875/11

Den 16. januar 2012 blev i sag nr. 79.350:

xxxxx xx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har Boligforsikring Hjem og Hus i Topdanmark Forsikring A/S, klager ved deres advokat over, at erstatningsopgørelsen i forbindelse med et tyveri er opgjort efter vilkår nr. 6221-3 og ikke nr. 6503-2.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt erstatning for nogle af de stjålne effekter, men har afvist at udbetale erstatning for smykker med henvisning til, at der i henhold til pkt. D i oversigtsskemaet kun er dækning for sådanne effekter, når der har været tale om tyveri, hvor der er anvendt vold eller fremsat trusler om vold.

Det fremgår af sagen, at klagerne den 1/2 2010 i lufthavnen i Wien var udsat for et tyveri. Klagerne har i redegørelse af 17/3 2010 om det nærmere hændelsesforløb bl.a. anført:

> "Efter modtagelse af bagagen - 2 kufferter - beslutter vi at tage S-banen ind til Wien. Billetautomaten ligger ca. 75 meter fra ankomsthallen, hvortil man kommer med elevator en etage ned.
>
> Efter få meter på vej til rulletrappen bliver jeg opmærksom på en mand, som gør noget ved min ryg. Jeg går forbi min mand og siger til ham: 'er der noget ved min pels?' Han konstaterer, at min pels og bukser er smurt ind i noget brunt stads.
>
> Vi stopper op, jeg tager min skuldertaske af og placerer den imellem mine fødder. Pelsen rækker jeg til min mand, som lægger den over vores kufferter. Jeg tager servietter fra min skuldertaske, og vi prøver at tørre stadset af pelsen. Samtidig er samme person/mand meget

ivrig/behjælpelig og vil også med en serviet tørre pelsen af. Vi prøver at skubbe ham væk. Han virker mistænkelig, bl.a. siger han ikke noget overhovedet.

En dame iklædt en gul 'lufthavnsmedarbejderjakke', hvorpå der står …, kommer tilstede og vifter med en 50 euroseddel og spørger om vi kan veksle dem. Min mand skubber hende til side, hun flytter sig, og jeg opdager da, at personen/gerningsmanden har taget min taske og løbende er på vej væk.

Jeg råber øjeblikkeligt 'min taske, min taske, stop ham'. Min mand løber efter ham, men taber ham af syne. Min mand tager elevatoren en etage op og søger efter personen i det åbne område uden resultat.

Vi henvender os derefter med det samme til politiet i lufthavnen som straks beder os se på nogle videooptagelser med det formål at se, om vi kan genkende nogle af personerne. Vi kan udpege den ovennævnte person/gerningsmand, og politiet bekræfter, at han allerede er under mistanke for tyverier og røverier. Min mand spørger om ikke vi kan se optagelser fra vores situation, men politiet beklager, at overvågningskameraet ikke fungerer.

Der bliver herefter optaget rapport, og vi fik stoppet kreditkort og mobiltelefon."

Klagerne opgjorde erstatningen af tasken og indholdet heraf til 133.283 kr.

I brev af 22/3 2010 har selskabet afvist at imødekomme kravet på smykkerne med henvisning til, at der i forbindelse med tyveriet ikke var anvendt vold eller trusler om vold.

Klagernes advokat har herefter i brev af 20/5 2010 kritiseret, at selskabet har kategoriseret forholdet som simpelt tyveri, idet det er hans opfattelse, at der er tale om ran. Til illustration heraf henviste han til AK 54.834, AK 60.469 og AK 75.055.

Selskabet har som svar herpå i brev af 15/6 2010 anført, at der i de indsendte kendelser er tale om andre vilkår. Til støtte for selskabets standpunkt vedlagde selskabet kopi af kendelse AK 75.421. I de vilkår, som klagerne er omfattet af, kræves der i rantilfælde, at der har været anvendt vold eller trussel om vold.

Over for nævnet har advokaten indbragt klage af 5/11 2010 og krævet selskabets anerkendelse af, at forholdet er underlagt vilkår nr. 6503-2 og udbetaling af erstatning for smykker som krævet. Til støtte for kravet har klagerne i længere supplerende redegørelse bl.a. anført:

"I forlængelse af et tyveri i lufthavnen i Wien d. 1. februar 200 kontakter vi ved hjemkomst Topdanmark Forsikring A/S for orientering om, hvordan tyverianmeldelse til selskabet skulle udfærdiges.

Alene på baggrund af den telefoniske samtale fremsendes fra selskabet skrivelse af 9. februar 2010 indeholdende et afslag på forsikringsdækning for så vidt angår smykker og kontanter med henvisning til det i vilkår nr. 6221-3 anførte. (Bilag …)

Herefter undersøger vi på selskabets hjemmeside, hvilke vilkår, der er gældende for vores forsikring. På hjemmesiden konstaterer vi, at det er oplyst, at vilkårene for forsikringstypen HJEM er ændret således, at der nu er vilkår nr. 6503-2, der er gældende.

Ligeledes bliver vi opmærksomme på, at der af leksikon på selskabets hjemmeside under emnet 'tyveri' blandt andet fremgår, at 'Forsikringerne Hjem, Hjem TopPlus og Topsenior Hjem dækker desuden ran'. Kopi er vedlagt til orientering (Bilag …)

I forlængelse af disse oplysninger kontakter vi igen selskabet og taler denne gang med …, der meddeler os, at selskabet er villige til, i vores tilfælde, at gøre vilkår nr. 6503-2 gældende.

Som følge af disse oplysninger fremsender vi en egentlig skadesanmeldelse d. 17. marts 2010 (Bilag …), idet vi således forventer, at tyveriet af smykkerne dækkes med indtil 10% af forsikringssummen som anført i vilkår nr. 6503-2 s. 11 under pkt. 5, der beskriver ran.
…
Idet det forudsættes, at vi efter samtalen med … er omfattet af vilkår nr. 6503-2 betragtes afslaget som begrundet i det forhold, at selskabet ikke anerkender tyveriet/hændelsesforløbet som kvalificerende ran. I et forsøg på at afklare ran-problematikken føres på vores vegne af Advokat … korrespondance med selskabet. Relevant korrespondance er vedlagt som bilag …
Ved skrivelse af 26. juli 2010 til advokat … (Bilag …) bliver vi imidlertid opmærksomme på - idet afdelingschef … henviser til indholdet af vilkår nr. 6221-3 - at vores anmeldelse trods oplysningerne fra selskabets medarbejder, … behandles efter vilkår nr. 6221-3.

Advokat … meddeler selskabet - ved skrivelse af 17. august 2010 - at ran og herunder dækning for smykker er omfattet af vores forsikring dels som følge af telefonisk oplysning dels som følge af oplysningerne på selskabets hjemmeside herom."

Selskabet udbetalte erstatning for de effekter, der var dækning for, efter at sagen var indsendt til nævnet, men fastholdt sin afgørelse med afvisning af dækning for smykkerne. Til støtte herfor har selskabet bl.a. anført:

"I denne situation har der ikke været anvendt vold eller trusler om vold, og derfor må vi fastholde, at forsikringen ikke dækker de stjålne smykker.

Efter selskabets opfattelse er det uden betydning om definitionen for ran er opfyldt eller ej, da forudsætningen for dækning under vilkår 6221-3 er, om der har været tale om indbrud eller der ved tyveriet er anvendt vold eller fremsat trusler om vold.

I klageskemaet til Ankenævnet er det oplyst, at selskabet telefonisk skulle have oplyst, at selskabet - i klagers tilfælde - var indforstået med at lade andre vilkår være gældende, således der ville være dækning for smykkerne i det tilfælde, at tyveriet kunne kategoriseres som ran.

Denne oplysning står vi meget uforstående overfor, da selskabet gennem hele sagsforløbet har afvist at betale erstatning for de stjålne smykker. Vi har gennemgået de notater, som sagsbehandlerne har noteret på sagen efter de telefoniske henvendelser, og ingen steder kan vi se, at det har været drøftet eller overvejet, om der skulle gælde andre vilkår for klager. For en god ordens skyld vedlægger vi print af referater fra de respektive samtaler, og hvor det er noteret at afgørelsen er fastholdt.

Det er selskabets opfattelse, at … mener, at sagen skal afgøres på baggrund af vilkår, der kan læses på selskabets hjemmeside, hvilket vi ikke er enige i. Sagen behandles naturligvis i overensstemmelse med de vilkår, der gælder for klagers hjemforsikring - også selvom der på selskabets hjemmeside fremgår vilkår, der gælder for andre af selskabets forsikringsprodukter, og herunder andre hjemforsikringer."

Af policen for Boligforsikring Hjem og Hus, også benævnt TopPlus Bolig Hjem, fremgår bl.a.:

"**Vilkår**
Forsikringsvilkår ……. 6221-3"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Dækningsskema**
…
D Ting, hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene.
…
Ikke uden for bygning eller fra bygning, der ikke er forsvarligt aflukket og aflåst.
Der er dog dækning, såfremt tyven har anvendt vold eller trusler om vold."

Nævnets flertal udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke af klagerne er godtgjort, at de har været udsat for vold eller trusler om vold i forbindelse med tyveriet af tasken med smykkerne.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnets flertal herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, da der i henhold til de gældende forsikringsbetingelser alene er dækning ved tyveri af smykker, når dette er sket ved vold eller gennem trusler om vold.

Nævnets flertal finder endvidere, at det ikke kan lægges til grund, at klagernes forsikring er af en af de typer forsikringer, hvor der efter oplysningerne på selskabets hjemmeside er dækning for ran.

Flertallet finder det endvidere godtgjort, at selskabet har accepteret at behandle sagen efter forsikringsbetingelser 6503-2.

Nævnets mindretal udtaler:
Klagerne har tegnet TopPlus Bolig Hjem i det indklagede selskab. Af selskabets hjemmeside fremgår, at produktet Hjem TopPlus ud over tyveri dækker ran. Vi finder, at klagerne ud fra oplysningerne på hjemmesiden har fået en berettiget forventning om, at også deres forsikring havde dækning for ran. Vi finder derfor, at selskabet er bundet af dækningstilsagnet for ran på hjemmesiden og skal opgøre erstatningen i overensstemmelse hermed.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand