831/09

Den 16. november 2009 blev i sag nr. 75.707:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Lærerstandens
Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Lærerstandens Brandforsikring G/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt cykeltyveri.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning, dels med henvisning til, at kravet er forældet, dels til, at klageren ikke har angivet en dato for tyveriets konstatering eller i øvrigt dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/9 2008 rettede telefonisk henvendelse til selskabet, idet det af selskabets telefonnotat bl.a. fremgår:

> "Tlf fra fst - har fået stjålet en cykel kan ikke huske hvornår, flere år siden, har fået oplyst at cyklen ej var dækket da denne ikke stod på hendes hjemadresse. Fst mener nu at hun er blevet snydt for erstatning. (OBS! fst har tidligere anmeldt hærværk på cykler)."

Ved klageskrivelse til direktionen i selskabet af 30/9 2008 har klageren bl.a. anført:

> "Som tidligere nævnt, har jeg talt med flere af Jeres ansatte, idet jeg, i protest mod de mange afvisninger, ringede op gentagne gange, med ugers mellemrum, men Jer alle gav mig den samme, måske aftalte, smøre at LB erstatter ikke stjålne cykler, som ikke har stået på forsikringstagers hjemadresse.
> De var kort for hovedet, ønskede ikke at debattere LB's gældende regler og love med mig, de havde retten på deres side, mine ord blev kasseret.

For små to uger siden får jeg af J.P. oplyst, at denne information, er i strid med det, som LB står for, og garanterer, og man som forsikringstager har ret til at få.
…
Jeg oplyser ikke, som I skriver, at jeg anmeldte min cykel stjålet år 2001, ej heller, at jeg ikke har navnet på den person, som nægtede mig mine penge.

Jeg skrev omkr. 2001. Det kan lige så vel have været omkr. 2005, eksakt hvilket år Jeres afvisning fandt sted, husker jeg ikke.
Jeg skrev, at jeg ringede mange gange og talte med flere personer. "

Som svar herpå har selskabet i skrivelse til klageren af 13/10 2008 bl.a. anført:

"Vi har som nævnt ingen registreringer af nogen art omkring et cykeltyveri. Vi har derimod registreret 2 skader af henholdsvis den 6.5.2002 og 27.4.2004.

I skaden af 6.5.2002 anmeldte du udøvelse af hærværk på forsikringsstedet, og vi udbetalte erstatning på 445 kr.

I skaden af 27.4.2004 anmeldte du ligeledes udøvelse af hærværk på forsikringsstedet, og vi udbetalte erstatning på 2.106 kr.

Vi vedlægger kopi af de to anmeldelser.

Hærværk på cykler dækkes jo netop alene, såfremt cyklen befinder sig på forsikringstagers hjemadresse/forsikringsstedet. Vi kan naturligvis ikke udelukke, at der ved de af dig angivne telefonsamtaler har været misforståelse omkring selve forsikringsbegivenheden, og hvorvidt denne var tyveri eller hærværk. Da vi netop ikke har registreringer omkring de af dig nævnte telefonsamtaler, kan vi heller ikke oplyse navne på medarbejderne eller datoer, sådan som du ønsker det. Vi kan af samme grund alene beklage, hvis du har modtaget fejlagtig information, men uden navn på den person/de personer du har talt med, har vi desværre ikke mulighed for at forfølge sagen yderligere."

Over for nævnet har klageren i klage af 23/2 2009 krævet, at selskabet yder erstatning for den stjålne cykel og har henvist til supplerende redegørelse af samme dato, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Jeg ringede op til L.B. og beder om afdelingen, for stjålne cykler.
Min cykel er blevet stjålet, og jeg ønsker naturligvis, at anmelde denne min sag.

I omstillingen nægter de, at stille mig om til den afdeling jeg beder om, forlanger i stedet, at jeg til dem, skal fortælle, hvor min cykel stod, da den blev stjålet.
Omstillingsdamen agerer nu pludselig betroet medarbejder i LB. kører min sag, læser mig teksten, og siger at:
Ifølge gældende regler og love i LB, erstatter vi ikke cykler som ikke står på forsikringstagers hjemadresse.

Omstillingsdamen var meget afvisende og uvenlig, hun ville ikke høre på mig, kun, på sig selv. Der er ikke noget at tale om, slutter hun af og afbryder."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 18/3 2009 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Vort medlem angiver på klageskemaet, at der ønskes erstatning for cykeltyveri. Dato for tyveriets konstatering er ikke angivet. Af de bilag vi har modtaget fra Ankenævnet fremgår det, at vort medlem angiveligt skulle have anmeldt tyveriet til vores 'omstillingsdame'.
>
> Det omtalte tyveri er ikke registreret under policen. Vi er på dette grundlag umiddelbart af den opfattelse, at det har formodningen mod sig, at vi pr. telefon skulle have afvist at yde erstatning for et dækningsberettigende cykeltyveri. Henset til dette, må vi endvidere henholde os til, at kravet er forældet jf. den dagældende Forsikringsaftalelovs § 29. Medlemmet henvises herefter til at indgive klage til vores klageansvarlig.
>
> Pr. 11. september 2008 klager medlemmet til klageansvarlige. I klagen angiver medlemmet, at have været i telefonisk kontakt med os gentagende gange vedrørende cykeltyveriet. Medlemmet angiver i øvrigt, at tyveriet er sket omkring år 2001.
>
> På det foreliggende grundlag fastholder vi den tidligere afgørelse.
>
> Ved brev af 30. september 2008 fastholder medlemmets sin klage, og præciserer, at tyveriet ligeså vel kan være sket omkring år 2005 som omkring år 2001.
>
> Henvendelsen giver ikke anledning til at ændre den tidligere afgørelse, hvorefter medlemmet indbringer sagen for ankenævnet.
>
> På baggrund af ovennævnte gennemgang må vi fastholde, at det har formodningen mod sig, at vi pr. telefon skulle have afvist, at yde erstatning for et dækningsberettigende cykeltyveri, herunder at dele af skadebehandlingen skulle være foretaget af vores omstillingsdame. Endelig må vi fastholde, at evt. erstatningskrav er forældet i henhold til den dagældende forsikringsaftalelovs § 29.
>
> Afslutningsvis skal vi nævne, at de klager, som medlemmet indgiver til vores klageansvarlig i direktionssekretariatet ikke er overensstemmende med de klager, som er sendt til Ankenævnet. Vi bemærker bl.a. at medlemmet i en af klagerne til Ankenævnet angiver, at cykeltyveriet kan være sket omkring år 2005-2006."

Efterfølgende har klageren præciseret sine anbringender, uden at der er fremkommet nyt i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**4.9.2** Forsikringen dækker:
> …
> **4.9.2.1** Hærværk på forsikrede genstande, der befinder sig i og ved helårsboligen (forsikringsstedet). Hærværk i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg af cykler dækkes uanset stedet.
> …
> **7.6 Dokumentation**

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.
…
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Retten til erstatning for cykeltyverier er betinget af følgende,

- at cyklens stelnr. kan oplyses,

- at cyklen var aflåst med en lås, der er godkendt af Dansk Varefakta Nævn eller forsikringsselskabet, samt

- at låsebevis medsendes skadeanmeldelsen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, da klageren ikke findes at have sandsynliggjort sit krav, hverken i henseende til forsikringsbegivenhed, tyveritidspunkt, anmeldelse eller dokumentation som krævet i henhold til forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand