Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91773:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har campingvognsforsikring. I bilag til klageskema af 2/1 2018 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "Jeg skal på vegne af min klient, … [klageren], påklage Tryg Forsikrings (herefter benævnt Tryg) afgørelse af den 25. september 2017 vedrørende afslag på dækning for tab i forbindelse med tyveri af min klients campingvogn.
>
> Min klient fik den 6. juli 2017 stjålet sin campingvogn af mærket …, … På tidspunktet for tyveriet stod campingvognen parkeret på en gård hos en af min klients bekendte på adressen ...
>
> Min klient anmeldte tyveriet til politiet, og rettede samtidigt henvendelse til Tryg. Min klient oplyste allerede tidligt i forløbet, at campingvognen stod i en gård i nærheden af min klients [bekendtes] bopæl. Dette har i forbindelse med Trygs behandling af sagen medført en del forvirring, idet Tryg var af den opfattelse, at dette ikke var korrekt. Dette er på trods af, at Tryg har modtaget billeddokumentation for, at campingvognen var parkeret på den nævnte adresse.
>
> Min klient udleverede under sagens behandling alle oplysninger til Tryg. På trods af dette afslog Tryg ved deres afgørelse at dække min klients tab.
>
> Tryg i deres afgørelse lagt vægt på følgende:
> *'Ovenstående gennemgang viser, at der er så mange modstridende forklaringer og mangelfulde oplysninger i sagen, at det er vores opfattelse, at du ikke har dokumenteret ejerskabet og værdien af campingvognen. Derudover har vores undersøgelser vist, at stelnummeret på campingvognen ikke stemmer overens med oplysninger fra fabrikken og at de indsendte nøgler, ikke er originale … nøgler'.*

I relation til ovenstående har Tryg lagt vægt på flere påståede uklarheder vedrørende følgende forhold:

1. Købers identitet og dokumentation for købet
2. Modstridende oplysninger om registrering af campingvognen og finansiering til købet
3. Manglende opkaldsliste i forbindelse med købet
4. Manglede dokumentation vedrørende kontakt med …[bank] og hjemmesiden, hvor campingvognen oprindeligt var til salg.

Ad punkt 1:
Den [udenlandske sælger] kom til Danmark med campingvognen, hvor købet fandt sted. Tryg har lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for handlen, herunder en slutseddel. Det skal i den forbindelse påpeges, at slutsedlen/købsaftalen lå i campingvognen på tidspunktet for tyveriet. Der er dog en række andre forhold, som dokumenterer, at købet fandt sted.

Det er dokumenteret, at min klient optog et lån hos … [bank] i forbindelse med købet. Min klient havde dog optaget et lån andetsteds forud for lånet hos [banken], og lånet hos [banken] blev anvendt til at tilbagebetale det første lån.

Min klient har i forbindelse med sagens behandling også fremlagt billeder af campingvognen, herunder billeder, hvor min klients børn befinder sig i campingvognen, jf. bilag 1. Det er således dokumenteret, at min klient gjorde brug af campingvognen forud for tyveriet.

Min klient er endvidere i besiddelse af en original registreringsattest for campingvognen, jf. bilag 2, som dokumenterer, at købet blev gennemført, og at min klient var i besiddelse af campingvognen.

Det skal samtidigt påpeges, at [banken] har fået tinglyst pant i campingvognen i forbindelse med optagelse af lånet. Dette er med til at underbygge, at købet blev gennemført, og at min klient havde ejerskab over campingvognen på tidspunktet for tyveriet.

Det er derfor efter min bedste overbevisning dokumenteret, at der blev indgået en aftale om køb af campingvognen, og at aftalen blev effektueret.

Ad punkt 2:
Campingvognen blev synet den 3. marts 2017. Lånet hos [banken] blev taget den 9. marts 2017, mens beløbet først blev hævet den 16. marts 2017. Som beskrevet under punkt 1, så blev der optaget to lån, hvor lånet fra [banken] var lån nr. 2. Det første lån blev anvendt til betaling for campingvognen, mens lånet fra [banken] blev anvendt til at tilbagebetale det oprindelige lån.

Der derfor ingen modstridende oplysninger i forhold til registreringen af campingvognen og finansieringen af købet.

Ad punkt 3:
Tryg har ved deres afgørelse lagt vægt på, at der ikke foreligger en opkaldsliste til den [udenlandske] sælger, og at dette er et udtryk for, at købet derfor ikke har fundet sted.

Min klient har oplyst, at udover en privat mobiltelefon, så har han også en firmatelefon. Min klient er usikker på, hvilken telefon opkaldene er foretaget på, men det er formentligt firmatelefonen. Min klient har ikke adgang til opkaldslisten fra denne telefon.

Det bestrides derfor, at den manglende opkaldsliste er et udtryk for, at købet ikke har fundet sted.

Ad punkt 4:
Tryg har lægt vægt på, at der ikke findes dokumentation for at annoncemateriale skulle være fremsendt til eller være drøftet med [banken].

Det bestrides og der henvises til vedlagte korrespondance med [banken], jf. bilag 3.

Tryg har derudover lagt vægt på, at nøglerne til campingvognen ikke var originale nøgler. Min klient har intet kendskab til, at nøglerne var uoriginale. Min klient har dog heller ingen forudsætninger for at have viden om dette, ligesom Tryg ikke har dokumenteret denne påstand.

Min klient har heller ikke kendskab til, at der skulle være uoverensstemmelser med stelnummeret. Det skal i den forbindelse bemærkes, at Tryg heller ikke har dokumenteret de påståede uoverensstemmelser med stelnummeret i forbindelse med afgørelsen.

Min klient har i forbindelse med Trygs behandling af sagen deltaget fuldt ud og fremsendt de af Tryg ønskede oplysninger. På trods af dette har min klient følt sig mistænkeliggjort og dårligt behandlet af Tryg gennem hele forløbet."

Selskabet har i brev af 8/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Af klagen fremgår det, at vores kunde er utilfreds med, at vi har afvist erstatningspligten i forbindelse med, at han har fået stjålet sin campingvogn.

Vores kunde har tegnet en kaskoforsikring med betingelsesnummer 1306 d. 4. marts 2017.

Gennemgang af sagen
Vores kunde kontaktede os telefonisk d. 17. juli 2017 og oplyste, at campingvognen var stjålet fra … [adresse] natten mellem d. 6. og 7. juli 2017.

Idet campingvognen havde en værdi på over 300.000 kr. blev sagen, som led i en normal procedure, overgivet til vores interne undersøgelsesafdeling. Endvidere bad vi vores kunde udfylde diverse papirer omkring campingvognen, samt indsende registreringsattest, slutseddel/købekontrakt og nøgler.

Af skadeerklæringen som vi modtog d. 31. juli 2017 fremgik det bl.a., at campingvognen var købt i [udlandet], at der var tale om en helt ny campingvogn og at vores kunde havde betalt 300.000 kr. for den. Under stillingsbetegnelse havde vores kunde endvidere anført ... [klagerens erhverv]. Slutsedlen havde ligget i campingvognen og var således stjålet sammen med denne.

I forbindelse med vores undersøgelse af sagen oplyste vores kunde, at han havde købt campingvognen kontant for 320.000 kr. i marts 2017. Han havde lånt 200.000 kr. i … [bank] og havde

de resterende 120.000 kr. liggende i kontanter derhjemme. Han oplyste endvidere, at han havde hævet 150.000 kr. af lånet fra [banken] og at han havde brugt 50.000 kr. på indfrielse af et andet lån. Som dokumentation for dette fremsendte vores kunde bankudskrifter fra [banken].

Vores undersøgelse omkring selve campingvognen viste, at det oplyste stelnummer ikke stammede fra en … vogn [vogn af det oplyste fabrikat], ligesom de fremsendte nøgler viste sig ikke at være de originale.

Med udgangspunkt i dette meddelte vi vores kunde, at vi ikke fandt det sandsynligt, at han dels havde ejet den omtalte campingvogn eller at den var forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen - dels over afvisningen og dels over sagsbehandlingen, hvor han bl.a. følte sig mistænkeliggjort.

Vedrørende selve handlen oplyste vores kunde telefonisk, at han havde købt campingvognen ultimo februar 2017 af [en person fra udlandet]. Han huskede ikke den nøjagtige dato, men sælger havde leveret campingvognen på vores kundes [bekendtes] adresse i … [by 1] og vores kunde havde afleveret 320.000 kr. i kontanter til sælger. Den 2. marts 2017 kørte han til … [by 2], hvor han fik foretaget et registreringssyn af campingvognen.

Vi beklagede, at han havde haft oplevelsen af at blive mistænkeliggjort og oplyste samtidig, at det var ham som kravstiller, der skulle løfte bevisbyrden for, at han havde ejet den omtalte campingvogn og at han ikke havde gjort dette på det foreliggende grundlag. Det faktum at stelnummeret ikke var korrekt og at han ikke kunne dokumentere selve købet satte ham i en bevismæssig vanskelig situation og det blev aftalt, at han skulle fremsende noget dokumentation på kontakten med sælger fx i form af opkaldslister, historik fra den [udenlandske] køb/salgs side (svarende til [dansk hjemmeside]) eller den dokumentation, som han havde sendt til banken i forbindelse med optagelse af lånet.

Vores kunde afleverede herefter opkaldslister for telefonnummer … for perioden medio januar til medio marts 2017. Af disse fremgik ingen opkald eller SMS/MMS til eller fra [udenlandske] numre. Ved telefonisk kontakt d. 21. september 2017 blev vores kunde konfronteret med dette og han erindrede pludselig ikke, hvordan han havde haft kontakt med sælger. De papirer som han havde sendt til banken var på en anden campingvogn og han kunne ikke finde noget historik på den side, hvor han havde købt campingvognen.

Ved brev af 25. september 2017 meddelte vi vores kunde, at vi på baggrund af fornyet gennemgang måtte fastholde, at han ikke havde dokumenteret ejerskabet eller værdien af campingvognen, hvorfor vi ikke kunne betale erstatning.

Vi lagde bl.a. vægt på vores kundes oplysning om, at campingvognen var blevet leveret til vores kunde ultimo februar 2017 og at han i den forbindelse havde afleveret 320.000 kr. i kontanter til sælger. Dette stemte imidlertid dårligt overens med de fremsendte bankudskrifter, idet det af disse fremgik, at lånet på 200.000 kr. var optaget 9. marts 2017 og at vores kunde havde hævet 150.000 kr. d. 16. marts 2017.

Endvidere lagde vi vægt på, at hverken stelnummeret eller de fremsendte nøgler stemte overens med oplysningerne fra producenten.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet af vores kundes advokat. I klageskemaet kommenterer advokaten på forskellige punkter i vores brev af 25. september 2017.

Vores afgørelse
I forhold til dokumentation for købet kommer vores kundes advokat nu med en ny forklaring omkring et andet lån, som blev optaget tidligere og at lånet fra [banken] blev brugt til at tilbagebetale det første lån. Vi er ikke tidligere blevet præsenteret for denne forklaring og det er vores opfattelse, at det stiller vores kunde i en bevismæssig dårlig situation, at han nu lige pludselig kommer med en ny og for os ukendt forklaring omkring optagelse af lånet.

Jeg skal i den forbindelse bemærke, at det virker mærkeligt, at vores kunde har fremsendt kontoudskrift fra [banken] som dokumentation for optagelse af lån og betaling af campingvognen, hvis det reelt set ikke er det lån, der er blevet brugt til at købe campingvognen for. Og man kan stille sig undrende overfor, hvorfor han ikke på noget tidspunkt i sagsforløbet har oplyst, at det var et helt andet lån, der blev brugt til betaling af campingvognen.

Hvad angår den fremsendte mailkorrespondance med [banken], så dokumenterer den på ingen måde, at [banken] har set eller haft kendskab til campingvognen og de har tilsyneladende taget pant i en campingvogn, som de ikke har set.

Vedrørende selve registreringen af campingvognen stiller vi os undrende overfor, at vores kunde, efter at han har fået campingvognen leveret i [by 1], vælger at transportere den til en synshal i [by 2] - en tur på 87 km og minimum 1 time og 10 minutter – enten med prøveplader eller på en autotransporter, når han dels selv arbejder inden for den branche og når der i [by 3 i nærheden af by 1] og omegn findes 7-8 godkendte synshaller. Vi har for øvrigt forespurgt vores kunde omkring transporten til [by 2], men han erindrer ikke hvordan campingvognen blev fragtet derned.

Som tidligere angivet overfor vores kunde er der så mange divergerende oplysninger og forklaringer i sagen. Dertil kommer at stelnummeret ikke stemmer overens med producentens oplysninger og at nøglerne ikke er originale.

Det anførte stelnummer er … angiver korrekt nok, at der er tale om en [campingvogn af det fabrikat, der er oplyst til selskabet] angiver produktionsåret 2016 og … er løbenummeret eller nærmere betegnet det antal i rækken af producerede … vogne i 2016.

Jf. oplysningerne fra [fabrikanten] blev der produceret ... vogne i 2016, hvorfor et løbenummer på … ikke stemmer overens. Vores kontakt i [udlandet], som har søgt på vognen direkte hos [fabrikanten], har fået oplyst, at denne vogn slet ikke findes.

Det faktum, at vores kunde er i besiddelse af den originale registreringsattest, kan i sig selv ikke betragtes som en dokumentation på hans ejerskab af campingvognen. De fremsendte billeder af vores kundes børn i vognen, som advokaten ligeledes fremhæver som dokumentation på ejerskabet, indeholder ingen META-data og er umiddelbart skærmprint af de oprindelige billeder. Vi kan derfor ikke få verificeret, hvornår billederne er taget og selv om vi gentagne gange har opfordret vores kunde til at fremsende originalerne, er de fortsat ikke modtaget.

> På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vores kunde ikke har dokumenteret ejerskabet af campingvognen og værdien af den omhandlende vogn. Ligeledes gør hele sagsforløbet, at vi, hvis vores kunde har haft en campingvogn, stiller os tvivlende overfor, om den er forsvundet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klagerens advokat har i brev af 26/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Som svar på Ankenævnets brev af den 13. marts 2018 med bemærkninger fra Tryg kan jeg oplyse, at min klient ikke er enig i bemærkningerne fra Tryg.
>
> Tryg undrer sig over, at min klient ikke selv har synet campingvognen, når han selv arbejder [inden for branchen]. Det er dog ikke tilladt … at syne egne biler, nære venners eller families køretøjer. Min klient kunne derfor ikke selv syne campingvognen.
>
> Min klient valgte endvidere at få synet campingvognen i [by 2], da han ønskede at prøvekøre campingvognen på motorvejen inden en længere rejse sydpå.
>
> Min klient er uforstående over for Trygs påstand om, at han skulle have ændret forklaring i forhold til betaling. Min klient har aldrig lagt skjul på, at der var tale om et lån, og lånet er anvendt til at købe campingvognen og ikke indfri et andet lån.
>
> Min klient har derudover ikke kendskab til, at der skulle være uoverensstemmelser i forhold til stelnummer eller nøglen ikke skulle være original. Tryg har ikke fremsendt dokumentation for dette til min klient.
>
> Jeg vedlægger til orientering yderligere to billeder af campingvognen, hvor min klient også er på det ene billede. Det fremgår af billederne, at de begge er taget den 18. juni 2017."

Selskabet har i brev af 6/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi må henvise til, at vores kunde igen ændrer forklaring, både hvad angår syn af campingvognen og optagelse af lånet.
>
> Vi har flere gange spurgt ham, hvorfor han ikke benyttede en af de omkringliggende synshaller og hvordan campingvognen blev transporteret til [By 2]. Førstnævnte har han ikke svaret på og sidstnævnte kunne han ikke erindre. Vi må i den forbindelse bemærke, at det har været nødvendigt for vores kunde, at skaffe et sæt prøvenummerplader, da campingvognen først blev udstyret med nummerplader efter, at der var foretaget syn. Vores kunde har oplyst telefonisk, at han ikke erindrede, om han havde lånt nogle prøvenummerplader, eller om den blev transporteret på et fejeblad.
>
> Vi finder det noget usandsynligt, at man pludselig efter så lang tid kommer i tanke om, at man valgte at få foretaget et registreringssyn i [by 2], fordi man ville afprøve vognen inden en rejse. Hvis det rent faktisk forholdt sig således, stiller vi os uforstående overfor, at vores kunde ikke tidligere i forløbet, har fortalt os dette.

> Advokaten oplyser i den første henvendelse til Ankenævnet, at der blev optaget to lån og at lån nummer 2 blev brugt til at indfri lån nummer 1. Der er imidlertid ingen dokumentation for lån nummer 1 og som tidligere oplyst og dokumenteret, så blev lån nummer 2 først optaget OG hævet EFTER købet af campingvognen.
>
> Vores kunde har fra starten været bekendt med, at der var uoverensstemmelser i stelnummeret og vi har fremsendt dokumentation til Ankenævnet i form af fotos af henholdsvis de nøgler, vi har modtaget og originale [fabrikat]-nøgler.
>
> De fremsendte billeder viser en [fabrikat] Campingvogn, men vi kan hverken se nummerplade eller andet, der kan dokumentere, hvilken vogn der er tale om."

Nævnet har fået forelagt mail af 12/6 2018 fra klagerens advokat. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**4. Kaskoforsikring**
> …
> Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede campingvogn samt totalskade ved brand, tyveri og røveri. Se generelle undtagelser i afsnit 4.4."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hans campingvogn årgang 2016 blev stjålet den 6/7 2017, da den holdt parkeret hos en bekendt. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret ejerskabet og værdien af den omhandlende campingvogn. I tilfælde af at klageren har haft en campingvogn, tvivler selskabet endvidere på, om campingvognen er forsvundet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har anført, at campingvognen blev købt kontant for 320.000 kr. ultimo februar af en udenlandsk sælger. Den blev synet første gang den 2/3 2017 i en by cirka 87 km fra klagerens bopæl og derefter indregistreret. Klageren har til støtte for sit krav blandt andet henvist til, at han er i besiddelse af den originale registreringsattest, og at hans bank har tinglyst pant i campingvognen. Han har endvidere fremlagt fotos af campingvognen, herunder fotos af sine børn i campingvognen.

8. 91773

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist ejerskabet og værdien af den omhandlende campingvogn, samt at den er forsvundet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er afgivet divergerende oplysninger og forklaringer i sagen blandt andet vedrørende banklån og syn af campingvognen, at stelnummeret ikke stemmer overens med producentens oplysninger, og at nøglerne ikke er originale.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren hverken har fremlagt slutseddel, dokumentation for det første lån han optog til brug for køb af campingvognen, salgsmateriale eller anden dokumentation for, at han har været i kontakt med den udenlandske sælger i forbindelse med købet.

Det, som klagerens advokat 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.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels