875/11

Den 19. september 2011 blev i sag nr. 79.261:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familie Plus Forsikring i Thisted Forsikring g/s. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt hende ved en anmeldt brand/tyveriskade sket i forbindelse med brand i en bil.

Selskabet har afvist at yde erstatning i videre omfang under henvisning til, at selskabet ikke finder, at klageren har sandsynliggjort, at der er sket skade på indbogenstande i bagagerummet i et omfang som anført af klageren. Dernæst er det selskabets opfattelse, at klageren har handlet groft uagtsomt.

Det fremgår af sagen, at klagerens bil den 7/6 2010 blev skadet ved brand. Klageren fremsendte en opgørelse over indbogenstande, der havde befundet sig i bilen på brandtidspunktet, og opgjorde sit samlede krav til 74.653,16 kr. foruden rengøring.

Den 22/7 2010 sendte selskabet sine bemærkninger vedrørende kravet til klageren. I brevet anførte selskabet:

> "Vi stiller os undrende overfor den store mængde indbo der befandt sig i bilen da den brændte. Der var ikke kun mange ting men også mange dyre ting såsom designer solbriller og taske samt computer osv. Du har tidligere oplyst at du ikke havde brugt bilen hele søndag, da du læste til eksamen, og tingene har derfor lagt i bilen i lang tid.
> Vi har for mindre end et år siden dækket indbrud i jeres bil hvor der også blev stjålet mange dyre ting, og man skulle tro at denne oplevelse havde afskrækket jer for at lade som mange dyre ting ligge i bilen.

Vi skal bede dig forklare den store mængde dyre ting der er i din bil."

Klageren besvarede i brev modtaget af selskabet den 23/7 2010 selskabets skrivelse således:

"Ja, det er rigtigt at bilen ikke havde været brugt hele søndag. Jeg havde pakket bilen med mine skoleting om aftenen, da jeg meget tidligt mandag morgen skulle køre til …, og derfor ville være 100% sikker på, at jeg havde alle mine eksamensting med mig.

Tasken brugte jeg til skolebrug hver dag. Solbriller ligger altid fast i bilen. Både … og mine. Min jakke, samt mine gummistøvler ligger også altid fast i bilen, da jeg er i skoven med vores hund hver dag, og vejret har været så ustabilt.

Vi har i vores husstand mange dyre ting, hvilket for mange andre husstande heller ikke er unormalt. Vi prioriterer hellere at købe færre, men dyrere ting.

Det er korrekt at … har haft indbrud i sin bil for mindre end et år siden, og denne oplevelse har selvfølgelig også afskrækket os, men i nogle situationen er man nødt til at være på forkant med planlægningen af ens dagligdag. Man forventer ikke i ens vildeste fantasi at sådanne ting sker. Vi er selvfølgelig kede og berørte af denne oplevelse, og det er utrolig uheldigt at det er gået ud over os med så kort mellemrum, men dette er vi desværre ikke selv herre over."

Selskabet lod herefter en taksator vurdere klagerens krav om erstatning. Taksatoren kontaktede bl.a. den mand, som anmeldte branden til brandvæsenet, og noterede i rapport af 16/9 2010 bl.a. herom:

"… blev på stedet under slukningen, og der kom ingen personer fra bebyggelsen til stedet under hele slukningsarbejdet, hvilket er meget underligt, når man kan se sine biler fra sin bopæl. … kender ingen i kvarteret.

På forespørgsel om indholdet i bilen, oplyser …, at bagagerummet virkede 'tomt/fladt', og at det formentlig ikke havde indeholdt større ting.
I kabinen var der 'en klump' på bagsædet. Klumpen var placeret i den ene side - ikke nærmere."

Klageren har til taksatoren oplyst:

"På skadetidspunktet sover ftg. Hun registrerede nogle brag, ligesom hunden gøede, men hun sov videre. Senere blev der ringet på døren, af ftg.s nabo, der fortalte, at der var brand i hendes bil.

Da ftg. fik tøj på og gik ned til bilerne, var branden slukket - ikke nærmere.

Ftg. har efterfølgende taget nogle fotos med sin telefon. Fotos er eftersendt og vedlægges.

Der er desværre ikke foto fra bagagerummet.

Ftg. tog ikke nogle ting ud fra bilen - herunder bagagerummet, som hun efterfølgende kunne bruge som dokumentation for tingenes tilstedeværelse m.m..

De fremlagte lister er gennemgået med ftg.

Hun oplyser flere gange og fastholder, at personlig taske med indhold, pc-taske med bærbar pc., lærebøgerne i pose, jakke og gummistøvler var i bagagerummet.

Solbriller og cd-ere var i handskerummet.

Læderovertræk til kalechen var mellem sæderne.

Efter branden har ftg. genkøbt et par gummistøvler og 1 kompendium (bog).

Ftg. kan ikke forklarer, hvorfor hun ikke har genkøbt en anden bærbar pc. eller lærebøgerne, ligesom hun ikke har studeret videre på en anden pc. ved anvendelse af sin backup m.m.

Gjort bekendt med, at der ikke er spor efter ovennævnte ting i bagagerummet, oplyser ftg., 'Så må de jo være stjålet' - ikke nærmere.

Ftg. virker ikke reel og ærlig, hvorfor det er aftalt, at sagen med tilhørende bilag sendes til Thisted Forsikring til endelig vurdering og afgørelse."

Ved brev af 23/9 2010 afviste selskabet at yde dækning for genstandene.

Selskabets afslag gav klageren anledning til i brev af 27/9 2010 at anføre til selskabet:

"Det er korrekt, at vi ikke har fjernet effekter fra bilen, men jeres langsomme behandling medførte, at bilen befandt sig på parkeringspladsen i 3 dage, med fri adgang for nysgerrige sjæle, som dagligt stod og pillede ved bilen. Vi har sågar set folk tage billeder af bilen.

Vi aner absolut ikke hvad der er foregået den pågældende nat, eller for den sags skyld i de efterfølgende dage, og vi kan derfor heller ikke vide om der er blevet stjålet effekter fra bilen, eller pillet ved vraget. Til orientering, så stod bagagerummet pivåbent i 3 døgn.

Vi har under afhøringen af politiet besvaret de spørgsmål, som de har stillet os. At de ikke har spurgt til bilens indhold, er på ingen måde vores ansvar.

Jeg kontaktede allerede politiet den pågældende nat, og de var yderst uinteresserede i sagen, da de havde modtaget oplysningen om de 2 brændte biler, fra anden side. De bad os derefter om at kontakte vores forsikringsselskab for videre behandling. Desuden har vi efterfølgende haft kontakt til politiet, for at høre om de havde været på stedet for at indsamle spor, og for at høre hvad der skete i sagen, så vi har mildest talt gjort vores del for at politiet skulle have så mange oplysninger som muligt.

Jeg bemærkede tydeligt, at mine gummistøvler lå forrest i bagagerummet, og dette må taksator … også kunne bevidne, da han var på adressen for at taksere bilen.

Vi stiller os totalt uforstående overfor, at man skal behandles på sådan en uanstændig og unfair måde, ovenpå en så ubehagelig oplevelse. Jeg syntes på ingen måde at det er rimeligt, at

man skal være nødsaget til at tage kopier af sine skolebøger af andre, samt være utrolig hæmmet af, at man ikke kan lave sit skolearbejde på computer, i sine undervisningstimer, på grund af jeres sagsbehandling."

Klageren og selskabet har efterfølgende korresponderet adskillige gange sammen, og selskabet har bl.a. i mail af 7/10 2010 anført:

"Taksator … oplyser ligeledes, at bagagerummet på din bil ikke var brændt, men at brandvæsnet havde brudt det op for at sikre sig, at branden ikke bredte sig dertil. Efter telefonisk henvendelse til brandvæsnet i …, har de oplyst, at der muligvis var en kurv med autoplejemidler, gummistøvlerne og en jakke i bagagerummet.

Til taksator … oplyser du, at du sov på gerningstidspunktet. Du hørte nogle brag, men sov videre. Senere bliver du vækket af en nabo, der oplyser dig, at der var brand i din bil. I går ned til bilerne, og branden er på dette tidspunkt slukket. Du oplyser, at du ikke tog nogle ting ud fra bilen.
Ydermere har vidnet, der alarmerede brandvæsnet og politiet oplyst, at bagagerummet så fladt/tomt ud.

Vi har ligeledes haft kontakt til … politi, for at høre om der var anmeldt tyveri af disse genstande til dem, eller om der var gjort notater om genstande i bilen. De oplyser, at der ikke er anmeldt noget eller efterfølgende påført sagen oplysninger om manglende indbogenstande. Eftersom brandvæsnet har oplyst at der muligvis lå genstande i bagagerummet da de åbnede det, bør du anmelde dette til politiet som stjålet, da du ikke selv har fjernet ting fra bilen."

Klageren har her til i brev modtaget den 14/10 2010 af selskabet anført:

"I skriver, at vidnet som anmeldte branden har udtalt sig, at bagagerummet så fladt/tomt ud, og jeg kan til det oplyse, at bagklappen også var lukket da jeg kom ned til bilen. Brandvæsnet brækkede bagklappen op, mens jeg stod og så på, for netop at slukke de sidste gløder fra ilden i bagagerummet. Ud fra brandvæsenets udtalelse, samt mine egne observationer, kan det ikke være svært at konkludere, at vidnet ikke har kunnet se hvorvidt bagagerummet har været tomt eller ej. Desuden vil jeg pointere, at man som i alle andre biler kan skaffe sig adgang til bagagerummet fra kabinen via bagsædet, men i denne bil også via en knap som åbner rummet, hvorefter det er meget enkelt at lukke det igen. Desuden kunne politiet og brandvæsenet konkludere at ilden blev startet i kabinen."

Selskabet har efterfølgende anerkendt at dække de genstande, der var i kabinen og handskerummet, men fastholdt afslaget for så vidt angår genstandene i bagagerummet.

Ved brev af 25/10 2010 har klageren indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om fuld erstatning.

Selskabet har i svarbrev af 19/11 2010 til nævnet anført:

"Selskabet begrunder sin afvisning med, at det ikke finder det sandsynliggjort, at der har befundet sig genstande i bagagerummet i det omfang, som klager har anmeldt.

I henhold til de almindelige erstatningsretlige regler påhviler det sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Selskabet lægger særlig vægt på følgende:

- Klager oplyser ikke til selskabet ved anmeldelse af brandskade på klagers bil og klagers samlevers bil d. 07.06.2010, at der er sket skade på indbogenstande. Klager oplyser hverken til taksator … eller ved afhøringen hos politiet, at der er skade på indbogenstande.

- Klager anmelder først skade på indbogenstande til selskabet mere end måned efter, at brandskaden er sket og først efter, at erstatninger for henholdsvis klagers og samlevers bil er udbetalt.

- Autotaksator … oplyser til taksator …, at bagagerum var delvist skadet. Ifølge politirapporten var bagagerummet kun delvis udbrændt.

- Jf. bl.a. følgende oplysninger i taksatorrapport udarbejdet af taksator …: 'Ft. Har på INTET tidspunkt nævnt, at hun mistede sine lærebøger og sin bærbare pc i forbindelse med branden. Der fandtes ingen spor i bilen. Anmelderen oplyser, at bagagerummet virkede tomt/fladt. Ft. tog ikke nogle ting ud fra bilen - herunder bagagerummet, som hun efterfølgende kunne bruge som dokumentation for tingenes tilstedeværelse. Ft. kan ikke forklare, hvorfor hun ikke har genkøbt en anden bærbar pc eller lærebøgerne, ligesom hun ikke har studeret videre på en anden pc. Gjort bekendt ikke har studeret videre på en anden pc. Gjort bekendt med, at der ikke er spor efter ovennævnte ting i bagagerummet, oplyser ft.: så må de jo være stjålet.'

- Beskrivelse nr. 2 af, hvilke ting der befandt sig i bagagerummet, afviger væsentligt fra klagers første beskrivelse.

Selskabets bemærkninger til sagen
Efter at have gennemgået sagen på ny, skal selskabet meddele, at vi fastholder vores afgørelse i sagen.

I tilfælde af, at Ankenævnet finder, at klager har sandsynliggjort, at der er sket skade på indbogenstande i bagagerum i et omfang som anført af klager, vil selskabet afvise at yde erstatning med henvisning til, at klager har handlet groft uagtsomt.

Beredskabscenter … bryder bagsmækken op og efterlader bagagerummet åbent. Vi finder det groft uagtsomt, at klager ikke forsøger at sikre sine værdier opgjort til ca. 55.000 kr., da klager besigtiger bilen efter branden. Det ville være naturligt eksempelvis at forsøge at redde indhold af computer og blandt andet undersøge, om bøger var intakte indeni."

Selskabets brev har givet klageren anledning til at fremkomme med følgende kommentarer i brev af 29/11 2010:

"… ud fra min korrespondance med Thisted forsikring se, at beredskabsmester … desuden også har oplyst til selskabet at rester af, både min jakke, samt mine gummistøvler var at se i bagagerummet.

Som begrundelse for selskabets afslag pointerer Thisted forsikring, at jeg ikke har oplyst om bilens indhold af indbogenstande, hvilket ikke er sandfærdigt. Jeg har i forbindelse med anmeldelsen til politiet forespurgt hvordan jeg skulle forholde mig til anmeldelsen, og er ikke blevet oplyst om andet end, at alt skulle anmeldes som en brandskade. Ligeledes har deres taksator … oplyst mig om ved taksering af bilen, at jeg bare skulle anmelde bilens indhold via indboforsikringen. Ved afhøringen af politiet besvarede både min samlever via telefon fra Frankrig, og jeg på alle politiets spørgsmål.

Efterfølgende har jeg i samråd med politiet anmeldt de ting, som jeg ved befandt sig i bilen da jeg pakkede bilen aftenen inden branden.

Det er korrekt at jeg først sendte opgørelsen over bilens indhold noget tid efter branden. Som selskabet også er blevet informeret om, så sad jeg midt i en vigtig eksamen, som havde betydning for om jeg kunne fortsætte på næste semester af mit studie, og dette har jeg selvfølgelig været nødt til at prioritere højere end en forsikringssag, da mit liv også er nødt til at gå videre. Dette var desuden i fuld overensstemmelse med både taksator og forsikringsselskabet.

Som det også kan ses på billedmaterialet, så var højre side af bagagerummet udbrændt, men alle tilbageværende genstande var så beskadiget af branden, at de var ubrugelige. Det er mig ubegribeligt at Thisted forsikring på trods af, at billeder ikke kan lyve, stadig nægter det faktum, at tingene som jeg har oplyst kan ses på billedet. Havde der været ting som jeg kunne have reddet, så havde jeg selvfølgelig gjort det, men dette var ikke tilfældet. Tingene som befandt sig i højre side af bagagerummet var ugenkendeligt.

Jeg kan kun oplyse om hvilke ting der befandt sig i bilen, da jeg forlod den aftenen inden branden. Hvad der er sket derefter aner jeg ikke.

Det er fuldstændig usandfærdigt at Taksator … IKKE er blevet oplyst omkring ,at jeg har mistet min computer, samt lærebøger. Jeg har sågar specificeret PRÆCIS hvor alt befandt sig i bilen. Derudover blev han informeret om, at jeg havde købt 2 bøger, og kopieret kapitlet fra mine medstuderendes bøger. Yderligere oplyste jeg ham om at jeg havde købt mig et par nye gummistøvler. Han har på INTET tidspunkt stillet mig spørgsmålet hvorfor jeg ikke har genkøbt en ny computer. Havde han spurgt, så havde jeg også gerne oplyst ham om, at jeg har en stationær Imac, som jeg har klaret mig med. Da jeg er studerende, så er en ny computer, programmer mm. en stor udskrivning, som kræver opsparing for mit vedkommende. Jeg er rystet over at et selskab kan finde på at direkte lyve for at tilgodese sig selv. Jeg er aldrig blevet spurgt om de påstande som forsikringen antyder i deres brev.

Som jeg også har forklaret Thisted, så er jeg kommet til at vedhæfte en ufærdig opgørelse, da jeg blev afbrudt midt i udfærdigelsen, er jeg startet forfra på en ny liste, men er desværre kommet til at vedhæfte den ufærdige i farten.

Jeg har under hele dette forløb handlet efter forsikringens, taksators, politiets, samt brandvæsnets anvisninger, og har på ingen måde handlet uagtsomt, og stiller mig derfor totalt uforstående overfor sagens varighed. Jeg har begrænset skaden i det omfang det har været muligt. Jeg har blandt andet fjernet min samlevers bil, så den stod sikkert. Jeg pointerer igen at havde der været noget som stod til at redde, så havde jeg selvfølgelig fjernet det."

Herefter har selskabet i brev af 15/12 2010 til nævnet anført:

> "I vores brev af 19.11.2010 oplyser vi, at beredskabsmester … overfor os har bekræftet at have set kurv med bilplejeprodukter. Vi kan hermed uddybe denne oplysning:
>
> Sagsbehandler på sagen kontaktede … pr. telefon, fordi det fremgår af politirapporten, at han deltog i slukning af branden. Sagsbehandler spurgte …, om han kunne oplyse, om der var ting i bagagerummet. Han oplyste, at han ville snakke med de andre personer, der var med ham, hvorefter han ville vende tilbage. Da han ringede tilbage, oplyste han, at han så kurven med autoplejemidler. Han kunne ikke udelukke, at der var gummistøvler og en jakke, men han var ikke sikker. Han oplyste samtidig, at han kendte til sagen, fordi han er en bekendt af [klager]."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagte fotos af den brændte bil samt de foreliggende beskrivelser af genstandene og deres placering i bilen.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sket skade på indbogenstande i den brændte bils bagagerum i et sådant omfang, som påstået af klageren. Herefter kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann