Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89659:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Danske Forsikring. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af noget tøj.

Klageren anmeldte den 3/6 2016, at han havde været udsat for tyveri fra sin vaskekælder og opgjorde sit tab til 33.225 kr.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og henviser til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at tøjet er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. På baggrund af klagerens skadeforløb har selskabet endvidere opsagt forsikringen med virkning fra den 5/8 2016.

I klageskema af 20/7 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Sagsfremstilling:
>
> Ved boligskifte for år tilbage fra … til … steg min bilforsikring enormt på grund af den nye adresse. Jeg skiftede derfor alle mine forsikringer til nuværende forsikringsselskab. Oprindeligt havde jeg en selvrisko på under 2.000 kr. ved tyveri af indbo, men efter det andet tyveri af vasketøj fra vaskekælderen i …, blev denne hævet til ca. kr. 5.000,00.
>
> Fredag den 3. juni startede jeg vask af 3 maskiner ved 14-tiden. Vasketiden for maskinerne er på ca. 58 minutter. Da jeg låste mig ind i bebyggelsens vaskekælder lidt over kl. 15:00 konstaterede jeg, at mine maskiner alle var tomme og alt mit vasketøj væk. Tanker for rundt i mit hoved, da det nu var 3. gang dette skete og jeg ringede derfor til forsikringsselskabet for at høre, om dette nye tyveri mon var dækket. Jeg blev oplyst, at der stadig

var dækning under min indboforsikring og at eneste forskel fra tidligere var den forhøjede selvrisiko. Vi talte om løst og fast på telefonen, hvor jeg blandt andet sagde, at jeg tænkte om det mon var muligt at åbne maskinerne, når de først var sat i gang. Jeg blev instrueret med link for at udfylde skadsanmeldelse på hjemmesiden og fik besked på at afgive rapport til politiet. Det var samme fremgangsmåde som ved de foregående tyverier. Jeg fik ingen afskrift af denne telefonsamtale.

Jeg udfyldte skadesrapport til politiet den 5. juni 2016, udfyldte via selvbetjening på nettet opgørelse til forsikringsselskabet den 6. juni 2016, og den 21. juni 2016 aftalte jeg via mail, et møde med skadesinspektør fra forsikringsselskabet.

Vi mødtes den 29. juni 2016 på min bopæl og gik blandt andet sammen ned i vaskekælderen. Jeg beskrev hændelsesforløbet igen – satte tøjvask over ved 14-tiden og kom ned i vaskekælderen kort efter kl. 15 hvor maskinerne stod tømte. Skadesinspektøren udstrålede en mistroisk holdning under hele forløbet og det var her jeg fornemmede, at man lagde et andet forløb til grund med hensyn til hvornår jeg var kommet ned i vaskekælderen. Jeg gjorde klart, at der på det punkt var tale om en fejl og en misforståelse fra deres side. Jeg udleverede alle mine originale indkøbskvitteringer samt mit print for den reserverede vasketur til skadesinspektøren, og skulle herefter blot afvente nærmere. Ejendomsinspektøren og andre medarbejdere var tilfældigt i området og det fortalte jeg skadesinspektøren. Hun sagde hun lige ville tage en snak med ham bagefter.

Forsikringsselskabet traf deres afgørelse den 4. juli 2016.
De afviste at anerkende hændelsen som en forsikringsdækket begivenhed og vægtede primært, at de ved den telefoniske modtagelse af min anmeldelse, havde noteret, at jeg var gået ned i vaskekælderen i god tid inden maskinerne stoppede, da jeg to gange tidligere havde prøvet at få stjålet tøj fra maskinerne. Så opremsede de 11 andre ting som undrede, og meddelte, at de alt i alt ikke havde tiltro til hændelsen og skaden. Jeg havde ikke før denne afgørelse nogen oplysning om, at de var ved at foretage en undersøgelse og havde da slet ikke fået af vide, at hvad de konkret havde drøftet om mit / mine tyverier med ejendommens driftleder/ assistent/ ejendomsinspektør.

Jeg afgav klagebrev til forsikringsselskabet den 5. juli 2016, hvor jeg blandt andet gentog, hvad jeg havde oplyst og talt med medarbejderen om, den dag jeg ringede for at høre om skaden ville være dækket. I samme klage kommenterede jeg også de fleste andre punkter.

Den 11. juli 2016 modtog jeg endeligt svar fra forsikringsselskabet derhen, at de slet ikke ville vurdere erstatningskravets størrelse mv., da de ville fastholde, at jeg havde begået forsikringssvindel og derfor slet ikke var berettiget til nogen dækning.
Forsikringsselskabet har efterfølgende opsagt min indboforsikring.

Hvad jeg konkret ønsker hos forsikringsselskabet

Jeg ønsker at min skade bliver behandlet da jeg ikke kan acceptere, at blive beskyldt for forsikringssvindel. Det er med andre ord denne sag uvedkommende hvad forsikringsselskabet måtte nå frem til er dokumenteret som erstatningsberettiget tab, ligesom jeg er indstillet på, at forsikringen eventuelt på baggrund af denne 3. skade, må beslutte at ophæve vores forsikringsaftale.

Hele sagen er primært baseret på hvad forsikringsselskabets medarbejder mener at kunne huske jeg har sagt, da jeg ganske oprørt ringede kort efter at tyveriet var konstateret

og jeg føler mig bondefanget, når jeg først så sent i skadesforløbet som da afgørelsen træffes, bliver bekendt med den konkrete ordlyd af denne misforståelse

Jeg mener heller ikke at de andre punkter som undrer, er andet end selvopfundne spekulationer for - Hvor meget tøj kan der være i tre industrimaskiner? Kan maskinerne oplukkes efter at de er programmeret til at starte? Hvor lang tid kræver en tyv normalt for at gennemføre sin ugerning? Vil en tyv løbe risiko for at nogle spørger hvad der for eksempel er i hans sorte skraldesække? Kan man vaske en dunjakke selv eller skal den renses? Hvor tit vasker man sin overfrakke? Ud fra hvilke forhold beslutter en tyv sig til, hvilket tøjstykker han mener er værd at stjæle? Hvad er et massivt vasketøjstyveri i et stort boligkompleks og fører ejendomsinspektøren statistik? Hvis forsikringsselskabet fører statistik, hvor mange i dette boligkompleks har indboforsikring i kombination med, at de klæder sig i tøj af kendte designmærker - og så videre og så videre".

I mail af 26/7 2016 til nævnet har klageren supplerende anført:

"Jeg har for fuldstændigheds skyld prøvet at indhente flere informationer, som kan belyse min sag og ønsker at disse informationer indgår i min klage:

1. Jeg har ringet til [vaskemaskineproducenten] og talt med deres tekniske afdeling. De oplyste, at vaskesystemet i mit boligkompleks, ikke muliggør at stoppe og åbne maskinerne før udløb af vasketid medmindre man dissideret arbejder, eller har arbejdet, for [vaskemaskineproducenten] og kender nødbremse funktionerne.

2. Jeg blev ved min seneste vasketur opmærksom på, at vasketiden fra start viser 53 minutter og ikke som jeg troede på ca. 58 minutter".

Hertil har selskabet i brev af 30/8 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Nærværende tvist drejer sig om, at vi har forkastet den af klager anmeldte forsikringsbegivenhed, som forsøg på forsikringssvindel.

Efter vi har modtaget klagen fra jer har vi på ny gennemgået hele skadessagen, men må desværre fastholde vores tidligere afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen
Klager har tegnet en Hjemforsikring i Danske Forsikring på vilkår DF20150-4 med en forsikringssum på 432.000 kr. Ved simpelt tyveri fra lofts og kælderrum dækker forsikringen højest 2 % af forsikringssummen dvs. 8.640 kr.
Der gælder en selvrisiko på 5.584 kr. pr anmeldt skade.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 3. juni 2016 anmeldte klager, at han havde været udsat for tyveri fra sin vaskekælder og opgjorde sit tab til 33.225 kr. Den 6. juni 2016 sendte klager kvitteringer på en stor del af hans effekter. Den 10. juni 2016 modtog vi en kopi af anmeldelsesrapporten til politiet.

Den 4. juli 2016 afviste vi klagers krav, idet vi ikke fandt at kunne lægge forsikringsbegivenheden til grund.

Den 5. juli 2016 rettede klager henvendelse til vores kundeklageansvarlig og ønskede sagen revurderet. Den 11. juli 2016 meddelte kundeklager, at denne fastholdt afgørelsen.

Forinden havde vi den 5. juli 2016 opsagt klagers indboforsikring med virkning fra 5. august 2016 på baggrund af klagers skadesforløb hos os.

Vi hørte først fra klager via klagen til jer.

Vi har konstateret flere påfaldende forhold

Vi har ved afgørelsen lagt vægt på, at vi finder det meget påfaldende, at klager indenfor en periode på ca. 11/2 år hhv. den 1. februar og den 13. september 2015 og senest den 3. juni 2016 har været udsat for 3 identiske tyverier fra selvsamme vaskekælder.

Videre har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at det forekommer besynderligt at viceværterne som vores skadesinspektør har været i kontakt med oplyste, at de aldrig har hørt om tyveri fra vaskekælderen, uanset at de har en vis anciennitet i ejerforeningen, og at klager således på så kort en periode er udsat for 3 tyverier.

Herunder har vi videre lagt vægt på, at der ikke er opbrudsmærker på døren ind til vaskekælderen, og at klager oplyser, at han få minutter efter vaskene var tilendebragt, ankom i vaskekælderen, uden at have observeret noget mistænkeligt på vejen derned.

Vi har ved vores afgørelse desuden lagt vægt på mængden af dyrt tøj, herunder at det syntes meget påfaldende, at tyveriet skete netop den dag, hvor klager vaskede så mange dyre beklædningsgenstande. Videre har vi ved vores vurdering medtaget at der er tale om en del tøj, der normalt ikke vaskes, men renses.

Herudover har vi desuden lagt vægt på, at vi har undersøgt om andre af vores kunder i Topdanmark og Danske Forsikring i bebyggelsen har haft anmeldt tilsvarende tyveri fra vaskerum, hvilket ikke er tilfældet.

Klagers dokumentation

Det fremgår såvel af retspraksis som af forsikringsvilkårene, at det påhviler klager, som kravstiller selv at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav.

Således fremgår det af forsikringsvilkårenes pkt. 17.E, at man for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne ting ligesom man skal kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris og at man er retmæssig ejer, samt at forsikringsbegivenheden har fundet sted. Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre erstatningskravet/begivenheden, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi finder ikke, at klager har sandsynliggjort sit krav. Vi har herved lagt vægt på omstændighederne omkring det anmeldte indbrud og det forhold, at klager 3 gange inden for 1 1/2 år har været udsat for den helt samme begivenhed, herunder kravets størrelse.

Videre finder vi det besynderligt, at klager netop er uheldig at blive udsat for et tyveri en dag hvor han vasker så meget dyrt tøj.

Grundet ovenstående finder vi grundlag til at forkaste at klager har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som vi finder utroværdig og konstrueret til lejligheden.

Hvis nævnet mod forventning skulle lægge klagers forklaring til grund og anerkende at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed henleder vi nævnets opmærksomhed på, at der ved simpelt tyveri kun dækkes 2 % af indbo summen på 432.000

kr. svarende til 8.640 kr., ved fratræk af selvrisiko udgør en eventuel erstatning højest 3.045 kr.

Vi har ved vurderingen lagt til grund, at der er tale om simpelt tyveri, idet der jf. klager og vores skadeinspektør, ikke ses tegn på indbrud/opbrud af døren. Det er vores opfattelse, at lokalet ikke har været forsvarligt aflåst, og har herved desuden lagt vægt på, at jf. ejendomsinspektørerne har mindst 90 personer nøgler og derved adgang til lokalet.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse".

Heroverfor har klageren i brev af 17/10 2016 til nævnet bl.a. bemærket følgende:

"

- Det er rigtig nok 3. gang, men den eventualitet har selskabet allerede taget højde for, da min selvrisiko nu er på kr. 5.584
- Hvad skadesinspektøren i selskabet eller ejendommens vicevært har kendskab til, har jeg ingen mulighed for at efterprøve, men denne oplysning er ikke i sig selv afgørende for, hvorvidt jeg blev udsat for tyveriet. I den forbindelse er det heller ikke afgørende, hvor mange andre af selskabets kunder som har anmeldt et lignende tyveri. Det er fuldstændigt uoplyst hvor stor en del af bebyggelsens beboere som har tegnet lignende forsikring i selskabet som jeg, og den manglende anmeldelse kan skyldes et utal af forklaringer:

  De har måske ikke orket at tage kampen op med forsikringsselskabet, de har som jeg, ikke vurderet det som formålstjenligt at 'sladre' til viceværten om ugerningen, deres indbosum har været for lille så det, efter fradrag af selvrisiko, ikke er vurderet som formålstjenligt, de har måske slet ikke brugt det fælles vaskeri fordi de på anden måde har adgang til vaskefaciliteter osv. osv.

- Jeg har allerede afgivet dokumentation ved lister og kvitteringer mv. til selskabet så det er helt nyt i sagen, om selskabet nu mener, at jeg ikke har opfyldt krav til dokumentation for det stjålne.
- Der er ingen vilkår i min forsikringspolice som kan betyde, at jeg ikke på en given vasketur må vælge at anvende alle ledige maskiner for at afvikle så stor en vask som mulig, ligesom jeg heller ikke er begrænset med hensyn til hvilke beklædningsgenstande som, jeg vælger at vaske selv, fremfor at sende dem til rensning. Jeg har altid selv vasket mit eget tøj, og da jeg, via nettet, har adgang til instruktion om hvordan det gøres uden at skade tøjet, behøver jeg ikke bruge penge på rensning. Det er med andre ord fuldstændig uoplyst hvilke tøjstykker som utvivlsomt ikke er mulig selv at vaske!
- Selskabet kategoriserer forsikringsbegivenheden som simpelt tyveri og det har blandt den konsekvens, at tyveriet er begået uden fysisk opbrud eller under omstændigheder hvor tyven er 'råbt an' under ugerningen. Denne kategorisering ville ikke være umiddelbar mulig, hvis jeg havde set mistænkeligheder, da jeg hentede vasketøjet, så min loyale oplysning på dette punkt, kan ikke betyde, at min anmeldelse af tyveriet må siges at være 'konstrueret til lejligheden'.
- At Danske Forsikring går ud fra at udlejningsområdet er en ejerforening ved jeg ikke noget om, men det er nok sådan, at hele bebyggelsen via universalnøgle, kan få adgang til vaskekælderen".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets interne undersøgelsesrapport.

Af selskabets interne undersøgelsesrapport fremgår det bl.a.:

> "FT har den 130915 ligeledes haft tyveri fra vaskekælder og fået udbetalt 12.701,26 kr.
>
> Den 010215 ligeledes tyveri fra vaskekælder og fået udbetalt 17.715,63 kr.
> …
> FT har til politiet oplyst, at han havde fyldt 3 maskiner i boligforeningens beboervaskeri og forlod herefter vaskeriet. Da han kom tilbage, havde ukendt gerningsmand stjålet tøjet. FT havde endvidere oplyst, at der var brugt rette nøgle til vaskeriet, hvorfor det formodes, at gerningsmanden er beboer.
>
> FT har indsendt opgørelse, samt div. dok. i form af div. kvitteringer.
> …
> Omkring selve episoden, så forklarede FT, at han den pågældende dag var gået over i vaskekælderen omkring kl. 14 og havde sat 3 maskiner over.
>
> Den ene maskine med jakker, som kørte på et skåneprogram, som FT mener tog 40 minutter, og de to andre maskiner på 40 grader med henholdsvis lyst og mørkt tøj. Disse tager 56 minutter.
>
> FT forklarede, at han umiddelbart timede det, så han kom retur vaskekælderen, lige når vaskemaskinerne var færdige. Da han kom ind, så han at alle maskinerne var tømt, og at der kun lå 2 t-shirts tilbage.
>
> Jeg spurgte om maskinerne var blevet brudt op, og det var de ikke. Jeg spurgte, om der lå vand på gulvet og det gjorde der heller ikke.
>
> FT forklarede, at det drejede sig og Ca. 5 minutter, at de maske havde stået og var færdige, så det var bare så uheldigt.
>
> FT forklarede herefter, at folk ofte bruger vaskerummet som opholdssted og at han flere gange har set fx inder sidde/stå nede i vaskrummet
>
> Jeg forholdt FT, at jeg mener, at jeg i sagen havde læst, at han pga. at han tidligere havde været udsat for tyveri af vasketøj, så timede han det med, at komme ned i tide, dvs. før vaskemaskinerne var færdige. FT sagde nu, at det passede ikke. Han kom først ned lige efter at de var færdige.
>
> Jeg gennemgik herefter FT's indsendte liste sammen med ham. FT havde de originale kvitteringer, som jeg bad om at få med i sagen. Disse er bilageret ind i sagen.
>
> Inden jeg gik i gang med listen, så spurgte jeg FT, om han altid vaskede sine jakker og blazerjakker? FT svarede, at det var første gang. Grunden til at det blev nu, var at han var færdig med skolen og færdig med at arbejde, og nu havde han tid til at få 'vasket i bund'.
> …

Nogle af hans jakker havde han igennem vinteren haft på frem og tilbage fra træning, hvorfor der var kommet svedkanter.

Jeg forklarede ham, at jeg undrede mig meget over, at man vaskede en Canada Goose jakke og en Peak Performancejakke. FT oplyste, at Canada Goose jakken ikke var en af de store med pelskrave, men en kort model. FT var af den opfattelse, at alt kunne vaskes på et mildt skåneprogram, bare man tørretumblede det bagefter med bolde.

Jeg stillede mig uforstående overfor, at man vaskede en jakke fra februar 2016 (peak), for den var ikke så gammel. FT svarede, at den kom også med.
..
Vi gik ned i en kælder, hvor der på den ene side var flere kælderrum tilhørende div. lejligheder. En aflåst dør ind til vaskekælderen. FT låste op med nøgle.

Da vi kom ind i rummet, var der 3 pensionister.

FT viste mig displayet, og printede herefter en 'kvittering' ud på hans tidligere vaske. Denne vedlagt sagen. Af denne fremgik det, at han den 030616 kl. 1409 havde sat 3 vaske over.

FT viste mig, hvordan man bookede tid.
…
FT gik op i lejligheden og jeg hen mod viceværterne.

Jeg præsenterede mig og talte med …, der er driftsleder og …, der er assistent.

De havde ikke hørt om noget tyveri fra vaskekælder.

De bekræftede, at man ikke kunne åbne maskinerne, mens de var i gang.

Jeg forklarede kort, at det skulle være 3 maskiner, der skulle være tømt ca. 5 minutter for at FT kom frem til vaskerummet. De havde svært ved at tro på dette.

… havde været driftsleder i 7 år og [assistenten] havde været assistent i 5 år og de havde aldrig hørt om tyveri fra vaskekælderene.

Jeg forespurgte dem omkring de oplysninger som FT havde sagt, med at vaskekælderene ofte er samlingspunkt for fx indere osv.

De grinte begge og sagde, at det havde de aldrig set i deres arbejdstimer, der er fra 0800-1600. De så ofte kun pensionister, der samlede sig og fik en sludder i vaskekælderen.

[Driftsleder] fortalte, at folk ind imellem 'glemte', at de havde sat vasketøj over, og når så den næste kom og skulle vaske, så blev tøjet taget ud og lagt i kurve. Nogle gange kom folk aldrig tilbage efter deres vasketøj, og så måtte [driftsleder] og [assistent] smide det ud. Dette undrede dem meget.

Jeg spurgte, hvor mange kilo maskinerne var på og [driftslederen] svarede, at de var på 7 kg".

8. 89659

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"

16. Dækningsskema = dækket = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af		
	1. Brand*	**2. El-skade**	**3. Indbrudstyveri**
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	Brand samt lynnedslag direkte i bygningen, eksplosion*, pludselig opstået tilsodning* fra forskriftmæssigt indrettet anlæg til rumopvarmning, nedstyrtning af eller fra luftfartøj, brandslukningsskade og bortkomst under brand.	Skade på elektriske apparater som følge af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende i disse. Der gælder en obligatorisk selvrisiko på 1.122 kr. (2014) pr. skade. Har indboforsikringen en højere selvrisiko, er det denne selvrisiko, der gælder.	1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. 2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade.

...

C Almindeligt privat indbo Dvs. alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder hårde hvidevarer, hvis det ikke er særskilt nævnt i pkt. D-J. Have- og arbejdsredskaber med en motorydelse på højst 20 hk er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.	Brand, svidning, smeltning eller forkulning af vasketøj i vaskemaskiner eller tørretumblere er dækket, når skaden skyldes mekanisk eller teknisk svigt. Vask eller tørring ved for høje temperaturer er ikke dækket.		1. Højst 5% af forsikringssummen ved indbrud i loft og kælderrum i etagebyggeri. 2. Højst 10% af forsikringssummen ved indbrud i udhuse og garager.

...

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
	4. Simpelt tyveri	**5. Røveri og overfald mv.**
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	1. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. 2. Tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj* samt beboet campingvogn og telt. 3. Tyveri fra gravsteder, som en af de forsikrede har brugsretten til. Beplantning er dog ikke dækket.	1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer. 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

...

C Almindeligt privat indbo Dvs. alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder hårde hvidevarer, hvis det ikke er særskilt nævnt i pkt. D-J. Have- og arbejdsredskaber med en motorydelse på højst 20 hk er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.	Højst 2% af forsikringssummen 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Fra udhuse og garager. 3. For udvendig bagage på biler. Havetraktorer er kun dækket, hvis de er låst med fastmonteret låseanordning eller kæde med hængelås.	

...

E Dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvoraf det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

...

Ordforklaring

Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en *

...

9. 89659

Forsvarligt aflåst
Ved forsvarligt aflåst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt".

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 3/6 2016 var udsat for et tyveri fra sin vaskekælder. Han har opgjort sit tab til 33.225 kr. I skadeanmeldelsen har klageren oplyst, at han havde sat 3 vaske over. Han har oplyst, at han umiddelbart timede det, så han kom retur i vaskekælderen, lige når vaskemaskinerne var færdige. Da han kom ind, var alle maskinerne tømte, og der lå kun 2 T-shirts tilbage.

Flertallet udtaler:

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning, idet klageren ikke har sandsynliggjort, at tøjet er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnets flertal bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den forsikrede at bevise, at en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed har fundet sted.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække den anmeldte skade med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er tale om tyveri.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren inden for en periode på cirka 1 ½ år har anmeldt tre tyverier fra samme vaskekælder, at han har afgivet forskellige forklaringer om, hvornår han returnerede til vaskekælderen – herunder om han returnerede før eller efter, at vasken var færdig - og at vaskemaskineproducenten har oplyst, at det som udgangspunkt ikke er muligt for almindelige personer at stoppe eller åbne maskinerne, før udløb af vasketid. Flertallet har endvidere lagt vægt på, at viceværterne i ejendommen ifølge selskabet ikke har hørt om tyveri fra vaskekælderen, og at det forekommer usandsynligt, at en tyv i et ganske kort tidsrum skulle have stjålet en så stor mængde

vådt tøj. Flertallet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at en del af det tøj, der blev stjålet, normalt ikke vaskes men derimod renses.

Mindretallet udtaler:
Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning, idet klageren ikke har sandsynliggjort, at tøjet er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet har anført, at klageren har anmeldt 3 tyverier fra samme vaskekælder inden for en periode på cirka 1 ½ år, og at viceværterne i ejendommen aldrig har hørt om tyveri fra vaskekælderen. Selskabet har videre anført, at der er tale om en stor mængde dyrt tøj, og at det er påfaldende, at det tredje tyveri skete den dag, hvor klageren vaskede så mange dyre beklædningsgenstande. Herudover har selskabet anført, at en del af det tøj, der blev stjålet, normalt ikke vaskes, men derimod renses.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder mindretallet, at klageren har været udsat en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri fra en vaskekælder.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at der – udover oplysningerne om, at klageren to gange tidligere har anmeldt lignende tyverier fra vaskekælderen, og at viceværten ikke har hørt herom eller hørt om andre tyverier sket fra vaskekælderen – ikke foreligger andre omstændigheder, der støtter selskabets påstand om, at hændelsen i sin helhed er opdigtet. Mindretallet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt dokumentation for de pågældende vasketider.

Selskabet har anført, at der – såfremt nævnet måtte nå frem til, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed – må være tale om simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri, da lokalet ikke har været forsvarligt aflåst, da mindst 90 andre personer har nøgler til – og derfor adgang til – vaskekælderen. Selskabet vil herefter dække 2 % af indbosummen på 432.000 kr. svarende til 8.640 kr. Efter fradrag af selvrisiko på 5.584 kr. vil erstatningen udgøre 3.045 kr.

Mindretallet bemærker, at selskabet to gange tidligere har udbetalt erstatning til klageren for tilsvarende tyverier på henholdsvis 12.701,26 kr. og 17.715,63 kr. Mindretallet lægger til grund, at klageren på daværende tidspunkt havde en indbosum, der ikke var væsentligt højere end den nuværende indbosum på 432.000 kr., og at der tillige gjaldt et maksimum på 2 % for simple tyverier. Mindretallet lægger derfor også til grund, at selskabet ikke har behandlet de to tidligere tyverier efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaets punkt 16 i forsikringsbetingelserne.

Mindretallet bemærker endvidere, at det følger af bekendtgørelsen om god skik, at en finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. For et forsikringsselskab betyder det efter mindretallets opfattelse, at selskabet – når man ser bort fra erstatninger, der udbetales på kulancemæssigt grundlag – skal anvende en ensartet og konsistent fortolkning af sine forsikringsbetingelser i forhold til de kunder, der er omfattet heraf.

På den baggrund og da selskabet ikke er fremkommet med oplysninger, som underbygger, at selskabet generelt har ændret praksis og nu konsekvent behandler tyverier fra vaskekældre – som en større kreds af beboere har adgang til via beboernøgle – efter forsikringsbetingelsernes regler om simpelt tyveri, finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til, over for klageren uden varsel at anlægge en for klageren helt ny praksis omkring forståelsen af dækningsskemaets punkt 16 i forsikringsbetingelserne.

Efter en gennemgang af sagen – herunder listen over stjålne genstande – finder mindretallet, at klageren ikke har bevist, at han har fået stjålet genstande til en værdi af 33.225 kr.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren skulle have vasket 5 jakker, der hver for sig har en værdi på mellem 1900 kr. og 4.300 kr. Mindretallet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at "vi ved vores vurdering har medtaget at der er tale om en del tøj, der normalt ikke vaskes, men renses". Endelig har mindretallet lagt vægt på, at det – især i lyset af at klageren inden for en kort periode 2 gange tidligere har

anmeldt tyveri fra vaskekælderen – forekommer påfaldende, at de tre vaskemaskiner er benyttet til at vaske så mange og relativt dyre beklædningsgenstande på én gang.

Mindretallet finder på den baggrund, at erstatningen må fastsættes skønsmæssigt. Mindretallet finder efter en samlet vurdering, at erstatningen skal fastsættes til 15.000 kr. efter fradrag af selvrisiko og inklusiv renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand