Ankenævnet for Forsikring

894/12

Den 11. juni 2012 blev i sag nr. 81.283:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

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 ved sin advokat over selskabets afvisning af at dække advokatomkostninger.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt, at der foreligger et dækningsberettigende indbrud, og har ydet erstatning i overensstemmelse med klagerens krav.

Tvisten for nævnet angår, om selskabet skal betale klagerens advokatudgifter.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "I forbindelse med sagen har det været nødvendigt at undertegnede har bistået min klient, idet Tryg Forsikring A/S over for min klient har afgivet forvirrende og direkte fejlagtige oplysninger.
>
> Tryg Forsikring A/S har ved skrivelse af 6. maj 2011, jf. bilag ..., anført, at erstatning kun kan gives såfremt min klient kan dokumentere, at de anmeldte genstande har været i min klients varetægt. Det er ikke korrekt, idet det direkte fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.2., at sandsynliggørelse tillige er tilstrækkeligt for at få erstatning.
>
> Derudover undlader Tryg, at nævne, at foto af særligt værdifulde genstande udgør tilstrækkelig dokumentation, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 9.2.
>
> Ydermere har Tryg Forsikring A/S overvæltet bevisbyrden vedrørende indbruddet på min klient til trods for, at det er Tryg Forsikring A/S, som har en sådan bevisbyrde, jf. ovennævnte.

Juridisk bistand i nærværende sag er således nødvendiggjort henset til forsikringsselskabets ufuldstændige og forkerte oplysninger i sagen over for min klient.

På den baggrund er Tryg Forsikring A/S pligtig at betale for undertegnedes honorar for min bistand i sagen, idet medvirken af advokat i sagen har været nødvendiggjort, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3. Jeg kan oplyse, at mit honorar pr. d.d. kan opgøres til kr. 14.000,00 plus moms."

Ved brev af 7/12 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Sagsforløb:**
Vores kunde anmeldte telefonisk den 26. januar 2011, at de havde fået stjålet nogle dyre genstande. formentlig i forbindelse med en flytning i december 2010. Vi fremsendte samme dag en skadeanmeldelse.

Tyveriet anmeldte kunden først til politiet den 10. februar 2011.

Vi modtog den 14. februar 2011 skadeanmeldelsen (bilag ...) fra vores kunde, hvor det fremgik af anmeldelseskvitteringen fra ... politi, at tyveriet er journaliseret som Tyveri i øvrigt, og det skulle være sket mellem 12. december 2010 til 27. december 2010.

Den 15. marts 2011 modtog vi samtykke/fuldmagt (bilag ...) fra vores kunde, for at kunne indhente selve politirapporten.

... politi kontaktede os telefonisk den 24. marts 2011, da de ikke kunne sende politirapporten til Tryg Forsikring, i det der var tale om en straffesag. De havde afhørt vores kundes aupair pige og vores kunde, hvor følgende var blevet klarlagt:

- vores kunde var sikker på at de havde genstandene den 12. december 2010.
- alt blev pakket i flyttekasser den 14.-15. december 2010.
- vores kunde var på weekend ophold i Østrig fra 17.-20. december 2010.
- deres aupair pige var alene i lejligheden fra den 18. december 2010.
- aupair pigen boede hos en veninde i ... fra den 18- 21. december 2010.
- den 22. december 2010 flyttede et flyttefirma alle flyttekasserne til ny adresse, og den 27. december 2010 opdagede vores kunde, at tingene er væk.
- det fremgik af anmeldelseskvitteringen fra ... Politi, at de først modtog en anmeldelse om det formodede tyveri den 10. februar 2011.

Vi sendte den 27. april 2011 et brev (bilag ...) til vores kunde, i det vi ønskede yderligere dokumentation, endvidere afviste vi at yde erstatning for den stjålne guldring, da der ud fra de foreliggende oplysninger havde været tale om simpelt tyveri. Hvad angik tyveriet af Rolex uret, var det vores vurdering, ægtheden ikke var dokumenteret samt at købstidspunktet ikke kunne oplyses, hvorfor vi ikke kunne yde erstatning.

Den 27. april 2011 modtog vi en mail (bilag ...) fra vores kunde, vedlagt en kontoudskrift som dokumentation for det private køb af Rolex uret.

Vi sendte den 6. maj 2011 et brev til vores kunde (bilag ...) med en opgørelsesliste, samt hvor vi fastholdt, at vores kunde ikke havde sandsynliggjort hvor og hvordan tyveriet er sket.

Fra vores kundes advokat modtog vi et brev den 27. maj 2011 (bilag ...).

Den 10. august 2011 sendte vi et brev (bilag ...) til advokaten, hvori vi nærmere gennemgik, hvorfor vi ikke fandt, at vores kunde havde sandsynliggjort, at der havde været tale om tyveri.

Af brevet til advokaten fremgik følgende:

Af kundens anmeldelse fremgår det, at tyveriet er sket i perioden 12. december 2010 - 22. december 2010 på adressen ...

Ifølge politiets oplysninger er de anmeldte genstande mistet i perioden den 12. december 2010 - 27. december 2010, og politiet behandler sagen som en straffesag. Den 14.-15. december 2010 pakker kunden indbo i flyttekasser, den 17.-20. december 2010 tager vores kunde på weekendophold og en aupair bliver alene i lejligheden. Den 22. december 2010 bliver flyttekasserne flyttet til ny adresse, og den 27. december 2010 opdager kunden, at nogle effekter er væk.

Genstandene kan være mistet fra flere forskellige steder, og det er den sikrede, som har bevisbyrden for, at der i det hele taget er begået et tyveri. Kunden har ikke løftet bevisbyrden, da det ikke er sandsynliggjort hvordan og hvorfra tyveriet er sket. Vi har dog i denne sag valgt, at dække skaden som simpelt tyveri.

Vi talte med advokaten den 26. september 2011, der oplyste at politiet havde fanget en gerningsmand, som havde erkendt et tyveri fra vores kunde.

Vi rekvirerede samme dag politirapporten, og modtog denne fra ... Politi den 3. november 2011 (bilag ...). Af politirapporten fremgik det, at gerningsmanden havde erkendt at han havde begået et tyveri, som foregik med hjælp fra en låsesmed, som gerningsmanden fik overbevist om, at han boede i lejligheden.

Den 11. november 2011 sendte vi et brev (bilag ...) til advokaten, hvor vi på baggrund af den nylige modtagne politirapport anerkendte, at der var tale om indbrudstyveri, samt at vi ligeledes fandt, at politirapporten bestyrkede vores kundes oplysninger vedrørende det stjålne Rolex ur, hvorfor vi anerkendte at betale erstatning for dette.

Vores vurdering af ankenævnssagen:
I henhold til forsikringsbetingelserne punkt 4.1. dækker forsikringen tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Ved forsvarligt aflåst forstås, at indbruddet var vanskeliggjort væsentligt og kun ved brug af vold. Vinduer, der står på klem, anses ikke som forsvarligt aflåste, selvom der er monteret sikringsbeslag.

Ved simpelt tyveri, dækker forsikringen ikke, når tyveriet er begået af de sikrede, medhjælp, logerende eller dermed ligestillede, samt tyveri af genstande i opbevaringsmagasin, flyttevogn, container eller lagerhotel.

Det fremgår ligeledes af forsikringsbetingelserne punkt 9, at ved anmeldelse af en skade må sikrede sandsynliggøre sit erstatningskrav, og give Tryg Gruppeforsikring alle tilgængelige oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdien er som anført i skadeanmel-

delsen. Dette kan gøre ved at gennem kvitteringer, købskontrakter og lignende, ligesom et foto af særlig værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikere man, at Tryg Gruppeforsikring kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter skøn.

Samme dag som vi fik oplyst, at der var anholdt en gerningsmand i forbindelse med sagen, rekvirerede vi politirapporten, og på baggrund af de nye oplysninger, der fremgik af politirapporten anerkendte vi erstatningspligten.

Indtil vi modtog politirapporten den 3. november 2011, hvoraf de nærmere oplysninger om hændelsesforløb forelå, er det vores opfattelse, at vi har afvist sagen på korrekt grundlag set i lyset af følgende:

- gerningstidspunkt kunne ikke fastsættes nærmere end 15 dage, ifølge politirapporten 12. - 27. december 2010
- kunden havde til politiet oplyst, at det var vigtigt for kunden at få med i politirapporten, at de ikke kunne sige, hvor eller hvornår de stjålne effekter var taget
- ved flytning den 22. december var dør til lejlighed åben i hele tidsrummet
- flere nøgler i omløb, såvel aupair som flyttefolk
- sket i periode med flytning, kan være mistet flere steder
- først anmeldt til politiet 1½-2 mdr. senere
- af kundens anmeldelse til Tryg fra den 14. februar 2011 skriver kunden, at tingene er forsvundet over en periode fra den 12. december 2010 og frem til 22. december, hvilket afviger fra oplysningerne i politirapporten

Det påhviler vores kunde at godtgøre, at der foreligger et dækningsberettigende indbrudstyveri. På det grundlag, der bestod indtil en gerningsmand blev anholdt, var der på baggrund af ovenstående anførte punkter så stor usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvorledes genstandene var forsvundet, at det er vores opfattelse, at vores kunde ikke havde sandsynliggjort, at der havde tale om tyveri.

Dette er fortsat vores opfattelse.

Efterfølgende da der fremkom yderligere afgørende oplysninger til sagen, anerkendte vi erstatningspligten på baggrund af de nye oplysninger i politirapporten og udbetalte erstatning for indbrudstyveri.

I alt har vi udbetalt 76.123 kr. som nedenfor anført:

Rolex-ur 56.000 kr.
Taske 6.500 kr.
Støvler 1.000 kr.
2 ringe 12.623 kr. (erstatningskrav - genleveringsrabat, da kunden ønskede beløb udbetalt)

Uret er købt brugt for 56.000 kr. i 2008. I henhold til forsikringsbetingelserne erstattes med brugtprisen for et tilsvarende ur, jfr. forsikringsbetingelserne 9.3.3.

Klarlund har på forespørgsel om pris henvist til Jaeger Franz & Me ApS v/Per Henriksen, Gothersgade 31, tlf. 32 12 65 60. Vi har hos Jaeger Franz & Me Aps fået oplyst, at et brugt Ro-

lex ur, (Rolex Oyser Perpetval date seadveller Deepsea prismæssigt vil ligge på 55.000-60.000 kr. afhængig af stand.)

Vi mener således, at vi med udbetaling af 76.123 kr. fuldt ud har opfyldt vores erstatningspligt.

Af Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3, fremgår det, at sikrede kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

For at udgifter til advokat kan kræves dækket af forsikringen kræver det, at selskabets sagsbehandling har givet anledning til, at man har måttet søge advokatbistand. Det skal således afgøres efter en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed, om det har været rimeligt og nødvendigt, at sikrede har søgt advokatbistand. I givet fald erstattes udgifterne til et rimeligt arbejdsvederlag ud fra en konkret vurdering af den enkelte sag.

Vi finder ikke, at vores sagsbehandling har været af en sådan karakter, at advokatbistand har været nødvendig. De fremsendte oplysninger fra kundens advokat har ikke ændret vores behandling af sagen. Årsagen til, at vi anerkender erstatningspligten er anholdelsen af gerningsmanden og den forklaring han kommer med til politiet, og som fremgår af den politirapport, som vi får tilsendt fra politiet."

I brev af 23/12 2011 har klagerens advokat hertil bl.a. anført:

"**Supplerende sagsforløb:**

Efter fremsendelse af min skrivelse af 27. maj d.å. (bilag ...) til Tryg Forsikring A/S skete der intet. Jeg fremsendte derfor rykkerskrivelser af henholdsvis 14. juni og 1. juli d.å. samt telefonisk henvendelser den 17. juni d.å. samt 8. august d.å. og til sidst en e-mail til skadechef ... den 10. august d.å.

Hertil bemærkes, at telefonopkaldet den 8. august d.å. havde en varighed på mere end 30 min. grundet telefonkø.

Bemærkninger til sagsforløbet:

For, det første skal det anføres, at Tryg Forsikring A/S - fejlagtigt - har opfattet sagen, som værende simpelt tyveri, og derfor valgt ikke at dække diverse genstande hos min klient.

Det fremgår af ankenævns- og Højesteretspraksis, at det er forsikringsselskabet, der har bevisbyrden. for, hvorvidt der er sket indbrud eller ej. Jeg skal her citere Højesterets præmisser i den ledende dom på området, U.1986.449H:

'Ved Højesterets dom af 10. januar 1986 (U.1986.125 og U.1986.129) er det fastslået, at forsikringsselskabet må godtgøre, at *tyveri fra forsikringstagerens bolig ikke er begået ved indbrud, hvis selskabet med denne begrundelse skal undgå at dække skaden.'*

Tryg Forsikring A/S kan ikke - og har i sagens natur ej heller ført det fornødne bevis for, at der i sagen ikke var tale om indbrud. Tryg Forsikring A/S har blot antaget, at det var simpelt tyveri. Sagen skulle derfor have været behandlet som et indbrud, jf. blandt andet afgørelsen U.1986.449H, og Tryg Forsikring A/S skulle have ydet erstatning til min klient i overensstemmelse med anmeldelsen, (bilag ...).

--oo0oo--

For det andet har Tryg Forsikring A/S afgivet ukorrekte oplysninger til min klient ved skrivelse af 6. maj d.å (bilag ...). I skrivelsen er det anført, at erstatning kun kan gives såfremt min klient kan dokumentere, at de anmeldte genstande har været i min klients varetægt. Det er ikke korrekt, idet det direkte fremgår af forsikringsbetingelserne for min klient, jf. pkt. 9.2., at sandsynliggørelse tillige er tilstrækkeligt for at få erstatning. Derudover, undlader Tryg, at nævne at foto af særligt værdifulde genstande udgør tilstrækkelig dokumentation, jf. pkt. 9.2. Sidstnævnte fremgår først i skrivelse af 10. august d.å., dvs. efter min henvendelse den 27. maj. d.å.

--oo0oo--

For det tredje tager Tryg Forsikring A/S ikke konkret stilling til de juridiske problemstillinger, i min skrivelse af 27. maj d.å. ved skrivelsen af 10. august d.å., herunder særligt, at det er Tryg Forsikring A/S som har bevisbyrden for, at der ikke er sket et indbrud, når nu Tryg Forsikring A/S valgte ikke at dække de stjålne genstande.

--oo0oo--

For det fjerde har sagsbehandlingstiden været urimelig lang, herunder særligt den langsommelige tilbagemelding på min skrivelse af 27. mal d.å., som alene skete grundet min e-mail af 10. august d.å. til skadechef ... Den tid jeg har brugt på, at rykke Tryg Forsikring A/S har således været nødvendiggjort af Tryg Forsikring A/S egen tavshed og manglende tilbagevenden.

--oo0oo--

Advokatbistand, i nærværende sag har på, baggrund af det oven for anførte været nødvendiggjort som følge af Tryg Forsikring A/S fejlagtige opfattelse af sagen som værende simpelt tyveri og manglende vilje til at udbetale ovennævnte beløb til min klient samt information i strid med forsikringsbetingelserne for min klient og manglende tilbagemelding i sagen, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder oplysningerne om tidsrummet, tyveriet kunne være begået i, hvem der havde haft adgang til klagerens bolig, og flytningen, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet indledningsvist lagde til grund, at der var tale om et simpelt tyveri og ikke et indbrudstyveri.

Efter anholdelsen af gerningsmanden anerkendte selskabet, at der forelå et indbrudstyveri, og udbetalte erstatning i overensstemmelse hermed.

På dette grundlag finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for klagerens advokatomkostninger.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen