab] en alarm fra GPS-trackeren, da alarmen blev frakoblet. Klager konstaterede tyveriet ca. kl. 06.00, og anmeldte herefter øjeblikkeligt tyveriet til politiet. Politiet oplyste telefonisk til klager, at bilen var registreret på ét af politiets overvågningskameraer kl. 04.00.

Tyveriet blev anmeldt til indklagede telefonisk den 10. marts 2021, kl. 08.32.

Kl. 09.23 samme dato aktiverede klager kontoen hos [GPS-selskab] ved at benytte link i e-mail modtaget 24. april 2020, jf. ovenfor.

Mellem kl. ca. 12:00 og 13:00 blev klager kontaktet af [vagtfirma] med melding om, at bilen var stjålet. [Vagtfirmaet] var blevet opmærksom herpå fra [GPS-firma], som overvågede bilen i bilen installerede GPS-sporing.

Klager kunne på forespørgsel fra indklagede ikke fremvise reservenøglen. Bilen benyttes primært af klager, og ikke dennes mand. Klager har derfor ikke været vidende om, at reservenøglen manglede, og det kom som en overraskelse for klager, at klager ikke var i besiddelse af reservenøglen. Til politiet oplyste klager ved anmeldelsen, at klager havde alle nøgler, da klager på anmeldelsestidspunktet ikke havde anden viden. Politirapport vedlægges, bilag 2.

Indklagede afviste forsikringsdækning ved skrivelse af 6. juni 2021, bilag 3, idet der ikke var spor efter tyveriet, der manglede en bilnøgle, og det kræver specialværktøj, forberedelse og tid at omgå bilens startspærre, og idet forsikringspolisen er klausuleret med krav om:

'Satellitovervågning

Bilen er monteret med satellitovervågning. Ved tyveri af køretøjet skal kontrolcentral straks kontaktes så bilen kan spores.'

Vedrørende satellitovervågningen er indklagedes anbringende, at GPS-trackeren ikke var aktiveret på gerningstidspunktet, hvorfor klager kl. 03.05 ikke modtog alarm fra [GPS-firma], og klager derfor ikke foretog anmeldelse af tyveri på dette tidspunkt, hvilket medførte at politiet ikke reagerede, da politiet så bilen kl. 04.00 på deres overvågningskameraer.

Den 26. oktober 2021 reklamerede klager til indklagede over deres afgørelse, bilag 4, hvilket fortsat gøres gældende.

Den 13. december 2021 genfremsatte klager sin reklamation til indklagede, bilag 5, hvilket fortsat gøres gældende.

Den 20. december 2021 meddelte indklagede, at bilen var fundet. Ifølge indklagede var der ikke tegn på opbrud (indbrud) i bilen, herunder blev bilen fundet aflåst. Klager bemærker, at der ikke er fremsendt dokumentation for, at bilen blev fundet aflåst, hvorfor indklagede opfordres til at fremsende dokumentation herfor.

Klager og indklagede drøftede i dagene den 20. december 2021 til 14. januar 2022, hvorvidt der skulle foretages taksering af bilen. Klager accepterede, at der kunne foretages taksering af bilen, herunder udlæsning af bilens data, dog under forudsætning af takseringen skete med deltagelse af klager.

Den 19. januar 2022 oplyste indklagede, at de havde besigtiget bilen uden klager havde haft mulighed for at deltage heri.

Bilen havde lidt skader for 78.240,80 kr., jf. taksatorrapport nr.: ... af 14. februar 2022, bilag 6.

Anbringender

Det gøres gældende, at tyveriet og skaden der er opstået på bilen som følge heraf udgør en forsikringsbegivenhed.

Det gøres gældende, at klager har opfyldt klausul i forsikringspolice om, at bilen skal have monteret satellitovervågning, idet bilen havde dokumenterbart monteret en satellitovervågning. Kravet i forsikringspolice er således opfyldt.

Indklagedes supplerende krav, som de bygger deres nuværende afvisning af forsikringsdækning på herunder, at satellitovervågningen skulle være aktiveret, fremgår ikke som et krav af klausulen.

Det gøres gældende, at aktivering af satellitovervågningen hos [GPS-selskab] ikke havde haft nogen indvirkning, da GPS-trackeren var afmonteret, og klager ville have modtaget nogen melding fra [GPS firma], da klagers telefon er på lydløs om natten.

Det gøres gældende, at klager har opfyldt klausul i forsikringspolice om, at kontrolcentral straks skal kontaktes. Klager konstaterede tyveriet kl. 06.00 og reagerede øjeblikkeligt ved kontakt til politi, og kl. 08.32 blev indklagede orienteret.

Begge dele er inden for definitionen af 'straks' i forbrugerforhold.

Derudover gøres det gældende, at krav om kontakt til kontrolcentral efter tyveri ikke kan udgøre en sikkerhedsforskrift, jf. Forsikringsaftalelovens § 51, stk. 1, idet en sikkerhedsforskrift tidsmæssigt skal lægge før forsikringsbegivenhedens indtræden.

Det gøres gældende, at det ikke udgør grov uagtsomhed, at klager ikke kan fremvise to nøgler til bilen. Klagers subjektive overbevisning på anmeldelsestidspunktet var, at hun var i besiddelse af begge bilens nøgler. Da dette var klagers subjektive overbevisning, kan klager ikke pålægges en handlepligt til at undersøge, hvorvidt begge nøgler var til stede. Den blotte omstændighed, at klager ikke kan finde sin reservenøgle, er ikke ensbetydende med, at klager har udvist grov uagtsomhed. Det påhviler indklagede at godtgøre, at klager har udvist grov uagtsomhed, hvilket indklagede til dato ikke har gjort.

Det gøres gældende, at den lidte skade kan opgøres til det i taksatorrapporten, bilag 6, opgjorte på i alt 78.240,80 kr. Der tages forbehold for ændring af kravet, såfremt reelle omkostninger til reparation af bilen konstateres dyrere end taksatorrapporten giver anledning til at forudsætte.

Det bemærkes ex tuto, at indklagede har henvist til retspraksis, som indklagede ikke har indholdsmæssig kendskab til, hvilket medvirker til en utryk fornemmelse for klager om, hvorvidt deres forsikrings sag er håndteret med tilstrækkelig faglig og åben præcision."

Selskabet har i brev af 15/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagers hustru anmeldte den 10. marts 2021 telefonisk til Alka Forsikring, at hendes bil var blevet stjålet. Hun oplyste, at tyveriet var anmeldt til politiet og da det var en stor flot bil med tonede

ruder var politiet bange for, at den skulle bruges til noget kriminelt. Politiet havde desuden set bilen på kamera kl. 4 samme morgen.

Det fremgik af politirapporten, at klager og klagers hustru havde begge nøgler til bilen og at den ene nøgle havde været opbevaret i hustruens taske eller i en skuffe i gangen.

Af en tilføjelse til politirapporten den 22. marts 2021 fremgik det, at klager havde kontaktet politiet og oplyst, at hun ikke kunne finde den anden nøgle.

Alka Forsikring modtog den 6. april 2021 registreringsattesten, udfyldt tyverierklæring, slutseddel og én nøgle til bilen.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 6. juni 2021, at tyveriet af bilen desværre ikke var dækningsberettiget på forsikringen, da kravet om satellitovervågning ikke var opfyldt.

Klager og hendes mand korresponderede efterfølgende med selskabets skadekonsulent og stillede flere opklarende spørgsmål til den meddelte afgørelse. Korrespondancen er fremlagt af klager.

Kvalitetsafdelingen modtog ved mail af 26. oktober 2021 klage over den truffe afgørelse fra [klagerens advokat] på vegne klager.

Advokaten fremsendte den 13. december 2021 klage til direktionen over manglende svar fra Kvalitetsafdelingen.

Alka Forsikring fik den 16. december 2020 telefonisk besked fra politiet om, at bilen var genfundet og kvalitetsafdelingen meddelte ved mail af 20. december 2021 til advokaten, at selskabet fandt det hensigtsmæssigt, at bilen blev undersøgt nærmere og bad i den forbindelse advokaten om en bekræftelse på, at hendes klienter var indforstået med dette.

Derudover fastholdt kvalitetskonsulenten ved mail af 10. januar 2022, at det fortsat var selskabets opfattelse, policens klausul om GPS-overvågning ikke var overholdt idet GPS'en ikke var aktiveret, således at bilen kunne spores.

Klagers advokat svarede ved mail af 14. januar 2022 og gav indledningsvis udtryk for at en undersøgelse af bilen ikke burde være nødvendig, men at hendes klienter var indstillet på, at bilen blev undersøgt med henblik på eventuelle uafklarede omstændigheder.

Det var imidlertid et krav at enten advokaten eller hendes klienter deltog, samt at Alka Forsikring afholdt alle udgifter forbundet hermed. Advokaten anmodede desuden om at få oplyst, hvor lang tid der ville medgå inden selskabets svar forelå og bad om tre forslag til, hvem der skulle stå for undersøgelsen af bilen.

Der pågik herefter korrespondance mellem klager og selskabet om transport af bilen til relevant værksted og bilen blev sluttelig transporteret til [værksted].

Det kunne konstateres, at bilen havde fået skader udvendigt såvel som indvendigt svarende til en reparationsomkostning (inkl. lakarbejde) på ca. 78.000 kr. inkl. moms.

Der kunne imidlertid ikke konstateres opbrud af hverken startspærre, ratlås eller bilens døre, hvorfor bilen fremstod som kørt med rette nøgle.

Kvalitetskonsulenten fastholdt ved mail af 24. februar 2022 den trufne afgørelse med henvisning til den manglende satellitovervågning af bilen med den tilføjelse, at bilen havde været ført med rette nøgle, hvilket heller ikke konstituerede en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers hustru er ejer af køretøjet og tegnede med ikrafttræden den 23. april 2020 ansvars- og kaskoforsikring for sin bil - en [bilmærke og model].

Det er bemærket i policen, at bilen er forsynet med satellitovervågning og af policens klausultekst fremgår det desuden, at bilen er monteret med satellitovervågning og ved tyveri af køretøjet skal kontrolcenter staks kontaktes så bilen kan spores.

Med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3.1 dækker forsikringen enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri, medmindre det er undtaget i punkt 6.4., herunder i punkt 6.4.2. hvis skaden er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet og er i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 forpligtet til, at give selskabet alle de ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Det påhviler på den baggrund sikrede (klager) at sandsynliggøre, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klagers police indeholder en objektiv dækningsbetingelse i form af krav om satellitovervågning.

Klagers påstand om, at fordi det ikke står i klausulen, at en monteret satellitovervågning skal være aktiveret er dette ikke et krav, finder Alka Forsikring ikke anvendelig.

Et krav om satellitovervågning indebærer i sagens natur, at denne skal være virksom. Hvis en installeret satellitovervågning ikke er aktiveret med tilhørende abonnement/bruger giver det ingen mening og den objektive dækningsbetingelse om satellitovervågning vil ikke være opfyldt og i realiteten betydningsløs.

Klagers hustru oplyste til politiet ved anmeldelsen, at hun havde begge nøgler til bilen. Ved henvendelse til politiet knap 14 dage senere oplyste klagers hustru, at hun ikke kunne finde bilens anden nøgle og således kun havde én nøgle til bilen (den der blev afleveret til Alka Forsikring).

Politiet har oplyst, at bilen, da den blev fundet den 20. december 2021, var aflåst.

Der pågik efterfølgende løbende dialog mellem selskabet og klager om hvilket værksted bilen skulle transporteres til for besigtigelse. Besigtigelsen blev mellem parterne aftalt ved mail af 26. januar 2022 til at foregå hos [værksted] den 4. februar 2022.

Besigtigelsen blev imidlertid forsinket grundet sygdom hos overtaksator.

Ved besigtigelsen, som ifølge taksatorrapporten foregik den 13. februar 2022, var der ingen tegn på opbrud af hverken bilens døre, startspærre eller ratlås.

Klager har anmeldt til politiet, at bilen blev stjålet kl. 3 om natten, og at tyveriet blev opdaget den følgende morgen omkring kl. 6 og anmeldt til politiet kl. 8.23.

Advokatens anbringende om at klager således ved sin anmeldelse til politiet har opfyldt den i policen anførte forpligtelse til straks at kontakte kontrolcenteret (for satellitovervågning) må vi naturligvis bestride.

Der er i sagens natur krav om anmeldelse til politiet ved tyveri af bil. Det er et krav i alle tyverisager (også i sager hvor der ikke er krav om satellitovervågning), men anmeldelse til politiet ophæver ikke forpligtelsen til straks at kontakte kontrolcentret ved tyveri af en bil, hvor der er krav om satellitovervågning af bilen. Der er tale om to væsensforskellige krav.

Selskabet har ikke henvist til Forsikringsaftalelovens § 51 om sikkerhedsforskrifter, idet kravet om satellitovervågning efter selskabets opfattelse er et objektivt dækningskrav.

Som det fremgår af [GPS-selskab] mail vil bilen ikke kunne spores såfremt satellitovervågningen ikke er 'sat op mod en bruger', hvilket vil sige såfremt der ikke er oprettet en bruger/abonnement for satellitovervågningen.

Af den mail klager modtog fra [GPS-selskab] den 24. april 2020 kl. 13.13 fremgår det, at klager skulle klikke på knappen for at oprette abonnement og den næste mail modtaget samme dag kl. 13.35, at klager skulle bekræfte kontoen for kunne bruge satellitovervågningen.

Klager bekræftede først kontoen den 10. marts 2021 knap et år efter installationen og efter tyveriet var sket.

Som det fremgår af de fremlagte mails fra [GPS-selskab] har [GPS selskab] logget en alarm kl. 3.05 om at alarmen blev frakoblet.

Da der ikke var registreret en bruger/abonnement på GPS-trackeren kunne [GPS selskab] imidlertid ikke foretage alarmering eller sporing.

Hvis klager havde bekræftet kontoen, således at abonnementet var blevet aktiveret, ville der være gået en alarm, da bilen blev stjålet kl. 3 og politiet ville da de observerede bilen kl. 4 have kunnet reagere.

At klager ikke selv havde behov for at holde øje med bilen finder selskabet ikke en formildende omstændighed i forhold til den manglende aktivering af satellitovervågningen.

Klager har angiveligt aldrig modtaget betalingsanmodninger for abonnementet, hvilket burde have givet anledning til overvejelser om der nu virkelig også var oprettet satellitovervågning af bilen og at denne var virksom.

Af forretningsgangen for satellitovervågning fremgår det, at der ved kaskoforsikring for visse særligt tyvetækkelige biler automatisk vil blive indføjet en klausul i policen om, at bilen er monteret med satellitovervågning.

Som klagers advokat nævner i sit brev af 26. oktober 2021, var en del af aftalen om forsikring af bilen da også, at der blev monteret satellitovervågning. Som nævnt er det i sagens natur væsentligt, at den er aktiveret, da kravet ellers ville være illusorisk.

Klager fik monteret denne i bilen, men fravalgte, at oprette den nødvendige konto/bruger for at aktivere overvågningen af bilen og færdiggjorde først installationen efter bilen var blevet stjålet.

At der er installeret en virksom satellitovervågning er en objektiv dækningsbetingelse og at klager ikke 'færdiggør' installationen ved at oprette den nødvendige bruger/konto for at aktivere satellitovervågningen kan - uanset årsagen til dette - efter selskabets opfattelse ikke begrunde en ændret stillingtagen til kravet.

Det forhold, at klager og klagers hustru har oplyst, at de normalt har deres telefoner på lydløs om natten og af den grund ikke ville have modtaget alarmen, da bilen blev stjålet er ikke relevant i forhold til at satellitovervågningen ikke var aktiveret. Nærværende sags omdrejningspunkt er ikke at man har overhørt alarmen, men derimod at man ikke har aktiveret alarmen.

Alka Forsikring må således fastholde den trufne afgørelse, hvorefter der ikke kan ydes erstatning for reparationen af klagers bil, da det objektive krav til dækningen i form af satellitovervågning ikke var opfyldt på tyveritidspunktet.

Afslutningsvis skal det med henvisning til den manglende nøgle og det forhold, at bilen blev fundet aflåst og ikke bar spor af opbrud af hverken døre, startspærre eller ratlås desuden bemærkes, at bilen må være blevet fjernet og kørt med rette nøgle, hvilket ikke statuerer en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klagerens advokat har i brev af 16/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kravet øges med henholdsvis 4.995 kr. til omkostninger for GPS-installation og 1.500 kr. til køb af nummerplade. Samlet krav 84.735,80 kr. Se bilag for omkostninger.

Faktuelle fejl i indklagedes fremstilling

Indklagedes svar refererer desværre til information, der ikke er faktuel korrekt.

Indklagede bemærker og lægger vægt på, at klager ikke anmelder tyveriet straks og først anmelder til politiet kl 08:23. Dette er ikke korrekt. Indklagede har selv tidligere i skrivelse af 6. juni 2021 anerkendt, at klager har anmeldt tyveriet straks. Indklagede påstand om anmeldelsestidspunkt er udokumenteret, og bestrides af klager.

Klager har anmeldt skaden straks tyveriet blev opdaget, hvilket dokumenteres ved opkaldstidspunkt til politiet kl. 06.21. Se bilag.

GPS-installation og aktivt abonnement

Indklagede har fremsendt materiale til ankenævnet vedr 'forretningsgang satellitovervågning'. Dette materiale er ifølge klager aldrig modtaget hos denne.

Klager fik [bilforhandler] til at forestå GPS installation og klager vælger bevist en professionel part for at sikre korrekt udførelse af installation af GPS'en. Klager har derfor den subjektive opfattelse, at installation af GPS har indeholdt en hel pakke, herunder tilslutning og sikring af aktiv satellitovervågning.

Dette understøttes af politirapporten, hvori fremgår; 'anmelder oplyser at køretøjet kan spores af forhandleren [bilforhandler]. Klager har således hele tiden haft den subjektive opfattelse, at satellitovervågningen var aktiv. Klager har derfor ikke reageret på en manglende faktura for abonnement.

Klager modtager mail fra [GPS-selskab] hvor der står 'Klik på knappen for at oprette et abonnement'. Da klager godkender link til oprettelse af abonnement, er klager af den subjektive opfattelse at abonnementet er oprettet. Klager modtager ikke på noget tidspunkt en mail fra [GPS-selskab] om, at abonnementet ikke er oprettet men modsat en bekræftende mail 'Tak fordi du oprettede en [GPS-selskab] Link Konto'. Det gøres gældende, at klager var i god tro om, at der tilstrækkeligt var oprettet en [GPS-selskab] konto.

Aflåst bil

Bilen var aflåst på tidspunktet for tyveriet. Klager og dennes ægtefælle er på vej i seng [klageren]. 22:30 dagen inden tyveriet og tjekker at bilen er låst, hvilket den er.

Indklagede ønsker adgang til bilen da den er genfundet 16 december 2021. Der pågår dialog med klagers tidligere repræsentant om dette og klager accepterer tidligere repræsentant er tilstede ved besigtigelsen. Indklagede vælger dog at besigtige bilen alene på trods af klagers klare instruks og orienterer den 19. januar 2022 klagers tidligere repræsentant om, at bilens undersøgelse er foretaget.

Altså uden at orientere forinden undersøgelsen og i direkte strid med det aftalte.

Indklagede har gjort gældende, at bilen er fundet aflåst. Klager ved ikke, hvorvidt dette er korrekt, hvorfor klager har anmodet indklagede om at fremsætte bevis herfor. Dette er ikke sket, og som følge heraf må det bestrides, at bilen blev fundet aflåst, og at den var anvendt med korrekt nøgle."

Selskabet har i brev af 6/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Om tyveriet er anmeldt til politiet kl. 8.23 eller kl. 6.21 ændrer ikke ved sagens faktum, hvortil det bemærkes, at såfremt der var installeret en virksom GPS på tyveritidspunktet, havde klager kunne anmelde tyveriet kl. 3 og politiet kunne havde stoppet bilen, da den blev observeret kl. 4.

I [repræsentantens] bemærkninger til GPS-installation og aktivt abonnement henvises adskillige gange til 'den subjektive opfattelse', hvortil det skal bemærkes, at det objektive faktum var, at der ikke var installeret en virksom GPS (som er en objektiv dækningsbetingelse) og at selskabet kan ikke lægge noget så foranderligt som en subjektiv opfattelse til grund for en ændret stillingtagen til kravet.

Alka Forsikring forudsætter i sagens natur, at bilen var låst på tyveritidspunktet, hvilket dog ikke ophæver den objektive dækningsbetingelse om installation af virksom GPS, hvortil selskabet skal bemærke, at bilen også var låst da den blev genfundet.

Politiet har oplyst, at bilen, da den blev fundet den 20. december 2021, var aflåst. Alka Forsikring har ikke anledning til at betvivle politiets oplysninger, men har i sagens natur ikke mulighed for at bevise disse.

Det må i den forbindelse desuden påpeges, at hverken bilens døre, startspærre eller ratlås var opbrudt og at klagerne desuden manglede en nøgle til bilen, hvilket som nævnt indikerer at bilen er kørt med rette nøgle.

For så vidt angår citatet af [GPS selskabets] mail skal vi påpege, at den citerede sætning kun citeres delvis, idet der efter 'Tak fordi du oprettede en [GPS-selskabet] Link konto' fortsættes med ordene 'for at begynde at bruge [GPS selskabet] Link, skal du bekræfte din konto' og under dette en 'knap' med ordene 'Bekræft konto'.

Denne fremgangs måde er i øvrigt helt almindelig ved oprettelse af både apps og abonnementer, da udbyder i sagens natur vil sikre sig både en endelig accept og identifikation af rette køber og til hvem faktura skal adresseres.

Det forhold, at klager ikke modtog en faktura for den tjenesteydelse, han havde købt burde efter selskabets opfattelse have fået klager til at indse, at installationen ikke var gennemført. Løbende serviceydelser er sjældent gratis.

Et krav om satellitovervågning indebærer i sagens natur, at denne skal være virksom. Hvis en installeret satellitovervågning ikke er aktiveret med tilhørende abonnement/bruger, som ifølge [GPS-selskabet] er nødvendigt for at kunne spore bilen, giver det ingen mening og den objektive dækningsbetingelse om satellitovervågning vil ikke være opfyldt og i realiteten betydningsløs.

Alka Forsikring må fastholde, at den objektive dækningsbetingelse, hvilket klagers tidligere advokat var enig i, var en del af aftalen om forsikring af bilen. Denne objektive dækningsbetingelse var ikke overholdt, hvorfor Alka Forsikring må fastholde, at klager ikke har opfyldt sin del af den indgåede aftale, hvorfor selskabet ikke er forpligtet til at betale for reparationen af bilen."

Sekretariatet bad den 3/11 2022 klageren om at fremlægge politirapporten og de e-mails, som klageren modtog fra GPS-firmaet inklusive den e-mail, hvoraf det fremgik, at klageren skulle bekræfte konto for at bruge "[GPS-selskab] link" og herunder skærmpoint af den/de sider, der blev linket til i e-mailene. Klageren fremlagde den 13/11 2022 politirapporten og tre e-mails fra GPS-firmaet. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 24/4 2020 fra GPS-selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Opret abonnement

Ankenævnet for Forsikring

11.

98354

[GPS-selskab] har for nylig afsluttet installationen af en Link Hub i [bilmærke og model] og ønsker, at du opretter abonnement på denne enhed.

Serienummer: ...

Klik på knappen for at oprette abonnement

OPRET ABONNEMENT

Hvis du har spørgsmål til installationen, skal du kontakte [forhandler] eller en autoriseret ... forhandler."

Af e-mail af 24/4 2020 fra GPS selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for at du oprettede en [GPS-selskab] konto.

Vi er meget glade for at have dig. For at begynde at bruge [GP- selskab] skal du bekræfte din konto.

BEKRÆFT KONTO

Til din information er dit brugernavn ... som du kan bruge til at logge ind."

Af e-mail af 10/3 2021 fra GPS-selskabet til klageren fremgår bl.a.:

" [GPS-selskab] link

Finder Link abonnement oprettet

Tak for at du oprettede et abonnement! Du er nu i stand til at styre enheden gennem [GPS selskab] app."

Af politiets anmeldelsesrapport af 10/3 2021 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Onsdag den 10. marts 2021 kl. 03.00

Sagens art

Brugstyveri af reg. Personbil

Sagens genstand

Anmelder oplyste at hendes køretøj, en ... var blevet stjålet over natten. Køretøjet holdt parkeret ud for adressen. Anmelder er ikke vidende om, hvorledes køretøjet er blevet fjernet, ligesom hun er i besiddelse af nøglerne til køretøjet. Anmelder oplyser at køretøjet kan spores af forhandleren ..."

Af politirapport af 22/3 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

12.

98354

"Anmelder/forurettet rettede d.d. kl.0814 henvendelse til servicecentret og oplyste, at hun manglede sin reservenøgle, som havde ligget i hendes håndtaske. Anmelder/forurettet forklarede, at hendes håndtaske dagligt hang ude i entreen. Anmelder/forurettet kunne ikke dog ikke afvise, at den måske var mistet under en flytning og lå et ukendt sted i en flyttekasse. Anmelder/forurettet mente dog, at den lå i hendes håndtaske sidst hun så efter, sammen med den anden bilnøgle, som hun stadigvæk havde."

Af e-mailkorrespondance af 16/4 2021 mellem klageren og GPS-selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren] I forbindelse med tyveriet af vores [bil], så har vores forsikringsselskab forsøgt at få data fra jer men uden held. Har du mulighed for at hjælpe ved at sende følgende data:

- (1) Al registreret data på bilen for perioden 3. marts 2021 og indtil tidspunktet hvor der sidst bliver registreret forbindelse til GPS-trackeren, og den sidst registrerede kommunikation til og fra [GPS-selskabet] vedr. satellitovervågningen. Dataen skal indeholde ruter, fejlmeldinger, alarmmeldinger, og en oversigt over den korrespondance, som [GPS-selskabet] har haft med [vagtfirma].
- (2) En oversigt over de abonnementsoplysninger, som de har registreret på jeres registreringsnummer og serienummeret på den monterede satellitovervågning.

...

[GPS-selskab] Når det gjelder sporing av bilen foreligger det ingen rute hvor bilen har kjørt. Men ved alarm på mobilen kan eier følge bilen på kartet ved å oppdatere telefonen kontinuerlig. Om bilen er registrert hos alarmselskap og alarmen løser ut vil disse kunne se bilens bevegelser. Det som er litt merkelig her er følgende, Enheten ble montert i bilen 24.04.2020, men ikke satt opp mot noen bruker.

Enheten ble registrert 10.03 2021 på [ægtefælle].

Vi har logger på denne enheten fra denne dato, se under.

ACP Alarm TRIGGERED: Power disconnected alert

Latitude: ...

Longitude: ...

Timestamp: 2021-03-10T03:05:05Z

ACP Alarm TRIGGERED: GPS disconnected alert

Latitude: ...

Longitude: ...

Timestamp: 2021-03-10T03:05:05Z

Alarm TRIGGERED: Main battery voltage low.

3/10/2021, 5:05:08 AM

Siste melding som har blitt logget i systemet, se under.

Response from gateway: Unit is not connected

4/16/2021, 8:26:24 AM

Håper dette kan løse saken."

Ankenævnet for Forsikring

13.

98354

Af e-mailkorrespondance af 20/5 2021 mellem selskabets skadekonsulent og GPS-selskabet fremgår bl.a.:

"[Skadekonsulent] Er det muligt, at du kan sende den generelle information, som I sender til jeres kunder, når de får installeret en GPS-tracker fra jer.

...

[GPS selskab] Dessverre har vi ikke anledning til dette. Det er kun to som kan hente dette ud, Eier av kjøretøyet med dokumentasjon at vedkommende er rettmessig eier av bilen og en domsavgjørelse fra en domstol. Beklager dette, men disse opplysningene er private.

...

[Skadekonsulent] Også når det drejer sig om den generelle information/instruktion, som [GPS-selskab] sender til alle nye kunder, som køber et abonnement hos [GPS selskab]?

...

[GPS-selskab] Er det denne du mener, bruksanvisning? [link]

...

[Skadekonsulent] Ja, det er meget fint. Modtager jeres kunder også instruktioner om, at de skal oprette en bruger/user på app'en for, at alarmen virker?

...

[GPS selskab] Man må ha konto for å få meldeinger."

Af klagerens e-mail til selskabet af 30/6 2021 fremgår bl.a.:

"Vi får mail om at oprette abonnement den 24-04-20 fra [GPS-selskab] og den bekræfter vi. Efterfølgende (samme dag) modtager vi en bekræftende mail fra [GPS-selskab] om at vi har oprettet en [GPS selskab] link konto og at de er meget glade for at have os.

De skriver samtidig at vi skal bekræfte konto for at bruge [GPS-selskab] link. Som nævnt tidligere ønskede vi ikke at følge/overvåge bilen selv og bekræfter derfor ikke kontoen.

Samme dag som bilen bliver stjålet (10-03-21) trykker vi på linket for at se om vi kan se bilen men kommer aldrig videre med det. Vi får så en mail fra [GPS-selskab] om, at Finder Link abonnement er oprettet."

Af police af 31/5 2021 fremgår bl.a.:

"Klausuler

Satellitovervågning

Bilen er monteret med satellitovervågning. Ved tyveri af køretøjet skal kontrolcentral straks kontaktes så bilen kan spores."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.3 Kaskoforsikringen dækker

6.3.1 Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri,

med mindre det er undtaget i punkt 6.4."

Ankenævnet for Forsikring

14.

98354

Nævnet har fået forelagt faktura af 27/4 2020 på 4.995 kr. for "satellitovervågning" og brugermanualen fra GPS-selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren fik i forbindelse med køb af sin bil i april 2020 installeret en GPS-tracker. I policen er indsat følgende klausul, "Bilen er monteret med satellitovervågning. Ved tyveri af køretøjet skal kontrolcentral straks kontaktes, så bilen kan spores".

Klagerens ægtefælle anmeldte den 10/3 2021, at bilen var blevet stjålet om natten. Bilen blev genfundet med skader i december 2021. Reparationsomkostningerne blev opgjort til ca. 78.000 kr. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at kravet om satellitovervågning ikke er opfyldt. Selskabet har i anden række gjort gældende, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren kræver erstatning for skaderne på bilen, omkostninger til GPS-installation og køb af nummerplade. Han har anført, at GPS-firmaet den 10/3 2021 kl. 03.05 registrerede en alarm fra GPS-trackeren, da alarmen blev frakoblet, og at bilen blev registreret på et af politiets overvågningskameraer kl. 04. Han konstaterede selv tyveriet ca. kl. 06 og kontaktede politiet kl. 06.21. Han bekræftede kontoen hos GPS-firmaet den 10/3 2021 kl. 09.23 ved at benytte linket i den e-mail, han havde modtaget den 24/4 2020. Han har anført, at han har opfyldt policens krav om, at bilen skal have monteret satellitovervågning, idet bilen dokumenterbart havde monteret en satellitovervågning. Han har anført, at det ikke fremgår af policen, at satellitovervågningen skal være aktiveret. Da han konstaterede tyveriet, kontaktede han øjeblikkelig politiet. Han har derfor opfyldt klausulen i policen om, at kontrolcentral straks skal kontaktes. Han har anført, at han var i god tro om, at det var tilstrækkeligt, at der var oprettet en konto hos GPS-firmaet. Han fik en bilforhandler til at forestå GPS-installationen. Han var af den subjektive opfattelse, at installation af GPS indeholdt en hel pakke, herunder tilslutning og sikring af aktiv satellitovervågning. Han modtog en bekræftende mail med ordlyden "Tak fordi du oprettede en [GPS-

selskab] Link Konto". Han har anført, at aktivering af satellitovervågningen hos GPS-firmaet ikke havde haft nogen indvirkning, idet GPS-trackeren blev afmonteret. Han ville ikke have registreret en eventuel alarmmelding fra GPS-firmaet, idet hans telefon er på lydløs om natten. Han har anført, at såvel tyveriet som skaden på bilen udgør en forsikringsbegivenhed. Han oplyste til politiet, at han var i besiddelse af begge nøgler, idet han ikke vidste, at reservenøglen manglede. Det er ægtefællen, der bruger bilen til dagligt. Han bestrider, at bilen blev genfundet aflåst og er blevet kørt med rette nøgle. Han har anført, at selskabet besigtigede den genfundne bil uden klageren, og at selskabet ikke har bevist, at bilen blev fundet aflåst.

Selskabet har anført, at kravet om satellitovervågning i policen er en objektiv dækningsbetingelse, og at klagerens subjektive opfattelse ikke har betydning. Kravet om satellitovervågning indebærer, at denne skal være virksom. Hvis en installeret satellitovervågning ikke er aktiveret med tilhørende abonnement/bruger, vil kravet i realiteten være betydningsløst. Selskabet har anført, at anmeldelsen til politiet ikke ophæver forpligtelsen til straks at kontakte GPS-kontrolcentret ved tyveri af bilen. Selskabet har anført, at "der efter 'Tak fordi du oprettede en [GPS-selskab] Link konto' fortsættes med ordene 'for at begynde at bruge [GPS-selskab] Link, skal du bekræfte din konto' og under dette en 'knap' med ordene 'Bekræft konto'. Denne fremgangsmåde er helt almindelig ved oprettelse af både apps og abonnementer, da udbyderen vil sikre sig både en endelig accept og identifikation af rette køber og til hvem faktura skal adresseres". Selskabet har anført, at politiet har oplyst, at bilen var aflåst, da den blev genfundet. Selskabet har anført, at hverken bilens døre, startspærre eller ratlås var opbrudt, og at klageren manglede en nøgle til bilen, hvilket indikerer at bilen er kørt med rette nøgle.

Af faktura af 27/4 2020 fra bilforhandleren fremgår det, at klagerens ægtefælle har betalt 4.995 kr. for "satellitovervågning" på bilen.

Af e-mail af 24/4 2020 kl. 13.13 fra GPS-selskabet til klageren fremgår det, at "Opret abonnement. [GPS-selskab] har for nylig afsluttet installationen af en Link Hub i [bilmærke og model] og ønsker, at du opretter abonnement på denne enhed. Serienummer: ... Klik på knappen for at

Ankenævnet for Forsikring

16.

98354

oprette abonnement. OPRET ABONNEMENT. Hvis du har spørgsmål til installationen, skal du kontakte [forhandler] eller en autoriseret ... forhandler".

Af e-mail af 24/4 2020 kl. 13.35 fra GPS-selskabet til klageren fremgår det, at "Tak for at du oprettede en [GPS-selskab] konto. Vi er meget glade for at have dig. For at begynde at bruge [GPS-selskab] skal du bekræfte din konto. BEKRÆFT KONTO. Til din information er dit brugernavn ... som du kan bruge til at logge ind".

Af e-mail af 10/3 2021 fra GPS-selskabet til klageren fremgår det, at "[GPS-selskab] link. Finder Link abonnement oprettet. Tak for at du oprettede et abonnement! Du er nu i stand til at styre enheden gennem [GPS-selskab] app".

Af klagerens e-mail af 30/6 2021 til selskabet fremgår det, at "Vi får mail om at oprette abonnement den 24-04-20 fra [GPS-selskab] og den bekræfter vi. Efterfølgende (samme dag) modtager vi en bekræftende mail fra [GPS-selskab] om at vi har oprettet en [GPS-selskab] link konto og at de er meget glade for at have os. De skriver samtidig, at vi skal bekræfte konto for at bruge [GPS-selskab] link. Som nævnt tidligere ønskede vi ikke at følge/overvåge bilen selv og bekræfter derfor ikke kontoen". Af e-mail af 16/4 2021 fra GPS-selskabet fremgår det, at "Når det gjelder sporing av bilen foreligger det ingen rute hvor bilen har kjørt. Men ved alarm på mobilen kan eier følge bilen på kartet ved å oppdatere telefonen kontinuerlig. Om bilen er registrert hos alarmselskap og alarmen løser ut vil disse kunne se bilens bevegelser. Det som er litt merkelig her er følgende, Enheten ble montert i bilen 24.04.2020, men ikke satt opp mot noen bruker".

Af selskabets e-mailkorrespondance med GPS-firmaet fremgår det, at selskabet spørger, om GPS-selskabets kunder modtager instruktioner om, at de skal oprette en bruger/user på app'en for at alarmen virker, hvortil GPS-selskabet svarer "Man må ha konto for å få meldeinger".

Af politirapport af 10/3 2021 fremgår det, at "Anmelder er ikke vidende om, hvorledes køretøjet er blevet fjernet, ligesom hun er i besiddelse af nøglerne til køretøjet. Anmelder oplyser at køretøjet kan spores af forhandleren [bilforhandler]".

Af politirapport af 22/3 2021 fremgår det, at "Anmelder/forurettet rettede d.d. kl.0814 henvendelse til servicecentret og oplyste, at hun manglede sin reservenøgle, som havde ligget i hendes håndtaske. Anmelder/forurettet forklarede, at hendes håndtaske dagligt hang ude i entreen. Anmelder/forurettet kunne ikke dog ikke afvise, at den måske var mistet under en flytning og lå et ukendt sted i en flyttekasse. Anmelder/forurettet mente dog, at den lå i hendes håndtaske sidst hun så efter, sammen med den anden bilnøgle, som hun stadigvæk havde".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.1 fremgår det, at forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tab af det forsikrede ved tyveri.

Nævnet finder, at klausulen i policen – at bilen skal være monteret med satellitovervågning – er en objektiv dækningsbetingelse. Kravet om, at kontrolcentral straks skal kontaktes ved tyveri af køretøjet, må forsikringsretligt nærmest anses som en afværgeforanstaltning, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Indeholdt i kravet om kontakt til kontrolcentral må der efter nævnets vurdering imidlertid også være et krav om, at der forud for forsikringsbegivenheden er sket tilslutning til en kontrolcentral. Dette krav må anses som en objektiv dækningsbetingelse, jf. utrykt dom af 15/1 2014 fra Østre Landsret.

Nævnet finder videre, at det ikke af sagens oplysninger er muligt entydigt at fastslå rammerne for ægtefællens aftale med GPS-firmaet, herunder hvordan samspillet er mellem den satellitovervågning, der er installeret i bilen, den konto, ægtefællen oprettede den 24/4 2020 og det abonnement, ægtefællen først oprettede, da hun bekræftede sin konto den 10/3 2021, og om – eller på hvilket tidspunkt i processen – satellitovervågningen tilsluttes en eventuel kontrolcentral.

Ankenævnet for Forsikring

18.

98354

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at satellitovervågningen i bilen opfyldte kravet i policen om tilslutning til en kontrolcentral. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning af skaderne på bilen, der er opstået i forbindelse med det anmeldte tyveri.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings