Ankenævnet for Forsikring

Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89846:

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 indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af bagage fra en lejet bil under en ferie i Sydeuropa. Lejebilen var en Fiat Panda.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at tyveriet skete i forbindelse med et voldeligt opbrud af bilen.

I mail af 31/7 2016 til selskabet fra klageren hedder det bl.a.:

> "Vi forlader vort hotel i [sydeuropæisk by] kl. 10.30 lørdag formiddag og kører rundt og ser den nordlige del af [sydeuropæisk landsdel] samt er lidt på en strand vi kører forbi.
>
> KI. ca. 16.00 parkerer vi på parkeringspladsen ved stranden ved … ved … og går ind og spiser på … Restaurant.
>
> Vi forlader bilen låst (kontrollerer at den er låst ved at hive i håndtaget som vi plejer når vi er et sted vi ikke kender). Tager en taske med hvor vi har vores iPads, mobiltelefoner, pas og punge i.
> I bilen er der 2 kufferter i bagagerummet og en rygsæk på gulvet ved passagersædet. Vi forlader restauranten ca. kl. 17.00
> Vi kommer op til bilen, låser bilen op, åbner bagagerummet og opdager at vores 2 kufferter er væk. Rygsækken inde i bilen er også væk.
>
> Vi bruger ca. et kvarter på at lede efter vores kufferter....tænker at de måske har smidt dem et eller andet sted i nærheden. Vi kører mod lufthavnen - der er ca. 7 km. - og er ved udlejningsfirmaet ca. kl. 17.30. (vi skal aflevere bilen kl. 18.00).

Der er total kaos ved udlejningsstedet, der er en del der skal aflevere biler og personalet farer forvildet rundt.

Da det kommer til vores tur, forklarer min mand medarbejderen (en ung mand - der taler dårligt engelsk), at vi har fået stjålet vores bagage, og at det eneste der er synligt er at gummilisten ved vinduet på passagersædet er 'flappet' ned ad. Han kører vinduet op og ned og listen falder på plads. Da der nu ikke er nogen skader på bilen er han ligeglad med resten. Vi kan i den forbindelse nævne at vi havde en totalforsikring på bilen så vi ville ikke have skullet betale en selvrisiko ved en eventuel skade. De 2 gange min mand har talt med jer har der aldrig været tale om at der har været fjernet en liste, så hvordan det er opstået ved vi ikke.

Vi skal blankt erkende at vi ikke tænkte på at tage billeder af listen inden vi afleverede bilen - og under afleveringen gik alt bare så stærkt. Der var ikke andre synlige tegn på hvordan de er kommet ind i bilen.

Vi talte meget om hvorvidt vi skulle melde det til politiet. Vores erfaring med beboerne på [sydeuropæisk landsdel] var at de talte dårligt engelsk og vi nok ikke ville få noget ud af det alligevel. Efterfølgende har vi hørt at man kan anmelde et indbrud til politiet i [sydeuropæisk land] via nettet. Dette har vi dog ikke gjort endnu, men gør det gerne.

Vi får en afleveringskvittering fra stedet og går over til lufthavnen - denne mailer vi mandag når vi kan scanne den ind på arbejdet.

Vi har kun det tøj vi har på og skal have endnu en uges ferie i [by i udlandet]. Vi skal lande i [by i udlandet] ved midnat, og ved at alle butikker har lukket om søndagen, så vi købte det mest nødvendige tøj i lufthavnen.

Får med meget besvær udskrevet vores boardingpas igen da de oprindelige lå i rygsækken. Vi checker ind og går gennem Security ca. kl. 20.15 Gaten lukker kl. 21.20.

Kopi af ordrebekræftelse er sendt i separat mail - heraf fremgår mødetider i lufthavnen.

Mandag formiddag den 18 juni kontakter vi jer og forklarer hvad der er sket, og aftaler at vi ikke skal gøre mere inden vi er hjemme igen den 25. juli. Her kontakter vi jer igen og giver - synes vi en ikke særlig dybdegående forklaring på hændelsesforløbet - og får at vide at det er helt ok.

Vi har kvitteringer på køb af tøj og toiletartikler fra [by i udlandet].

Vi er meget forundret over vi skal stå til ansvar for/forklare hvordan tyvene er kommet ind i bilen. Vi har hele vejen igennem fortalt hvad vi har oplevet, og har svært ved at se at vi skal 'straffes' for at tyvene har kunnet åbne bilen uden synlige skader.

Samtidig er vi meget skuffet over efter at have været loyale kunder hos Alm. Brand i over 20 år, at vi nu mere eller mindre bliver beskyldt for at være uærlige og opfinde en falsk anmeldelse - samtidig med at vi efter en meget ubehagelig oplevelse til dels får ødelagt resten af vore vores ferie. Vi forventede at vi gennem alle disse år har betalt til et selskab der netop skulle træde til når vi havde været udsat for en sådan hændelse."

I brev af 10/8 2016 til klageren fra selskabet hedder det bl.a.:

"**Sagens oplysninger**

Af oplysningerne i sagen fremgår, at ved den telefoniske anmeldelse til Alm. Brand blev det oplyst, at en gummiliste i fordøren var fjernet, og gerningsmanden havde fået hånden ind og åbnet døren til bilen. Denne forklaring afviser du efterfølgende i din mail.

Af din mail fremgår videre, at I forlod jeres hotel lørdag formiddag og kørte lidt rundt i den nordlige del af [sydeuropæisk landsdel], samt var lidt på en strand. Efterfølgende forlod I bilen ca. kl.16.00, og i den forbindelse kontrollerede I, at bilen var låst ved at hive i håndtaget.

Da I efter ca. en time kom tilbage til bilen, låste I den op og opdagede, at jeres to kufferter var væk fra bagagerummet ligesom en rygsæk inde i bilen var væk I ledte i området, og kørte derefter mod lufthavnen, hvor bilen skulle afleveres kl. 18.00
Du har endvidere oplyst, at da I afleverede bilen, oplyste I til udlejningsfirmaet, at I havde fået stjålet jeres bagage, men da der ikke var skader på bilen, blev der noteret på bilaget fra udlejningsfirmaet, at bilen var afleveret uden skader.

Endelig er det oplyst, at en gummilist ved vinduet på passagersædet var 'flappet' lidt ned ad, men da vinduet blev kørt op og ned faldt listen på plads."

Selskabet har i brev af 29/9 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagens forløb**
Kunden anmeldte den 18. juli 2016, at de havde været udsat for tyveri fra bil den 16. juli 2016.

Ved anmeldelsen oplyser forsikringstager, at gummieliste i fordøren var fjernet og tyven har fået hånden ind og åbnet døren. Der er stjålet 2 kufferter, som lå i bilens bagagerum og en rygsæk som stod bag førersædet.

Tyveriet er sket fra en lejet bil. Vores taksator beder derfor om at se rapporten fra udlejningsfirmaet, hvor eventuelle skader bliver noteret. I den forbindelse oplyser forsikringstager, at der ikke er nogen skader på bilen.

Herefter oplyser forsikringstager, at gummilisten ikke var fjernet, men var 'flappet' ned. Listen faldt på plads ved at køre vinduet ned og op.

Der er på rapporten fra udlejningsfirmaet - **bilag B -** noteret, at der ikke er sket skader.

Forsikringstager har ikke anmeldt tyveriet til politiet, da de skulle nå flyveren til [by i udlandet].

Selskabet afviser skade i mail af den 29. juli 2016 - **bilag C.** Forsikringstager klager over selskabets afgørelsen den 31. juli 2016 - **bilag D,** som selskabet besvare i mail af den 10. august 2016- **bilag E.**

Sagens begrundelse
Der er ifølge rapporten fra udlejningsfirmaet, er der ingen skader på bilen ved afleveringen.

I betingelsernes dækningsskema, kolonne D, fremgår det, at forsikringen ikke dækker tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres.

Da det er en betingelse for dækning, at der kan konstateres voldelig opbrud af bilen, kan selskabet ikke imødekomme forsikringstagers krav.

At gummilisten har 'flappet' mener selskabet ikke sandsynliggøre, at tyveriet er sket ved voldelig opbrud af bilen.

Selskabet er opmærksom på, at det er muligt at bryde ind i en bil, uden at efterlade synlige spor / voldeligt opbrud. Dette ændre dog ikke, at det er en objektiv betingelse for dækning, at der skal kunne konstateres voldeligt opbrud, før tyveriet er dækket af forsikringen.

Konklusion
Der er sket tyveri fra en lejet bil. Der kan ikke konstateres voldelig opbrud af bilen.

Da det er en betingelse for dækning, at der kan konstateres voldelig opbrud af bilen, kan vi ikke tilbyde erstatning i det anmeldte tilfælde."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.5 Ved skade**
…
1.5.1
Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden hurtigst muligt anmeldes til politiet.

Sker dette i udlandet skal sikrede have en skriftlig bekræftelse fra det lokal politi på stedet.
…
Afsnit 3. Rejsegodsforsikring

3.1. Hvilke genstande omfatter forsikringen?

Forsikringen omfatter genstande, som er omfattet af Indboforsikringen, og som de sikrede medbringer eller sender som rejsegods.

3.2. Hvilke skader dækker forsikringen?

3.2.1.
Forsikringen dækker som Indboforsikringen.

3.2.2.
Forsikringen dækker desuden:

3.2.2.1.
Bortkomst eller beskadigelse af rejsegods, bortset fra penge og pengerepræsentativer, ubrugte frimærker, mønt- og frimærkesamlinger, guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker, der sendes med fly, bane eller fragtmand, hvad enten bestemmelsesstedet er i Danmark, eller i udlandet.

3.2.2.2.
Bortkomst eller beskadigelse af rejsegods, bortset fra penge og pengerepræsentativer, ubrugte frimærker, mønt- og frimærkesamlinger, guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker, der medbringes og anbringes i et særligt bagagerum i en bus, under selve transportforløbet ved rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland. Det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, og at den er købt hos en sædvanlig rejseudbyder.

Vi anser rejsegods som bortkommet, når det ikke er fundet inden 30 dage efter, at bortkomsten er anmeldt til transportøren af rejsegodset.

Vi dækker bortkomst efter Indboforsikringens regler om simpelt tyveri."

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema punkt D fremgår bl.a., at forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved simpelt tyveri, hvorved forstås tyveri fra bl.a. biler. Forsikringen dækker ikke tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Det er en betingelse for dækning af særligt privat indbo, at genstandene har været placeret, så de ikke har været synlige udefra. Dækningerne er desuden begrænset til 2% og 5% af forsikringssummen for henholdsvis almindeligt privat indbo og særligt privat indbo.

Nævnet udtaler:

Klageren har oplyst, at hun efter tyveriet konstaterede, at en gummiliste ved vinduet på passagersædet var flappet ned ad. Klageren har desuden oplyst, at da bilen blev afleveret, kørte udlejeren bilens vindue op og ned, hvorefter listen faldt på plads. I sin mail til selskabet har klageren om gummilisten anført, at der ikke findes: "… andre synlige tegn på hvordan [tyven] er kommet ind i bilen".

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er konstateret voldeligt opbrud af bilen i forbindelse med tyveriet.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets flertal, at klageren ikke har bevist, at der var tydelige tegn på opbrud på bilen, og at disse i givet fald var forårsaget ved tyveriet fra bilen den 16/7 2016. Nævnets flertal har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Det af klageren anførte om gummilisten finder nævnets flertal på det foreliggende grundlag ikke kan føre til andet resultat. Nævnets flertal henviser til afgørelserne i sag 48626 og sag 42678.

Nævnets mindretal udtaler:
Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnets mindretal, at det er godtgjort, at bagagen blev stjålet under omstændigheder, som må karakteriseres som voldeligt opbrud af bilen. Efter nævnets mindretals opfattelse er det nærliggende at antage, at vinduet ved passagersædet kan være benyttet af tyven, da denne skaffede sig adgang til Fiat Pandaen. Nævnet finder herefter, at tyveriet er dækningsberettigende, og at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen.

Nævnets mindretal har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysninger – som nævnets mindretal i det hele ikke finder grundlag for at betvivle rigtigheden af – om, at en gummiliste ved vinduet på passagersædet var flappet ned ad. Nævnets mindretal har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at hun havde en totalforsikring på bilen, så hun ville ikke have skullet betale en selvrisiko ved en eventuel skade, og at dette kan have haft indflydelse på, hvor grundigt biludlejningsfirmaet har undersøgt gummilisten. Nævnets mindretal henviser også til sin afgørelse i sag 66.004, hvor det voldelige opbrud bestod i, at et stykke på under 1 cm af gummilisten ved vinduet manglende.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand