798/08

Den 9. juni 2008 blev i sag nr. 73.134:

xxxxxx xxx
xxxxxxx xxxx xxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Købstædernes Forsikring, klager ved sin far over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af en jakke.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at jakken er stjålet ved tyveri.

I skadeanmeldelse af 14/11 2007 har klageren oplyst:

"**Forhold ved skade:**

Dato:	02.11.07
Tid:	Ca. 02.00
Sted:	K., København

…

Beskrivelse af skade:

Jeg havde sammen med et par kammerater været i byen, og da jeg skulle til at hjem ville jeg hente min jakke som jeg havde hængende i betalt garderobe. Jeg afleverer mit garderobenummer til en pige i garderoben og ser herefter intet til min jakke eller nummer. Så står jeg selvfølgelig undrende tilbage og kalder på vedkommende, hun afviser at have modtaget nummeret og kalder på en dørmand, jeg bliver derefter ført mod udgangen! Jeg forklarer mig selvfølgelig (skal siges at jeg kun har fået et par øl denne aften) men får blot at vide jeg skal forsvinde, jeg var rasende over den behandling for at sige det mildt! Dagen efter skriver jeg til dem, men de siger blot at alt bliver afleveret til hittegods. Da jeg selv arbejder i den periode hvor de har åbent, får jeg en kammerat til at tage ud og kigge, og jakken er ikke i blandt. Det får mig til at tro to ting, enten har de på et tidspunkt i løbet af aftenen udleveret min jakke forkert, og det nemmeste var så blot at ignorere mig. Ellers har en af de ansatte tænkt at 'den vil jeg da gerne have med hjem' efter lukketid."

Selskabet har ved skrivelse af 27/11 2007 afvist at yde dækning.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, hvilket klageren via sin far har til tilkendegivet over for selskabet i diverse mails.

Ved skrivelse af 28/12 2007 har klageren og dennes far indbragt sagen for nævnet og anført:

> "Uanset beløbets størrelse, så mener jeg ikke, som det klart fremgår af bilagene, at K. har fået en seriøs og fair behandling, og at Købstædernes Forsikring har truffet den rigtige afgørelse. Derfor anker vi afgørelsen, for at få Ankenævnet for Forsikrings vurdering. Når jeg nærlæser K.'s beskrivelse af skaden, er jeg ikke i tvivl om, at der er tale om et tyveri.
>
> K. har bedst muligt forsøgt at værne om sin ejendel, ved at betale et beløb for at få jakken opbevaret i en garderobe, for at have sikkerhed for, at få jakken med hjem igen. Da han imidlertid skal hente jakken er den væk, til trods for at han havde et garderobebevis, som også pludselig forsvandt.
>
> Sagsbehandlingen i Købstædernes Forsikring bærer efter min mening i nogen grad præg af, at være usikker og ikke særlig professionel. Beløbets størrelse taget i betragtning, fandt vi det i første omgang ikke nødvendigt at anmelde sagen til politiet, da vi betragtede dette som et oplagt tyveri, hvilket K. på glimrende vis har formuleret i sin anmeldelse til Købstædernes Forsikring. Da det åbenbart ikke er Købstædernes Forsikrings opfattelse, tilbød jeg, som det fremgår af en af mine e-mails, at anmelde sagen til politiet, hvortil selskabet kortfattet svarede, 'nej, det ændrer ikke noget'.
>
> Endelig henviser jeg til den for mig noget usikre sagsbehandling, hvor en ansat gerne vil bekræftes i en beslutning hun har truffet - sagt på en anden måde 'jeg håber I bakker mig op i denne sag' - ved at hun mailer til en kollega, og skriver 'jeg håber, at din stillingtagen er den samme om det er mig, kunden eller J.P. der kontakter dig'.
>
> Som kunde skaber en sådan korrespondance stor utryghed og usikkerhed. Kan man nu også være sikker på man får den behandling, man har krav på som kunde.
>
> Jeg mener heller ikke det er særlig seriøst, når en kollega kan skrive tilbage, 'jeg er enig med dig i, at det ikke er sandsynliggjort, at jakken har været genstand for tyveri'. Kan man i det hele taget være i tvivl om, at der er tale om tyveri?.
>
> Det er uvist, men nok ikke usandsynligt, at stedet har videoovervågning. Dette ville i givet fald kunne bekræfte K.'s beskrivelse af skaden. Hvor lang tid overvågningsbånd imidlertid opbevares, er et åbent spørgsmål. Men at afvise en politianmeldelse, med mulighed for at kunne gennemse et bånd fra et overvågningskamera, er **ikke** tilfredsstillende.
>
> Umiddelbart er det meget at sætte i værk, sammenholdt med jakkens værdi, men kunne have sandsynliggjort, at K. har ret - et tyveri er et tyveri, uanset om der er tale om en genstand til 900,- kr. eller 100.000 kr."

Selskabet har i svarskrivelse af 9/1 2008 til nævnet anført:

> "Begrundelse for afgørelsen:
> Forsikringstager oplyser i skadeanmeldelsen, at have afleveret sin jakke i garderoben og da forsikringstager skal hjem, aflevere han garderobenummeret til pigen, men hører ikke mere. Forsikringstager kalder på pigen, som afviser at have modtaget noget garderobenummeret.
>
> Der er ifølge det oplyste ikke noget, der særligt indikerer, at den forsvundne jakke har været genstand for tyveri.
>
> Konklusion:
> En fornyet gennemgang af sagen, har ikke ført til noget andet resultat og vi må derfor fastholde vor afgørelse i sagen, da det ikke er sandsynliggjort, at jakken er stjålet ved tyveri."

I skrivelse af 5/2 2008 anfører selskabet endvidere:

> "Det fremgår af forsikringstagers skadeanmeldelse, at pigen i garderoben, ikke kender noget til, at have modtaget et garderobenummer eller til nogen jakke.
> Der er ingen anmeldelse til politiet."

Som svar herpå har klagerens far i skrivelse modtaget i nævnet den 14/2 2008 bl.a. anført:

> "At Købstædernes Forsikring ligeledes skriver 'der er ingen anmeldelse til politiet', er et udtryk for dårlig sagsbehandling, eller mangel herpå, idet Købstædernes Forsikring tidligere i en mail har skrevet, at en politianmeldelse ikke ville ændre sagen. Dette har vi tidligere foreslået. Vi har i det hele taget gjort hvad vi kunne for yderligere at sandsynliggøre, at der er tale om et tyveri, også foreslået gennemgang af stedets eventuelle bånd fra videoovervågning.
>
> Mig bekendt er der ikke noget til hinder for, at man i alle sager, uanset hvilken karakter, efterfølgende kan anmelde et forhold til politiet. Nu skulle min søns sag pludselig have været anmeldt?.
>
> Jeg er en meget lovlydig og tålmodig borger, men hvis Købstædernes Forsikring endnu engang, på baggrund af det foreliggende sagsmateriale, afviser at betragte dette som et tyveri, hvor de helt klart skal gå ind og yde en erstatning, sender jeg, sideløbende med denne anke, hele sagsmaterialet til ledelsen i Købstædernes Forsikring til orientering. Det kan ikke være meningen, at der skal bruges så mange ressourcer på denne sag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a., at forsikringen dækker direkte fysiske skader opstået i forsikringstiden som følge af:

> "**2. Tyveri"**

Endvidere fremgår af forsikringsbetingelserne:

> "**Forsikringen dækker ikke:**
> Glemte, tabte eller forlagte ting.
> Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder.

Tyveri fra biler, campingvogne, telte og private både, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Såfremt der foreligger tydelige tegn på voldeligt opbrud dækkes i alt op til 10.000 kr. Under ferierejser dækkes dog op til 30.000 kr.
Tyveri, hvis den sikrede har udvist grov uagtsomhed.
Tyveri begået af en anden sikret eller af logerende."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der til afgørelse af, om jakken er fejludleveret eller stjålet, eventuelt af en af de ansatte, kræves en nærmere bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene. Nævnet må derfor afstå fra at behandle sagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Derfor

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

J. Hermann