

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100788:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 29/11 2023 har klageren bl.a. anført:

"De siger at jeg selv har arrangeret røveriet og de ikke vil dække mig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil bare gerne have en erstatning og en undskyldning fra dem da de siger jeg selv har arrangeret røveriet."

Selskabet har den 17/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet ikke vil tilbyde dækning for et anført røveri af et Rolex-ur og telefon.

Sagen skal vurderes over klagerens indboforsikring, og ikke som anført af klageren over en ulykkesforsikring.

Forsikringen blev tegnet med ikrafttræden den 7. oktober 2019; policen fremlægges som Bilag 1. Grundet præmierestance ophørte forsikringen den 25. marts 2020; kopi af opsigelsen fremlægges som Bilag 2.

Betingelser 12A1 var gældende for den tegnede indboforsikring. Betingelserne fremlægges som Bilag 3.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 7. januar 2020 anmeldte klageren telefonisk, at han var blevet frarøvet Rolex ur og mobiltelefon af to maskerede mænd. Anlæggelsesbillede fremlægges som Bilag 4.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100788

Selskabet modtog fuldmagt fra klageren til at indhente politirapport, grundet politiets efterforskning af modtog selskabet først rapporten den 27. april 2020. Rapporten fremlægges som Bilag 5.

Nævnets opmærksomhed henledes især på sidste side i Bilag 5, hvor politiassistenten fremkommer med sin vurdering af sagen.

På baggrund af rapporten og de modtagne oplysninger sendte selskabet den 26. maj 2020 et brev til klageren brevet fremlægges som Bilag 6.

Af brevet fremgår det blandt andet, at selskabet også på baggrund af politirapporten ikke fandt det ejerskabet over Rolex-uret sandsynliggjort. Endvidere fremgår det, at selskabet på baggrund af forklaringer til politiet ikke havde tillid til anmeldelsen.

Selskabet afviste på den baggrund dækningen over den tegnede indboforsikring.

Ligeledes den 26. maj 2020 fremsatte klageren ønske om Aktindsigt, hvilket selskabet imødekom den 27. maj 2020, fremsendelsesmailen fremlægges som Bilag 7.

Den 29. juni 2020 modtog selskabet underretning om, at advokaten var udtrådt af sagen.

Samme dag modtog selskabets klageansvarlige afdeling en mail fra klageren, hvori klageren oplyste, at han gerne ville klage, og derfor anmodede om en han kunne snakke med. Denne henvendelse blev besvaret den 1. juli 2020, hvor selskabet anmodede om en skriftlig klage. Korrespondancen fremlægges som Bilag 8.

Selskabet modtog den 31. juli 2020 en henvendelse fra Kammeradvokaten, der spurgte til sagens status hos selskabet. Mailen fremlægges som Bilag 9. Med mailen fulgte en tidligere mail fra 14. februar 2020, hvor Denne mail fremlægges som Bilag 10.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 3. august 2020, hvori selskabet oplyste, at sagen var afvist. Denne mail fremlægges som Bilag 11.

I starten af august 2020 rettede klageren flere gange telefonisk henvendelse til selskabet, hvorfor selskabet den 13. august 2020 genfremsendte afvisningsbrevet.

Dette afstedkom en del korrespondance, mellem klageren og selskabet. Korrespondancen fremlægges som Bilag 12. Af korrespondancen fremgår det blandt andet, at selskabet fastholdt sin afgørelse, og samtidig henviste klageren til den klageansvarlige afdeling.

Den 18. august 2020 anmodede ... om kopi af afvisningsbrevet, hvilket selskabet sendte samme dag.

Klageren rettede henvendelse til selskabet den 23. marts 2021, og af den efterfølgende korrespondance samme dag kan det konstateres, at klager efter egen opfattelse havde klaget til den klageansvarlige afdeling. Selskabet kan imidlertid ikke konstatere, at det har modtaget en sådan henvendelse. Korrespondancen fremlægges som Bilag 13.

Den 8 september 2023 modtog selskabet en mail fra klageren, Mailen havde overskriften 'Klage ang., min sag'. Mailen fremlægges som Bilag 14.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 13. september 2023. I mailen meddelte, at klagerens krav var forældet efter de almindelige forældelsesregler, samt at der ikke i over tre år er fremkommet nye oplysninger, der kunne medføre en anden opfattelse af sagen. Svaret fremlægges som Bilag 15.

Dagen efter sendte klageren en ny mail til selskabet, hvori klageren oplyste at han stod uforstående overfor afgørelsen. Klagerens mail fremlægges som Bilag 16.

Selskabet kan desværre ikke se, at det har fået svaret på denne henvendelse, hvilket skyldes en fejl.

3.0 Policen

Af betingelsernes pkt. 2 'Hvem er omfattet' fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen omfatter:

- *Dig som forsikringstager*
- *Din ægtefælle/samlever, børn og op til to yderligere personer, som alle bor og er tilmeldt folkeregistret på forsikringsstedet'*

Under policens pkt. 4 er følgende blandt andet nævnt:

'Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs udstyr samt:

- *Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene'*

Herudover er nævnt en lang række andre objekter, der ikke er relevant for nærværende sag.

Af betingelsernes pkt. 5.3.5 fremgår det blandt andet at:

'Forsikringen dækker:

- *Røveri og overfald. Herved forstås tyveri eller ødelæggelse af dine ting, hvor en person bruger eller truer med øjeblikkeligt at bruge vold. Penge er dækket med den maks. sum som fremgår af forsikringsaftalen.'*

I betingelsernes pkt. 6 er blandt andet følgende angivet:

'Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden

Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde til politiet i det land, hvor skaden skete'

Yderligere fremgår blandt andet følgende under punktet Krav til dokumentation.

'For at kunne få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.'

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 Lovbestemmelser omkring forældelse.

Af forsikringsaftalelovens § 29, fremgår blandt andet følgende:

'Stk. 1 Krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven, jfr. dog stk. 2-6.'

'Stk. 5 Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til forsikringselskabet, indtræder forældelse af kravet, som skaden giver anledning til tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelsen tidligst 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

Bestemmelserne i stk. 2-4 og 6 er ikke relevant for bedømmelse af denne sag.

Begyndelsestidspunktet for beregningen af forældelsen er fastsat i Forældelseslovens § 2.

'Forældelsesfristerne regnes fra det tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.'

Af Forældelseslovens §3 fremgår følgende:

'Stk. 1 forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.'

I henhold til Forældelseslovens § 16 afbrydes forældelsen ved retsligt skridt, og det følger af § 16 stk. 3, at klage til et klage- eller ankenævn ligeledes vil betragtes som et retsligt skridt.

6.0 Vores vurdering

6.1 Forældelse

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 7. januar 2020 anmeldte, at han havde været udsat for et røveri, der skulle være sket den 4. januar 2020.

Det er derfor selskabets opfattelse, at starten af forældelsesfristen i henhold til forældelseslovens § 2 er den 4. januar 2020, hvor røveriet skulle have fundet sted eller i hvert fald den 7. januar 2020, hvor klageren anmelder sagen til selskabet.

Under henvisning til Forældelseslovens § 3, vil forældelsen indtræde tre år efter startdatoen, hvorfor kravet er forældet enten den 4. januar 2023 eller den 7. januar 2023.

Selskabet afviste dækningen overfor klageren den 26. maj 2020, hvorfor kravet i henhold til Forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 tidligst forældes den 26. maj 2021. Da dette er før den 4. eller 7. januar 2023, vil forældelsen indtræde den 4. eller 7. januar 2023.

Klageren er gentagne gange blevet opfordret til at klage til selskabets klageansvarlige afdeling, hvilket klageren først gør den 14. september 2023, eller mere end 8 måneder efter forældelsen er indtrådt.

Klageren tager først retsligt skridt den 29. november 2023, hvor sagen indbringes for Ankenævnet.

Idet klageren ikke forud for forældelsens indtræden har foretaget retsligt skridt, er sagen forældet da den indbringes for Nævnet, ligesom den allerede var forældet, da klageren rettede skriftlig henvendelse til den klageansvarlige afdeling.

For god ordens skyld henledes nævnets opmærksomhed på, at selskabet ikke har en selvstændig forpligtigelse til at orientere forsikringstagere omkring forældelsesregler. Dette fremgår af Nævnets kendelse nr. 86311, fremlægges som Bilag 17, og den efterfølgende byretsdom fra Retten i ..., fremlægges som Bilag 18.

Da kravet er forældet, fastholdes det, at selskabet ikke skal betale erstatning i denne sag.

6.2 Det materielle i sagen.

I henhold til betingelserne for forsikringen dækker forsikringen klagerens genstande.

Af politirapporten udarbejdet på baggrund af politiets afhøring af klagerens tidligere kæreste, bilag 5 side 49-58, denne del af politirapporterne genfremlægges som bilag 19, fremgår blandt andet følgende efter afhøringen den 4. januar 2020.:

'I marts 2018 mente afhørte det var, ville [klageren] gerne købe et ur, som investering og så bare lade det lægge i en boks og forøge sin værdi. [Klageren] fik afhørte overtalt til at bruge sine penge på det.'

'Hun oplyste endvidere, at der var tale om et Rolex Oyster ur i guld. Indvendigt i skiven var det grønt. [Klageren] havde sagt, at han ikke havde i sinde at gå med uret, men efter at have gået med det en uge for art prøve havde han aldrig taget det af.'

Afhørte oplyste, at han flere gange i løbet af deres forhold havde fortalt om, at man kunne få pengene på sådan et ur tilbage på forskellige måder. Han havde fortalt om, at man kunne melde det stjålet eller at nogen havde taget det fra en, men så skulle man sørge for, at det skete et sted, hvor der ikke var overvågning

Afhørte havde ikke taget sig meget af dette; men hun var ikke overrasket over, hvis [klageren] kunne finde på at forsøge at udføre den plan.'

Af rapporten efter genafhøringen den 21. januar 2020 fremgår blandt andet følgende omkring uret:

'Afhørte blev bedt om at uddybe sin forklaring fra første afhøring omkring [klageren] udtalelser om, at han kunne få penge for uret ved at melde det stjålet:

Afhørte forklarede, at det skete sådan, at hun havde været frustreret over, at han gik med uret hele tiden. Hun var gået med til at finansiere uret, da han havde fortalt, at han slet ikke skulle bruge det, men at det skulle ligge sikkert og ubrugt i en boks og stige i værdi.

Der skete imidlertid det, at han brugte uret hver dag og uret på den måde blev slidt og afhørte frygtede derfor, at det ikke steg i værdi eller behold sin værdi for den sags skyld.

Hun havde konfronteret ham med det, og han sagde at der var andre måder at få penge for uret på end ved et almindeligt salg. Man kunne melde det stjålet og lade som om man var blevet overfaldet. Man skulle bare sørge for, at man ikke sagde, at det var et sted, hvor der var videoovervågning.

Hun husker, at han sagde, at det f.eks. ikke kunne være på [gade], for der var masser af videoovervågning.

Han nævnte også nogle andre muligheder, men det var så langt ude, så hun ikke engang hørte ordentlig efter og at hun huskerikke i detaljer, at det han sagde. Ideen var dog ganske klart, at han ville melde sig udsat for røveri og få penge fra forsikringen.'

'Afhørte blev foreholdt, at [klageren] har forklaret, at han har tilbudt hende at få uret fra ham, som en slags betaling for de penge, som han skyldte hende.

Afhørte forklarede, at det har han aldrig gjort. Han har rippet hende alt, hvad hun havde sparet sammen, og hvis han havde tilbudt hende uret, havde hun sagt ja. Hun vil gerne have så meget som muligt tilbage.'

Ud fra disse forklaringer er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret, at klageren er rette ejer af uret.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at det af forklaringerne fremgår, at uret var finansieret af klagerens tidligere kæreste.

Herudover fremgår det af politiet havde indhentet oplysninger om klagerens tidligere indberettede skatteindtægter. Af Bilag 5 side 87, fremgår det således, at skat ikke havde oplysninger om indtægt fra klageren for året 2019, samt at klageren havde indberettet en lønindkomst på 22.437 kr. i 2018.

Der er efter selskabets opfattelse et så stort misforhold mellem den oplyste indkomst og værdien af uret, at klager ikke har dokumenteret, at han er rette ejer af uret, hvilket også er underbygget af den tidligere kærestes forklaringer til politiet.

Herudover fremgår det af sagens Bilag 10, at klageren mindre end 1 måned efter anmeldelsen, og 1 måned efter røveriet skulle have fundet sted, ...

Idet klageren ikke har dokumenteret, at han er rette ejer af uret, vil selskabet ikke kunne tilbyde dækning over forsikringen.

Ud fra en samlet vurdering af sagen, herunder især politirapporterne fremlagt som Bilag 5 finder selskabet ikke, at klageren har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af klageren.

7.0 Sammenfattende

Ud fra de foreliggende oplysninger er det således selskabets opfattelse at:

- Kravet er forældet efter de almindelige forældelsesregler
- Klageren ikke har dokumenteret, at han var rette ejer af uret
- Klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af klageren."

Klageren har i meddelelse af 26/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har også en masse videoer af en kriminel som flasher mit ur på de sociale medier. Jeg har optaget det hele som gemt billeder. Det er dog på min telefon så jeg kan ikke uploade dem her."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 7/1 2020 fremgår bl.a.:

"Skadetype: Tyveri i boligen

...

Beskrivelse: Røveri: ft bliver frarøvet Rolex ur og mobil tlf af 2 maskerede mænd der truer med kniv og pistol."

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"29. juni 2020...

[Klageren]

Jeg vil meget gerne klage over min sag, er der en jeg kan snakke med?

...

1. juli 2020

[Selskabet]

Vi vil meget gerne have din skriftlige klage. Du kan sende den til ... Når den er modtaget, vil vi oprette en sag og gennemgå sagen på ny.

...

13. august 2020[Klageren]

Jeg er i gang med at få anskaffet alle jeres modbeviser så i kan udbetale. Hvert punkt i skriver hvorfor i ikke vil udbetale beviser jeg det modsatte.

...

13. august 2020[Selskabet]

Jeg har fra vores kvalitetsafdeling hørt – at de har vejledt dig i juni om at fremsende en skriftlig klage. Så snart den er modtaget – bliver der kigget på din sag igen.

Klagen skal sendes til ...

...

23. marts 2021

[Klageren]

Hvad skal jeg præcis sende dem....

23. marts 2021

[Selskabet]

Jeg kan ikke i skadessystemet se at du har fremsendt en klage til ... Skulle du have gjort dette – skal jeg bede dig fremsende det på ny til ovenstående mailadresse.

...

8. september 2023[Klageren]

Hvis I har brug for billeder eller videoer kan I bare sende en e-mail."

Af selskabets brev af 26/5 2020 fremgår bl.a.:

"Ovenstående oplysninger har betydning for tilliden til den anmeldelse, som du har fremsendt. Vi mener ikke, vi kan have tillid til anmeldelsen, da der flere steder i politirapporten er nævnt, at du skulle have ytret, at du selv kunne iscenesætte en sådan begivenhed. At politiet har oplyst, at der har været flere tvivlsomme anmeldelser om tyveri, samt at du økonomisk er udfordret i forbindelse med gælden til"

Af klagerens brev af 13/9 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg henvender mig med en klage vedrørende jeres tidligere afgørelse om min skadesanmeldelse med skadenummer: ...

Jeg har tidligere modtaget svar på min klage, dateret den 13. september 2023, hvor I hævdede, at min sag er forældet i henhold til forældelseslovens § 3, stk. 1. Jeg ønsker at gentage min klage og præsentere yderligere argumenter for min sag.

Mit primære anliggende er, at jeg gentagne gange har forsøgt at samarbejde og levere ekstra dokumentation i min sag, men jeg har følt mig afvist og overset. Jeg mener, at dette har medført unødigt forsinkelse, og det er derfor urimeligt at hævde, at min sag er forældet som følge af manglende samarbejde fra min side.

Det er vigtigt at understrege, at jeg altid har været villig til at samarbejde fuldt ud med forsikrings-selskabet for at opklare spørgsmål og levere yderligere information, som kunne kaste lys over sagen. Jeg har fulgt forsikringsselskabets anvisninger og har både haft telefonisk og skriftlig kontakt med jer for at få min sag genovervejet.

Desuden ønsker jeg at fremhæve, at min økonomiske situation aldrig har været en faktor i anmeldelsen af røveriet eller min klage. Jeg har tydeligt kommunikeret, at jeg ikke er økonomisk presset, og denne kendsgerning er fortsat uændret.

Sammenfattende mener jeg, at der er tilstrækkelige grunde til at revidere afgørelsen om afslag på erstatning. Jeg har forsøgt at være ærlig og samarbejdsvillig i hele processen og er villig til at levere

yderligere dokumentation eller besvare eventuelle spørgsmål, som forsikringsselskabet måtte have. Jeg håber, at min klage vil blive behandlet grundigt og retfærdigt, og at der tages højde for de nævnte faktorer i en eventuel ændring af afgørelsen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100788

Jeg er villig til at yde al nødvendig assistance og levere yderligere dokumentation, hvis det er påkrævet for at lette processen. Jeg vil også gerne understrege, at hele denne sag har været en betydelig psykisk belastning for mig. At skulle stå over for beskyldninger om, at jeg selv kunne have iscenesat røveriet, har haft en dybt negativ indvirkning på mit mentale og følelsesmæssige velvære.

...

Selvom sagen er kompleks, mener jeg stadig, at jeg er berettiget til erstatning for den påståede skade, og jeg er klar til at samarbejde fuldt ud for at opnå en retfærdig afgørelse."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/1 2020, at hans Rolex ur og telefon blev stjålet ved et røveri. Selskabet afviste den 26/5 2020 dækning med henvisning til, at selskabet ikke havde tillid til klagerens anmeldelse. Den 1/7 2020 henviste selskabet klageren til at indsende klage til klageafdelingen. Den 13/8 2020 skrev klageren, at "jeg er i gang med at få anskaffet alle jeres modbeviser så I kan udbetale". Samme dato opfordrede selskabets sagsbehandler klageren til at indsende skriftlig klage til klageafdelingen. Den 23/3 2021 rykkede klageren for svar. Samme dato bad selskabet klageren fremsende klage til klageafdelingen. Den 8/9 2023 skrev klageren, at "Hvis har brug for videoer eller billeder kan I bare sende en email". Den 13/9 2023 svarede selskabet, at kravet var forældet. Klageren ønsker erstatning.

Klageren har i korrespondance med selskabet anført, at han "gentagne gange har forsøgt at samarbejde og levere ekstra dokumentation i min sag, men jeg har følt mig afvist og overset. Jeg mener, at dette har medført unødigt forsinkelse, og det er derfor urimeligt at hævde, at min sag er forældet som følge af manglende samarbejde fra min side". Klageren har anført, at "jeg har også en masse videoer af en kriminel som flasher mit ur på de sociale medier. Jeg har optaget det hele som gemt billeder".

Selskabet har fastholdt, at klagerens eventuelle krav er forældet. Selskabet har anført, at klageren gentagne gange blev opfordret til at klage til selskabets klageansvarlige afdeling, hvilket klageren først gjorde den 14/9 2023, hvor der var indtrådt forældelse. Selskabet har i anden

Ankenævnet for Forsikring

10.

100788

række anført, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det fremgår af selskabets brev af 26/5 2020, at "Ovenstående oplysninger har betydning for tilliden til den anmeldelse, som du har fremsendt. Vi mener ikke, vi kan have tillid til anmeldelsen, da der flere steder i politirapporten er nævnt, at du skulle have ytret, at du selv kunne iscenesætte en sådan begivenhed. At politiet har oplyst, at der har været flere tvivlsomme anmeldelser om tyveri, samt at du økonomisk er udfordret i forbindelse med gælden til ...".

Det følger af forældelseslovens § 2 og § 3, at den almindelige forældelsesfrist for forsikringsdækning er 3 år, som skal regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor klageren kunne kræve fordringen opfyldt. Dette er efter praksis det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at der er rimelig anledning til at anmelde skaden til selskabet.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at selskabet helt eller delvist afviser kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens eventuelle krav under henvisning til, at kravet er forældet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den 3-årige forældelsesfrist senest kan regnes fra den 7/1 2020, hvor klageren anmeldte røveri til forsikringsselskabet. Den 3-årige forældelse er derfor indtrådt forud for, at klageren indbragte sagen for nævnet den 29/11 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at den 1-årige tillægsforældelsesfrist er udløbet, idet denne frist må regnes fra selskabets afvisning af 26/5 2020.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100788

Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet – når klageren har henvendt sig til selskabet – har svaret, at klageren måtte skrive til selskabets klageafdeling, idet det må stå klart for klageren, at selskabet ikke har påtaget sig at revurdere klagerens krav.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck