Ankenævnet for Forsikring

911/13

Den 18. marts 2013 blev i sag nr. 83.123:

xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxx xxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrudstyveri samt hærværk.

Selskabet repræsenteret ved sin advokat har afvist dækning med henvisning til, at selskabet ikke finder det sandsynliggjort af klageren, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, samt under henvisning til, at klageren ved tegningen af forsikringen ikke har opfyldt sin oplysningspligt.

Selskabets advokat har i brev af 26/9 2012 over for nævnet redegjort for sagen og selskabets stillingtagen hertil:

"**Sagsfremstilling**

Indtegningen
Familie-/indboforsikringen hos selskabet trådte i kraft 5. januar 2010, og ved brev af samme dato sendte selskabet forsikringsbeviset til klager **(bilag …).** Det fremgår af forsikringsbeviset, at der var tale om en årlig præmie på kr. 1.803.

Ved brev af 7. marts 2011 **(bilag …)** sendte selskabet nyt forsikringsbevis til klager, hvorved præmien var ændret til en månedlig præmie på kr. 167. Nederst på side 2 i forsikringsbeviset fremgår følgende:

'2. at din husstand har anmeldt 0 skade(r) på jeres hidtidige indboforsikring indenfor de seneste 2 år (beregnet fra det tidspunkt, hvor aftalen med Alka blev indgået).

Hvis oplysningerne ikke er rigtige, risikerer du at miste hele eller en del af retten til erstatning.'

Skadebehandlingen
Ved telefonisk henvendelse mandag den 19. september 2011 anmeldte klager, at hendes og datterens hjem havde været udsat for indbrudstyveri samt hærværk i tidsrummet fredag den 16. september 2011 kl. ca. 15:00 til lørdag den 17. september 2011 omkring kl. 12.

Selskabet ringede til klager den 21. september 2011 og foretog nærmere interview omkring hændelsen, samt klagers færden i tidsrummet. Telefonsamtalen blev - efter samtykke fra klager - optaget, og siden renskrevet (bilag …).

Under telefonsamtalen forklarede klager blandt andet, at hun fredag den 16. september 2011 ved 14-tiden forlod sin bopæl, at hendes veninde/svigerinde hentede den ene hund omkring kl. 15, mens eksmanden passede den anden hund og datteren.

Klager oplyste, at hun kom hjem omkring kl. 12 om lørdagen, og opdagede indbruddet. Der var hældt hvid maling ud i køkkenet og stuen, og der var sølvmaling på væggene, og politiet havde givet udtryk for, at det lignede et personligt mellemværende. Da sagsbehandleren spurgte indtil spørgsmålet om personligt mellemværende, oplyste klager, at hun godt kunne se, at det kunne se ud som om, der var et personligt motiv, men hun havde ingen mistanker herom. Hun havde dog et knap så fint forhold til en ekskæreste.

Klager oplyste på forespørgsel, at hun blandt andet havde mistet fjernsyn, anlæg, Wii, (computer)spil, cd'er, pc-spil, to bærbare computere samt en stationær computer.

Klager sendte ved brev af 28. september 2011 **(bilag …)** originale kvitteringer samt kosterlister til selskabet. Det fremgik af brevet, at der bag på nogle af kvitteringerne var sat kryds, idet klager meget gerne ville have disse kvitteringer retur.

Af kostelisterne fremgik det, at klager blandt andet havde fået stjålet og ødelagt 2 fjernsyn, 2 bærbare pc'er og en HP notebook, anlæg, stationær pc og monitor, to spillekonsoller, diverse film på DVD og Blueray, diverse spil til spillekonsoller og pc'er, sofa, sofabord, klædeskab og guldring med 5 diamanter. Værdien af det stjålne og ødelagte løb op i over kr. 150.000.

Selskabet foretog herefter forskellige undersøgelser. Blandt andet indhentedes politirapport fra anmeldelsen og gerningsstedsundersøgelserne. Af politirapporten fra anmeldelsen fremgik det, at anmeldelsen af indbruddet blev modtaget af politiet lørdag den 17. september 2011 kl. 11:38. Betjentene, der kørte ud til gerningsstedet, noterede, at der havde været indstigning via opbrudt vindue, og udstigning via terrassedør. Der var smurt maling over vægge og møbler, der var rodet, og klager havde ikke fuldstændigt overblik over, hvad der var stjålet, men der manglede et tv, et anlæg og nøgler.

I politiets afhøringsrapport fra gerningsstedet fremgik, at klager virkede nervøs og 'spillede' tydeligt chokeret. Klager oplyste til politiet, at hun netop havde afbrudt et forhold, og at der som følge heraf var et økonomisk mellemværende og uenighed omkring ejerskab af nogle effekter, som skulle afgøres i fogedretten. Klager oplyste endvidere, at hendes veninde/svigerinde havde hentet hundene (flertal) og passede dem.

Klagers veninde/svigerinde havde på gerningsstedet forklaret, at hun havde passet klagers hunde (flertal), som hun havde afhentet om fredagen kl. 15:00.

Da politiet var færdige med gerningsstedsundersøgelsen blev de kontaktet af vidner, der forklarede, at der med stor sandsynlighed var tale om falsk anmeldelse, idet det nu var 3. gang, at klager havde haft indbrud på stedet, uagtet at der ellers aldrig var indbrud i kvarteret. Vidnerne angav til politiet, at de var bekendt med, at klager havde økonomiske problemer, og at klager ved to tidligere lejligheder havde anmeldt falske indbrud og fået større pengebeløb udbetalt.

Klager var endvidere af et vidne blevet set sammen med en tidligere kæreste (faderen til datteren) i færd med at læsse en del effekter og kasser ud i et køretøj tilhørende den tidligere kæreste. Vidnet forklarede, at klager og hendes tidligere kæreste masede en del for at få plads til det hele. Vidnet var også sikker på, at der blandt effekterne og kasserne var et fjernsyn.

Et vidne kunne i øvrigt bekræfte, at klagers veninder/svigerinde havde været forbi og havde hentet nogle store sportstasker om fredagen i tidsrummet kl. 16:00 - 18:00. Vidnet var sikker på, at det ikke var ved 15-tiden.

Selskabet foretog endnu et telefoninterview af klager **(bilag …),** for at få en fuldstændig redegørelse fra klager over hendes færden. Klager oplyste, at hun var taget fra sin bopæl fredag den 16. september 2011 kl. 12:00, og var taget direkte til … til sin kæreste. Dagen efter - omkring kl. 9-10 - var klager kørt fra kæresten og direkte til veninden/svigerinden, hvor hun ankom omkring kl. 10-10:30. Efter et par timer dér var hun taget hjem igen til sin egen bopæl, hvortil hun ankom omkring kl. 12. Under samtalen bekræftede klager, at hun under hele turen var i besiddelse af sin mobiltelefon.

Herefter indhentede selskabet telemasteoplysninger, der viste, placeringen af klagers mobiltelefon. På baggrund heraf kunne det konstateres, at klager forlod sin bopæl fredag den 16. september 2011 kl. 13:32 med retning mod sin kæreste i ... Klager havde et ophold i … i tidsrummet kl. 14:52 - 18:42, og fra omkring kl. 5:15 natten til den 17. september 2011 kørte klager mod sin bopæl og venindens/svigerindens kolonihave.

Selskabet indhentede også oplysninger fra fogedretten omkring bodelingen mellem klager og hendes ekskæreste. Det fremgik af uskrift fra fogedretsbogen fra Retten i …, at fogeden skulle tage stilling til ejerskabet og udlevering af computere, købt i Fona, samt en række andre ting - store som små.

Endelig indhentede selskabet oplysninger fra klagers tidligere forsikringsselskaber om de i politirapporten omtalte tidligere indbrud.

Gjensidige Forsikring (tidligere Fair Forsikring) oplyste, at klager havde tegnet indboforsikring dér pr. 1. august 2005, men forsikringen udgik pr. 11. juni 2008 som følge af klagers manglende betaling af præmien. Gjensidige Forsikring havde anerkendt erstatningspligten for et indbrudstyveri den 13. oktober 2007 og som følge heraf udbetalt kr. 103.946.

GF forsikring oplyste, at klager havde tegnet indboforsikring dér pr. 9. december 2008, og at forsikringen blev opsagt pr. 5. januar 2010, da forsikringen blev overtaget af Alka. GF Forsikring havde anerkendt erstatningspligten for et indbrudstyveri den 6. september 2009 og havde som følge heraf udbetalt kr. 164.000.

-oo0oo-

På baggrund af de foretagne undersøgelser og de modtagne oplysninger meddelte selskabet ved brev af 22. december 2011 til klager **(bilag …),** at man ikke kunne anerkende erstatningspligten, idet man stillede sig tvivlende overfor den anmeldte forsikringsbegivenhed samt det anmeldte krav.

Selskabet anførte, at man havde modtaget flere af hinanden uafhængige oplysninger om, at der næppe reelt havde fundet et indbrud sted. Herunder viste telemasteoplysningerne for klagers telefon, at klager havde været i nærheden af eller i sit hjem på et langt tidligere tidspunkt (fem timer) end først oplyst. Selskabet havde også lagt vægt på, at der pågik en bodelingssag mellem klager og hendes ekskæreste.

Endelig var selskabets tvivl om den af klager anmeldte forsikringsbegivenhed begrundet i, at klager ved tegningen af forsikringen pr. 5. januar 2010 havde undladt at oplyse om tidligere omfangsrige indbrud i 2007 og 2009 på sin bopæl, der var dækket hos andre forsikringsselskaber.

På baggrund heraf anmodede selskabet politiet om at undersøge den anmeldte skade.

---oo0oo---

Politiet meddelte selskabet ved brev af 8. marts 2012, at man opgav bedragerisigtelsen mod klager. Selskabet fik aktindsigt i politiets undersøgelse af sagen.

Det fremgik af politiets akter fra den videre efterforskning, at klager - som sigtet - have afgivet yderligere forklaring til politiet om sin færden. I første omfang havde klager fastholdt sin oprindelige forklaring om sin færden: At hun var taget fra sin bopæl den 16. september kl. 14:00 og tog til sin kæreste i …, og at hun om morgenen dagen efter var taget forbi sin veninde/svigerinde midt om natten, og derefter hjem til sin lejlighed, hvor hun kunne konstatere, at der havde været indbrud.

Foreholdt telemasteoplysningerne, oplyste klager, at hun ikke kunne huske, at hun havde været i … i små 4 timer, og at hun natten til lørdag blev uvenner med sin kæreste og derfor var kørt til sin veninde/svigerinde, men at hun ikke huskede tidspunktet for sin ankomst i kolonihaven.

Det fremgik tillige af politiets akter, at man i tidligere sager havde oplevet, at en mobiltelefon placeret i området, hvor klagers veninde/svigerinde havde kolonihavehus, kunne tilkoble den samme mast, som en mobiltelefon placeret på klagers bopæl normalt ville tilkoble sig.

Klager bekræftede endvidere, at hun to gange tidligere havde haft indbrud, og at disse indbrud var anmeldt til daværende forsikringsselskaber.

På baggrund af politiets akter - både fra gerningsstedsundersøgelserne samt klagers ændrede forklaring om sin færden - og de øvrige indhentede oplysninger fastholdt selskabet, at man fortsat fandt betydelig tvivl om, hvorvidt der var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvilket klager blev meddelt ved brev af 25. maj 2012 **(bilag …).**

Selskabet anførte, at klagers ændring i forklaringen og den manglende detaljegrad i klagers oplysninger medførte, at selskabet ikke kunne efterprøve omstændighederne omkring anmeldelsen, og at selskabet var af den opfattelse, at klager ikke havde opfyldt sin oplysningspligt, jf. Forsikringsaftalelove § 22.

Klager anmodede ved e-mail af 29. maj 2012 om aktindsigt i sin skadessag, og fik tilsendt kopi af sagens akter ved brev af 1. juni 2012.

På baggrund af klagers e-mail af 4. juni 2012 - hvor klager anmodede om originale kvitteringer samt politirapport - skrev selskabet e-mail den 11. juni 2012 til klager, hvor selskabet oplyste, at originale kvitteringer blev sendt med posten, og at selskabet ikke kunne udlevere politiets materiale. E-mail korrespondancen 29. maj - 11. juni 2012 vedlægges som **bilag ...** Brev af 11. juni 2012, hvorved originale kvitteringer blev fremsendt til klager, fremlægges som **bilag ...**

Herefter har selskabet modtaget Ankenævnets brev af 29. august 2012 bilagt klage af 24. august 2012.

Selskabets stillingtagen
I forbindelse med klagen er sagen revurderet af selskabet, der imidlertid fortsat ikke finder det sandsynliggjort af klager, at hun har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af et indbrudstyveri.

I den forbindelse bemærker selskabet, at anklagemyndighedens påtaleopgivelse alene er udtryk for, at anklagemyndigheden ikke mener at kunne løfte bevisbyrden for, at forsikringstager med forsæt har forsøgt at formå forsikringsselskabet til at udbetale erstatning, som forsikringstageren ikke var berettiget til.

I forhold til spørgsmålet, om der er tale om et dækningsberettiget indbrudstyveri, er det forsikringstageren, der skal sandsynliggøre såvel hændelsen som omfanget af tyveriet, jf. forsikringsaftalelovens § 22, og forsikringsbetingelsernes pkt. 19.

-oo0oo-

Senest ved klagers omtegning af indboforsikringen fra en årlig til en månedlig præmie i marts 2011 blev klager gjort opmærksom på, at hun var forpligtet til at oplyse om tidligere forsikringsskader indenfor de seneste to år hos andre forsikringsselskaber.

Selskabet har via politiet - i forbindelse med behandlingen af nærværende skadesag modtaget oplysninger fra flere af hinanden uafhængige vidner og selskaber, om at klager i oktober 2007 og i september 2009 havde anmeldt (falsk) indbrudstyveri, og at klager herved fik udbetalt erstatning. Dette har klager tillige erkendt overfor politiet.

Selskabet acceptregler angiver ikke, at man i et tilfælde som dette ikke ville have tegnet forsikringen, havde man modtaget oplysninger om de to tidligere indbrudstyverier ved den oprindelige indtegning i januar 2010, alternativt på hvilke andre vilkår forsikringen ville være tegnet. Imidlertid er klager gjort bekendt med sin oplysningspligt overfor selskabet, samt mulige konsekvenser ved ikke at oplyse om tidligere forsikringsbegivenheder. Klager har på trods heraf ikke opfyldt sin oplysningspligt.

Hertil kommer, at andre vidner - umiddelbart før det oplyste indbrudstyveri - så klager og hendes tidligere kæreste (faderen til klagers datter) i færd med at fylde en bil med flere effekter og kasser, herunder et fjernsyn, ligesom klagers veninde/svigerinde er set føre flere store sportstasker ud i sin bil umiddelbart før indbrudstyveriet. Dette forstærker klagers bevisbyrde i forhold til sandsynliggørelse af, at det anmeldte indbrudstyveri konstituerer en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klagers egne forklaringer om sin færden har indbyrdes vist sig at være divergerende på flere punkter - herunder særligt klagers oplysninger om tidspunkter for sin færden, samt om veninden/svigerinden pasning af den ene eller begge hunde. Klagers oprindelige forklaringer - som klager i det væsentligste fastholdt indtil hun blev forelagt telemasteoplysningerne - har ikke været i overensstemmelse med telemasteoplysningerne, herunder eksempelvis afgangstidspunktet fra kæresten og ankomst hos veninden/svigerinden (muligvis bopælen). Endelig har klagers forklaringer været uden sædvanlig detaljegrad - eksempelvist kunne klager ikke forklare eller huske, at hun var i … i omkring 4 timer om fredagen!

Endelig fremgår det af klagers oplysninger samt det indhentede materiale, at klager havde et økonomisk og effektmæssigt bodelingsmellemværende med sin ekskæreste - som klager efter det oplyste havde et anstrengt forhold til - vedrørende enkelte af de effekter, der er anmeldt stjålet.

På baggrund af ovennævnte finder selskabet, at der foreligger en så betydelig tvivl om, der har fundet et dækningsberettigende indbrudstyveri sted som anmeldt, at selskabet ikke finder det godtgjort af klager - hvis bevisbyrde må anses for væsentligt skærpet, henset til ovenstående forhold - at der har fundet en forsikringsbegivenhed sted. Selskabet fastholder derfor afvisningen af forsikringsdækning."

Klager er herefter i brev af 6/10 2012 fremkommet med følgende bemærkninger til nævnet:

"Det er tydeligvis min fejl at jeg ikke har gennemlæst Policen men, Jeg blev ikke spurgt af Alka om jeg havde haft nogle indbrud indenfor de sidste 2 år, da jeg indgik aftalen per telefon og derfor bare underskrev Policen da den kom frem og returnerede den til Alka i god tro.

I Politirapporten fremgår det at min Svigerinde skulle have haft begge hunde, på trods af at min eksmand blev afhørt og forklarede overfor Politiet at han havde afhentet den ene hund og vores fælles datter samt at min svigerinde ligeledes fortalte Politiet at hun afhentede den anden Hund og dennes hundekurv Fredag eftermiddag, dette oplyste jeg også overfor Konsulenten fra Alka som kom og tilså mit hjem og optog samtalen på bånd 'for en ordens skyld'.

Jeg er blevet undersøgt af Politiet om hvorvidt jeg selv havde lavet det indbrud og er af dem blevet frifundet og hvis man så vælger på trods af det og min forklaring, fortsat vælger at ikke vil udbetale en erstatning syntes jeg godt nok det ser skidt ud for Danske forsikringstagere.

Der bruges megen tid på at diskutere min færden og gøren Fredag eftermiddag i …, hvilket jeg ikke kan huske at jeg har været i …, og jeg var i … hos min daværende kæreste som jeg oplyste overfor Alka og hvorvidt vi så har været i … husker jeg stadig ikke den dag i dag. Jeg har været nødt til at fraflytte min bopæl på grund af at jeg følte mig utryg og forfulgt i særdeleshed på grund af indbruddene og været meget nervøs for min datters ve og vel samt jeg føler mig mistænkeliggjort af nogle meget ubehagelige genboer. De selvsamme der har falskt anklaget mig for indbruddet overfor Politiet har fået brændt 3 biler af lige udenfor min bopæl i … og jeg blev beskyldt for at stå og se til ud af mit Køkkenvindue, trods det faktum at jeg havde telefonisk kontakt med Politiet 3 gange under den første afbrænding. Efter jeg er flyttet har jeg fået at vide at Kvinden i huset ligeledes udtalt sig til andre beboere i … om at jeg skulle have anmeldt hende til … kommune for socialt bedrageri og under denne samtale sagt at hun nok skulle få sin hævn over mig.

Samtidig skal det tilføjes at Alka har smidt mine originale kvitteringer væk, da de påstår at de har sendt dem til mig og jeg aldrig har modtaget dem. Alka går også meget op i de krydser jeg har sat bag på de originale kvitteringer, men de glemmer at oplyse, at det er fordi jeg stadig har nogle af de effekter der *er* på de kvitteringer. I det hele taget synes jeg at sagsbehandlingen fra Alka har været yderst uprofessionel og dårlig."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagte fotos, politirapport og forsikringsbevis.

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet efter de foreliggende oplysninger ikke finder det bevist, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed. Nævnet finder derfor, at selskabet har været berettiget til at afslå dækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson