Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. oktober 2019 blev i sag nr. 93310:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 11/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Man d. 17.12.18.: undertegnede (UT) udsættes for tyveri fra egen bil. Tyveriet anmeldes samme aften til politiet, som kan underrette UT om, at anvendte *metode, uden større synlige tegn på opbrud, er velkendt samt at politiet har haft flere lignende sager. Det er mig ligeledes gjort bekendt, at lignende indbrud også tidligere er foregået på netop denne lokalisation. *jammer, som kan blokere centralåsens frekvens i fb.m. låsning. Se venligst flg. Link herom: …
>
> Tirsdag d. 18.12.18.: telefonisk kontakt til TRYG om sagen. Herunder svar på spørgsmål fra … i skadesafdelingen. Det oplyses bl.a., at der på bilens bagageklap ses ridser, som ikke kan relateres til kontakt med andre biler, ligeledes synes bagagerumsklap mere åben i venstre side kontra højre. Der er dog ikke øvrige tegn på adgang til aflåste bil. Det oplyses ligeledes, at to øjenvidner, som var med i bilen, kan bekræfte aflåsning af bil, og således at UT er blevet udsat for en forbrydelse, idet der er blevet frarøvet genstande hørende til private indbo.
>
> Torsdag d. 20.12.18.: online skadesanmeldelse udfyldes. Det går i den forbindelse op for UT, at der, udover private- og personlige personfølsomme data, som ikke kan genskabes, sammenlagt er tale om tab af private værdigenstande der udgør DKK 23.986,77. Dette er således summen på mit erstatningskrav.
>
> Mandag d. 07.01.19: telefonisk kontakt med [selskabet], ang. 1. afslag samt mailkorrespondance ml. UT og ... UTs sag videresendes til Kvalitetsafdelingen, og således klageansvarlige afd.
>
> Ons. d. 09.01.19: 2. skriftlige afslag, jf. mail fra [kvalitetsafdelingen].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker dels at blive taget seriøst, og dels at få genskabt tilliden til mit forsikringsselskab. Ligeledes håber jeg på empati for min situation fra TRYGs side, på lige fod med den empati, som jeg er blevet bekendt med, at eksempelvis forsikringsselskabet … har udvist for deres kunder i lignende sager, idet de, ligesom politiet og …, er klar over problematikken, og i øvrigt er af den holdning, at kunderne også bør ydes hjælp i denne aktuelle overgangsperiode.

Særligt håber jeg på forståelse, når …, telefonisk kan oplyse mig om, at man i forsikringsselskabet er opmærksomme på – samt har erkendt, at der er et problem, og at man fra TRYGs side således allerede arbejder på at få det inkorporeret i forsikringsbetingelserne. … oplyser ydermere, at dette kan tage tid, eftersom forsikringskravene dernæst skal genforhandles med de respektive forsikringsgrupper. I dette tilfælde med [forening].

På baggrund af alt ovenstående mener jeg således, at det må være rimeligt, at man kigger individuelt på de enkelte sager, og ligeledes foretager en individuel, tidssvarende og repræsentativ vurdering ud fra kendskab til nye, og tilsyneladende velkendte, metoder at begå kriminalitet på, ind til der forekommer en reel ændring af praksis og forsikringsbetingelser."

Selskabet har den 5/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**2.0 indledning**
Klageren, der er forsikringstageren, har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 12G1 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale erstatning i forbindelse med et anmeldt tyveri fra en bil. Selskabet har i overensstemmelse med forsikringsaftalen afvist at yde erstatning, idet der ikke var konstateret voldeligt opbrud.

3.0 kort sagsfremstilling
Den 18. december 2018 noterede selskabets skadebehandler følgende i forbindelse med klagerens anmeldelse: 'Der er ingen tegn på opbrud i bilen - FT ved ikke hvordan de er kommet ind i bilen. Hun forklarer at hendes ven har kørt bilen og da de parkerer spørger ft om vennen har låst – for god ordens skyld låser ft den selv og dermed helt sikker på den var låst. Afviser grundet bet. for opbrud ikke er opfyldt'.

I klagerens skadeanmeldelse af 17. december 2018 anføres det, at der ikke er tegn på voldeligt opbrud. Det hedder: 'Er der tegn på, hvordan tyven er kommet ind? Nej'

Selskabet har herefter afvist at dække klagerens tyveri, da forsikringen ikke dækker tyveri fra biler, når der ikke kan konstateres synlige tegn på voldeligt opbrud af bilen.
…
5.0 selskabets vurdering
Der er enighed i sagen om, at der ikke er konstateret voldeligt opbrud af bilen. Der henvises til klagerens første oplysning, både pr. telefon samt skriftlig anmeldelse til selskabet. Alene for god ordens skyld bemærkes, at de omtalte ridser på bilen er uden betydning for sagen.

Selskabet er derfor berettiget til at afvise at udbetale erstatning i sagen. Selskabet henviser til kendelse nr. 91146 samt 90141.

Selskabet er i øvrigt bekendt med de problemstillinger, som klageren har omtalt i sin klage. Disse forhold kan imidlertid ikke føre til andet resultat.

Jeg vil alene bemærke, at problemstillingen om tyveri fra bil gennem tiden har givet anledning til overvejelser. Der henvises til Henning Jønsson og Jørgen Gawinetski, Familieforsikring, 3. udg. 1993, side 146 ff, samt 5. udgave, 2014, side 190. Her omtales bl.a., at det har været nødvendigt bl.a. at begrænse dækning på forskellig måde, hvilket var at foretrække 'frem for andre og mere radikale indgreb, som f.eks. helt at fjerne tyveridækningen af indbo fra biler'. Det kan også bemærkes, at med kravet om 'voldeligt opbrud' undgår man at skulle drøfte forskellige 'bevisproblemstillinger' med kunderne.

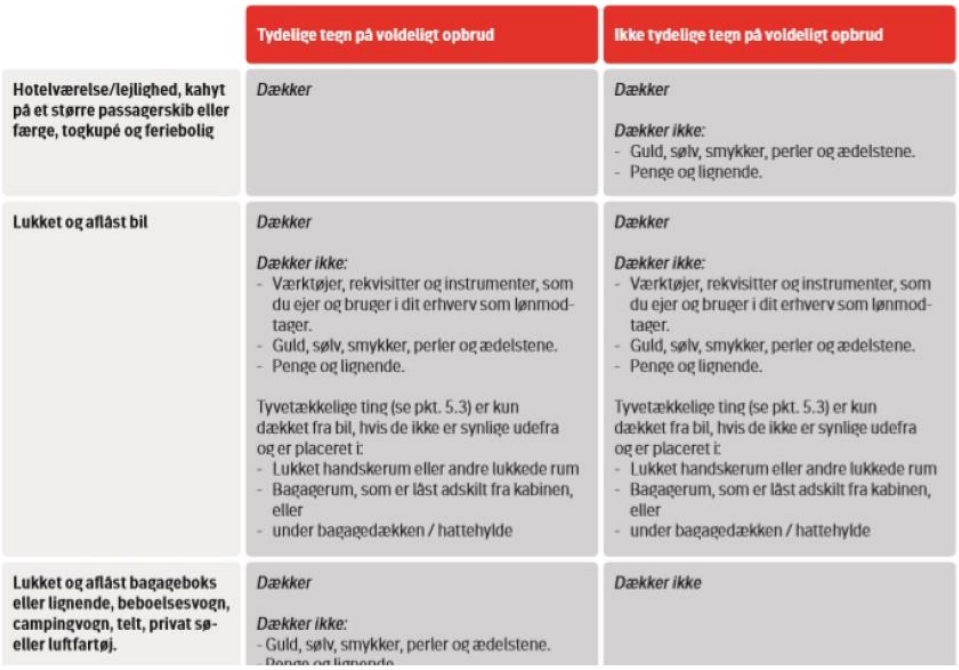
Selskabet har i øvrigt ikke taget stilling til klagerens krav."

Selskabet har den 6/3 2019 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"I forlængelse af mit brev kan jeg supplerende oplyse følgende: De gældende betingelser på skadetidspunktet den 17. december 2018 er følgende:

	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*
Lukket og aflåst bagageboks eller lignende, beboelsesvogn, campingvogn, telt, privat sø- eller luftfartøj.	*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende	*Dækker ikke*

Det kan i øvrigt supplerende oplyses, at Tryg pr. 1. marts 2019 har ændret dækningen på baggrund af de forhold, som klageren også har henvist til – ny dækning:



	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* *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
Lukket og aflåst bagageboks eller lignende, beboelsesvogn, campingvogn, telt, privat sø- eller luftfartøj.	*Dækker* *Dækker ikke:* - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.	*Dækker ikke*

Alene for god ordnes skyld bemærkes, at aktuelle sag skal behandles efter de gældende forsikringsbetingelser."

Klageren har den 25/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I svar fra Tryg Forsikring A/S, af 5. marts 2019, fremgår det, at Tryg endnu engang fastholder deres afvisning. Jeg henviser i den forbindelse til min tidligere redegørelse af sagen af 17. december 2018.

Det er min opfattelse, at Tryg har fastlåst sig til den bogstavrette fortolkning af forsikringsbetingelserne i 'familieforsikring med vilkår nr. 12G1', og set bort fra de bagvedliggende hensyn der var for denne og lignende bestemmelsers oprindelse – nemlig risikoen for at skulle udbetale forsikringssum, når forsikringstagerne glemte at låse egne biler samt andre grænsetilfælde. Dette bekræftes af selvsamme reference, som Trygs advokat, …, henviser til i svar af 5. marts 2019. Ydermere bekræftes dette af, at Tryg læner sig op af 'kravet om voldeligt opbrud for at undgå at drøfte forskellige bevisproblemstillinger med kunderne'.

I mellemtiden har den teknologiske udvikling forårsaget udfordringer, der på daværende tidspunkt ikke kunne forudses, heriblandt indbrudstyves brug af 'scramblere/jammere', der blokerer for bilers låsemekanismer.

Der er ingen grund til en længere redegørelse for teknologien bag, da jeg er overbevist om, at både Tryg og Ankenævnet for forsikring kender både metode og omfang. For klarheds skyld vil jeg dog blot gøre opmærksom på, at ved tyveri begået med scrambler vil der ikke være tydeligt tegn på voldeligt opbrud, da der i sagens natur aldrig er sket et opbrud, men derimod en blokering af fjernbetjeningen, der låser bilen.

Sammenholdes dette med at politiet har udtalt, at den geografiske lokation hvorfra tyveriet i min bil blev begået, tidligere har været plaget af netop biltyveri begået ved brugen af scramblere,

samt at størstedelen af de løsøregenstande jeg havde efterladt i min bil var forsvundet, da jeg kom tilbage, er der overvejende stor sandsynlighed for, at jeg har været udsat for netop biltyveri begået ved hjælp af scramblere.

Denne teknologiske udfordring er da også anerkendt af F&P, … og andre forsikringsselskaber, som har udtalt, at de er opmærksomme på netop denne problematik, hvor de dækkede personer ikke er berettigede til erstatning, da der ikke kan findes tydelige tegn på voldeligt opbrud, og således eftersom teknologien er længere fremme end forsikringsbetingelserne.

Hos Tryg selv er man ligeledes opmærksomme på problemstillingen samt på at Trygs kunder naturligvis – ligesom andre forsikringsselskabers kunder – også skal dækkes i sådanne situationer. Tryg mener dog kun, at dette skal ske fremadrettet, jf. Trygs svar af 6. marts 2019, hvoraf det fremgår, 'Det kan i øvrigt supplerende oplyses, at Tryg pr. 1. marts 2019 har ændret dækningen på baggrund af de forhold, som klageren også har henvist til (...)'.

Havde Tryg valgt at indrette sig på en sådan måde, at selskabet, ud fra risikomæssige betragtninger, havde valgt at undtage tyverier fra aflåste biler, havde jeg ikke holdt på min ret. Imidlertid anerkender Tryg problemet og ændrer deres forsikringsbetingelser, mindre end fire måneder efter jeg anmelder min skade, som således afvises på ordlyden af de ældre betingelser.

Det bør desuden bemærkes, at Trygs advokat henviser til mine argumenter som baggrund for at ændre forsikringsbetingelserne. Tryg ønsker dog imidlertid ikke at udbetale forsikringssum til undertegnede, hvilket er grænsende til det tragikomiske. I øvrigt må det anses som værende direkte i strid med generalklausulen 'god skik for finansielle virksomheder', hvorved Tryg gør sig skyldig i at handle uredeligt og illoyalt over for sine kunder.

Når det omkringliggende samfund, herunder F&P, andre forsikringsselskaber, …, og endda Tryg selv, er klar over, at der foreligger et 'hul' i forsikringsbetingelserne, bør dette udmønte sig i selskabets sagsbehandling og komme de sikrede til gode.

Jeg forekommer mig tydeligt, at det er branchestandard – dermed også i Tryg – at man undtager tyveri på aflåst bil fra dækningen, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Jeg er dog hverken ude på at begå forsikringssvindel eller anlægge civilt søgsmål, men er blot en utilfreds kunde, som i mange år har betalt til en forsikring, som, jf. førnævnte, pr. dags dato dækker præcis en sådan type skade, som jeg har anmeldt.

Jeg fastholder på baggrund af ovenstående mit krav mod Tryg, og appellerer således til at Tryg genovervejer min skadesag samt lader sig inspirere af andre forsikringsselskaber, som har stået i samme situation, men har valgt at dække samme type skade, som er sket i den mellemliggende periode."

Selskabet har den 8/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet korrekt af selskabet efter de gældende betingelser på skadetidspunktet den 17. december 2018.

Det forhold, at selskabet efterfølgende har ændret sin dækning, kan ikke føre til, at selskabet skal genoptage alle gamle skadesager med henblik på at træffe en ny – og ændret – afgørelse. Det lig-

ger klart, at en skadesag altid skal behandles efter de på skadetidspunktet gældende betingelser. Selskabet vil ikke genoptage gamle skadesager, og er heller ikke forpligtet hertil.

Alene for god ordens skyld skal det bemærkes, at klagerens påstand om 'generalklausulen god skik', ikke er korrekt.

Selskabet har – som anført – behandlet skaden korrekt efter forsikringsaftalen, og klageren har ikke godtgjort, at hun fx ikke skulle være rådgivet korrekt ved forsikringens tegning pr. 1. januar 2016.

Der kan i øvrigt henvises til kendelser om god skik, nr. 85819, 81363, 77869, 68473 m.fl. Kendelserne findes på ankenævnet hjemmeside …

Afslutningsvis bemærkes, at selskabet ikke ønsker at yde dækning pr. kulance."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af skadeanmeldelsen dateret den 20/12 2018 fremgår bl.a.:

"Hvor er det sket?
Bil

Hvor var tingene, da de blev stjålet?
I det aflåste bagagerum (to øjenvidner kan bekræfte låsning af bil og bagagerum)

Var den låst?
Ja

Er der tegn på, hvordan tyven er kommet ind?
Nej"

Af forsikringsbetingelserne 12G1 fremgår bl.a.:

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

	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.

7. 93310

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:

Klageren anmeldte den 20/12 2018 et tyveri af indbogenstande fra bagagerummet i sin bil. Hun oplyste, at der ikke var tegn på opbrud af bagagerummet. Klageren kræver, at selskabet anerkender tyveriet som dækningsberettiget, og at selskabet realitetsbehandler hendes krav. Hun har anført, at selskabet ca. fire måneder efter tyveriet har ændret sine forsikringsbetingelser således, at der ikke længere er et krav om tegn på voldeligt opbrud ved tyveri fra biler.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke var tegn på voldelig opbrud, og at dette var en betingelse for at opnå dækning ved tyveri fra biler i henhold til forsikringsbetingelserne, som var gældende på tyveritidspunktet.

Af skadeanmeldelsen fremgår det, at bilen var låst, men at der ikke var tegn på voldeligt opbrud af bilen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2 fremgår det, at forsikringen ikke dækker tyveri fra lukket og aflåst bil, når der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Nævnet bemærker, at forsikringen dækker efter et skadevirkningsprincip, hvorfor det er forsikringsbetingelserne på tyveritidspunktet, som er afgørende for spørgsmålet om dækning.

8. 93310

Nævnet finder på den baggrund ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at der ikke kunne konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at selskabet efterfølgende har ændret forsikringsbetingelserne – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand