865/11

Den 11. april 2011 blev i sag nr. 78.434:

xxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af en halskæde.

Selskabet har afvist at dække tyveriet under henvisning til, at klageren har været udsat for et simpelt tyveri.

Indledningsvis bemærkes, at klageren ligeledes har anmeldt tyveriet under sin rejseforsikring tegnet i Gouda Rejseforsikring. Gouda Rejseforsikring har også afvist at yde forsikringsdækning, og klageren har indbragt denne afgørelse for nævnet, der har behandlet klagen i kendelse nr. 78.433.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/4 2010 telefonisk anmeldte til Forsikrings-Aktieselskabet Alka, at hun havde været udsat for et tyveri under en rejse til Kina. En medarbejder fra selskabet redegjorde i et telefonnotat for den telefoniske anmeldelse således:

> "Fru ft ringer og oplyser at hun går på gade i Kina. Om halsen har ft en halskæde. Senere på dagen opdager ft at halskæden er væk. Ft er sikker på at halskæden er blevet stjålet imens kæden sad om halsen på ft.

> AFVIST. Jeg har oplyst at forsikringen ikke dækker kontanter og smykker idet hverken ft eller andre har bemærket at tyveriet sker (simpelt tyveri). Oplyst at dette står oplyst i ft's betingelser punkt 4.8."

Den 4/5 2010 blev selskabet kontaktet af Gouda Rejseforsikring, der meddelte, at klageren havde anmeldt tyveriet til dette selskab. Klageren havde til Gouda Rejseforsikring oplyst, at tyveriet var sket i en forretning, at et vidne havde set tyven tage halskæden, samt at der var optaget politirapport.

Selskabet modtog herefter fra Gouda Rejseforsikring klagerens anmeldelse af tyveriet til det kinesiske politi. Af politianmeldelsen fremgår bl.a.:

> "My necklace was stolen today (1/4-2010) when I walked on the old shopping street at Jibao town in Shanghai. The necklace was made of amber with 18 k gold and diamond. It was bought at House of Amber in Copenhagen in 2006. The price was 9800 kr. (see the invoice)."

I brev af 11/5 2010 til det indklagede selskab anførte klageren bl.a.:

> "Jeg ringede til Alka d. 19- april, vedrørende en forespørgsel om tyveri. **Jeg havde ingen intention om at anmelde en skade,** men blot forhøre mig om mine muligheder.
> Derfor anmeldte jeg efterfølgende skaden til mit rejseforsikringsselskab, Gouda.
>
> Følgende oplevede jeg hos alka: Jeg fik i første omgang fat i omstillingen, som straks stillede mig videre til skadesafdelingen.
> I skadesafdelingen fik jeg fat i en kvinde, jeg fik indtryk af at hun havde meget travlt. Uden at gå nærmere i detaljer, spurgte kvinden mig om jeg selv, eller andre havde set tyveriet ske, hvilket jeg umiddelbart svarede nej til.
> Jeg troede at hun mente om der var nogen, der råbte til mig, for at gøre mig opmærksom på tyveriet, mens det skete. Som udlænding i Danmark, ved jeg at misforståelser ofte kan ske, på grund af sprog og kulturforskelle, jeg beklager derfor at jeg ikke havde forstået spørgsmålet.
>
> Følgende er hvad der virkelig skete:
> **Min halskæde blev stjålet i Shanghai, d. 1. april, omkring kl. 11**
> **Jeg gik på en gågade i Shanghai, da jeg pludselig opdagede at min halskæde manglede omkring min hals. I et forsøg på at finde halskæden igen, vendte jeg tilbage til nogle af de butikker jeg netop havde været i, for at se om jeg havde tabt halskæden i en af butikkerne.**
> **I en af butikkerne var der er kunde der gjorde mig opmærksom på, at hun havde set min halskæde blive stjålet. Jeg havde ikke selv opdaget det, fordi der var mange mennesker i butikken.**
> **Historien fremgår også på den kinesisk politirapport !!** (venligst find en kinesisk tolk hvis I har problemer med at forstå)
>
> Denne historie har jeg skrevet til Gouda
> Gouda har spurgt Alka, som har oplyst at der ikke var nogen der havde set tyveriet, baseret på ovenstående telefonsamtale, men dette er jo som sagt en misforståelse.

Jeg ønskede ikke at anmelde nogen skade til Alka, men blot forhøre mig, og der er ikke uoverensstemmelser i min historie, men blot misforståelser.

Konsekvensen af denne misforståelse, mellem den travle kvinde i telefonen og undertegnede, har desværre været at Gouda ikke bare har afvist at dække min skade, men har opsagt mig som kunde.
Jeg mener de har gjort det på et forkert grundlag, da der, som jeg mener ovenstående forløb belyser, er tale om en misforståelse og jeg er derfor meget ked af situationen.

Efter jeg havde fået et brev fra Gouda, d. 6.5., blev opmærksom på at jeg havde en sag hos Alka.

Jeg bemærker at jeg aldrig har fået et skriftligt begrundet afslag på anmeldelse af en skade fra Alka, men at jeg først d. 7.5. fik oplyst et skadenummer fra Alka da jeg talte med Alka ,

Jeg ønsker at fejlen bliver rettet, således at Gouda kan træffe beslutning på det rigtige grundlag og at Alka kigger på sagen igen, og tager stilling ud fra de oplysninger jeg har givet i dette brev, og i mindre grad ligger den korte telefonsamtale til grund for deres afgørelse."

Ved brev af 17/5 2010 fastholdt selskabet sin afgørelse, hvorefter sagen er indbragt for nævnet.

Klageren har i brev, der er modtaget af nævnet den 28/5 2010, bl.a. anført:

"Den engelske oversættelse [af politirapporten] er ikke dækkende, det er en uautoriseret oversættelse. Hvis politirapporten skal indgå som bevis i denne sag, skal det kinesiske oversættes korrekt. Politirapporten nævner at tyveriet er sket i en butik, den nævner ikke direkte at der var et vidne til hændelsen, men det skyldes at der ikke er kutyme for at beskrive hændelsen i detaljer i Kina, men blot dokumentere tid og sted på hændelsen.
Hvis man ønsker en uddybende rapport kan man kontakte politiet, eller i det mindste få en tolk til at lave en korrekt oversættelse af dokumentet.
…
Alka skriver i brev af 17.5.10, at det fremgår af den kinesiske politianmeldelse, at jeg fik stjålet min halskæde, imens jeg gik på gaden i Shanghai. …

Derfor vil jeg naturligvis … klage over Alkas afgørelse. Hvis Alka bruger den kinesiske rapport, som grundlag for deres afgørelse, bør de som minimum sikre sig den er korrekt oversat."

Selskabet har over for nævnet ved brev af 8/7 2010 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Tyveriet af halskæden skete angiveligt medens den sad om halsen på klager, men klager bemærkede intet. Det er således uomtvistet, at klager ikke bemærkede tyveriet i gerningsøjeblikket og klager således naturligt nok heller ikke gjorde øjeblikkeligt anskrig.

Efter skadens afvisning forklarede klager, at en kunde i en af de butikker, som klager havde været i, havde meddelt klager, at hun havde set en ung mand tage halskæden. Dette fremgår imidlertid ikke af den optagne politirapport.

Af politirapporten fremgår det, at klager fik stjålet sin halskæde medens hun gik i den gamle handelsgade i Jibao by i Shanghai. Kopi vedlagt.

Tyveriet er ifølge klagers første forklaring ikke bemærket hverken af klager eller andre i gerningsøjeblikket, og tyveriet kan heller ikke bevidnes af andre.

Betingelserne for dækning efter forsikringsbetingelsernes afsnit 4.9.1.2. er således ikke opfyldt i den aktuelle sag, og der er ikke i forsikringsmæssig sammenhæng tale om et ran, men om et tyveri.

Tyveri der sker udenfor bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale betegnes som simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri er der ikke dækning for rede penge eller særlige private værdigenstande (smykker), jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.8 dækningsskemaet.

Når der - efter selskabets begrundede afvisning - fremkommer en ændring til den oprindelige forklaring om skadens opståen, vil den første forklaring som hovedregel blive lagt til grund, da den som udgangspunkt altid anses for korrekt.

En senere forklaring, som afviger markant, og fremkommer efter selskabets begrundede afslag på erstatning, vil ifølge praksis ikke kunne lægges til grund for en revurdering af sagen.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet.

Klagers første forklaring til Alka Forsikring stemmer overens med, hvad der angiveligt er anført i politirapporten. På baggrund af de foreliggende oplysninger, finder selskabet, at det må påhvile klager at fremsende en autoriseret oversættelse af politirapporten, såfremt klager fortsat er af den opfattelse at den ikke er korrekt oversat.

Da der efter klagers første forklaring til selskabet og det i politirapporten anførte i forsikringsmæssig forstand er tale om et simpelt tyveri, må vi fastholde, at der med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 4.8 ikke kan ydes erstatning for klagers halssmykke."

Klageren har ved brev af 27/7 2010 til nævnet fremlagt den politirapport, der blev optaget på dagen for tyveriet. Af rapporten fremgår bl.a.:

"On Apr. 1st, 2010, [klager] was shopping in the shopping mall at No. 44 Qibao North Street at 1100am. She suddenly found that her necklace was stolen at about 1130am. It was an amberneck with platinum diamond. The value is 9800 DKK. (To be verified)."

Klageren har i sit brev af 27/7 2010 til nævnet endvidere bemærket:

"Nu har jeg fået den rigtige oversættelse fra Kina af den original kinesiske politirapport.

I denne oversættelse beskrives det, at jeg var på shopping i No. 44 Qibao North Street, og jeg mener derfor, at det derved fremgår, at det var her tyveriet foregik. Bemærk at det ikke fremgår af rapporten, at [klager] opdager tyveriet på gågaden men blot kl. 1130.

På den tidligere politirapport som jeg har indsendt til jer, er det mig selv, der har skrevet teksten på engelsk med kuglepen bagefter. Dvs. denne engelske tekst er ikke den originale

oversættelse. Jeg har altid ment, at tyveriet skete inde i butikken, men at jeg opdagede, at tyveriet var sket, da jeg gik på gaden.

Det påstås åbenbart af Alka og Gouda, at jeg har fortalt at tyveriet skulle være foregået på gaden.

Da jeg kontakter forsikringsselskabet første gang efter tyveriet, har jeg kun haft til hensigt at forhøre mig om de forsikringsmæssige vilkår i forbindelse med dette tyveri. Der må være sket nogle misforståelser under denne samtale idet det korrekte fremgår af den originale kinesiske politirapport. Det kan ikke afvises, at disse misforståelser kan skyldes, at mit modersmål er kinesisk.

Ifølge politirapporten står der ikke, at der var vidner. Politiet spurgte ikke om der var vidner, da jeg indgav politianmeldelsen, hvorfor jeg ikke tillagde dette stor betydning på dette tidspunkt. Jeg kan ikke huske, at jeg skulle have sagt, at der ikke var vidner. Hvis man i stedet havde spurgt, om nogle havde set tyveriet, ville jeg have svaret 'ja', da jeg havde misforstået hvad et vidne er."

Heroverfor har selskabet i brev af 13/8 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Den modtagne rapport ændrer imidlertid ikke på det for sagen relevante faktum.

At klager var på shopping, i shopping mall (indkøbscenter) beliggende i nr. 44 i Qibao Street og at tyveriet må antages at være sket der, ændrer ikke på det ubestridte faktum, at klager ikke - heller ikke ifølge egne oplysninger - bemærkede tyveriet i gerningsøjeblikket og ikke gjorde øjeblikkeligt anskrig.

Tyveriet er ifølge klagers første forklaring ikke bemærket hverken af klager eller andre i gerningsøjeblikket, og tyveriet kan heller ikke bevidnes af andre. Af politirapporten fremgår ej heller oplysninger om at tyveriet blev bemærket af en anden i gerningsøjeblikket eller i øvrigt kan bevidnes af en anden tilstedeværende, hvorfor dette således ikke kan lægges til grund for sagens behandling. Det er i den forbindelse ikke tilstrækkeligt, at klager efterfølgende oplyser, at der var et vidne."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 30/8 2010 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvilke genstande er dækket af Indboforsikringen
…
3.4. Særlige private værdigenstande
Som 'særlige private værdigenstande' anses:
…
- smykker,
…
4. Hvilke typer skader dækker Indboforsikringen
…
4.8. Tyveri.
…
SIMPELT TYVERI

Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
…
Særlige private værdigenstande (maksimalt 109.400 kr.), jf. punkt 3.4.
…
IKKE DÆKKET

…
4.9. Røveri, overfald m.v.
4.9.1. Forsikringen DÆKKER:
…
4.9.1.2. Tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed,
- hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkelig gøres anskrig, eller
- hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet - uanset det af klageren anførte - ikke anledning til at kritisere, at selskabet har lagt klagerens første, telefoniske fremstilling af hændelsesforløbet til grund for sin afgørelse.

Efter nævnets praksis anses tyveri kun for at være ran, når forsikringstageren eller andre har bemærket, at gerningsmanden tog det stjålne, har set ham være i besiddelse af det, da han forsvandt, eller har bemærket særlige omstændigheder ved tyveriet. Det er således ikke i sig selv afgørende, om blot den formodede gerningsmand er set, eller om der er gjort anskrig.

Nævnet finder, at det i den foreliggende sag ikke er godtgjort, at klageren eller en anden person bemærkede tyveriet i gerningsøjeblikket. Da der heller ikke er godtgjort andre særlige forhold ved tyveriet, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har anset det passerede som simpelt tyveri og ikke som ran.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen