801/08

Den 25. august 2008 blev i sag nr. 73.057:

xxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring og erhvervsløsøreforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker, kontanter og hudplejeprodukter, der er blevet stjålet.

Selskabet har behandlet tyveriet som simpelt tyveri og har med henvisning hertil afvist at erstatte smykker og kontanter under familieforsikringen samt hudplejeprodukter under erhvervsforsikringen.

Efter at selskabet telefonisk havde meddelte sin afgørelse, fremsendte klageren skrivelse af 14/11 2007 til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

> "Ringede til jer onsdag d, 14/11 2007 for at anmeld tyveriet og ansøge om erstatning. Dette afslår I delvis, hvilket jeg er uforstående overfor og ikke tilfreds med. Dette gør I fordi, I mener, røveriet hører under betegnelsen simpel røveri. Af de 3 betegnelser I nævner, mener jeg røveriet hører under ran/røveri.
> …
> Jeg fremsender jer hermed hele forløbet skriftligt, som I kun har fået verbalt, af hændelsen d. 13/11 2007 Ca. kl. 15 og anmoder om en revurdering af sagen.
>
> Min klinik består bl.a. af 3 rum. Selve butikken, som man går ind i, som det første. Derefter er der 2 tilstødende behandler rum.
> Den omtalte eftermiddag skal jeg behandle i behandler rum 1. En længere ansigtsbehandling, som afsluttes kl. 15. Ved ansigtsbehandlinger starter jeg med at tage mine ringe af og disse lægges på et fad sammen med min mobil og diverse private ting. Bakken stilles ind i et skab i behandler rum 2. I dette skab står også min taske, sko osv.

Da jeg er ved afslutningen af behandlingen, hører jeg en kunde komme ind i butikken, så stille og roligt forklarer jeg min reelle kunde, at jeg lige må forlade hende og gå ud i butikken. Da jeg kommer derud, står der en mand (virker mærkeligt undvigende i øjne osv.), som mangler creme til (som han siger på et gebrokkent engelsk — svær at forstå) til et stort sår på hans skinneben. Jeg henviser ham til et lægebesøg/medicinsk behandling. Vi afslutter. Jeg ser ham gå ud af klinikken. Jeg er opmærksom og mærkelig til mode, da "kunden" virkede underlig.
Jeg går igen ind til min kunde i behandler rum 1.
Jeg bliver hurtigt opmærksom på, at der opholder sig en person mere på klinikken i en af de andre rum. Jeg bliver forvirret over dette og fortæller min reelle kunde, at jeg må forlade hende en gang mere. Jeg kommer ud i butikken igen, og denne gang står mand nr. 2 i butikken. Denne mand taler også meget dårligt engelsk og udgiver sig for en kunde. Jeg bliver særligt opmærksom nu, da begge mænd virkede mærkelige og begge talte dårligt engelsk. Den sidste mand, som jeg nu står overfor, har jeg ikke hørt komme ind af butiksdøren.
Jeg tænker nok tusind tanker/ er konfus, fordi jeg har den reelle kunde, som opholder sig i behandler rum 1, og umiddelbart tror jeg står overfor en tyv, som udgiver sig for at være en kunde med psoriasis problemer, hvilket jeg kan se I hans hårgrænse, at han har. Jeg tænker, at jeg ikke tør/kan kropsvisitere ham eller bede ham tømme sin taske. Han afslutter og går.
Alt i alt er jeg meget opmærksom på det, der sker under hele episoden / tror og tænker / ved ikke hvordan jeg skal forholde mig / forvirret / ved nok inderst inde, at dette er et her røveri / bliver bange / kigger rundt, men kan ikke se noget er fjernet / vil være sikker i min sag.

Jeg er mærkeligt tilpas, men har stadig kunden i behandler rum 1. Under hele forløbet kommenterer jeg overfor hende situationen med de mandlige 'kunder' og giver verbalt udtryk for min opmærksomhed på og utryghed ved hændelsen og siger til sidst til hende, at jeg tror jeg er blevet bestjålet. Jeg afslutter med hende og hun forlader klinikken.
Jeg tjekker nu behandler rum 2 og efter flere kig finder jeg ud af, at jeg er blevet bestjålet.
Pga min opmærksomhed under forløbet og hurtige reaktion på opdagelsen, ringer jeg allerede ca. kl. 15.15 til banken med flere for at spærre kort og konti og undgik herved efterfølgende ulovlige transaktioner på disse.
Når jeg nu efterfølgende tænker over episoden, ved jeg, at begge mænd kom ind i butikken samtidig. Den første blev i butikken som kunde. Den anden nåede at gemme sig i behandler rum 2, inden jeg kom ind i butikken.
Smarte tyve, som stjæler, så jeg ikke umiddelbart kan se det. Dvs på produkthylderne fjernes ting rundt omkring. Så selvom min opmærksomhed får mig til at kigge/tjekke under selve episoden, ser jeg det ikke ved første kig.
På bakken med smykker stjæles ikke alle smykker, så dette ser jeg heller ikke ved første kig osv.
Jeg er endnu ikke færdig med at opgøre det stjålne, men noget er nævnt overfor Jer telefonisk og til politiet. Den endelige opgørelse over manglede varer og værdier har politiet bedt mig udarbejde på et skema udleveret til formålet og efterfølgende tilsende dem.
Som før skrevet anmoder jeg Jer om at revurdere sagen."

Uanset det af klageren anførte fastholdt selskabet sin afgørelse, og sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det anmeldte tyveri af smykker, kontanter og hudplejeprodukter er dækningsberettigende. Til støtte herfor har

hun i den til nævnet fremsendte klage bl.a. henvist til sin skrivelse af 14/11 2007 til selskabet.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 4/1 2008 bl.a. anført:

> "I henhold til sædvanlig praksis påhviler det den sikrede at sandsynliggøre, at der foreligger en begivenhed som berettiger til erstatning i henhold til de tegnede forsikringer.
>
> Hertil har klageren pr. telefon og senere i sin skriftlige sagsfremstilling til Alm. Brand dateret 14. november 2007 nærmere beskrevet hvorledes tyveriet er sket.
> Det er således ubestridt, at
>
> - klinikken ikke har været aflåst på gerningstidspunktet
> - der ikke foreligger synlige tegn på voldeligt opbrud
> - klageren ikke har set de 2 mænd tage de pågældende genstande
> - klageren ikke har set de 2 mænd være i besiddelse af de pågældende genstande, da de forlader klinikken
> - klageren først efter senere afslutning af behandling af kunde i behandler rum 1, undersøger og konstatere, at genstandene er stjålet fra klinikken.
>
> …
> Da tyveriet under de givne omstændigheder ikke kan karakteriseres som indbrudstyveri, ran eller røveri, finder vi ikke at der er berettiget grundlag til at kritisere vores tidligere afgørelse, som anses at være i overensstemmelse med de respektive forsikringsbetingelser.
>
> Vi må således fastholde, at der ikke er forsikringsmæssig dækning for de stjålne hudplejeprodukter, kontanter og smykker."

Hertil har klageren i udateret skrivelse modtaget af nævnet den 16/1 20 083 bl.a. bemærket:

> "Jeg tager udgangspunkt i Alm. Brands og deres skadekonsulents definition på ran, det lyder bl.a. 'bemærket af sikrede eller andre i gerningsøjeblikket'.
> Når jeg så læser min skrivelse til Alm. Brand ang. hændelsesforløbet afsendt den 14/11-07 skriver jeg tydeligt på side 2, at jeg var opmærksom/bemærkede under hele forløbet, at min opmærksomhed får mig til at tjekke/kigge i de forskellige rum under selve episoden. Men det var 'smarte' tyve som stjal rundt omkring, så jeg bl.a. skulle tælle produkterne for at kunne se hvad der var stjålet, efter at de havde været i min taske, lukkede de den igen, men alligevel tjekkede jeg også tasken, kunne ikke se de havde taget noget, de havde kun taget 1 pung ud af 3 (kosmetikpung osv.) osv.
> Under hele forløbet er jeg i dialog med min reelle kunde ang. forløbet, så hvis det er aktuelt, kan hun selvfølgelig bevidne min opmærksomhed/ at jeg bemærkede under hele forløbet.
> Den eneste grund til at jeg ikke gør 'anskrig', er at de udgiver sig for kunder at jeg ikke ser dem tage noget.
>
> Så når Alm. Brand skriver i sin skrivelse, at jeg først undersøger og kontakter efter hændelsesforløbet og efter endt behandling af min reelle kunde, kan jeg kun meddele, at dette er usandt, og henvise til min skrivelse til Alm. Brand afsendt 14/11-07 og til min kunde/vidne på selve dagen.

Når Alm. Brand skriver, at døren til klinikken ikke var aflåst, er begrundelsen, at hændelsesforløbet foregår i åbningstiden."

Af de for erhvervsløsøreforsikringen gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**Afsnit B. Brand-, tyveri-, vand- og elskade.**
…
4. Hvilke skader er dækket
…
4.2 Tyveriforsikring
Forsikringen dækker direkte tab af og skade på det forsikrede ved
4.2.1
indbrudstyveri.
…
Indbrudstyveri foreligger, når tyven har skaffet sig adgang til forsvarligt aflåst bygning, lokale, værelse eller lofts- og kælderrum, og der forefindes synlige tegn på voldeligt opbrud.
…
4.2.3
Simpelt tyveri
4.2.3.1.
af forretningscykler - *men ikke beskadigelse af andre genstande i forbindelse hermed.*
…
4.2.4.
Ran og røveri af forsikrede genstande (herunder af rede penge, pengerepræsentativer og værdipapirer) fra forsikringstageren eller dennes personale, såvel på forsikringsstedet som under transport overalt i Danmark (*ekskl. Grønland og Færøerne),* med indtil 15 % af forsikringssummen, dog højst 100.000 kr. (beløbet reguleres ikke).
Ved ran forstås tyveri sket åbenlyst uden anvendelse af vold og bemærket af sikrede eller andre i gerningsøjeblikket. Erstatningspligten er betinget af, at der gøres anskrig øjeblikkeligt efter ranet.
Ved røveri forstås tyveri ved anvendelse af vold eller trusler om øjeblikkelig anvendelse af vold."

Af dækningsskemaet i de for familieforsikringen gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a., at forsikringen alene dækker tyveri af smykker og rede penge, hvis der foreligger enten indbrudstyveri, ran eller røveri. Smykker og penge dækkes således ikke, hvis der foreligger simpelt tyveri, hvorved forstås "Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale". Indbrudstyveri defineres i dækningsskemaet som "Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager samt hotelboks". Ran defineres som "Tyveri sket åbenlyst og bemærket af sikrede eller andre i gerningsøjeblikket (f.eks. tasketyveri), og hvor der øjeblikkeligt gøres anskrig". Endelig defineres røveri som "Tyveri ved anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold".

Nævnet udtaler:
Som sagen foreligger oplyst finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har anset det passerede som simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri, ran eller røveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker, kontanter og hudplejeprodukter.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen