Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85733:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af en taske med bl.a. smykker og kontanter.

Selskabet har anført, at det ikke er godtgjort, at der er bortkommet smykker og kontanter ved det anmeldte tyveri. Selskabet har videre anført, at klageren handlede groft uagtsomt i forbindelse med tyveriet, og at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af penge, når tyveriet er sket uden for den sikredes helårsbolig.

I udskrift af selskabets skadesystem af 1/10 2013 fremgår det bl.a.:

> "Talt med datter til FT. Fr FT har fået stjålet taske i … [butik]. Hun havde den til at ligge på hylde under barnevogn. Ser ikke GM. Der er muligvis optaget overvågning i butikken, og de vil vende tilbage til hende hvis det findes.
> Jeg har afvist kontanter ca. 10.000. Desuden havde hun mange smykker i tasken. Ca. 16 smykker i alt som hun ville anbringe i bankboks efter butiksbesøg. Hmm… Bedt om anm først."

Ved skadeanmeldelse af 22/10 2013 oplyste klageren bl.a., at hun den 30/9 2013 havde fået stjålet:

2. 85733

"

ART – MÆRKE – TYPE – ÅRGANG	Anskaffelses-tidspunkt Måned	Oprindelig anskaffelsespris Kr.	Nuværende anskaffelsespris Kr.
Gebyr til nyt visakort Bilag 1	8-10-2013		100,-
Ny pensionistkort Bilag 2	30-09-2013	545,-	545,-
Nyt sundhedskort Bilag 3			180,-
Boksopbrydning Bilag 4			593,75,-
Ny pas + Foto Bilag 5			721,-
Gave fra USA, Guess mini Clutch Bilag 6	1-6-2013	Gave	ca. 827,47,-
Gave Fra USA, Long champ taske Bilag 7	1-6-2013	Gave	ca. 182,82
Pung - Marc Jacobs - 2013 Bilag 8	3-1-2013	710,-	710,-
Taske - Marc Jacobs 2013 Bilag 9	ved ikke gave	3100,-	3100,-
Hvidguldsæt - Italiensk - 2011 Bilag 10	23/1-2011	* ca. 8915	ca. 11.283,3
Guld ring Rose, m. diamant + safir-08 Bilag 11	16/7-2008	5000,-	9000,-
Ur - christina design London-130GW2 Bilag 12	23/6-2010	På tilbud 4000,-	7995,-
Guld - vedhæng + kæde - 2007 Bilag 13	11/7-207	* ca. 2348,4	602640,-
Guld - øre stikker - 2012 Bilag 14	2012	500,-	800,-
Guld - øre stikker - 2012 Bilag 15	2012	600,-	850,-
Guld - øre stikker - 2006 Bilag 16	2006	800,-	ca. 1300,-
Sølv kæde + Ravsten - 2008 Bilag 17	2008	1000,-	1500,-
Guld - rød + hvid ring - 2007 Bilag 18	2007	500,-	ca. 1500,-
Guld kæde + vedhæng - 2010 Bilag 19	2010	2000,-	3000,-

3. 85733

Guld kæde + vedhæng - 2007 Bilag 20	2007	1800,-	2800,-
Ur - camel active - 2011 Bilag 21	2011	834,-	1476,21
Guld-kæde + vedhæng diament + safir (Rose) 2012 Bilag 22	2012	12.000,-	15.000,-
Guld kæde + vedhæng (Rose), Ring som vedhæng Ring, Armbånd, ørestikker, 2004-05	2004-2005	10500,-	15000,-
Guld kæde + vedhæng (18kt) Bilag 24	2012	1300,-	2000,-

Bilag 25 Perlesæt, Arvstykke fra Iran	Arvstykke	-"-	?
Guld halskæde - 2008, Bilag 26	2008	2000,-	4000,-
Guld vedhæng 18kt, Bilag 27	2007	ca. 2608,80	6906,6
Guld snoet kæde 18kt. Bilag 27	2000	4500,-	ca. 12150,-

"

I mail af 5/11 2013 til selskabet fra den butik, hvor tyveriet fandt sted, fremgår det bl.a.:

> "Vi erfarer ofte at kunder får stjålet genstande fra deres barnevogne fra …, jeg kan derfor ikke 100% huske denne kunde.
> Hvis kunden er den jeg tror det er, så husker jeg hende som meget meget ked af det da hændelsen sker. Det er helt korrekt hun 'himler hysterisk op'. Hun giver udtryk for at hun har fået stjålet hele hendes taske (imens den ikke har været overvåget) som hun har haft hængende henover barnevognens håndtag. Hun forklarer mig hvor hun har været i butikken og jeg går ind og ser på overvågningen om jeg kan se nogen tage tasken men da vi ikke har overvågning i hele butikken forklarer jeg hende at jeg kun kan se hun kommer ind i butikken med tasken men jeg ikke kan se hvem der tager den. Så derfor er der ikke noget overvågning der kan bruges til noget.
> Hun forklarer mig at hun har fået stjålet hele hendes taske og at hendes pung også er væk så hun ikke kan købe varerne.
> På intet tidspunkt siger hun noget om at hun havde guldsmykker som også er blevet stjålet. Hun fortæller kun om sin taske hvor pungen var i hvor hun havde penge i som hun skulle bruge.
> Jeg vil med den erfaring jeg har, sige at alle dem vi har der har fået stjålet ting og sager ALTID fortæller hvor meget de har mistet for (også ligesom for at se hvor alvorligt vi skal gribe det an)"

Ved brev af 22/11 2013 opsagde selskabet klagerens indboforsikring, og ved brev af 25/11 2013 fremsendte selskabet en erstatningsopgørelse, hvoraf det bl.a. fremgår:

”Efter de undersøgelser og samtaler, vi har haft med dig og din datter, finder vi det ikke dokumenteret, at du har været udsat for et tyveri af det anmeldte omfang.

Vi lægger til grund, at du har fået stjålet en taske med diverse effekter i. Du og din datter har ikke godtgjort, at der er tale om en taske eller en nøglepung af mærket Mark Jacobs, hvorfor vi på det foreliggende grundlag alene kan anerkende en skønsmæssig erstatning som følger:

Taske:	kr: 1.500
Visakort:	kr: 100
Pensionistkort:	kr: 545
Sundhedskort:	kr. 180
Pas + foto:	kr. 721
Boksopbrydning	kr. 593
Ialt	kr. 3.639
-selvrisiko	kr.-1.098
Erstatning	kr. 2.541

Beløbet er overført til din konto og modtages indenfor tre hverdage.

For fuldstændighedens skyld skal vi pointere, at selvom det lægges til grund, at tasken indeholdt penge og smykker til den værdi, du har anmeldt, ville disse ikke være dækket af forsikringen. Det beror på, at forsikringen undtager tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed. Vi finder det groft uagtsomt at efterlade så store værdier i en taske uden at holde denne under effektivt opsyn. Tyveriet ville kun kunne foregå, hvis tasken havde været uden effektivt opsyn.”

I klageskema af 2/2 2014 til nævnet har klageren bl.a. gjort gældende:

”Den 30.09.13 var jeg på vej til min bankboks med diverse værdigenstande. På vej til banken løber mit barnebarns afføring gennem bleen og ud i hans bukser, og af denne grund stopper jeg i … for at købe noget rent tøj til ham. I butikken opstår en situation, hvor jeg bliver skubbet til, og i samme øjeblik opdager jeg, at jeg er blevet bestjålet.
Jeg anmelder tyveriet til politiet, men de har informeret mig, om der ikke vil ske efterforskningsskridt i sagen grundet manglende ressourcer.
Tyveriet blev anmeldt til Codan, og i deres afgørelse nægter de at udbetale erstatning for mine værdigenstande med henvisning til, at jeg har handlet groft uagtsomt.
Supplerende redegørelse er vedlagt denne klage.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Fuld erstatning for det tab jeg led i forbindelse med tyveriet den 30.09.13”

Af klagerens supplerende redegørelse fremgår det bl.a.:

”Den 30. september 2013 passede jeg mit barnebarn hjemme hos mig selv, men han skulle afleveres kl. 18.00 i … hos hans forældre. I forbindelse med dette havde jeg tænkt mig at returnere mine værdigenstande til min bankboks i Nordea, …. Jeg havde midlertidigt værdigenstande i mit hjem grundet diverse festlige lejligheder. Af hensyn til genstandenes værdi har jeg dem sjældent på min bopæl og af samme grund benytter jeg mig af en bankboks.

Kl. 14.45 tog jeg bussen … fra … til … sammen med mit barnebarn, som var i klapvogn. Fra … skulle vi med bus … til …. Jeg havde gemt værdigenstandene i min taske, som lå i fodposen i klapvognen, da jeg vurderede det for mere sikkert end at have dem i taske over skulde-

ren. De var således ikke observerbare og det var svært at komme frem til dem, da de var dækket til i barnevognen. Da vi ankommer til … opdaget jeg at mit barnebarn har skidt i sin ble, og at afføringen er løbet gennem bleen og ud i hans tøj. Af denne årsag går jeg ind i …[butik], som ikke er langt fra … for at købe rent tøj til mit barnebarn.

I … kigger jeg på tøj, mens jeg har mit barnebarn og barnevognen foran mig. Mens jeg kigger på tøjet mærker jeg et puf til min skulder, som om nogen er gået ind i mig. Jeg kiggede over min skulder, men registrerede ikke noget mistænksomt. Alligevel mærker jeg efter i fodposen, men den føles 'tom', jeg åbner den og opdager til min rædsel, at min taske er blevet fjernet fra fodposen. Jeg råber straks; 'MIN TASKE ER STJÅLET', og personalet kommer hurtigt løbende for at hjælpe mig.

Jeg står uforstående overfor Codans afgørelse om groft uagtsomhed, da jeg netop har taget alle mulige forholdsregler under transporten af mine værdigenstande. Jeg havde barnevognen under konstant opsyn i det omfang det var muligt, og det var en nødsituation, at jeg så mig nødsaget til at gå i … i stedet for direkte til min bankboks grundet mit barnebarns uheld."

Selskabet besvarede klageskemaet ved brev af 5/3 2014 til nævnet, og det er bl.a. anført:

"Vi modtog anmeldelsen d. 24.10. Forsikringstageren har her anført, at hun den pågældende dag skulle passe sit barnebarn. Hun skulle aflevere ham hos datteren og svigersønnen i …. Hun skulle endvidere forbi Nordea på … for at lægge sine smykker i en bankboks, hun deler med sin datter. Inden hun nåede banken, var hun nødsaget til at købe tøj til barnebarnet, hvorfor hun opsøgte … Barnebarnet befandt sig i en klapvogn, og tasken med smykkerne var placeret i en voksipose. Hun holdt hele tiden opsyn med tasken, men den blev stjålet, da hun kiggede på tøj til barnebarnet. Hun gjorde anskrig og personale kom til.

Ifølge skadeanmeldelsen blev der stjålet værdier for 109.544 samt et kontantbeløb på 10.000 kr.

Vores skadekonsulent har kontaktet …, der har bekræftet, at forsikringstageren gav udtryk for, at hun havde fået stjålet sin taske, og dermed også sin pung. Tasken havde hængt henover klapvognens håndtag. Forsikringstageren havde ikke oplyst noget om smykker. Der var ikke overvågningsbilleder fra det anmeldte tyveri.

Vores skadekonsulent har afholdt møde med forsikringstageren og hendes datter. Forsikringstageren oplyste ved denne lejlighed til vores skadekonsulent, at hun er førtidspensionist og får udbetalt 9.500 kr. i pension samt 3.300 i boligsikring. Datteren oplyste, at hun og hendes mand er studerende, og modtager SU.

Forsikringstageren gentog sin forklaring fra skadeanmeldelsen og oplyste, at hun forklarede personalet i …, at hun havde fået stjålet et større kontantbeløb samt alle sine smykker. Hun oplyste endvidere til skadekonsulenten, at grunden til, at hun havde haft smykkerne hjemme var, at hun havde benyttet dem ved selskabelige lejligheder.

For så vidt angår bilag … og … til skadeanmeldelsen oplyste datteren, at hun havde købt tasken og nøglepungen som gave til forsikringstageren. Hun havde købt de to effekter via …, men kunne ikke huske hvornår.

Vores skadekonsulent gjorde opmærksom på, at den fremlagte bon fra en forretning i … (bilag …) og den pågældende udskrift af en betalingstransaktion (bilag …) ikke kunne anses for dokumentation for erhvervelsen af de to effekter. Han bad derfor om tilladelse til at gennemgå datterens … konto eller e-mails, men det ønskede hun ikke at give tilladelse til.

På forespørgsel oplyste forsikringstageren og datteren, at vi blot skulle se bort fra disse bilag.

Skadekonsulenten gav ved mødet udtryk for, at vi anerkender, at forsikringstageren har været udsat for tyveri, men at vi ikke finder det godtgjort, at der i den forbindelse er bortkommet smykker og det anmeldte kontantbeløb, ligesom vi ikke finder det godtgjort, at forsikringstageren var i besiddelse af ovennævnte taske og nøglepung af mærket Marc Jacobs.

Herudover gjorde skadekonsulenten opmærksom på, at hvis der havde befundet sig værdier for det anmeldte beløb, måtte det anses for groft uagtsomt ikke at holde behørigt opsyn med tasken.

Vi har i brev af 25.11.2013 redegjort for vores vurdering af sagen og opgjort det anerkendte erstatningsbeløb til i alt kr. 3.639.

Vi har efterfølgende fastholdt denne afgørelse og gjort opmærksom på muligheden for at indbringe en klage til Ankenævnet

***

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Som anført ovenfor har forsikringstageren oplyst til personalet i …, at hendes taske var blevet stjålet, da den hang henover barnevognens håndtag. Der blev ikke oplyst noget om smykker, hvilket havde været naturligt, værdien heraf taget i betragtning. Forsikringstageren havde alene givet udtryk for, at hun ikke ville kunne betale for tøjet til barnebarnet.

Denne forklaring er ikke i overensstemmelse med forklaringen om, at hun havde gemt sin taske i en voksipose i barnevognen, og at tasken indeholdt værdier for det anmeldte beløb.

Vi finder det på dette grundlag ikke godtgjort, at der er bortkommet smykker samt et kontantbeløb på 10.000 kr. ved det anmeldte tyveri. Det skal dog tilføjes, at rede penge alene er dækket ved tyveri fra helårsboligen, når der er tale om simpelt tyveri, jf. punkt 3.3.1 i indbodækningen.

Men selv om det lægges til grund, at forsikringstageren havde medbragt smykkerne, finder vi det ejendommeligt, at en gerningsmand skulle have mistanke om, at en voksipose, hvori der befinder sig et barn, også skulle indeholde en taske. Det forekommer mere nærliggende, at tasken har hængt over klapvognens håndtag således som oplyst til personalet i ...

Men uanset om forsikringstagerens forklaring overfor Codan lægges til grund, har tyveriet alene kunnet finde sted som følge af manglende opsyn med tasken. Under hensyn hertil, til de af forsikringstageren angivne værdier samt til at hun befandt sig i … i …, hvor der færdes mange personer, finder vi, at der er udvist grov uagtsomhed fra forsikringstagerens side. I henhold til punkt 3.3.3 i betingelserne for Indbodækning undtages tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

Det fremgår ikke klart, om klagen også vedrører de som bilag … og … omhandlede effekter. Vi har som anført lagt til grund, at forsikringstageren har fået frastjålet sin taske ved besøget i ... Vi har i den forbindelse udbetalt et mindre, skønsmæssigt beløb for en taske samt betalt for anskaffelsen af diverse kort. Vi skal endvidere erklære os indforstået med at lægge til grund, at der endvidere bortkom en pung, hvorfor vi forhøjer den skønsmæssige erstatning til 4.000 kr."

I brev modtaget i nævnet den 14/4 2014 fremkom klageren med supplerende bemærkninger til sagen, og hun gjorde bl.a. gældende:

"Idet øjeblik jeg lægger mærke til at min taske ikke længere befinder sig i mit barnebarns fodpose, bliver jeg panikslagen og anskriger efter hjælp 'min taske er væk'. i samme øjeblik retter en personale/medarbejder fra … ved navn … henvendelse til mig, og jeg kan i min panik kun udtale, at jeg har mistet hele mit liv som var i tasken. … vælger at skrive mit mobilnummer ned, så …[butikken] kunne kontakte mig, hvis de finder eller modtager min taske. … spørger mig om hvad tasken indeholdte, jeg fortæller hende derefter, jeg havde guld, penge, og mine legitimationer.

…

Den efterfølgende dag d. 1.10.2013, møder jeg op i … i … for, at rette henvendelse til medarbejderen …, men eftersom hun ikke var på arbejde d. 1.10.2013, for jeg talt med medarbejderen … som er butik ansvarlig. Jeg fortæller hende om hændelsen der er sket pr. 30:09.2013, og jeg spørger hende om de har set/hørt eller modtaget min taske, hvilket hun svarer nej til. Jeg spørger efterfølgende om jeg kan få lov til at se deres videooptagelser af overvågning i butikken, hvilket hun svarer, at det ikke er muligt, for mig som civil person at se videooptagelserne igennem, men at det kræver politiet retter henvendelse til deres butik og kræver gennemgang over overvågning. …

…

Codan skriver i besvarelsen af min klage; 'Vores skadekonsulent har kontaktet …, der har bekræftet, at forsikringstageren gav udtryk for, at hun havde fået stjålet sin taske og dermed også sin pung. Tasken havde hængt henover klapvognens håndtag. Forsikringstageren havde ikke oplyst noget om smykker'. Jeg finder det besynderligt, at Bilag … er fra … medarbejderen …, som skriver en hændelsesforløb. Det mærkværdigt ved dette, er at da hændelsen fandt sted var jeg kun kontakt med medarbejderen med … og ikke …. Jeg talte først med … først dagen efter, hvilket vil sige 1.10.2013. I Bilag …, fremgår det at jeg har rettet henvendelse til … da hændelsen sker, hvilket er ukorrekt, eftersom medarbejderen hed .... Efter modtagelsen af Codans svar på min klage, rettede jeg henvendelse til … i … butikken i .... Da jeg fandt beskrivelses hændelsen som Codan påstår meget besynderligt, talte jeg med … om hændelsen der havde fundet sted d. 30.09.2013 og den efterfølgende dag 1.10.2013. … kunne godt huske mig fra vores samtale d. 1.10.2013. Jeg forklarede … det udsagn som der står, hun er kommet med til Codan, hvilket hun er beklagelig for da hun kan se der er sket en fejltagelse i deres forklaring, da hun har refereret til en anden hændelse i … butikken. … vælger derfor at rette henvendelse til Codan, og kommer i kontakt med skadekonsulent …. [butiksmedarbejderen] fortæller …[skadekonsulenten], at den beskrivelse som de/… har givet Codan ikke omhandler det hændelse som der er forekommet mig. … [butiksmedarbejderen] fortæller …[skadekonsulenten], at min taske ikke hang over håndtaget på mit barnebarns klapvogn og jeg ikke stod ved kassen da jeg opdagede min taske var blevet stjålet. …[skadekonsulenten] fra Codan fortæller ... [butiksmedarbejderen], at hun ikke kan gøre noget ved det, og at jeg skal skrive det til Forsikringsankenævnet. …. [butiksmedarbejderen] var meget ked over, at de har skrevet en beskrivelse af tyveriet, som ikke omhandlede om

mig. Derfor valgte hun at tage kontakt til …. [den anden butiksmedarbejder], men eftersom det er så lang tid siden, valgte hun ikke at udtalte sig mere om, i det den periode jeg fik stjålet min taske, havde [forretningen] oplevet mange taske tyverier, og var bange for at de vil blande tyveri beskrivelserne sammen. til ... [den anden butiksmedarbejder] kunne godt huske mig og ... [butiksmedarbejderen] spurgte hende om, hvordan jeg fandt ud af min taske var stjålet, var det da jeg skulle til at betale, men ... [den anden butiksmedarbejder] svarede nej, det skete slet ikke ved kassen men da jeg var ved at finde tøj til mit barnebarn.
…

Codan skriver yderligere at under mødet med skadeskonsulenten, fremlagde jeg en bon samt en betalingstransaktion på en taske og en punkt i mærket Marc Jacobs, ikke anses som dokumentation for erhvervelsen af de to effekter. Han vil gerne have adgang til min datters …, eller e-mail konto for at efterforske sagen nærmere, da jeg forklarede at det var min datter der havde givet dem som gave til mig. Min datter nægtede at give Codans skadeskonsulent adgang til hendes private e-mail samt … konto. Da hun følte at det var en krænkelse for hendes private forum, og var total upassende at hun skulle blotte sig for hans efterforskning af de to genstande. Skadeskonsulenten forslog derfor at slette de to genstande da han mente min datter ikke vil samarbejde i opklaringen af de to effekter. Hvilket min datter i forargelse accepterede da hun ikke havde lyst til, at hendes liv skulle blottes, grundet en taske samt en pung. Jeg finder denne handling af skadeskonsulent meget besynderligt, da man må antage en bon og betalingstransaktion på pågældende taske og pung for at være yderst tilstrækkeligt for bevisførelse for, at jeg har været i besiddelse af de to nævnte af effekter. Det er derfor ukorrekt når Codan giver udtryk for, at jeg som forsikringstager og min datter sammen, valgte at fjerne de to effekter fra listen, eftersom jeg ikke var en del af beslutning.

Yderligere skriver Codan, at deres skadeskonsulent har gjort opmærksomt på at det er groft uagtsomt ikke at holde behørigt opsyn med en taske der flere gange har givet udtryk for, at jeg konstant har holdt øje og været opmærksom med tasken, men ren menneskeligt er det umuligt at have øjnene eller opmærksomhed på en genstand uafbrudt, uden et sekunds distrahering. Som sagt var jeg i … for at kigge på tøj til mit barnebarn, hvilket naturligt kræver at jeg skal et øjeblik rette mit blik hen mod tøjets mærke for at se på størrelsen, samt som berettiget tidligere til Codan, blev jeg distrahereret ved, at jeg fik et puf og ren instinktivt reagere jeg ved, at vende mig om for at se hvem eller hvad det var.

Endvidere finder jeg det uhørt at Codan mener, at min forklaring stemmer ikke overens med den forklaring de har fået fra …[butikken] i …, og derved- gøre brug af dette, som understøttelse for deres beslutning. Det er vel meget naturligt, at mit og …[butikkens] udsagn ikke stemmer overens, eftersom der er tale om forskellige sager, hvilket er noget, jeg mener Codan burde indse og være bedre til at præcisere hvilke episode de har interesse i, så man undgår disse fejl i så vigtige sager. Derfor er Codans beretning om, at min udsagn ikke stemmer overens med …[butikkens] fejlagtig og misvisende for denne sag."

I brev af 14/5 2014 til nævnet oplyste selskabet bl.a.:

"I kommentar hertil skal vi oplyse, at vi på ny har været i kontakt med … og forelagt dem forsikringstagerens oplysninger. Imidlertid har … fastholdt den tidligere redegørelse. Kopi af Mail vedlægges som bilag ...

For så vidt angår Marc Jcobs taske og pung skal vi pointere, at begge dele efter det oplyste var indkøbt via … De fremlagte bilag … og … dokumenterer ikke i sig selv, at der er tale om effekter tilhørende forsikringstageren. Som tidligere redegjort for, ønskede forsikringstage-

rens datter ikke at vise os sin …-konto eller e-mails. Det skal bemærkes, at det er usædvanligt ved handler gennem … at få en originalfaktura (bilag (…)."

I den af selskabet vedlagte mail af 15/5 2014 fra butikken, hvor tyveriet fandt sted fremgår det bl.a:

"Hermed bekræftelse af at … ikke har trukket tidligere beskrivelse af hændelsesforløbet i ovenstående sag.

… fastholder fortsat den tidligere fremsendte beskrivelse."

Klageren fremkom med yderligere bemærkninger til sagen i brev modtaget i nævnet den 17/6 2014, og det fremgår bl.a.:

"I forhold til Codans genoptagede kontakt til …, finder jeg det yderst besynderligt og for stor sjusk arbejde fra Codans side, da det i bilag … fremgår, at … bekræfter denne hændelse der har foregået. Kontaktpersonen for … hedder …, det besynderlige for mig er, at det nu er en tredje person fra … som bliver kontaktet og bedt om at bekræfte en hændelse som vedkommende overhoved ikke har været indblandet i. Det ville havde være mere troværdig og fordelagtigt for sagen, hvis Codan vil give sig tid til at tale med den medarbejder som var indblandet i den pågældende dags hændelse, hvilket er …. Jeg finder det yderst sjusket, at Codan ikke giver sig tid til at undersøge sagen dybere og tager bare sine beslutninger, ud fra hvad de ønsker at høre. Det fremgår ikke i bilag …, hvad skades konsulenten fra Codan, har adspurgt …, eftersom det tidligere har fremgået at Codan sender korte og ikke tydelige beskrivelser af hændelsen, så det kan retfærdiggøre et eventuelt respons fra …[butikkens] side. Ydermere er det mig forunderligt, at Codan refererer til det vedlagte dokumentation af Marc Jacobs tasken og pungen som, værende manglende bevis, for at det tilhører mig, da det er yderst sjældent at der er navn eller nogle form for indikation på hvem der er den personlige ejer ud fra faktura. Endvidere har jeg fået købt disse genstande over nettet, hvilket betyder at jeg ikke har den originale kvittering, men sælgeren sendte et billede af kvitteringerne. Hvilket for mig på daværende tidspunkt var betryggende i form af at jeg kunne udelukke varerne som værende hæler varer. Igen som forklaret ved foregående brev gør jeg det tydeligt igen, at min datter ikke ønskede at udleverer sine … konto eller e-mail konto til …[selskabets skadekonsulent], da hun følte det yderst krænkende og den behandling hun fik af …[selskabets skadekonsulent], var for hende urimelig og upassende da hun kun var tilstede for at agerer som tolk for mig og ikke som værende en del af denne sag og blive beskyldt for diverse ting, derfor ønskede hun ikke at udleverer nogle af sine private kontoer til Codan for det er yderst privat for hende og hun har intet med sagen at gøre."

Nævnet er blevet forelagt en kopi af billeder af smykkerne, som klageren har anmeldt stjålet samt flere kvitteringer.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

"**2 Hvilke genstande er dækket?**

...

2.3 Penge, værdipapirer

Rede penge, værdipapirer, ubenyttede frimærker, mønt- og klippekort o.l. er dækket med op til 21.600 kr. (2012)

2.4 Særlige private værdigenstande
Særlige private værdigenstande er:
- frimærkesamlinger
- møntsamlinger
- smykker
- ting af guld, sølv og platin samt perler og ædelsten - uanset om disse ting evt. også kunne tilhøre en anden gruppe forsikrede ting (f.eks. antikviteter eller ure under Særligt privat indbo).

…

3 Hvilke skader er dækket

…

3.3 Simpelt tyveri.
Ved simpelt tyveri forstår man tyveri fra uaflåste bygninger eller lokaler, eller når tyven ubemærket har kunnet stjæle genstande uden for bygning. Tyveri fra biler, fly og lystbåde samt beboede campingvogne og telte regnes også som simpelt tyveri, selvom bilen m.v. er låst.

3.3.1 Ved simpelt tyveri dækker forsikringen efter disse regler:

…

Særligt privat indbo (punkt 2.2) og særlige private værdigenstande (punkt 2.4) dækkes med højst 10% af forsikringssummen, dog med følgende undtagelse:
Forsikringen dækker ikke ved tyveri fra
- loft- og kælderrum i etagebyggeri
- udhuse og garager
-udvendig bagage - herunder bagage i bagagebokse o.l. - på motorkøretøjer

Penge m.m. (punkt 2.3) dækkes med højst 2.488 kr. (2012) og kun ved tyveri fra selve helårsboligen.

…

3.3.3 Dækningen ved simpelt tyveri omfatter ikke:

…
- tyveri, når du eller en anden sikret har udvist grov uagtsomhed

…

8 Hvilken dokumentation kan. Codan kræve?

For at kunne få erstatning skal du kunne sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede genstande, og at alder og genanskaffelsespris er som anført på skadeanmeldelsen. Dette gør du bedst ved så vidt muligt at indsende kvittering, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotografier sammen med skadeanmeldelsen.

Du bør derfor gemme kvitteringer eller købsnotaer i mindst 5 år, i det mindste for langvarige forbrugsgoder. Køber du ting privat, bør du få en dateret overdragelseserklæring med oplysning om, hvad der købes, og hvad prisen er. Det er også en god idé at have gode fotografier af de mest værdifulde ting.

…

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan Codan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler

Klageren har anmeldt, at hun den 30/9 2013 fik stjålet sin taske, der bl.a. indeholdt kr. 10.000 i kontanter samt smykker for mere end kr. 100.000. Selskabet har anerkendt, at der er indtrådt et dækningsberettigende simpelt tyveri, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.3, og har fastsat erstatningen til kr. 3.639, hvilket beløb blev forhøjet til kr. 4.000 under sagens behandling for nævnet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Nævnet bemærker endvidere, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren ved det beskrevne hændelsesforløb har handlet groft uagtsomt.

Kontanter

Det fremgår af de gengivne forsikringsbetingelser, at der alene er dækning for simpelt tyveri af penge, når tyveriet sker fra sikredes helårsbolig.

Allerede fordi tyveriet af klagerens taske skete fra en barnevogn, da klageren var ude at handle, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at yde dækning for kontantbeløbet.

Smykker

Efter sin gennemgang af sagens oplysninger finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at der ved tyveriet af tasken blev stjålet smykker som anført i skadeanmeldelsen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for smykkerne. Nævnet har blandt andet lagt vægt på det ganske særegne hændelsesforløb – herunder oplysningerne om, at smykkerne var medbragt i en tøjforretning, fordi klageren skulle i lægge dem i bankboks samme dag, og at klageren gik i en tøjforretning, fordi

barnebarnets afføring løb gennem bleen – og på de oplysninger, som ansatte i forretningen er fremkommet med, herunder at klageren på intet tidspunkt efter tyveriet sagde noget om, at hun havde guldsmykker, som også var blevet stjålet.

Marc Jacobs taske og pung

Det fremgår af sagen, at selskabet har ydet skønsmæssig forsikringsdækning for en taske med kr. 1.500 og for en pung med kr. 361. Klageren har anført, at tasken havde en værdi på kr. 3.100, og pungen havde en værdi på kr. 710. Hun har også anført, at genstandene blev købt brugt af hendes datter på en hjemmeside, og hun har fremlagt billeder af de originale kvitteringer, som medfulgte ved købet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på tilstrækkelig vis har godtgjort, at hun ved tyveriet den 30/9 2013 fik stjålet en taske og pung med den anførte værdi. Nævnet har blandt andet lagt vægt på den fremlagt dokumentation, på genstandens relativt beskedne værdi, og på det forhold, at der ikke er uenighed mellem klageren og selskabet om, at en taske og pung blev stjålet ved den anmeldte forsikringsbegivenhed. Selskabet skal derfor yde fuld erstatning for den stjålne Marc Jacobs taske og pung.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal yde fuld erstatning til klageren for tyveriet af hendes Marc Jacobs taske og pung. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand