Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88985:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for indbogenstande, der blev stjålet fra en aflåst bil den 20/9 2015.

Selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at der ikke er konstateret voldeligt opbrud af bilen, hvilket i henhold til forsikringen er en forudsætning for at opnå dækning.

I klageskema af 20/1 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Det er min klare overbevisning at trygs' taksator … fra første færd udelukkende har ledt efter en mulighed for at begrunde en afvisning af sagen via en intens jagt efter en detalje ved indbruddet der kan betvivle begivenhedens rigtighed. … satte alt ind på at betvivle bilens dør og lås inden hverken modtagelse af billeder eller vurdering af bilen havde fundet sted.
> Jeg var af den overbevisning at tryg er et godt og solidt selskab der beskytter og tager ansvar for sine kunder når uheldet er sket.
> Desværre har jeg måtte sande at jeg derimod er blevet behandlet som et upålideligt menneske med henblik på at afvise en erstatning.
> I stedet for at udvise empati for situationen er jeg blevet overrumplet af meget kritiske spørgsmål grænsende op til et forhør
> Jeg har været kunde og betalt dyre forsikringer hos Tryg i 30 år både privat og med erhverv for øje og er skuffet over så ringe en behandling.
> Forløbet af skaden forløber sig således .
> Skaden anmeldes og politi rapport nr. opgives til en sød og venlig Tryg ansat som beder mig om at opgive detaljerne på de mistede genstande i jeres online system ..

Jeg bliver ikke bedt om at gemme beviser af nogen art jeg bliver derimod informeret om at jeg har 2 år til at anmelde de mistede genstande til Tryg
Jeg vælger på trods af mangel på så vigtig en information alligevel at undlade at reparere den skadede bildør.
Nu har det så vist sig at havde jeg haft døren på værksted og havde værkstedet kasseret døren og derved kasseret beviset ville Taksator … ifølge hende selv ha afvist mig lige på stedet.
Det åbner en stor sandsynlighed for at forurettede taber sin ret grundet misvisnende information.
Tryg modtager derefter en færdig opgørelse og jeg kontaktes af … som udelukkende udviser interesse for bilens lås. Jeg bliver ca. kl 11.15 på en arbejdsdag bedt om at maile billeder af bil døren inden kl 12 samme dag. Jeg undrer mig over dette tids ultimatum men gør som beordret og tager fra arbejde for at tage billeder og maile dem.
Derefter mailes en bekræftelse på vores møde og modtagelsen af billeder.
Da vi mødtes efter aftale til taksering af det mistede i mit hjem møder … op med bil taksator … uden at informere mig om at den skadede bil skulle stå til rådighed for hende og en bil taksator. Jeg vedhæfter mails der bekræfter dette.
Mit barns far var kørt i bilen hvorefter hun foreslår vi kører efter ham.
Det fandt jeg grænse overskridende .
Jeg notere mig at bil taksatoren bemærker misforståelsen og i modsætning til … udviser den empati for situationen man måtte forvente.
Jeg tilbyder personligt at bringe den ud til taksatoren hurtigst muligt.
Hvorefter … nævner at det ikke kan betale sig at gå op i mit hjem når i sandsynligvis alligevel ikke dækker skaden
III!
Næste formiddag køre jeg ud til bil taksatoren i jeres hovesæde.

Han inspicere bilen og siger han vil kontakte … med tilbagemeldingen at han godkender at et forsøg på indbrud har fundet sted.
Et par timer senere bliver jeg kontaktet af en nærmest tilfreds … der nu afviser sagen da hun mener jeg bevidst har ødelagt låsen da de første billeder ikke stemmer overens med det sidste billede .
Dertil kan jeg kun sige at havde jeg bevidst forsøgt at snyde ville jeg aldrig ha mailet de første billeder.
Jeg er bevidst om at billeder kan forstørres og kan sammenlignes.
Jeg havde heller ikke bevaret beviserne i over to måneder hvis jeg havde noget at skjule og havde antageligt manipuleret med låsen før jeg tog de ønskede billeder hvis det var min hensigt.
Jeg tilbyder at aflevere bilen på et værksted til yderligere undersøgelse hvis det er ønsket.
låsen har aldrig fungeret optimalt efter indbruddet derudover viser de første billeder jeg sendte til [taksatoren] tydeligt at døren har været lirket op og med det mener jeg der er spor derefter omkring dør kant /lås bemærk jeg henviser ikke til skaderne midt på døren som skyldes et uheld hvilket jeg og taksator … talte om og som var endnu en god grund til at udskifte døren som jeg havde undladt.
Tids intervallet mellem de første billeder og det sidste billede er omtrent 6 dage skulle låsen være yderligere skadet ville den korrekte tilgang til sådanne omstændigheder være at undersøge hvorledes det har fundet sted..
Dertil fik jeg beskeden at de ikke havde sådanne ressourcer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at de opfylder deres egne forsikrings betingelser. Jeg håber på at få medhold i at de bør udbetale en erstatning".

Selskabet har i brev af 1/3 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Sagen drejer sig om, at vi har afvist at dække tyveri fra en bil, da vi ikke har tillid til anmeldelsen.
Vores kunde har tegnet en indboforsikring, betingelser 1211 med en max. dækning på 52.108 kr. ved tyveri fra bil, hvilket fremgår af policen. Bilag 1 og 2.
Vores kunde anmeldte den 24. september 2015 tyveri fra bil, sket den 20. september 2015. Af anmeldelsen fremgik: (bilag 3)

Kom hjem efter en weekend væk fra hjemmet.
Lod vores tunge bagage ligge i bagage rummet da min lille dreng havde sovet i bilen og var træt.(Vi bor på 5 sal)
Gik ned for at afhente Taske mm. så snart han havde spist og var faldet i søvn.
Fandt for døren ved føre sædet med tegn
på op brækning og indså derefter min taske var væk fra bagage rummet.

Endvidere fremgik det, at tyveriet var sket i et tidsrum på 4 1/2 time fra kl. 1615 til kl. 2045.
Kunden fik tilsendt en opgørelsesliste til udfyldelse. Denne modtog vi retur 2 måneder senere den 20. november 2015. (bilag 4) Kravet beløb sig til XXXXX
På baggrund heraf sendte vi kravet til vores løsøretaksator for en gennemgang.
Vores løsøretaksator bad kunden om at få tilsendt fotos af skaden på bilen, hvor låsen var brudt op. Disse blev modtaget den 25. november 2015. Bilag 5.
Løsøretaksator og en autotaksator holdt herefter møde med kunden den 30. november 2015. Autotaksator deltog, fordi han skulle besigtige bilen med henblik på at vurdere, hvorvidt det kunne konstateres om der havde været tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Bilen var imidlertid ikke tilstede, da mødet blev afholdt.

Løsøretaksator tog derfor forbehold for dækning, indtil dette var afklaret, og hun gjorde kunden opmærksom på, at under alle omstændigheder dækkede forsikringen ikke smykker og guld.

Dagen efter besigtigede autotaksator bilen hos Tryg i ...
Her konstaterede autotaksator nu tydelige mærker i dørlåsecylinderen, og disse blev fotograferet. Bilag 6.

Kunden oplyste ved den lejlighed overfor taksator, at skaderne midt på døren skyldtes et uheld.
Ved en sammenligning af de fotos, som kunden fremsendte den 25. november 2015 og fotos optaget af autotaksator den 1. december 2015, konstaterede taksator, at der var stor forskel, idet der nu var tydelige mærker i dørcylinderen.
På de fotos, som kunden havde fremsendt den 25. november 2015 kunne man se, at bilen havde fået en bule ved døren, der havde presset kanten af døren ud af og med lidt maling i en anden farve end resten af bilen. Men der var imidlertid ingen skade på låsecylinder.
På de nye fotos optaget af taksator var der tydelige tegn på opbrud med synlige skader på låsecylinderen efter skruetrækker eller lign.
På baggrund heraf afviste taksator sagen ved mail af 1. december 2015, da taksator ikke havde tillid til anmeldelsen. Bilag 7
Samme dag vendte kunden tilbage, da hun var utilfreds med afgørelsen.
Taksator skrev igen til kunden den 2. december 2015 og fastholdt afgørelsen. Bilag 8.

Herefter klagede kunden til Kvalitetsafdelingen den 9. december 2015, og Kvalitetsafdelingen fastholdt afvisningen cen 18. december 2015. Bilag 9.

Vurdering af ankenævnsklagen
I henhold til forsikringsbetingelsernes dækningsskema side 8 dækker forsikringen tyveri fra bil, hvis der er tale om en lukket og aflåst bil, og der kan konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud

Når der ikke har været tydelige tegn på voldeligt opbrud, er der ikke forsikringsmæssig dækning ved tyveri fra bil.

Der er omkring 6 dage mellem de første og sidste fotos.

Kunden har tidligere skrevet, at måske havde bilen været udsat for hærværk endnu engang, og at det finder sted hvert eneste minut døgnet rundt.

Imidlertid har vi ikke modtaget nogen anmeldelse om, at der skulle være sket en anden skade på bilen efter kunden indsendte den første anmeldelse om tyveri fra denne.

Vi må forholde os til de fotos, som kunden har indsendt og de fotos som taksator senere har taget. Her må vi konstatere, at man ikke på nogen af de af kunden indsendte fotos kan se tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen, og allerede af den grund, er der ingen dækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

En undersøgelse på et værksted vil ikke føre til et andet resultat, idet de tydelige tegn på voldeligt opbrud først ses efterfølgende.

Det vil sige, at uanset om taksator har afvist sagen, fordi der ikke har været tillid til anmeldelsen, fastholder vi afvisningen, da de først modtagne fotos efter skaden ikke viser tydelige tegn på voldeligt opbrud".

Hertil har klageren i brev af 31/3 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har stået uforstående over for trygs afvisning af at få foretaget en upartisk undersøgelse af den skadede bildør.
Som det tydeligt dokumenteres på samtlige billeder af den skadede dør slutter kanten af bildøren ikke tæt . Døren gaber derimod nok til at man med det rette værktøj må anse det for meget muligt at tyven brugte denne vej til at skabe sig adgang.
Den skadede cylinder blev jeg først opmærksom på da jeg blev konfronteret med trygs forstørrede fotos af cylinderen. Hvorefter jeg forsøger at gøre indsigelse og gør opmærksom på at der foregår hærværk på biler dagligt.

Tryg udmelder at tilliden til mig nu var manglende grundet jeg ikke havde fået foretaget yderlige en anmeldelse af den tilstødte skade. Dertil kan kan jeg kun tilføje at jeg var uvidende derom.
At afvise mig på det grundlag uden yderligere en undersøgelse mener jeg er på grænsen til ikke at være juridisk korrekt..
Tilsidst skal nævnes at mange af de mistede genstande er af en speciel karakter grundet at jeg i mit virke som selvstændig siden 1996 har udviklet en passion for disse objekter".

Heroverfor har selskabet i brev af 11/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Ifølge dækningsskemaet side 8 fremgår det, at tyveri fra bil kun er dækket, hvis der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.
>
> Buleskaden midt på døren skyldes ifølge kundens egne oplysninger et uheld, og har intet med tyveriet at gøre.
>
> Bulen gør, at kanten af døren vipper ud ad, som det også ses på de tidligere fremsendte fotos.
>
> Det er vores vurdering, at låsen ikke kan opbrydes af denne vej. Og hvis det var tilfældet, har det ikke efterladt nogen tydelige tegn på voldeligt opbrud.
>
> Derfor finder vi det unødvendigt at få foretaget yderligere undersøgelser heraf.
>
> Det er kunden, der skal dokumentere, at der er tale om en dækningsberettiget skade, og hvis kunden for egen regning ønsker at få foretaget en sådan undersøgelse, må kunden naturligvis gerne dette.
>
> Skulle undersøgelsen dokumentere, at døren kan åbnes der, hvor bilen har haft en bule, er vi dog fortsat i den situation, at åbning af døren ikke har efterladt nogen tydelige tegn på voldeligt opbrud, hvorfor sagen fortsat ville blive afvist.
>
> Vi fastholder vores afgørelse i sagen".

I mail af 7/6 2016 til nævnet har klageren bl.a. bemærket:

> "Min sidste kommentar til denne kedelige sag....
>
> 1: Døren kan med de forkerte intentioner nemt åbnes via den sprække (det rum) der er tilstede langs dørkanten denne mulighed er en realitet da min mekaniker på under 2 min åbnede døren via denne vej..
> 2: Hvad angår synlige tegn på opbrud mht. lås og dør må det desværre forblive påstand mod påstand da Tryg ikke anser det for relevant at undersøge bilen.
>
> Jeg ser frem til i påbegynder behandlingen af sagen og har ikke yderligere tilføjelser dertil. Tak for hjælpen".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag samt fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**5.3. Tyveri og hærværk**
>
> Tyveri
> Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.
> …

6. 88985



	Tydelige tegn på voldeligt opbrud	Ikke tydelige tegn på voldeligt opbrud
Lukket og aflåst bil	*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. Tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3) er kun dækket fra bil, hvis de er placeret i: - Lukket handskerum eller andre lukkede rum - Bagagerum, som er låst adskilt fra kabinen, eller - under bagagedækken / hattehylde	*Dækker ikke*

…

6. Erstatning og krav til dokumentation

…

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/9 2015 et tyveri fra sin bil sket den 20/9 2015. Af anmeldelsen fremgik, at hun var kommet hjem efter en weekend væk fra hjemmet, og at hun havde ladet sin bagage ligge i bagagerummet, da hendes lille dreng havde sovet i bilen og var træt. Da hun gik ned for at hente bagagen cirka 4 ½ time senere, fandt hun døren til førersædet med tegn på opbrud og indså herefter, at hendes taske var væk.

I forbindelse med anmeldelsen bad selskabets taksator klageren om at indsende fotos af skaden på bilen, hvor låsen var brudt op. Disse fotos blev modtaget den 25/11 2015. På disse fotos sås imidlertid ingen synlige tegn på voldeligt opbrud af bilens lås. I stedet sås skader midt på døren, som klageren senere oplyste skyldtes et tidligere uheld.

Den 1/12 2015 foretog selskabets autotaksator besigtigelse af bilen med henblik på at vurdere, om der kunne konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud. Her konstaterede taksator tydelige mærker i bilens dørlåsecylinder.

7. 88985

Selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at der på billederne indsendt til selskabet den 25/11 2015 ikke ses tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen, hvilket i henhold til forsikringen er en forudsætning for at opnå dækning.

Klageren har over for nævnet oplyst, at bulen på bilens dør har medført, at kanten af døren ikke slutter tæt, og at man med det rette værktøj må anse det for meget sandsynligt, at en tyv har brugt denne vej til at skaffe sig adgang til bilen. Hun har til støtte herfor anført, at hendes mekaniker skaffede sig adgang til bilen i løbet af 2 minutter ved at bryde ind denne vej.

Efter en gennemgang af sagen, herunder de vedlagte fotos, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har godtgjort, at der kunne konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen. Ifølge forsikringsbetingelserne dækkes tyveri fra bil ikke, hvis tydelige tegn på voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Da denne objektive betingelse ikke er opfyldt, kan nævnet herefter ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning for de stjålne genstande.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels