Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 93513:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har landbo- og rejseforsikring. I klageskema af 6/3 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Min kone og jeg var fra 17/1 - 1/2 2019 på ferie [i udlandet]. Vi kørte rundt på egen hånd i en lejet bil fra [biludlejningsfirma] i [by]. Efter 3 dage i [by 2] … kørte vi mod [by 3] …. Undervejs stoppede vi ca. kl. 11:45 på [resort] …. Tilbage ved bilen låste jeg op og fandt intet usædvanligt da alt vores rod på bagsædet lå urørt. Vi kørte til [by 3]. Her ville jeg tjekke ind men deres kreditkortterminal virkede ikke så min kone gik ned i bilen for at hente sin rygsæk hvor der var [udenlandsk valuta]. Hun kom chokeret tilbage til receptionen og meddelte at bagagerummet var tømt. Vi fik straks en af hotelkarlene til at vise vej til politistationen i [by 3]. Det bemærkes at vi også har tegnet forsikring for tricktyveri, da vi har spekuleret på om nogen kan have scannet vores bilfjernbetjening ved [resort]. Vi har sendt politirapport fra [by 3] til GF forsikring. Venlig hilsen [kone] og [klager].
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning for de forsvundne ejendele + erstatning da de sidste 5 dage af vores ferie gik på politistation + konsulat i [by 4] da vores pas mm. også var stjålet. Det bemærkes at vi også har tegnet rejseforsikring hos GF forsikring."

Klageren har i kommentar af 20/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Kan det være rigtigt at GF mener vi selv har stjålet al bagage inkl. pas m.m.? Og mener ankestyrelsen at dette er ok ??"

Selskabet har i brev af 31/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi bekræfte, at [klager] har tegnet Landboforsikring inkl. rejseforsikring Verden her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 70-1; 31-1 er gældende.

Klagen vedrører selskabets erstatningsbeløb i forbindelse med tyveri fra bil, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Selskabet har udbetalt kr. 2912 til forsikringstager svarende til den maks. erstatning, som udbetales ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud.
***
Forsikringstager tager telefonisk kontakt til SOS International den 28.01.2019 kl. 02.07 (dansk tid). Det fremgår af sagsbehandlerens notat af samtalen, at;

Hvordan: ***Låst - Ingen tegn på indbrud***
Hvor: ***Køretøjet***
Kommentarer: ***1 stor kuffert, 1 mellemstor kuffert og en rygsæk. Alt deres tøj, punge, pas, personlige ejendele, to styrthjelme.***

Der fremgår yderligere et tekstnotat hos SOS international, hvori der er noteret:

'*De sidder på en politistation nu og får lavet rapport-infoer at deres bil var låst, men der var ikke tydelige tegn på at den var blevet brudt op*'

Forsikringstager sender efter hjemkomst til Danmark en skriftlig anmeldelse til selskabet den 02.02.2019, hvori der oplyses følgende:
…
Forsikringstager bemærker i skadeanmeldelsen, at der er klemmemærker på gummilisten i toppen af passagerdøren af udlejningsbilen.

Selskabet sender sagen til taksator for at afklare omstændighederne ved tyveriet. Taksator mødes med forsikringstager den 14.02.2019 og gennemgår hændelsen. Forsikringstager bekræfter, at tyveriet ikke bliver bemærket da de kommer tilbage til bilen, men først senere samme dag, da de skal tjekke ind på et nyt hotel. Her finder de ud af, at de mangler deres rygsæk og bliver bekendt med, at der har været tyveri fra bilen. Der konstateres ikke på noget tidspunkt, at bilen har været udsat for et voldeligt opbrud.

Taksator beder om at se politirapporten fra [udlandet] samt rapporten fra biludlejningsfirmaet, idet vi må antage, at et udlejningsfirma vil påpege/bemærke de skader, som deres udlejningsbiler får påført i forbindelse med udlejning.

Det fremgår ikke af politikvitteringen fra [udlandet], hvorledes tyvene har fået adgang til bilen, men blot at forsikringstager opdager, at bagagen er væk fra bilen, da de ankommer til [by 3].

Det fremgår ikke af slutopgørelsen fra biludlejningsfirmaet, at de har bemærket nogle former for opbrudsmærker på bilen eller klemmemærker på dørens gummiliste.

Efter gennemgang af sagen er det ikke selskabets opfattelse, at der er sket voldeligt opbrud af bilen i forbindelse med tyveriet. Klemmemærker på en gummiliste på en udlejningsbil kan ikke i sig selv kan anses for at være tegn på voldeligt opbrud. Selskabet skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på kendelserne 89.846, 48.626 og 42.678, hvor selskaberne får medhold i, at et mærke på en gummiliste ikke kan anses for at være tegn på voldeligt opbrud af bilen.

Derudover har selskabet bemærket, at forsikringstager ikke nævner klemmemærket på gummilisten i hverken telefonsamtalen med sagsbehandleren hos SOS International, til det [udenlandske] politi eller til biludlejningsfirmaet.

Selskabet afviser at dække det fulde krav overfor forsikringstager, og afregner det maksimale erstatningsbeløb, som kommer til udbetaling ved tyveri fra en aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud. Selskabet henviser til dækningsskemaet punkt B3 i gældende forsikringsbetingelser.

Selskabet oplyser forsikringstager, at vi er indforstået med at genoptage sagen igen, hvis selskabet skulle modtage dokumentation for voldeligt opbrud af udlejningsbilen.
***
Efterfølgende klager forsikringstager ikke til selskabet men sender en klage til Nævnet, hvorfor selskabet klagebehandler sagen ud fra de anbringender, som forsikringstager sender til Nævnet.

Forsikringstager nævner **ikke** i sin klage til Nævnet, at der er set et klemmemærke på gummilisten af passagerdøren, men nævner den mulighed, at fjernbetjeningen kunne være scannet, idet der ikke findes noget usædvanligt ved bilen. Ydermere bemærker forsikringstageren, at der er tegnet tricktyveri i selskabet og der ønskes erstatning for de sidste 5 feriedage, som er blevet brugt på en politistation.

Selskabet sender et skriftlig svar til forsikringstager, hvor der redegøres for klagepunkterne.

<u>Scanning af fjernbetjeningen</u>
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, er det en betingelse for at kunne opnå dækning, at der er konstateret voldeligt opbrud af bilen. Uagtet at gerningsmændene har fået adgang til bilen via jammere/radiobølger, så er den objektive betingelse om voldeligt opbrud ikke opfyldt.

Selskabet skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på kendelser 90.141 og 91.146, hvor Nævnet giver selskaberne medhold i, at selv om der er brugt en jammer til at komme ind i bilen, så er den objektive dækningsbetingelse for voldeligt opbrud af bilen ikke opfyldt.

<u>Tricktyveri</u>
Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.7.1.4 er der tale om tricktyveri, når én eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede.
Tyveriet er begået i udlandet, fra en bil og gerningsmanden har ikke udgivet sig for en anden. Betingelserne for tricktyveri er derved ikke opfyldt.

<u>Kompensation for ødelagte rejsedøgn - rejseforsikring</u>
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne for rejseforsikring punkt 3.9 ydes der kompensation for ødelagte rejsedøgn ved akut sygdom eller tilskadekomst, ved hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst eller ved hjemkaldelse til Danmark. En rejseforsikring dækker ikke kompensation for de dage, som man har brugt på en politistation.

<u>Konklusion</u>

Selskabet fastholder, at der ikke er konstateret voldeligt opbrud af udlejningsbilen, hvorfor der ikke kan ydes yderligere erstatning end den maksimale erstatning, som allerede er udbetalt til forsikringstageren."

Klageren har i kommentar af 13/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Alle ved at det i 2019 er muligt at kopiere fjernbetjeningen til bilens låsesystem så måske er det på tide at man kommer ind i den virkelige verden!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens skadeanmeldelse til selskabet fremgår bl.a.:

"**Hvor skete skaden?:**	[Resort] [udlandet] - parkeringsplads
Hvordan skete skaden?:	På vores vej fra [by 2] var vi på vej videre på vores tur på egen hånd. Forbi … hvor vi så på … fra en [mindre båd]. Herefter kørte vi mod [by 3] og på denne tur stoppede vi for at drikke noget … på [resort] ca. 1/2 time. Bilen var aflåst. Vi er sikre på at tyveriet skete her da konen medbragte sin dagbog som lå i hendes rygsæk under forsædet. Da vi havde drukket kørte vi videre mod [by 3] til [feriekompleks] hvor vi var i gang med indcheck virkede deres kredit-kortmaskine [ikke] så konen måtte hente sin rygsæk i bilen hvor hun havde [udenlandsk valuta] da jeg ikke havde nok i min tegnebog. Kort efter kom hun chokeret tilbage og sagde at bilen var tømt, dog var diverse rod stadig på bagsædet - badetøj mm. En af de ansatte viste os straks vej til politistationen i [by 3] hvor vi anmeldte skaden. Allerede efter 2-3 dages langsommelig politiarbejde havde de fået lavet en rapport som den Danske.
…	
TYVERI FRA BIL	
Var bilen aflåst og alle ruder lukkede?:	[X]
Hvilken skade er der sket på bilen?:	Klemmærker på gummiliste i toppen af passagerdøren.
Hvor var de stjålne genstande anbragt?:	Bagagerum
Var de stjålne genstande synlige udefra?:	[ ]
På hvilken måde var de afskærmet/skjult? (fx bagagerum/hattehylde/tæppe):	Lukket bagagerum + handskerum "

5. 93513

Af forsikringsbetingelserne for landboforsikring fremgår bl.a.:

"17.6 **Tyveri**
Simpelt tyveri
...
A. Forsikringen dækker:
…
Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte.

B. Forsikringen dækker ikke:
…
3. Tyveri af ting, som befinder sig i uaflåste og uaflukkede biler, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer.

4. Tyveri, hvor voldeligt* opbrud ikke kan konstateres. Forsikringen dækker dog med indtil 2.763 kr. (basisår* 2016) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt* opbrud.
…
17.7 **Røveri, overfald m.v.**
17.7.1 **Forsikringen dækker**
…
17.7.1.4
Tricktyveri, hvor én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække, og stjæler eller narrer ting fra forsikrede.
…
Ordforklaring
Voldeligt opbrud
Hvis der foreligger voldeligt opbrud, skal der være tydelige tegn på, at tyven har ødelagt fx låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang."

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikring fremgår bl.a.:

"**3.9 Kompensation for ødelagte rejsedøgn**
…
3.9.1.2. **Ødelagte rejsedøgn dækker udelukkende den eller de sikrede*, der:**

3.9.1.2.1 Bliver hospitalsindlagt på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første dag sikrede er hospitalsindlagt.

3.9.1.2.2. Bliver syge- eller hjemtransporteret, jf. punkt 3.2, efter aftale med GF Forsikrings alarmcentral på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.3. Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3 eller rejser hjem som sygeledsager, jf. punkt 3.4 Dækningen gælder ikke for ferierejser i Danmark. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.4 Ordineres ro eller hvile i ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, kræver GF Forsikring, at sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling.

Ordineret ro eller hvile regnes tidligst fra dagen, hvor sikrede havde første lægebesøg, og der skal kunne fremvises erklæring fra behandlende læge på feriestedet.

3.9.1.3 Hvis sikrede er et barn under 16 år, dækker kompensation for ødelagte rejsedøgn også en af de sikrede voksne."

Nævnet har fået forelagt politirapport og slutopgørelse fra biludlejningsfirmaet.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han under en ferierejse i udlandet fik stjålet en række genstande fra bagagerummet i en lejet bil. Han har anført, at fjernbetjeningen kan være scannet og kopieret af tyven. Han kræver erstatning for de stjålne genstande og erstatning for de sidste 5 feriedage, som blev brugt på politistation og konsulat.

Selskabet har udbetalt 2.912 kr. til klageren svarende til den maks. erstatning, som udbetales ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud. Det er selskabets opfattelse, at der ikke er sket voldeligt opbrud af udlejningsbilen, hvorfor der ikke kan ydes yderligere erstatning end den maksimale erstatning. Selskabet har anført, at klemmemærker på en gummiliste på en udlejningsbil ikke i sig selv kan anses for at være tegn på voldeligt opbrud, samt at klageren ikke har nævnt klemmemærket på gummilisten i hverken telefonsamtalen med SOS International, til politiet, biludlejningsfirmaet eller i klagen til nævnet. Selskabet har endvidere anført, at "uagtet at gerningsmændene har fået adgang til bilen via jammere/radiobølger, så er den objektive betingelse om voldeligt opbrud ikke opfyldt".

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse til selskabet, at "på vores vej fra [by 2] var vi på vej videre på vores tur på egen hånd. Forbi … hvor vi så på … fra en [mindre båd]. Herefter kørte vi mod [by 3] og på denne tur stoppede vi for at drikke noget … på [resort] ca. 1/2 time. Bilen var aflåst. Vi er sikre på at tyveriet skete her da konen medbragte sin dagbog som lå i hendes ryg-

sæk under forsædet. Da vi havde drukket kørte vi videre mod [by 3] til [feriekompleks] hvor vi var i gang med ind-check virkede deres kredit-kortmaskine så konen måtte hente sin rygsæk i bilen hvor hun havde [udenlandsk valuta] da jeg ikke havde nok i min tegnebog. Kort efter kom hun chokeret tilbage og sagde at bilen var tømt, dog var diverse rod stadig på bagsædet - badetøj mm". Det fremgår endvidere, at der var konstateret klemmærker på gummiliste i toppen af passagerdøren.

Tyveri

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.B.4, at forsikringen ikke dækker tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Af forsikringsbetingelsernes ordforklaring fremgår det, at "hvis der foreligger voldeligt opbrud, skal der være tydelige tegn på, at tyven har ødelagt fx låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang".

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne er formuleret på en sådan måde, at betingelsen om voldeligt opbrud er en objektiv dækningsbetingelse, hvorfor det er klageren, som skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sket voldeligt opbrud af bilen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren har anført om klemmærker på gummiliste i toppen af passagerdøren, kan på det foreliggende grundlag ikke føre til andet resultat. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en udlejningsbil, og at klageren ikke har fremlagt fotos af mærkerne. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har nævnt klemmærker på gummilisten i hverken telefonsamtalen med SOS International eller i klagen til nævnet, og at der ikke fremgår oplysninger herom i hverken politirapporten eller i slutopgørelsen fra biludlejningsfirmaet. Nævnet henviser i øvrigt til kendelse 89846, 48626 og 42678.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at fjernbetjeningen kan være scannet, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet henviser herved til kendelse 90141 og 91146.

Tricktyveri

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.7.1.4, at forsikringen dækker "tricktyveri, hvor én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække, og stjæler eller narrer ting fra forsikrede".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et tricktyveri, da der ikke er tale om, at én eller flere ukendte gerningsmænd fik adgang til forsikringsstedet under falsk dække.

Kompensation for ødelagte rejsedøgn

Klageren kræver endvidere erstatning for de sidste 5 feriedage, som blev brugt på politistation og konsulat.

Selskabet har anført, at rejseforsikringen ikke dækker kompensation for de dage, som man har brugt på en politistation.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 3.9 ydes der kompensation for ødelagte rejsedøgn ved akut sygdom eller tilskadekomst, ved hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst og ved hjemkaldelse til Danmark.

Da rejseforsikringen ikke dækker kompensation for de dage, som klageren har brugt på politistation og konsulat, kan nævnet ikke kritisere selskabets afslag på dækning af ødelagte rejsedøgn.

9. 93513

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand