

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100950:

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 4/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Idet jeg henviser til ovenstående tyveri hvor der henvises til at det først opdages da vi ankommer til Danmark, mener jeg at vi ikke havde mulighed for at opdage tyveriet før vi kommer hjem. Som jeg skriver i min anmeldelse, ligger min hustru ... øreringene i kuffert samme aften som hun pakker, da vi rejser fra hotellet kl. 01:00 og derfor ikke kontrollerer om de stadig er i kufferten. Vi opdager derfor ikke de er stjålet før vi pakker ud hjemme samme aften. Jeg ringer derfor med det samme til hotellet (...) og anmelder tyveriet. De ringer tilbage 2 timer senere og meddeler at de har undersøgt sagen og mener at de intet kan gøre. Kontakter derefter rejsebureauet (...), melder tilbage med besked om at vi skal anmelde det til vores forsikring, og ønsker os en glædelig JUL. Derfor anmelder jeg det samme dag. Som jeg ser det kan der kun være tale om Tyveri. ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I dette tilfælde min. 90% da jeg jo ikke kan bevise et indbrud, da sikkerheden på hotellet åbenbart ikke er optimal."

Selskabet har den 23/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet forsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne – 12M1 - i bilag 1.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække klagerens anmeldte tyveri af øreringe fra klagerens hotelværelse.

Sagsfremstilling

Den 11 november 2023 anmeldte klageren at et par øreringe var blevet stjålet den 10. november 2023 fra klagerens hotelværelse på [udenlandsk ø].

Af klagerens anmeldelse fremgår følgende:

*'Er der sket et røveri/overfald? Nej
Hvor skete tyveriet fra? Hotel
Var alle døre og vinduer lukket og låst? Ja
Var der synlige tegn på indbrud? Nej
Er det meldt til politiet? Nej'*

Anmeldelsen er fremlagt som bilag 2.

På denne baggrund afviste selskabet at dække klagerens krav under henvisning til, at klageren ikke sandsynliggjorde at øreringene var bortkommet ved tyveri.

Af en beklagelig fejl, blev afgørelsen ikke sendt til klageren. Da han rykkede selskabet for at få svar, blev afgørelsen sendt og begrundelsen forklaret den 21. december 2023. Afgørelsen er fremlagt som bilag 3.

Herefter talte selskabet med klageren den 22. december 2023 og uddybede sin afgørelse ved at gennemgå betingelserne sammen med klageren over telefonen. Notat af samtale er fremlagt som bilag 4.

Efterfølgende sendte klageren den 27. december 2023 en indsigelse over afgørelsen. Her uddybede klageren sin forklaring og oplyste, at han først opdagede tyveriet, da han var ankommet til Danmark og ikke havde mulighed for at opdage tyveriet før hjemkomsten.

*'Som jeg skriver i min anmeldelse ligger min hustru [NAVN] øreringene i kuffert samme aften som hun pakker, da vi rejser fra hotellet kl. 01:00 og derfor ikke kontrollere om de stadig er i kufferten.
Vi opdager derfor ikke de er stjålet før vi pakker ud hjemme samme aften.
Jeg ringer derfor med det samme til hotellet [NAVN] og anmelder tyveriet. De ringer tilbage 2 timer senere og meddeler at de har undersøgt sagen og mener at de intet kan gøre'*

Indsigelsen er fremlagt som bilag 5

På denne baggrund talte selskabet den 3. januar 2024 med klageren og oplyste, at:

*'For at vi kan dække øreringe som er stjålet fra hotelværelse, så kræver det at der er tegn på voldeligt opbrud. Det er der ikke her.
Ydermere forklarer jeg at hvis de evt. skulle være stjålet fra kuffert, så er det heller ikke dækket, da vi undtager smykker her.'*

Desuden sendte selskabet den skriftlige afgørelse til klageren. Notat over samtalen er fremlagt som bilag 6 og den endelige afgørelse er fremlagt som bilag 7.

Herefter indbragte klageren sin klage for Ankenævn for Forsikring.

Selskabets vurdering

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Det fremgår at betingelsernes pkt. 5.3.2 at

'Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale'

Desuden fremgår det, at det er en objektiv betingelse, at der skal være tydelige tegn på voldeligt opbrud, når tyveriet foregår fra et hotelværelse, samt at hvor der ikke er tydeligt tegn på voldeligt opbrud, at dækning for guld, sølv, smykker, perler og ædelstene undtaget.

Af betingelsernes s. 2 fremgår det desuden at:

'Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal straks anmeldes til politiet, i det land, hvor skaden er sket.'

Selskabet fastholder, at det er berettiget til at afvise at dække klagerens øreringe under henvisning

til, at der er tale om simpelt tyveri fra hotelværelse, og at smykker i denne situation er undtaget af dækning jf. betingelserne.

Dette er begrundet i, at klageren har oplyst, at der ikke var tydelige tegn på voldeligt opbrud, at tyveriet ikke var anmeldt til politiet og at hotellet har oplyst, at det i øvrigt ikke kan gøre yderligere.

At klageren ikke har haft mulighed for at anmelde tyveriet til det lokale politi, da klageren først opdager tyveriet ved hjemkomst, ændrer ikke ved dette.

Selskabet bemærker, at begrundelsen i afgørelsen af 21. december 2023 ikke var fyldestgørende, hvilket blev berigtiget ifm. klagerens indsigelse til selskabet.

Dette er beklageligt, men medfører ikke at klageren er berettiget til dækning iht. betingelserne.

Vi henviser i forbindelse med selskabets vurdering til ankenævnets kendelser AK55931 og AK 59161, som begge omhandler smykketyveri fra hotelværelse, hvor der ikke var sket voldeligt opbrud iht. betingelserne.

Det medførte, at nævnet fandt, at selskabet var berettiget til at behandle sagen som simpelt tyveri, og med den følge at dækning af smykker var undtaget.

Begge kendelser findes vedlagt."

Klageren har i meddelelse af 29/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

100950

"Vi havde en enkelt gang glemt kortet

Jeg skubbede bare en enkelt gang til døren med skulderen og døren gik op.

Jeg er altså en ældre mand på [alder], så døren burde holde.

Da vi havde pakket og skulle rejse kl. 02:00 kontrollerede vi ikke om alt var i orden.

Vi opdager derfor først at øreringene manglede da vi var hjemme den følgende dag kl.17:30."

Selskabet har i meddelelse af 6/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at klagerens kommentar ikke ændrer ved, at det er en objektiv betingelse jf. betingelserne, at der skal være tydelige tegn på voldeligt opbrud, når tyveriet foregår fra et hotelværelse, samt at hvor der ikke er tydeligt tegn på voldeligt opbrud, at dækning for guld, sølv, smykker, perler og ædelstene undtaget. Klageren har ikke fremlagt nye oplysninger til sagen."

Klageren har i meddelelse af 15/3 2024 bl.a. anført:

"Har haft kontakt til hotel ... hvor vi boede, Deres svar var at de ikke kunne garantere for at man ikke kunne komme ind på vores værelse uden nøglekort, og henviste i øvrigt til rejseselskabet, samt vores forsikring.

Kontaktede rejseselskabet (...) umiddelbart efter hjemkomst, Deres svar var citat 'Trist håber i er godt forsikret, God Jul'."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 11/11 2023 fremgår bl.a.:

"Hvor skete tyveriet fra? Hotel

Var alle døre og vinduer lukket og låst? Ja

Var der synligt tegn på indbrud? Nej

Er det meldt til politiet? Nej

...

Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her.

Opdagede først tyveriet da vi kom hjem."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

Ankenævnet for Forsikring

5.

100950

5.3.2 Tyveri uden for boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
I bygning eller lokale	Dækker For fritidshus gælder, at ting der midlertidig er medbragt er dækket, selv om huset er ubeboet. Ved midlertidig forstås max 12 måneder. Dækker ikke: - Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager, når disse opbevares i arbejdsskure.	Dækker Dækker ikke: - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr.
Uden for bygning		Dækker Dækker ikke: - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr.
Forsikringen dækker ikke	- Tyveri af dine ting fra bygning eller lokale, når vinduer og lignende ikke er lukkede eller tilhængende og du ikke er inde i bygningen eller lokalet. - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.	
	- Tyveri af dine ting fra bygning eller lokale, der er ubeboet, udlånt eller udlejet. - Glemte, tabte eller forlagte ting. - Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed. - Tyveri af ikke fastmonterede paraboler, antenner og markiser, jf. pkt. 4. - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab. - Ting under opmagasinerings. - Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager. <i>Lægetaske uden indhold vil dog være dækket.</i>	

...

	Tydelige tegn på voldeligt opbrud	Ikke tydelige tegn på voldeligt opbrud
Hotelværelse/lejlighed, kahyt på et større passagerskib eller færg, togkupé og feriebolig	Dækker	Dækker Dækker ikke: - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.

"

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at ægtefællen den 10/11 2023 fik stjålet øreringe fra et hotelværelse. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der foreligger simpelt tyveri, hvorfor forsikringen ikke dækker smykker. Klageren ønsker minimum 90 % erstatning.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100950

Klageren har anført, at der kun kan være tale om tyveri. Klageren har anført, at sikkerheden på hotellet ikke var optimal. Han kunne skubbe døren til hotelværelset op uden et nøglekort. Hotellet kunne ikke garantere for, at man ikke kunne komme ind på værelse uden nøglekort.

Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker tyveri af smykker fra hotelværelse, hvis der kan konstateres voldeligt opbrud.

Det fremgår af skadesanmeldelsen, at der ikke var synlige tegn på indbrud.

Det fremgår af dækningsskemaet i forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker tyveri af guld, sølv og smykker fra hotelværelse, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har godtgjort, at der var tydelige tegn på voldeligt opbrud af hotelværelset.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings