722/05

Den 13. april 2005 blev i sag nr. 65.156:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx x xxx xxx
xxxx xxxxxx x

mod

Bankers Insurance
Company Limited
v/Assurant Services
Denmark A/S
Toldbodgade 19 B
1253 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet luksus Serviceaftale i Bankers Insurance Company Ltd., klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af et digitalkamera.

Selskabet har ved sin repræsentant, Assurant Services Denmark A/S, afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri.

Det fremgår af sagens akter, at klageren har fået stjålet sit digitalkamera fra en bil.

Klageren gør over for nævnet gældende, at sælgeren af kameraet har udtalt, at forsikringen dækkede ved tyveri, hvorfor selskabet er forpligtet til at erstatte hendes kamera. Klageren har anført, at hun i forretningen er blevet lovet dækning ved tyveri. Af klageskrivelsen fremgår videre:

> "Jeg kontaktede herefter L.B.S., fra M.'s hovedkontor i Danmark.
> … han ville hjælpe mig med at få pengene udbetalt. Endvidere sagde L.B.S. også at der nok ville gå en 'uges tid' og så kunne jeg få pengene.
> …

Der gik nogle dage inden jeg hørte fra K.K. fra Assurant A/S. Hun ville gerne høre historien. Hvorefter hun forhåndsafviste at jeg kunne få mit kamera erstattet.

…

Jeg skrev en mail til M. i Odense. Jeg spurgte dem om et godt råd og hvordan jeg skulle tackle situationen. Hvorefter H.M., souschef besvarede at han beklagede på mine vegne, men at han ikke var i stand til at ændre Assurant's holdning.

…

Jeg kan læse i policen, at jeg faktisk forbløffende nok ikke er dækket. Jeg har fortalt K.K. hele historien såvel som hvad L.B.S., har fortalt mig. K.K. har besvaret min mail ved at sige, at det har L.B.S. aldrig sagt. Og han har ikke vidst nok om sagen. Jeg har ikke kontaktet hverken L.B.S. eller K.K. siden. Da vi ikke kommer nogen vegne og det er ord mod ord.

Min holdning er, at hvis L.B.S. siger det nu, så burde han slet ikke have udtalt sig om min sag. Jeg så det som et løfte om at han ville hjælpe mig med at få min erstatning udbetalt. L.B.S. burde heller ikke have fortalt mig, at jeg kunne få pengene i løbet af en 'uges tid'.

I stedet burde han have informeret mig om jeg havde købt en dyr forsikring, der faktisk slet ikke dækkede.

Jeg mener, at jeg er blevet behandlet dårligt i denne sag, og jeg føler mig lokket ind i at købe denne forsikring. D.J. fortalte mig aldrig, at min forsikring ikke indebar indbrud fra en bil. Og som sagt snakkede vi om det. Jeg ville **aldrig i mit liv** have købt denne forsikring hvis jeg have været informeret om dette.

K.K. har skrevet en mail til mig vedrørende at jeg kunne få min restpræmie udbetalt. Men det vil jeg ikke finde mig i. Jeg har alt i alt betalt 7.411 kroner for dette kamera, forsikringen og alt tilbehøret. Jeg har kun haft kameraet i otte måneder. Udover at det er utrolig mange penge for mig, **vil** jeg ikke acceptere denne forhåndsafvisning."

Selskabets repræsentant har i skrivelse af 12/11 2004 til nævnet anført følgende:

"Vi står lidt uforstående overfor, hvad det egentlig er kunden klager over. Hun skriver selv i sit klagebrev, at hun forbløffet nok, blev klar over, at dette tyveri ikke var dækket af denne forsikring, ifølge vores fremsendte forsikringsbetingelser.

Vi mener ikke, at vi kunne have tacklet denne tyveriskade anderledes. Vi har fulgt vores forsikringsbetingelser, som vi har indgået med M.

Vi fastholder vores afvisning, da denne forsikring kun dækker indbrudstyveri og ikke simpelt tyveri, hvilket der er tale om i dette tilfælde, da det er tyveri fra bil.

Tyveri fra bil betegnes ifølge Forsikringsaftale Loven i Danmark som et simpelt tyveri."

I skrivelse af 7/12 2004 til nævnet har klageren nærmere redegjort for baggrunden for sin klage. Hun fastholder, at D.J. og L.B.S. har udtalt sig som ovenfor anført.

L.B.S. har i en e-mail dateret 1/10 2004 afvist, at han på noget tidspunkt har givet udtryk for, at klagerens forsikring ville dække. Han har bl.a. henvist til, at klageren ikke har fortalt ham om, hvordan tyveriet var sket.

Selskabets repræsentant har på sekretariatets opfordring forsøgt at indhente en udtalelse fra sælgeren D.J. i M. Repræsentanten har i skrivelse af 23/3 2005 meddelt, at D.J. ikke længere er ansat i M., hvorfor det ikke har været muligt at indhente en udtalelse. M. har endvidere oplyst, at der ikke var andre medarbejdere, som kendte til sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**1. Ved køb af nyt eller brugt udstyr** (herunder demonstrationsmodeller) dækker forsikringen i hele forsikringsperioden... indbrudstyveri… i det omfang sådan skade ikke er dækket af anden forsikring eller garanti.

…

3. Forsikringen dækker ikke:

• Simpelt tyveri."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at tyveri fra bil efter de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser anses for at være simpelt tyveri.

Da forsikringsbetingelserne undtager simpelt tyveri, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Herefter, og idet nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun fra sælgeren i M-butikken eller medarbejderen fra M.'s hovedkontor skulle have modtaget et for selskabet bindende tilsagn om forsikringsdækning, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson