

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94096:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring. I klageskema af 23/8 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I februar får jeg stjålet olie - her har tyvene brudt låget til ventilationsrøret på jordtanken op. Tanken er sikret med låg med godkendt lås fra OK og gravet i jorden. Jeg tager kontakt til Tryg og får bekræftelse på at skaden er dækket. Jeg forklarer at jeg har købt et nyt låg og har ekstrasikret dette låg ved at fastgøre det med skruer. Jeg spørger i den forbindelse ind til om jeg stadig har dækning eller der er andet som jeg skal gøre - får bekræftelse på at det jeg har gjort er fint og jeg er dækket fremover. Tanken bliver påfyldt. Jeg undersøger hvad der yderligere kan gøres for at sikre tanken. Jeg indkøber materialer til at lave to bøjninger, en safe-lock og en ruko klasse 2 lås. Materialerne er desværre ikke kommet og blevet monteret inden det andet tyveri finder sted. I perioden fra den 20190303 til 20190316 bliver olien igen stjålet fra min tank. Tager kontakt til Tryg fuld sikker på at der er dækning. Tryg afviser at der er dækning og som der kan ses af kommunikation ser det ud til at jeg faktisk ikke har dækning for tyverierne af olie. Det meste af forløbet kan ses af mail korrespondancen, men da min computer har været nede er der nogle mails der er gået tabt - men jeg er sikker på at disse kan fås fra Tryg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil også gerne have at i vurderer om det at Tryg ved det første tyveri bekræfter at jeg fremadrettet er dækket gør at jeg faktisk er dækket. Jeg har gjort Tryg opmærksom på at de har lovet at der er dækning og bedt dem om at kontrollere den samtale, hvor de lover at der fremadrettet er dækning - svaret var at den afdeling desværre ikke optager samtaler ... Jeg har bedt tryg svare direkte på at når de har lovet dækning fremadrettet så bør jeg vel også være dækket - dette har som jeg ser det ikke været muligt at få dem til konkret at give et svar på. Jeg formoder at Tryg har ret i deres vurdering af at min forsikring faktisk ikke dækker for tyverierne af olien, det forventer

jeg at i kan bekræfte. Det er en 1400 ltr tank, der var helt fuld da den blev tømt. Den blev kun fyldt med 700 ltr. Værdien af olie der er stjålet er derfor 2 gange 7538,20 = 15076,4. Skulle der være noget i gerne vil have uddybet eller informationer der mangler, står jeg selvfølgelig til disposition."

Selskabet har i brev af 13/9 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) har via ankenævnets sagsportal modtaget orientering, om [klagerens] klage over selskabet.

1.0 indledning

Klageren er forsikringstager på en fritidshusforsikring i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har afvist at dække tyveri af olie fra en nedgravet olietank.

2.0 kort sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 16. marts 2019, at der var stjålet olie fra en nedgravet olietank. Tyveriet var sket i perioden 2. februar til 16. marts 2019. Af politikvitteringen i perioden 3. marts til 16. marts 2019. Da der er ikke var tale om indbrudstyveri, og da forsikringen ikke dækker simpelt tyveri, når ejendommen er ubeboet, har selskabet afvist at yde erstatning. Der har været dialog mellem selskabet og klageren.

3.0 forsikringsbetingelserne

De gældende forsikringsbetingelser vedlægges i kopi.

4.0 selskabets vurdering

Der er enighed mellem parterne om sagens fakta nemlig, at der er stjålet olie fra en nedgravet olietank på et tidspunkt, hvor fritidshuset var ubeboet.

Der er således tale om et simpelt tyveri, jf. de i forsikringsbetingelserne anførte definitioner.

Selskabets begrundelse for at afvise dækning er, at der ikke er dækning ved simpelt tyveri, når ejendommen er ubeboet.

Klageren mener, at der tale om et indbrud.

Hertil skal det blot bemærkes, at indbrudstyveri skal ske fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, jf. forsikringsbetingelserne. En nedgravet olietank kan aldrig være en bygning eller lokale.

Det er uden betydning for sagens vurdering, hvordan den nedgravede olietank i øvrigt var sikret med lås osv.

Så vidt ses er klageren enig i, at der ikke er dækning i henhold til forsikringsaftalen.

Der kan henvises til kendelse fx 88217, 82438, 81509.

Klageren har omtalt et tidligere tyveri af olie fra tanken, som selskabet ved en fejl er kommet til at dække. Dette tyveri er sket den 1. februar 2019. Allerede fordi selskabet ikke vil kræve dette beløb tilbagebetalt, har jeg ikke taget stilling til, om klageren var i god tro, da han modtog erstatningen.

Klageren har antydnet, at han i forbindelse med dette tyveri skulle have modtaget 'tilsagn' om, at selskabet også ville dække fremtidige tyverier af olie fra tanken.

Selskabet bestrider denne udokumenterede påstand. Klageren har bevisbyrden for påstanden, og denne bevisbyrde har han ikke løftet på det foreliggende grundlag.

Selskabet henviser til fx kendelse nr. 70851, hvor nævnet udtaler: *"... Det beroede således på en fejl, ... Det er i konsekvens af den dengang begåede fejl, at Dette forhold forpligter dog ikke i sig selv selskabet til at videreføre fejlen."* (delvis sletning foretaget her)

samt kendelse nr. 69005, hvor nævnet udtaler:

"Nævnet finder på det foreliggende grundlag ikke anledning til at betvivle selskabets oplysning om, at udbetalingerne i 2005 ved en fejl fra selskabets side har været for høje."

Nævnet finder, at det forhold, at der i 2005 er sket for høj udbetaling, ikke forpligter selskabet til at videreføre fejlen ..."

samt kendelser 68474 og 68898. Det skal også fastholdes, at der var tale om en fejl, og ikke en kulanceerstatning, jf. Husejerforsikring og Ejerskiftforsikring – en kommentar, 3. udg., 2008, side 22 (kendelse 27045)

Klageren har i mail af 16/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I svaret fra Tryg skriver Tryg: 'Klageren har antydnet, at han i forbindelse med dette tyveri skulle have modtaget 'tilsagn' om, at selskabet også ville dække fremtidige tyverier af olie fra tanken. Selskabet bestrider denne udokumenterede påstand. Klageren har bevisbyrden for påstanden, og denne bevisbyrde har han ikke løftet på det foreliggende grundlag.'

Jeg har ikke kun antydnet at jeg har modtaget tilsagn men klart skrevet det flere gange. Med hensyn til bevisbyrden har jeg skriftligt bedt Tryg om at aflytte samtalen hvor jeg blev givet tilsagn, men desværre var resultatet at netop denne afdeling i Tryg ikke optog samtaler. Dem jeg har talt med hos Tryg har ikke betvivlet at jeg har fået tilsagn, men har generelt undladt skriftligt at svare på dette, en undtagelse for dette er dog det sidste svar (dokument: 20190806 Vedr. skade 805 - 5000284589 16-03-2019 1 INØO).

I dette forhold Tryg sig til tilsagnet og skriver følgende:

'Vi anerkender at der er lavet en fejl og du fik mundtlig tilsagn på dækning ved den første men dette er ikke grund for at vi fortsat dækker dig for en skade, der ikke er dækningsberettiget.'

Giver mening at indkalde personen som i første omgang talte med mig og gav tilsagn fremadrettet. Jeg konstaterer at Tryg forholder sig passivt og ikke gør for at undersøge hvad der er sagt."

Ankenævnet for Forsikring

4.

94096

Selskabet har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det forhold, at selskabet ved en fejl har betalt det først tyveri af olie, betyder ikke, at klageren derved samtidig er givet tilsagn om i fremtiden ved en evt. skade (måske flere år frem i tiden) også der skulle dække. Den skrivelse fra selskabet, som klageren henviser til bekræfter heller ikke klagerens påstand. Den omhandlede mail er en del af den senere korrespondance mellem parterne (som klageren skriver det sidste svar), hvor selskabet venligt prøver at imødekomme klageren på den måde, at selskabet 'anerkender, at der er lavet en fejl og du fik mundtligt tilsagn på dækning ved den første, men' at dette ikke forpligter selskabet fremadrettet, og altså heller ikke ved det efterfølgende tyveri.

Selskabet optager ikke alle samtaler, og samtaler slettes vist i øvrigt efter 3 måneder. Hvis der var en optagelse, og denne ikke var slettet, ville selskabet selvfølgelig fremlægge den.

Til nævnets orientering kan det oplyses, at den skadebehandler, der behandlede det første tyveri (skadedato den 1. februar 2019), har noteret følgende i systemet:

Den 4. februar 2019:

"Hr ft kunne konstatere at den netop fyldte olietank var tom. Den var blevet fyldt i nov for ca 14000kr, da de kun har brugt sommerhuset 2 dage siden da, kunne de konstatere at der måtte være sket tyveri. Derfor har politiet været der og optage rapport, ligesom de har fået oplyst at det samme var sket hos naboen. Jeg har givet dækningstilsagn. jeg har bedt ham komme med pris overslag, samt dok for påfyldning. jeg har vendt sagen med H.V. Sendt via spc."

Den 5. februar 2019:

'Screenet ej taks.' [sagen sendes ikke til en taksator, men behandles af skadebehandler]

Den 6. februar 2019:

'forsøgt at ringe til ft og oplyse om opgørelse. Sender erstatning på ønsket krav med link til spc'"

Til dette har klageren fremsendt mail af 4/12 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Af modpartens svar ser det ud til at samtalen har været optaget, men nu er blevet slettet. Jeg har tidligere bedt tryk om at aflytte samtalen for at få bekræftelse på at jeg var blevet lovet dækning. Venligst uddyb om der har været en optaget samtale og hvis denne har eksisteret hvorfor den så ikke blev fremlagt da det blev foreslået.

Herudover har jeg også udbedt at tryk direkte spørger vedkommende som jeg håndterede den første sag om hun lovede tilsagn. Til orientering forklarede jeg at ventilationshætten var blevet sikret med en skrue og hun bekræftede at der var dækning fremadrettet jeg skulle ikke gøre mere.

Jeg vil gerne udbede at i sender alle de kommentarer som er registreret i jeres system både på den første og anden sag."

Hertil har selskabet i brev af 20/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

94096

"I forlængelse af tidligere korrespondance skal selskabet hermed vende tilbage til sagen. Klagerens seneste indlæg giver anledning til følgende bemærkninger:

Vedr. spørgsmålet om en telefonsamtale

Selskabet henholder sig til det klare svar, der er givet klageren i mail af 8. juli 2019. Der er ikke optaget en telefonsamtale i indboscadeafdelingen.

Hvis undertegnede ikke har været så tydelig, som klageren ønsker, beror det alene på uvidenhed fra min side.

Som det også fremgår af selskabets svar, er der andre afdelinger, der optager samtaler, i hvilken forbindelse det altid oplyses til kunden.

Herefter skal jeg blot pointere, at selskabet altid udlevere de akter mv., som selskabet skal i henhold til gældende regler.

Vedr. spørgsmålet om tilsagn

Klageren har påstået, at en medarbejder i Tryg under en konkret skadesags behandling skulle have givet et dækningstilsagn for fremtidige skader.

Det er ikke godtgjort i sagen, og kan ikke bekræftes fra selskabets side. Hvordan der måske mere generelt har været drøftelser, herunder om fremtidige skader, og hvordan ordene er sagt, evt. så der er opstået misforståelser, kan aldrig anses for at være et dækningstilsagn. Det vil været mere end ganske usædvanligt, at selskabet skulle give et dækningstilsagn for en fremtidig skade.

Herefter fastholdes det, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde.

Akter fra de to skadesager fremlægges på klagerens begæring"

Nævnet har modtaget klagerens indlæg af 21/1 2020 og 19/2 2020 til nævnet og selskabets indlæg af 12/2 2020 til nævnet. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets mail af 6/8 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt får du hermed noget på skrift fra mig angående vores telefon samtale i dag d. 06.08.19.

Som vi har talt om skal denne olietank indgå som en fast del af huset for at vi kan give forsikringsdækning for denne i tilfælde af tyveri. Den skal naturligvis stå forsvarligt aflåst og dens placering skal indgå som en fast del af bygningen, enten i nuværende bygning eller der skal opføres en bygning om denne. Som vi talte om evt. redskabskur.

Ift. dit spørgsmål angående frostskafer som følge af tyveri af olien, henviser jeg dig til punkt. 5, side 6 i dine betingelser. Her undtages dækning for: Skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning*. Såfremt fritidshuset er tilstrækkelig opvarmet, vil der naturligvis være dækning for denne type skade.

Som lovet også i vores telefoniske samtale, vil jeg sætte et par ord på det mundtlige tilsagn der blev afgivet i form af du blev lovet dækning da du meldte din første skade d. 01.02.19, dette tilsagn har vi også holdt, da du d. 06.02.19 får tildelt 15.200kr i erstatning. Dette var en fejl fra vores side, da dette ikke er en dækningsberettiget skade jf. dine betingelser. Da du talte med os igen angående skaden d. 16.03.2019, her også af tyveri af olie fra tank, gør du os også opmærksom på tidligere dækning af olien og her meddeler vi dig at dette er en fejl fra vores side, men naturligvis ikke en du skal bøde for at vi har begået, så derfor opkræver vi naturligvis heller ikke den erstatning du har fået fra os retur. Du bliver gjort opmærksom på at dette ikke er en dækningsberettiget skade d. 18.03.19 både telefonisk og via email.

Det er naturligvis meget beklageligt at vi laver denne fejl i første omgang men det er ikke en dækningsberettiget skade.

Vi anerkender at der er lavet en fejl og du fik mundtlig tilsagn på dækning ved den første men dette er ikke grund for at vi foresat dækker dig for en skade, der ikke er dækningsberettiget.

Såfremt du ikke finder vores endelige afgørelse af sagen tilfredsstillende, vil jeg henvise til mailen fra vores kvalitets afdeling, der beskriver hvordan du tager sagen i ankenævnet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

10. Indbrudstyveri

Ved indbrudstyveri forstås tyveri fra forsvarligt aflåst bygning.

Ved forsvarligt aflåst bygning forstås, at vinduer er aflukket med solide lukkeanordninger og udvendige døre er aflåst med solide og funktionsdygtige låse, således at indbrud normalt kun kan finde sted ved brug af betydelig vold.

Vinduer, der står på klem, anses ikke som forsvarligt aflåste, selvom der er monteret sikringsbeslag.

11. Simpelt tyveri

- Dækkes med indtil 10% af forsikringssummen.

Ved simpelt tyveri forstås tyveri udenfor bygning, fra uaf låst bygning eller fra ikke forsvarligt aflåst bygning.

Forsikringen dækker ikke:

- Tyveri ved brug af nøgle, der er anbragt på forsikringsstedet eller overgivet til andre personer.
- Tyveri hvor tyven er kommet ind ad åbenstående eller på klem stående vinduer eller døre.
- Tyveri hvor tyven er kommet ind ad en uaf låst dør.
- Tyveri af særligt privat indbo i udhuse og garager.

Forsikringen dækker ikke:

- Tyveri fra ejendommen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.

Ejendommen anses som ubeboet, når der ikke finder overnatning sted. Weekendophold alene bevirker ikke, at stedet kan betragtes som beboet i den mellemgående tid.

- Tyveri begået af sikrede eller medlemmer af husstanden.
- Tyveri af cykler, hvor stelnummer ikke kan oplyses.
- Tyveri af cykler, der ikke er aflåst med fastmonteret godkendt cykellås (dokumentation i form af original låsekort skal vedlægges anmeldelsen).
- Tyveri af særligt privat indbo udenfor bygning.
- Tyveri af fiskegarn, -ruser og lignende.
- Tyveri af badtøjbeholdninger.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94096

Nævnet udtaler:

Klageren har den 16/3 2019 anmeldt, at der i perioden mellem den 3/3 2019 og den 16/3 2019, hvor fritidshuset var ubeboet, blev stjålet olie fra en nedgravet olietank. Klageren har oplyst, at han – i forbindelse med at han kort tid forinden ligeledes havde fået stjålet olie fra olietanken og fået dækning herfor i henhold til fritidshusforsikringen – fortalte selskabet, at han havde købt nyt låg og ekstrasikret dette låg ved at fastgøre det med skruer. Han har anført, at han spurgte selskabet, om der stadig var dækning, eller om der var andet, han skulle gøre, og at selskabet bekræftede, at han ville være dækket fremover.

Selskabet har afvist at yde dækning af det anmeldte tyveri under henvisning til, at der ikke er dækning ved simpelt tyveri, når ejendommen er ubeboet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at simpelt tyveri dækkes med indtil 10 % af forsikringssummen, og at der ved simpelt tyveri forstås "tyveri udenfor bygning, fra uaflåst bygning eller fra ikke forsvarligt aflåst bygning". Det fremgår ligeledes, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri, når der er tale om "tyveri fra ejendommen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet". Endvidere fremgår det, at ejendommen anses som ubeboet, når der ikke finder overnatning sted.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri, når ejendommen er ubeboet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det forhold, at selskabet fejlagtigt tidligere har dækket tyveri af olie fra klagerens nedgravede olietank, forpligter ikke i sig selv selskabet til at yde erstatning ved senere tyverier af olie. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet et videregående tilsagn om at yde dækning ved fremtidige tyverier af olie, når ejendommen er ubeboet.

Det, som klageren har i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94096

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings