

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. april 2023 blev i sag nr. 99022:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring med friskadedækning. I klageskema af 25/11 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"[Klageren] får stjålet sin bil natten til søndag. Dette sker, da en overnattende gæst har glemt at låse hoveddøren inden hun går i seng, hvorved tyven lister ind i gangen, stjæler et nøglebundt og derefter bilen i carporten.
Bilen indeholdt diverse privat genstande.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker den korrekte erstatning. Jeg mener både erstatningsopgørelse af bilen, skadeårsagen - de mener er hærværk, så han ikke kan få 0 kr. i selvrisiko grundet friskade, samt afvisningen af lånebil / udgifter til dette / kompensation er helt forkert.

Jeg har ikke kunnet få udleveret grundlaget for erstatningen af bilen, som jeg mener var en del under markedsværdi."

Selskabet har i brev af 19/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 19. april 2021 modtog selskabet en telefonisk skadeanmeldelse fra klager, som oplyste, han søndag nat havde haft indbrud, og i den forbindelse fik stjålet sin bil, som blev genfundet med skader allerede samme dag. Bilen blev ført med rette nøgle, idet nøglen blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Køretøjet er en [bilmærke og model], som af et vidne blev fundet med omfattende skader på [adresse].

Den 19. april 2021 blev bilen besigtiget af en taksator, og det blev vurderet at reparationsomkostningerne ville udgøre 42.043,73 kr. og derfor blev køretøjet erklæret totalskadet.

Bilens havde således væsentlige skader, herunder, men ikke begrænset til:

- Holder til forkofanger
- Motorhjelm
- Bagkofangerforstærkning
- Bagklap

Som bilag 1 fremlægges taksatorrapporten.

Bilen bærer desuden tydelige præg af hærværk, og det fremgår således af politirapporten at der blev konstateret følgende:

- Skoaftryk på bagklappen
- Skoaftryk på venstre bagsiderude

Som bilag 2 fremlægges politiets journal.

Den 20. april blev der mellem taksator og klager indgået aftale til fuld og endelig afgørelse om erstatning på 15.000,00 kr. for det totalskadede køretøj. Idet den skete skade efter selskabets opfattelse, er en følge af hærværk, er der fratrasket den sædvanlige selvrisko. Som bilag 3 fremlægges erstatningsrapporten.

Den 5. maj 2022 udbetalte selskabet således en kontanterstatning på 15.000,00 kr., fratrasket selvrisko á 4.903,00 kr.

Selskabet modtager den 22. juni 2021 en klage fra klagers repræsentant, som anfører at bilen var låst, at nøglerne blev stjålet fra en ulåst bygning og at skaden måtte anses for sket ved tyveri i forsikringsbetingelsernes forstand. Klagers repræsentant henviser til AK 85.018 for så vidt angår sondringen mellem tyveri og hærværk. Som bilag 4 fremlægges klagen. Selskabet må dog bemærke, at kendelsen alene angår spørgsmålet om, hvor vidt det er groft uagtsomt at efterlade sine nøgler i et ulåst værksted. Da sagen ikke forekommer relevant, idet selskabet ikke har påstået grov uagtsomhed, undlader selskabet at fremkomme med kommentarer til kendelsens indhold i øvrigt.

Selskabet forklarer i klagesvar af 23. juni 2021, at der opkræves fuld selvrisko når skadeårsagen ikke er tyveri, men derimod almindeligt hærværk og påpeger i øvrigt, at erstatningsopgørelsen er godkendt af klager. Som bilag 5 vedlægges selskabets klagesvar.

Selskabet modtager den 25. juni 2021 endnu en henvendelse fra klagers repræsentant, som oplyser, at klagen vil blive indbragt for Ankenævnet for Forsikring, og anfører at klager alene accepterede erstatningsopgørelsen grundet sine psykiske lidelser. Som bilag 6 vedlægges klage af 25. juni 2021.

De forsikringsbetingelser som fandt anvendelse på skadetidspunktet er vedlagt som bilag 7.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Klager har påstået, at selskabet skal revurdere erstatningsopgørelsen for det totalskadede køretøj, samt at selskabet skal anerkende, at skaderne er en følge af tyveri og ikke hærværk.

Sondringen mellem tyveri og hærværk

Det fremgår af punkt 5.5 i forsikringsbetingelserne, at der ikke opkræves selvrisiko ved skader, der er en følge af tyveri. Spørgsmålet er herefter, om de skader der rent faktisk er sket på klagers bil kan siges at være en følge af tyveri.

Tyveri defineres som uretmæssig tilegnelse af en anden persons ejendom, og skader som følge af tyveri består således enten i at køretøjet fuldstændigt forsvinder, eller i reparation af skader i forbindelse med voldeligt opbrud, skader der opstår som følge af manipulation med bilens startspærresystem eller øvrige skader der har til formål at benytte bilen uden at være i besiddelse af rette nøgle. Bilen har ikke skader af denne type, idet bilen under tyveriet blev betjent med rette nøgle.

Bilens skader består primært af buler fordelt på hele bilens karosseri, som helt eller delvist skyldes at bilen har været udsat for spark. Der er ikke konstateret skader på bilen, som med rimelighed kan antages at være en direkte følge af tyveri. Det skal i den sammenhæng understreges, at skade ikke automatisk er en følge af tyveri, blot fordi den er sket under et tyveri.

Det bemærkes, at det ikke er første gang, at klagers bil er blevet udsat for hærværk, idet følgende skader er blevet anmeldt til selskabet:

- Den 8. september 2020 fik klager en skade på forruden. Den nærmere årsag kendes ikke, men henset til at ruden er decideret knust, er der formentlig ikke tale om et stenslag.
- Den 22. november 2020 blev klagers bil igen udsat for hærværk og fik i den forbindelse ødelagt både bagskærm og baglygte
- Den 18. april 2021 (nærværende skade) fik klager stjålet sin bil, som blev genfundet med skader i et sådant omfang, at bilen måtte erklæres totalskadet.

Der begynder sig således at tegne sig et mønster af, at nogen har bevidst og målrettet ødelægger klagers bil. Henset til at bilen i dette tilfælde blot er stjålet, kørt et kort stykke væk og herefter forladt med væsentlige skader, herunder beviselige hærværksskader, må det være ubetænkeligt at lægge til grund, at skadeårsagen er hærværk og at opkrævning af sædvanlig selvrisiko er berettiget.

Idet skaderne har karakter af hærværksskader og ikke skader der er en følge af tyveri, kan påstanden om at dække skaderne uden selvrisiko ikke tages til følge.

Erstatningsopgørelsen

Det bemærkes om erstatningsopgørelsen, at der er tale om en [bilmærke og model] fra 2010 som har kørt 323.674 km. På baggrund af oplysningerne om bilen, har taksator efter bedste skøn fastsat

værdien til 15.000 kr. og tilbudt klager en kontanterstatning svarende hertil. Denne kontanterstatning er accepteret telefonisk af klager.

Selskabet er ikke af den opfattelse at klager er umyndig eller i øvrigt ude af stand til at indgå gyldige aftaler, og fastholder således at der forligsmæssigt er indgået en gyldig og bindende aftale om at fastsætte totalskadeerstatningen til 15.000 kr.

Idet der er indgået en gyldig og bindende aftale, kan påstanden om revurdering af erstatningsopgørelsen ikke tages til følge."

Klagerens repræsentant har i brev af 22/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"KOMMENTARER TIL SELSKABETS STILLINGTAGEN

Sondringen mellem tyveri og hærværk

Politiet har i deres rapport anført gerningen som brugstyveri: I henhold til Straffelovens §293: Hvis man uberettiget bruger en andens ting, uden at man har haft forsæt til at beholde genstanden, anses dette som brugstyveri.

Der henvises til følgende skader på bilen:

Bilens havde således væsentlige skader, herunder, men ikke begrænset til:

- Holder til forkofanger – Ligner en kørselsskade som følge af tyveriet
- Motorhjul – Denne skade kan skyldes både hærværk eller tyveriet
- Bagkofangerforstærkning – Ligner en kørselsskade som følge af tyveriet
- Bagklap – Det ene spark er meget tæt på bagklappens lås og kunne lige så vel være et forsøg på at bryde ind i bilen, som det kan være rent hærværk.

Som bilag 1 fremlægges taksatorrapporten.

Bilen bærer desuden tydelige præg af hærværk, og det fremgår således af politirapporten at der blev konstateret følgende:

- Skoaftryk på bagklappen Bagklap – Det ene spark er meget tæt på bagklappens lås og kunne lige så vel være et forsøg på at bryde ind i bilen, som det kan være rent hærværk.
- Skoaftryk på venstre bagsiderude – Igen kan spark mod en rude også være et forsøg på indbrud i bilen.

Hvis taksatorrapporten inddeles ud fra ovenstående, vil forkofanger, udskiftning af låse, bagkofanger, samt 50% af bagklappen være som følge af tyveriet.

Der fremgår også et bagpanel, som der ikke er afbilledet så tydeligt i politiets rapport, hvorfor dette må henledes til en kørselsskade efter tyveriet.

Billede 1 : Arbejdsløn for tyveriskader: 4.670,75 + moms = 5.838,44 kr.

Billede 2: Reservedele for tyveriskader: 8.624,90 + moms = 10.781,13 kr.

Billede 3: Lak for tyveriskaderne: AE: $17/2 + 8 + 10 + 8/2 + 23/2 + 5 = 47 = 4,7 \times 475 + \text{moms} = 2.790,63 \text{ kr.}$

Materialer: $1.607,72/2 + 163,52 + 409,69 + 182,20/2 + 54,60 = 1.522,77$ * index 134 + moms = 2.550,64 kr.

I alt udbedring af tyveriskaden: $5.838,44 + 10.781,13 + 2.790,63 + 2.550,64 = 21.960,84$ kr.

...

Idet udbedringen af tyveriskaden 21.960,84 kr. (jeg har endda kun taget en halv bagklap, selvom denne jo skulle have været udskiftet, selv hvis den kun havde fået ét spark) overstiger 50% af skadens samlede omkostning på 42.043 kr., samt overstiger den værdi, selskabet har vurderet bilen til, synes jeg, skaden burde betragtes som følge af et tyveri, og dermed en friskade, hvor skaden dækkes uden selvrisiko.

Vedr. henvisningen om, at AK 85.018 vedrører vurderingen af grov uagtsomhed, må jeg blot sige, at der ikke findes en eneste ankenævnskendelse omkring sager, der bliver behandlet som hærværk, efter genstanden er stjålet. Dette skyldes jo, at det er så almindelig ankenævnspraksis at behandle disse typer skader som tyveri, når genstanden er stjålet – eventuelt efterfølgende hærværk betragtes derfor som følgeskade.

I forhold til sondringen mellem tyveri og hærværk, som er næste punkt, vil jeg henvise til side 1 og 2, hvor jeg har forklaret, hvorfor jeg mener, det bør komme kunden /klager til gode, når der både er skader som følge af tyveri og hærværk.

Det bemærkes, at det ikke er første gang, at klagers bil er blevet udsat for hærværk, idet følgende skader er blevet anmeldt til selskabet:

- Den 8. september 2020 fik klager en skade på forruden. Den nærmere årsag kendes ikke, men henset til at ruden er decideret knust, er der formentlig ikke tale om et stenslag.
- Den 22. november 2020 blev klagers bil igen udsat for hærværk og fik i den forbindelse ødelagt både bagskærm og baglygte
- Den 18. april 2021 (nærværende skade) fik klager stjålet sin bil, som blev genfundet med skader i et sådant omfang, at bilen måtte erklæres totalskadet

Der begynder sig således at tegne sig et mønster af, at nogen har bevidst og målrettet ødelægger klagers bil. Henset til at bilen i dette tilfælde blot er stjålet, kørt et kort stykke væk og herefter forladt med væsentlige skader, herunder beviselige hærværksskader, må det være ubetænkeligt at lægge til grund, at skadeårsagen er hærværk og at opkrævning af sædvanlig selvrisiko er berettiget.

I henhold til dette afsnit, hvor selskabet antyder, at der skulle tegne sig et mønster, synes jeg måske

lige, jeg vil nævne følgende:

I henhold til skaden 8. september 2020, skete skaden, mens klager kørte på motorvejen – han så derfor ikke specifik, hvad der ramte ruden, men 'stenslaget' var af voldsom karakter. Dette er dog ikke ualmindeligt, når man kører på motorvejen

...

I henhold til skaden 22. november 2020, hvor klagers bil blev udsat for 'hærværk', så vil jeg ud fra billederne nu mere mene, at der er tale om en parkeringsskade, hvor nogen er kørt fra det, idet det ligner på skaderne, at der er skubbet til kofangeren og lygteglasset er sprunget:

...

I henhold til den nærværende skade af 18. april 2021, er klager jo flyttet fra [by 1] til bøhlandet udenfor [by 2] (næsten 150 km væk) – så hvis der er tale om målrettet hærværk, må det godt nok være en meget målrettet gerningsmand...

Erstatningsopgørelsen

Som det næste henvises der til, at der indgået en aftale mellem taksator og klager. Klager (...) havde allerede inden opkaldet fra taksator aftalt med undertegnede ([repræsentant]), at han skulle bede

taksator tage snakken om værdiansættelse med undertegnede, idet jeg ved mere om den bil, end klager selv gør, samt ved jeg lidt mere om værdiansættelse. Taksator havde dog sagt til ham, at det

krævede en fuldmagt, men han fik ikke en mail til at sende en fuldmagt på eller vejledning til, hvordan det ellers kunne gøres, og han fik derudover at vide, at det var lige meget med at tale med undertegnede, da bilen var værdisat til de 15.000 kr. Klager gav derfor op og 'accepterede' erstatningen.

Jeg synes, det er at vildlede ham, når han spørger, om ikke taksator vil tale med undertegnede om det, og han bliver afvist og får at vide, at det ikke vil ændre på noget.

Vi havde endda gennemført markedet og den absolut billigste bil af samme mærke og model stod til 17.500 kr. (se herunder) – denne blev dog solgt indenfor kort tid, hvorfor de ikke engang kunne nå at lave en aftale med sælger om besigtigelse / køb. Næst billigste bil mener jeg stod til 22.900 kr.

Den billige [bilmærke] til 17.500 kr. kom i øvrigt først til salg 20. april, og symboliserer således ikke prisen på skadetidspunktet d. 18. april ...

...

Jeg vil forsøge, om jeg kan finde dokumentation for øvrige priser og eftersende dette.

Jeg synes ikke, at selskabet i sit klagesvar har taget stilling til den manglende godtgørelse for manglende lejebil i perioden eller godtgørelse herfor, som vilkårene giver anledning til.

Jeg kan ikke forstå, at selskabet kan afvise et krav blot fordi, de ikke har notatført samtalen med klager. Jeg synes, det er et meget tyndt grundlag at afvise på, når vi har oplyst, at han har talt med selskab / taksator af 4 omgange, hvor han (og kæresten) har spurgt til lånebil (se svar på klage 25. juni):

I henhold til punkt 3 om manglende lånebil, må jeg oplyse jer, at der blev forespurgt lånebil ved anmeldelse d. 19. april (opkald 8.40), d. 20. april (opkald kl. 11.03), på værkstedet, da de skulle tømme bilen, samt da taksator ringede. Så det er blevet afvist 4 gange!"

Selskabet har i brev af 11/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Erstatningsopgørelsen

Selskabet har noteret sig, at klager i sit ankenævns svar selv har fremlagt dokumentation for at have

indgået en gyldig og bindende aftale med taksator om fastsættelse af erstatningens størrelse. Direkte adspurgt oplyser klager således til [repræsentanten], at han har accepteret taksators vurdering af bilen. Allerede af den grund kan yderligere erstatning afvises.

For en god ordens vil selskabet dog henlede opmærksomheden på, at klager ud fra den interne korrespondance med [repræsentanten] ikke selv er utilfreds med erstatningens størrelse.

Klagers svar giver ikke selskabet anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger om erstatningsopgørelsen.

Lånebil

Selskabet har ikke noteret, at der skulle være anmodet om dækning af lånebil. Det bemærkes dog, at selskabet uanset dette har dækket klagers udgifter til lånebil i to dage. Som dokumentation fremlægges bilag 8, hvor det fremgår at selskabet har afregnet 1.023,00 kr. til refusion af klagers udgifter til leje af en bil.

Sondringen mellem hærværk og tyveri

Det skal indledningsvis bemærkes, at straffelovens bestemmelser ikke finder anvendelse på spørgsmålet om klagers selvrisko i henhold til policen og forsikringsbetingelserne. Selskabet har derfor ikke nogen bemærkninger hertil, men det kan oplyses at selskabet ikke anfægter, at klagers bil har været udsat for et tyveri.

Selskabet er berettiget til at fradrage selvrisko i kontanterstatningen, såfremt skaderne skyldes hærværk. Da selskabet allerede i sit første ankenævnsvar – med henvisning til skadernes omfang og karakter – har gjort rede for, at skaderne overvejende skyldes hærværk, giver dette spørgsmål ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Det er selskabets indtryk, at klager rent faktisk er enig i, at langt hovedparten af bilens skader skyldes andet end tyveri – se nedenstående udklip fra klagers ankenævnsvar:

...

Idet skaderne på klagerens bil er en følge af hærværk og ikke tyveri, fastholdes det at selskabet har været berettiget til at fradrage selvrisko i kontanterstatningen. At hærværket er begået af en tyv, ændrer ikke herpå."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 4/3 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Erstatningsopgørelsen

Det fremgår, at klager har accepteret erstatningen, hvorfor selskabet ikke vil se på klagen for erstatningens størrelse.

Der henvises til ét svar i vores messenger-korrespondance.

Jeg vil gerne henvise til, at klager spurgte taksator, om taksator ikke kunne snakke med mig (da jeg ved mere om bilen), men fik at vide, at det var sådan, det var, så det var der ingen grund til, og der forelå jo ikke en fuldmagt, så det blev jo ikke anderledes end de 15.000 kr.

Dette er desværre foregået telefonisk, men når klager får oplyst, at erstatningen ikke kan forhandles / ændres, hvilken anden mulighed har han så end accept?

De havde jo fået afvist låne bilen af flere omgange og var dybt presset i forhold til mangel af bil grundet manglende offentlig transportmuligheder ved deres adresse.

Der er fortsat ikke fremlagt dokumentation for, hvordan taksator er fremkommet til værdien af bilen, når billigste bil til salg efter tyveriet var 17.500 kr. (som vurderes under markedsværdien i forhold til de biler til salg i prislejet 23.000 kr. og opefter).

Lånebil

Det er korrekt, at der er godtgjort 1.023 kr., men øvrig godtgørelse, som der fremgår som mulighed i selskabets vilkår nederst på side 10 – afsnit 7 og 8 i punkt 5.6 er blevet afvist.

Er det ikke muligt at fremskaffe en lånebil ud fra ovenstående forhold, forbeholder vi os ret til at udbetale en kontanterstatning i dækningsperioden. Erstatningen kan maksimalt udgøre 500 kr. pr. dag, og 15.000 kr. i alt.

Efter 10 dage fra vi har udbetalt kontanterstatning til dig, ved tyveri, røveri eller totalskade af din bil, skal låne bilen tilbageleveres. Benyttes bilen til bilferie, skal den tilbageleveres senest 2 dage efter hjemkomst fra ferie.

Dette krav afvises, fordi selskabet ikke har styr på deres datadisciplin og ikke har notatført forespørgslerne.

Jeg har derfor foreslået et kompromis, som rent afvises, fordi selskabet ikke har notatført forespørgslerne. Dette kompromis ligger på side 2 i Bilag 4 – Klage af 22. juni 2021 (inkl. bilag).

Er det almindelig praksis, at alt det som selskabet ikke har notatført, ikke har fundet sted i deres mening?

Sondringen mellem hærværk og tyveri

Der henvises til, at vi er enige i deres vurdering af, at langt hovedparten af bilens skader skyldes hærværk.

Jeg synes jo tvært i mod, jeg har argumenteret for at størstedelen af skaderne er en del af tyveriet / kørslen herefter."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 23/4 2021 fremgår bl.a.:

"Sagens art:
Brugstyveri af reg. Personbil.

Gerningstidspunkt/-rum:
Søndag den 18. april 2021 kl. 02.00
Søndag den 18. april 2021 kl. 08.00

Sagens genstand
[Klagerens bil] stjålet med rette nøgle i forbindelse med indbrud på adressen. Køretøj udfundet igen og meldt tilstede i politiets systemer.

...

Ved ankomst til stedet kl. 0955 kunne vi se, at der holdt en [bilmærke og model] hensat i siden af vejen med nedrullet vindue i førersiden. Der var ingen andre personer omkring køretøjet. Køretøjet havde flere synlige skader, hvilket blandt andet kom til udtryk ved buler rundt om køretøjet samt skader på forkofanger med videre.

Der var ingen synlige spor i eller omkring køretøjet, men der blev observeret et sålaftryk fra køretøjets bagklap. Køretøjet [sålaftrykket] var dog tværet ud, hvorfor det ikke kunne sikres til sagen.

...

Anmelder ... forklarede kort, at han så det hensatte køretøj første gang, da han var på vej ud for at handle. På vej retur fra indkøbet så afhørte, at køretøjet fortsat holdt samme sted, hvorfor han stoppede op for at undersøge forholdet. Afhørte bemærkede, at køretøjet så hærget ud. Afhørte kiggede bevidst i tændingen for at se, om denne havde taget skade efter et eventuelt brugstyveri, hvorefter afhørte kontaktede politiet og kørte fra stedet.

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at føreren formentlig var trådt ud ad køretøjet via døren til førersædet. Der kunne ikke konstateres en egentlig færd efter en gerningsmand i køretøjet. Der blev udfundet to sålaftryk på henholdsvis venstre bagdør samt på bagklappen. Der sås ingen ridser eller opbrudsmærker omkring tændingen, hvorfor det formodes, at køretøjet blev stjålet med rette nøgle."

Af politiets anmeldelsesrapport af 18/4 2021 fremgår bl.a.:

"Sagens art:

Indbrud i landejendom

Gerningstidspunkt/-rum:

Søndag den 18. april 2021 kl. 02.00

Søndag den 18. april 2021 kl. 08.00

Sagens genstand:

NØGLEBIL – indstigning via uaflåst hoveddør, færd kun i gangen, udgang som indgang, % spor da flere havde rørt ved hoveddøren efterfølgende, % mistanke, intet set eller hørt, fra gangen var der stjålet nøglerne til [klagerens bil]. Køretøjet derefter stjålet med rette nøgle."

Af klageren repræsentants brev af 22/6 2021 fremgår bl.a.:

"Derudover blev lånebil afvist ved forespørgsel, selvom det er dækket jævnfør punkt 5.6 (side 10) i op til 10 dage efter udbetalt erstatning.

Det vides dog ikke, om det var fordi, I ikke kunne finde en, eller I ikke var opmærksom på vilkårene.

Forsikringen dækker ved en kaskoskade på din bil sket i Danmark. Lånebil stilles til rådighed,

- ved tyveri eller røveri af din bil,
- når din bil bliver totalskadet,
- hvis du ikke har mulighed for at gennemføre en planlagt bilferie

Er det ikke muligt at fremskaffe en lånebil ud fra ovenstående forhold, forbeholder vi os ret til at udbetale en kontanterstatning i dækningsperioden. Erstatningen kan maksimalt udgøre 500 kr. pr. dag, og 15.000 kr. i alt.

Efter 10 dage fra vi har udbetalt kontanterstatning til dig, ved tyveri, røveri eller totalskade af din bil, skal låne bilen tilbageleveres. Benyttes bilen til bilferie, skal den tilbageleveres senest 2 dage efter hjemkomst fra ferie.

Dækningsperioden kan i alle henseender ikke overstige 35 sammenhængende dage fra låne bilen er modtaget. Udover at de har lejet bil jævnfør vedhæftede lejekontrakt, har de jo også af flere omgange måtte låne biler til stor gene for venner, bekendte, familie og dem selv, da de bor et godt stykke fra nærmeste offentlige transport.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99022

Jeg beder jer derfor opgøre erstatning og kompensation i henhold til punkt 5.6 i den periode, de har været uden bil.

Jævnfør vilkårene dækker indtil 10 dage efter udbetaling af erstatning.

Jeg vil dog gerne fremsætte rimeligt krav, så hvis I vil tage udgangspunkt i højeste dagssats á 500 kr., kan vi godt acceptere 15 dages kompensation, i alt 7.500 kr., da de fik mulighed for at hente den nye bil dér.

Erstatningsmeddelelsen blev først modtaget 6. maj med udbetaling derefter."

Af messenger-korrespondance af 20/4 2021 mellem klageren og repræsentanten fremgår bl.a.:

"[klageren] Bilen blev vurderet til 15.

[repræsentanten] Men skulle jeg ikke snakke med ham?? 15 er da ikke nok.

[klageren] Næh men de er sådan det er.

[repræsentanten] I må da gerne udfordre ham på det?? I skal da have det, I er berettigede til.

[klageren] ja men det er vel der omkring.

[repræsentanten] Slet ikke. Hvad var hans begrundelse??? Har I accepteret det??

[klageren] Ja vi har så."

Af taksatorrapport af 26/4 2021 fremgår bl.a.:

" ARBEJDSLØN...	6307,00 KR	
RESERVEDELE...	19293,95 KR	
LAK...	7735,26 KR	
MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 60 %...	210,47 KR	
MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4 %...	88,30 KR	
MOMSPLIGTIG...	33634,98 KR	
MOMS 25,00 %...	8408,75 KR	
IALT INCL. MOMS...	42043,73 KR	
T O L D S A G	T O T A L S K A D E	
...		
ARBEJDSBESKRIVELSE/OMFANG		
...		
KOFANGER FOR AF-/PÅMONTERING	8,0	476,00
MOTORHJELM AF-/PÅMONTERING	5,0	297,50
MONTERDELE MOTORHJELM AF-/PÅMONTERING	1,0	59,50
DØRBEKLÆDNING V FOR AF-/PÅMONTERING	4,0	238,00
DØRLÅSECYLINDER V FOR AF-/PÅMONTERING	1,0	59,50
(DØRBEKLÆDNING AFMONTERET)		
DØRBEKLÆDNING H FOR AF-/PÅMONTERING	4,0	238,00
DØRLÅSECYLINDER H FOR AF-/PÅMONTERING	1,0	59,50
(DØRBEKLÆDNING AFMONTERET)		
BAGKOFANGER AF-/PÅMONTERING	8,0	476,00
MONTERDELE BAGKOFANGER AF-/PÅMONTERING	1,0	59,50
BAGKLAP UDSKIFTNING	27,0	1606,50

Ankenævnet for Forsikring

12.

99022

INKL: BAGKLAP AF-/PÅMONTERING OG JUSTERING		
HÆKKLAPSBEKLÆDNING AF-/PÅMONTERING	3,0	178,50
RAT AF-/PÅMONTERING	4,0	238,00
RATSØJLEBEKLÆDNING AF-/PÅMONTERING	4,0	238,00
RATLÅS AF-/PÅMONTERING	3,0	178,50
(RAT OG BEKLÆDNING AFMONTERET)		
BAGPANEL REPARATION	30,0 *	1785,00

ARBEJDSTID/-BELØB IALT:	106,0	6307,00
...		
RESERVEDELE		
...		
HOLDER FORKOFANG V Ø 6400C107	139,00	
HOLDER FORKOFANG H Ø 6400C108	139,00	
MONT.DELE KOFANGER F SE LØSDELE		
BOLT MF453047	55,20	6,00 STK
BOLT MU000705	12,00	6,00 STK
BOLT MU010277	6,00	3,00 STK
BOLT MU010324	4,40	4,00 STK
BOLT 6400C781	16,00	4,00 STK
BOLT 6400C782	30,90	6,00 STK
MOTORHJELM 5900A254	3200,00	
LÅSECYLINDER DØR V 6370A376	1295,00	
LÅSECYLINDER H.FOR 6370A376	1295,00	
AFDÆKNING KOFANGER B 6410D000	3227,00	
AFDÆKN BAGKOFANGER N 6410B272	1200,00	
BAGKOFANGERFORSTÆRKN 6410A722	756,00	
MONT.DELE KOFANGER B SE LØSDELE		
BOLT MU000705	10,00	5,00 STK
BOLT MU010006	4,00	2,00 STK
BOLT MU010329	4,40	4,00 STK
BAGKLAP 5801A683	4412,00	
LÅSECYL.BAGKLAP UN	1050,00 *	
MONT-SÆT BAGRUDE Z2156737	118,00	
MONT-SÆT BAGRUDE MB882216	4,00	2,00 STK
MONT-SÆT BAGRUDE MR957176	16,10	2,00 STK
MONT BEKLÆDN HÆKDØR MU010571	13,20	12,00 STK
LÅSECYLINDER MN186230	1566,00	
1000 lim sæt	500,00 *	
FORBRUGSMATERIALER 3,5 % AF ARBEJDSLØN	220,75	

RESERVEDELE IALT:	19293,95	
...		
LAKERING		
...		
FORKLAP NY DEL METAL	18,0	
BAGKLAP NY DEL METAL	17,0	
AFDÆKNING KOFANGER B NYDELSLAK PLAST(LE1)	8,0	

Ankenævnet for Forsikring

13.

99022

BAGPANEL REP.LAK. <50%, METAL	10,0	
1000 sealing af klap 2 st OVERFLADE LAKERING	8 *	

ARBEJDSTID IALT	61,0	
STARTTID METALDELE	23,0	
STARTTID PLASTDELE	5,0	

STARTTID IALT	28,0	
ARBEJDSTID/-BELØB:	89,0 4	227,50

ARBEJDSLØN IALT:	4227,50	
...		
NYDELSLAK METAL	1607,72	
REP.LAK METAL	163,52	
NY PLAST GRUNDET/RÅ (LE1)	409,69	
GRUNDBELØB METAL	182,20	
GRUNDBELØB PLAST	54,60	
INDEX : 134,0%	+890,03	
1000 OVERFLADE LAKERING sealing af klap 2 st	200,00 *	

MATERIALER IALT:	3507,76 -->	3507,76

ARBEJDSLØN/-MATERIALER IALT:	7735,26"	

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.2. Kaskoforsikring

Forsikringen dækker

- enhver skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri bortset fra de undtagelser der er nævnt under fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring.

...

5.3. Fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring

...

Forsikringen omfatter følgende

...

- **fabriksmonteret standardudstyr** der er standard for bilens fabrikat, model, type og årgang,
- **fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør** der er tilkøbt og monteret uanset om det er før eller efter levering fra fabrikken. Hvis bilen er forsynet med fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør vil dette fremgå af nyværdiprisen på bilen, anført i forsikringsaftalen (police),
- **sikkerhedsudstyr** uanset om det er monteret før eller efter levering af den fabriksnye bil fx fartpilot, GPS-overvågning, tyverialarm, parkeringssensor, emergency city break, låsebolte til fælge og lignende, afmonteret og ikke-fastmonteret

...

5.5. Friskade

Forsikringen dækker pris- og selvriskomæssige konsekvenser

Ingen selvrisko

Dækninger uden selvrisko ved skader der er en følge af

- Reparation af stenslag på bilens frontrude – herunder sol- og panoramaglastag.
- Brud på og udskiftning af lygteglas og spejlglass.
- Nedstyrtning af genstande på bilen.
- Brand herunder lynnedslag og eksplosion.
- Tyveri eller røveri af den forsikrede bil, herunder fabriksmonteret standardudstyr samt fastmonteret ekstraudstyr. Se beskrivelse afsnit 5.3. Fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring.
- Bevisligt seriehærværk.

Seriehærværk er, når der er mindst 3 biler udsat for hærværk samtidig. Det skal kunne bevises, at der har foregået seriehærværk. Dvs. anmeldelse til politiet skal være sket fra flere bil ejere. Politiet skal kunne bekræfte dette.

...

5.6. Lånebil

Når der er etableret kaskoforsikring, dækker forsikringen også lånebil.

For dækningen gælder afsnit 5.3. Fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring.

Forsikringen dækker ved en kaskoskade på din bil sket i Danmark. Lånebil stilles til rådighed,

- ved tyveri eller røveri af din bil,
- når din bil bliver totalskadet,
- hvis du ikke har mulighed for at gennemføre en planlagt bilferie.

Totalskade er, når skadens omfang gør, at reparationsudgifterne medfører, at vi skal tilbyde en kontanterstatning jfr. de regler myndighederne har fastsat herfor.

Du har ret til en lånebil hvis vi har godkendt at dække kaskoskaden. Det skal altid godkendes af os eller vores taksator, hvornår leje af lånebil kan foretages.

Lånebilen udlånes på de vilkår, der til enhver tid er gældende for udlejers biler og vil være ud fra behov. Hvilket betyder, at der ikke kan garanteres samme fabrikat, model, udstyr og størrelse.

Lånebilen udleveres efter nærmere aftale, et sted i Danmark, og aflevering af lånebilen skal ske på det servicekontor, som du aftaler med udlejer.

Er det ikke muligt at fremskaffe en lånebil ud fra ovenstående forhold, forbeholder vi os ret til at udbetale en kontanterstatning i dækningsperioden. Erstatningen kan maksimalt udgøre 500 kr. pr. dag, og 15.000 kr. i alt.

Efter 10 dage fra vi har udbetalt kontanterstatning til dig, ved tyveri, røveri eller totalskade af din bil, skal lånebilen tilbageleveres. Benyttes bilen til bilferie, skal den tilbageleveres senest 2 dage efter hjemkomst fra ferie.

Dækningsperioden kan i alle henseender ikke overstige 35 sammenhængende dage fra lånebilen er modtaget.

...

Tyveri og røveri

Ved tyveri eller røveri, hvor din bil kommer til veje inden udbetaling af erstatning, dækkes en lånebil indtil bilen findes.

- Findes bilen med en skade der skal repareres, dækkes der også en lånebil i reparationsperioden. Hvis det valgte værksted ikke har tid til reparationen indenfor 48 timer fra vi har godkendt reparationen, forbeholder vi os ret til at henvise til et andet værksted. Hvis dette ikke ønskes, bortfalder dækningen.
- Findes bilen så beskadiget, at den erklæres totalskadet, skal låne bilen afleveres senest 10 dage efter vi har udbetalt kontanterstatning.
- Findes bilen uden skade, skal låne bilen afleveres 2 dage efter, at egen bil igen er til rådighed.

Dækningsperioden kan i alle henseender ikke overstige 35 sammenhængende dage fra låne bilen er modtaget.

Forsikringen dækker op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale, direkte til biludlejer.

Totalskade

Ved totalskade, dækkes en lånebil indtil kontanterstatning er udbetalt af os. Låne bilen skal afleveres senest 10 dage efter vi har udbetalt erstatningen.

Dækningsperioden kan i alle henseender ikke overstige 35 sammenhængende dage fra låne bilen er modtaget.

Forsikringen dækker op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale, direkte til biludlejer.

...

5.6.1. Lånebil - fordelsværksted

Når der er etableret kaskoforsikring, dækker forsikringen en lånebil, når du benytter et værksted, efter henvisning fra selskabet ved

- enhver dækningsberettiget skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri bortset fra de undtagelser der er nævnt under fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring.

Der gælder frit værkstedsvalg, ved tyveri/røveri af bilen, totalskade eller afbrudt planlagt bilferie, jf. afsnit '5.6. Lånebil'.

...

6. Selvrisiko

Selvrisiko er den del af en skade, som du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på forsikringsaftalen (policen).

Selvrisikoen gælder for den første del af enhver skade. Er der både ansvars- og kaskoskade ved samme begivenhed, skal der kun betales én selvrisiko.

Du skal ikke betale selvrisiko

...

- ved brand-, tyveri- eller hærværksskade begået af en kendt ansvarlig skadevolder, som er en person kendt af os og som har erkendt eller er dømt for at have forvoldt skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren har friskadedækning for skader som følge af tyveri. Klageren fik den 18/4 2021 stjålet sin bilnøgle i forbindelse med indbrud i sin bolig. Klagerens bil blev stjålet med rette nøgle og genfundet med skader på holder til forkofanger, motorhjelme, bagkofangerforstærkning og bagklap. Der var skoafttryk på bagklappen og venstre bagsiderude. Bilen blev erklæret totalskadet. Taksatoren og klageren indgik aftale om kontanterstatning på 15.000 kr. Selskabet har fratrullet selvrisko på 4.903 kr. fra kontanterstatningen med henvisning til, at skaderne er en følge af hærværk og dermed ikke omfattet af friskadedækningen. Selskabet har dækket 1.023 kr. for klagerens leje af bil den 27/4 2021 – 29/4 2021.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har kategoriseret skadeårsagen som hærværk og har opkrævet selvrisko. Klageren er endvidere utilfreds med kontanterstatningens størrelse. Klageren kræver 7.500 kr. i kompensation for udgifter til lånebil svarende til 15 dages kompensation. Klageren har anført, at politiet har registreret gerningen som brugstyveri. Skaden på holder til kofanger og på bagkofangerforstærkning ligner kørselsskader. Skaden på motorhjelmen kan skyldes både hærværk og tyveri. Skoafttryk på bagklappen og venstre bagsiderude kan være forsøg på at bryde ind i bilen. Klageren har anført, at udbedringen af tyveriskaderne overstiger 50 % af skadernes samlede omkostninger. Skaden bør derfor betragtes som følge af tyveri og dermed en friskade. Klageren har anført, at han blev vildledt til at acceptere erstatningens størrelse, idet taksatoren oplyste, at erstatningen ikke kunne forhandles. Han anmodede om en lånebil ved opkald den 19/4 og den 20/4, og dette blev afvist. Han har i forudgående korrespondance anført, at han af flere omgange måtte låne biler til stor gene for venner og bekendte.

Selskabet har anført, at der er indgået en aftale om kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse. Selskabet har anført, at bilens skader primært består af buler fordelt på bilens karosseri som helt eller delvist skyldes, at bilen har været udsat for spark. Selskabet har anført, henset til at bilen "blot er stjålet, kørt et kort stykke væk og herefter forladt med væsentlige skader, her-

Ankenævnet for Forsikring

17.

99022

under beviselige hærværksskader, må det være ubetænkeligt at lægge til grund, at skadeårsagen er hærværk og at opkrævning af sædvanlig selvrisiko er berettiget". Selskabet har anført, at skade ikke automatisk er en følge af tyveri, blot fordi den er sket under et tyveri. Selskabet har videre anført, at skader som følge af tyveri består enten i at køretøjet fuldstændigt forsvinder eller i reparation af skader i forbindelse med voldeligt opbrud, skader der opstår som følge af manipulation med bilens startspærresystem, eller øvrige skader, der har til formål at benytte bilen uden at være i besiddelse af rette nøgle. Bilen har ikke skader af denne type, idet bilen under tyveriet blev betjent med rette nøgle. Selskabet har anført, at selskabet ikke har noteret, at klageren har anmodet om dækning af lånebil.

Kontanterstatningens størrelse

Af klagerens messenger-besked af 20/4 2021 fremgår det, at klageren accepterer kontanterstatning på 15.000 kr.

Idet klageren har accepteret kontanterstatningen på 15.000 kr. og dermed har indgået en aftale til fuld og endelig afgørelse finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere.

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

Selvrisiko

Af politiets anmeldelsesrapport af 23/4 2021 fremgår det, at bilen havde flere synlige skader, hvilket blandt andet kom til udtryk ved buler rundt om på køretøjet samt skader på forkofanger. Der var ingen synlige spor i eller omkring køretøjet, men der blev observeret et sålaftryk på køretøjets bagklap. Der blev udfundet to sålaftryk på henholdsvis venstre bagdør samt på bagklappen. Der sås ingen ridser eller opbrudsmærker omkring tændingen.

Af politiets fotos af bilen ses to store buler på bagsmækken, og sålaftryk på venstre bagrude og på bagklappen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

99022

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.5 fremgår det, at der ikke opkræves selvrisiko ved "tyveri eller røveri af den forsikrede bil, herunder fabriksmonteret standardudstyr samt fast-monteret ekstraudstyr".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at skaderne på bilen må anses som skader som følge af tyveri og dermed omfattet af friskadedækningen. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at opkræve selvrisiko.

Nævnet har lagt vægt på, at der er sket et brugstyveri af bilen, hvorfor selskabet har bevisbyrden for, at dækningsberettigende skader på bilen skal henføres til en anden dækningsberettigende begivenhed end selve tyveriet. Selskabet har i denne sag ikke ført et tilstrækkeligt bevis herfor. Nævnet bemærker, at politirapporten ikke omtaler hærværk.

Lånebil

Klageren har oplyst, at "Det er korrekt, at der er godtgjort 1.023 kr., men øvrig godtgørelse, som der fremgår som mulighed i selskabets vilkår nederst på side 10 – afsnit 7 og 8 i punkt 5.6 er blevet afvist". Af faktura for billeje den 27/4 2021 – 29/4 2021 fremgår det, at lejeprisen inkl. forsikring er 249 kr. pr. dag inkl. 100 km's kørsel. Hertil kommer betaling for ekstra kilometer, hvorved fakturaen ender på 1.023 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.6. fremgår det, at "Lånebil stilles til rådighed ved tyveri eller røveri af din bil, når din bil bliver totalskadet ... Du har ret til en lånebil hvis vi har godkendt at dække kaskoskaden. Det skal altid godkendes af os eller vores taksator, hvornår leje af lånebil kan foretages ... Er det ikke muligt at fremskaffe en lånebil ud fra ovenstående forhold, forbeholder vi os ret til at udbetale en kontanterstatning i dækningsperioden. Erstatningen kan maksimalt udgøre 500 kr. pr. dag, og 15.000 kr. i alt. Efter 10 dage fra vi har udbetalt kontanterstatning til dig, ved tyveri, røveri eller totalskade af din bil, skal låne bilen tilbageleveres. ... Forsikringen dækker op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale direkte til biludlejeren".

Ankenævnet for Forsikring

19.

99022

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabet skal betale yderligere skønsmæssigt 5.000 kr. for manglende lånebil til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ifølge forsikringsbetingelserne ville være berettiget til lånebil, fra selskabet godkendte kaskoskaden – dvs. fra den 20/4 2022 (aftale om kontanterstatning) – til 10 dage efter kontanterstatning er udbetalt, dvs. til den 15/5 2022, og at selskabet kan udbetale en kontanterstatning på op til 500 kr. pr. dag, når det ikke er muligt at fremskaffe en lånebil.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke ses at have gjort klageren opmærksom på, at han kunne få en lånebil, aftalen om erstatning for bilen blev indgået. Nævnet bemærker, at selskabet – såvel ud fra god skik som ud fra den loyale samarbejdspflicht i kontraktsforhold – tillige skal varetage klagerens interesser i rimeligt omfang, når selskabet behandler en skadesanmeldelse.

Nævnet bemærker, at aftalen mellem klageren og selskabet om erstatning på 15.000 kr. for den totalskadede bil ikke kan udstrækkes til også at angå klagerens krav på at få stillet en lånebil til rådighed i den relevante periode. Erstatningsaftalen for den totalskadede bil afskærer således ikke klageren fra at kunne få lånebil.

Nævnet har ved skønnet taget hensyn til prisen for billeje inkl. forsikring, der fremgår af klagerens faktura for billeje. Nævnet har også henset til, at selskabet har betalt 1.023 kr. for billeje til klageren. Nævnet har videre taget hensyn til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen dækker op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale direkte til biludlejerer".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

20.

99022

Selskabet, Storstrøms Forsikring G/S, skal anerkende, at skaderne på bilen er omfattet af friskadedækningen, hvorfor selskabet ikke kan opkræve selvrisiko for skaden. Selskabet skal udbetale yderligere erstatning til klageren svarende til selvrisikobeløbet. Selskabet skal endvidere udbetale 5.000 kr. i yderligere erstatning til klageren for lånebil. Beløbene forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen