

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. juni 2022 blev i sag nr. 97723:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring.

I klageskema af 4/1 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

1. On the 31 October, the policy holder got a ride through a company called Gomore, to travel by car from [by 3] to [udenlandsk by]. At about 9.50pm, the Tyre of the car got punctured in [by 1] and the driver could not change the tyre because he did not have the tools for changing tyre.
2. Both the driver of the car and policy holder went together to get the tools to change the tyre. At about 11.15pm, the policy holder and the driver of the car return to the car and saw that the window of the car was broken, booth was opened and the bag containing the policy holder personal belongings was stolen.
3. On about the 1 of November 2020, the policy holder reported the theft of his personal belongings to the police and obtained police report. The policy holder made a claim for the theft of his personal belongings the policy provider (Alka forsikring)
4. By a letter dated 12 November 2020, the policy provider requested for a phone call to discuss policy holder claim.
5. In response to the policy provider letter dated 12 November 2020, the policy holder stated in its email dated 24 November 2020, that to avoid misunderstanding and for convenience, all communication about the claim should be in writing.
6. The policy provider in its reply to the policy holder email dated 24 November, stated that the policy holder claim can be dealt with by mail.
7. Contrary to the initial agreement to deal with the policy holder claim by mail, the policy provider stated in its email dated 16 July 2021, that unless the policy holder talk with the policy provider, the claim of the policy holder will not be closed.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97723

8. The policy provider wrote several letters requesting information and documents about the policy holder claim and the requested information and documents has been provided by the policy holder.

9. By email dated, the policy provider stated that there is no witness to the incident of the policy holder theft claim.

10. By email dated 19 September 2021 the policy holder, requested information about contact between the policy provider and the driver of the car. In response to the policy holder email, the policy provider stated that the driver of the car was contacted by email and phone.

11. By email dated October 2021, the policy holder wrote to the driver of the vehicle, enquiring about contact between the driver and the policy provider. The driver in his reply to the email stated that it did not receive a phone call or email from the policy provider.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

The policy provider should adhere to the agreement in relation to the dealing with the policy holder claim by mail only. The policy provider should decide the claim of policy holder based on the information and documents that has been provided by the policy holder. The policy provider should pay monetary compensation in accordance with the policy holder claim."

Selskabet har i brev af 25/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 9. november 2020 skaden via chat. Klager forklarede, at han havde fået stjålet sine personlige ejendele fra en bils bagagerum. Klager oplyste, at det ikke var hans bil, men at han havde betalt for at køre med via GoMore.

Tyveriet var sket den 31. oktober 2020. Et af bilens vinduer var blevet smadret og bilen på den måde åbnet og klagers taske var stjålet fra bagagerummet.

Tasken indeholdt Trousers, Shirts, Shoes, Sunglass, Bags, Wrist watch, Suit, Jackets, Ear piece Underwears, Slippers, MacBook pro 13, iPhone Xs max.

Anmeldelsen blev overdraget til en af Alka Forsikrings skadekonsulenter, som ved brev af 12. november 2020 bad om en samtale med klager.

Klager kontaktede selskabet via mail den 27. november 2020 og meddelte, at han ikke ønskede at tale med selskabet, men at kontakten med selskabet foregik via mail, hvilket skadekonsulenten imødekom og samme dato fremsendte skadekonsulenten en mail til klager. Hvor hun bad klager om at beskrive, hvad der var sket fra det tidspunkt, hvor klager sidst så bilen til han anmeldte skaden til Alka Forsikring.

Klager forklarede ved mail af 3. december 2020, hvad der var sket op til tyveriet. Klager forklarede, at de skulle til [by 1] først, hvor chaufføren udenfor byen opdagede, at bilen kørte mærkeligt og konstaterede, at de var punkteret. De forlod begge bilen kl. 9.50 og gik ud for at lede efter en krydsnøgle. Da de kom tilbage omkring kl. 11.15, havde der været indbrud i bilen og klagers taske var stjålet. De kontaktede ikke politiet, da de ikke havde telefonnummeret. Da de nærmede sig [by 1's] centrum fik de telefonnummeret til politiet af nogen og ringede, men fik oplyst, at da det ikke var akut kunne de anmelde det online.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97723

Den 5. februar 2021 stillede skadekonsulent yderligere opklarende spørgsmål om skaden til klager.

Klager forklarede ved mail af 14. februar 2021, at tyveriet skete omkring kl. 23.15, at de havde været væk fra bilen i ca. en time og tyve minutter, at der kun var klager og chaufføren i bilen, at chaufførende navn var ... og oplyste, hvad han havde fået stjålet.

Klagers svar affødte yderligere spørgsmål, som skadekonsulent stillede klager ved mail den 17. februar 2021.

Klager oplyste ved mail af 19. februar 2021, at han og chaufføren af bilen var gået fra bilen for at finde en tankstation, men havde mødt en mand i en bil i vejsiden, som havde værktøj de kunne låne.

Klager oplyste endvidere, at han ikke havde forsøgt at finde sine elektroniske genstande via Find My iPhone/Mac Book, da han ikke vidste hvordan.

Alle hans effekter var mellem et par uger og halvandet år gamle og han havde nogle kvitteringer, men nogle af effekterne var gaver, som han ikke havde dokumentation for.

Klagers svar affødte yderligere spørgsmål, som skadekonsulent stillede ved mail af 24. februar 2021

Klager oplyste ved mail af 16. marts 2021, at årsagen til at han ikke havde telefonen med sig da de gik fra bilen og at hans ur var i bagagen var, at han havde to telefoner og to ure.

Klager opgjorde sit krav til 75.000 kr. og oplyste, at meget var købt i udlandet, hvorfor de angivne priser var hans estimat i danske kroner og noget var gaver, som han ikke havde dokumentation for. Klager tilføjede, at alle de stjalne genstande var under to år gamle.

Klager oplyste desuden på selskabets spørgsmål om han havde forsøgt at finde sin telefon og computer via Find My iPhone/Mac Book, at han havde prøvet, men det var ikke lykkedes, da han ikke havde Imei numrene, fordi han havde smidt emballagen ud.

Skadekonsulent bad den 31. marts 2021 dels om samtykke dels om dokumentation for det rejste krav.

Alka Forsikring modtog en del kopier af kontantkøbs bonner, hovedsageligt for tøj købt i Irland og England (angiveligt for ca. 25.000 kr.). Det var ikke angivet, hvilke af de enkelte effekter der var blevet stjålet eller om det var alle effekter på samtlige bonner. Alle køb var foretaget i december 2019 og januar 2020.

For god ordens skyld skal det oplyses, at der ikke foreligger dokumentation for købet af Mac Book, trods det at den efter klagers oplysninger er under to år gammel.

Da der var tale om et meget højt krav og mange effekter i én taske, herunder både en computer-taske og en rejsetaske bad skadekonsulent klager om at oplyse, hvordan tasken var pakket og

da en del af genstandene ikke var anmeldt til politiet om, at oplyse hvorvidt klager havde foretaget efteranmeldelse til politiet af disse.

Skadekonsulenten forsøgte den 14. juli 2021, at kontakte klager telefonisk uden held og forsøgte ligeledes at få kontakt med den GoMore chauffør klager havde kørt med, desværre også uden held.

Klager meddelte ved mail af 16. juli 2021, at han fortsat ikke ønskede at tale med selskabet. Selskabet kunne ikke få kontakt til klagers GoMore lift på de kontaktoplysninger klager havde oplyst (mail og telefon).

Da der var tale om et stort krav, som ikke var dokumenteret og der ikke var nogen vidner (heller ikke chaufføren) fastholdt skadekonsulenten den 16. juli 2021, at det var nødvendigt at tale med klager, hvilket selskabet fastholdt ved mail af 4. oktober 2021.

Da selskabet ikke hørte yderligere til sagen, blev den afsluttet den 7. januar 2022.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 24. september 2019 indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IA-01. Forsikringen blev efter rykker 3 afgangsført pr. 1. marts 2021 grundet manglende betaling.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 og dækningsskemaet på side 13 fremgår det, at indbrudstyveri er defineret som indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 fremgår det, at forsikringen også dækker såkaldt simpelt tyveri, herunder falder tyveri udenfor bygning og tyveri fra uaflåst bygning. Tyveri fra biler dækkes også i henhold til reglerne om simpelt tyveri.

Det fremgår således af afsnit 6.9 dækningsskemaets yderste højre kolonne, at forsikringen dækker tyveri fra lukkede og aflåste biler. Der skal imidlertid være tale om tyveri, hvor voldeligt opbrud af bilen kan konstateres.

Der foreligger ingen dokumentation i sagen for, at GoMore bilen var udsat for opbrud eller fik smadret et vindue. Selskabet har alene klagers oplysning om dette.

Klagers oplysning er ikke underbygget af hverken fotos af den opbrudte bil/smadrede rude eller en faktura for reparation af skaderne på bilen, som ville kunne sandsynliggøre forsikringsbegivenheden.

Alka Forsikring har forsøgt at kontakte chaufføren af GoMore bilen – ... – på de kontaktoplysninger, som klager har givet, hvilket imidlertid ikke er lykkedes.

Den af klager med klagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring fremlagte mail, som angiveligt er fra [chaufføren], kan ikke tages til indtægt for at selskabet ikke har forsøgt at kontakte bemeldte [chauffør] og dokumenterer hverken opbrud af bilen eller klagers krav. [Chaufføren] skri-

ver alene, at han er ked af at klager har mistet sine ting - ikke at de skulle være taget fra [chaufføren] bil.

Med henvisning til de almindeligt gældende bevisbyrderegler påhviler det den der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet - ikke kun størrelsen af kravet, men også forsikringsbegivenheden.

Klager har ikke i sin anmeldelse oplyst, hvor mange stykker tøj af den pågældende art (shirts, trousers, underwear, suits m.m.) der var i rejsetasken. Klagers krav er ikke på nogen måde specificeret, ligesom det ikke er angivet på de indsendte kopier af kontant bonner, hvilke af de anførte stykker tøj klager havde i kufferten, hvorfor bonnerne ikke kan kædes sammen med nogen af de effekter klager har anmeldt stjålet.

Det forekommer ikke troværdigt, at alle effekter på de indsendte kopier af kontant bonner var i rejsetasken. Og hvis det lægges til grund at de var, hvorledes der i givet fald kunne være plads til yderligere effekter til en værdi af ca. 50.000 kr.

Dertil kommer at bonnerne fremviser 'shirts' og 'trousers' til almindelige gennemsnitspriser og klager angiver at have haft for dels 9.000 kr. shirts og 8.000 kr. trousers i kufferten, hvilket selskabet finder vanskeligt at få plads til i en almindelig rejsetaske sammen med bl.a. 8 par sko, en ekstra rejsetaske, en computertaske og en computer for ikke at nævne jakkesæt og jakker.

Klager har forklaret, at der var tale om en ganske almindelig rejsetaske, men ikke noget om størrelsen på denne udover, at der var tale om en almindelig rejsetaske og det er ikke muligt, at vurdere om alle de anmeldte effekter kunne være i én rejsetaske, men Alka Forsikring må stille sig tvivlende overfor dette.

Alka Forsikring finder i den foreliggende sag, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for hverken forsikringsbegivenheden eller for kravets størrelse.

Udover den manglende sandsynliggørelse af forsikringsbegivenheden og den efter selskabets opfattelse utilstrækkelige dokumentation for det rejste krav, er der flere oplysninger/ forhold selskabet finder påfaldende.

På skadekonsulentens spørgsmål om, hvordan de fik tilbageleveret krydsnøglen til den person de mødte i vejanten, oplyste klager, at denne havde sagt, at de bare kunne beholde krydsnøglen, da han havde to.

Der foreligger ingen oplysninger om GoMore chaufføren også fik stjålet genstande fra bilen eller det kun var klagers ejendele der blev stjålet.

Klager har heller ikke oplyst, hvad han skulle i [udenlandsk by] (ferie eller forretning) eller hvor lang tid han skulle være i [udenlandsk by].

Klager oplyste, at de efterlod bilen på et ikke specificeret sted (først oplyst ud for nr. ...) på [vej 1] i [by 2] udenfor [by 1] for at lede efter en krydsnøgle.

[Vej 1] i [by 2] løber øst/vest - 10-20 kilometer nordvest for [by 2] - og selskabet finder det ulogisk, at befinde sig på [vej 1], når man er på vej fra [område] (syd) til [by 1]. Desuden er den af klager

Ankenævnet for Forsikring

6.

97723

angivne lokation meget tæt på en ... tankstation (ca. 200 meter), hvor det ville have været naturligt at spørge efter en krydsnøgle.

Alka Forsikring må fastholde, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for hverken forsikringsbegivenheden eller det rejste krav og sammenholdt med de øvrige påfaldende forhold som selskabet har noteret sig, må vi fastholde, at vi ikke kan imødekomme det rejste krav.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at det ikke har lettet behandlingen af klagers sag, at han ikke vil tale med selskabet. Det har dels medført, at sagens behandling har trukket ud på grund af den langvarige mailkorrespondance, hvor en telefonsamtale formentlig ville have kunnet klarlægge sagens faktum langt hurtigere, idet selskabet kunne have fået besvaret sine spørgsmål og de af klagers svar afledte spørgsmål på en langt mere hensigtsmæssig og langt hurtigere måde.

At klager er engelsktalende, er i samtalemæssig sammenhæng ikke en hindring, og Alka Forsikring stiller sig uforstående overfor klagers afvisning af at tale med selskabets skadekonsulent."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skades anmeldelsen fremgår bl.a.:

"16:37:51 [Klageren] My personal belongings was stolen from a car.
16:38:09 [...] Okay, who's car is this?
16:38:36 [Klageren] I have reported the theft to the police
16:38:58 [...] Okay, that's good. But who's car is it? And when did it happen?
16:39:28 [Klageren] Is not my car. I paid for a ride through gomore.
16:39:59 [...] Okay, and how did your belongings get stolen then? Did someone break into the car?
16:40:05 [Klageren] It happened 31 october
16:41:33 [Klageren] The window of the car was broken and from there the car was opened and my personal belongings was taking from the boot of the car
16:42:07 [...] Okay, and what exactly did you get stolen then?
16:47:18 [Klageren] This are the things stolen.
Trousers, Shirts, Shoes, Sunglass, Bags, Wrist watch, Suit, Jackets, Ear piece Underwears, Slippers, MacBook pro 13, iPhone Xs max
16:47:36 [...] Okay, just a moment pls
16:48:30 [...] And could you see your stuff laying in the car from outside?
16:49:12 [Klageren] No you cannot see my stuff from outside the car
16:49:35 [...] Okay, were it placed in a bag?
16:50:02 [Klageren] It is inside a bag"

Af e-mail af 30/10 2021 fra chaufføren til klageren fremgår bl.a.:

"I can confirm that I did not receive a phone call or email from Alka forsikring. I am sorry for the theft of your personal belongings from my car."

Af e-mail af 3/12 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

97723

"I got a ride through [hjemmeside for samkørsel] to travel to [udenlandsk by] on the 31st of October 2020. I attach herewith my booking confirmation from [side for samkørsel]. [Hjemmeside for samkørsel] can be used to find car owners that offer ride for people travelling towards their destination. Sometimes you can be lucky to find free or cheap fares.

On our way the the driver informed me that he has to pick up someone from [by 1] before he drives to [udenlandsk by]. At about 9.50pm we got to [by 1] and the Driver noticed the car was not driving properly and he stopped the car to see what was wrong.

He checked the tyre and noticed that one of the tyre is punctured.

The driver tried to change the tyre but the wheel spanner could not remove the nuts on the tyres.

The driver locked the car and the booth of the car. We went together to look for wheel spanner and at about 11.15pm we came back to the car. When we came back we saw that the back window of the car was broken and the booth of the car was open and my bag was not in the booth. The driver removed the punctured tyre and replace it with the spare tyre.

We both could not call the police there because we did not have the phone number of the police.

When we got to near [by 1] city centre we got the police number from someone. The driver called the police and informed the police about the theft. The police said since it is not an emergency we can also report the crime online and if we report online we can provide all the relevant information about the theft and the items that was stolen.

As a result of the theft of my personal belongings, I cancelled my trip to [udenlandsk by]. I informed [hjemmeside for samkørsel] of the incident and they have refunded the money I paid for the trip."

Af e-mail af 14/2 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Below is my answers to your questions.

What time on the day did this happen?

At about 23.15pm

Where(address) did this happened?

[Vej 1] [by 1]

Where did you walk to, when you notice the tire was punctured?

I do not have the exact address we walk to but I think the area is called ...

How far away was it?

I am not sure, how far it is but i think is about 30 minutes walk.

How long were you away from the car?

I think about 1hour and 20minutes

How many where in the car?

Just me and the driver.

What was stolen?

Trousers, shirts, shoes, suits, MacBook pro 13, bags, jackets, ear piece, perfume, body and hair creams, wrist watch, iPhone XS max, slippers, sunglasses, belts.

Where was you belongings when you left the car? My belongings was inside the boot of the

Ankenævnet for Forsikring

8.

97723

car.

Do you have any information on the driver?

His name is I have the phone number I got through gomore, after I made the booking

How long time in advance did you book the driver to [udenlandsk by]?

I booked few hours before the trip."

Af e-mail af 26/4 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"The following are my answers to your questions:

What did you do with the things you borrow from the guy?

You mean the tool the guy gave us to change the tyre? If that is what you mean it was a wheel spanner and the guy said we can keep it because he has a spare one

What number was in the other phone?

There was no SIM card inserted on the phone

Was it a private or a work phone?

I normally use the phone for my foreign SIM card.

What kind of watch was it, can you describe it?

The name of the watch is called jewel watch.

If you don't have the IMEI number, what did you report to the police?

I reported the make and model.

Did your driver speak Danish?

I do not know if he speaks Danish , because we spoke english.

Why did you not call the police?

I was with him when he called and I do not need to make another call. I just have to follow the instructions given by the police.

Is this all you have on your lost belongings?

No. I forgot to include this items airpod 1500kr, leather slippers 430kr. Perfume 560kr,

Are your iPhone and MacBook connected to your Apple-id? No

Please find attached the following:

The form you sent me;

The police report form;

Purchase receipt."

Nævnet har fået forelagt kvittering af 1/11 2019 for en MacBook.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/11 2020, at han den 31/10 2020 havde fået stjålet en taske med tøj, solbriller, ur, MacBook og iPhone fra en bils bagagerum. Han opgjorde sit krav til 75.000 kr. Klageren kræver dækning for tyveriet. Han har forklaret i e-mails, at han var på vej til udlandet og kørte med i bilen som passager via en samkørsels-ordning. Bilen punkterede på vej mod en by,

hvor han og chaufføren skulle samle endnu en passager op. Han og chaufføren efterlod bilen låst kl. 21.50 og gik ud for at lede efter værktøj. De mødte en mand i en bil i vejsiden, der havde en krydsnøgle. Da de kom tilbage kl. 23:15 var bilens bagerste vindue blevet smadret og hans taske var væk fra bagagerummet. De kontaktede politiet, da de kom ind mod centrum i by 1, hvor de fik politiets nummer af nogen. Han har forklaret, at han ikke kan bruge Find My iPhone/MacBook, idet han ikke har IMEI-nummeret. Han har smidt emballagen ud, hvor nummeret stod.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist forsikringsbegivenheden eller dokumenteret størrelsen på sit krav. Der foreligger ingen dokumentation for, at bilen var udsat for opbrud eller fik smadret et vindue i form af fotos eller faktura for reparation af skaderne. Selskabet har ikke kunne kontakte chaufføren på de kontaktoplysninger, klageren har oplyst. Klageren har ikke specificeret sit krav ved at oplyse, hvor mange stykker tøj af den pågældende art (shirts, trousers, underwear, suits m.m.) der var i rejsetasken. Det er ikke muligt at kæde genstandene på de fremlagte bonner sammen med de anmeldte genstande, og det forekommer ikke troværdigt, at alle effekter på bonnerne var i rejsetasken. Selskabet har anført, at "bonnerne fremviser 'shirts' og 'trousers' til almindelige gennemsnitspriser og klager angiver, at have haft for dels 9.000 kr. shirts og 8.000 kr. trousers i kufferten, hvilket selskabet finder vanskeligt at få plads til i en almindelig rejsetaske sammen med bl.a. 8 par sko, en ekstra rejsetaske, en computertaske og en computer for ikke at nævne jakkesæt og jakker. Klager har forklaret, at der var tale om en ganske almindelig rejsetaske, men ikke noget om størrelsen på denne udover, at der var tale om en almindelig rejsetaske og det er ikke muligt, at vurdere om alle de anmeldte effekter kunne være i én rejsetaske, men Alka Forsikring må stille sig tvivlende overfor dette".

Af den udenlandske fremlagte kvittering af 1/11 2019 fremgår en Apple MacBook Pro 13 til 1.950 USD.

Ankenævnet for Forsikring

10.

97723

Efter en samlet vurdering finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren i øvrigt ikke har dokumenteret sit krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for indbruddet i bilen i form af f.eks. fotos af den smadrede bilrude, en politirapport eller faktura for reparation af bilen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens forklaring om, at han og chaufføren tilfældigvis mødte en mand sent om aftenen, der forærede dem en krydsnøgle, så de kunne skifte dæk, efter nævnets opfattelse ikke forekommer troværdig.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens krav for tøj, sko, ur, telefon og bærbar på 75.000 kr. ikke er umiddelbart foreneligt med, at han alene fik stjålet en rejsetaske, som effekterne skulle have befundet sig i.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på, at klageren ikke – udover en faktura for en MacBook Pro – har fremlagt dokumentation for sit krav.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

97723

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings