660/02

Den 2. december 2002 blev i sag nr. 58.038:

xxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring,
Rejse og Sundhed A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der er omfattet af en firmarejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et tyveri af en bærbar computer til 40.000 kr. Klageren har anmeldt, at tyveriet er et indbrudstyveri.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke sandsynliggjort, at computeren er bortkommet ved et indbrudstyveri.

Klageren har hertil anført, at hun blev givet et dækningstilsagn, da hun telefoniske anmeldte skaden. Klageren mener endvidere, at hun har sandsynliggjort, at der er tale om et indbrudstyveri.

I sagen er fremlagt skrivelse af 28/9 2001 fra klageren til selskabet. Af denne fremgår:

> ”Vedlagt fremsendes skadesanmeldelse for frastjålet bærbar computer under min rejse til Luton og London i England den 17. september.
>
> Computeren blev stjålet fra en adresse i Luton fra en kontorbygning natten til den 18.

september 2001. Der er udarbejdet politirapport fra politiet i Luton, men jeg har fået oplyst, at det ikke er praksis at udlevere rapporten til anmelderen. Vi har fået oplyst følgende rapport nummer/sagsnummer, og jeg går ud fra, at KOMPAS selv kan indhente bekræftelse via dette nummer. Nummeret er Crime report reference number: 40CH/LU13AJ/CAPVENTURES/812

Da den stjålne computer er mit eneste arbejdsværktøj (jeg er konsulent i et amerikansk konsulentfirma uden firmaregistrering i Danmark), måtte jeg derefter rejse direkte videre til Stockholm for at få en erstatning til computeren hos same leverandør som den oprindelige var købt hos. Den kunne han levere over weekenden. Rejseudgifter til fremskaffelse af erstatningscomputeren var kr. 2,044 (se vedlagte rejsebestilling). Jeg håber, at dette beløb ligeledes kan indgå i erstatningskravet. Der er dog ikke en rubrik som det passer i på formularen.

Da udlægget til indkøb af ny computer har været betydeligt, ville det glæde mig, om sagsbehandlingen kunne forløbe så hurtigt som muligt."

Af den medfølgende skadesanmeldelse er punkterne vedrørende bl.a. "hvordan skete skaden/tyveriet?" ikke udfyldt af klageren.

Selskabet anmodede herefter om original politirapport, og klageren forespurgte det engelske stedlige politi om bl.a. "the nature of the break-in". Klageren fremsendte sålydende skrivelse af 16/10 2001 fra det stedlige engelske politi:

"I refer to your fax message dated 12 October 2001 in which you request a copy of a Police crime report in connection with a Burglary at Sceptre House, 7-9 Castle Street, Luton on the 16/17 September 2001.

I have to inform you that it is not the policy of this office to release copies of crime reports but I can confirm that the matter was reported to the Police at Luton on 18 September 2001 and recorded as a Burglary under the the crime reference 40641-01. The offence occurred between 2020 hours on 16 September and 0715 hours on 17 September 2001. Property to the value of £ 9,551 was stolen comprising mainly of five notebook (lap-top) computers, one of which was owned by E. B.-C. [klageren]."

Selskabet afviste i skrivelse af 25/10 2001 at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke var sandsynliggjort, at der var tydelige spor efter indbruddet. Selskabet gjorde samtidig opmærksom på, at maksimumdækningen for computeren androg 24.066 kr.

Klageren antog herefter advokat, som i skrivelse af 13/11 2001 til selskabet bl.a. anførte:

> "De anfører i Deres brev, at det er en betingelse for Deres erstatningspligt, at der fremlægges dokumentation for indbruddet. Min klient har ved brev fra politiet i Bedfordshire dateret den 16. oktober 2001, fremlagt dokumentation for indbruddet. Det er således min opfattelse, at der ikke kan stilles krav om fremlæggelse af yderligere dokumentation.
>
> De anfører videre i Deres brev, at der er en maksimal erstatning på højst 50% af forsikringssummen på enkelte ting. Dette er ikke tidligere blevet oplyst overfor min klient.
>
> Min klient fik via Deres nødtelefon den 20. september 2001 oplyst, at hendes tab ville blive dækket, og at hun blot skulle indsende skadesanmeldelse samt faktura for den stjålne computer.
>
> Min klient fik ved samme lejlighed yderligere oplyst, at hun blot skulle anskaffe sig en erstatningsmaskine af samme eller tilsvarende mærke, idet værditabet ikke ville blive særligt stort, når computeren kun var halvandet år gammel.
>
> Min klient fik på intet tidspunkt oplyst, at der er en maksimal erstatning på højst 50% af forsikringssummen på enkelte ting.
>
> På det tidspunkt, hvor min klient kontaktede Deres nødtelefon, var hun ikke i besiddelse af forsikringsbetingelserne, og forholdt sig således nøjagtigt som hun blev tilrådet via Deres nødtelefon."

Klageren har supplerende i skrivelse, modtaget i nævnet den 29/5 2002, bl.a. yderligere

anført:

”… Med hensyn til kommentaren den 24.10.2001 om at døren var brudt op, så har jeg ikke personligt set en opbrudt dør, da jeg ikke var på kontoret den dag. Sagsbehandleren bad derefter om et foto eller anden dokumentation. Hvad jeg sagde var, at den opbrudte dør da helt sikkert nu var repareret af ejendommens ejer, eftersom vi ikke kan have åbne døre i et hus, hvor samtidig den lokale politianklagemyndighed havde kontor. Hverken politiet eller bygningsadministrationen i England har været villige til at udlevere dokumenter til mig i forbindelse med dette forsikringskrav. Det lykkedes mig dog at skaffe en udtalelse fra politiet om, at der var tale om et indbrud og at min computer blev stjålet ved indbruddet. Dermed mener jeg nok at have skaffet dokumentation for indbrud - i det omfang det overhovedet har været muligt. Det kan ikke komme bag på en specialiseret rejseforsikring, at der hersker andre skikke og kutymer i andre lande også med henblik på i hvilket omfang myndigheder assisterer med dokumentation.”

I selskabets skrivelse af 18/6 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

”…Sagsbehandleren skriver i referatet, at klageren fik stjålet sin bærbare computer under et besøg i et datterselskab. Der har været indbrud i virksomheden, og der foreligger politirapport. Sagsbehandleren skriver desuden, at hun vil sende skadeanmeldelse og har bedt klageren vedlægge dokumentation for værdien af computeren, politirapporten og flybilletten. Sagsbehandleren skriver samtidig, at computeren tilhører firmaet. Der er ikke anført i referatet, at sagsbehandleren har givet klageren grønt lys til at anskaffe sig en erstatningscomputer, og vi kan derfor ikke kommentere dette nærmere.

Det er muligt, at computeren ikke har tabt i værdi. Det ændrer dog ikke ved det faktum, at det tydeligt fremgår af betingelsernes pkt. 12.3.4, at en enkelt genstand med tilhørende udstyr erstattes med maks. 50% af forsikringssummen.

…

Senere i brevet skriver klageren, at hun ikke personligt så en opbrudt dør, og at sagsbehandleren bad om et foto eller anden dokumentation. Klageren anfører, at den opbrudte dør med sikkerhed er repareret af ejendommens ejer, da ejendommen bl.a. huser den lokale politianklagemyndighed, og der derfor ikke kan være åbne dø-

re i huset. Hverken politiet eller bygningsadministrationen har ifølge klageren været villige til at udlevere dokumenter til klageren i forbindelse med hendes forsikringskrav.

Klageren mener sig berettiget til erstatning, idet hun har skaffet politirapport, hvoraf det fremgår, at der var tale om indbrud (burglary iflg. rapporten). Burglary oversættes ganske rigtigt til indbrudstyveri. Det er dog ikke i sig selv dokumentation for, at der var tale om opbrud af døren, men alene, at tyveriet er sket fra bygningen.

Jf. vores forsikringsbetingelser pkt. 12.1 defineres indbrudstyveri som 'tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale'. Det er en betingelse for selskabets erstatningspligt, at der er tydelige spor efter indbruddet.

Vi fastholder, at klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var tale om indbrudstyveri som defineret i forsikringsbetingelserne."

Sekretariatet har anmodet selskabet om at indhente sagsbehandlerens kommentarer. I skrivelse af 30/8 2002 hedder det:

"Medarbejderen udtaler, at hun normalt ikke på alarmcentralen oplyser, at en enkelt genstand med tilhørende udstyr maks. kan erstattes med 50% af forsikringssummen, og det er heller ikke sket i dette tilfælde.

Til gengæld er hun sikker på, at hun ville have reageret, hvis hun havde vidst, at kravet drejede sig om 40.000 kr. Det blev ikke oplyst under samtalen, og hun spurgte ikke klageren, da prisen på en bærbar computer normalt er væsentligt mindre.

Havde klageren oplyst beløbet, havde medarbejderen noteret det i referatet. Referatet afspejler indholdet af samtalen og skal naturligvis være så udførligt som muligt.

Medarbejderen tror naturligvis på klagerens forklaring om, at der er tale om indbrud, og beder hende indsende dokumentation for indbruddet samt værdien af det stjålne.

Medarbejderen har ikke yderligere kommentarer."

6. 58.038

I forsikringsbetingelserne hedder det:

”**Bagage, privatansvar og retshjælp (omfang E)**

12 Bagage

12.1 Omfang

Forsikringen dækker økonomisk tab som følge af brand, tyveri og røveri af bagage. Med bagage menes ting, som forsikrede har med sig på rejsen som håndbagage eller indskrevet bagage. Beskadigelse af indskrevet bagage er også dækket.

Indbrudstyveri

Tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale. Det er en betingelse for selskabets erstatningspligt, at der er tydelige spor efter indbruddet. Tyveri fra bil, tog, fly, bus, båd, campingvogn eller telt regnes ikke for indbrudstyveri.

Simpelt tyveri

Tyveri af ting, der befinder sig udendørs, i uaflåst bygning eller lokale, samt tyveri fra bil, tog, fly, bus, båd, campingvogn eller telt.

…

12.3 Erstatning

…

12.3.4 En enkelt ting med tilhørende udstyr (f.eks. kamera med blitz og ekstra linse) erstattes med højst 50% af forsikringssummen, dog maks. DKK 25.000.

12.3.5 Rede penge, rejsechecks, billetter og værdipapirer erstattes kun ved brand, indbrudstyveri og røveri og med maks. DKK 10.000.

12.3.6 Guld, sølv, smykker, ædelmetaller og lignende erstattes kun ved brand, indbrudstyveri og røveri.”

Nævnet udtaler:

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at såvel indbrudstyveri som simpelt tyveri er omfattet af forsikringsdækning. Af pkt. 12.3.5. og 12.3.6. fremgår hvilke genstande, som alene erstattes ved bl.a. indbrudstyveri. En computer kan ikke henregnes til disse genstande, hvorfor computeren er dækket ved simpelt tyveri. Selskabet har således uberettiget

stillet krav om, at klageren skulle sandsynliggøre, at der var synlige spor efter et indbrud.

Nævnet finder på baggrund af det anførte ikke godtgjort, at selskabet har givet et egentligt dækningstilsagn. Nævnet finder heller ikke, at sagsbehandleren ved at undlade at omtale beløbsbegrænsningen i pkt. 12.3.4 har forpligtet selskabet ud over forsikringsbetingelserne.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, skal udbetale klageren erstatning på 24.066 kr. med tillæg af renter i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen