821/09

Den 27. maj 2009 blev i sag nr. 75.263:

xxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning til en mistet taske med indhold.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det ikke af klageren er dokumenteret, at tasken er stjålet, og ikke er bortkommet.

Det fremgår af sagen, at klageren i skrivelse af 3/11 2008 til selskabet anførte:

> "Den 11. september kl. 05.00 ankom vi, min mand, søn og datter og jeg til Københavns Lufthavn for at flyve til M. med S. kl. 07.00. Da vi ankommer til M. finder vi ud af at vi mangler en af vores tasker. Vi tjekker tags fra check-in og har ikke tags i 'overskud' og konstaterer at vi har mistet en taske inden check-in i København.
>
> Efterfølgende kontakter vi Københavns Lufthavn, Københavns Politi i Lufthavnen, Hittegodskontoret samt S.s handlingsselskab for at finde ud af om tasken er hos én af dem - uden held - og herefter rekonstruerer vi morgenen i Københavns Lufthavn for at gennemskue hvordan tasken kan være forsvundet:
>
> Vi ankommer som sagt kl. 05.00 til lufthavnen - da vores datter er handicappet og kørestolsbruger er der hendes daglige chauffør, der den morgen er hyret til at høre familien til lufthavnen. Han hjælper med at få alle tasker mm ud af bussen. Efterfølgende kan han bekræfte at der ikke er efterladt tasker i bussen og at der ikke stod tasker ved bussen, der var 'glemt'.
>
> Efter at være ankommet til lufthavnen går vi direkte til check-in og afleverer vores bagage. Den taske, der er forsvundet skulle være checket ind, da den indeholdt alle vores toiletting og diverse elektronik. Tasken var den mindste af de tasker, der skulle tjekkes ind og stod

derfor øverst på vognen med tasker. Vi er meget rejsevante og er derfor også vant til at placere taskerne så de fx ikke falder af vognen.

Ved min samtale med Københavns Politi får jeg oplyst, at der er usandsynligt at tasken er 'glemt' i Københavns Lufthavn den 11. september (I) uden straks at blive fjernet og bragt til Hittegodskontoret og at den med 99% sandsynlighed så ville komme 'tilbage' efter forespørgsel til dem. Omvendt at den er stjålet hvis den IKKE dukker op på Hittegodskontoret.

Efter denne nøjagtige rekonstruktion er vi helt overbeviste om at der er tale om at vi har været udsat for 'simpelt tyveri' i et øjebliks uopmærksomhed.

Med denne beskrivelse og som gode bank og forsikringskunder håber vi at Danske Forsikring vil erstatte indholdet af vores taske. Når vi har en klarmelding herom, vil vi - så detaljeret som muligt - oplyse om det konkrete indhold i tasken."

Klageren anmeldte herefter den 3/1 2008 den mistede taske til politiet.

Selskabet anførte i skrivelse af 11/11 2008 til klageren:

"Du skriver i din anmeldelse, at ved ankomst d.11 sep. 2008 til M. opdager I at tasken ikke var indskrevet til rejsen. Derefter ringer I til politiet i lufthavnen, men de har ikke fået indleveret en taske svarende til jeres beskrivelse. Ved hjemkomsten henvender I jer til politiet i lufthavnen. De har ikke set jeres taske og beder jer henvende jer til hittegodskontoret.

Du henvender dig til Topdanmark d. 17 sep. 20008. Her afviser vi sagen, da der ikke er noget der sandsynliggøre et tyveri. Dog beder vi dig om, at melde det til politiet, dette er så først blevet gjort d. 4. nov. 2008.

Du oplyser at dette ikke var muligt før, da politiet ikke ville optage jeres anmeldelse.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afvisning. Der er ikke sandsynliggjort et tyveri."

Klageren anførte i skrivelse af 12/11 2008 til selskabet:

"Med henvisning til jeres brev af 11. november ønsker jeg at klage over selskabets afvisning af mit erstatningsønske vedrørende ovenstående skade.

Det er uforståeligt for mig hvorfor det i jeres øjne ikke kan sandsynliggøres at der er tale om tyveri. Jeg gentager 'min logik' i sagen: Tasken er hverken indleveret til lufthavnspolitiets kontor eller på Hittegodskontoret. Og da den er 'forsvundet' i Lufthavnen er det ifølge politiets eget udsagn 99% sikkert at den ender på Hittegodskontoret hvis den var blevet glemt et sted. Omvendt mener jeg at kunne sandsynliggøre at den er stjålet, når den IKKE er indleveret til politiet eller Hittegodskontoret (hvor skulle den ellers være?).

Vi havde som beskrevet et spædbarn og en handicappet, kørestolsbrugende datter med på rejsen (og dermed meget at 'se til' og mange tasker med) og min logik er at vi er et meget let offer for en dygtig tyv, der i et øjebliks uopmærksomhed snupper tasken fra os (simpelt tyveri).

Så det faktum at tasken er forsvundet et sted hvor tasker ikke for lov til at stå pga. øget sikkerhed, at den ikke er indleveret til Politi eller Hittegods og at vi må betragtes som 'lette ofre' gør at jeg mener at det er mest sandsynligt at tasken er stjålet!

Da vi ankommer til Frankrig bruger jeg den første dage med at ringe til alle de steder, hvor jeg kunne have glemt tasken, hvis dette var tilfældet; Politi, Hittegods, servicekontor, handlingsselskab... og før det er afklaret anser jeg det overhovedet ikke som en mulighed at anmelde tabet som et tyveri. Så i min uvidenhed om hvordan jeg skal gebærde mig i forhold til forsikringsselskabet, kontakter jeg først jer den 17. september - efter weekenden. Jeg erindrer at jeg bliver spurgt om jeg har begrundet mistanke om at tasken er stjålet - dvs. om jeg har set nogle stjæle den - det kan jeg ikke og i overensstemmelse med sandheden og noget desillusioneret afsluttes samtalen med besked om 'at jeg jo må politianmelde tyveriet og se hvad selskabet vurderer'.

Dette gør jeg straks ved ankomsten til Københavns Lufthavn den 21. september og får at vide at de først kan tage imod anmeldelsen, når jeg har efterlyst den via Hittegodskontoret og at de ikke forstår at mit forsikringsselskab har bedt mig anmelde tyveriet før denne procedure, som godt kan tage omkring 4 uger - nogle gange endnu længere tid. 22. september skriver jeg til Hittegodskontoret. Den 4. november kontakter jeg igen jer da jeg anser det som usandsynligt at høre positivt nyt fra Hittegodskontoret, taler med en meget hjælpsom medarbejder der opfordrer mig til at lave en politianmeldelse for tyveri, en liste over indhold i tasken og endelig og vigtigst en detaljeret beskrivelse af hændelsesforløbet. Dette gør jeg.

11. november bliver jeg kontaktet af L. der fortæller at I ikke kan erstatte tyveriet. Jeg bliver i samtalen med L. også kritiseret for ikke at oplyse jer om at politiet havde bedt mig kontakte Hittegodskontoret før de kunne tage imod en anmeldelse. Og undskylder at jeg ikke var opmærksom på jeres procedure. Jeg forklarer, at jeg nok havde været lidt for 'autoritetstro' da jeg henvendte mig hos politiet ved hjemkomsten. Jeg bliver også kritiseret for ikke at anmelde tyveriet straks ved ankomsten. Og forklarer at jeg først skulle sikre mig at den ikke var glemt et sted før jeg anmeldte tyveriet. Den måde jeg generelt blev tiltalt på af L. var alt fra uempatisk og mistroisk til uforskammet - dette har jeg klaget over til filialdirektøren i [banken].

Jeg beder jer om at genoverveje jeres afvisning og behandle mig som en ærlig, god og loyal bank- og forsikringskunde i [banken]/Danske Forsikring."

Klageren har ved skrivelse af 10/12 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at hun har krav på erstatning som følge af den mistede taske. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg forstår på breve og telefonisk korrespondance at vi som forsikringstagere ikke har fulgt proceduren som er beskrevet i policen, primært at vi ikke har fået optaget en politianmeldelse rettidigt.

Som jeg har beklaget til Topdanmarks medarbejder, L., har jeg ikke været tilstrækkelig opmærksom på sagsgangen i sådan en sag. At jeg senere har forstået at man anmelder et formodet tyveri for 'alle eventualiteters skyld' med det samme og ikke ligesom jeg gjorde - ventede til jeg havde undersøgt om tasken (mod forventning) skulle være hos fx lufthavnspolitiet, hos S.s handlingsselskab, på hittegodskontoret etc. I min mangel på bedre vidende og da jeg ikke havde mine forsikringsbetingelser med til Frankrig, ventede jeg efter politiet

og hittegodskontorets anvisninger 2-3 dage før jeg overhovedet overvejede at kontakte Topdanmark. Betænk at der følger en vis autoritetstro med når politiet fortæller mig hvad jeg skal gøre: herunder specifik at sige at jeg ikke kan anmelde noget til dem der ikke har været efterlyst via hittegods.

Det er først efterfølgende at det faktisk er gået op for mig hvordan dette system fungerer. Med anmeldelse til politi, forsikring etc. Og da vi heldigvis selv kunne købe de ting fra den forsvundne taske, vi umiddelbart behøvede, var der ikke voldsomt hastværk bortset fra at tale med Politiet. Som vi netop gjorde.

Jeg føler at vi 'taber' denne erstatningssag fordi vi har handlet naivt og uvidende - og at der herudfra træffes en beslutning fra Topdanmark om at et tyveri ikke kan sandsynliggøres. Jeg er absolut blevet 'klog af skade' og beklager min tilgang til sagens procedure, men håber at Ankenævnet i modsætning til Topdanmark kan sandsynliggøre et simpelt tyveri ud fra den beskrivelse jeg har givet i brev til Topdanmark af 12. november 2008."

Selskabet har ved skrivelse af 19/1 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet Familiens Basisforsikring II i Danske Forsikring vilkår DF 20019-2, og er utilfreds med, at selskabet har afvist at betale erstatning for et anmeldt tyveri af en taske med indhold fra Københavns Lufthavn.

Sådan har vi behandlet klagen
Den 17. september 2008 anmelder klager telefonisk til selskabet fra udlandet, at de ved ankomst til Københavns Lufthavn den 11. september 2008 tager tasker og kufferter ud af bilen og anbringer det på en kuffertvogn. På vej ind til check-in er den ene taske væk, og klager oplyser at de ikke har observeret noget.

Da der er gået mere end 1 uge fra afrejsen fra Københavns Lufthavn, og der ikke forelå oplysninger der indikerede, at der var sket et tyveri blev sagen afvist. For en ordens skyld blev klager henvist til at kontakte politiet eller hittegodskontoret i lufthavnen for at se, om tasken var indbragt som hittegods.

Den 3. november 2008 kontakter klager igen selskabet telefonisk for at anmelde tyveriet. Klager oplyser under denne samtale, at de har talt med politiet, som imidlertid afviser at optage en politianmeldelse. Politiet henviser klager til at kontakte hittegodskontorer for at se, om tasken er indleveret som hittegods. Også under denne telefonsamtale afviser selskabet at betale erstatning, da det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om tyveri. Snarere tyder det på, at tasken er tabt eller glemt.

Efterfølgende har selskabet modtaget en skriftlig redegørelse fra kunden, og hvor det blandt andet fremgår, at de ved ankomsten til M. finder ud af, at de mangler en af deres tasker.

Klager tjekker tags fra check-in og der er ikke tags i overskud. Tasken er altså mistet inden check-in i København Lufthavn.

Selskabet har fastholdt, at tyveriet ikke er sandsynliggjort, og forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande. Klager er for en god ordens skyld gjort opmærksom på, at særlige private værdigenstande ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker i følge vilkårene under rejser med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen følgende:
5.1.1 under rejser til/fra og i udlandet
5.1.2. Dækning ydes efter de samme regler, der gælder for indboforsikringen - når genstanden medbringes eller sendes som rejsegods.

I dækningsskemaet for indboforsikringen under 'Simpelt tyveri' fremgår det, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting.

Vi fastholder afgørelsen
I den konkrete sag er det oplyst, at det først var ved ankomsten til M. at klager opdagede, at de manglede tasken. Vi må fastholde at der ikke kan udbetales erstatning da det ikke kan udelukkes, at tasken enten er glemt, tabt eller forlagt.

Det er efter selskabets opfattelse ikke sandsynliggjort, at der foreligger et tyveri, og i den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at det er forsikringstageren der har pligt til at dokumentere, at der er tale om en dækningsberettiget skade."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4.7 Tyveri**. Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet:

	Indbrudstyveri	**Simpelt tyveri**
Tyveribegreber/steder	…	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
Forsikringen dækker ikke:	…	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. …

…
5. Dækning under rejser
5.1 Forsikringen dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen:

5.1.1 Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland *i indtil 3 måneder fra afrejsedato.*

5.1.2 Dækning ydes efter de regler, der gælder for indboforsikringen - *når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.*

5.1.3 Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 3.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4), der sendes med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.

5.1.4 Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. punkt 3.3) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4), der medbringes og anbringes i et særligt bagagerum i en bus, er dækket ved bortkomst under selve transportforløbet ved rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland.
Det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, og denne er købt hos en sædvanlig rejseudbyder.

5.1.5 Ved bortkomst dækkes efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en erstatningssøgende at sandsynliggøre sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke af klageren findes sandsynliggjort, at tasken er forsvundet som følge af et dækningsberettigende tyveri.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson