Ankenævnet for Forsikring

910/13

Den 4. marts 2013 blev i sag nr. 83.028:

xxxxx xxxxxxxxx
xxx xx xxxx
xxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at udbetale erstatning for et anmeldt tyveri af et guldarmbånd, kontanter samt en mobiltelefon.

Selskabet henviser til, at der er tale om simpelt tyveri, og at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af smykker og kontanter. For så vidt angår mobiltelefonen henviser selskabet til, at værdien ikke overstiger selvrisikoen.

Af klagen, som nævnet har modtaget den 8/8 2012, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg ville have massage i Phuket Thailand. Jeg fik ikke sove pga.smerter i nakke og ryg. Fik da massage af en dame med navn, …, som politiet kender. Hun købte to øl, en til hver. Mens jeg var på badet puttet hun doping-sovemidler i min øl.
> Det var ikke drukket tidligere på aften, kun den ene øl. Man falder ikke i søvn af en øl.
> Faldt umiddelbart i søvn, vågner først etter 8-10 timer, havde man drukket meget så kan man ikke sove så længe, da må man på toilet vil jeg tro.
> Da jeg vågnede fik jeg chok, mine ting var væk.
> Mit guld armbånd, mobil og penge.
> Se takst.
> Bilag ...
> Denne … havde id card som blev fremvist på hotellet.
> Derefter gik jeg til politiet og anmeldte forholdet.
> Bilag ...
> Med thai politi rapport med oversættelse på dk.

2. 83.028

Jeg rejser igen til Thailand for at finde mine ting og overbevise Tryg at jeg gør alt for at bevise min ret og ærlighed.
Ny politi rapport maj.21.12.
Bilag ...
Med oversættelse til engelsk.
Bilag ...
Et udklip fra Politiken i dk, som du ser dette ikke noget nyt at de forgifter og bestjæles!

2. Hvad vil de konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have dækket mine ting.
Jeg opgav for lav pris kr. 43.200.-på mit armbånd. Se takst vidste ikke at guldprisen var steget til kr. 90-100.000.-. Jeg bad om at få dækket det jeg betalt for det. Så ville Tryg have takst så det fik de.
Bilag ...
Bath.10.000.- ca.dk 2000.-
Mobil telf, kr.2970.-
Armbånd kr.95.000.-"

Heroverfor har selskabet i brev af 24/9 2012 til nævnet anført:

"Kunden har tegnet en Familiens Basisforsikring II med en selvrisiko på 4.250 kr. udvidet guld og sølv dækning med 15 % og en sum på 1.073.000 kr.

Kunden anmeldte den 8. september 2011 et tyveri fra et hotelværelse i Thailand, hvor der bl.a. blev stjålet et guldarmbånd, og fremsendte den 9. september 2011 en skadeanmeldelse og en politirapport fra det Thailandske Politi. Bilag ...

Af anmeldelsen fremgik, at kunden via hotellet tilkaldte en massør omkring kl. 0300. Da massøren kom, drak de en øl sammen, hvorefter kunden faldt i søvn, og da han vågnede igen 8 timer senere, manglede han bl.a. sit guldarmbånd og nogle kontanter.

Der var herefter en del korrespondance med kunden omkring dokumentation, hvorefter vi valgte at sende sagen til taksator den 23. november 2011.

Vi fik fra kunden tilsendt en engelsk oversættelse af den optagne politirapport. Bilag ... Af oversættelsen fremgår det samme som kunden oplyste ved sin anmeldelse umiddelbart efter tyveriet. Det fremgår også, at der er stjålet guldarmbånd, kontanter og en mobiltelefon. Der fremgår imidlertid intet om, at kunden skulle være blevet dopet.

Den 23. januar 2012 afviste vi at dække guldarmbånd og kontanter, idet vi ud fra politirapporten og kundens forklaring ikke fandt det sandsynliggjort, at der var kommet bedøvelse i kundens øl, hvorfor der var tale om simpelt tyveri, hvor guld, sølv, smykker og kontanter ikke var dækket. Bilag ...

Den stjålne telefon var dækket, men da værdien var 1.339 kr. og der var en selvrisiko på 4.170 kr., kunne der ikke udbetales erstatning for telefonen.

I begyndelsen af maj 2012 modtog vi så en dansk oversættelse af politirapporten fra kunden. Af denne fremgik det nu, at kunden var blevet dopet.

Vi fastholdt vores afgørelse den 2. maj 2012.

Senere i maj 2012, 9 mdr. efter hændelsen, tog kunden på en ny tur til Thailand, og fik ved den lejlighed lavet en tillægs politirapport, som kunden tilsendte os sammen med en engelsk oversættelse. Af denne tillægsrapport udfærdiget 9 mdr. senere end den første politirapport fremgik det nu, at kvinden, der skulle give vores kunde massage, havde dopet øllet, hvorefter vores kunde faldt i søvn. Bilag ...

Vi stiller os noget uforstående overfor, at kunden får lavet en tillægsrapport, fordi han ønsker tilføjet, at han er blevet dopet, efter at han kort tid forinden har tilsendt os en dansk oversættelse, hvor det samme er angivet.

Vi fastholdt vores afgørelse på baggrund af den først modtagne politirapport, hvor der intet fremgik om doping, og i det vi ikke fandt det sandsynliggjort, at vores kunde var blevet dopet. Bilag ...

Vi har i forbindelse med ankenævnssagen selv fået den 1. politirapport oversat ved et oversætterbureau med tolke godkendt af justitsministeriet.

Af denne oversættelse fremgår det ligeledes ikke, at vores kunde skulle være blevet dopet.

Hændelsen er sket på vores kundes hotelværelse kl. 0300 om natten, og vi finder det mest sandsynligt, at vores kunde blot er faldet i søvn, måske under massagen, hvilket vi ikke finder unormalt på den tid af døgnet.

Vi henviser i øvrigt til ankenævnskendelse A57.648 og A48.712.

Vi skal gøre opmærksom på, at der p.t. ikke er taget stilling til erstatningskravets størrelse. Kunden havde et krav på 43.200 kr. for et guld fladpanser armbånd med navneskilt og små brillanter. Der foreligger ingen dokumentation. Der er fremsendt et foto, hvoraf det ikke kan ses, om smykket er ægte, hvilken karat osv. Kunden har efter skaden været hos … Guldsmed og fået udpeget et armbånd og har fået opgivet en ca. pris på 90.000 - 100.000 kr., hvilket herefter er kundens udokumenterede krav.

Endelige skal vi gøre opmærksom på, at det på ingen måde er korrekt, at vi skulle have skiftet holdning til sagen i forbindelse med, at kunden har opsagt sine forsikringer i Tryg, således som kunden anfører i sin klage til Ankenævnet.

Selskabets skadesagsbehandling foretages altid i henhold til forsikringsbetingelserne, således som det også er sket i de 21 skader som vores kunde i alt har anmeldt på indboforsikringen i sin tid hos selskabet. Hvorvidt en kunde fortsat ønsker at være kunde i selskabet eller ej, er naturligvis uden betydning for behandlingen af en konkret skadesag.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i brev af 11/10 2012 til nævnet bemærket:

"Er meget overrasket over svar fra Tryg.
Det blev stjålet-rannet fra mig mobil telf, guldarmbånd og penge.
Det er rigtig at jeg tilkaldte en massør ca kl 3.00 da jeg den aften gik tidlig i seng, den aften pga af smerter i ryg og nakke.
Det blev dårligere senere på natten.
Den massør checket ind med ide kort på hotellet.
Hotellet havde ingen indsigelser da med navn og ide kort med billede.

Tryg prøver at sige pga af tidspunktet, det har ik noget med sagen at gøre, min police siger ikke noget om at jeg ikke er dækket på den tid.
Ingen falder i søvn efter en øl men det gør man med dope.
Taksator har aldrig sagt nej til erstatning, de ville have billeder m.m. som jeg fremskaffet, med takst m.m.
De dækker mobil telf, det er samme sag?
Det er 2 stk politi rapporter, drog til Thailand igen for at skaffe yderligere bevis hvad skete, det havde jeg ikke gjort hvis jeg ikke var berettiget til erstatning.
Rapport står også jeg blev dopet.
Uanset kan dette ikke betegnes som simpel tyveri, da jeg har navnet på person og har set vedkommende.
Tryg har aldrig sagt de ikke vil dække tabet, de har skrevet de vil vurdere utbet. af tabet efter de fik flere ting de spurgte efter, og det fik de. De beder jeg skaffer, ellers kunne de afslå erstatning på et tidligere tidspunkt.
Se også bilag vedr. doping i Thailand, det er ikke noget jeg finder på, dette er en ny trend i Thailand.
Jeg er ikke den første, kan skaffe evt beviser at dette er tilfældet, fra politi og turist politi.
Tryg skriver dem stiller sig uforstående ovenfor at få en tillægsrapport, de beder jo om det?
Så siger de først i brev av 24.9. at muligvis armbånd ikke var ægte, et år efter skademelding er sendt dem?
Det har aldrig været på tale, meget overrasket de kan skrive det etter 1 år. Utroligt.
Kan evt bekræftes, mange har set armbåndet.
Hun ville vel heller ikke stjæle noget som ikke var ægte."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema (punkt 4.7), at forsikringen dækker bl.a. indbrudstyveri og simpelt tyveri. Ved indbrudstyveri forstås "Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale". Ved simpelt tyveri forstås bl.a. "Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale". Undtaget fra dækningen ved simpelt tyveri er tyveri af bl.a. smykker og penge. Af forsikringsbetingelserne fremgår endvidere bl.a.:

"**4.8 Røveri, overfald mv.**

4.8.1 Forsikringen dækker:

4.8.1.1
Tyveri af forsikrede genstande sket under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri)."

5. 83.028

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at der er anvendt vold i form af bedøvelse af klageren, således at der foreligger røveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har anset tyveriet som simpelt tyveri, og at det som følge heraf har afvist at dække tyveri af guldarmbåndet og kontantbeholdningen. Da nævnet endvidere som ubestridt må lægge til grund, at selvrisikoen overstiger mobiltelefonens værdi, kan nævnet herefter ikke kritisere selskabets afgørelse. Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson