Den 3. marts 2015 blev i sag nr. 86662:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af nogle smykker.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og henviser til, at der er tale om et simpelt tyveri, og at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af smykker, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16.4.F.

I klageskema af 3/9 2014 har klageren om forløbet anført følgende:

> **"Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Jeg har oprettet en annonce i DBA mhp en mulig rengøringshjælp 1 gang ugentlig i vores villa i …. En rengøringshjælp henvender sig på annoncen. Hun beskriver at hun har eget firma samt egne rengøringsartikler og kan starte den efterfølgende mandag d 25/8. Hun ankommer til hjemmet som aftalt. Det aftales at hun sender en kontrakt pr mail der skal underskrives osv hvorefter hun påbegynder rengøringen. Min mand forlader huset og hun er max alene i 15 min. På den tid når hun at finde mine guldsmykker til en værdi af mellem 25-30.000 kr. Disse er gemt bagerst i mit klædeskab i små æsker under tøjet. Hun forlader huset ca en halv time efter ankomst. Søndag d 31/8 opdager jeg, da jeg vil bruge et smykke, at alle æskerne er tomme. Ingen andre, end os selv, har været i huset efterfølgende. Jeg forsøger at kontakte kvinden, men tlf.nummeret eksisterer ikke længere. Og DBA har intet på hendes profil. Ovenstående giver også mening da kvinden forlader huset efter en halv time - uden at gøre rent - når vi havde aftalt tre timers rengøring. Grunden til at jeg ikke kontaktede damen, efter at jeg fandt ud at hun faktisk ikke havde gjort rent var, at når hun var så utilregnelig ville jeg da ikke drømme om at benytte denne igen. Jeg meldte sagen til politiet d 31/8. Der er dermed indgivet en anmeldelse af svindleriet samt tyveriet. Der er korrespondance mellem DBA og politiet osv. D 1/9 anmelder jeg det til for-

sikringen som ikke vil dække tyveriets omkostninger. Dengang vi tegnede forsikringer gjorde vi netop opmærksom på at vi ikke ville ende i en gråzone på nogen måde, mht erstatning, hvorfor vi erstattede hele familien til op over begge ører. Jeg forstår ikke hvorfor jeg ikke kan få erstatning når jeg har været udsat for svindel og tyveri i denne grad og jeg forsøger derfor at anke sagen

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning af smykkernes omkostning."

Hertil har selskabet i brev af 25/9 2014 til nævnet bemærket følgende:

Hvad er klager utilfreds med?
Klager har aftalt indboforsikring, vilkår 6650-4, i Topdanmark. Forsikringen er aftalt med en indboforsikringssum på 1.240.000 kr., heraf særlige private værdigenstande for 124.000 kr. Der er aftalt en selvrisiko på 1.122 kr.

Klager har mistet smykker til en angivet værdi af 25-30.000 kr. Smykkerne er formentlig stjålet, men selskabet har afvist at erstatte smykkerne, da der er tale om simpelt tyveri, hvor smykker ikke er dækket.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 2. september anmelder klager telefonisk, at hun har fået stjålet nogle smykker, og at tyveriet formentlig er foretaget af en dame, som har givet sig ud for at være rengøringshjælp.

Ifølge klager har damen responderet på en annonce i den blå avis, hvor klager har søgt en rengøringshjælp. Klager aftalte med damen, at vedkommende kunne starte den førstkommende mandag, og damen mødte op i henhold til det aftalte medbringende diverse rengøringsmidler og gik i gang med at gøre rent.

Det er oplyst, at klagers mand var hjemme hele tiden på nær 15 minutter, hvor damen således var alene i huset. Det er endvidere oplyst, at damen forlod stedet før tid og ikke færdiggjorde den aftalte rengøring. Hun er heller ikke efterfølgende vendt tilbage.

5 dage efter at rengøringsdamen havde været der, opdagede klager, at hendes smykker, som lå gemt bag noget tøj i skabet, var væk. Det har ikke været muligt for klager efterfølgende at opspore damen, og klager har anmeldt forholdet til politiet som tyveri.

Med baggrund i klagers oplysninger har vi vurderet, at der højst kan være tale om simpelt tyveri, og vi har på den baggrund afvist at erstatte smykkerne.

Sådan dækker forsikringen
Forsikringen dækker forskellige former for tyveri, men dækningen er forskellig alt efter om der fx er tale om simpelt tyveri eller indbrud. Således dækker forsikringen tyveri af særlige private værdigenstande herunder smykker, hvis der i forsikringsmæssig henseende er tale om indbrud, men smykkerne er ikke dækket, hvis der er tale om simpelt tyveri, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 16A. 3 og 4.

Der er tale om simpelt tyveri
I forsikringsvilkårenes pkt. 16A.3 er Indbrudstyveri defineret som følgende to situationer, nemlig

1. Tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut
2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede.

Det er ubestridt, at bygningen ikke var låst og at damen direkte blev lukket ind i bygningen enten af klager selv eller af hendes mand. Situationen er derfor ikke omfattet af situation 1.

Damen mødte op på og blev givet adgang til klagers bopæl efter aftale med klager. Der er således ikke tale om en ukendt person, som under falsk dække får adgang og vi mener derfor heller ikke, at der er tale om tricktyveri som beskrevet i situation 2.

Derudover gør vi opmærksom på, at vi rent faktisk ikke ved, om det er damen, som har stjålet smykkerne og vi ved heller ikke, om damen indgik rengøringsaftalen med det formål at begå tyveri eller om damen først efterfølgende, da hun så smykkerne, besluttede sig for tyveriet. At der er tale om tyveri, og at dette er begået af damen, er blot en formodning.

Hvis vi lægger til grund, at smykkerne rent faktisk er stjålet af damen, er det imidlertid selskabets opfattelse, at der er tale om simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri. Da forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af smykker, jf. vilkårenes pkt. 16.4.F, kan vi ikke tilbyde at udrede erstatning for smykkerne."

Heroverfor har klageren i mail af 18/10 2014 til nævnet anført følgende:

"Topdanmark er af den opfattelse at der i sagen er tale om simpelt tyveri. Jeg mener klart at der er tale om tricktyveri.

Rengøringsdamen har udgivet sig for at være rengøringsdame. Men, da hun møder op i hjemmet gør hun ikke rent. Damen er i hjemmet i ca. en halv time. Et kvarter med min mand hvor det bl.a. aftales at damen skal maile os en rengøringskontrakt mm. Damen fortæller at hun har eget rengøringsfirma og cvr. osv. Derefter er hun alene, før hun forlader stedet og ikke kommer tilbage, i ca. et kvarter hvor der ikke bliver gjort rent overhovedet. På den korte tid har hun nået at finde smykker, der altså ikke ligger fremme. Smykkerne ligger gemt bag en masse tøj i et klædeskab, så hun må bevidst være gået efter at finde værdigenstande.
Efterfølgende eksisterer det telefonnummer, jeg har haft korrespondance med damen på, ikke mere. Jeg modtager heller ikke nogen rengøringskontrakt som aftalt. Jeg forsøger på alle måder at få kontakt med pågældende rengøringshjælp - uden held.
Jeg mener bestemt at ovenstående person får adgang under falsk dække - nemlig som rengøringsdame - hvilket hun på ingen måde beviser at hun er. Der er i hvert fald ikke gjort rent. I stedet har hun tømt huset får værdigenstande i form af smykker. Det er ikke en formodning at damen tog smykkerne som Topdanmark beskriver. Det er en konstatering. Ingen andre har haft adgang til klædeskabet, udover mig selv, i de efterfølgende dage indtil tyveriet opdages.

Ovenstående mener jeg går under kategorien tricktyveri."

I brev af 28/10 2014 til nævnet har selskabet anført følgende:

"Klager gør gældende, at der foreligger tricktyveri, som defineret i forsikringsvilkårene, da den formodede tyv har fået adgang til forsikringsstedet under falsk dække som rengøringshjælp.

Selskabet bestrider, at der er tale om tricktyveri som defineret i vilkårene og henviser i den forbindelse til følgende.

- Klager har selv truffet aftale med damen om at hun skal møde op på forsikringsstedet
- Damen møder op som aftalt og bliver lukket ind af klager/dennes ægtefælle
- Klager havde mulighed for, inden damen mødte op, at tjekke damens såkaldte identitet og firma
- Klager efterlod damen alene i lejligheden
- At tyveriet er begået af den såkaldte rengøringshjælp er blot en formodning
- Tyveriet opdages først flere dage efter, at damen har været på forsikringsstedet

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at forsikringen undtager simpelt tyveri begået af forsikredes medhjælp."

Hertil har klageren i mail af 10/11 2014 til nævnet oplyst følgende:

"Jeg ønsker egentlig ikke at kommentere så meget på tilbagemeldingen fra Topdanmark. De skriver jo ikke noget nyt, som de ikke allerede har skrevet tidligere og ej noget der ændrer ved at jeg stadig betegner tyveriet som tricktyveri.
Jeg vil dog gøre opmærksom på, at jeg i mellemtiden har været i korrespondance med … politi. Dette da politiet har fået en del anmeldelser på en kvinde der har udgivet sig for at være rengøringsdame og efterfølgende har stjålet smykker fra hjemmet. Kvinden har benyttet samme telefonnummer i alle tilfældene, og det telefonnummer stemmer overens med det som kvinden har benyttet i dette tilfælde også.
Jeg mener derfor, at det ikke blot var en tilfældighed eller en formodning at rengøringshjælpen fratog alle vores smykker, men fuldstændig overlagt tricktyveri. Oplysninger kan hentes fra … politi."

Heroverfor har selskabet i brev af 8/12 2014 til nævnet anført:

"Klagers mail giver os anledning til endnu en gang at pointere, at den såkaldte rengøringsdame har haft lovlig adgang til boligen. At hun muligvis har misbrugt sin adgang gør ikke, at et eventuelt tyveri skal dækkes efter reglerne for indbrud/tricktyveri.
Vi har ikke yderligere kommentarer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"15. hvilke ting omfatter forsikringen og hvilke skader er dækket?

A. Dækningsskemaet
I dækningsskemaet pkt. 16, side 10-13 står, hvilke ting der er omfattet af forsikringen, hvilke skader den dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for forsikringen.

B. Hvilke ting omfatter forsikringen?
Til venstre lodret i skemaet står, hvilke ting der er omfattet af forsikringen, og hvilke ting der ikke er omfattet.

5. 86662

C. Hvilke skader dækker forsikringen?
I de vandrette felter øverst i skemaet står de skadetyper, forsikringen kan dække. Herunder er nævnt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for de enkelte typer af skader.

…

16. Dækningsskema = dækket = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af		
	1. Brand*	**2. El-skade**	**3. Indbrudstyveri**
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	Brand samt lynnedslag direkte i bygningen, eksplosion*, pludselig opstået tilsodning* fra forskriftmæssigt indrettet anlæg til rumopvarmning, nedstyrtning af eller fra luftfartøj, brandslukningsskade og bortkomst under brand.	Skade på elektriske apparater som følge af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende i disse. Der gælder en obligatorisk selvrisiko på 1.122 kr. (2014) pr. skade. Har indboforsikringen en højere selvrisiko, er det denne selvrisiko, der gælder.	1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. 2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade.

…

F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10% af forsikringssummen pr. skade.	Ikke 1. I loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. I udhuse og garager.		Ikke 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Fra udhuse og garager. 3. Hvis boligen har været ubeboet i mere end 2 måneder.

…

16. Dækningsskema = dækket = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
	4. Simpelt tyveri	**5. Røveri og overfald mv.**
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	1. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. 2. Tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj* samt beboet campingvogn og telt. 3. Tyveri fra gravsteder, som en af de forsikrede har brugsretten til. Beplantning er dog ikke dækket.	1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer. 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

…

B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
1. Ting, der fast hører til fritidshus, sø- eller luftfartøj*, campingvogn eller motorkøretøj, der er indrettet til beboelse. 2. Motordrevne køretøjer*, campingvogne, sø- eller luftfartøjer* samt dele og tilbehør til disse. Dog dækker vi dele og tilbehør til et motordrevet køretøj med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade, hvis forsikrede ikke har det køretøj, som delene og tilbehøret hører til. 3. Ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt*. 4. Ting, der har et erhvervsmæssigt tilsnit. Dog dækker vi hobbygenstande med et professionelt tilsnit, uanset art med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade, hvis anvendelsen alene er hobbymæssig.	1. Glemte, tabte eller forlagte ting. 2. Tyveri begået af forsikrede, deres medhjælp eller logerende. 3. Tyveri fra boligen, når den er ubeboet*, udlånt eller udlejet. 4. Under opmagasinering. 5. Tyveri fra uaflåste telte, der er forladte. 6. a. Tyveri fra bil, turistbus, campingvogn, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj*, hvis der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af udvendig lås, dør eller vindue. b. Forsikringen dækker dog med indtil 5.660 kr. (2014) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud af bilens udvendige lås, dør eller vindue.	

…

F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10% af forsikringssummen pr. skade.		Højst 45.282 kr. (2014) pr. skade. Denne begrænsning gælder dog ikke ved røveri og overfald.

Nævnet udtaler:
Klageren har alene ret til forsikringsdækning i anledning af det anmeldte tyveri af smykker, hvis tyveriet opfylder betingelserne for at være et tricktyveri. Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt.16A 3, nr. 2 er der tale om tricktyveri, når én eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede.

Det fremgår af sagen, at klageren havde oprettet en annonce på Den Blå Avis med henblik på en mulig rengøringshjælp. Her blev hun kontaktet af en kvinde, der oplyste at have eget rengøringsfirma. Det aftaltes, at kvinden skulle starte den efterfølgende mandag (den 25/8 2014). Da kvinden mødte op, var klageren ikke hjemme, men hendes mand var til stede i de første 15 minutter, hvor det blandt andet blev aftalt, at kvinden skulle underskrive og sende en kontrakt pr. mail. Herefter var kvinden alene i huset i ca. 15 minutter. Da klageren om søndagen (den 31/8 2014) ville bruge ét af smykkerne, opdagede hun, at de var væk. Klageren har til nævnet forklaret, at smykkerne lå i små æsker bagerst i hendes klædeskab, og at ingen andre end hende selv havde adgang til klædeskabet i den pågældende periode.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Klageren lod den person, der henvendte sig i anledning af annoncen, alene tilbage i villaen, og flertallet finder på den baggrund, at undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 16B.2 om medhjælp medfører, at der ikke er forsikringsdækning.

Nævnets mindretal finder efter sin gennemgang af sagen – og under hensyntagen til det af klageren beskrevne hændelsesforløb - at der foreligger et tricktyveri i forsikringsbetingelsernes forstand. Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at kvinden udgav sig for at være rengøringsdame med eget firma, at tyveriet skete, første gang kvinden mødte klageren og dermed var i klagerens hjem, at hun forlod hjemmet efter kun ½ time - selvom det var aftalt, at hun skulle gøre rent i 3 timer - og at telefonnummeret på kvinden ikke længere eksisterede, da klageren efterfølgende prøvede at kontakte hende. Mindretallet har også lagt vægt på oplysningen om, at politiet har modtaget flere anmeldelser på en kvinde, der har udgivet sig for at være rengøringsdame og efterfølgende

har stjålet smykker fra boligen, at kvinden har benyttet samme telefonnummer alle gange, og at dette nummer stemmer overnes med det, der blev brugt i klagerens tilfælde.

Det forhold, at klageren først opdagede tyveriet af smykkerne den 31/8 2014, kan for mindretallet ikke føre til andet resultat, idet der er tale om et relativt kort tidsrum, og idet klageren har oplyst, at ingen andre i denne periode havde adgang til klagerens hjem.

Efter udfaldet af stemmeafgivningen

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen