Ankenævnet for Forsikring

Den 18. februar 2015 blev i sag nr. 86839:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for kontanter stjålet fra en safetyboks i en hotellejlighed og over, at selskabet ikke har sendt en skriftlig dækningsafvisning.

Klageren har oplyst, at hun havde gemt nøglen til safetyboksen i hotellejligheden, men at tyvene havde fundet den.

Selskabet har afvist dækning af kontanterne med henvisning til, at der ikke var konstateret voldeligt opbrud, hvilket i forsikringsbetingelserne er et krav for dækning af kontanter fra et hotelværelse eller en hotellejlighed. Selskabet har videre oplyst, at det var en fejl, at klageren ikke har modtaget en skriftlig afvisning.

Klageren har i klageskemaet af 12/10 2014 anført:

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Tyveri på rejse 18/8-2014 – Ved hjemkomst indsendt vedlagte bilag om tyveri fra lejlighed – Fik i første omgang tilkendt 591,75 kr. i erstatning (vedlagt bilag) skønt jeg havde skrevet alt hvad jeg havde mistet – senere fik jeg så for kørekort, sygesikring – men ingen penge skønt vi havde lejet en boks (gemt nøgle) som de også fandt. Jeg har ringet to gange til Tryg – men afslag på penge. Vi har altid haft rede penge med – i tilfælde vi skulle blive ramt af sygdom/eller komme ud for skade (derfor de mange kontanter).

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få erstattet nogle af pengene – da de var låst inde i en boks og nøglen gemt.

Min søster der var med har fået alt hendes erstattet også penge – men hun har et andet forsikringsselskab.

Det der undrer mig er, at de kan afvise en pr. telefon og ikke vil sende skrivelse."

Selskabet har i brev af 13/11 2014 til nævnet anført:

"Sagen drejer sig om, at vi, da der ikke er nogen tegn på voldeligt opbrud, har afvist at dække kontanter stjålet fra hotelværelse.

Kunden har tegnet en indboforsikring, betingelser 1211, der vedlægges.

Sagsforløb
Kunden anmeldte den 18. august 2014, at der om natten var sket tyveri fra deres hotelværelse, mens de lå og sov. Tyven var kommet ind ad en åbentstående terrassedør.

Kunden oplyste, at tyven havde fundet nøglen til boksen på værelset, og havde stjålet kontanter og kreditkort.

Kunden ville nu gå til politiet på stedet, og skadebehandleren aftalte med kunden, at vi ville sende en opgørelse, som de kunne udfylde, når de kom hjem fra ferie.

Den 27. august 2014 modtog vi opgørelse og nærmere beskrivelse fra kunden.

Taksator udbetalte herefter den 23. september 2014 erstatning for de 2 punge og et håndklæde, som var de genstande, kunden havde anført på opgørelseslisten.

Efterfølgende den 26. september 2014 blev der udbetalt for kørekort, foto og sygesikringsbevis.

Dette var der også krav for på kundens indsendte opgørelsesliste, men det var anført som en tekstbesked og ikke i selve erstatningsopgørelsen, hvilket formentlig er årsagen til, at taksator har overset det.

Kunden vendte herefter tilbage den 6. oktober 2014, idet hun ikke forstod, hvorfor vi ikke dækkede kontanterne. Skadebehandler forklarede kunden, at i.h.t. betingelserne, dækker vi ikke smykker og penge fra hotelværelse, hvis ikke der kan konstateres voldeligt opbrud.

Kunden gjorde i den forbindelse opmærksom på, at hendes søster, der var forsikret i andet selskab, havde fået dækket sine kontanter.

Det er korrekt, at kunden ikke har fået tilsendt en skriftlig afvisning. Normalt vil vi sende en skriftlig afvisning, hvis en kunde beder herom. Hvorfor dette ikke er sket, er der ingen forklaring pa.

Kunden klagede herefter til Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnssagen
Af forsikringsbetingelser 1211, dækningsskemaet under pkt. 5.3.2 (Tyveri uden for boligen) fremgår det på side 8 øverst, højre spalte, at ved tyveri fra hotelværelse/lejlighed, kahyt, togkupé og feriebolig dækker vi kun smykker, penge og lignende, hvis der har været tydelige tegn på opbrud.

I nærværende sag er tyven er kommet ind på hotelværelset via en åbentstående terrassedør, og der foreligger ingen tegn på voldeligt opbrud.

Da betingelserne for dækning af pengene således ikke er opfyldt, må vi fastholde vores afgørelse i sagen."

Klagerens rejseleder har udfyldt følgende erklæring:

"**Rejseledererklæring**
Undertegnede bekræfter hermed at være blevet fortalt, at:
Gæst … [klageren] har morgenen til d.18 august 2014 haft indbrud på hende og hendes søsters hotelværelse på Hotel ... Indbruddet er sket mellem kl. 3-6 om morgenen og de ubudne gæster er kommet ind via altanen og balkondøren, mens gæsterne lå og sov på værelset.
Tyvene har stjålet en skuldertaske, som befandt sig på værelset og som tilhører [klagerens] søster. I denne taske lå der bl. a. [klagerens] ene pung med ca. 110€ *i, samt nøglen til gæsternes safetyboks som befinder sig i skabet på gæsternes værelse. Tyvene har formået at finde denne nøgle og efterfølgende har de åbnet safetyboksen og taget gæsternes ejendele herfra også. Heri havde [klageren] en sort pung liggende med 300dkk, 930€, hendes kørekort, hendes MasterCard og VISA dankort, samt hendes blå sygesikring, hendes forsikringskort og et OK benzin kort. De ubudne gæster har på vejen også taget [klageren] lyserøde badehåndklæde, som hang til tørre på balkonen.*
Gæsten har kontaktet sit forsikringsselskab Tryg Bauta, som har oprettet en sag på dette.
Sagen er også blevet politianmeldt og der er blevet lavet en politirapport, som gæsten har fået en kopi af til forevisning til forsikringsselskabet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"

	Tydelige tegn på voldeligt opbrud	Ikke tydelige tegn på voldeligt opbrud
Hotelværelse/lejlighed, kahyt, togkupé og feriebolig	Dækker	Dækker Dækker ikke: - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.

"

Nævnet udtaler:

Klageren har oplyst, at hun under en rejse opbevarede bl.a. kontanter i hotellejlighedens safetyboks og gemte nøglen i lejligheden. Hun har anført, at hun en nat fik frastjålet bl.a. kontanterne, da en tyv havde fundet nøglen.Hun har fremlagt en erklæring fra sin rejseleder, hvoraf fremgår, at denne er blevet fortalt, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang til lejligheden via altanen og balkondøren.

Da nævnet på baggrund af sagens oplysninger må lægge til grund, at der ikke har været konstateret voldeligt opbrud til hotellejligheden, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at erstatte de penge, som klagerne fik stjålet. Der henvises til forsikringsbetingelsernes dækningsskema for tyveri, hvoraf det fremgår, at der ikke er dækning af blandt andet penge, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund