728/05

Den 29. juni 2005 blev i sag nr. 65.637:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med et tyveri af to NPD-afspillere samt et kamera fra en bil.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at der ikke kunne konstateres voldeligt opbrud af bilen.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet redegjort for hændelse således:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...

På ferietur til USA med afstikker til Vancouver var vi udsat for tyveri af nyindkøbte 2 stk. NPD-afspillere samt et digitalt kamera.

Tyveriet skete fra et/en aflåst bil/ bagagerum. Indbruddet skete via venstre fordør, hvor der på dørstolpen og dørkanten var voldelige afskrab/ridser efter opbrud af døren. Efter åbning af døren åbnedes bagagerum ved tryk på knap.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Forsikringsselskabets telefoniske opfordringer blev fulgt både i USA og efter hjemkomsten, men alligevel blev skadeserstatningen ikke imødekommet. Da der var synlige voldelige angreb på bilen forpligtiger selskabet sig til at dække vores tab."

Selskabet har ved skrivelse af 10/1 2005 til nævnet redegjort for sagen således:

"Vores kunde anmeldte telefonisk den 8. september 2004, at han under en rejse i USA havde været udsat for et tyveri fra en lejet bil.

Han oplyste, at tyveriet blev opdaget ved ankomst til Vancouver, og at han havde kontaktet det hotel, som han havde forladt for at høre, om de stjålne effekter eventuelt kunne være glemt. Han havde ikke konstateret noget ved bilen, der kunne indikere, at der havde været tale om et tyveri.

Da han afleverede bilen hos udlejeren, havde denne oplyst, at der i Canada sker mange tyverier fra biler fra USA, og at gerningsmændene meget let kan skaffe sig adgang uden, at det kan ses på bilen.

Da tyveri fra bil, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres, ikke er dækket af forsikringen, blev skaden derfor afvist telefonisk.

Herefter ændrede vores kunde forklaring under den samme telefonsamtale og anførte, at man kunne se mærker efter et opbrud. Vi bad derfor om en nøjagtig beskrivelse på skrift. Denne modtag vi den 21. september 2004 (bilag ...). Af beskrivelsen fremgår det, at bilen altid stod aflåst, og at der ikke umiddelbart var synlige spor af indbrud, og det var derfor ubegribeligt for vores kunder hvordan og hvad der var sket, indtil de afleverede bilen i lufthavnen, og fik fortalt, at biler fra USA ofte er udsat indbrud i Canada. Ved nærmere eftersyn var der meget lidt synlige spor mellem fordør og dørsprosse.

Ved en efterfølgende samtale i telefonen den 4. oktober 2004 forklarede vores kunde, at de nævnte spor konkret var maling ved døren, som var skallet af.

Både telefonisk og ved brev samme dag (bilag ...), blev det fastholdt, at afskalling af maling på en bil, ikke er nok i sig selv til at udgøre et synligt tegn på voldeligt opbrud.

Den 13. oktober 2004 modtog vi et brev fra vores kunde (bilag ...), hvori fastholdes, at bilen hele tiden har været låst, og at han ikke mener, at det kan være rigtigt, at bilen skal være brækket op med koben, eller at ruder skal være smadret, før der er dækning på forsikringen.

I brev af 27. oktober 2004 (bilag ...) fastholdt vi, at det er et krav, at bilen har været aflåst, og at der er synlige tegn på voldeligt opbrud af bilen

Det er kunden, der skal dokumentere, at der har været synlige tegn på opbrud ved bilen. I sagens natur har vi ikke kunnet besigtige bilen, og vi har derfor lagt kundens skriftlige redegørelse (bilag ...) til grund for sagen.

Som nævnt fremgår det ikke af denne redegørelse, at der har været synlige tegn på opbrud. Der skulle angiveligt være afskallet maling, men dette er efter vores opfattelse ikke i sig selv nok til at udgøre synlige tegn på voldeligt opbrud i forsikringsbetingelsernes forstand, da årsagen til den afskallede maling kan skyldes en række ting og ikke nødvendigvis har relation til et voldeligt opbrud.

Der er heller ikke andre holdepunkter for at antage, at der har været et voldeligt opbrud. Tværtimod var vores kundens første forklaring, at der ingen tegn var på opbrud overhovedet. Vi mener derfor ikke, at det er dokumenteret, at der har været synlige tegn på opbrud, og vi må derfor fastholde vores afvisning i sagen.

Vi henviser i øvrigt til ankenævnets kendelser nr. 59.159 og nr. 59.543 (bilag ...)."

Hertil har klageren ved skrivelse af 16/1 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Vi var totalt forvirrede over de manglende effekter da bilen altid stod aflåset. Effekterne blev opbevaret ikke synligt i bagagerummet - sammen med vores kufferter - og da bagagerummet ikke viste tegn på indbrud kontaktede vi selvfølgelig hotellet for at sikre at effekterne ikke var glemt.

Vi havde igen telefonisk kontakt med selskabet mandag den 6. sep. 2004 der opfordrede os til at anmelde tyveriet til det amerikanske politi. Selskabet oplyste ikke på

noget tidspunkt at vores forsikring ikke dækkede, hvis ikke der var foretaget voldeligt indbrud. På vores sidste feriedag brugte vi så flere timer på at anmelde tyveriet - det var Bank Holiday i både USA og Canada - men det amerikanske politi ville ikke optage rapport. Der blev henvist til det Canadiske politi - som da vi endelig fik telefonisk kontakt, ønskede personlig henvendelse. Da vi skulle flyve hjem mandag, var der ikke tid nok til at køre tilbage til den Canadiske grænse.

Det var først, da vi afleverede den lejede bil og fortalte om vores forsvundne effekter, at vi forstod hvordan indbruddet i bilen var foretaget og blev forundret over hvor lidt vold der skulle til for at bryde ind i bilen.

Efter hjemkomst kontaktede jeg igen selskabet, hvor jeg informerede mundtligt om forløbet. Selskabet bad mig om sammen med fremsendelse af tyverianmeldelsen og hændelsesforløb også at fremsende en økonomisk oversigt over hvad lignende effekter kostede i Danmark - hvilket betød besøg i adskillige butikker for at fremskaffe priser og fotokopier af diverse effekter.

Skaden blev ikke afvist telefonisk - tværtimod var jeg blevet opfordret til at beskrive hændelsesforløb og udarbejde økonomisk oversigt !!!

Det var først efter fremsendelse af anmeldelse, hændelsesforløb og økonomisk oversigt, at selskabet gjorde opmærksom på, at selskabet ikke ville dække vore stjålne effekter. Det skete først da jeg telefonisk rykkede for svar samt efterfølgende i brev af 4. oktober 2004.

Nu handlede det om definition af vold kontra afskrabninger på dør og dørstolpe, hvilket jeg så har korresponderet med selskabet om."

Selskabet har hertil ved skrivelse af 2/2 2005 over for nævnet bemærket:

"Vores kunde havde telefonisk kontakt med Tryg Alarm søndag aften, og blev her henvist til at anmelde tyveriet til skadeafdelingen den efterfølgende hverdag.

Allerede ved den telefoniske anmeldelse den 8. september 2004, blev tyveriet afvist, ud fra vores kundes oplysninger om, der ikke var konstateret voldeligt opbrud af den lejede bil.

På baggrund af vore kundes ændrede forklaringer under telefonsamtalen, bad vi om en nøjagtig beskrivelse på skrift.

Den efterfølgende beskrivelse samt telefonsamtaler har gjort at vi må fastholde, at de spor vores kunde omtaler (afskalning af maling), ikke er nok i sig selv til at udgøre et synligt tegn på voldeligt opbrud af bilen."

Heroverfor har klageren ved skrivelse af 16/2 2005 til nævnet anført:

"Det glæder mig, at Tryg nu erkender, at vi havde telefonisk kontakt søndag den 5. sep. 2004. Hvilket vi også havde mandag den. 6. sep. 2004 samt at jeg på Trygs anmodning forsøgte at anmelde tyveriet til både det amerikanske og canadiske politi, som beskrevet i tidligere breve.

Hvis Tryg allerede på dette tidspunkt ønskede at afvise sagen med begrundelsen om ikke synligt voldeligt indbrud, hvorfor så ulejlige mig og min familie med at opsøge politiet i USA og Canada, samt efterfølgende efter hjemkomst sende mig rundt i Århus for at finde sammenlignelige priser?

Det er usandt at Tryg afviste at dække tyveriet ved den telefoniske henvendelse den 8. september 2004. Tryg fremsendte derimod skadesanmeldelse til mig og anmodede om beskrivelse af hændelsesforløb samt økonomisk oversigt over mistede effekter.

Der har ikke været tale om, at jeg har ændret forklaring under senere telefonsamtaler, da der ikke har været nogen.

Efter fremsendelse af skadesanmeldelse m.m. var der ikke telefonsamtaler med Tryg før jeg telefonisk i oktober rykkede for skriftligt tilkendegivelse. Da oplyste Tryg

for første gang, at selskabet ikke ville dække vores tab - hvilket derefter stod i det brev, som vi modtog tre dage senere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Skt. 4.7 Tyveri**

Tyveribegreber/steder

Simpelt tyveri

Tyveri fra biler ...

Forsikringen dækker ikke:

...

4. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres."

Nævnet udtaler:

For at opnå forsikringsdækning for tyveri af våben fra en bil er det ifølge forsikringsbetingelserne en forudsætning, at der har kunnet konstateres voldeligt opbrud. Nævnets flertal finder det ikke sandsynliggjort, at der kunne konstateres voldeligt opbrud, og kan derfor ikke pålægge selskabet at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson