850/10

Den 18. oktober 2010 blev i sag nr. 77.228:

xxxxxx xxxx xxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx x

mod

Lærerstandens Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familien Basisforsikring hos Lærerstandens Brandforsikring G/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt tasketyveri.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at selskabet ikke finder, at klageren har sandsynliggjort, at have været udsat for et dækningsberettigende tyveri.

Klagerens hustru anmeldte den 28/9 2009, at hun den 27/9 09 i tidsrummet mellem kl. 4:00 og kl. 4:30 havde været udsat for et tyveri, hvor hun havde mistet bl.a. to mobiltelefoner og en bilnøgle, som hun ønskede forsikringsdækning for. I anmeldelsen oplyste hun om hændelsesforløbet:

> "Kom gående på vej hjem ad … da en mørkklædt mand (ca. 30 år) løb op bagfra og hev min taske ud af hånden (!) og løb ned ad sidegade … Løb umiddelbart efter, men han var væk med det samme."

Klageren oplyste endvidere i anmeldelsen, at hendes pung var blevet fundet og tilbageleveret, dog uden kontanter.
Selskabet oplyser, at selskabets skadebehandler i forbindelse med behandling af sagen noterede sig, at de mistede mobiltelefoner var forholdsvis dyre, og at der havde været syv skader på fire år, hvoraf fem havde været tyveriskader. Sagsbehandleren valgte at

drøfte sagen med en kollega, og selskabet oplyser hertil, at den kollega, som skadebehandleren valgte at drøfte sagen med, tilfældigvis er "Facebook-ven" med klagerens hustru. På hustruens Facebook profil fremgik:

> "[Klagers hustru] OK tak Har hørt på jer og købt en nokia 5800, så må vi se hvor længe jeg har den…hehe nok til næste bytur.
> …
> J.L. hi hi…var det ikke noget med en vild bytur…!!?? Måske den er forlist et eller andet sted i nattelivet…smiler!!
>
> [Klagers hustru] nemlig, når der ryger alkohol ind smutter mobilerne ud!!"

Herefter rettede selskabet henvendelse til den bar, som klagerens hustru havde besøgt den nat, hun var blevet frarøvet sin taske. Selskabet har i telefonnotat anført:

> "Jeg kontakter bestyrer S. på … Jeg spørger til proceduren omkring glemte/tabte effekter som findes på stedet, og om hvordan en eventuel udlevering finder sted. Han forklarede, at man ikke registrerer navnene på de mennesker som efterlyser effekter. Man har en kasse bag baren, hvor de effekter som bliver fundet på stedet bliver lagt. Så sker det at folk kommer i løbet af aftenen og spørger efter noget, og så kan bartenderen kigge i kassen og udlevere på stedet. Jeg gjorde ham nu bekendt med, at et af LB's medlemmer havde mistet sin pung forrige weekend, natten mellem lørdag og søndag. S. spurgte til navnet på dette medlem, og jeg oplyste navnet, [klagers hustru]. Med det samme oplyste S., at han kendte [klagers hustru]. Han ville ikke kalde hende for en ven, nærmere en bekendt som han havde 'hængt ud med' for en halv menneskealder siden. S. huskede hende på det specielle navn, og kunne tilføje at hun hedder … til mellemnavn. S. kunne huske, at [klagers hustru] ringede til ham og oplyste, at hun havde mistet sin taske, pung og to telefoner under sin bytur. [Klagers hustru] vidste ikke hvor tingene var mistet, og ringede derfor rundt til de værtshuse hun havde besøgt i løbet af aftenen/natten. S. fortalte hende, at man ikke havde fundet hendes ting. Adspurgt oplyste S., at det med sikkerhed var om mandagen [klagers hustru] ringede. Dette var S. sikker på, idet han først åbner sin telefon om mandagen. Her tager han så en del opkald fra folk som har mistet effekter i løbet af weekenden."

Selskabet har afvist at yde dækning, hvilket klageren er utilfreds med. Ved skrivelse af 10/11 2009 har klageren indbragt sagen for nævnet og hertil anført:

> "Min kones taske bliver stjålen på vej hjem fra byen. Hun melder det straks via en telefonboks til Politiet. I tasken lå vores 2 mobiltelefoner samt bilnøgler.
> Sagen bliver afvist af LB. De har brugt ligegyldige FaceBook-citater i deres afslag. Dette fra en LUKKET profil hvor De intet har at gøre! - Sagen har netop d. 5 Nov. været i …Her vil LB ikke udtale sig!
> Sagen er principiel i den forstand, at skal lukkede FaceBook-Profiler uden videre danne grundlag for en forsikrings-sagsbehandling. Der stod INTET på den profil der sagde, at tasken ikke var stjålen. Kun at vi var uden mobiltelefoner! - H. (Min kone) ønsker ikke super personlige meddelelser på FB, da hun for år tilbage har været udsat for et voldtægtsforsøg.
> Se GERNE … hjemmeside, det viser sagens detaljer.
> …
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

At de naturligvis betaler erstatning for telefoner samt bilnøgler. (Ca. 8000 kr.)
Vi har skrevet policer ved andet selskab, og opsiger selv ved LB. Vi vil bare gøre krav på hvad der er retmæssigt vores.
LB ønskede jf. mail fra LBs direktør, at smide os ud af selskabet grundet 'tillidsbrud' - Utrolig dårlig behandling! - Og hvis der er nogen der mistede tiltro til nogen, så var det da Os til LB!"

Selskabet har i svarskrivelse af 9/12 2009 til nævnet anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets skrivelse af 24.11.2009 bilagt klage fra vores medlem over afslag på dækning i forbindelse med anmeldt tyveri af telefoner og bilnøgler. Klagen angår tillige, at vi ved sagsbehandlingen har anvendt oplysninger fra Facebook.
…
Vi skal understrege, at vi ikke anvender indhentning af Facebook oplysninger som en generel arbejdsmetode ved behandling af skadesager. Omvendt er det sådan, at hvis vi i forbindelse med vores sagsbehandling bliver bekendt med oplysninger, som kan indikere, at vi ikke har fået korrekt forklaring fra vores medlemmer, så undersøger vi det nærmere - også hvis oplysningerne tilfældigvis kommer fra Facebook. Det gør vi, fordi vi skal varetage samtlige 200.000 medlemmers interesser, hvilket efter vores opfattelse også indebærer, at vi ikke kan sidde oplysninger overhørige, der kunne tilsige, at en evt. erstatning vil være uberettiget. Det siger sig selv, at vi ikke bruger oplysninger, som ikke er tilvejebragt på lovlig vis.

I det konkrete tilfælde undrede vores medarbejder sig således over, at de oplysninger, der var givet i skadeanmeldelsen, slet ikke svarede til de oplysninger, som vedkommende - som [klagers hustru] Facebook 'ven' - var blevet præsenteret for på sin egen Facebook profil kort tid forinden.
…
Vi forstår ikke, hvorfor [klagers hustru] ringer til baren, hvis tasken er frastjålet hende og det undrer os også, hvorfor hun spørger til pungen, som hun jo efter det oplyste allerede har fået igen.

Om tilvejekomsten af pungen har [klagers hustru] til vores skadekonsulent oplyst, at hun allerede samme morgen som tyveriet var sket, blev ringet op af en dame som havde fundet pungen på gaden. Da vores konsulent spurgte ind til denne opringning, sagde [klagers hustru] 'nå nej, det passer ikke. Damen kom forbi hjemme hvor vi bor'. [Klagers hustru] forklarede, at damen, som hun ikke kender, var på vej på arbejde i en bagerbutik, da hun fandt pungen på gaden. Herpå kørte hun forbi FT's bopæl og afleverede pungen.

Samlet set skaber ovenstående oplysninger en sådan tvivl om, at skaden er sket som forklaret i skadeanmeldelsen, at vi har afslået at yde erstatning.

Vores medlem har valgt at deltage i … om sagen og har i sin klageskrivelse til nævnet angivet, at vi ikke ønskede at udtale os. Vi valgte at fremsende en skriftlig redegørelse til … i stedet for at deltage i …"

Nævnet udtaler:
Selskabet har til støtte for at afvise dækning af tyveriet henvist både til klagers ægtefælles oplysninger på Facebook og til oplysningerne fra den bar, som ægtefællen skulle have været på den pågældende nat.

Nævnets flertal finder, at selskabets medarbejder ikke har tavshedspligt for så vidt angår de oplysninger, medarbejderen privat har haft adgang til gennem den lukkede del af Facebook. Selskabet er derfor ikke af denne grund eller af andre grunde i øvrigt afskåret fra at anvende oplysningerne derfra.

Nævnets flertal finder efter en samlet bedømmelse af oplysningerne i sagen ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke finder det sandsynliggjort, at tasken med mobiltelefonerne og bilnøglerne er bortkommet som følge af et dækningsberettigende tyveri.

Nævnets mindretal finder, at selskabet er afskåret fra at anvende oplysninger, der alene er meddelt til en lukket kreds og dermed er af privat karakter.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand