Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2019 blev i sag nr. 92924:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en familieforsikring. I klageskema af 1/10 2018 har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Jeg fik under flytning stjålet mit indbo fra en lukket trailer, imens jeg overnattede hos en ven, lørdag til søndag. Jeg meldte tyveriet om søndagen over telefon til politi (da de ville have liste over hvad der var stjålet m.m. over tlf, fik jeg af vide at jeg godt kunne gøre det per mail, som jeg så gjorde mandag) og fik fat en forkert afdeling af Tryg hvorfor den anmeldelse først skete ugen efter. Min kammerat sagde jeg skulle tage billeder til forsikringen hvilket jeg gjorde Under min første kontakt med Tryg var der ingen som spurgte ind til om jeg havde taget billeder, så jeg slettede dem igen. Jeg blev efterfølgende ringet op fra [politi] (jeg troede det var Tryg til at starte med) som ville have bekræftet at jeg havde fået stjålet mit indbo- vedkommende jeg snakkede med gav mig fornemmelse af at det kun var til besvær at der skulle ledes efter mine ting da det ville være svært af efterforske. Ret tæt op af det opkald kontaktede en efterforsker fra Tryg mig, fra [by1]-området hvor jeg troede det var samme afdeling/person som jeg lige havde snakket med, hvorfor jeg derfor var mindre imødekommende. Efter at have snakket med denne efterforsker fik jeg flyttet sagen til en af deres efterforskere i [by2], da jeg arbejder i [by2] og umiddelbart ikke ville kunne tage et møde i [by1] på hverdage. Der var et par møder med ham i [by2] hvor han på et af dem pointerede at jeg havde skrevet en seng leveret i [by2] på listen - hvilket jeg kunne bekræfte, bevæggrunden for det var de havde ca. samme købspris Derudover sagde han at ifølge flyttefirmaer kunne mine ting ikke være i den lejede trailer - hvilket jeg mener at have afvist med tegninger af hvordan det ca. var pakket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
- At få udbetalt erstatning for stjålne ting.
- Da Tryg i samme omgang også har opsagt min indboforsikring søger jeg også at få det afsluttet så en ny indboforsikring vil være billigere, eller jeg ihvertfald kan forsvare min opsigelse.
- At få ekspeditionstiden nedsat på fremtidige sager for kunder i samme situation."

Selskabet har 12/11 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**2.0 kort indledning**
Klageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 33-4 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke har godtgjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri. Selskabet har foretaget undersøgelser i sagen, der har vist, at der er ikke er indtruffet en forsikringsbegivenhed, og selskabet har derfor afvist at udbetale erstatning. Klageren har rejst et erstatningskrav på 343.890,43 kr. for diverse.

3.0 kort sagsfremstilling
Klageren anmeldte pr. telefon 30. maj 2018 til selskabet, at han havde fået stjålet diverse indbo for 343.890,43 kr. fra en trailer.
…
Da selskabet fandt, at der muligvis ikke var tale om en forsikringsbegivenhed, foretog selskabets efterforsker undersøgelser i sagen.

Selskabets efterforsker har i brev af 9. juli 2018 meddelt følgende til klageren: *'Vi vender hermed tilbage vedr. din anmeldelse om tyveri d. 27. maj 2018, da vi har haft lejlighed til at undersøge sagen nærmere.*

Du har til sagen oplyst, at du under flytning af dine ejendele fra [by1] til [by2], gjorde ophold i [by4] hos en ven, hvor du overnattede natten mellem den 26. – 27. maj 2018. Du har oplyst, at du ved ankomsten til [by4] koblede traileren af bilen og efterlod den på gårdspladsen ved den bygning, hvor du overnattede. Du har oplyst, at traileren var sikret med en hængelås, som du have lånt af en ven.

Du har, både overfor min kollega og ved to lejligheder overfor mig, ligeledes oplyst, at hængelåse var fjernet og at du ikke havde set låsen efter tyveriet. Du har ligeledes, både til min kollega og til mig, oplyst, at du ikke har optaget fotos af traileren eller hængelåsen efter skaden.

Du har oplyst, at du først opdagede tyveriet, da du skulle koble traileren på bilen, da du skulle køre hjem.

Traileren var ifølge dine oplysninger lukket med hasper, da du opdagede tyveriet.
Du blev ved vores møde den 26. juni 2018 gjort bekendt med, at der jf. dine forsikringsbetingelser var krav om, at traileren skulle være forsvarligt aflåst, for at der var dækning ved tyveri.

Efterfølgende har du den 28. juni 2018 indsendt to billeder. Et billede af en trailer og et af en hængelås.
Du oplyste i din mail, at du havde modtaget to billeder, men at disse havde været slettet og genoprettet og derfor var af dårlig kvalitet.

Det er pga. billedernes kvalitet ikke muligt at se detaljer, som f.eks. opbrud af låsen eller registreringsnummer på traileren.

Ved vores møde den 5. juli 2018 ændrede du din forklaring og oplyste nu, at du selv havde taget billeder af både hængelås og trailer. Du oplyste, at du havde taget 3 billeder, men at det kun var lykkedes dig at genskabe to af billederne. Du kunne ikke forklare, hvorfor du ikke havde oplyst omkring billederne tidligere eller hvorfor disse havde været slettet.

Efter mødet indsendte du to nye billeder. Billederne viste en tom trailer og en lukket hasp på en trailerdør.

Billederne var ligeledes af meget dårlig kvalitet og det var ikke muligt at se detaljer.

Du har indsendt en liste over de effekter, der skulle have været i traileren og efterfølgende er stjålet ved tyveriet. Listen er på 62 linjer med effekter og indeholder flere store ting. Herunder 6 stk. Arne Jacobsen '7'eren' stole i læder, 6 stk. Tranekær Iris spisebordsstole, en Corona læderstol, en Skovby spisebord, 2 stk. Nocturne boxmadrasser, 15 stk. FDB reolbokse, 9 flyttekasser og en del andre effekter.

Ved vores møde den 5. juli 2018 ændrede du forklaring og oplyste, at den anmeldte Nocturne seng var blevet leveret i [by2] og at det derfor var en anden og noget ældre boxmadras, der havde været i traileren.

Tryg Forsikring har været i kontakt til flere af hinanden uafhængige professionelle flytteforretninger. De er blevet forelagte en liste over de anmeldte effekter samt størrelse og mål på den anvendte trailer.

Flyttefirmaerne har alle oplyst, at de anmeldte effekter IKKE kan pakkes i nævnte trailer. Selv hvis traileren blev pakket af en professionel flyttemand, der ikke tog hensyn til, at skulle beskytte de enkelte effekter mod skader, ville de skulle bruge mindst 11-12 m3. Den anvendte trailer kan rumme 9 m3.

Med baggrund din skiftende forklaringer og øvrige oplysninger i sagen, har vi ikke den fornødne tillid til den samlede anmeldelse.

Vi afviser derfor din skade og kan ikke udbetale erstatning.'

4.0 opfordringer
Under en samtale mellem klageren og selskabets efterforsker er det noteret: *FT oplyste, at han den 26-05-2018 lejede en bil … hos …. FT lejede samme dag en trailer hos …. FT Betalte med kort. FT kørte herefter til [by2]. Her pakkede ham traileren, sammen med en veninde. De brugte ca. 3-4 timer. Bilen og traileren blev pakket i [by2], men FT kørte til [by3] med en ven for at se fodbold… Kampen startede ca. 20 og FT var i [by3] til ca. midnatstid. Herefter kørte han tilbage til [by2], hvor han hentede bil og trailer og kørte til skadestedet i [by4]. Her var han fremme ca. kl. 0100 og gik kort tid efter i seng. FT var hos sin ven [ven1]*

Klageren opfordres (A) til at oplyse navnet på den pågældende veninde, der hjalp klageren med at pakke traileren.

5.0 selskabets vurdering
Selskabet fastholder, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet henviser til det ovenfor citerede brev fra selskabets efterforsker.

Selskabet har ved sin vurdering lagt vægt på følgende:

• Klageren har flere gange ændret forklaring.
- vedr. hængelåsen. Klageren har flere gange ændret forklaring omkring en hængelås. Klageren havde således i første omgang oplyst til selskabets efterforsker, at han ikke havde set hængelåsen efter skaden. Senere er forklaringen ændret, således at klageren – efter at være gjort bekendt med et låsekrav i forsikringsbetingelserne – har fremlagt nogle meget utydelige fotografier af bl.a. en hængelås.

Klageren har også flere gange ændre forklaring omkring de fotografier, der er fremlagt af hængelåsen. Først forklarede klageren, at det var [ven1], der havde taget fotografierne, men senere oplyste klageren, at det var ham selv, der havde taget dem.

- Vedr. en madras. Klageren har også ændret forklaring omkring en madras/seng, der var anmeldt stjålet. Efter at være udspurgt af selskabets efterforsker, ændre klageren forklaring, således at der var tale om en anden og ældre 1½ mands seng.

• De anmeldte genstande kunne ikke være i traileren.
Under en samtale mellem klageren og selskabets efterforsker er det noteret:

'Omkring det stjålne oplyste FT, at han havde pakket 9 flyttekasser. Spisebordet var ikke adskilt ud over at tillægspladerne var for sig selv. Omkring FDB reolen oplyste han, at den bestod af ca. 15 elementer der måler ca. 30x70 cm.'

Selskabets efterforsker har undersøgt hos to flyttefirmaer, hvorvidt de genstande, der er anmeldt stjålet faktisk kunne være i den anførte trailer.

Selskabet har her fået oplyst, at det ikke kan lade sig gøre.

Den skitse, som klageren selv har tegnet, kan ikke føre til andet resultat.

Subsidiært gøres det gældende, at klageren har udvist grov uagtsomhed ved, at efterlade traileren tæt ved vejen med indbo for ca. 344.000 kr. Selskabet henviser til fx kendelse nr. 78777.

Mere subsidiært gøres det gældende, at klageren ikke har godtgjort, at traileren har været aflåst, hvorfor der heller ikke har kunnet konstateres voldeligt opbrud. Der er heller ikke dækning ved tyveri fra uaflåste og uaflukkede trailere. Endvidere gælder – i øvrigt – en maksdækning for almindeligt privat indbo i trailer på 2% af forsikringssummen, der muligvis var på 705.700 kr. Særligt privat indbo er ikke dækket. Se punkt 4 og punkt 5 i betingelserne.

Endelig gøres det gældende, at klageren ikke har dokumenteret sit erstatningskrav."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. INDBRUDSTYVERI**
1. Forsikringen dækker disse skader:
Forsikringen dækker:
a. Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale
b. Tricktyveri*
c. Tyveri fra forsvarligt aflåst garderobeskab, hvor voldeligt opbrud* kan konstateres
d. Tyveri fra forsvarligt aflåst kundeboks i pengeinstitut, hvor voldeligt opbrud* kan konstateres.
…
4. SIMPELT TYVERI
1. Forsikringen dækker disse skader:
Forsikringen dækker:
a. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale
b. Tyveri fra gravsteder som en af de sikrede har dispositionsret over.
2. Forsikringen dækker ikke disse skader:
Forsikringen dækker ikke:
a. Glemte, tabte eller forlagte ting
b. Tyveri begået af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede
c. Tyveri fra boligen, når den er ubeboet, udlånt eller udlejet

d. Opmagasinerede ting
e. Tyveri når sikrede har udvist grov uagtsomhed
f. Tyveri fra bolig der har været ubeboet i over 6 måneder.
3. Forsikringen dækker skader på:
…
a. Almindeligt privat indbo … er dækket
b. Særligt privat indbo … er dækket. Dog ikke dækning:
• I loft- og kælderrum i etagebyggeri, i udhuse og garager
• For udvendig bagage på biler, herunder i bagagebokse og trailere
…
4. Erstatning:
Derudover gælder følgende særlige regler:
a. Vi dækker højst 2 % af forsikringssummen* ved tyveri af almindeligt privat indbo i loft- og kælderrum i etagebyggeri, i udhuse og garager og for udvendig bagage på biler, herunder i bagagebokse og trailere
b. Vi dækker højst 10 % af forsikringssummen* for særligt privat indbo."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 27/5 2018 fik stjålet personlige ejendele fra en aflåst trailer til en samlet værdi af 343.890 kr. Han har oplyst, at han havde lejet traileren, da han skulle flytte til en anden bolig. På vej til den nye bolig havde klageren overnattet hos en ven. Han har oplyst, at han koblede traileren af bilen, og efterlod den på gårdspladsen ved vennens hus kl. ca. 01.00 om natten den 27/5 2018. Den efterfølgende dag konstaterede han, at traileren var tom. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning.

Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende begivenhed og har på denne baggrund afvist yde forsikringsdækning. Selskabet henviser til, at klageren flere gange har ændret forklaring. I forhold til den hængelås, som skulle have siddet på traileren, havde klageren først oplyst, at han ikke havde set den efter skaden. Efterfølgende havde han fremlagt et meget utydeligt billede af låsen. Klageren havde også haft skriftende forklaringer omkring, hvem der havde taget billeder efter skaden. Selskabet har også anført, at de anmeldte genstande ikke ville kunne være i den pågældende trailer, hvilket man havde fået bekræftet fra to forskellige flyttefirmaer. Derudover har selskabet gjort gældende, at klageren har udvist grov uagtsomhed ved at efterlade en trailer med indbo for ca. 344.000 kr. tæt på en vej, og at klageren ikke har bevist, at traileren var aflåst på den angivne tyveritidspunkt. Klageren har derfor ikke bevist, at der er konstateret voldeligt opbrud af traileren. Endvidere har selskabet anført, at forsikringen maksimalt dækker 2 % af forsikringssummen ved tyveri fra en trailer.

Klageren har anført, at han oprindeligt havde taget billeder af traileren og gerningsstedet, men at han slettede disse igen, da han ved den første kontakt med selskabet ikke var blevet spurgt om han havde fotos. Klageren har derudover fremlagt en tegning, som viser, hvordan traileren var pakket.

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper er det klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet bedømmelse af sagens konkrete omstændigheder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at hans personlige ejendele er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt dokumentation i form af utydelige billeder af henholdsvis en hængelås, trailers hasp, samt af traileren set indefra og udefra.

Nævnet har også lagt vægt på omfanget af erstatningskravet, som ses at være udokumenteret, trailerens størrelse, samt klagerens skiftende forklaringer om fotos, hængelås og boxmadras.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings

7.