Ankenævnet for Forsikring

937/14

Den 7. april 2014 blev i sag nr. 84.946:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xx xx
xxxx xxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Fagforsikring,
Dansk ForsikringsAgentur ApS
Storegade 31
6700 Esbjerg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Alpha Insurance A/S v/Fagforsikring, Dansk ForsikringsAgentur ApS. Hun klager over, at selskabet har behandlet et anmeldt indbrudstyveri som simpelt tyveri og på den baggrund afvist at yde dækning for tyveri af smykker. Hun er endvidere utilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for nogle andre genstande og over selskabets erstatningsopgørelse i øvrigt.

Selskabet har lagt klagerens første forklaring om hændelsen til grund og afvist at yde dækning for smykker og penge med henvisning til, at der ikke er tale om indbrudstyveri, men simpelt tyveri. For så vidt angår klagerens krav om dækning for en bilradio, gør selskabet gældende, at den ikke er omfattet af indboforsikringen. Selskabet gør i øvrigt gældende, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har krav på yderligere erstatning.

Klageren anmeldte den 12/7 2012 telefonisk til selskabet, at hun havde fået stjålet diverse indbogenstande. I en skriftlig skadeanmeldelse af 17/7 2012 specificerede hun at det drejede sig om bl.a. parfumer, smykker, Ipod, solbriller, drikkevarer, tablet, oplader, headsæt, magasiner til softgun og tøj til en værdi af 16.271 kr.. Selskabet afviste at dække smykkerne og opgjorde erstatningen for de øvrige genstande til 9.717 kr. Erstatningen for de genstande, som klageren ikke havde dokumentation for, blev fastsat efter

et skøn. Den 18/11 2012 anmeldte klageren, at hun også havde fået stjålet en bilradio, kamera og 75 DVD-skiver. Med henvisning til at der ikke forelå kvitteringer, afviste selskabet at dække kameraet og DVD-skiverne.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 21/8 2013, fremgår bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Da vi kom hjem fra ferie havde vi haft indbrud. I første omgang troede vi at der manglede en nøgle i lejligheden og sagde dette til politiet. Da vi fik ryddet op fandt vi nøglen men problemet er at politiet skrev at der formentligt var brugt rette nøgle. Da jeg sendte opgørelsen over effekter der er stjålet skrev jeg også at nøglen var fundet. Men forsikringen vil ikke dække alle vores smykker der er stjålet fordi at politiet har skrevet det med nøglen.
> Efterfølgende har jeg meldt at min søn's helt nye Auto radio også er stjålet den lå i hans skab. Den vil de ikke dække da det er kaskoforsikringen på bilen der skal dække og den er højere end radioen koster. Dette forstår jeg ikke jeg har sendt en kvittering til forsikringen på denne radio pengene er hævet på min søn's konto, han har ingen bil så hvorfor skal min kaskoforsikring dække denne. Jeg har også meldt et Sony kamera og DVD skiver, dette vil forsikringen have kvitteringer på og de kvitteringer har jeg ikke mere. Så sagen er ikke afsluttet da jeg ikke kan sende de kvitteringer ind til dem.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Jeg vil have dækket alle de smykker der er stjålet. Bilradioen, Sony kamera og DVD skiver.
> Og I skal kigge på om det kan være rigtigt at de kun skal udbetal 9217 kr. for det de har dækket. Jeg synes jo det er meget lidt da de har fået alle kvitteringer på det."

Over for nævnet har klageren yderligere anført, at der var smadret en rude på badeværelset, og at hun har de tomme æsker, som hendes børns dåbsgaver lå i.

I brev af 5/9 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Den 12/7 2012 modtog vi telefonisk en anmeldelse om et tyveri fra huset, mens kundens søn var hjemme og havde besøg. Der blev stjålet smykker, penge, tøj og diverse stjålet samt nøgler til huset. Der bliver sagt ok til omkodning af låse i huset, smykker, penge samt ting, der ikke er dokumentation for afvises pr. telefon med henvisning til betingelserne (Bilag …).
>
> Senere samme dag ringer kunden igen og oplyser, at vi har misforstået anmeldelsen, nøglen er blevet stjålet mens kundens søn var hjemme, tilgang med nøgle er sket den 7-8/7 2012 (Bilag …).
>
> Den 23/7 2012 modtages skriftlig skadeanmeldelse samt lister og kvitteringer, og sagen overgives til taksator … (Bilag …).
>
> Den 24/7 2012 modtages kosterfortegnelse fra politiet (Bilag …).
>
> Den 20/8 2012 modtages forskellige rapporter fra politiet hvoraf fremgår, at [klageren] først den 12-13/7 2012 har anmeldt, at der var stjålet nøgler til en fest, hvorefter der var skaffet sig

adgang med rette nøgle. Den 25/7 2012 modtager politiet en skrivelse fra [klageren] hvoraf det fremgår, at der nu var smadret et vindue på det ene badeværelse og at de stjålne nøgler var dukket op efter oprydning i værelset (Bilag …).

Vi beder taksator om at fastholde afvisning af smykker og kontanter med henvisning til det først anmeldte.

Den 23/8 2013 modtages rapport fra … samt opgørelse af skaden. Erstatning kr. 9.217 betales til [klageren] (Bilag …).

Samtidig opsiges indboforsikringen, ovennævnte policenummer med 14 dages varsel til ophør pr. 8. september 2012 med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 5, omhandlende forsikringens varighed og opsigelse (Bilag …).

Den 5/9 2012 modtages faktura på omkodning af låse, denne betales den 10/9 2012 og sagen afsluttes (Bilag …).

Den 5/9 fremsendes klageskema til Ankenævnet for Forsikring til [klageren] (Bilag …).

Den 14/1 2013 fremsender [klageren] krav vedrørende en bilradio, et kamera samt CD-skiver, der også skulle være blevet stjålet. Bilradioen henvises til kaskoforsikringen, men der var en selvrisiko på kr. 5.000, så kravet afvises. [klageren] skriver her intet om, at det er hendes søns bilradio. Kamera og CD-skive afvises ligeledes pga. manglende dokumentation. (Bilag …).

På denne baggrund er det vores vurdering, at vi har udbetalt det beløb, som [klageren] var berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne."

Hertil bemærker klageren i brev af 28/9 2013 til nævnet:

"Vi kom hjem fra ferie og var chokeret over indbruddet og jeg har på ingen måde ændret udtalelse omkring indbruddet. Indbruddet blev meldt til politiet med det samme vi kom hjem og på dette tidspunkt havde vi ikke ryddet op og det var først under oprydningen at vi fandt nøglen. Dette er også skrevet til Politiet da de fik hele sagen over hvad der var stjålet.

Min ene søn sejler og er væk mange mdr. af gangen og han kom hjem mens vi var på ferie. Han har haft gæster mens han var hjemme og der er altså ingen af dem der har kunnet tage alle de ting for min søn har været til stede hele tiden. I det skab i stuen hvor alle dåbsgaverne er taget skal der flyttes et stort bur hvor der er skildpadder i for at komme ind i skabet og det er ikke lige noget der kan flyttes.

Den 12-7-2012 ringede jeg til min forsikring for at få råd til hvad jeg skulle gøre da vi havde haft indbrud. På dette tidspunkt havde min anden søn ikke været inde på hans værelse. Han kommer så ud og fortæller at hans nøgle ikke ligger der hvor han lagde dem inden vi tog på ferie. Alt var rodet igennem på hans værelse.

Jeg ringede igen til forsikringen og sagde at vi manglede en nøgle og at jeg gerne ville have låsen kodet om.

De næste dage gik med oprydning og så finder min søn hans nøgle og jeg ringer igen til forsikringen at nøglen er fundet men de holder hårdt på min første udtalelse så de vil ikke dække alle de smykker.

> Og da jeg ringede til forsikringen den 12-7-2012 havde jeg ikke lige været på det badeværelse hvor vinduet var smadret da det er et badeværelse der aldrig bliver brugt. Det smadret vindue på badeværelset er også meldt til Politiet og det er også blevet besigtiget af Taksatoren fra forsikringen da han var her.
>
> Jeg bor i lejlighed og det var deres forsikring der skulle dække det smadrede vindue og alle de huller der var blevet lavet på det ene værelse. Udlejeren kom og så på skaderne og skulle have Journalnr. ved politiet så de kunne dække det.
>
> **Jeg vedlægger kopi fra udlejeren på hvad de har lavet af skader fra indbruddet.**
> Vedr. bilradioen kan jeg kun beklage hvis jeg ikke lige fik sagt at det var min søns. Men det kan ses på kvitteringen og hans kontoudtog at det er fra hans konto at den er betalt. Kamera og CD-skiver har jeg ikke kvitteringer på. Kameraet er en gave.
>
> Jeg ved ikke hvad jeg skal gøre for jeg har altså ikke kvitteringer på alt. Der er altså ingen der gemmer kvitteringer i 30 år. Og alle smykke- og dåbsgaver har jeg ikke kvitteringer på."

Vedlagt brevet er en mail, hvoraf fremgår, at klageren i efteråret 2012 henvendte sig vedrørende en knust rude og huller i væggene.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder politiets rapport udarbejdet i forbindelse med afhøring af klageren den 13/7 2012. Heraf fremgår bl.a.:

> "[Klageren] forklarede, at indbruddet formentligt var sket i tidsrummet fra d. 7. juli til d. 8. juli. Afhørte oplyste, at det var sket, da hun var på ferie med nogle af sine sønner. Hun har været på ferie i 3 uger, hvorved 1. feriedag var d. 22. juni.
> Hendes søn, … var dog hjemme, idet han var kommet hjem inde i Deres ferie, idet han arbejdede ... Han havde holdt en fest lørdag d. 30. juni, hvorved der havde været en masse personer med. Til den fest, var der forsvundet et sæt nøgler fra et af værelserne. [Sønnen] havde en mistanke til, at det var en person, som hedder …, der havde gjort det. Han kunne dog ikke uddybe det nærmere. [Sønnen] var kommet hjem fra byen søndag morgen, hvorved han havde observeret, at der stod nogle skuffer og skabslåger åbne. Han lukkede bare skuffer og skabe og tænkte ikke mere over det. Det var først i går, d. 11. juli, da afhørte kom hjem, at hun kunne se, at der havde været indbrud, idet tøjet var hevet ud af skabe og at der manglede smykker mv."

Af skadeanmeldelse af 17/7 2012 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Vi kom hjem den 11-7-12 efter 3 ugers ferie. Alt var rodet igennem alle skabe tøj lå på gulvet og alle skuffer var også rodet igennem. Ting var flyttet rundt på. I første omgang mente jeg at der var brugt en nøgle som var væk. Efter oprydning på værelset har vi fundet nøglen.
> Der er smadret et vindue på det ene badeværelse hvor de sikkert har fået adgang, og en urtepot med blomst som stod i vindueskarmen er smadret.
> Det er meldt til politiet at det er smadret. Dåbsgaver 3 stk. halskæder guldfodbolde er taget ud af æskerne og det er en sølvhalskæde også og æskerne er lagt tilbage i skuffen. Jeg har 4 stort stenhoved stående i stuen til pynt og det ene er taget. Der er slået huller i vægge, døre og lofter.

5. 84.946

Den ene Play Station3 lå på gulvet og siger mærkelige lyde nu. Skal den sendes til reparation. ?

Vedr. Vielsesring:
Modpart af ringen er blevet sendt til guldsmed og vil blive vurderet, resultatet vil blive fremsendt når det foreligger.

Sagen skal ikke afsluttes da jeg stadig ikke har det fulde overblik over mangler af genstande.

Jeg har endnu ikke modtaget en rapport fra politiet.

Vinduet er stadig smadret så jeg vil gerne have at taksatoren kommer hurtigst muligt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1. Hvem er dækket af forsikringerne**
Det er forsikringstageren - den som har oprettet forsikringsaftalen hos DFA - samt medlemmer af dennes faste husstand. Det kan for eksempel være ægtefælle, samlevende i parforhold, registreret partner, børn med videre. Det forudsættes, at alle de nævnte er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse.
…

INDBOFORSIKRING Forsikringen dækker direkte fysiske skader opstået i forsikringstiden som følge af	…	2. Tyveri
A) Forsikringen dækker ikke: Ting der fast hører til i fritidshus, båd, campingvogn eller motorkøretøj, der er indrettet til beboelse. Motorkøretøjer, campingvogn, fly, jetski samt tilbehør hertil. Dog dækkes tilbehør, hvis de sikrede ikke længere er i besiddelse af de nævnte transportmidler. Ting der anvendes erhvervsmæssigt eller har et erhvervsmæssigt tilsnit, bortset fra det i punkt F nævnte		**Forsikringen dækker ikke:** …
Forsikringen omfatter B-H **…**	…	
B) Privat indbo, fødevarer samt haveredskaber (også motoriserede med en motorkraft på maksimalt 25 HK) der anvendes privat.	…	Højst 4% af forsikringssummen fra: 1. Loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Udhuse og garager.
C) Foto- og filmudstyr, musikinstrumenter, TV-, radio- og videoudstyr samt tilhørende elektronisk udstyr som forstærkere, receivere, grammofoner, båndoptagere, MP3- og DVD-udstyr, paraboler m.v., og tilhørende afspilnings-medier, plader, bånd, Cd'er, Dvd'er, IT-udstyr inkl. software. Mobiltelefoner og tilbehør til disse. Vin og spiritus	…	Højst 2% af forsikringssummen fra: 1. Loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Udhuse og garager.
D) Særligt værdifulde ting. Ting hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene. Disse ting dækkes med op til 15% af forsikringssummen. Mod et præmietillæg er det muligt at forhøje forsikringssummen.	…	Ikke i loft- og kælderrum i etagebyggeri, fra udhuse eller garager eller lignende. Ikke udenfor bygninger og højst 10% af forsikringssummen ved tyveri fra bygning, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres i bygningen, værelset eller lokalet, hvorfra tingene blev stjålet. Ved trick- og tasketyveri dækkes med indtil 15.000 kr. Tasketyveri skal bemærkes i gerningsøjeblikket.

"

Af policen fremgår, at forsikringssummen er 600.000 kr.

6. 84.946

Nævnet udtaler:
Nævnet lægger til grund, at klageren anmeldte til politiet og selskabet, at der under en fest blev stjålet en nøgle, som gerningsmanden efterfølgende anvendte til at skaffe sig adgang til lejligheden. Ca. 2 uger efter indbruddet oplyste hun til politiet, at nøglen var fundet, og at hun havde opdaget, at ruden på badeværelset var smadret.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har lagt klagerens første forklaring om, at tyveriet er sket ved brug af rette nøgle, til grund, og at der dermed ikke er konstateret voldeligt opbrud.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ved tyveri af særligt værdifulde ting, hvori indgår guld, sølv, platin, perler og ædelstene højst dækker 10 % af forsikringssummen, når tyveriet er sket fra en bygning, hvor voldeligt opbrud ikke er konstateret. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav om dækning for smykker, som ikke overstiger dækningsmaksimum. Selskabet skal derfor genoptage sagen med henblik på at opgøre erstatningen for smykkerne.

Nævnet lægger til grund, at bilradioen tilhører klagerens søn, og at han ikke har nogen bil. Radioen falder dermed ikke ind under undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelserne vedrørende tilbehør til motorkøretøjer, jf. dækningsskemaets punkt A i forsikringsbetingelserne, der angiver, at tilbehør til motorkøretøjer dækkes, hvis de sikrede ikke længere er i besiddelse af det nævnte transportmiddel. Nævnet har fået forelagt en faktura for en bilradio, som er udstedt til en person med omtrent samme efternavn som klageren, men med adresse i en anden kommune. Under forudsætning af, at klagerens søn kan bevise, at han var tilmeldt folkeregistret på klagerens adresse på tidspunktet for tyveriet, finder nævnet, at selskabet skal yde dækning for bilradioen.

Nævnet finder i øvrigt, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S v/Fagforsikring, Dansk ForsikringsAgentur ApS, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise dækning for smykkerne og skal i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne opgøre og udbetale erstatningen herfor til klageren. Selskabet skal endvidere anerkende, at bilradioen er omfattet af forsikringen og udbetale erstatning herfor til klagerens søn, såfremt han kan bevise, at han var tilmeldt folkeregistret på klagerens adresse på gerningstidspunktet. Erstatningen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund