791/08

Den 4. marts 2008 blev i sag nr. 72.503:

xxxxxx xxxxxxx
xxx xxxxxxxxx xxxxx xxxxxx xxx
xxxx xxx xxxx x
xxx xxx xxxxxxxx
xxxxxxx

mod

Aon Denmark A/S
Wildersgade 7
1408 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har Totalforsikring i Aon Denmark A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en bærbar computer, der er blevet stjålet fra klagerens lejlighed.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet henviser til, at det ikke er dokumenteret, at computeren er forsvundet som følge af et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Klageren redegør således for sagen:

> "Torsdag d. 16/08/2007 henvendte jeg mig første gang i T.butikken i A.centeret, da jeg d. 08/08/2007 havde haft indbrud og min bærbare pc blev stjålet. Jeg forklarede medarbejderen (som hedder M.) om min situation, og jeg fremviste købskvittering samt forsikringsbetingelser ... og anmeldelsesrapporten fra Politiet ... M. og en anden ung dame gik herefter i baglokalet for at tage kopier af denne anmeldelse, hvorefter jeg blev meddelt at forsikringen ville dække, og jeg ville kunne få enten pengene udbetalt, eller en ny pc. Jeg oplyste, at jeg snart skulle flytte til udlandet for at studere, så jeg gerne ville have en tilsvarende pc, idet jeg havde været glad for den. M. sagde der højest ville gå en uges tid, og så ville jeg høre fra butikken hvor jeg også ville kunne afhente en ny pc.

Mandag d. 27/08/2007 ringer jeg utallige gange til butikken uden at komme igennem, hvorefter jeg beslutter mig for at tage derned og høre hvor langt de er nået. Jeg får oplyst at M. ikke er på arbejde den dag, men at de vil ringe tilbage til mig dagen efter med et svar. Jeg oplyser endnu engang at jeg har få dage at løbe på da jeg snart forlader landet.

Tirsdag d. 28/08/2007 bliver jeg ringet op af en ung pige fra butikken som oplyser mig at de papirer (anmeldelsesrapport samt købskvittering) han har sendt videre til forsikringsselskabet er væk. Der er nogen der 'er kommet til at smide dem væk' som hun siger. Jeg beder øjeblikkeligt om at tale med M., da jeg ikke mener at det kan være mit problem at de ikke kan holde styr på deres papirer. Han undskylder mange gange og vi aftaler at jeg faxer papirerne til ham direkte og han sender dem videre med det samme, han oplyser endvidere at jeg i løbet af en dag eller 2 vil kunne hente min nye pc. Bilag ... er kopi af det papir jeg faxede til ham. Jeg oplyser endnu engang at jeg snart forlader landet, og snart forlader København og min lejlighed, fordi jeg skal studere i London.

Tirsdag d. 04/09/2007 har jeg stadig intet hørt fra butikken og jeg er på dette tidspunkt flyttet fra hovedstaden. Jeg kan endnu engang ikke komme igennem til butikken pr. tlf. så jeg er nødsaget til at tage til København. Jeg tager endnu engang alle mine dokumenter med for en sikkerheds skyld. Da jeg ankommer til butikken kan de sagtens huske mig, og jeg beder om at tale med M. i håb om at han kan fortælle mig hvornår de vil udlevere en ny computer til mig. Der går mere end en halv time hvor M. og en anden ung ekspedient taler i baglokalet, og efter jeg får en anden kollega til at gå ind og spørge hvor lang tid det vil tage, kommer de begge ud med den besked at de endnu engang er kommet til, at smide mine papirer væk. Jeg bliver utrolig frustreret, og fortæller dem at jeg synes deres service er utrolig dårlig - for slet ikke at nævne uprofessionel. Endnu engang må de tage kopier af anmeldelsesrapport samt købskvittering, og M. lover mig nu at det hele vil gå i orden - jeg vil endda kunne få en computer med samme dag. Dette glæder mig meget da jeg passende kan tage den med hjem til F., hos mine forældre. Da jeg også snart forlader landet, vil det passe med at jeg lige når at få den med. Han oplyser at han bare lige skal ringe til forsikringsselskabet og han derefter kommer tilbage så vi kan finde en ny model.

Der går yderligere 30 min. før M. kommer ud, og inden jeg når at spørge efter en model jeg har kigget på, oplyser han mig, at der jo slet ikke har været noget indbrud i min lejlighed. Jeg kigger lamslået på ham og fortæller, at det jo står sort på hvidt, og han er velkommen til, at ringe til B. politi hvis han er tvivl. Han kigger endnu engang på politianmeldelsen og ringer til forsikringsselskabet AON for 2. gang. Her oplyser en herre ved navn J., at de ikke vil godkende den da gerningsmanden er kommet ind på ukendt vis og han i øvrigt vil betegne det som simpelt tyveri. Dette er jeg som kunde selvfølgelig stærkt utilfreds med, jeg oplyser, at jeg jo ikke har tegnet en 3 års totalforsikring til 1.600 kr. for ingenting og det ikke kan passe at de ikke vil erstatte den. Der foreligger ingen tvivl om hvorvidt jeg har haft indbrud, men kun om hvordan gerningsmanden er kommet ind. Efter lang tids diskuteren opgiver jeg at forvente en løsning samme dag.

Jeg begiver mig ud til B. station hvor jeg taler med en flink betjent, som bekræfter, at de har journaliseret sagen som indbrud og ikke som 'simpelt tyveri'. Han oplyser at de har sikret fingeraftryk fra gerningsstedet, og at gerningsmanden formodentlig er kommet ind ad vinduet ud til svalegangen eller igennem hoveddøren, som med den type lås er nem at få op. Bilag nr. ... er noter fra denne samtale imellem undertegnede og politibetjenten, hvor han til slut 'stempler' papiret og oplyser at forsikringsselskabet er velkommen til at ringe til ham hvis det skulle blive nødvendigt.

Onsdag d. 05/09/2007 ringer jeg til T.'s kundeservice da jeg mener jeg har fået en dårlig behandling. Jeg kommer til at tale med B.O., som lover at han vil gøre sit for at hjælpe mig. En time senere ringer B.O. tilbage til mig og oplyser at han har snakket med en E.J.l fra forsikringsselskabet AON som har bedt om den fulde politirapport, samt bevis for at der er sikret fingeraftryk fra gerningsstedet, og derefter vil hun sige god for den. Jeg skynder mig herefter at få aktindsigt i min sag, politiet poster papirerne til mig, hvorefter jeg d. 7/09/2007 faxer det til B.O. ...

Mandag. d. 10/09/2007 ringer jeg til B.O. for at høre hvad han har fundet ud af, han oplyser at han vil ringe tilbage til mig. Ved eftermiddagstid modtager jeg et opkald fra ham, hvor han oplyser mig at forsikringsselskabet endnu engang har afvist min sag. På dette punkt er jeg grædefærdig, idet jeg føler jeg har hoppet og danset rundt for at fremskaffe de oplysninger de havde brug for, og imødekommet deres krav. Der er desværre ikke meget B.O. kan gøre ved det, og han henviser mig til at klage til Ankenævnet for forsikring da han dybest set godt kan se det fra min side.

Jeg vil gerne lægge vægt på, at butikken fra start har lovet mig en ny pc men, at de gentagne gange har leveret dårlig service og til slut bare har sendt mig ud af butikken fordi forsikringen ikke ville dække. Derefter har T. kundeservice givet mig en forventning om, at jeg ville få en ny, men også dette var bare løgn."

Af politiets gerningsrapport af 8/8 2007 fremgår bl.a.:

"Der er adgang til lejligheden via aflåst opgangsdør med kaldeanlæg og herefter med elevator videre op til 4. sal, hvor man via svalegangen kan komme hen til hoveddøren.

Hoveddøren er indrettet med brevsprækker som bukker ind imod entreen. Yderligere er hoveddøren indrettet med Ruko smækkasselås.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde indfundet sig i lejligheden på ukendt vis."

Klageren har ved skrivelse af 12/9 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for den mistede computer. Klageren har til støtte herfor anført:

"I 2006 købte jeg en HP bærbar i T.butikken til 7.999,- Jeg tegnede en totalforsikring som var gældende i 3 år. August 2007 havde jeg indbrud, og efter at medarbejderen fra T. gentagne gange lovede mig at pc'en ville blive erstattet, nægter de nu at give mig en ny."

Selskabet har ved skrivelse af 27/9 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"F.M.s beskrivelse af sagen er blevet gennemgået, og den har været drøftet med de i fremstillingen nævnte personer fra T. og fra Aon. De har alle svært ved at genkende dele af det beskrevne forløb. Efter det oplyste er F.M. aldrig blevet lovet en ny pc, men hun har selv gentagne gange forsøgt at få enkelt personer til at drage denne konklusion. Det vil ikke blive kommenteret yderligere, da det alene er påstand mod påstand.

Helt konkret har der aldrig været dækning for den hændelse F.M. har været ude for.

F.M. har tegnet en totalforsikring. I forsikringsbetingelsernes pkt. 1 fremgår det tydeligt, at forsikringen dækker for indbrudstyveri, hvorved forstås tyveri fra aflåst bygning, lokale eller bil, og at tyven skal have skaffet sig adgang ved hjælp af vold.

I vedlagte politirapport er det oplyst, at gerningsmanden har indfundet sig i lejligheden på ukendt vis, og derfor er F.M. ikke berettiget til en ny pc, da det som ovenfor nævnt kræver, at gerningsmanden har skaffet sig adgang ved hjælp af vold."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Dækningsomfang**
Forsikringen dækker produkterne mod:
...
3. Indbrudstyveri, hvorved forstås tyveri fra aflåst bygning, lokal eller bil, hvor tyven har skaffet sig adgang ved hjælp af vold."

Nævnet udtaler:

Indbrudstyveri er i de gældende forsikringsbetingelser defineret som tyveri fra aflåst bygning, hvor tyven har skaffet sig adgang ved hjælp af vold.

Det er ikke dokumenteret, at tyven har skaffet sig adgang til klagerens lejlighed ved hjælp af vold, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning for den mistede computer.

Der er endvidere ikke grundlag for at antage, at en repræsentant for selskabet har afgivet dækningstilsagn.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson