Ankenævnet for Forsikring

Den 25. august 2014 blev i sag nr. 85608:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med et anmeldt tyveri af et tennisarmbånd og øreringe fra hendes taske.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren har været udsat for simpelt tyveri.

Ved brev af 1/10 2013 bekræftede selskabet modtagelsen af klagers anmeldelse.

Selskabet undersøgte de nærmere omstændigheder omkring det anmeldte tyveri og fremsendte herefter brev af 22/11 2013 til klageren. Af dette fremgår bl.a.:

> "**Vedr. tyveri den 28. september 2013**
> **Vi kan ikke give dig erstatning**
> Vi havde et møde den 30. oktober 2013 vedr. tyveriet.
> Vi beklager, det der er sket, men vi har ikke mulighed for at hjælpe dig med en erstatning.
> Når vi ikke kan give dig erstatning for smykkerne, skyldes det at vi ikke finder skadeårsagen for sandsynliggjort.
> Vi bestrider ikke, at du har været i besiddelse af smykkerne, men det kan heller ikke udelukkes, at de kan være forsvundet på anden vis.
> …
> Vi har indhentet oplysninger fra politiet, hvor det fremgår, at du lørdag den 28. september 2013 kl. 13:35 telefonisk anmeldte, at du 5 min for inden, var blevet skubbet til af to personer, som havde bestjålet dig.

Ved anmeldelsen til Alm. Brand den 30. september 2013 kl. 10:38, er hændelsesdatoen noteret som den 29. september 2013.
…
Således som du beskriver hændelsesforløbet sammenholdt med den måde du viste, at du bar din taske på, sandsynliggør ikke, at tyveriet er sket åbenlyst eller at du har bemærket tyveriet i gerningsøjeblikket.
Hændelsen er ikke sandsynliggjort som et ran, og derfor ikke dækningsberettiget."

Klageren har i sin klageskrivelse af 6/1 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Anmeldt tyveri af toiletpung, hvor der bl.a. lå et diamantbaseret tennisarmbånd og et par diamantørestikker. Lørdag den 28. september 2013 kl. 13.30 var jeg på Strøget ved Kgs. Nytorv i København, på vej til … for at få repareret et diamantbesat tennisarmbånd og et par diamantørestikker og samtidig se på et Rolex ur. Da jeg befandt mig mellem Kgs. Nytorv og … fik jeg pludselig og helt umotiveret et kraftigt skub fra den ene side og lige efter fra den anden side. Instinktivt checkede jeg min taske som jeg bar over venstre arm, og så straks at lynlåsen var blevet lynet op og at min toilettaske hvori de stjålne smykke lå i var væk. Jeg så en mandsperson løbe fra stedet og anråbte ham straks, men hverken tyven eller den andre mennesker der var i umiddelbar nærhed reagerede, så tyven fortsatte bare med at løbe og forsvandt. Da hele hændelsen skete på meget få sekunder, fik jeg kun et flygtigt signalement af tyven, han var ca. 180 cm høj, og skaldet hvilket var det eneste jeg nåede at se. Umiddelbart herefter løb jeg ind i den nærmeste forretning, som var en skoforretning og spurgte efter en vagt, men der var ikke nogen der eller i nærheden, hvorefter jeg ringede til politiet og anmeldte tyveriet som efterfølgende udfærdigede en tyverianmeldelse (se bilag … anmeldelseskvittering fra … politi). Toiletpungen og øvrigt indhold er ikke anmeldt da det ikke har væsentlig værdi."

Selskabet har over for nævnet i brev af 6/3 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Sagsfremstilling
Klager har tegnet indboforsikring i Alm Brand Forsikring A/S. Police og forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag …. Klager opsiger sine forsikringer og de udløber 1. november 2013. En måned inden forsikringen udløber, d. 30. september 2013, ringer klager og anmelder et tyveri sket på Strøget d. 29. september 2013.

I forbindelse med den telefoniske anmeldelse til Alm Brand oplyses det, at tyveriet er sket den 29. september 2013. På et senere tidspunkt rettes dette til, at tyveriet er sket d. 28. september 2013.

I forbindelse med den telefoniske anmeldelse oplyses, at hun har fået stjålet smykker fra tasken. Det oplyses i forbindelse med anmeldelsen, at tasken indeholdt følgende:

- kosmetikpung indeholdende tennisarmbånd og et par ørestikker
- kosmetikpungen lå gemt under en trøje

Vores løsøretaksator ringer til klager efter vi modtager den telefoniske anmeldelse. Det vurderes, at sagen nødvendiggør et besøg hos klager.

Det afholdes et møde på klagers adresse d. 30. oktober 2013. På mødet spørger vi, ligesom ved anmeldelsen, til indholdet i tasken. Klager oplyser, at hun af sin mand havde fået lov til at købe et Rolex ur, hvorfor hun lørdag d. 28. september tog ind til København. I sin Louis Vutton tasken havde hun

- kr. 50.000 i kontanter til køb af Rolex ur
- en pung
- en toilettaske, som indeholdt en lille pose med ørestikker og tennisarm båndet.
  Det var kun den lille pose med smykker, som blev stjålet.

- Ovenstående ting var gemt under en trøje i tasken

Da klager fortæller os, at hun har fået stjålet smykker, men ikke de 50.000 kr. i kontanter finder vi dette mærkværdigt og spørger nærmere ind til, hvorfor smykkerne var medbragt og hvorfor de mange kontanter. Hun fortæller, at hun skulle købe et Rolex ur.

Vi spurgte klager, hvorfor hun medbragte smykkerne til København. Efter lange overvejelser og bortforklaringer oplyste klager, at låsen på armbåndet var gået i stykker. Hun havde ingen forklaring på, at ørestikkerne var medbragt.

Vi modtager brev fra klager af 6. november 2013, se bilag …. Vedlagt dette brev var billeder, kopi af en værdiopgørelse håndskrevet på … brevpapir, bilag … og erklæring fra klagers veninde og nabo …, bilag ….

På baggrund af klagers forklaringer fremsender vi vores afgørelse til klager d. 22. november 2013, bilag ….

Klager er ikke enig i vores vurdering, og sender brev dateret til 28. november 2013 med indsigelser til vores afgørelse. Dette brev er vedlagt som bilag 6.

I brevet af 28. november 2013 oplyser klager, at der ikke var 50.000 kr. i kontanter i tasken. Hun oplyser, at de eneste genstande der var i tasken var

- hendes pung som, indeholdt nogle kontanter og kreditkort
- en toilettaske, som indeholdt ørestikker og tennisarmbåndet

Vi revurderer sagen og sender brev til klager d. 19. december 2013, hvoraf det fremgår, at vores afgørelse fastholdes. Dette brev er vedlagt som bilag ….

Vores vurdering

Der har været en række uoverensstemmelser og ændrede forklaringer.

Til at begynde med oplyser klager, at hun har fået stjålet en lille pose med smykker, som lå i nede i hendes toilettaske. Efterfølgende er det hele toilettasken, der blev stjålet, jf. brev af 28. november 2013 ….

Ved første anmeldelse befandt denne toilettaske med smykkerne under en trøje i tasken. På et senere tidspunkt forklares det, at der ikke var nogen trøje i tasken, se bilag ….

Først oplyses det, at formålet med at tage ind på Strøget var, at købe en Rolex-ur, hvorfor der var medbragt 50.000 i kontanter. Disse kontanter blev ikke stjålet. Efterfølgende oplyses det, at der ikke var medbragt kontanter på denne tur, men at formålet var, at få repareret smykkerne. Smykkerne er ifølge klager købt i ..., hvor klager bor, men alligevel vælger klager at medbringe dem til København for at få dem repareret.

Første gang vi spørger klager til et signalement af tyven, da kan hun ikke give det. I forbindelse med klagen til nævnet, kan hun godt give et signalement.

Først bæres tasken på venstre skulder, så ændres forklaringen til, at den hænger på vestre arm, se bilag … og bilag …. Hvis der ses på bilag …, da ses at tasken har en lang strop. Hvis tasken bæres på armen, hænger den i knæhøjde.

Vi lægger den første forklaring til grund, hvilket betyder, at vi lægger følgende til grund:

- Smykker er i en pose i toilettasken. Det er kun posen med smykker, som bliver stålet
- Toilettasken befinder sig under en trøje i tasken
- Formålet med turen til København er for at købe et Rolex-ur. Kontant er medbragt 50.000 kr.
- Klager kan ikke give et signalement af de personer, der giver hende puf.
- Taske bliver båret på venstre skulder.

Klager oplyser at tyveriet sker på et splitsekund. Hun oplyser, at hun bliver puffet, og opdager at lynlåsen er åben og derefter instinktivt tjekker hendes taske og opdager, at smykkerne er væk.

Toilettasken befandt sig under en trøje i tasken, så for at tjekke tasken, skal tasken ned af skulderen, trøjen skal op af tasken (uden at resten af taskens indhold flyver op). Herefter skal klager lede efter toilettasken (lille model ca. 10 cm x 18 cm) og den skal tages op af tasken. Denne lille toilettaske skal åbnes og så skal det tjekkes, om posen med smykkerne stadigvæk er der. Den person klager oplyser, at have set løbe, er ikke nødvendigvis tyven.

Vi finder det ikke dokumenteret, at klager har været udsat for et tyveri, som må betragtes som ran, idet tyven ifølge klager har gjort følgende:

1. lynet tasken op. Det er ikke let at gøre dette, idet lynlåsen er gemt under klagers arm,
   se bilag ….

2. Stukket hånden ned i tasken, som befandt sig under klagers arm. Fået hånden ned forbi trøjen, fundet toiletpungen i bunden af tasken, åbnet toiletpungen og fisket posen med smykkerne ud af denne og derefter få et hånden med smykkerne op af tasken igen.

Begge dele uden at klager bemærker dette. Ifølge klagers oplysninger bemærkes tyveriet først, da det bemærkes, at taskens lynlås var åben, efter hun har fået to puf.

Når vi lægger klagers første forklaring til grund, da har klager ikke bemærket tyveriet i gerningstidspunktet. Klager har mærket et puf, og ser derefter, at tasken var lynet op. Idet tasken var lynet op, da påbegynder klager sin undersøgelse af tasken, for at undersøge om hun har været udsat for tyveri. Indholdet kunne have været stjålet på et tidligere tidspunkt.

Klager oplyser, at hun råber op, efter hun konstaterer, at hun har været udsat for tyveri. Det tager tid, at tjekke tasken. Såfremt opråbet først er sket efter at hun undersøgte tasken, da er dette ikke sket med det samme, som er et krav efter forsikringsbetingelserne.

Vi finder det mærkværdigt, at smykkerne overhovedet medbringes til København. Smykkerne er eftersigende købt i Guldsmed i ..., hvor klager bor. Hvis smykkerne skulle repareres, hvorfor så medbringe dem til København, i stedet for at få det gjort i ...
Vi beder klager forklare dette.

Henvisning til tidligere afsagte kendelser fra nævnet

Kendelse nr. 68.306: At man får et puf og at man efterfølgende gør anskrig, er ikke dokumentation nok for, at man har været udsat for ran.

Idet klager først opdager, at tasken er åben, da hun får et puf, da kunne tyveriet have været sket langt tidligere

Såfremt nævnet måtte finde, at der er tale om ran, da gøres følgende gældende

Vi har modtaget fotos, hvor klager på en ferie bærer ørestikker og et tennisarmbånd. Vi har ydermere modtaget kopi, af en værdiopgørelse fra guldsmed …. Denne opgørelse er vedlagt som bilag …. Det skal dog bemærkes, at denne opgørelse ikke er den samme som indsendt af klager på trods af, at dateringen er den samme. Vi beder forklare dette, hvorfor der eksistere 2 versioner af bilag ….

Vi har ydermere modtaget en skriftlig erklæring fra klagers nabo om, at klager havde disse smykker.

Vi har ikke realitetsbehandlet de fremsendte billeder, værdiopgørelsen eller erklæringen fra naboen, da vi ikke har anerkendt det anmeldte tyveri som ran."

Klageren har i brev af 16/3 2014 til nævnet bl.a. anført:

"…Når jeg læser Alm. Brands svarskrivelse af 6. marts 2014, får jeg et meget dramatiseret billede af et hændelsesforløb, hvor alm. Brand prøver at finde alle de muligheder der måtte findes for at slippe for at betale erstatning for de stjålne effekter. Der er i den grad gjort meget ud af at drage min forklaring i tvivl, ved at tyveriet næsten var umuligt at begå, ved bl.a. at skive at tyven stjal en pose med smykker som lå i en toiletpung unde en trøje i tasken. Der var ikke nogen trøje i tasken og det var i toiletpungen hvori posen med smykker lå i der blev stjålet.

Der bliver ligeledes nævnt at jeg medbragte 50.000 kr. i kontanter som ikke blev stjålet. Jeg har ikke på noget tidspunkt nævnt noget om at jeg havde 50.000 kr. i kontanter med, men at jeg måtte købe for det nævnte beløb.

Formålet med at tage smykkerne med i København var, at jeg skulle på et Rolex ur hos … på strøget, og samtidig få repareret smykkerne. Da det kun er muligt at købe Rolex ure hos …, var det derfor meget naturligt at få smykkerne repareret samme sted, da de er en af Danmarks mest kompetente til dette.

Med hensyn til manglende oplysning om signalement af tyven, må jeg henvise til tyverianmeldelsen til … politi som blev foretaget få minutter efter tyveriet var skete. Ved denne anmeldelse blev den ene tyvs signalement oplyst. Signalementet på den ene tyv har således hele tiden været kendt, hvilket gør det noget uforståeligt at Alm. Brand hævder at de ikke har fået det starten.

Med hensyn til hvad Alm. Brand lægger til grund for deres beslutning, er Deres beskrivelse af forløbet ikke korrekt, hvilket også er forklaret tidligere og i ovenstående, da der fra Alm. Brands side er tillagt effekter så som smykker i en pose som blev stjålet, (det var hele toilettasken med posen hvor i smykkerne var blev stjålet) en trøje som ikke var i tasken, 50,000 kr. som aldrig var været medbragt, manglende signalement af tyven som er blevet oplyst til både politi og Alm. Brand.

Når Alm. Brand hævder at jeg ikke bemærkede tyveriet på gerningstidspunktet og ikke anråbte tyven med det samme er ikke korrekt. Jeg mærkede tydeligt et kraftigt skub så jeg kom ud af balance, hvorefter jeg instinktivt tjekker min taske, da det ikke naturligt at et sådan skub. Her konstaterer jeg hurtigt at jeg har været udsat for et tyveri, hvorefter jeg råber op som tidligere beskrevet. Hele forløbet fra jeg bliver skubbet til jeg råber op sker indenfor få sekunder, hvilket umuligt kan gøres hurtigere, så hvad Alm. Brand lægger til for Deres postulat som at det ikke er sket med samme er meget svært at forstå.

Forklaring på hvorfor smykkerne er medbragt til København: Formålet med at tage smykkerne med til København var, at jeg skulle se på et Rolex ur hos … på strøget, og samtidig få repareret smykkerne. Da det kun er muligt at købe Rolex ure hos …, var det derfor meget naturligt at få smykkerne repareret samme sted, da de er en af Danmarks mest kompetente til dette.

Forklaring på hvorfor der er afvigelser på værdiopgørelse fra guldsmed …: Alm. Brand ønskede en kvittering på købet af smykkerne, hvilket jeg ikke er i besiddelse af. Jeg forespurgte efterfølgende guldsmed … om han kunne give mig en kopi af købet, hvilket han ikke kunne, da han kun opbevarede kvitteringer i max 5 år. Guldsmed … udfyldte efterfølgende værdiopgørelsen med angivelse af smykkerne og deres værdi, men havde ikke anført at de var købt hos ham. Efterfølgende blev sætningen 'købt hos os ca. 2005' anført på samme dokument som er betegnet bilag …, derfor denne forskel i de to versioner."

Selskabet har i brev af 1/4 2014 fastholdt sin afgørelse.

Klageren har efterfølgende i brev af 6/4 2014 til nævnet bl.a. gjort følgende gældende:

" **Vedr.: opfølgning på udtalelse fra … fra Alm. Brand**
Da jeg stadig er påvirket af Alm. Brand's skadeinspektør … truende adfærd og påstand om at jeg lyver, har jeg den 1. april 2014 kontaktet kriminalpolitiet i ..., med henblik på en politianmeldelse, da jeg vil have en retslig afgørelse på, om det er lovligt at fremkomme med sådanne grundløse beskyldninger, da de kan have stor betydning for sagens videre forløb.
Under samtalen med kriminalpolitiet blev det fremhævet, at det er helt uhørt at en repræsentant fra et forsikringsselskab som også skal repræsenterer kunden, kommer med en så truende adfærd, specielt når personen i dette tilfælde tidligere har været ansat i politiet som politibetjent. Det er specielt problematisk da hele sagsforløbet og Alm. Brands viderebehandling af sagen hviler på skadeinspektør … tilbagerapportering til Alm. Brand.
Forløb er tidligere beskrevet i klageskema fremsendt til Ankenævnet for forsikring i januar måned 2014, under punkt 1.

> Jeg ønsker at Ankenævnet for forsikring tager stilling til ovenstående i sagsbehandlingen, og kommer med en udtalelse om hændelsesforløbet og Alm. Brands måde at drage kundernes troværdighed i tvivl på, og samtidig manipulere med den psykiske tilstand kunden befinder sig i på det pågældende tidspunkt, så sagen kan få en anden drejning, og falde ud til Alm. Brands fordel."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 28/4 2014 endnu en gang fastholdt sin afgørelse, idet det er anført:

> "Vi har modtaget nævnets brev af 14. april 2014.
>
> Vi kan forstå, at klager har haft en oplevelse af, at en medarbejder fra Alm Brand ikke har handlet tilstrækkeligt professionelt.
>
> Vi kan forstå, at der er indgivet en politianmeldelse. Vi vil ikke kommentere spørgsmålet nærmere, før resultatet af politiets undersøgelse foreligger.
>
> Afslutningsvis henvises til vores seneste breve. Som det tydeligt fremgår af disse, så er der uoverensstemmelser mellem de forskellige forklaringer, som klager har afgivet til Alm. Brand."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne D, at guld og smykker etc. ikke er dækket ved simpelt tyveri. Ifølge forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne E er penge, værdipapirer etc. derimod dækket ved røveri, overfald mv. Røveri, overfald mv. defineres i forsikringsbetingelserne som følger:

> "**…**
> **Røveri, overfald mv.**
> Tyveri, der sker åbenlyst, og som sikrede eller andre tilstedeværende bemærker i gerningsøjeblikket, og hvor der med det samme bliver gjort opmærksom på tyveriet ved at råbe op.
>
> Tyveri, der sker ved anvendelse af vold eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 30/9 2013 telefonisk til selskabet anmeldte et tyveri. Selskabet anmodede ikke om at få en skriftlig anmeldelse eller skriftlig besvarelse af visse centrale spørgsmål, men besluttede at afholde møde med klageren på dennes bopæl. Mødet fandt sted den 30/10 2013. Nævnet har ikke fra selskabet modtaget refe-

rat eller afskrifter fra båndoptagelser fra dette møde eller fra andre møder og telefonsamtaler, som selskabet måtte have haft med klageren.

Selskabet og klageren er uenige om, hvorvidt klageren har godtgjort, at hun har været udsat for et dækningsberettiget tyveri. Selskabet har anført, at der på flere punkter foreligger divergerende forklaringer fra klageren. Klageren har omvendt kritiseret selskabets metoder og mener, at hun er blevet manipuleret af selskabets ansatte i forbindelse med udspørgningerne.

Efter forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne E er der dækning ved røveri, overfald mv., såfremt der er tale om et tyveri, der sker åbenlyst, og som sikrede eller andre tilstedeværende bemærker i gerningsøjeblikket, og hvor der med det samme bliver gjort opmærksom på tyveriet ved at råbe op.

Nævnet bemærker, at selskabet ved hverken at få sagen belyst skriftligt fra klageren eller ved at fremlægge afskrifter fra båndoptagelser fra eventuelle møder og telefonsamtaler med klageren har bragt sig i en situation, hvor hændelsesforløbet ikke kan fastlægges entydigt. Som sagen foreligger oplyst for nævnet, foreligger der således ikke en egentlig beskrivelse af hændelsesforløbet før den 6/1 2014, hvor klageren i sin klage til ankenævnet beskriver, hvad der skete lørdag den 28/9 2013 kl. 13.30. På dette tidspunkt har klageren og selskabet flere gange drøftet sagen, hvorfor denne beskrivelse af hændelsesforløbet ikke kan tillægges samme bevismæssige betydning som en beskrivelse af hændelsesforløbet umiddelbart efter den 28/9 2013.

Henset hertil finder nævnet, at en afgørelse af sagen vil kræve en bevisførelse, hvor klageren og ansatte i selskabet afgiver forklaring under vidneansvar. Dette kan ikke ske for nævnet men må i givet fald ske ved domstolene, der i den forbindelse tillige kan tage stilling til, hvilke bevismæssige krav der i en situation som den foreliggende bør stilles til klageren. Det følger derfor af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet herefter må afvise at afgøre sagen.

9. 85608

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen

Poul Sørensen