Ankenævnet for Forsikring

934/14

Den 3. marts 2014 blev i sag nr. 84.256:

xxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxxx xxx xxxxxxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med tyveri fra hendes bolig.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har i sag nr. 83.924 behandlet klagerens klage over, at selskabet havde afvist at dække skader på bygningen i forbindelse med et indbrud i garagen. Ved kendelse af 15/5 2013 fik klageren ikke medhold, idet nævnet fandt, at hun ikke havde bevist, at der var sket en dækningsberettigende skade.

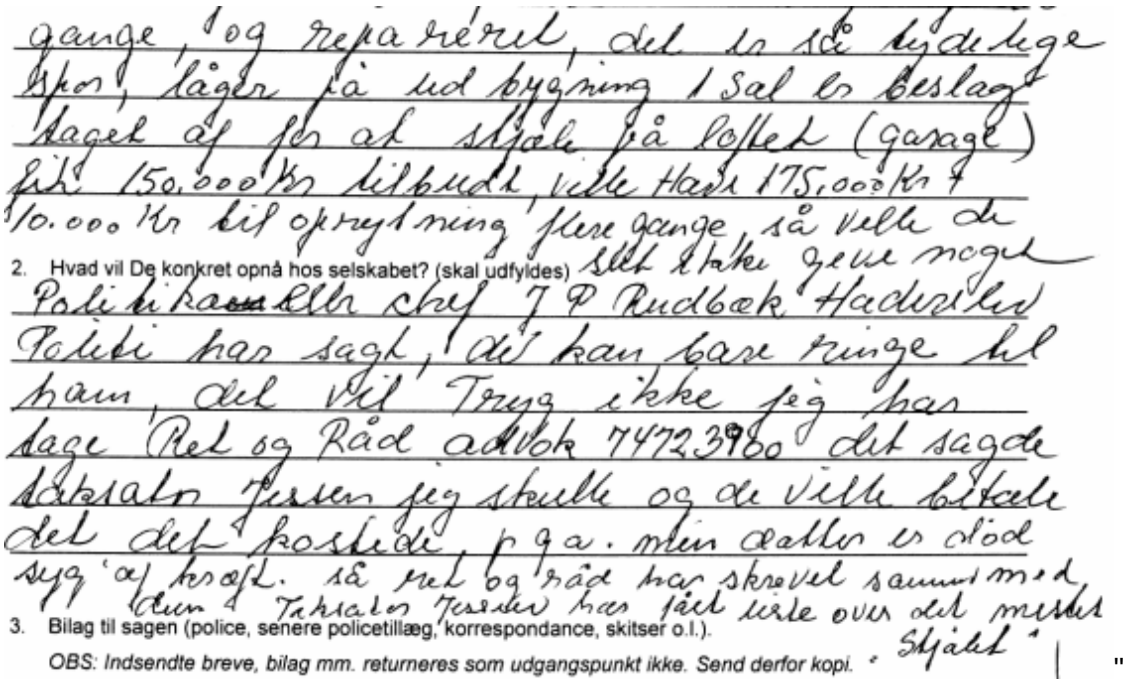
Af klageskemaet af 23/7 2013 fremgår bl.a.:

"

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Jeg har haft mange indbrud her yderdor ødelagt forsikringe. Vil ikke se det, selv om jeg har bedt om de ville komme, stor slykke hæ er brækket af samjeg har limet på igen, tydelige mærker af koben flere steder, låse er udskifter flere

2. 84.256



gange, og repa rérut, det er så hyggelige
Hjørl, låger på ud bygning i sal er beslag
taget af for at stjæle på loftet (garage)
fik 150.000 kr tilbudt, ville have 175.000 kr +
10.000 kr til oprydning flere gange, så valte de
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes) slet ikke gøre noget
Politikommissær chef J P Rudbæk Hadersley
Politi har sagt, de kan kun ringe til
ham, det vil Tryg ikke jeg har
sagt Ret og Råd advok 74723980 det sagde
Takstm Jensen jeg skulle og de ville betale
det det kostede, p g a. min datter er død
syg af kræft. så ret og råd har skrevet sammen med
3. Bilag til sagen (police, senere policetillæg, korrespondance, skitser o.l.). Takstm Jensen har fået virke over det meste
OBS: Indsendte breve, bilag mm. returneres som udgangspunkt ikke. Send derfor kopi. Stjålet "

Klageren har i brev af 8/8 2013 til nævnet uddybet sine synspunkter.

Selskabet har i brev af 17/9 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have læst kundens klage incl. det supplerende materiale må vi konstatere, at det er yderst vanskeligt at danne sig et overblik over nøjagtigt, hvad kunden klager over og hvilke sager, der er tale om.

Kunden har haft anmeldt 3 indbrud, 1 i 2010 og 2 i 2011.

Derudover har kunden anmeldt 2 tyverier i henholdsvis 2008 og 2009. Der var i disse sager tale om simpelt tyveri.

Vi har afvist at yde erstatning på det foreliggende grundlag, da vi fortsat mangler oplysninger om skadedatoer, fremgangsmåder og opgørelser over hvilke genstande, der var stjålet ved hvilket tyveri samt dokumentation.

Der blev ikke i forbindelse med de to sager fra 2011 anmeldt nogen skader på bygningen i forbindelse med de anmeldte indbrud.

Revner I væggene
I det supplerende materiale, som kunden har fremsendt til Ankenævnet fremgår, at kunden også klager over nogle revner i vægge, som skulle være sket i forbindelse med skade på porte, der var brækket i stykker. Dette skulle være sket ved tyveriet af værktøj i udhusbygningen.

I den forbindelse skal vi henvise til kundens ankenævnssag 83924, hvor nævnet har taget stilling til spørgsmålet om revnerne i væggene og givet os medhold. Bilag ...

De anmeldte indbrudstyverier i 2011
Kunden anmeldte telefonisk begge indbrud den 22. juli 2011, men kunne ikke nærmere oplyse hvornår indbruddene skulle have fundet sted.

Vi oplyste kunden, at hun måtte indsende skadeanmeldelser og kvitteringer fra politiet.

Vi hørte først fra kunden igen 4 mdr. senere, da vi modtog éen anmeldelse fra kunden, selvom der telefonisk var anmeldt 2 indbrud. Endvidere var der ingen skadedatoer anført på anmeldelsen. På anmeldelsen fremgik et journalnr. fra politiet. Dette var imidlertid et journalnr. Vedr. et tyveri i 2010 og ikke i 2011. Bilag ...

Sagen blev overdraget til vores taksator, der skriftligt bad kunden om at sende en specificeret liste med dokumentation over de stjålne genstande sammen med kvittering fra politiet. Endvidere bad taksator om et samtykke til at indhente oplysninger i sagen hos politiet.

8. december 2011 modtog vi en liste fra kunden over stjålne ting. Kunden oplyste samtidig, at politikvitteringen var blevet stjålet!, og at hun ville skaffe en ny. Bilag ...

Samme dag skrev taksator til kunden, at vi skulle have specificeret listen, at der manglede dokumentation for det stjålne og at vi fortsat manglede hendes samtykke til at indhente yderligere oplysninger.

Efter i februar 2012 at have modtaget samtykke fra kunden var taksator på politistationen og gennemlæste dér politiets sagsakter. Der var rigtig mange sagsakter fra adskillige anmeldelser, som kunden havde foretaget gennem de senere år, og taksator måtte konstatere, at de oplysninger, kunden havde givet politiet ikke var de samme, som dem kunden havde givet til os, og endvidere kunne ses, at nogle af tingene var blevet meldt stjålet flere gange.

Af anmeldelsesrapport til politiet fra den 30. marts 2011, bilag ..., fremgik, at var sagens art anført som: 'andre undersøgelser' og der var anført et gerningstidspunkt i tidsrummet lørdag den 1. januar 2011 til tirsdag den 1. marts 2011. Et gerningstidsrum på 2 mdr. Af rapporten kunne ses, at kunden til flere forskellige politistationer havde anmeldt flere forskellige tyverier samt oplysninger om mistænkelige personer og køretøjer.
Endvidere sås, at efterforskningen i forbindelse med tidligere anmeldt tyveri var indstillet.

Det fremgik af denne politirapport, at den var skrevet den 30. marts 2011 på baggrund af en skriftlig anmeldelse til politiet modtaget den 1. marts 2011. Af rapporten fremgik, at gerningstidsrummet var i perioden 1. januar - 1. marts 2011.
Denne anmeldelse havde kunden sendt til såvel Politiet i ..., ... Politiet og til en navngiven politimand.
Brevet indeholdt dels anmeldelse om nye tyveriforhold begået af en kunden mistænker samt oplysninger om mistænkelige personer og køretøjer.
I brevet til ... Politi anmeldte kunden tyveri af julegaver, DVD'ere, trådhegn, 3 porcelænskummer, 2 grensakse, 6-7 køkkenrulleholdere, sort låg til friture, 10-12 pr nylontrusser, 2 knivblokke med slagterknive og strygestål, blå 10 liters spand, 2x8 dåser makrel, 8-10 mørkeblå skåle færdigmad, gule vaskeskinds guldklude, 2 porcelænskander Danild 40, 3 fade i mågestel. På brevets bagside anmeldtes tyveri af grøn skraldespand fra sommerhus i ... samt tyveri af en trådhegn forøvet for 2-3 år siden.
I brevet til den navngivne politimand anførte kunden tyveri af smykker og perler, familiefotos, afdøde forældres malerier og figurer, afdøde brors og svigerindes sølvtøj, gamle mågeglas, gamle figurer, petroleumslamper, afdød søns ting, märklin tog, Fleisman tog, biler, fiskekroge, udstyr, antik vugge, afdød mands rulamsfrakke, hat, skindjakke, barnebarns udstyr.

Kunden anførte endvidere, at forholdene blev begået om natten og rettede mistanken og opmærksomheden på en gul VW Polo reg.nr. XXXXX - ... en hvid Ford kassevogn reg.nr. XXXXX - udlænding, en grå VW Polo reg.nr. XXXXX - ... en Bordeaux Ladvogn 307 reg.nr. XXXXX - ..., en orange lastbil + hvid kasse og en der hed ... samt en mørk grøn-blå Mazda.

Det fremgik ligeledes af anmeldelsesrapporten, at efterforskningen var indstillet vedr. tidligere anmeldt tyveri, ligesom der ikke sås at være foretaget mere i forbindelse med denne rapport.

Af anmeldelsesrapport til politiet fra 12. juli 2010, bilag ..., fremgik, at kun anmeldt, at hun igen havde haft indbrud. Denne gang var der stjålet diverse elektronik, sølvtøj og porcelæn, telte og startrelæer til frysere.
Der var blevet sendt en politibetjent af sted til gerningsstedet. Af rapporten fremgik at politibetjenten blev vist ind ad hoveddøren, som er et bryggers, hvor der henstod en masse ting og ragelse, hvilket vanskeliggjorde, at man kunne gå frit frem i rummet og videre til de resterende rum. Der var kun en smal 'sti', som man kunne komme frem ad.
Herefter blev politibetjenten 'ført ind' til et rum, hvor der ligeledes stod en masse ting og ragelse samt en del plasticposer. Rummet var nærmest fyldt helt op med ragelse.
Forurettede oplyste, at der fra dette rum var fjernet noget porcelæn af mrk. 'Dan Ild 40', herunder dybe og flade tallerkner, formentlig 36 stk. af hver. Desuden var der fra samme rum fjernet forskelligt 'Bing og Grøndahl' porcelæn.
Herefter blev politibetjenten ført ind til et bagvedliggende rum, hvor der stod en del gamle ting og en masse ragelse, hvorfra der var stjålet 3 walkie talkier, 4 spole båndoptagere samt ca. 300 kassettebånd.
Forurettede viste politibetjenten videre til et tilstødende rum, hvorfra der var fjernet 3-4 'Penta telte' Isabella, formentlig model 900/950 samt 20000 med stænger. - Rummet sås godt nok at indeholde en del telte.
Herefter blev politibetjenten ført til husets bagdør ind til køkkenet, hvor forurettede åbnede et køkkenskab, idet hun oplyste, at der fra skabet manglede yderligere 'Dan Ild 40' porcelæn i form af flade tallerkner, idet hun henviste til, at den nuværende stak tallerkner var svundet ind. Hun fremviste desuden på køkkenbordet nogle gamle sikringer til frysere, som var skiftet ud med nye sikringer, som hun havde haft liggende.
Herefter blev politibetjenten ført ind i stuen, hvor forurettede viste ham et stort skab, som hun havde nøgler gemt i til bl.a. et pengeskab, som nu var forsvundet. Hun oplyste desuden, at hendes nøgler til 2 nye garageporte var forsvundet.
Sluttelig blev politibetjenten ført om til forgangen, hvor der gik en trappe op til 1. salen. - Under trappen, hvor der er en lem ind til et mindre rum, viste forurettede politibetjenten, at der nu var rodet i forhold til tidligere, og at der manglede yderligere porcelæn i form af 12 tallerkner af mrk. Danild Ild 40 samt kartoffelskåle, suppeterriner m.m. fra 1900-tallet.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at der ikke var tegn på indbrud. - Forurettede var af den overbevisning, at '... havde fundet nøglen til fordøren, som var forsynet med en Københavnerlås og således skaffet sig adgang med rette nøgle.

Sluttelig fremgik det, at forurettede, som virkede uligevægtig, på det sidste havde anmeldt flere tyveri forhold/indbrud.

Taksator måtte konstatere, at en del porcelæn Danild 40, formentlig 36 stk. af hver, samt 3-4 Penta telte fra denne anmeldelsesrapport også fremgik af kundens indsendte opgørelse til os vedr. tyveriet, der skulle være sket i 2011. Se bilag ...

5. 84.256

Af anmeldelsesrapport til politiet fra den 2. august 2009, bilag ..., fremgik, at vores kunde havde anmeldt tyveri fra villa sket den 23. juli 2009.
I den forbindelse forklarede kunden til politiet, at hun havde haft en mand til at lave hendes TV. Hun kendte ham igennem sin datter, der var nabo til pågældende. Han havde været hos hende to gange for at gøre hendes TV færdigt, idet han første gang manglede noget antenneledning, som hun skulle indkøbe.
Hun oplyste, at han havde haft sin søn med, og at de alle tre var oppe på 1. salen for at ordne noget med antennen.
Manden var gået ned i stuen i 5 min. for at se, om TV'et virkede og havde været der alene. Hun havde råbt ned til ham, at han ikke skulle rode i hendes ting.
Da hun kom ned, havde han sagt, at ham og sønnen skulle af sted, idet sønnen skulle på arbejde, og de var derefter kørt.

Hun havde, mens de alle var i stuen kigget i sin pung, og havde konstateret, at der manglede 2000 kr. og havde konfronteret ham med, at de manglede. Han havde dertil svaret, at det kendte han ikke noget til, hvorefter han og sønnen havde forladt huset. Der havde i alt været 5500 kr. i pungen, men der manglede de omhandlende 2000 kr.
Efterfølgende havde vores kunde konstateret, at en del af hendes smykker også var væk og yderligere 400 kr., som lå i en anden pung. Begge punge lå i et skab i stuen.
Kunden oplyste endvidere til politiet, at de stjålne smykker var meget gamle, nogle hun havde samlet gennem mange år. Det drejede sig om sølvsmykker, ca. 30 par ørenringe, ca. 30 brocher, kæder og armbånd. De lå i sorte silkeæsker, som ligeledes var meget gamle.

Sølvbrocherne fra denne anmeldelsesrapport fra 2009 er de samme som også fremgår af opgørelseslisten vedr. det indbrud kunden har anmeldt til os i 2011, og som kunden nu klager over.

Alt i alt måtte taksator konstatere, at vi heller ikke ved hjælp af politirapporterne kunne konstatere, hvornår de anmeldte indbrud skulle have fundet sted. Det nærmeste taksator kunne komme det, var anmeldelsesrapporten til politiet fra 30. marts 2011 vedr. anmeldelse af tyveri foregået i perioden 1. januar - 1. marts. Til gengæld stemte mange af de ting, som var anmeldt stjålet til politiet ikke overens med det der var oplyst til os ved anmeldelsen. Endvidere måtte taksator konstatere, at adskillige af de anmeldte genstande gik igen i nogle af de tidligere politirapporter.

Kunden rykkede for svar i sagen 1. marts 2012, og taksator meddelte, at vi fortsat manglede politikvittering fra hende og nogle præcise skadedatoer, så vi kunne forholde os til, hvornår disse nu anmeldte tyverier skulle være sket, set i lyset af, at der var så mange uoverensstemmelser mellem politianmeldelserne og anmeldelserne til os.

Vi hørte herefter intet fra kunden, førend kundens advokat retter henvendelse den 4. april 2012 med anmodning om status i sagen. Ifølge kundens oplysninger til advokaten skulle der være tale om et krav på 175.000 kr. ved det ene tyveri og 180.000 kr. ved det andet tyveri. Bilag ...

Taksator havde herefter en samtale med advokaten, hvor han forsøgte at ridse problemstillingen op omkring de manglende oplysninger vedr. de to tyverier.

1. juni 2012 vendte advokaten tilbage med et tilbud om at forlige sagen på nuværende stade med 175.000 kr. + 10.000 kr. til rengøring og advokatens salær. Bilag ...

18. juni 2012 skrev vi til advokaten og forklarede, at der var alt for mange uafklarede punkter til at vi kunne tage stilling til sagerne. Bilag ...

Vi vidste bl.a. fortsat ikke, hvornår og hvordan tyverierne havde fundet sted, ligesom vi stillede spørgsmålstegn ved nogle af de anmeldte genstande, f.eks. 30 sølvbrocher, som vi kunne se, at kunden havde fået afvist ved et tidligere anmeldt simpelt tyveri.

Endvidere havde vi noteret os, at flere af de andre genstande gik igen i de forskellige anmeldelser.

Endelig havde vi ikke modtaget nogen former for dokumentation for erstatningskravene, hvilket vores taksator ellers havde bedt kunden om flere gange.

Vi meddelte derfor advokaten, at når vi havde modtaget de ønskede oplysninger, ville vi tage stilling til anmeldelserne.

Såvel kunden som advokaten ringede efterfølgende til os, og der var enighed med advokaten om, at han og kunden måtte forsøge at opfylde de ønskede krav.

Advokaten vendte herefter tilbage ved brev af 22. august 2012 vedlagt kopi af brev fra vores kunde. Bilag ...

Af brevet fra kunden fremgik det nu, at der skulle var brækket store stykker af karmen på hendes bagdør og at hendes cylinderlåse var blevet skiftet flere gange, da de var ødelagte. Af samme brev fremgik en hel del møbler, der skulle være skadet og et yderligere erstatningskrav på 4 stk. Penta fortelte og 35 dækketallerkner i pletsølv.

Der var ikke medsendt nogen former for dokumentation hverken for erstatningskrav eller for skade på bygning og låse, hvilket vi da heller ikke kunne se skulle være blevet anmeldt tidligere. På baggrund heraf afviste på ny sagen ved brev af 17. september 2012. Bilag ...

Advokaten vendte herefter tilbage den 29. november 2012 og oplyste, at kunden havde søgt at få oplysninger om indbruddene hos politiet, men politiet havde henvist hende til, at vi kunne kontakte dem.

Vi kontaktede advokaten telefonisk og oplyste ham, at vi ikke havde brug for at kontakte politiet længere, hvilket vi også havde skrevet til ham tidligere. Advokaten oplyste, at det var han klar over og var enig heri, men han vidste ikke, hvad han skulle gøre for at komme videre.

Herefter modtog vi i Kvalitetsafdelingen en telefonisk klage fra kunden selv.

Kvalitetsafdelingen besvarede den 7. januar 2013 klagen og fastholdt afgørelsen under henvisning til, at vi fortsat ikke havde modtaget de ønskede oplysninger til brug for at kunne afgøre sagen. Vi manglede fortsat en sandsynliggørelse af, at kunden havde været udsat for et indbrudstyveri, datoer herfor og dokumentation af erstatningskravene. Bilag ...

Herefter klagede kunden til ankenævnet.

Vores vurdering af ankenævnssagen

Vores kunde har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af sit krav

Det er vores kunde, der har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af de fremsatte erstatningskrav.

På baggrund af oplysningerne i politirapporterne omkring gerningsstedet, hvilket bekræftes af en taksator, der har været på stedet i forbindelse med en tidligere bygningsskade, kan det konstateres, at vores kunde har indrettet sin bopæl med så store mængder indbo, at det desværre er meget vanskeligt at få klarlagt, om der er sket en dækningsberettigende skade og i givet fald omfanget heraf.

Vi gør derfor gældende, at der må stilles skærpede krav til vores kundes bevisbyrde.

Der er så mange uoverensstemmelser imellem kundens anmeldelser til os og til politiet, at vi ikke mener, at vores kunde har løftet sin bevisbyrde for, at der har fundet en dækningsberettigende skade sted, ligesom der heller ikke foreligger nogen former for dokumentation for de fremsatte krav i sagen på henholdsvis 175.000 kr. og 180.000 kr., hvoraf en del af kravene også er anmeldt til politiet ved tidligere lejligheder.

På baggrund af ovenstående beskrivelser fra politirapporterne og de anførte uoverensstemmelser vedr. kravene har vi hverken tiltro til, at kunden har været udsat for de anmeldte indbrud, eller erstatningskravets omfang, hvorfor vi fastholder vores afvisning af sagen."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i breve af 4/10 2013 og 24/10 2013 til nævnet. Hun bemærker i den forbindelse, at hun altid har samlet på gamle smykker og har haft over 100 brocher.

På opfordring af nævnets sekretariat er selskabet i brev af 19/11 2013 fremkommet med bemærkninger til det af klageren anførte vedrørende dækning af advokatomkostninger. Af brevet fremgår bl.a.:

"Da det var meget vanskeligt at få en fornuftig dialog med forsikringstager, aftalte taksator omkring den 20. marts 2012, telefonisk med forsikringstager, at hun burde kontakte en bisidder evt. en advokat og vende tilbage, så de kunne lave et tidspunkt for et møde.

Efterfølgende ved brev af 18. juni 2012 (vedlagt som bilag ... i vores første besvarelse til ankenævnet) har vi skrevet til kundens advokat, at vi efter omstændighederne og i dette specielle tilfælde vil være indstillet på at betale rimelige advokatomkostninger.

Samtidig bad vi advokaten om et estimat over forventede udgifter.

Jeg kan ikke se, at vi modtog et sådant estimat, men den 20. juni 2013 fremsendte advokaten en regning på 16.875 kr., som vi betalte.

Vi må gå ud fra, at denne regning indeholdt advokatens tidsforbrug indtil denne dato.

Vi kan ikke se, at advokaten har været indblandet i sagen efter denne dato og heller ikke i kundens forelæggelse af sagen for ankenævnet.

Vi vil naturligvis kun betale advokatomkostninger for så vidt angår det, der vedrører den konkrete sag, og normalt betaler vi ikke advokatomkostninger for at kunden forelægger sagen for ankenævnet.

Vi går ikke ud fra, at der kommer yderligere advokatomkostninger i sagen."

Nævnet har gennemset de forelagte fotos af døren, som ifølge klageren er brudt op.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**4.7 Tyveri**
Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

	Indbrudstyveri	**Simpelt tyveri**
Tyveribegreber/steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
Forsikringen dækker ikke	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 2. Som indbrudstyveri dækkes ikke: 2.1 Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhaspede, eller døre, der ikke har været lukkede og låste.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande.

"

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der er sket et dækningsberettigende tyveri, samt størrelsen af det krav, hun rejser mod forsikringsselskabet i anledning heraf.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg for nævnet og de fremlagte bilag finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om, hvad der er sket, at klageren ikke på det forelig-

gende grundlag kan anses for at have bevist, at hun er berettiget til dækning fra selskabet for tyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet bemærker i øvrigt, at selskabet allerede ses at have betalt klagerens advokatomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels