881/11

Den 30. november 2011 blev i sag nr. 79.991:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx xx xxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxxx xx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med et anmeldt indbrud i en bil. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er tegn på voldeligt opbrud af bilen.

Klageren gør over for nævnet gældende, at hun i forbindelse med den telefoniske anmeldelse fik tilsagn om, at selskabet ville udbetale erstatning i anledning af tyveriet.
Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 10/2 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg anmelder et tyveri fra min bil og taler der med en sagsbehandler (K...) hos TRYG.
Jeg er af den overbevisning at sagsbehandleren i telefonen tilkendegiver at jeg vil blive dækket af min familieforsikring. Under samme samtale spørger jeg meget ind til dækning af min stjålne ting, da det bl.a. er husnøgle, mobil og andre værdifulde ting for mig bla. en barselgave fra min mand. Her oplyser hun forsikringspris på mobiltelefonen og hvordan husnøglen dækkes og hvordan jeg sikre at vores hus dækkes, hvis tyven kører dertil ved at få lavet en 'omkodning' af en låsesmed.
Jeg er blevet gjort opmærksom på af sagsbehandler T… ved en telefonisk samtale i december at denne sag er en påstand mod påstand.
Det er her jeg fastholder og er overbevist om at sagsbehandleren fra d. 27/10-10 mundtligt har vedkendt en dækning og det er dette som jeg føler ingen hos TRYG vil vedkende sig. Uanset om det er en fortalelse eller fejl.
Hertil skal siges at T. undersøger sagen 2 gange i perioden 17/11-10 til 21/12-10: da han selv mener det er meget specifikke oplysninger jeg har i form af omkodning og pris af mobiltelefon.
Jeg taler 2 gange med T. og han tilkendegiver i sin 1. samtale at han også undres over de oplysninger jeg har vedrørende disse dækningsbetingelser, men samtidig fortæller han også

at det er nærmest umuligt at blive dækket med mindre at sagsbehandler anerkender sin 'fortalelse/fejl'.
I forhold til paragraffer og forsikringspolice og som de prøver at skrive nederst i brevet fra d. 21/12-10: ER jeg blevet oplyst at sådant tyveri ikke omfattes af en familieforsikring: men jeg vil frem til at jeg i denne pågældende sag har spurgt specifikt til dækning og sagsbehandleren har tilkendegivet at det blev dækket af familieforsikringen. OG DEN MUNDTLIGE TILKENDEGIVELSE MÅ HUN/FORSIKRINGSSELSKABET DA SKULLE FORPLIGTIGES AF. Hvis denne sag er en påstand mod påstand: hvem/hvordan skal så menig mand så tilgodeses. De personer som indtil nu har behandlet sagen har alle været indenfor samme koncern.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Fuld dækning eller delvis dækning af de stjålne værdier fra tyveriet i bilen: specielt de genstande som er blevet drøftet med skadesbehandler fra TRYG. (Mobiltelefon, husnøgle + omkodning af nøgle hos låsesmed, taske + pung)."

Selskabet har i brev af 14/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Kort sagsfremstilling**
Fra vores kunde modtog vi den 27. oktober 2010 en telefonisk anmeldelse om, at der havde været tyveri fra deres bil. Samtidig oplyste kunden, at der ikke var tegn på opbrud. Vi fremsendte samme dag en skadeanmeldelse (bilag ..) til kunden.

Den 1. november 2010 modtog vi skadeanmeldelsen samt dokumentation (bilag ..) for det stjålne. Af anmeldelsen fremgik, at vores kunde afleverede sin søn i børnehaven. Da hun gik ind i børnehaven stod hendes taske ved forreste passagersæde. Da hun kom ud igen var taske væk.

Vores kunde oplyste endvidere, at der ikke var tegn på, hvordan tyven var kommet ind i bilen og der var ikke skader på døre, karme og vinduer.

På baggrund heraf afviste skadeafdelingen den 17. november 2010 tyveriet, da der ikke var tegn på, at bilen var brudt op. (bilag ..).

Vores kunde klagede herefter over afgørelsen i sagen ved mail af 17. november 2010. (bilag ..).

Den 16. december 2010 talte fagkonsulent i skadeafdelingen med vores kunde og fastholdt, at der ikke var givet et dækningstilsagn ud fra de nuværende oplysninger, men at vi ville gennemgå sagen på ny.

Efter fornyet gennemgang af sagen med skadebehandleren i afdelingen, kontaktede fagkonsulenten vores kunde den 20. december 2010, hvor vi fastholdt, at der ikke var givet et dækningstilsagn. Sagsbehandler kunne på ingen måde nikke genkendende til, at der skulle være givet et dækningstilsagn, og det er da heller ikke anført nogen steder i forbindelse med den telefoniske anmeldelse.

Den 21. december 2010 sendte vores skadeafdeling endnu et afvisningsbrev (bilag ..) til vores kunde.

Kvalitetsafdelingen modtog herefter den 5. januar 2011 en klage på mail (bilag ..) fra kunden.

Efter en gennemgang af de foreliggende oplysninger fastholdt Kvalitetsafdelingen den 19. januar 2011 afvisningen. (bilag ..).

Vores vurdering
Efter vi har modtaget klagen har vi gennemgået sagen på ny.

I henhold til forsikringsbetingelserne FA07 punkt 4.1. dækker forsikringen simpelt tyveri fra bil, når voldeligt opbrud kan konstateres.

I den konkrete sag får vi telefonisk og skriftligt oplyst, at der er stjålet en taske med div. indhold fra bilen, og at der ikke er konstateret voldelig opbrud.

Vi fremsendte herefter skadeanmeldelsen, da skadebehandleren ønskede at få vores kundes oplysningerne på skrift for at undgå eventuelle misforståelser. Af anmeldelsen fremgår det, at der ikke er tegn på hvordan tyven er kommet ind i bilen, det fremgår ligeledes af følgebrevet til anmeldelsen, at der tages forbehold for erstatningspligten.

Som det fremgår af vores breve til kunden, har sagen været forelagt skadebehandleren i afdelingen, som fastholder at der ikke er givet telefonisk dækningstilsagn den 27. oktober 2010.

Ligeledes er der intet anført i vores skadesystem om, at der skulle være givet et sådant dækningstilsagn.

Vores kunde er endvidere bekendt med, at forsikringen kun dækker tyveri fra bil, når voldeligt opbrud kan konstateres, i det vores kunde anmeldte en lignende hændelse den 29. maj 2008 og fik afslag på erstatning.

Vi henviser til ankenævnskendelse 65.156 og 68.422.

Klagen giver ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i brev af 27/3 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter at have læst forsikringsselskabets svar på klage igennem, vil jeg gerne påpege følgende;

At jeg stadig undres over at jeg har fået oplysninger om hvad indboforsikringen dækker ved tyveri af husnøgle og værdi af mobil; hvis forsikringsselskabets sagsanmelder skulle være så sikker på ikke at have fortalt sig til at give mundtlig dækning af tyveriet

Her er der specifikt blevet forklaret at jeg kunne få dækket 'omkodning af låse', men ikke en skiftning af låsene. Hvor anslået pris fra låsesmed skulle på føres anmeldelsespapirerne, som eftersendes.

Disse oplysninger er efterfølgende blevet bekræftet af sagsbehandler der har behandlet sagen i december; at det under normale omstændigheder ville blive udbetalt ved dækning.

Derudover har jeg fået oplyst forsikringssummen for en Iphone var på 3800.-, da jeg fortæller at det er en Iphone 3GS der lå i tasken. Og at jeg hurtigst muligt gerne ville anskaffe mig en tilsvarende.

Hvorfor fortælle det hvis sagsbehandler allerede ved anmeldelsesopkaldet angiveligt skulle tage forbehold for dækning.

Der bliver ikke på noget tidspunkt gjort opmærksom på at der muligvis ikke forekommer dækning på de 3800.-

Disse 2 ovenstående eksempler er også årsag til at fagkonsulenten efter endt mundtlig telefonsamtale i december gennemgår sagen på ny; da han selv finder det påfaldende at jeg bestrider flere konkrete forsikringsdetaljer end normalt, jvf. ovenstående.

Hvor han angiveligt ville spørge mere indtil om sagsbehandler på anmeldelsesdag evt. ubevidst kunne have talt over sig eller om der var sket misforståelser.

Det er her at jeg undres, at sagsbehandler fra anmeldelsesdagen kan være så skråsikker på at hun ikke mundtlig har sagt noget som kunne tilkendegive en dækning, med alle de for mig hidtil ukendte forsikringsmæssige oplysninger jeg har fået den pågældende dag.

Med hensyn til henvisningen til anmeldelsen fra 2008, kan dette ikke sammenlignes, da jeg jo i denne konkrete sag for oktober 2010, stadig mener at have spurgt sagsbehandler direkte om dækningen af tasketyveriet OG fået et positivt svar hvor hun svarer; at det dækkes af familieforsikringen (indbo) og at der skal 'bare' udfyldes anmeldelsespapirer og vedlægges kvitteringer for diverse køb.

Her vil jeg gerne pointere; hvis der skulle have være tvivl om dækningen oplyst i telefonen af sagsbehandler på anmeldelsesdagen, er det da mærkeligt at vi bliver bedt om at udfylde skadesanmeldelse og fremfinde samtlige kvitteringer UDEN at hun fortæller om evt. forbehold for dækning (som først gives i standardbrev sammen med anmeldelsespapirerne).

Alt dette vi virker meget unødvendigt, når det har vist sig at der ikke er dækning af den nævnte familieforsikring. Hvor jeg henviser til at sagsbehandler kan mere eller mindre ubevist have givet en mundtlig forhåndsdækning.

Derudover vil jeg gerne påpege i forhold til Trygs henvisning til ankenævnskendelsen 65156, at jeg har oplysninger fra samtalen, som jeg ikke ville have haft uden at spørge ind til den kontante dækning.

Hvilket også skaber grundlaget for at den ekstra undersøgelse i december af fagkonsulenten, som kun sker på baggrund af han mener at jeg har mange detaljer/ oplysninger fra anmeldelsessamtalen som er ikke normalt er kendt og derfor mener at der kan ske *en* mere fyldestgørende samtale med sagsbehandler fra anmeldelsesdagen.

Da han selv finder det underligt at jeg skulle vide konkrete ting omkring pris og skift af henholdsvis mobil og lås etc.

Det er stadig min fulde overbevisning at hun HAR tilkendegivet en dækning af tyveriet af min tasken, selvom jeg fortæller at jeg ikke kan se umiddelbare tegn på indbrud.

Denne telefonsamtale anslås til at vare mellem 15-25 minutter, da jeg som person er meget udspørgende og grundig i mine engagementer.

Min mening med klagen er at få prøvet juridisk om et forsikringsselskabs sagsbehandler kan få lov mundtligt at tilkendegive en forsikringsdækning, hvad enten det er bevidst eller ube-

vidst. OG efterfølgende 'nægte' eller i hvert fald ikke ville indrømme fejl/tvivl, således at skadesanmelder kan få dækket sit tab."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Simpelt tyveri fra biler, bagagebokse, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer og telte.**
Forsikringen dækker genstande, som befinder sig i biler, bagagebokse, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer og telte, når voldeligt opbrud kan konstateres.

Særligt privat indbo dækkes med maks. 2% af forsikringssummen, hvis genstandene har været anbragt således, at de ikke er synlige udefra."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at der ikke kunne konstateres voldeligt opbrud af bilen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for de stjålne genstande, idet selskabets afgørelse er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren pr. telefon har fået tilsagn om, at selskabet - uanset forsikringsbestemmelserne - ville betale erstatning for tyveriet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

6. 79.991

Henning Jønsson