Ankenævnet for Forsikring

Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89889:

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. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af bagage fra en lejet bil.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at der er tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen.

I klageskemaet af 20/9 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Skade i forbindelse tyveri af kufferter fra aflåst bagagerum i lejet bil i [sydeuropæisk land] 18. Juni 2016. Politirapport blev optaget hos [sydeuropæisk lands] politi.
>
> Tryg nægter at dække da der ikke er dokumenteret tegn på voldeligt opbrud.
>
> At dette skulle dokumenteres fremgik imidlertidig ikke af telefonsamtalen mellem min hustru og Trygs medarbejder som hun foretog på tidspunktet minutterne efter indbruddet var blevet konstateret til trods for at medarbejderen af min hustru under samtalen blev direkte adspurgt om hvordan vi skulle forholde os i den opståede situation.
>
> Da Tryg således ikke havde oplyst os om at vi forventedes at skaffe den nævnte dokumentation adspurgte vi ikke udlejningsfirmaet om at undersøge bilen specifikt for spor af indbrud da da vi afleverede bilen i … Lufthavn ca. 1 time efter indbruddet, ligesom vi heller ikke selv undersøgte bilen for spor. Det kan tilføjes at vi den 21 juni fik oplyst telefonisk af Trygs medarbejder at spor på opbrud kan bestå af mindre mærker på bilen som 'et mindre lokalt udlejningsselskab' udmærket kan overse når bilen gennemgås ved aflevering.

På denne baggrund fastholder vi vores anmodning om erstatning af de stjålne artikler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning af de stjålne artikler."

Dertil har selskabet i brev af 11/11 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den 18.6.2016 kontaktede vores kunde telefonisk SOS alarmen og oplyste, at alle deres kufferter og tasker var stjålet fra bilens bagagerum, imens de holdt 30 min. ved en café i [sydeuropæisk land].

Caféen havde hjulpet dem med at tilkalde politiet, der kom til stedet.

Politirapport udfærdiget. Af politirapporten fremgår bl.a., at bilen var parkeret i 40 min. Vedlagt

2 dage senere, den 20.6.2016, kontaktede kunden Tryg og oplyste, at de var på vej til lufthavnen. De stillede bilen i 2 minutter, og da de kom ud igen var bagagerummet tømt.
Kunden oplyste, at hun havde ringet til SOS alarmen, da de skulle med flyet hjem kort tid efter. Alarmen bad dem huske at få en politirapport og henviste dem til at kontakte Tryg ved hjemkomst. Der blev ikke talt om dækning af skaden.

Ved henvendelsen til Tryg den 20.6.2016 oplyste kunden endvidere, at der ikke var tale om voldeligt opbrud men nok en slags jamming ifølge politiet dernede.

På det foreliggende grundlag afviste skadebehandler kravet, da der i henhold til forsikringsbetingelserne skal være tydelige tegn på voldeligt opbrud for at opnå dækning ved tyveri fra bil.
Skadebehandler anbefalede kunden at tage kontakt til biludlejningsfirmaet og få tilsendt nogle fotos af, at der har været voldeligt opbrud af lås.
Kunden ville herefter vende tilbage, når hun havde talt med biludlejningsfirmaet.

14 dage senere, den 3. juli 2016 indsendte kunden en skriftlig anmeldelse til os. Vedlagt.

Af kundens skriftlige anmeldelse fremgik, at bilen var forsvarligt aflåst. Under afsnittet, hvor kunden skal beskrive, hvordan tyven er kommet ind i bilen, havde kunden anført følgende:

'Bagagen var fjernet fra bagagerummet der var forsvarligt aflåst da vi forlod bilen hvilket er meget synligt tegn på indbrud.'

Det var således heller ikke på den skriftlige anmeldelse anført, at der på nogen måde havde været voldeligt opbrud af bilen, ligesom kunden heller ikke gav udtryk for, at de havde været i kontakt med biludlejningsfirmaet omkring dokumentation for skader på bilen.

Skadeafdelingen skrev til kunden samme dag og bad kunden oplyse, hvorvidt der var tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen i form af smadret rude, opbrudt dør eller lign., ligesom skadebehandler bad om at få tilsendt fotos heraf.
Samtidig skrev skadebehandler, at vi ikke havde taget endelig stilling til sagen, og at vi tog forbehold for erstatningspligten. Vedhæftet.

Kunden vendte tilbage til os ved mail af 9. juli 2016 og var utilfreds med, at de ikke var blevet oplyst om fotos, da de kontaktede alarmen.

Skadeafdelingen afviste sagen den 28. juli 2016, da der ikke var konstateret voldeligt opbrud af bilen, og kunden heller ikke efterfølgende havde modtaget en regning fra biludlejningsfirmaet for skader på bilen. Samtidig gjorde skadeafdelingen opmærksom på, at hvis kunden modtog regning fra udlejningsfirmaet, der kunne relateres til tyveriet, kunne sagen tages op igen.

Efterfølgende den 20. september 2016 talte skadeafdelingen igen med kunden omkring afvisningen. Kunden mente, at hvis de havde vidst at de skulle tjekke bilen for ridser, så havde de gjort det. Vi forklarede kunden, at eventuelle ridser ikke er nok, da der skal være tale om tydelige tegn på voldeligt opbrud. Det faktum at udlejningsfirmaet heller ikke efterfølgende konstaterede tegn på voldeligt opbrud og opkrævede vores kunde for udgifter til reparation, indikerede ligeledes, at der ikke havde været tegn på vold. Skadebehandler aftalte med kunden, at hun sendte ham et par ankenævnskendelser fra lignende sager, så han kunne se nævnets stillingtagen i tidligere sager af lignende karakter.

Kunden fik herefter tilsendt ankenævnskendelse 85128 og 71024 samt klageadgangen til Kvalitetsafdelingen. Vedhæftet

Herefter klagede kunden til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering af ankenævnssagen
Af forsikringsbetingelser 1211 afsnit 6 fremgår:

'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'

Endvidere fremgår af samme afsnit:

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.

Der fremgår 3 forskellige tidsrum i hvilket bilen har været efterladt. Ved første anmeldelse fik vi oplyst 30 min., af politirapport fremgår 40 min. og da kunden efterfølgende indsender oplysninger fremgår 2 min. Vi må lægge den første forklaring til grund, hvor kunden har oplyst, at de holdt ved en café i 30 min., og da de kom ud, var alle kufferter og tasker stjålet.

Vores kunde har på intet tidspunkt givet udtryk for, at der har været skader på bilen efter tyveriet. Kunden har tværtimod oplyst, at politiet overfor kunden havde givet udtryk for, at tyveriet nok var sket ved jamming.

Politiet har ligeledes overfor kunden givet udtryk for, at tyveriet nok var sket ved jamming. Hvis der havde været tydelige tegn på voldeligt opbrud, ville det ikke have været til at overse.

4. 89889

Kunden skriver i sin anmeldelse:

Bagagen var fjernet fra bagagerummet der var forsvarligt aflåst da vi forlod bilen hvilket er meget synligt tegn på indbrud.

Vi har aldrig oplyst noget til kunden om, at vi ikke mente at bilen havde været aflåst, da de forlod den.

Det at bilen har været aflåst er imidlertid ikke nok til, at der kan ydes dækning for tyveri fra bil.

Dækning for tyveri fra bil kræver, at der har været tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Vi er klar over, at der er tale om en udlejningsbil, og at kunden derfor ikke efter sin hjemkomst har haft mulighed for, at tage fotos af skaden på bilen.

Imidlertid gennemgår biludlejningsfirmaer altid de udlejede biler nøje, ved/efter aflevering, således at eventuelle skader kan blive erstattet af den kunde, der har lejet bilen.

Nye lejere af bilen ønsker ikke at overtage en bil med skader, idet den ny lejer så kan blive erstatningsansvarlig for eventuelle allerede eksisterende skader ved overtagelsen.

Det er derfor vores opfattelse, at hvis der havde været tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen, ville kunden have været i stand til at fremkomme med dokumentation fra biludlejningsfirmaet vedr. skader på bilen.

I forbindelse med behandling af skadesagen har vi opfordret vores kunde til at indhente dokumentation fra biludlejningsfirmaet. Vi har imidlertid ikke modtaget nogen dokumentation for, at der har været tydelige tegn på opbrud af bilen.

Da hverken politiet eller kunden selv har observeret tydelige tegn på voldeligt opbrud, og da kunden heller ikke er fremkommet med nogen form for dokumentation fra udlejningsfirmaet for skader på bilen, må vi fastholde vores afvisningen af sagen.

Henvender kunden sig til biludlejningsfirmaet og får dokumentation derfra for, at der på bilen har været tydelige tegn på voldeligt opbrud, er vi villige til at se på sagen igen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i mail af 17/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Trygs fremstilling af forløbet bærer præg af at man sammenholder min og min hustrus udsagn, der for min hustrus vedkommende blev kommunikeret under stort stress i umiddelbar forlængelse af indbruddet. Af oplysninger der kan være betydende for sager kan tilføjes følgende til Trygs brev:

1) Der nævnes af Tryg at bilen have stået enten 30, 40 eller 2 minutter. Den præcise tid kan vi ikke sige men mellem 30 og 40 minutter er nok korrekt. Parkeringsbilletten var for 40 minutter og vi havde indtaget et mindre traktement i en lokal cafe ca. 200 m fra bilen og nåde lige tilbage inden udløb af P tiden. Vi har ikke på noget tidspunkt insendt en rapport hvor der står 2 minutter som Tryg fejlagtigt fremfører.

2) Vi har ikke nogen begrundet formodning om at der vat tale om jamming. Ej heller havde det [sydeuropæiske lands] politi begrundet formodning herom. Det er dog korrekt at min hustru, da vi en times tid senere fik optaget rapport hos politiet i lufthavnen, blev oplyst om at denne nye metode eksisterede, hvilket hun åbenbart har nævnt i samtalen med med Tryg efterfølgende. Det kan tilføjes at Lufthavnspolitiet ikke på noget tidspunkt så bilen. Min holding er dog, at hvis Jamming af billåse er noget man i forsikringskredse påregner anvendt fremover af kiminelle bør forsikringsbetingelser tilpasses så de bliver tidssvarende.
3) Det er korrekt at jeg under samtale med Tryg stillede spørgsmålstegn ved den grundpræmis at det eneste accepterede tegn på voldeligt indbrud er 'smadrede ruder, opbrudt dør eller lignende'. U-tube er fuld af vidoer der viser metoder for voldeligt opbrud der giver langt mindre skader på bilen end disse. Herudover udtrykte Tryg også under den efterfølgende telefonsamtale deres enighed i det problematiske i denne præmis, da den ultimativt kan forlede kunder til kriminalitet ved efterfølgende selv at tilføje skader til køretøjet med det formål at få den pådragne skade dækket. Det blev under samtalen ikke nævnt at dette havde været en løsning vi kunne have anvendt, men det 'lå lidt i luften' synes jeg (helt ufaktuelt).
4) Den nævnte udlejningsbil var bestemt ikke helt fri for skader da vi lejede den. Mit indtryk af det lokale … udlejningsselskab var at de nok ikke ville hænge sige ved et par ridser omkring døre eller bagagerum etc. Derfor mener jeg ikke at udlejningsselskabets rapport kan anvendes som indicie for at der ikke er sket opbrud."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Mail af 9/7 2016 til selskabet fra klageren, hvoraf fremgår:

"I har i jeres svar bedt os oplyse, om der var der tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen, i form af smadret rude, opbrudt dør el.lign. samt insende fotos af skaden. At dette skulle oplyses fremgik imidlertidig ikke af telefonsamtalen mellem min hustru og jeres medarbejder som hun foretog på tidspunktet minutterne efter indbruddet var blevet konstateret til trods for at jeres medarbejder af min hustru under samtalen blev direkte adspurgt om hvordan vi skulle forholde os i den opståede situation. At der skulle eksistere et sådant krav til dokumentation fremgik i øvrigt heller ikke af det, meget venlige, sms vi modtog nogle timer senere som jeg citerer:

'File no. …: [klagerens hustru] - Håber at I er kommet godt hjem til DK - eller måske er I stadig på vej. Alarmen utroligt ked af denne oplevelse med tyveri som I oplevede på jeres hjemrejse. Tryg Skadeafd, får besked om denne anmeldelse til Tryg Alarm. Tryg Skadeafd. handler sager på hverdage imellem kl. 08-16. Pøj pøj med det videre forløb. Mange tanker og hilsener Tryg Alarm Sendt fra min iPhone'

Da I således ikke havde oplyst os om at vi forventedes at skaffe den nævnte dokumentation adspurgte vi ikke udlejningsfimaet om at undersøge bilen specifikt for spor af indbrud da da vi afleverede bilen i … Lufthavn ca. 1 time efter indbruddet, ligesom vi heller ikke selv undersøgte bilen for spor. Det kan tilføjes at vi den 21 juni fik oplyst telefonisk af jeres medarbejder at spor på opbrud kan bestå af mindre mærker på bilen som 'et mindre lokalt udlejningsselskab' udmærket kan overse når bilen gennemgås ved aflevering."

6. 89889

Forsikringsbetingelserne, hvoraf bl.a. fremgår:

5.3.2 Tyveri uden for boligen
Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
I bygning eller lokale	*Dækker* For fritidshus gælder, at ting der midlertidig er medbragt er dækket, selv om huset er ubeboet. Ved midlertidig forstås max 12 måneder. *Dækker ikke:* - Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager, når disse opbevares i arbejdsskure.	*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr.
Uden for bygning		*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr.

…

	Tydelige tegn på voldeligt opbrud	Ikke tydelige tegn på voldeligt opbrud
Hotelværelse/lejlighed, kahyt på et større passagerskib eller færge, togkupé og feriebolig	*Dækker*	*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.
Lukket og aflåst bil	*Dækker* *Dækker ikke:* - Værktøjer, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager. - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. Tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3) er kun dækket fra bil, hvis de ikke er synlige udefra og er placeret i: - Lukket handskerum eller andre lukkede rum - Bagagerum, som er låst adskilt fra kabinen, eller - under bagagedækken / hattehylde	*Dækker ikke*

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærker nævnet, at det følger af almindelige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal be-

vise, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed – her et dækningsberettigende tyveri fra en bil.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker tyveri af genstande fra en bil, såfremt der som følge af tyveriet er tydelige tegn på voldeligt opbrud. I modsat fald ydes der ikke dækning.

Om tyveriet har klageren oplyst, at han den 18/6 2016 fik stjålet kufferter fra et aflåst bagagerum i en lejet bil under en ferie i et sydeuropæisk land. Videre har han oplyst, at hans hustru anmeldte hændelsen telefonisk til selskabet, og at selskabet ikke i den forbindelse gjorde dem opmærksom på at fremskaffe dokumentation for, at der var tydeligt tegn på voldeligt opbrud på bilen. Bilen blev herefter afleveret til den lokale udlejer, og klageren rejste hjem.

Det forhold, at udlejeren af bilen ikke har gjort indsigelser om den lejede bils stand efter afleveringen, godtgør ifølge klageren ikke, at der ikke er sket opbrud af bilen. Klageren har herved anført, at bilen ikke var fri for ridser, da han lejede bilen, og at den lokale udlejer "ikke ville hænge sig ved et par ridser omkring døre eller bagagerum etc".

Selskabet har anført, at det under samtalen med klagerens hustru umiddelbart efter tyveriet, bad hende om, at fremskaffe en politirapport, og oplyste hende, at hun skulle kontakte selskabet igen efter hjemkomst. Derudover har selskabet anført, at klageren efter hjemkomsten kontaktede selskabet den 20/6 2016 og anførte, at der muligvis havde været tale om en slags jamming ifølge politiet dernede. Klageren har efterfølgende anført, at der ikke var konkrete omstændigheder, der tydede på, at der var tale om jamming.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der som følge af tyveriet var tydelige tegn på opbrud på bilen. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet i øvrigt, at der ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning i forbindelse med anmeldelsen den 18/6 2016 har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand