829/09

Den 19. oktober 2009 blev i sag nr. 75.342:

xxxxx xxxxxxxx
xx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af diverse indboeffekter fra bil.

Selskabet henviser til, at det ikke findes sandsynliggjort, at bilen på gerningstidspunktet var aflåst. I henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækker forsikringen ikke tyveri fra uaflåsede og uaflukkede biler.

Nævnet har den 31/12 2008 fra klagerne modtaget klageskema med bilag. Af klageskemaet fremgår, at klagerne kræver erstatning for de stjålne genstande. I en vedlagt sagsfremstilling hedder det:

> "Natten mellem 18-19. Juni 2008 indbrud i bil ved … Stjålet fjernsyn, biltelefon og to tasker med tøj (kopi af liste vedlægges)
>
> 19. juni ringes til Telia for at få lukket den stjålne telefon med nummer …
>
> 19. juni ringes til H. politi og der oplyses at opkaldet/anmeldelsen registreres, dette sker dog ikke. Politiet oplyser at der skal ringes til forsikringsselskabet. Anmeldelsen sker efterfølgende den 11. november.
>
> 19. juni ringes til Alm. Brand. Her oplyses at liste med stjålne effekter skal e-mailes til dem. Endvidere oplyses, at det bedst kan betale sig, at lade en kammerat reparere låsen i bilen, da det vil blive for dyrt på et værksted med den høje selvrisiko på 3.000 kr. Her oplyses intet

om, at der skal taksator til at se på bilen inden den laves. Låsen blev efterfølgende udskiftet af en bekendt til [klager 1s] far ... Her kan skaffes vidneudsagn.

Der sendes e-mail til Alm. Brand med liste over stjålne ting.

Klager ringer og rykker Alm. Brand i sagen, men får her oplyst at Alm. Brand ikke har modtaget listen med stjålne effekter.

Listen med stjålne effekter faxes til Alm. Brand.

Efter cirka en måned ringer Alm. Brand til klienten og meddeler at de ikke kan læse den føromtalte telefax.

Ny fax sendes. Samme dag ringer Alm. Brand og oplyser at denne telefax heller ikke kan læses hvorpå klienten og Alm. Brand aftaler at mødes hos klager.

Alm. Brand ringer og aflyser aftalen grundet sygdom. Ny dato for møde aftales til 11. November 2008.

11. november kommer Alm. Brand på besøg hos klienten og sagen gennemgås. Klienten oplyser blandt andet, at de to stjålne tasker stod på bagsædet af bilen da tyveriet fandt sted. Klientens mand havde dog i forbindelse med en bilvask og rengøring af bilen den 18. juni lagt fjernsynet ned i en af taskerne og flyttet begge tasker til bagagerummet, uden klientens kendskab. Der er derfor i sagens gennemgang givet divergerende oplysninger om effekternes placering i bilen.

Telefonisk er det oplyst klienten at afslaget skyldes manglende taksator. Der gøres her opmærksom på, at klienten ringede til Alm. Brand og spurgte hvorledes man skulle forholde sig og her blev en taksator på intet tidspunkt nævnt. Endvidere blev der i afslaget lagt vægt på, at klienten ikke havde den ødelagte lås fra bilen som bevismateriale. Dette blev heller ikke nævnt af Alm. Brand medarbejderen ved anmeldelsen. Klienten mener altså ikke, at være blevet vejledt tilstrækkeligt, som man kunne forvente sig, når man ringer og spørger hvorledes man skal forholde sig."

Hertil har selskabet i skrivelse af 20/3 2009 til nævnet bemærket:

"Forinden vi tilsender nævnet vores endelige svar på henvendelsen kan det oplyses, at det ved vores hidtidige behandling af sagen ikke har været muligt at besigtige eller få udleveret den ødelagte dørlås til klagerens bil (BMW touring indregistreret 1. gang i 1997).

[Klager 2] har således overfor henholdsvis vores løsøretaksator M.H. og efterfølgende vores skadeinspektør M.K. oplyst, at han sammen med en kammerat havde udskiftet den ødelagte lås i bilens dør.

På denne baggrund blev klageren opfordret til at fremlægge nærmere dokumentation for køb af den ny lås til bilen.

Denne opfordring har vores skadeinspektør M.K. gentaget ved sin seneste telefon samtale med klageren … 20. november 2008.

Da klageren trods flere opfordringer endnu ikke har tilsendt Alm. Brand den ønskede dokumentation, skal vi af hensyn til nævnets efterfølgende behandling af sagen, på ny opfordre klageren til at fremlægge den ønskede dokumentation.

Endvidere skal vi opfordre klageren til at fremlægge dokumentation for køb af den stjålne dvd skærm med serie nr. a85sdho6424caoo162, som er angivet til en værdi af 4000,00 kr.

I tilknytning hertil ønskes mærke og typebetegnelse oplyst, ligesom det ønskes oplyst, om det pågældende apparat er en dvd skærm eller en dvd afspiller med skærm.

Umiddelbart efter at vi har modtaget klagerens svar på ovenstående, vil vi tilsende nævnet vores endelige stillingtagen til sagen."

Nævnets sekretariat har den 23/3 2009 videresendt selskabets skrivelse til klagerne og opfordret dem til at indsende dokumentationen/oplysningerne. Trods flere efterfølgende rykkerskrivelser har klagerne ikke reageret på henvendelsen, hvilket nævnets sekretariat har meddelt selskabet ved skrivelse af 23/6 2009.

Selskabet har herefter i skrivelse af 29/6 2009 til nævnet nærmere redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin stillingtagen således:

"**Skadesagens forløb**
Ifølge vores registreringer har klagerne kontaktet vores skadeafdeling den 20. juni 2009 pr. telefon og oplyst, at der fra bil var stjålet en dvd skærm samt noget tøj.

I tilknytning hertil er det blevet oplyst, at ukendt gerningsmand har opbrudt lås i bilens fordør og herefter stjålet genstande, som lå i bilen.

Det aftales med klageren, at denne skal vende tilbage med oplysninger om det stjålnes alder og værdi.

Den 8. oktober 2008 ringer [klager 2] til vores skadeafdeling og rykker for udbetaling af erstatning, idet han tidligere skulle have indsendt en opgørelse over det stjålne.

Vi meddeler klageren, at den pågældende opgørelse ikke ses modtaget, hvorfor det aftales at han vil faxe opgørelsen til skadeafdelingen..

Vores skadeafdeling modtager den 16. oktober 2008 den aftale opgørelse pr. fax. Da det modtagne materiale er utydeligt og da der mangler oplysninger for behandling af sagen, overdrages sagen til vores taksator.

Den 20. oktober 2008 sender vores taksator brev til [klager 1] med opfordring om, at de kontakter vores medarbejder for at aftale tidspunkt for gennemgang af sagen.

Den 11. november 2008 afholdes møde på klagernes bopæl, hvor sagen gennemgås.

Efterfølgende overdrages sagen til vores skadeinspektør M.K., som efterfølgende har haft telefonsamtaler med klagerne ligesom han er blevet kontaktet telefonisk af …, som efter det oplyste er far til [klager 1].

Da klagerne og [den ene klagers far] under sagens behandling har afgivet forskellige om modstridende oplysninger, har vi opfordret klagerne til at fremlægge dokumentation på den opbrudte og senere udskiftede dørlås.

Da klagerne ikke har kunnet fremlægges den ønskede dokumentation har vi afvist at erstatte det anmeldte tyveri fra bil, idet vi ikke finder det godtgjort at bilen på gerningstidspunktet var aflåst.

Skadesagens begrundelse
Af de for familieforsikringen gældende betingelser (bilag …) fremgår det af dækningsskemaets kolonne D, at forsikringen dækker tyveri fra biler.
Af den pågældende kolonne fremgår det bl.a., at

- forsikringen ikke dækker tyveri fra uaflåsede og uaflukkede biler,
- forsikringen ikke dækker tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres,
- særligt privat indbo skal have været anbragt i et fra automobilens kabine adskilt og aflåst bagagerum, hvor indholdet ikke er synligt udefra.

Ifølge de foreliggende oplysninger er det ved anmeldelse af tyveriet overfor vores skadeafdeling oprindelig oplyst, at bilen (BMW 5 touring årgang 1997 stationcar - 5 dørs) var aflåst på gerningstidspunktet, men at ukendt gerningsmand har opbrudt lås i bilens fordør.

Ved det afholdte møde den 11. november 2008 oplyste [klager 1], at gerningsmanden havde skaffet sig adgang til bilen ved at opbryde låsen i 'P.'s side' - hvilket blev præciseret til ved bagsædet.

På mødet blev det videre oplyst, at de ikke havde nogen regning for udskiftning af den opbrudte lås, idet [klager 2] sammen med en kammerat, som er mekaniker, selv havde udskiftet den.

[Klager 2] er ved en efterfølgende samtale med vores skadeinspektør M.K. blevet opfordret til at indsende dokumentation på, at den opbrudte dørlås var blevet udskiftet..

Herefter blev vores skadeinspektør M.K. ringet op den 18. november 2008 af …, som præsenterede sig som far til [klager 1].

Under samtalen oplyste … bl.a., at det var ham som havde udskiftet låsen i bildøren og da han havde fået låsen af en bekendt, samtidig med at en anden bekendt på et BMW værksted havde stået for at stille låsen om, kunne han ikke fremskaffe den ønskede dokumentation.

Således som forholdet er blevet oplyst, har vi rettet telefonisk henvendelse til et vilkårligt autoriseret BMW værksted, som oplyser, at man for flere år siden har skærpet sikkerheden for netop omstilling af låse.

På denne baggrund og da det i øvrigt fortsat henstår uklart, om tyven har opbrudt bilens fordør eller dør til bagsædet har vi gentagne gange senest overfor nævnet, opfordret klageren til at fremlægge dokumentation for den oplyste opbrydning af dørlås.

Da det ifølge nævnets seneste brev til Alm. Brand dateret 23. juni 2009 ikke kan forventes, at klageren vil fremlægge den ønskede dokumentation, må vi på baggrund af de foreliggende oplysninger meddele, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at bilen på gerningstidspunktet har været aflåst.

Da det således må lægges til grund at bilen på gerningstidspunktet var uaflåst, berettiger det anmeldte ikke til erstatning i henhold til den oprettede familieforsikring.

Det skal understreges, at der ved vores afgørelse alene er taget stilling til, om bilen på gerningstidspunktet må anses for at have været aflåst eller ej.

Der er således ikke taget stilling til de under sagens behandling divergerende afgivne oplysninger om, hvor i bilen de stjålne effekter har været placeret, samt om alle de stjålne effekter er omfattet af familieforsikringen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at bilen var aflåst på gerningstidspunktet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen