

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 99273:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 22/1 2023 har klageren bl.a. anført:

"Vi er ked af over afgørelse af Tryg, vi har anmeldt tyveri og de har lovet at vi er dækket har gjort alt hvad de har bedt os men de afviser da vi kom hjem. Vi har fundet defekt/brækket vindue på værelset som tyveren kom ind og vi har også vidner men de skuffet os. De har lovet os at de dækker mens vi var på ferie men da vi kom hjem afviser de os. Vores ferie blev ødelagt bestjålet, vi er meget ked af det er vores dårligste oplevelse på ferie min mands ...år fødselsdag er ødelagt. Vi har gjort alt hvad de har bedt os men de holder ikke som de har lovet os. Derfor beder vi om hjælp og forståelse for os for det er virkelig hård vi er meget ked af og skuffet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker erstatning af forsikring de 1830 euro som tyveren fik stjålet fra os."

Selskabet har den 13/2 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist at dække kontanter, som klageren har oplyst, er blevet stjålet på en ferie.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne med nummer PA62. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag a.

Sagsfremstilling

Klagerne anmeldte den 8. december 2022 telefonisk en skade på sin årsrejseforsikring. Klagerne oplyste under samtalen, at de havde fået stjålet 1.000 euro fra deres hotelværelse mens klageren var ved poolen. Tyveriet var sket den 29. november 2022. Klageren oplyste, at der ikke var tegn på synligt opbrud, men at der måtte have været et åbent vindue eller lignende. Notatet fra telefonsamtalen er fremlagt som bilag b.

Selskabet afviste senere samme dag under en telefonsamtale med klageren at kunne dække tyveriet på baggrund af klagerens forklaring, idet der ikke var dækning for kontanter ved simpelt tyveri.

Da selskabet telefonisk oplyste klageren, at det ikke var muligt at dække tyveri af kontanter ved simpelt tyveri, ændrede klageren forklaringen til, at der var tegn på synligt opbrud på et vindue. Selskabet fastholdt afvisningen på baggrund af klagerens første forklaring.

Senere den 8. december 2022, indsendte klageren en skriftlig klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Klagen er fremlagt som bilag c.

Klageren skrev i sin klage, at de var ved svømmebassinet om eftermiddagen, døren til hotelværelset var låst. Da de kom tilbage kunne de se, at terrassedøren stod halvåben og vindueslåsen var brækket op. Klageren oplyste endvidere, at de med det samme opdagede at klagerens mands pung med ca. 1.830 euro i, var væk. Klageren oplyste yderligere i klagen, at de havde været i kontakt med selskabet som sagde, at de bare skulle anmelde tyveriet til politiet og så ville der være dækning.

Det skal bemærkes, at der ikke er noteret noget på sagen om, at der skulle være lovet dækning, såfremt tyveriet var sket fra hotelværelse, hvor der havde været et åbent vindue, som oplyst af klageren ved den telefoniske anmeldelse.

Kvalitetsafdelingen fastholdt den 19. december 2022 afgørelsen med henvisning til klagerens første forklaring, hvor der ikke havde været forsvarligt aflåst og der derfor ikke var tegn på synligt opbrud. Kvalitetsafdelingens svar på klagen fremlægges som bilag d.

Senere den 19. december 2022 fremsendte klageren en mail og bad om revurdering af sagen. I mailen fremsendte hun ligeledes politirapporten fra [udenlandsk] politi. Selskabet har fået oversat politirapporten til dansk. Af politirapporten fremgår det, at klageren ved anmeldelsen til politiet oplyste, at: 'Værelset var beliggende i stueetage, og hun havde ladet terrassedøren stå åben, idet hun tænkte, at det kunne være adgangsvejen.'

I mailen oplyste klageren også, at hun ikke på anmeldelsestidspunktet havde lagt mærke til, at vinduet var defekt. Hun oplyste endvidere, at Hotellet havde udbedret skaden dagen inden klageren rejste hjem. Klagerens mail fremlægges som bilag e og den oversatte politirapport fremlægges som bilag f.

Selskabet svarede klageren den 21. december 2022, at det fortsat ikke var muligt at dække de stjålne euro ud fra det indsendte taget den første forklaring i betragtning, men at klageren var velkommen til, at indsende dokumentation for udbedring af vinduet, for at selskabet på ny kunne vurdere sagen. Selskabets svar fremlægges som bilag g.

Klager sendte den 10. januar 2023, et billede af vinduet, som hun også har fremlagt som bilag til sagen. Mailen fremlægges som bilag h.

På billedet kunne der ses et vindue med et træ foran. Der kunne ikke ses tegn på synligt opbrud på det af vinduet, der var synligt på billedet, hvorfor dette billede ikke gav anledning til ændring af selskabets afgørelse.

Selskabet skrev derfor til klageren den 16. januar 2023, at afgørelsen fastholdtes. Selskabets fastholdelse af afgørelsen fremlægges som bilag i.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt tyveri af kontanter fra hotelværelse. Ved første henvendelse til selskabet oplyste klageren, at det drejede sig om ca. 1.000 euro og at der ikke var synlige tegn på opbrud men at et vindue eller lignende måtte have stået åbent. Af politirapporten fremgår det, at klageren oplyste, at hun havde ladet terrassedøren stå åben, dette kunne derfor være adgangsvejen.

Af klagerens senere klage fremgik det, at der blev stjålet ca. 1.830 euro og at vindueslåsen var brækket op. Den skriftlige klage adskilte sig derfor både vedrørende beløbet, da der nu var stjålet ca. 1.830 euro, hvor der ved den første anmeldelse blev oplyst af klageren, at der var stjålet ca. 1.000 euro. Derudover oplyste klageren i den skriftlige klage, at vinduet var brækket op, hvorimod der under den første anmeldelse til selskabet og anmeldelsen til politiet blev oplyst, at der måtte have været et åbent vindue eller lignende.

Selskabet har modtaget billeder af vinduet, som klageren også har fremlagt som bilag i sagen. Af disse billeder ses ingen tegn på synligt opbrud. Selskabet har ikke modtaget dokumentation for, at vinduet skulle være blevet repareret af hotellet. Selskabet forholder sig derfor fortsat til klagers første forklaring, hvoraf det fremgik, at der måtte have været et åbent vindue eller lignende.

Af forsikringsbetingelserne PA62 punkt 16 fremgår det, at forsikringen dækker: *'Ved tyveri af særlige genstande er dækningen forudsat af, at der er sket et tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er tegn på synligt opbrud. Vi anser guld, sølv, smykker, perler, ædelstene, værdipapirer og penge som særlige genstande.'*

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Herunder, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har sandsynliggjort eller bevist, at der har været tegn på synligt opbrud, hvorfor der ikke er dækning for tyveri af kontanter.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren ved anmeldelsen til selskabet oplyste, at der måtte have været et åbent vindue eller lignende, og at der ikke var tegn på synligt opbrud. Denne oplysning stemmer i øvrigt overens med det klageren oplyste, ved anmeldelsen til politiet.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation på, at der skulle have været tegn på synligt opbrud.

Til støtte for sin vurdering kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse 97.828. I denne sag fandt Nævnet, at klageren ikke havde bevist, at han havde været udsat for et dækningsberettigende tyveri. Kendelsen vedlægges dombilag j."

Klageren har den 14/2 2023 bl.a. anført:

"Jeg vil tilføje at vi har anmeldt med det samme da vi har opdaget 30.11.2023 mens vi var på ferie til Tryg Alarm, og vi har fået at vide at vi skal være trykt for forsikring dækker. Forsikring har bedt os at tage på politistation og rapport. Mens vi var på politistation har vi igen kontaktet forsikring og bedt om hjælp for vi havde problem med sprog, og de har igen lovet os at vi er dækket og ikke skal være bekymret. Det først da vi kom hjem 08.12.2022 aviser de os. Da vi anmeldte vidste vi ikke hvordan tyverien kom ind, først efter fandt vi defekt/brækket vindue dækket med gardin. Vi har kaldt med det samme på reception og kom så en håndværker og fik lavet vindue. Vi har hele tiden sagt fra starten at der blevet stået ca.1830 euro. Hvorfor forsikring ikke nævner at vi har anmeldt mens vi var på ferie og vi har været i kontakt med dem flere gang hvor de har lovet at vi er dækket og vi skal ikke bære ked af? Hvorfor forsikring sender os til politistation at bruge penge på taxi og bruge hele dagen i station? Hvorfor forsikring holder ikke hvad de har lovet? Vi fylder os såret og ked af, vi fylder at forsikring har snydt og de lyver for os!"

Selskabet har den 6/3 2023 bl.a. anført:

"Det er fortsat selskabets vurdering, at klager ikke har bevist, at tyveriet af kontanterne skete fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der var tegn på synligt opbrud, som er en betingelse for dækning af kontanter jf. punkt 16 i forsikringsbetingelserne med nummer PA62.

Denne vurdering er sket på baggrund af klagers første forklaring til selskabet, hvor hun oplyste, at der måtte have været et åbent vindue eller lignende. Derudover fremgår det af den indsendte politirapport, at klageren ved anmeldelsen til politiet oplyste, at hun havde ladet terrassedøren stå åben.

Da selskabet afviste dækning af kontanter fordi der ikke var tegn på synligt opbrud, ændrede klageren sin forklaring til, at der havde været tegn på synligt opbrud på et vindue.

Det fremgår ikke af sagen hos selskabet, at der er lovet dækning på baggrund af klagerens første forklaring. Det bemærkes, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabet skulle have lovet dækning, som går ud over, hvad der i øvrigt er gældende efter forsikringspolice og forsikringsbetingelser.

Af klagerens anden forklaring, fremgik det, at der var skade på vinduet. Såfremt der modtages dokumentation for udbedring af vinduet efter den oplyste skade, vil selskabet tage sagen op til vurdere på ny.

Det er således fortsat selskabets vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at tyveriet af kontanter er sket fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er tegn på synligt opbrud."

Til dette har klageren den 9/3 2023 bl.a. anført:

"Jeg vil tilføje at da vi har anmeldt første gang til Tryg vi vidste ikke hvordan tyveren var kommet ind dørene har været låst men da vi kom tilbage stod åben terrassedør som vi kunne se at tyveren var kommet ud. Vi fandt først senere at tyveren har brækket vindue og kommet ind og anmeldte til hotellet og de fik sendt håndværker for at reparere den. Hvorfor har Tryg lovet at det dækker vi har også vidner som har hørt mens Tryg har lovet. Hvorfor har Tryg lovet igen da vi har ringet dem fra politistation 2-3 gange og bedt om hjælp? Jeg beder at Tryg skal sende samtale optagelse vi har haft mens vi var på [feriested]! Vi har vidner hvis der er brug for som vi var sammen da vi opdagede og mens vi snakkede i telefon med Tryg. Hvorfor afviser Tryg først da vi kom hjem i Danmark og ikke de første 3-4 gange vi var i kontakt med dem. Vi er vred, sur, skuffet og ked af vores ferie blev ødelagt brugt ekstra penge på taxa og tid på politistation, vi er skadet psykisk og fysisk kan ikke forstå at Tryg behandler os sådan. Kan det være rigtigt af en forsikring kan love os så mange gange at det dækker mens vi var på ferie og da ferien var slut afviser de os?"

Hertil har selskabet den 31/3 2023 bl.a. anført:

"Selskabet har én optaget samtale med klageren. Denne er fra den 8. december 2022 klokken 11:46. Samtalen varede 26:52 minutter. Af samtalen fremgår det, at selskabet afviste at dække tyveriet af kontanter på baggrund af klagerens forklaring. Samtalen kan fremlægges såfremt Ankenævnet ønsker dette.

Det fremgår af sagen, at den er anmeldt telefonisk og oprettet klokken 11:25:30 i systemet. Tidspunktet for anmeldelsen fremlægges som bilag k og notatet for anmeldelsen fremlægges som bilag l. Denne samtale findes der desværre ikke optagelse af. Der er udelukkende noteret på sagen, hvad klageren anmelder og ikke her taget stilling til dækning.

Derefter er der noteret på sagen klokken 12:03:44, at kontanter afvises ved denne typer tyveri, i forbindelse med telefonsamtalen klokken 11:46. Tidspunktet for notatet fremlægges som bilag m og notatet fremlægges som bilag n.

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at tyveriet af kontanter er sket fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er tegn på synligt opbrud. Ej heller findes bevisbyrden for, at der er givet dækningstilsagn for tyveriet af kontanterne løftet af klageren, idet der både er noteret på sagen, at der ikke er dækning for kontanterne samt at fremgår af telefonsamtalen."

Heroverfor har klageren den 5/4 2023 bl.a. anført:

"Jeg vil tilføje og forlange at Tryg forsikring komme frem med den optagelse første gang jeg anmeldte og de lover dækning og optagelse hvor jeg ringer dem igen fra politistation og de lover igen dækning. Jeg kan ikke forstå at de kommer frem kun med den som de har afvist det er først efter jeg er kommet hjem. Hvorfor har de ikke afvist mig fra første gang jeg har anmeldt, men den har sendt mig at jeg skal bruge flere penge og en hele dagen på politistation? Hvorfor har de lovet dækning første gang jeg har anmeldt og igen der jeg har ringet dem par gange fra politistation og bedt dem om hjælp til engelsk sprog? Kan en forsikring love dækning og det er flere gang de har gjort, og så kommer man hjem og afviser de? Er det rigtigt at en forsikring må behandle kunderne på den måde? Er det rigtigt at forsikring må lyve for kunderne, lover noget og gøre noget andet?"

Ankenævnet for Forsikring

6.

99273

Af selskabets oversættelse af den udenlandske politirapport fremgår bl.a.:

"Da hun på den ovenfor angivne dag og det andet klokkeslæt kom tilbage til sit hotelværelse, opdagede hun, at de kontanter, som hun havde lagt i en tegnebog på bordet i stuen, ikke var der længere, uden at hun vidste hvornår og hvordan det var sket.

Værelset var beliggende i stueetagen, og hun havde ladet terrassedøren stå åben, idet hun tænkte, at det kunne være adgangsvejen."

Af screenshot1 af 8/12 2022 fra selskabets system fremgår bl.a.:

"Skadedato: 29-11-2022

...

Akt. dato: 08-12-2022

...

Tekst: Fru ft. Ringer ind, vil have dækket 1000 euro som var blevet stjålet ved på værelset, men de var ved poolen. Ingen tydelige tegn på tyveri. Fru ft oplyser at der må have været et åben vindue eller lign."

Af screenshot2 af 8/12 2022 fra selskabets system fremgår bl.a.:

"Skadedato: 29-11-2022

...

Akt. dato: 08-12-2022

...

Tekst: Talt med FT [klageren] – Forklaret at indbo ikke dækker kontanter ved simpelt tyveri."

Af klagerens klage til selskabet af 8/12 2022 fremgår bl.a.:

"Den 29. nov. var vi ud i svømmebassin om eftermiddag og døren var låst men da vi kom tilbage kunne vi se at terrassedør stod halvåben og vindue låset var brækket vi opdager med det samme at fra min mands pung var væk ca.1830 euro. Jeg anmeldte til receptionen og dagen efter anmeldte til Tryg alarm og jeg fik at vide at vi er dækket og ikke skal bekymre os det eneste vi skal gøre at anmelde på politi og få en kopi af politirapport og når vi er tilbage forsikring dækker."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"16. Skade på bagage i udlandet

...

Tyveri af særlige genstande

Ved tyveri af særlige genstande er dækningen forudsat af, at der er sket et tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er tegn på synligt opbrud. Vi anser guld, sølv, smykker, perler, ædelstene, værdipapirer og penge som særlige genstande."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

7.

99273

Klageren anmeldte, at familien den 29/11 2022 under en ferie fik stjålet en pung med kontakter fra hotelværelset. Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker kontanter ved simpelt tyveri.

Klageren har anført, at hun kontaktede selskabet på ferien, og at hun på dette tidspunkt ikke vidste, hvordan tyvene var kommet ind. Efterfølgende opdagede hun et defekt/opbrudt vindue, hvilket hun gjorde hotellet opmærksom på, og vinduet blev repareret. Klageren har anført, at hun var i kontakt med selskabet flere gange under ferien, og at hun blev lovet dækning. Klageren har anført, at hun først modtog afslag fra selskabet, efter at hun var kommet hjem fra ferien den 8/12 2022. Klageren forlanger at selskabet kommer frem "med den optagelse første gang jeg anmeldte og de lover dækning og optagelse hvor jeg ringer dem igen fra politistation og de lover igen dækning".

Selskabet har anført, at klageren anmeldte tyveriet telefonisk den 8/12 2022. Her oplyste hun, at der var stjålet 1.000 euro, at der ikke var tegn på tyveri, og at der måtte have været et åbent vindue eller lignende. Selskabet har anført, at klageren samme dag modtog et telefonisk afslag. Selskabet har anført, at klageren samme dage klagede over selskabets afslag og oplyste, at der var stjålet ca. 1.830 euro, at døren havde været låst, og at de opdagede, at det vindue var brudt op. Selskabet har anført, at det fremgår af den udenlandske politirapport, at klageren havde ladet terrassedøren stå åben. Selskabet har oplyst, at der ikke er noteret noget på sagen om, at selskabet skulle have lovet dækning, Selskabet har oplyst, at "Selskabet har én optaget samtale med klageren. Denne er fra den 8. december 2022 klokken 11:46".

Af selskabets oversættelse af den udenlandske politirapport fremgår det, at "da hun på den ovenfor angivne dag og det andet klokkeslæt kom tilbage til sit hotelværelse, opdagede hun, at de kontanter, som hun havde lagt i en tegnebog på bordet i stuen, ikke var der længere, uden at hun vidste hvornår og hvordan det var sket. Værelset var beliggende i stueetagen, og hun havde ladet terrassedøren stå åben, idet hun tænkte, at det kunne være adgangsvejen".

Ankenævnet for Forsikring

8.

99273

Af screenshot1 af 8/12 2022 fra selskabets system fremgår det, at "Fru ft. Ringer ind, vil have dækket 1000 euro som var blevet stjålet ved på værelset, men de var ved poolen. Ingen tydelige tegn på tyveri. Fru ft. oplyser at der må have været et åben vindue eller lign".

Af screenshot2 af 8/12 2022 fra selskabets system fremgår det, at "Talt med FT [klageren] – Forklaret at indbo ikke dækker kontanter ved simpelt tyveri".

Af klagerens klage til selskabet af 8/12 2022 fremgår det, at "Den 29. nov. var vi ud i svømmebassin om eftermiddag og døren var låst men da vi kom tilbage kunne vi se at terrassedør stod halvåben og vindue låset var brækket vi opdager med det samme at fra min mands pung var væk ca.1830 euro. Jeg anmeldte til receptionen og dagen efter anmeldte til Tryg alarm og jeg fik at vide at vi er dækket og ikke skal bekymre os det eneste vi skal gøre at anmelde på politi og få en kopi af politirapport og når vi er tilbage forsikring dækker".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 16 fremgår det, at selskabet alene dækker tyveri af kontanter, hvis "der er sket et tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvor der er tegn på synligt opbrud".

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet klageren et telefonisk dækningstilsagn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation herfor, og at selskabet har afvist at have givet et sådant dækningstilsagn.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at kontanterne er stjålet fra forsvarligt aflåst bygning.

Ankenævnet for Forsikring

9.

99273

Nævnet finder endvidere, at klageren heller ikke har bevist, at vinduet har været udsat for synligt opbrud. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af den udenlandske politirapport, at klageren oplyste, at hun havde ladet terrassedøren stå åben, og at hun tænkte, at det kunne have været adgangsvejen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens foto af vinduet ikke er af en sådan karakter, at man kan se et synlig opbrud. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation fra hotellet om, at vinduet har været brudt op og blev repareret.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af notat af 8/12 2022 fra selskabets system, at klageren denne dag anmeldte tyveriet og oplyste, at der ikke var tegn på tyveri, og at der måtte have været et åbent vindue eller lignende. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har kunnet bekræfte, at klageren på et tidligere tidspunkt har været i kontakt med selskabet vedr. tyveriet.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

99273