866/11

Den 19. september 2011 blev i sag nr. 78.554:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har autoforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning i anledning af et anmeldt tyveri af hans autocamper.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der har fundet et dækningsberettigende tyveri sted.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/1 2010 telefonisk til selskabet meldte sin autocamper - en autocamper LT35, årgang 1982- stjålet. Efter det oplyste var autocamperen stjålet den 31/12 2009 fra … i ... Ved anmeldelsen til selskabet den 6/1 2010 oplyste klageren endvidere, at han endnu ikke havde anmeldt tyveriet til politiet. Han havde forgæves forsøgt at ringe til Politiet, men var ikke kommet igennem. Han oplyste i den forbindelse, fra hvilket mobilnummer han angiveligt skulle have foretaget opkaldene. Endelig har klageren angiveligt oplyst, at han den 7/1 2010 om aftenen selv var kørt ind til Politiet på …

Selskabets skadekonsulent har i forbindelse med undersøgelse af sagen indhentet samtykke bl.a. til kontrol af klagerens telefonopkald. Teleoplysningerne viste, at klagerens telefon havde været på en adresse i … hele aftenen den 7/1 2010.

Selskabets konsulent var også i kontakt med en dækvirksomhed i ... Denne kendte klageren meget godt, og han mente kun, at der fandtes et eksemplar af klagerens autocamper med den specifikke farve. Han var desuden helt sikker på, at klageren havde kørt i autocamperen ind på værkstedet umiddelbart efter nytår.

I brev af 31/3 2010 til klageren har selskabet taget forbehold for erstatningspligten og i øvrigt vurderet autocamperens handelsværdi til 55.000 kr. inklusiv leveringsomkostninger.

Klageren var ikke tilfreds med vurderingen og har fremsendt fortegnelse over indbo og udstyr i autocamperen.

Den 26/4 2010 har klageren telefonisk oplyst selskabet om, at autocamperen er fundet på en øde sidevej ved lufthavnen i … den 24/4 2010. Der var angiveligt skade på tænding samt venstre dør. Klageren oplyste, at han allerede havde udbedret skaden på grund af forsikringens selvrisikobeløb.

Klageren har herefter krævet 250.000 kr. for totalskaden, men selskabet har afvist kravet, da autocamperen er genfundet.

Over for nævnet har klageren indbragt klage den 16/4 2010 og krævet, at selskabet bliver pålagt at udbetale erstatning på 250.000 kr. for autocamperen. Til støtte for kravet har han i længere redegørelse bl.a. anført:

> "Har ikke fået svar på hvorfor at [klageren] skal betale GX nye dæk til …
>
> Vil godt vide, hvorfor at reg.nr. først er blevet afmeldt i januar …
>
> I skylder mig nu penge for vægtafgift.
>
> Hvorfor skal [klageren] ringe til … for at få afmeldt … den skulle være afmeldt for længe siden. Tryg skylder [klageren] penge for vægtafgift for alle de dage den er kørt over tiden.
>
> Vil have svar på hvorfor der ikke bliver svaret på første klage.
>
> Vil have svar på hvorfor at sagen sendes til Ankenævnet for Forsikring, før der bliver svaret på min første klage.
> …

> Hvad fanden er det for en måde at I behandler Jeres kunder på. 28 dage det er den tid I skal bruge på en sag som min, der var så noget med reg.papir fra skat så fik I 3 uger mere, men hvad fanden skal der så gå 1½ mdr. over tiden. De her dage har jeg prøvet at ringe 04-03-10, 12-03-10, 17-03-10 uden af … har ringet tilbage. Ringer igen 22-03-10 til skade, her siger de så at … er på kursus, hvad fanden laver han der, når der ikke er blevet ringet tilbage. … ringer så først onsdag og siger at jeg kun kan få 50.000 for min autocamper og at han er ved at undersøge, hvor meget hos autocamper-forhandler, men hvad med alt det udstyr, som er sat på til en værdi af 150.000 kr. Som blev sat på den 18-12-09, 19-12-09 og 20-12-09.#

Over for nævnet har selskabet i brev af 5/7 2010 fastholdt sin afgørelse og med hensyn til klage over erstatningsopgørelsen over et andet tyveri af klagerens Passat Variant CL årgang 1992 har selskabet opfordret klageren til at uddybe, hvori kritikken består, da det ikke fremgår klart af klagen til Ankenævnet.

Til støtte for afgørelsen har selskabet bl.a. anført:

> "Vores konsulent har været forbi adressen, ... Hertil ønskede vores kunde at få tilsendt registreringsattesten efter køretøjet blev genfundet den 24. april 2010. På adressen talte vores konsulent med … som også bor på adressen. … har på spørgsmålet om køretøjet havde været væk i nogle måneder oplyst, at det havde den ikke. Den havde stået der hele året og vinteren igennem. Ejeren var begyndt at arbejde om natten. Han og køretøjet var væk det meste af ugen, men var tilbage om lørdagen og kørte igen mandag.
> …
> Vores kunde anfører i sin skrivelse til ankenævnet, at han ønsker en forklaring på hvorfor han ikke har fået svar på ovennævnte skade som omhandler tyveri af VW Passat årgang 1992, indregistreringsnummer …
>
> Vor kunde anmeldte den 12. maj 2009 telefonisk et tyveri af sin VW Passat. Køretøjet var blevet stjålet den 12. maj 2009 fra … Transportcenter. Køretøjet havde været på værksted og efter endt reparation var aftalt at værksted skulle stille bilen på aftalt adresse. Køretøj befandt sig ikke på aftalte adresse da vores kunde ville afhente.
>
> Da køretøjet ikke er genfundet, har vi opgjort og udbetalt erstatning til vores kunde kr. 15.000 jf. taksatorrapport nr. … den 17. juni 2009. Vi har ikke tidligere før ankenævnssagen noteret, at vores kunde ikke var tilfreds med sagen eller opgørelsen i øvrigt.
>
> **Konklusion**
> Vi har gennemgået sagen, og kan meddele, at vi ikke mener at vores kunde har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Autocamperen er genfundet så det er uklart på hvilket grundlag kundens krav på 250.000 kr. hviler. På denne baggrund kan vi ikke tilbyde vores kunde erstatning for autocamper efter anmeldt tyveri.
>
> For så vidt angår sagen vedr. VW Passaten, må vi bede om at få uddybet nærmere hvori kritikken består, da dette er meget utydeligt beskrevet i kundens klage til ankenævnet. Vi er, som tidligere anført, ikke bekendte med, at kunden skulle være utilfreds med afgørelsen i denne sag."

I en udateret skrivelse har klageren for så vidt angår autocamperen meddelt, at han ikke har et krav på 250.000 kr., men et krav på erstatning for afsavn af bilen samt et krav på tilbagebetaling af vægtafgift. For så vidt angår den tidligere stjålne VW Passat har han oplyst, at han også for denne bil har krav på tilbagebetaling af for meget betalt vægtafgift.

I en skrivelse af 29/6 2011 til nævnet har selskabet for så vidt angår autocamperen oplyst, at klageren nu:

> "har fået vægtafgift tilbage for perioden 9. juni til 8. januar 2010.

Det hedder videre i selskabets skrivelse:

> "Kunden har først i forbindelse med, at han klager til nævnet over vores behandling af skade på [autocamperen], gjort opmærksom på at han også er utilfreds med vores håndtering af skade på [VW Passat]. Han har derfor ikke, som nævnets vedtægter foreskriver, forsøgt at finde en løsning med os inden klagen til nævnet. Vi mener derfor ikke at denne del af klagen skal indgå i nævnets videre behandling af klage vedrørende skade på [autocamperen]."

Nævnet udtaler:

Det påhviler forsikringstager at sandsynliggøre, at en anmeldt skade er dækningsberettigende.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at yde forsikringsdækning for så vidt angår autocamperen med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann