Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92717:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en familieforsikring. I klageskema af 30/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg var i … d. 27 marts, for at høre …. Under koncerten bliver min jakke revet i stykker. Da jeg lidt senere opdager dette, er alt hvad jeg havde i lommerne faldet ud. Da det bla er min billet (se bilag vedr tabte genstande), prøver jeg at lede, men jeg kan naturligvis ikke genfinde noget. Et par dage efter retter jeg henvendelse til [koncertsal], hittegods, men forgæves. Herefter henvender jeg mig til alka, for at få erstattet mine mistede genstande, først telefonisk, hvor de registerede anmeldelsen. Jeg blev så ringet op af en meget mistænksom medarbejder, og fik at vide at min sag var 'udvalgt til nærmere undersøgelse', og skulle udfylde Tro og love erklæring, vidneliste, kvitteringer mv. Jeg gør alt dette, og sender det til Alka. Den 3 maj modtager jeg et brev hvor Alka skriver at de kun, muligvis, vil dække jakken, og ikke de bortkomne genstande, fordi jeg ikke opdagede det i øjeblikket. Jeg er uenig, idet jeg mener at jeg opdagede det og reagerede hurtigt, kan højst have været et kvarter senere. Der var mange mennesker til stede, høj musik og lidt skubben osv. Hvis jeg havde opdaget det da det skete havde jeg jo bare samlet mine ting op igen...
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil have fuld dækning for de tabte genstande og jakken. Det drejer sig om 14220kr i alt."

Selskabet har i brev af 30/8 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klager anmeldte den 3. april 2018, at han havde været til … koncert den 27. marts 2018. Hans jakke var på et ukendt tidspunkt revet op og klager opdagede senere, da han skulle bruge sit hø-

reværn, at hans jakke var ødelagt og alt, hvad der havde været i venstre lomme, var faldet ud – han manglede sine briller, høreværn og en Ronson lighter og hans billet var også væk.

Ved samtalen med selskabet var klager ikke klar over nøjagtigt, hvornår eller på hvad han havde revet sin jakke. Klager oplyste, at han ikke opdagede det, da der til en …koncert var mange mennesker, skubben m.v.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 3. maj 2018, at selskabet desværre ikke kunne yde erstatning for de mistede genstande, idet det var usikkert, hvornår og hvordan de var mistet. Selskabet henviste i den forbindelse til, at forsikringen ikke dækkede glemte, tabte eller forlagte genstande. Alka Forsikring tilføjede, at selskabet gerne foretog en vurdering af, om klagers jakke kunne erstattes på forsikringen, såfremt klager indsendte billeder dels af hele jakken dels af skaden på jakken.

Klager fremsendte ved mail af 28. maj 2018 klage over den trufne afgørelse og anførte, at han mente, at han måske havde revet sin jakke på et tidspunkt, hvor han ville skyde genvej og gik mellem støtterne til en balkon. Klager opgjorde sit krav til 14.220 kr. og meddelte, at han havde kvittering på effekterne fraset lighteren, som han havde arvet.

Der var ikke vedhæftet/fremsendt fotos af jakken.

Alka Forsikring fastholdt ved brev af 13. juni 2018 den trufne afgørelse, idet selskabet ikke fandt, at der var nye oplysninger i det af klager anførte. Medarbejderen gentog, at såfremt klager indsendte fotos af jakken ville selskabet vurdere, om skaden på jakken var dækket af forsikringen.
…
Klager har siden den 16. maj 2011 haft familieforsikring i Alka Forsikring. De for den aktuelle skade gældende forsikringsbetingelser er FI-01.

De dækkede skadeårsager fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 6. Som det fremgår af afsnit 6 er der, for den aktuelle sags vedkommende, ikke tale om en dækningsberettiget skadeårsag.

Ifølge Forsikringsaftaklelovens § 22 påhviler det den, der rejser et krav mod selskabet, at bevise rigtigheden af kravet.

Det er i den aktuelle sag ikke bestridt, at klager har tabt de anmeldte effekter, som således ikke umiddelbart kan betragtes som stjålne. At tabe genstande er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6 ikke en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det må i sagens natur betragtes som nær umuligt, at genfinde tabte genstande på en koncertarena med mange mennesker, hvilket imidlertid ikke er dokumentation for tyveri.

Selvom nogen efterfølgende muligt har fundet de tabte genstande og tilegnet sig dem, er noget sådant – udover at bevisbyrden for dette ikke er mulig at løfte – ikke et dækningsberettiget tyveri i forsikringens forstand.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 fremgår det, at forsikringen udover indbrudstyveri også dækker tyveri foregået uden for bygning – simpelt tyveri (fraset guld, sølv, smykker og kontanter).

Af dækningsskemaet fremgår det imidlertid, at glemte, tabte og forlagte genstande ikke dækkes, hvilket hænger sammen med, at glemte, tabte og forlagte genstande ikke kan betragtes som bortkommet ved tyveri (heller ikke såfremt de efterfølgende stjæles).

Plusdækningen i afsnit 6.12 kan ikke bringes i anvendelse for de tabte genstande, da den aktuelle skadeårsag er specifikt nævnt og undtaget i betingelsernes afsnit 6.9.

For så vidt angår klagers jakke har selskabet i henhold til plusdækningen tilbudt at foretage en vurdering af om skaden på jakken er dækningsberettiget, men selskabet har hørt fra klager i den anledning."

Klageren har i brev af 14/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig med Alka på følgende punkter:

Jeg var ved første samtale ikke klar over hvor minutiøst jeg skulle beskrive forløbet. Men da jeg alligevel skulle spørge mine venner om deres samtykke til eventuelt at skulle vidne (Krav fra Alka) spurgte jeg naturligvis til hvad de huskede. Derfor kunne jeg indsnævre tidsrummet til ca et kvarter.
Det mener jeg er en præcisering af min første forklaring i telefonen, ikke en ændring.

Alka tilbyder erstatning for jakken, men jeg er indtil videre kun interesseret i fuld erstatning, og har derfor ikke indsendt billeder af jakken. Disse er uploadet med nærværende besked.

Alka påstår at indholdet i lommerne er bortkommet på et ukendt tidspunkt. Jeg er ikke enig, for der er lynlås i den lomme, som var lukket, og bunden i lommen er revet op. Derfor kan genstandene absolut kun være faldet ud da jakken blev revet. Indholdet er således bortkommet som direkte følge af skaden på jakken, og skal derfor behandles som en samlet hændelse, og derfor bør der ydes erstatning for alle dele.

Alka skriver det påhviler mig at bevise rigtigheden af kravet. Dette mener jeg at have gjort, ved at ulejlige mine venner med at skulle vidne. Denne mulighed for at få bekræftet hændelsesforløbet har Alka ikke benyttet."

Selskabet har i brev af 3/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger og forsøg på at indsnævre tidshorisonten for tabet af genstandene er ikke dokumentation for tyveri af genstandene.

Om genstandene er tabt indenfor et kvarter eller indenfor 2 timer er således ikke relevant og vidneerklæringer om dette vil således heller ikke kunne gøre tabet af genstandene til en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvorfor selskabet ikke har efterspurgt forklaringer/erklæringer fra klagers venner.

Det er i øvrigt fortsat ikke klarlagt, hvornår klager tabte genstandene, idet klager i sin anden forklaring alene anfører, at genstandene måske var var mistet, da han ville skyde genvej, men som anført er det ikke afgørende for selskabets stillingtagen.

> At der muligt er tale om en 'følgeskade' til ødelæggelsen af jakkelommen, som ifølge klagers senere forklaring måske skete, da han ville skyde genvej kan ikke medføre, at der tale om en dækningsberettiget skade på forsikringen.
> …
> Afslutningsvis skal vi bemærke, at fotos af den skadede jakke skal indsendes til Alka Forsikring, da selskabet lige fra anmeldelsen har tilbudt, at vurdere en mulig erstatning af skaderne på jakken og dette således ikke er en del af klagen og derfor ikke bør foregå via klageportalen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 19/10 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Jeg vil først klage over den mistænkeliggørelse der er i Alka's svar, hvor det mere end antydes at jeg ændrer forklaringer. Dette er ikke tilfældet. Men da jeg anmeldte sagen, svarede jeg jo bare på de spørgsmål jeg blev stillet. Da Alka så gjorde en stor sag ud af det, måtte jeg jo naturligvis præcisere eller uddybe min forklaring.
>
> Jeg holder fast i min påstand om at de mistede genstande er forsvundet ca. samtidig med at jakken var ødelagt. Og da ingen af genstandene er fundet, eller indleveret som hittegods, må de jo være stjålet.
>
> Ligeledes er det stadig samme hændelse, jakken og de forsvundne genstande bør erstattes som en samlet skade, uanset hvor i koncertsalen det er sket eller om de øvrige genstande er faldet ud før eller siden.
>
> Hovedsagen er at de er bortkommet som direkte følge af at jakken blev revet itu.
>
> Derfor er det heller ikke relevant at tage fat i erstatningsspørgsmålet om jakken alene, før Ankenævnet har taget stilling til om der skal ydes fuld erstatning, eller for jakken alene."

Hertil har selskabet i brev af 26/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Indledningsvis skal vi bemærke, at det absolut ikke har været hensigten at mistænkeliggøre klager og vi ser ingen grund til, at klager skulle ind-fortolke noget sådant i selskabets svar.
>
> Selskabet har alene refereret den indledende usikkerhed om den oplyste tidsramme for tabet af genstandene.
>
> Sagens faktum er og har hele tiden været, at genstandene er tabt.
>
> Det at finde noget, som er tabt, og efterfølgende ikke kunne levere det tilbage (eller ikke ville levere det tilbage) konstituerer ikke tyveri, hverken i strafferetlig eller forsikringsretlig forstand, uanset om genstandene er tabt indenfor et kvarter eller indenfor 2 timer.
>
> At tabe noget er, således som det fremgår af vores svar på klagen, ikke en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed (heller ikke selvom nogen efterfølgende finder det og beholder det) og vi må fortsat fastholde vores stillingtagen på baggrund af de anbringender, som vi meddelte i vores brev til Ankenævnet af 30. august 2018 og 3. oktober 2018."

Heroverfor har klageren i brev af 7/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er muligt at Alka's medarbejder i juridisk afdeling ikke finder det mistænkeliggørende at bringe min anmeldelse i tvivl, men sådan virker det herfra. Det at jeg skal bruge så meget af min og andres tid på forsvare min anmeldelse på grund af teknikaliteter, kunne have været undgået, hvis Alka havde oplyst hvilken grad af nøjagtighed der kræves når man er i kontakt med den der modtager anmeldelsen.
>
> At tabe noget er som regel forårsaget af sløsethed eller mangel på omsorg for st sikre sine genstande. Jeg siger igen at mine mistede genstande er ganske rigtigt tabt, men som direkte konsekvens af at jakken blev revet i stykker. Uanset tidsrammen. Om de er stjålet, eller opløst i kosmos ved jeg ikke, men det er stadig en samlet begivenhed og en samlet skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor.

Klageren har i anmeldelse af 3/4 2018 til selskabet bl.a. anført:

> "Efter at have købt to … billetter om eftermiddagen d 27 marts 2018, kørte vi sammen med yderligere to venner, til [restaurant] i …..
>
> Herefter kørte vi til [koncertsal], ankom ca 30 min før … gik på.
>
> Ved indgangen viste vi billet og blev visiteret.
>
> Vi gik ud for at ryge, hentede øl i baren, og viste igen billet da vi gik ind til koncerten.
>
> Lidt senere gik [klagerens vidne 1] og jeg ud for at ryge og hente den næste omgang.
>
> Fordi vi kom ind igen ved en forkert indgang, ville jeg skyde genvej, og gik over til den næste indgang, ved at gå ind imellem støtterne til balkonen.
>
> Det er her jeg mener at jeg har revet hul i min jakke, for da jeg lidt senere skulle bruge mine ørepropper, opdagede jeg at jakken var ødelagt, og da jeg lidt senere igen gik på toilet opdagede at jeg også havde mistet min billet, mm.
>
> Alt hvad jeg havde i lommerne i venstre side var faldet ud, inklusiv billetten som var i inderlommen. Efter at have overbevist kontrolløren, fik jeg dog lov at komme ind igen.
>
> Senere kunne jeg konstatere at flere ting manglede, øreppropper, briller og min Ronson ligther.
>
> Jeg er ikke sikker på, hvornår nøjagtig jeg har revet jakken, eller hvordan det skete. Jeg opdagede det ikke da det skete, der er jo en del skubben osv når der er mange mennesker til en … koncert.
>
> Herefter hørte vi resten af koncerten, og kørte hjem.

Som dokumentation for overførsel af betaling for billet til min kammerat, har jeg kontoudtog.

Jeg ved at billetterne blev købt samme dag på ….

Jeg har kvittering på briller, ørepropper og jakken. Ronson ligtheren er et arvestykke ….

… brille … med farveskiftende glas,	9195 kr
Siemens … høreværn	1125 kr
Skindjakke	2400 kr
Ronson …, dagspris	1500 kr
I alt	14220 kr

Som vidner:
[Klagerens vidne 1]
[Klagerens vidne 2]"

Af forsikringsbetingelserne nr. FI-01 fra oktober 2015 fremgår bl.a.:

"**6.9 Tyveri**
Dette skema viser de former for tyveri der er dækket af indboforsikringen.

	…	**Simpelt tyveri**
Tyveribegreber/ steder		Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
Forsikringen dækker ikke:		Glemte, tabte eller forlagte ting.

…
6.12 Plusdækning
…
6.12.2 Forsikringen dækker:
6.12.2.1 Anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1-6.11).

Ved pludselig skade mener vi en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum."

Nævnet udtaler:

Klageren var til koncert den 27/3 2018, hvor han fik revet hul i sin skindjakke, hvorved han mistede briller, høreværn og lighter, som han havde i en jakkelomme. Han ønsker erstatning af skindjakken og de ting, som han mistede. Han har opgjort sit tab til 14.220 kr. Klageren har anført, at "Jeg holder fast i min påstand om at de mistede genstande er forsvundet ca. samtidig med at jakken var ødelagt. Og da ingen af genstandene er fundet, eller indleveret som hitte-

gods, må de jo være stjålet. Ligeledes er det stadig samme hændelse, jakken og de forsvundne genstande bør erstattes som en samlet skade, uanset hvor i koncertsalen det er sket eller om de øvrige genstande er faldet ud før eller siden. Hovedsagen er at de er bortkommet som direkte følge af at jakken blev revet itu. Derfor er det heller ikke relevant at tage fat i erstatningsspørgsmålet om jakken alene, før Ankenævnet har taget stilling til om der skal ydes fuld erstatning, eller for jakken alene".

Selskabet har afvist at dække tabet og har blandt andet anført, at "Det er i den aktuelle sag ikke bestridt, at klager har tabt de anmeldte effekter, som således ikke umiddelbart kan betragtes som stjålne. At tabe genstande er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6 ikke en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Det må i sagens natur betragtes som nær umuligt, at genfinde tabte genstande på en koncertarena med mange mennesker, hvilket imidlertid ikke er dokumentation for tyveri. Selvom nogen efterfølgende muligt har fundet de tabte genstande og tilegnet sig dem, er noget sådant – udover at bevisbyrden for dette ikke er mulig at løfte – ikke et dækningsberettiget tyveri i forsikringens forstand".

Efter forsikringsbetingelsernes pkt. 6.9 dækker forsikringen tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. Forsikringen dækker dog ikke tabte ting. Ifølge pkt. 6.12.2.1 dækker forsikringen også anden pludselig skade, hvorved menes en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal ske samtidig og ikke over et tidsrum. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at anden pludselig skade dækkes i det omfang, skaden "ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af indboforsikringen (afsnit 6.1-6.11)".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at de genstande – som klageren havde i sin lomme – ikke kan kræves dækket efter reglen om anden pludselig skade, idet det følger af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, og idet det af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.12.2 om anden pludselig skade fremgår, at denne

dækning ikke angår skade, der er "undtaget i de dækninger, der er omfattet af indboforsikringen (afsnit 6.1-6.11)".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de mistede ting må betragtes som "tabte", idet hullet i jakkelommen har betydet, at genstandene er faldet ud af lommen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har opdaget, at genstandene faldt ud af lommen, hvilket underbygger at genstandene må betragtes som tabte. Det er herefter uden betydning, om de tabte genstande efterfølgende er blevet taget af en tredjemand, eller om klageren blot ikke har kunne finde det sted, hvor genstandene faldt ud af lommen.

Selskabet har i brev af 3/10 2018 til nævnet oplyst, at "selskabet lige fra anmeldelsen har tilbudt, at vurdere en mulig erstatning af skaderne på jakken og dette således ikke er en del af klagen og derfor ikke bør foregå via klageportalen".

Nævnet lægger derfor til grund, at selskabet og klageren herefter afklarer spørgsmålet om en mulig erstatning af skader på jakken.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand