

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101683:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Nu afdøde forsikringstager havde indboforsikring. I klageskema af 18/5 2024 har forsikringstagerens repræsentant bl.a. anført:

"[Forsikringstager] som jeg har fuldmagt fra til behandling af sagen har mistet hans Rolex ur den anførte dato i skadesanmeldelsen. Han er som det fremgår dement, hvorfor jeg hjælper ham i nærværende sag. Han har båret hans Rolex ur siden købet af dette i 2008. Han går en del rundt i byen hver dag. Det er derfor meget sandsynligt at han er blevet frarøvet hans ur. Han kan jo af gode grunde ikke huske eller redegøre for forløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå en rimelig og fornuftig erstatning for det mistede Rolex ur."

Selskabet har den 30/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet Indboforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 36-3 er gældende. Der er modtaget fuldmagt fra forsikringstager på at [forsikringstagerens repræsentant], herefter nævnt som klager, må behandle sagen på forsikringstagers vegne.

Klagen vedrører selskabets afvisning af at dække et Rolex ur grundet manglende bevisbyrde.

Sagsfremstilling

Selskabet modtog en skriftlig anmeldelse pr. mail den 5. april 2024 (bilag 1). Anmeldelsen var videresendt af selskabets forsikringsrådgivere, som havde modtaget den på mail fra klager. Klager anmeldte, at [forsikringstageren], vores medlem, havde fået stjålet sit Rolex-ur den 25.-26. februar 2024. Klager oplyste, at de ikke vidste, hvordan det var sket, da vores medlem var svært de-

ment, men at de blot kunne konstatere, at uret var væk. Klager kunne i anmeldelsen ikke oplyse, hvor skaden var sket.

Sagsbehandleren behandlede den skriftlige anmeldelse den 9. april 2024. Sagsbehandleren forsøgte at kontakte vores medlems hustru, som også er omfattet af forsikringen, men kunne ikke få fat i hende. Det blev konstateret, at vi ikke havde modtaget samtykke til, at [forsikringstagerens repræsentant] kunne tage sig af sagen, hvorfor sagsbehandleren sendte afvisningen til medlemmets e-Boks (bilag 2).

Selskabet modtog en mail den 8. april fra en af vores forsikringsrådgivere, som havde modtaget den fra klager (bilag 3). Klager ønskede en bekræftelse på, at vi havde modtaget skadeanmeldelsen. Sagsbehandleren sendte en mail retur til klager og bekræftede, at vi tidligere havde modtaget skadeanmeldelsen, og at vi havde sendt besked til vores medlem i e-Boks.

Den 22. april 2024 modtog selskabet en mail fra klager, som gjorde os opmærksom på, at [forsikringstageren], vores medlem, ikke anvender e-Boks eller digital post generelt (bilag 5). Sagsbehandleren besvarede klagers mail den 24. april 2024 (bilag 5) og oplyste, at vi ville sende brevet til vores medlem med almindelig post og vedlægge en fuldmagt, hvis klageren skulle få brug for at vende tilbage vedrørende sagen (bilag 4).

Den 6. og 13. maj 2024 modtog selskabet en mail fra klager, hvor der var vedhæftet en underskrevet fuldmagt fra vores medlem (bilag 6). Klager oplyste, at hun ikke accepterede vores afslag, som var sendt til vores medlem, og ønskede at indgive en klage.

I klagen skrev hun, at det var et ur, [forsikringstageren] havde båret på sin arm, siden det blev købt i 2008. Han var blevet dement og kunne ikke forklare situationen, men klager mente, at det meget nemt kunne være blevet frarøvet på gaden, hvor han gik dagligt, og/eller omkring det sted, hvor han boede. Hun oplyste også, at det var blevet politianmeldt straks efter, at han ikke længere havde uret på armen.

Kvalitetsafdelingen besvarede klagen den 13. maj 2024 og fastholdt afvisningen fra den 5. april 2024 (bilag 7). Selskabet oplyste, at det er medlemmet, der skal bevise, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. I den forbindelse henviste selskabet til den skriftlige anmeldelse, hvoraf det fremgår, at klager ikke var bekendt med, hvordan skaden var sket, men blot havde konstateret, at uret var væk. Det kan derfor lægges ubestridt til grund, at klageren ikke reelt kan redegøre for, hvor, hvornår og hvordan uret er bortkommet. Selskabets vurdering er således, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvordan og hvornår vores medlem har mistet sit Rolex-ur, at klager ikke har bevist, at uret er blevet stjålet ved et dækningsberettigende tyveri.

I vores svar til klager henviser vi i øvrigt til kendelser 90059, 90625 og 98148 fra Ankenævnet for Forsikring.

Den 14. maj 2024 modtog selskabet på ny en mail fra klager, som takkede for modtagelsen af vores mail af den 13. maj 2024. I mailen oplyste klager, at hun ville indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring (bilag 8).

Selskabet besvarede klagers mail samme dag og bekræftede, at hun var fuldt berettiget til at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring. Selskabet fandt det dog nødvendigt at stille spørgsmål ved, hvorfor klager mente at have løftet bevisbyrden for, at uret var bortkommet som følge af et dækningsberettiget tyveri, idet der blev henvist til de tidligere omtalte kendelser.

Selskabet har ikke modtaget svar fra klager på dette spørgsmål.

Selskabets begrundelse for afvisning

Klager oplyste i skadeanmeldelsen, at medlemmet var dement og derfor ikke kunne forklare situationen. De vidste ikke, hvad der var sket, eller hvor det var sket, men kunne blot konstatere, at uret var væk. I klagers efterfølgende mail af 6. maj 2024 (bilag?), bekræftede klager, at medlemmet på grund af demens ikke kunne forklare situationen, men mente, at medlemmet meget nemt kunne være blevet frarøvet uret på gaden.

Selskabet fastholder afvisningen og lægger til grund, at:

- Der ikke foreligger en beskrivelse af hændelsen, ud over at vores medlem har mistet sit ur i perioden 25.-26. februar 2024. Det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.
- Der består en sådan usikkerhed om, hvor, hvornår og hvordan uret er bortkommet, at klager ikke har bevist, at uret er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.
- En antagelse om, at uret kan være bortkommet ved et tyveri, ikke er tilstrækkeligt til at løfte denne bevisbyrde.

Ankenævnspraksis

Til støtte for selskabets afgørelse over for medlemmet har selskabets fagansvarlige henvist til flere kendelser, herunder kendelse 90.059 (bilag 9), hvor selskabet fik medhold i ikke at yde erstatning for et armbåndsur, idet klager havde været i byen og først dagen efter opdagede, at hans armbåndsur var væk. Klager vidste ikke, hvornår det var sket. Nævnet fandt, at der forelå en sådan usikkerhed om, hvor, hvornår og hvordan uret var bortkommet, at nævnet ikke fandt grundlag for at fastslå, at der forelå tyveri.

Selskabet har i afgørelsen til medlemmet også henvist til kendelse 90.625 (bilag 10), der vedrørte et tyveri af tre fingerringe, hvor hustruen havde mistet ringene under en indkøbstur og havde den opfattelse, at en tyv ubemærket havde fjernet ringene. Nævnet fandt, at der bestod en sådan usikkerhed om, hvornår og hvordan ringene var bortkommet, at klager ikke havde bevist, at der forelå tyveri.

I kendelse 98.148 (bilag 11) kom Nævnet frem til, at klager ikke havde bevist, at hans Rolex-ur var stjålet fra en lejlighed, han ejede. Der var ikke fundet tegn på indbrud, og Nævnet henviste til, at klagers forklaringer om omstændighederne ved urets bortkomst ikke med den fornødne sikkerhed understøttede, at det var blevet stjålet og ikke f.eks. var blevet tabt eller forlagt, under hvilke omstændigheder, der ikke ydedes forsikringsdækning.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at medlemmet ikke har sandsynliggjort, at medlemmets ur er bortkommet ved en dækningsberettiget skadebegivenhed."

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

101683

Ankenævnet for Forsikring

5.

101683

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 17/5 2024 fremgår bl.a.:

"Hvornår skete skaden: 25.-26. Februar 2024

Hvilken skade er sket: Stjålet rolex ur

...

Hvordan skete skaden? Det vides ikke da skadelidte er svært dement. Det kan blot konstateres at uret er væk.

...

Hvem ejer de skadede ting? [forsikringstager]

...

Politianmeldelse

...

Til hvilken politistation er skaden anmeldt? ...

...

Hvornår? Dato bedes oplyst 27. februar 2024

...

Opgørelse over stjålne/beskadiget genstande

...

Anskaffelsestidspunkt ... 29.02.2008

...

Oprindelig købspris kr. ... 30.000

...

Nuværende genanskaffelsespris kr. ... 40.000-60.000 ... Ifølge [urmager]"

Af selskabets afgørelse af 5/4 2024 fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget anmeldelse af tyveri af dit Rolex ur.

Det fremgår af anmeldelsen, at det ikke vides hvordan det er sket. Det kan blot konstateres, at det er væk.

Da du ikke kan sandsynliggøre tyveri, kan vi ikke erstatte uret, idet bortkomst ikke er dækket af forsikringen. Vi henviser til forsikringsbetingelsernes punkt 25.5 hvoraf det fremgår, at glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes."

Af korrespondance mellem forsikringstagerens repræsentant og selskabet fremgår bl.a.:

"6. maj 2024

...

Vi kan ikke acceptere dit afslag på en eller anden form for erstatning for uret. Det er et ur som [forsikringstageren] har båret på sin arm siden det blev købt i 2008. Han er ganske vist blevet dement og kan ikke forklare situationen MEN det er også ganske vist, at han meget nemt kan være blevet dette frarøvet på gaden, hvor han går dagligt, og/eller på det sted hvor han bor nu. Det blev politianmeldt straks det blev konstateret, at han ikke længere havde uret på hans arm.

Vi vil derfor gerne indgive en klage over afslaget og vil du derfor venligst fremsende klagemulighed eller proceduren herfor.

...

13. maj 2024

...

Jeg har gennemgået sagen og fastholder afgørelsen af 5. april 2024. Nedenfor uddyber jeg hvorfor.

Medlemmets beviskrav

Det er medlemmet, der skal bevise, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Idet der ikke foreligger en beskrivelse af en konkret begivenhed, er det min opfattelse, at der består en sådan usikkerhed om hvornår og hvordan uret er bortkommet, at medlemmet ikke har bevist, at uret er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Jeg har i min vurdering lagt vægt på, at det direkte fremgår af den skriftlige anmeldelse, at man ikke er bekendt med, hvordan skaden er sket, men at det blot kan konstateres, at uret er væk. En antagelse om at uret kan være bortkommet ved et tyveri er desværre ikke tilstrækkeligt til at løfte denne bevisbyrde.

Til orientering henvises til kendelser 90059, 90625 og 98148 fra Ankenævnet for Forsikring."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.6 Tyveri

...

B. Forsikringen dækker ikke: ... Glemte, tabte eller forlagte genstande.

...

25. Anmeldelse af skade

...

25.5 Ved anmeldelse af tyveriskade må sikrede* sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at forsikringstagerens ur blev stjålet mellem den 25/2 2024 og 26/2 2024. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at uret er bortkommet ved en dækningsberettigende skadebegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at forsikringstageren havde båret uret siden købet af dette i 2008. Klageren har anført, at forsikringstageren "går en del rundt i byen hver dag", og at det derfor er

Ankenævnet for Forsikring

7.

101683

sandsynligt at han er blevet frarøvet uret. Klageren har anført, at forsikringstageren var dement og derfor ikke kunne huske eller redegøre for forløbet.

Selskabet har anført, at der ikke foreligger en beskrivelse af hændelsen, ud over at forsikringstageren har mistet sit ur i perioden 25/2 2024 til 26/2 2024. Selskabet har anført, at der består en sådan usikkerhed om, hvor, hvornår og hvordan uret er bortkommet, at klageren ikke har bevist, at uret er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har anført, at en antagelse om, at uret kan være bortkommet ved et tyveri, ikke er tilstrækkeligt til at løfte bevisbyrden.

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 17/5 2024, at "Hvornår skete skaden: 25.-26. Februar 2024 ... Hvilken skade er sket: Stjålet rolex ur ... Hvordan skete skaden? Det vides ikke da skadelidte er svært dement. Det kan blot konstateres at uret er væk".

Det fremgår af selskabets afgørelse af 5/4 2024, at "Da du ikke kan sandsynliggøre tyveri, kan vi ikke erstatte uret, idet bortkomst ikke er dækket af forsikringen. Vi henviser til forsikringsbetingelsernes punkt 25.5 hvoraf det fremgår, at glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25.5, at "Ved anmeldelse af tyveriskade må sikrede* sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvordan forsikringstageren har mistet uret, at klageren ikke har bevist, at uret er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri eller anden dækningsberettigende begivenhed. Idet

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

101683

forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af skadeanmeldelsen af 17/5 2024, at det ikke vides, hvordan uret bortkom, og at "det kan blot konstateres at uret er væk". Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke er oplysninger om et præcist tidspunkt eller de nærmere omstændigheder i forbindelse med urets bortkomst.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck