Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86768:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indbo- og bil- og husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en række skader anmeldt i maj 2007. Forholdene består af indbrudstyveri, biltyveri og hærværk begået på huset

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at de er forældede.

Klageren har i klageskemaet modtaget af nævnet den 3/10 2014 og tillæg hertil anført:

"Hvornår klagede De til selskabet? Dato: Fra sidst i år 2007 og fremefter
Hvornår besvarede selskabet Deres klage? Dato: [ingen dato anført]
Selskabet har ikke besvaret min klage. ☐
Selskabet påstår de har fremsendt et brev anbefalet hvor de nægter at dække tyveriet.
Jeg har adskillige gange opfordret dem til at sende det igen, uden held. Har derfor aldrig modtaget noget.
…
Supplerende redegørelse:
Min datter, der på dette tidspunkt var 11 år kommer hjem fra skole, og opdager at der ligger glasskår i huset, og at huset er tømt. Hun ringer til mig på arbejde og fortæller at huset er tomt og der ligger glasskår, og det ligner nogen der har røvet huset mor, sagde hun.
Jeg pakker sammen på arbejdet …, skynder mig hjem, og på hjemvejen ringer jeg til … politi, som møder mig hjemme på min adresse.
De konstaterer der er synlig indbrud og at min bil er væk.
Jeg får af vide af politiet at jeg skal indgive en skriftlig anmeldelse af tyveriet/indbruddet, og dette gøres d. 15 maj 2007.
Jeg anmelder selvfølgelig også tyveri og indbrud til min forsikring, Alm. Brand.
De sender taksator ud på adressen, og kan se at huset er tømt for indbo.

Da jeg ikke har boet i huset ret længe (nyerhvervet) og alt indbo er nyanskaffet pga. tidligere skilsmisse, fremskaffer jeg selvfølgelig dokumentation på næsten alt der er stjålet i huset, de fleste fakturaer får jeg dog via de respektive firmaer jeg har handlet med, da mit kontor hjemme var ryddet, og jeg fremsender dokumentationen til mit forsikringsselskab sammen med opgørelse og faktura, også for ny facadedør, vindue og bilen.

Der er en del snakken og diskutioner frem og tilbage med forsikringen og taksator … siger så i det lange forløbe til mig, at jeg skal være glad for at jeg ikke får en politianmeldelse for falsk anklage omkring tyveri og indbrud, for jeg får ikke en krone i erstatning fra dem af, og det var fanme ikke normalt at man havde gemt alle sine kvitteringer, og at jeg mere eller mindre var en svindler. Taksatorerne står fast på at det er en bodeling og så er den bare ikke længere. De var så grove og uanstændige.

Jeg var dybt rystet og helt uforstående og er det stadig. Og så bare den måde han sagde det på.

Efterfølgende i efteråret 2007 får jeg brev fra forsikringen om at alle mine forsikringer er opsagt med varsel, og at den eneste de ikke kan opsige er brandforsikringen på huset, men de forventer jeg finder et nyt selvskab som så overtager alle mine forsikringer.

Jeg har nu i 7 år kæmpet en ulige kamp med store mægtige Alm. Brand. De er kyniske, ubehøvlede og aldeles ligeglad med deres kunder, kunderne skal bare betale og forvente absolut ingenting den anden vej.

I forrige uge, ved et sidste forsøg, tog jeg så igen kontakt til forsikringen, og hørte ingenting som sædvanlig, ringede flere gange hvor de lovede at ville returnerer mine opkald, dette skete dog ikke før i sidste uge fredag. Jeg blev kontaktet af taksator ...

Jeg talte med Taksator …, som i 2007 var på adressen, han kunne oplyse at han havde destrueret alle dokumenter i sagen, og det på trods af at politiet og mine advokater flere gange har anmodet om at sagen forblev åben ind til videre. Og at jeg bare skulle droppe det hele for nu var der gået så lang tid at sagen var blevet for gammel. Kunne næsten høre at han grinede.

Ja tiden er gået, hele 7 år, og helt ærligt har jeg på fornemmelsen at de bare skulle have kørt mig træt og at der skulle gå så længe som muligt at sagen blev forældet. Jeg magter ikke mere, denne her sag har haft så store omkostninger både menneskelige og økonomiske, men Alm. brand har uanet ressourcer, det har jeg ikke.

Jeg er nu kommet så langt at jeg ikke føler jeg kan gøre mere for at få forsikringen til at tage deres ansvar og udbetale den erstatning de, i mine øjne er forpligtiget til, jeg har brugt så mange penge på advokater uden at komme meget videre, og forsøger nu igennem ankenævnet for forsikring at finde en form for retfærdighed.
…
Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Økonomisk erstatning af mine ejendele, bil og vindue og facadedør, som tidligere fremsendt til forsikringen og er det muligt at få kompensation og dækket alle mine udgifter til advokater ville det være stort."

Selskabet har i brev af 28/10 2014 til nævnet anført:

"Forsikringstager klager over selskabets afvisning af et anmeldt indbrud i hendes hus, tyveri af indbo samt tyveri af bilen. Forsikringstager havde på skadetidspunktet en Indboforsikring med betingelser 5035 – bilag A – en Husforsikring med betingelser 5301 – bilag B – samt en Bilforsikring med betingelser 9062 – bilag C.
…
Sagens forløb
I starten af maj 2007 modtager vi anmeldelse af tyveri af bilen – bilag D. Bilen er, ifølge anmeldelsen, stjålet ca. den 1. maj 2007. Bilen er startet og kørt væk. Bilen stod i carporten, ved huset.

Skaderne på huset og bortkomsten af indboet, får vi oplyst, skulle være sket mellem den 2. og 7. maj 2007 – bilag E.

Vi undersøgerne sagerne yderligere og den 2. juli 2007 afviser vi telefonisk alle tre skader over for forsikringstager. Efterfølgende sender vi et brev til forsikringstager, hvor vi afviser skaderne. Brevet bliver både sendt pr. almindelig post og anbefalet. Det anbefalede brev kommer retur med beskeden; 'ikke afhentet'.

Vi kan herefter ikke umiddelbart se, at forsikringstager har henvendt sig til selskabet, men for ca. 3 uger siden kontaktede forsikringstager os, for at få sagens bilag.
Sagens bilag har selskabet ikke mere, da sagen er destrueret, hvorfor de ønskede bilag ikke kunne fremsendes. Sagen er destrueret, da sagen er forældet.
Sagens begrundelse
Det er vores opfattelse at kravet er forældet, hvorfor vi alene af den grund, ikke mener at forsikringstager har krav på erstatning.
I Forsikringsaftalelovens § 29 fremgår det blandt andet at
Krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven, jf. stk. 2-6.

Nævnets sekretariat opfordrede ved mail af 14/1 2015 selskabet til at dokumentere, hvornår skaderne var afvist.

Selskabet har i mail af 15/1 2015 til nævnet anført:

"Det eneste jeg har i sagen, er et lille notat fra vores skadeinspektør, hvor der står følgende:

27-06-FFR-møde hos eks.kæreste, …, der fremviste alle de genstande han havde taget med sig. Fremviste ligeledes købskvitteringer på mange af genstandene. [Klageren] havde på 90 % af genstandene, selv været med til at flytte dem ud i hans bil. Campingvognudstyr stammer fra hans tidl. campingvogn, værdi 45.000 kr., som er medtaget i det samlede krav. Han har solgt bilen til … [firma], for 289.000 kr. Fremviste slutseddel, også på købet, der dok. at bilen der var givet i bytte, tilhørte ham.
02-07-FFR. Aftalt med … at vi ikke indgiver politianm.
[klageren] orienteret telefonisk at vi afviser, og hun har været tæt på en politianen. Se autoskade …

Øvrige oplysninger i sagen er fra vores skadeinspektør, da han stadig kan huske kunden og sagen."

4. 86768

Nævnet udtaler:
Klageren anmeldte i maj 2007 en række skader på sin indbo- og bil- og husforsikring. Nævnet lægger efter sin gennemgang af sagen til grund, at selskabet i juli 2007 afviste skaderne såvel telefonisk som pr. brev. Nævnet lægger blandt andet vægt på klagerens oplysning i klageskemaet om, at taksatoren siger, at "… jeg får ikke en krone i erstatning fra dem …".

Nævnet finder, at klagerens eventuelle krav mod selskabet var forældede ved indgivelsen af klagen til nævnet i oktober 2014, jf. forsikringsaftalelovens § 29 og forældelseslovens § 3, stk. 1, i henhold til hvilke forældelse indtræder tre år, efter forsikringstageren kendte til sit krav, dog tidligst et år efter selskabets afvisning af kravet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund