

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 95106:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 3/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hej :-) Vi har desværre haft indbrud i vores aflåste kælderrum, tilhørende vores lejlighed. Og i den forbindelse er der desværre opstået stor uenighed imellem TRYG og os omkring deres forklaring/formulering i vores police i forhold til hvor meget de vil dække op til af beløb. Hvilket punkt tyveriet hører ind under og især meget misvisende formulering, som vi har placeret og handlet ud fra i forhold til mængden af værdier vi havde i vores kælderrum. TRYG holder fast i deres forklaring og vi er uenige, da vi mener at de har formuleret sig utrolig misvisende og en forventning at deres termer professionelt/internt er logik for deres privatkunder, og derfor ikke behøver at forklare sig mere dækkende/uddybende i vores police. Herunder er ordret tekst fra vores police, hvor vi læser det som at tyveriet hører ind under tyveri uden for boligen, da de i alle punkter/tekst nævner/skriver ordet tyveri og lige i det punkt de holder fast i står der skade i kælderrum. Hvis de mener at skade dækker over alle sager som de forklare os... Hvorfor så gøre forskel på forklaringer beskrivelser af punkter eller hvorfor ikke fjerne tvivl og skrive skade OG tyveri i loft og kælderrum?

Vi forholder os til punkt 1, da det forklare/omhandler tyveri.
Og de forholder sig til punkt. 4

Retshjælp, maks. Retshjælp 200.000 kr. pr. tvist

Summer du har valgt

1: Tyveri uden for boligen: Sum ved tyveri uden for boligen 54.590 kr. pr. skade.

Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt

Ankenævnet for Forsikring

2.

95106

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:

2: Tyveri inde i din bolig Sum for tyvetækkelige ting, når der ikke har været forsvarligt aflåst 54.590 kr. pr. skade.

3. Åbenlyst tyveri (ran) Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene 27.295 kr. pr. skade

4. Loft og Kælderrum Sum ved skade i loft- og kælderrum 27.295 kr. pr. skade

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de forholder sig til at dække stjålne effekter i kælderrum ud fra punkt. 1 Tyveri uden for boligen, da der var værdier langt over det max. beløb de forholder sig til..Punkt. 4"

Selskabet har i brev af 4/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tryg Forsikring A/S (herefter omtalt selskabet) har via Ankenævnet for Forsikrings sagsportal modtage klagen i ovennævnte skadesag (skadenummer øverst til højre).

1.0 indledning

Forsikringstageren, [klageren], har tegnet familieforsikring med vilkår nr. 12G1 i selskabet.

Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt efter et tyveri, som fandt sted fra et kælderrum den 26. september 2019. Selskabet har i overensstemmelse med policens dækningsmaksimum udbetalt maxerstatningen, og afviser at udbetale yderligere.

Klageren har anmeldt, at der (noteret skadedato, den 26. september 2019), dels er sket vandskade, dels tyveri fra et kælderrum.

Selskabet har dækket vandskade med maxsummen ved kælderrum.

Aktuelle sag omhandler alene tyveriskaden.

Klageren bestrider, at der gælder et dækningsmaksimum ved tyveri.

Twisten vedrører fortolkning af police og forsikringsbetingelser.

2.0 sagen kort

Klageren anmeldte til selskabet, at der var stjålet en omfattende mængde indbogenstanden fra et kælderrum.

Dette er først anmeldt senere til politiet, idet det af politikvitteringen fremgår:

'Politiet har den 07/02-2020 modtaget en anmeldelse om Indbrud i kælder-/lofts-/pulterrum begået den 16/09-2019-12.00 til 19/09-2019-08.00'.

Selskabet har anerkendt, at skaden er dækningsberettigende.

Under dialog med klageren vedr. erstatningskravet modtog selskabet en del kvitteringer fra klageren. Dog modtog selskabet ikke svar på en række spørgsmål omkring de forskellige effekter. Det fremgår af korrespondancen mellem selskabet og klageren, hvilke spørgsmål, der var stillet til klagerens dokumentation.

Da erstatningskravet (umiddelbart ca. 80.000 kr.) var langt større end policens dækningsmaksimum valte løsøretaksatoren - for at imødekomme klageren - at udbetale maxsummen på policen, og dermed var skadesagen afsluttet.

Imidlertid mener klageren, at der ikke gælder en (lav)sum ved tyveri fra kælderrum, og der kræves udbetalt yderligere erstatning.

Dette har selskabet afvist, hvorefter sagen er indbragt for nævnet.

3.0 police og forsikringsbetingelser

Selskabet fremlægger policen og forsikringsbetingelserne.

**'Loft og
Kælderrum**

Sum ved skade i loft- og kælderrum 27.295 kr. pr.skade'

4.0 selskabets vurdering

Selskabet fastholder sin vurdering af sagen.

4.1 Der gælder dækningsmaks ved skade, herunder tyveri, fra kælderrum

Det kan lægges til grund, at der er tale om en skade (tyveri) fra et kælderrum, og det følger herefter af forsikringsaftalen, at der er et dækningsmaksimum.

Da selskabet har betalt den maksimale dækning ved skade (tyveri) fra kælderrum, kan selskabet – allerede derfor – ikke pålægges at udbetale yderligere erstatning i sagen.

Det er i øvrigt ikke ualmindeligt, at der gælder et dækningsmaksimum ved skader i kælder. Der henvises til fx kendelse nr. 80517, hvor nævnet udtaler:

'Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at indbruddet er sket fra et kælderrum i et etagebyggeri. Da der ifølge de gældende forsikringsbetingelser maksimalt ydes dækning med 5 % af forsikringssummen i sådanne lokaliteter, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort skaden som sket.

Det, klageren i øvrigt har anført, ændrer ikke herved.'

4.2 Fortolkning af forsikringsaftalen

Klageren mener, at policen ikke er klar, og gør gældende, at skaden skal behandles, som 'tyveri uden for boligen', hvor der gælder et andet og højere dækningsmaksimum. Klageren mener, at hvis punktet om skader i kælderrum, også skulle omfatte 'tyveri' skulle der være anført 'skade OG tyveri i loft og kælderrum'.

Selskabet er uenig i det af klageren anførte, og fastholder, at policen er klar i sin ordlyd.

Det er helt sædvanligt, at en (forbruger) familieforsikring indeholder dels forskellige begrænsninger i dækninger (fx smykker og penge er ikke dækket ved tyver fra bil), dels forskellige sumbegrænsninger. I fx familieforsikringsproduktet 'Familiens Basisforsikring II', der er forhandlet mellem Rådet for Dansk Forsikring og Pension (nu Forsikring og Pension) og Forbrugerrådet, er der således begge typer af begrænsninger i dækningen, jf. punkt 4.7 om tyveri.

Aktuelle familieforsikring opbygget på samme måde – blot uden en overordnet forsikringssum.

Policens side 2 indeholder dels en beskrivelse af, hvilke dækninger der er tegnet:

'Forsikringen omfatter

Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar og Retshjælp. Elektronikskade er også omfattet.'

og derefter hvilke dækninger, der ikke er tegnet:

'Forsikringen omfatter ikke

Pludselig skade og Udvidet cykelskade.'

Derved får man fuldstændig klarhed over, hvilke dækninger man har købt, og hvilke dækninger man ikke har købt.

Dernæst er anført i policen, hvilke summer, der gælder i forbindelse med forskellige skader.

(1) Først 'standardsummer':

'Standardsummer

Forsikringen har ingen øvre forsikringssum. Det betyder, at du ikke behøver at vurdere den samlede værdi af dine ting. Men forsikringen har dog følgende begrænsninger:'

Det er muligt for selskabets kunder at køber højere summer.

og

(2) derefter omtales yderligere sumbegrænsninger i forhold til standardsummerne:

'Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer [(1)] du har, og uanset hvilke summer du har valgt:'

Som det fremgår af policen gælder der ikke nogen øvre forsikringssum. De efterfølgende sumbegrænsninger skal ses i dette lys.

I klagerens nummerering blander man de to punkter samme, idet der tagets et punkt fra (1) standardsummer, og derefter går ned i (2) de yderligere sumbegrænsninger. Dette er ikke korrekt, og

det fremgår da også direkte, at *'Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer [(1)] du har, og uanset hvilke summer du har valgt'*.

Der henvises til forsikringsbetingelsernes punkt 5.3 'Tyveri og hærværk', hvoraf fremgår:

'Tyveri Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

'I boligen' er: • A: Inde i din bolig (fx hus, rækkehus eller lejlighed). • B: Garager, udhuse og driftsbygninger på samme matrikel som din helårsbolig. • C: Bankboks i et pengeinstitut. • D: Anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container. • E: Plejehjemsbolig for ægtefælle/samlever.

'Uden for boligen' er: Alle andre steder – fx: • Haven, drivhuset og carporten. • Kælder- og loftsrum, når du bor i etagebyggeri. • Fritidshuset. • Sportshallen og arbejdspladsen. • På ferien.

Der er ordforklaring for 'forsvarligt aflåst' og 'tyvetækkelige ting'.

Hvis der sker tyveri fra boligen ('I boligen'), er der umiddelbart 'ingen' sum, jf. (1) Standardsummer, og fuld dækning for fx tyvetækkelige ting, men hvis der ikke har været forsvarligt aflåst, vil der være begrænsning for fx tyvetækkelige ting, jf. (2) Summer ud over.

Tilsvarende gælder ved fx Ran (der også sker uden for boligen), at der er nogle begrænsninger i øvrigt i dækningen.

Det er således klart beskrevet under 'standardsummer' (1) og 'Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt' (2), hvilke summer der gælder. Derfor gælder der altså ved skade (tyveri) i 'Loft og Kælderrum' den anførte sumbegrænsning – og denne gælder for alle skader / skadetyper i loft og kælderrum, f.eks. brand, vand og tyveri.

Den omstændighed, at der er anført 'skade' betyder ikke, at tyveri ikke også er omfattet af sumbegrænsningen.

Det er helt almindelige, at forbrugerforsikringer, beskriver alle forsikringsbegivenheder, som 'skade'.

Der henvises igen til Familiens Basisforsikring II, hvor overskriften i punkt 4 er: *'Hvilke typer skader dækker forsikringen?'*, og det er netop alle skader, brand (4.1), vand (4.2), storm (4.3), ... og tyveri (4.7).

Det samme gælder for de aktuelle betingelser, hvor 'skade' også benyttes for alle typer skader:

*'Husk, hvis der sker en skade
Anmeld skaden på 70 11 20 20.
Eller anmeld skaden hurtigst muligt til os på tryk.dk.
Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede ting, før vi har godkendt det.
Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal straks anmeldes til politiet, i det land, hvor skaden er sket.'*

Og fx indholdsfortegnelsen:

*'5 Hvilke skader er dækket 5
5.1 Brand 5
5.2 El-skade 5
5.3 Tyveri og hærværk 5
5.3.1 Tyveri i boligen 6
5.3.2 Tyveri uden for boligen 7
5.3.3 Tyveri af småbåd mv.
5.3.4 Tyveri af cykel og el-cykel 9
5.3.5 Røveri, overfald og åbenlyst tyveri (ran) 9
5.3.6 Bortkomst af bagage i Danmark 9
5.3.7 Hærværk 9
5.4 Vejrskade 9
5.5 Udstrømning 10
5.6 Færdselsskade 10
5.7 Skade på bagage i udlandet 10
5.8 Psykologisk krisehjælp.*

Det vil ikke være forbrugervenligt, hvis samtlige familieforsikringer, herunder aktuelle forsikring og fx Familiens Basisforsikring II, i fremtiden skal anføre fx overskriften *'4. Hvilke typer skader og tyveri samt røveri, dækker forsikringen?'*. Det er sædvanligt og almindeligt, at man benytter en samlet betegnelse 'skade', om alle typer skader.

At der i øvrigt ikke anvendes en meget skarp sondring fremgår fx også ved urigtige risikooplysninger, hvor 'skade' også er tyveri, jf. kendelse nr. 42846, og 92102, hvor man blev spurgt til antal 'skader'. Dog modsat fx kendelse nr. 87996.

Den omstændighed, at der fx i erhvervsforsikringer sondres, kan ikke føre til andet resultat, jf. FED 2004.2831. Eller andre særlige produkter (all-risk), jf. kendelse nr. 41583, kan heller ikke føre til andet resultat.

Der henvises også til, at nævnet har udtalt, at 'skade' godt kan omfatte flere 'typer' begivenheder, jf. kendelse 45209 (guldring skyllet ud i håndvasken), samt 76527 omtalt i Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard, Dansk forsikringsret, 10. udg, 2019, side 773 ('...Blæsten rev hans briller af og ud i havet. Selskabet hævdede, at der ikke var sket en skade. Brillerne lå formentlig uskadt et eller andet sted i havet. Nævnet fandt, at der var tale om *'anden pludselig skade'*. I hvert fald guld lider ikke skade af at ligge i vand, alligevel var der tale om en "skade").

Herefter fastholdes det, at det dækningsmaksimum, som er anført i policen for loft og kælderrum, også gælder ved den aktuelle skade.

4.3 forbehold for kravet størrelse

Selskabet har ikke opgjort skaden, og tager forbehold herfor, idet klagere bl.a. ikke har givet taksatoren de oplysninger, der er anmodet om.

4.4 Selvrisiko

Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 1.703 kr."

Klageren har i kommentar af 10/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hej Igen

Har nu fundet relevant svar fra TRYG, og er stadig uenig og fastholder klagen omkring misvisende forklaring i police....

Først vil jeg gøre opmærksom på at vi ikke har modtaget pengene/udbetalingen af den sum TRYG mener der er fyldestgørende i sagen, vi har modtaget for vandskaden som i deres optik hører under samme punkt, som de dækkede maks. beløbet af, hvilket vi var tilfredse med. Men da de kom med beskeden om at de kun ville dække maks. Under samme punkt som vandskaden, som ikke nævner tyveri. Klagede vi over det, men ingen tilfreds løsning og derfor nu videre i ankenævnet.

Hvad der nu undre mig endnu mere i gennemgang af TRYGS fremsendte er øverste afsnit på side fire (har uploadet skærmpoint i dokumenter) og her er copy paste af tekst/afsnit.

'Uden for boligen' er: Alle andre steder – fx: • Haven, drivhuset og carporten. • Kælder og loftsrum, når du bor i etagebyggeri. • Fritidshuset. • Sportshallen og arbejdspladsen. • På ferien.

Der er ordforklaring for 'forsvarligt aflåst' og 'tyvetækkelige ting'.

Ovennævnte afsnit henviser netop til tyveri uden for boligen... Det afsnit som jeg henviser til og som sagen burde høre under. Her er kælderrum nævnt.

Ydermere giver det ingen mening i vores optik hvis nævnte punkter som haven, drivhus og andet let tilgængeligt skulle kunne dækkes af større beløb end et forsvarligt aflåst kælderrum i etagebyggeri?

Så når TRYG nu selv beskriver og nævner det som vi også forholder og forstår policen, hvorfor håndhæver de det så ikke?"

Selskabet har i kommentar af 29/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget de yderligere kommentarer fra klager. De indeholder imidlertid ikke nye oplysninger eller andet, der giver anledning til at ændre afgørelsen. Jeg henviser i den forbindelse til vores brev af 4. maj 2020.

Erstatningen er udbetalt via Scalepoint d. 28. februar 2020"

Klageren har i kommentarer af 6/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Pengene er hverken udbetalt eller accepteret herfra, så venligst lade være med at blive ved med at påstå at jeres konklusion er accepteret herfra... Langt fra. I vores optik og jeg gentager endnu en gang... Vi har to sager ang. kælderrum hos jer: Den første er en vandskade i vores ene kælderrum, grundet utæt vandrør der løber igennem vores kælderrum, og ja der er opgjort og udbetalt for den 'skade'. Den anden sag som vi klager over er jeres opgørelse og afgørelse omkring et ind-

Ankenævnet for Forsikring

8.

95106

brud på vores andet aflåste kælderrum, som i takserer efter samme princip som første sag 'en skade' med et maks. på 27.000 i godtgørelse, og det er der vi fastholder at vi er kraftigt uenige, og derfor har vi ikke accepteret eller igangsat udbetaling af de 27.000 kr., da vi mener og iflg. jeres egen fortolkning og skrift se vores sidste besked, så takserer i også dette indbrud i kælderrum udenfor boligen til mere end 27.000 kr.

Så hvis i som det lyder bliver ved med ikke at kunne skelne disse to sager fra hinanden, så forstår jeg godt at i roder rundt i jeres forklaringer, Men denne klage omhandler altså at i forsøger at takserere indbruddet i aflåst kælderrum, under skade i kælderrum. Men i har også et punkt som i selv beskriver som indbrud udenfor boligen, altså et aflåst kælderrum i et lejlighedskompleks, som vi mener sag. nr. to/indbruddet skal høre ind under. Og jeg gentager vi har ikke accepteret en udbetaling eller afgørelse for sag nr. to, som omhandler et indbrud i vores andet kælderrum.

...

Pengene du omtaler som udbetalt de 27.000 kr., står stadig hos Scalepoint eller jer... Vi har aldrig trukket dem ud eller accepteret afgørelsen. Bare fordi i frigiver pengene videre til Scalepoint Hen over hovedet på os og uden vores accept af en afgørelse, betyder ikke at vi har fået pengene og accepteret afgørelsen.

Da det er et indbrud og hører derfor ind under indbrud/tyveri uden for boligen, og skal takseres langt højere end de 27.000 kr."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens liste over stjålne genstande fra kælderrummet og hans liste over beskadigende genstande fra det andet kælderrum.

Af klagerens mail af 28/1 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hvor er jeg ked af, at du beder mig oprette endnu to lister over de beskadigede og stjålne effekter. Det er jo dobbeltarbejde for os. I forvejen et enormt omfattende arbejde at udføre. Vi er en travl børnefamilie med ikke megen tid. I bad mig oprindeligt om, at lave listen i frihåndstekst. Derfor er det vært at forstå, at den nu skal laves på ny i et andet system. Enten er jeg blevet dårligt vejledt i første omgang. Alternativt må man jo mistænke, at strategien er, at gøre anmeldelserne så besværlige for kunderne, at de opgiver?

Mht. dokumentation er det ret omfattende i forhold til, at man ofte ikke længere får kvitteringer ved køb (vi bevæger os jo mod et papirløst samfund). Desuden er nogle ting købt kontant, på den blå avis (eller lign steder) eller modtaget som gave. Disse køb er det selvsagt ikke muligt at skaffe dokumentation for. For evt. kontooplysninger har jeg tre forskellige conti, jeg skal se igennem og har for øvrigt indenfor de seneste par år skiftet bank, hvilket jo besværliggør dette arbejde yderligere.

Vores barn nr. ... er lige på trapperne og vi er derfor meget interesseret i snarest at få udbetalt forsikringssummen fra Jer, så vi kan få erstattet alle de beskadigede/stjålne babyting. I har været en måned om, at besvare vores anmeldelse og efterspørger nu yderligere og omfattende oplysninger. Det mener jeg er virkelig dårlig service."

Af selskabets mail af 29/1 2020 til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95106

"Tak for din mail.

Dette retur svar vedr. jeres anmeldte tyveri fra kælderrum.

Jeg har oprettet listen for jer i Scalepoint, men det ændre desværre ikke på, at der mangler en del detaljer for at jeg kan komme videre med behandlingen af sagen.

Derfor bedes I vende retur med en rettet liste hvoraf i påfører:

- Hvilke ting er købt brug samt brugt prisen for disse.
- Alder på dyner og puder
- Alder på Hifi anlæg
- Alder på højttalere
- Alder på det fiskegrej, hvor der ikke er noteret alder
- Pris på løse flettede forfang til fluefiskei
- Pris på div. mindre mængde flåd
- Pris på blink, woblere af mærket RAPALA, spinnere af ukendt større mængde i æskerne og løse trekroge, svirvler m.m.
- Priser på de resterende 9 punkter på listen

Herudover skal I fortsat fremsende kvittering for jeres anmeldelse til politiet samt fremsende dokumentation for jeres krav. Såfremt der ikke kan fremsendes dokumentation vil dele af erstatningen enten blive afvist eller blive opgjort efter et skøn."

Af policen fremgår bl.a.:

Summer du har valgt

Tyveri uden for boligen	Sum ved tyveri uden for boligen	54.590 kr. pr. skade
--------------------------------	---------------------------------	----------------------

Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:

Tyveri inde i din bolig	Sum for tyvetækkelige ting, når der ikke har været forsvarligt aflåst	54.590 kr. pr. skade
--------------------------------	---	----------------------

Åbenlyst tyveri (ran)	Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene	27.295 kr. pr. skade
------------------------------	--	----------------------

Loft og Kælderrum	Sum ved skade i loft- og kælderrum	27.295 kr. pr. skade
--------------------------	------------------------------------	----------------------

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Tyveri og hærværk Tyveri

Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

'I boligen' er:

- A: Inde i din bolig (fx hus, rækkehus eller lejlighed).
- B: Garager, udhuse og driftsbygninger på samme matrikel som din helårsbolig.
- C: Bankboks i et pengeinstitut.
- D: Anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container.
- E: Plejehjemsbolig for ægtefælle/samlever.

'Uden for boligen' er:

Alle andre steder – fx:

- Haven, drivhuset og carporten.
- Kælder- og loftsrums, når du bor i etagebyggeri.
- Fritidshuset.
- Sportshallen og arbejdspladsen.
- På ferien.

...

5.3.2 Tyveri uden for boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
Lofts- og kælderrum i etagebyggeri	<i>Dækker</i> <i>Dækker ikke:</i> - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.	<i>Dækker</i> <i>Dækker ikke:</i> - Tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3). - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde til politiet i det land, hvor skaden er sket. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal oplyses. Bliver tingene fundet inden udbetaling af erstatning, vil du kun få dækket de eventuelle skader på tingene, der er sket i forbindelse med tyveriet/røveriet.

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95106

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet udtaler:

Klageren, der bor i etagebyggeri, har anmeldt indbrud i sit aflåste kælderrum, hvor der er stjålet en række genstande. Selskabet har anerkendt, at skaden er dækningsberettigende, og har i overensstemmelse med policens dækningsmaksimum udbetalt maksimumerstatningen for loft- og kælderrum.

Af policen fremgår:

"Summer du har valgt

Tyveri uden for boligen	Sum ved tyveri uden for boligen	54.590 kr. pr. skade
--------------------------------	---------------------------------	----------------------

Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:

...

Loft og Kælderrum	Sum ved skade i loft- og kælderrum	27.295 kr. pr. skade"
--------------------------	------------------------------------	-----------------------

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at kælder- og loftrum, når man bor i etagebyggeri, anses for at være "uden for boligen".

Det bemærkes, at klageren har et kælderrum mere, hvor der har været vandskade. Denne skade er dækket efter policens punkt om loft og kælderrum.

Klageren kræver erstatning i henhold til policens punkt "Tyveri uden for boligen". Han har blandt andet anført, at formuleringen i policen er utrolig misvisende, idet kun det ene punkt omtaler tyveri, og at de derfor havde indrettet sig efter første punkt i policen. Han mener ikke, at vandskaden i det andet kælderrum og tyveriet hører under samme dækningsbegrænsning.

Klageren henviser til, at det er forsikringsbetingelserne fremgår, at kælder- og loftrum er "uden for boligen".

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har anført, at da erstatningskravet var langt større end policens dækningsmaksimum valgte løsøretaksatoren, for at imødekomme klageren, at udbetale maksimumsummen på policen og dermed afslutte skadesagen. Selskabet har henvist til, at det af policen fremgår, at dækningen pr. skade i loft- og kælderrum er på 27.295 kr., og at policen er klar i sin ordlyd. Selskabet har videre anført, at det kan lægges til grund, at der er tale om en skade (tyveri) fra et kælderrum, at det i øvrigt ikke er ualmindeligt, at der gælder et dækningsmaksimum ved skader i kældere, og at det er helt almindeligt, at forbrugerforsikringer, beskriver alle forsikringsbegivenheder, som "skade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det på klagerens police under punktet "Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt" i policen fremgår, at "følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt:", og at loft- og kælderrum herunder er begrænset til 27.295 kr. pr. skade. Nævnet bemærker, at dette punkt er oplyst lige efter punktet "Summer du har valgt", hvorunder tyveri uden for boligen tillige er anført.

Nævnet har videre lagt vægt på, at ordret "skade" dækker over flere typer af skader, herunder tyveri, og at tyveri er oplyst under "Hvilke skader er dækket" i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

95106

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen