

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 96154:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 28/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:^{r1s1}

"Jeg henvender mig til Jer, da jeg har fået stjålet min taske på [færge], og ikke fået den ønskede erstatning hos Alka, hverken hos skadesafdelingen eller via klageafdelingen, hos den klageansvarlige. Jeg har vedlagt min skriv til Alka omkring hændelsesforløb m.m.

Jeg mener jeg har krav på af erstatning af min stjålne taske m.m. og kan ikke acceptere Alka's bevæggrund for afslag.

Jeg vedlægger ligeledes svaret fra Alka, med begrundelsen for deres afslag.

Indvendinger imod Alka's afgørelse:

Jeg kan ikke acceptere at Alka begrundet deres afslag med, at Vi ikke ser tyveriet og først konstaterer at jeg mangler tasken 2-3 dage efter.

Det er vel ikke en betingelse for at erstatning, at man skal se tyveriet ske, hvis genstandene skal erstattes som simpelt tyveri?

Derudover sandsynliggør Alka, at tasken kan være mistet på mange andre måder Og, at vi skulle have opdaget det, da vi forlader færgen. Jfr. Nedennævnte skriv fra mig til Alka, er der ingen sandsynlighed for at tasken kan være glemt andre steder, da vi tager direkte fra færgen og kører i bil til Vi er ikke andre steder henne, før Jeg skal bruge tasken lørdag jfr. nedennævnte mail.

Derudover fortæller Alka at jeg skal synliggøre at der er tale om tyveri, hvilket Jeg også synliggøre i min mail til dem, men efter deres opfattelse ikke kan synliggøre nok, til at skaden er dæknings-

Ankenævnet for Forsikring

2.

96154

berettiget jfr. betingelserne. Omvendt må Alka jo så bevise at Jeg ikke er berettiget til dækning jfr. Betingelserne, hvilket jeg ikke synes de gør, og kan ikke bare gå ud fra at tasken er forlagt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg fastholder, at Alka skal betale erstatning, for min stjålne taske m.m. som simpelt tyveri efter betingelserne."

Selskabet har i brev af 13/1 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:^{r1s7}

"Sagen drejer sig om, hvorvidt klagers taske er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

...

Klager anmeldte via Mit Alka den 21. november 2020, at hun havde fået stjålet sin taske.

Klager oplyste, at hun ikke vidste, hvornår det var sket, men kun hvornår hun opdagede det.

Klager oplyste, at hun havde opdaget det den 18. november 2020 (formentlig ifølge klagers øvrige oplysninger den 21. november 2020).

Klager oplyste, at tyveriet var sket om bord på [færge], men de havde været uopmærksomme og vidste ikke, hvordan tasken blev taget. Klager forklarede, at der var tale om en sort YSL-taske, som indeholdt Dior øreringe Julie Sandlau armbånd og Louis Vuitton pung med alle kort og id.

Ved en telefonsamtale med selskabet uddybede klager sin forklaring. Klager oplyste, at der gik fra onsdag (den 18. november 2020) til fredag før de opdagede at tasken var væk.

Alka Forsikring meddelte, at på baggrund af oplysningerne var bortkomsten af tasken ikke dækket på forsikringen.

Klager kontaktede selskabet og oplyste, at hun havde uploadet "dokumentation" fra [færgeselskabet]. Det fremgik dog udelukkende, at [færge] ikke havde videoovervågning, der hvor klager havde befundet sig.

Der var efterfølgende en del telefonisk kontakt mellem klager og selskabet. Klager oplyste blandt andet, at hun nu med sikkerhed vidste, at tasken var stjålet, da hun troede at hendes kæreste havde taget tasken med og kæresten troede hun havde taget den med.

Grunden til de ikke opdagede, at tasken var væk før efter tre dage, var at den ikke indeholdt noget de skulle bruge.

Alka Forsikring fastholdt, at der ikke var den nødvendige dokumentation for, at tasken var bortkommet ved tyveri eller en anden dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Klager indbragte ved mail af 24. november 2020 sagen for selskabets kundeklageafdeling, som på baggrund af de foreliggende oplysninger ved brev af 25. november 2020 fastholdt en trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har siden den 23. januar 2019 været omfattet af en indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IA-01.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 tyveri uden for bygning, som simpelt tyveri. For god ordens skyld skal det bemærkes, at forsikringen ikke dækker penge og smykker, når der er tale om simpelt tyveri. Derudover dækker forsikringen ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.10.1.2 fremgår det, at forsikringen dækker 'Tyveri der er sket i din umiddelbare nærhed, hvis du eller en anden bemærker tyveriet når det sker.'

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.6 fremgår det, at 'Ved anmeldelse af tyveriskade skal du sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatter glemte, tabte eller forlagte ting.'

Det påhviler i henhold til de almindelige bevisbyrderegler den der rejser et krav at dokumentere/sandsynliggøre kravets rigtighed.

Af sagens oplysninger fremgår det, at klager og hendes kæreste sejlede med [færge] onsdag aften og begge troede, at de havde tasken med, da de forlod færgen.

Tasken var en YSL-taske og indeholdt smykker og klagers Louis Vuitton pung med alle klagers kort og id.

Hverken klager eller hendes kæreste har set, at tasken blev stjålet, og klager opdagede først lørdag morgen, at hun manglede tasken.

Tasken kan således være glemt i skyndingen (klager oplyste selv at deres fokus havde været på hunden, som var usikker ved at sejle). Det skal i den forbindelse bemærkes, at hvis en person eller personer efterfølgende har taget den glemte taske, er der ikke tale om et dækningsberettiget tyveri.

Tasken kan derudover være tabt på vej ned til bilen, ved indstigning i bilen eller udstigning af bilen, hvilket heller ikke er dækningsberettiget på forsikringen.

At klager, ved at tænke tilbage, er af den opfattelse, at tasken er blevet stjålet om bord på [færge] er ikke tilstrækkeligt til at løfte bevisbyrden eller sandsynliggøre, at tasken er blevet stjålet.

Alka Forsikring må på baggrund af sagens oplysninger fastholde, at klager ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at tasken er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri, hvorfor selskabet ikke kan imødekomme klagers krav.

Selskabet skal til støtte for sin stillingtagen henvise til foreliggende praksis fra Ankenævnet for Forsikring, herunder kendelse 95.057 afsagt 5. august 2020 og kendelse 94.886 afsagt den 27. maj 2020."

Ankenævnet for Forsikring

4.

96154

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget korrespondance mellem klageren og selskabet forinden klagen blev indbragt for nævnet. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 24/11 2020 fra klager til selskabet fremgår bl.a.:^{r1s12}

"Jeg skriver til Jer fordi jeg efter gentagne henvendelser til Jeres skadesafdeling ikke mener, at vi forstår hinanden helt og at jeg ikke bliver hjulpet på god og ordentlig vis af Jer.

Jeg har en klar følelse af, at man forsøger at få mig parkeret et sted via spørgsmål fra Jer, så man kan lukke sagen hurtigst mulig, og uden erstatning.

Desuden fortæller [skadesbehandler] at han ikke lukker sagen før, at Jeg er kommet med nye oplysninger i sagen, vedr. min stjålne taske på [færgen], som går ud på, at jeg skal skaffe dokumentation fra [færgen] omkring videoovervågning.

Jeg finder så ud af senere, at medarbejderen har lukket sagen, med den konklusion, at tasken er forlagt, hvilket jeg finder kritisabelt og lodret forkert, hvilket pointeres flere gange undervejs i vores samtale, at den ikke er forlagt, men stjålet. Dette fremgår endvidere i tillægget af politirapport, journalnummer."

Mit krav til Jer:

Det jeg beder Jer om i klageafdelingen, er at få den erstatning Jeg har krav, jfr. Jeres betingelser, når en taske bliver stjålet og efterfølgende skal erstattes som simpelt tyveri, jfr. Betingelserne.

Desværre oplyser færgeselskabet, at der ikke er videoovervågning på passagerdækket, så vi ikke ad den vej kan få opklaret sagen.

Afklarung omkring erstatning af min taske med indhold, må så bero på min forklaring nedenfor, som så danner grundlag for en egentligt erstatning til mig, da betingelserne for disse er opfyldt.

I må så omvendt, synliggøre hvorfor jeg ikke kan få den erstatning, som jeg er berettiget til, når min tasker er stjålet, og ikke glemt eller forlagt, som i fejlagtig skriver, til at starte med, i Jeres sag.

Sted:

Afgang med ... fra ..., x/x- 2020, kl. ..., ankomst til ... kl.

Stedet, hvor tasken bliver stjålet:

I caféen, anslået fra kl. ... – ...

Hændelsesforløb:

Vi skal til ... for at besøge mine Da vi ankommer til færgen går min kæreste, hundehvalp og Jeg op på dækket. Der er fyldt med mennesker, men vi er heldige at få en god plads, ud til gangen og caféen. Vi har 3x2 sæder, dvs. 6 sæder i alt, de er reserveret til hunde familier. Jeg sætter min taske ud til gangen, mig i midten og min hund til højre. Min kæreste sætter sig overfor, med sin egen taske.

Flere gange undervejs smutter min kæreste op og henter drikkevare, mad mm. I disse tidsrum havde jeg mit fokus rettet mod min hund, da han var meget urolig (ikke vant til at sejle). Under-

vejs på sejlturen er jeg bevidst om, at tasken er hos mig, da min kæreste spørger mig, om Jeg kan holde bilnøglen i tasken, hvortil Jeg siger, at det kan Jeg ikke, da tasken er fyldt.

Dette sker lidt efter at vi har sat os.

Vi opdager ikke sidenhen, at tasken bliver frarøvet os, eller på anden måde stjålet, men væk er den.

Da vi bliver kaldt ned til vores bil, vælger vi at vente til folk er gået ned for at "skåne" vores hund for larmen, fra de andre passager i caféen og kigger rundt om vi har det hele med (som man jo altid gør) og det har vi – tror vi, da der ikke er nogle ting på bord, passagersæde m.m. Tænker ikke over min tasker er væk!!

Vi kommer sent hjem onsdag aften og opdager først lørdag morgen, at min taske er væk/stjålet og henvender os hurtigt til politiet, som optager en rapport.

Årsagen til, at der går mere end to dage, før Jeg opdager, at tasken er stjålet, er at vi ikke har haft brug for tingene før, da alle min kort er elektroniske på min mobil og at jeg derudover først skulle bruge smykkerne lørdag.

Afslutning:

Jeg har haft det fint med Alka indtil forleden dag, og håber at I som klageinstans, ser på sagen med andre øjne end jeg blev i første omgang hos Jer.

Alternativet, efter at have brugt så lang tid på ringen, skriveri m.m., er at gå til Ankenævnet, hvilket jeg håber vi kan løse inden, på en for begge parter OK måde.

Afslutningsvis vil Jeg nævne, at det ikke alene er den manglende erstatning af min stjålne taske med indhold, men ligeså meget behandlingen og den manglende velvillighed, til at se tingene fra min side og at næsten blive udstillet og mistænkeliggjort, når man vil bruge sin forsikring."

Af brev af 25/11 2020 fra selskabet til klager fremgår bl.a.:^{r1s5}

"Til at starte med vil jeg gerne beklage hvis du føler dig mistænkeliggjort, udstillet og 'parkeret' i denne sag, det har selvfølgelig på ingen måde været vores hensigt, vi bestræber os altid på at yde en imødekomende, enkel og professionel service til vores kunder.

Når vi spørger ind til mange ting i en sag, så er det selvfølgelig for at sikre os at vi har fået alle detaljer i sagen og derved sikre os vi træffer den rigtige afgørelse.

Jeg har nu gennemgået hele sagen på ny og må desværre meddele dig at vi fastholder den tidligere afgørelse der er truffet i sagen.

Det faktum at I ikke ser tyveriet ske og først konstaterer du mangler tasken 2-3 dage efter du mener du har mistet den, sandsynliggør ikke der er tale om et tyveri.

Tasken kan være mistet på mange andre måder, tidspunkter og steder end antaget. Du ved det ikke og kan ikke sandsynliggøre det, når I ikke konstaterer den mangler da I forlader færgen og først opdager du mangler den efter flere dage.

Det er årsagen til vi ikke kan være dig behjælpelig med erstatning, fordi det ikke er sandsynliggjort at der er tale om et tyveri. Det er dig der skal sandsynliggøre over for os der er tale om et tyveri.

Dette fremgår af dine forsikringsbetingelser pkt. 22.6 hvor der står: '*Ved anmeldelse af tyveriskade skal du sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatter glemte, tabte eller forlagte ting.*'

På baggrund af ovenstående kan vi ikke være dig behjælpelig med erstatning for din taske med indhold."

Af forsikringsbetingelserne Indboforsikring Nr. IA-01 fremgår bl.a.:^{r1s28} og ^{r1s46}

"6.10 Røveri, overfald m.m.

6.10.1 Forsikringen dækker:

6.10.1.1 Tyveri der er sket

- under anvendelse af vold eller

- under trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

6.10.1.2 Tyveri der er sket i din umiddelbare nærhed, hvis du eller en anden bemærker tyveriet når det sker.

...

22. Forhold i skadetilfælde

...

22.2 Du skal straks anmelde enhver skade til os.

...

22.4 Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden straks anmeldes til politiet. Hvis det sker i udlandet, skal vi have en skriftlig bekræftelse fra det udenlandske politi.

...

22.6 Ved anmeldelse af tyveriskade skal du sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatter glemte, tabte eller forlagte ting.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun under en færgeoverfart fik stjålet en taske. Hun blev først opmærksom på, at tasken var væk 3 dage senere, da hun skulle bruge ting i tasken. Under færgeoverfarten sad klageren, kæresten og deres hundehvalp i en sædegruppe med 2x3 sæder. Da færgen kom i havn, gik de ned til bilen og kørte. Selskabet har afvist at dække den anmeldte hændelse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.10, at forsikringen dækker "Tyveri der er sket i din umiddelbare nærhed, hvis du eller en anden bemærker tyveriet når det sker". Efter forsikringsbetingelsernes punkt 22.6 skal klageren "sandsynliggøre, at der er sket et tyveri, da vi ikke erstatter glemte, tabte eller forlagte ting."

Ankenævnet for Forsikring

7.

96154

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der er sket et dækningsberettiget tyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at tasken er stjålet. Da forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte ting, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har oplyst om et hændelsesforløb og et hændelsestidspunkt, der opfylder betingelserne for at være et tyveri i forsikringsbetingelsernes forstand. Tasken var på færgen i klagerens umiddelbare nærhed, men hverken klageren eller kæresten bemærkede et tyveri, og efter sagens oplysninger kan tasken være bortkommet på anden vis end ved et tyveri.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings