Ankenævnet for Forsikring

Den 6. juli 2016 blev i sag nr. 88680:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Aros Forsikring. Hun klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af en guldhalskæde.

Klageren anmeldte, at hendes nu afdøde ægtefælle den 24/3 2015 fik stjålet en guldhalskæde, mens han var hospitalsindlagt. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der foreligger et simpelt tyveri.

Klagerens advokat har i brev af 9/11 2015 til nævnet bl.a. anført:

> "Tyveriets hændelsesforløb
> Den 24. marts 2015 fik klagers nu afdøde ægtemand … stjålet den omhandlede halskæde under en indlæggelse på … Sygehus. Klagers ægtemand bemærkede tyveriet og gjorde efter bedste evne anskrig til trods for hans kritiske helbredssituation. Anskriget blev dog ikke bemærket, hvorfor ingen forsøgte at stoppe tyven.
>
> Sagsforløb
> Den 27. marts 2015 tog klager telefonisk kontakt til indklagede med henblik på at gøre denne opmærksom på, at halskæden var blevet stjålet og for at hente vejledning til skadeanmeldelsesproceduren. På daværende tidspunkt havde klager ikke opnået en fyldestgørende indsigt i tyveriets hændelsesforløb grundet nu afdøde [klagerens mands] kritiske helbredssituation. Derfor var klagers telefoniske kontakt til indklagede alene en henvendelse og ikke en egentlig skadeanmeldelse.
>
> Klagers [familiemedlem] havde kort tid efter den 27. marts 2015 en samtale med nu afdøde [klagerens ægtefælle] om tyveriets hændelsesforløb. [Klagerens ægtefælle] fortalte, at han efter bedste evne havde gjort anskrig under tyveriet, men at ingen havde hørt ham.

Han var meget svækket på grund af en alvorlig sygdom. Klager foretog følgelig en skriftlig skadeanmeldelse den 13. april 2015, da hun på dette tidspunkt havde opnået en tilstrækkelig indsigt i tyveriets hændelsesforløb, jf. bilag 2.

Den 16. april 2015 afslog indklagede at yde forsikringsdækning til klager for den stjålne halskæde, jf. bilag 3. Indklagede gjorde gældende, at klagers telefoniske henvendelse til indklagede den 27. marts 2015 måtte betragtes som en skadeanmeldelse. Det var på denne baggrund indklagedes overbevisning, at der gyldigt kunne ses bort fra den efterfølgende skriftlige skadeanmeldelse til indklagede af den 13. april 2015.

Det fremgår af indklagedes afslag, at klager telefonisk oplyste indklagede den 27. marts 2015, at halskæden blev stjålet fra nu afdøde [klagerens ægtefælle] 'muligvis mens han sov'. Klager havde således ikke tilkendegivet med sikkerhed at kende de nærmere omstændigheder for tyveriet. Udtalelsen indikerer tværtimod, at klager på daværende tidspunkt var yderst usikker herpå.

Den 27. august 2015 rettede undertegnede skriftlig henvendelse til indklagede med henblik på at opfordre pågældende til at genoverveje dennes afgørelse, som indklagede dog valgte at fastholde ved skrivelse af den 28. august 2015.

Klager gør på ovenstående baggrund gældende, at klagers telefoniske henvendelse den 27. marts 2015 ikke kunne betragtes som at være en egentlig skadeanmeldelse, da der på daværende tidspunkt ikke var fuldkommen klarhed over tyveriets hændelsesforløb. Klagers skadeanmeldelse fandt således først sted den 13. april 2015, hvor nu afdøde [klagerens ægtefælle] havde haft mulighed for at forklare de nærmere omstændigheder for tyveriet til klagers [familiemedlem].

Klager søger med nærværende klage, at Ankenævnet for Forsikring skal give klager medhold i, at indklagede er forpligtet til at erstatte halskædens anskaffelsesværdi på kr. 97.331,00."

Selskabet har i brev af 1/12 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"[Klageren] har tegnet Indboforsikring i selskabet. Sagen drejer sig om, at [klageren] er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for tyveri af en halskæde, tilhørende [klagerens] nu afdøde ægtemand. Policen medsendes ikke, da vi kan se, at Nævnet har modtaget denne fra [klageren].

[Klageren] ringer til selskabet den 7. marts d.å. og anmelder et tyveri af en halskæde. [Klageren] oplyser, at det er hendes nu afdøde ægtemand, der har fået halskæden stjålet. Hun fortæller, at han er syg og ligger på hospitalet. Selskabet får under samtalen med [klageren] oplyst, at tyveriet af halskæden ikke er blevet observeret - og muligvis er tyveriet sket, mens han sov, jfr. bilag 1.

På baggrund af disse oplysninger, behandler selskabet sagen som et simpelt tyveri, jfr. pkt. 4.7 i dækningsskemaet i indbobetingelserne, da der hverken er tale om indbrud, røveri, overfald m.m. Pkt. 4.7 i dækningsskemaet er vedlagt som bilag 2.

Som det også fremgår af bilag 1, er [klageren] ked af, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og oplyser samtidig, at hun vil gå videre med sagen.

Selskabet modtager herefter den 13. april d.å. fra [klageren] en skriftlig anmeldelse, hvor hændelsesforløbet er beskrevet anderledes end i den telefoniske anmeldelse. Af den skriftlige anmeldelse fremgår det nu, at [klagerens] nu afdøde ægtemand havde forsøgt at gøre anskrig, men at ingen hørte eller stoppede tyven - og han nåede heller ikke at få et signalement af gerningsmanden.

Selskabet bekræfter samme dag modtagelse af anmeldelsen, men fastholder afvisningen og oplyser, at vi henholder os til [klagerens] første forklaring, jfr. bilag 3.

Selskabet modtager den 13. april d.å. en klage fra [klagerens familiemedlem], som besvares ved brev af 16. april d.å. Afvisningen fastholdes, idet selskabet henholder sig til [klagerens] første forklaring, jfr. bilag 4.

Herefter er der yderligere korrespondance om sagen med [klagerens familiemedlem] og [klagerens] advokat. Korrespondancen vedlægges som bilag 5.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at der er tale om simpelt tyveri, hvorfor vi ikke kan tilbyde erstatning for halskæden.

Klagen til Ankenævnet giver ikke selskabet anledning til at ændre afgørelsen, og selskabet må på den baggrund fastholde, at der ikke skal ydes forsikringsdækning i sagen."

Klagerens advokat har i brev af 6/1 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Forsikringsselskabets vurdering af at der allerede d. 27. marts 2015 telefonisk blev indgivet anmeldelse, herunder at tyveriet ikke blev observeret af forsikredes nu afdøde mand, beror alene på selskabets egne interne noter.

Forsikrede har ikke efter telefonsamtalen d. 27. marts 2015 modtaget en bekræftelse på, at der skulle være foretaget en anmeldelse. Til sammenligning blev der modtaget en bekræftelse samme dag, da forsikrede anmeldte tyveriet d. 13. april 2015, jf. selskabets fremlagte bilag 3.

I forlængelse af den indgivne klage gøres det subsidiært gældende, at forsikringsselskabet burde have behandlet klagen efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.8.1.2. Det gøres i den sammenhæng gældende, at selskabet, på baggrund af de fremkomne oplysninger fra klager ved anmeldelsen, som minimum burde have anmodet om yderligere oplysninger eller på eget initiativ foretaget yderligere undersøgelser. Idet intet af dette ses at være sket, bør selskabet pålægges at vurdere sagen på ny.

Det gøres endelig gældende, at indklagede skal betale de advokatudgifter, der er påløbet klager under sagens behandling, jf. forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3."

Selskabet har i brev af 21/1 2016 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Som selskabet har oplyst i brev af 1. december 2015 og med henvisning til telefonnotat af 27. marts 2015 (bilag 1) anmelder [klageren] skaden telefonisk. Skaden bliver oprettet og behandlet med det samme, hvilket også fremgår af telefonnotatet, hvor det er noteret, at der er blevet afvist over for kunden.

Selskabet gør opmærksom på, at i langt de fleste situationer kan skader anmeldes telefonisk og behandles med det samme - som sket i nærværende sag.

Som det fremgår af e-mailen til [klageren] den 13. april 2015, jfr. bilag 3, er svaret en fastholdelse af afvisningen, og der gives samtidig klagevejledning til [klageren]. Klagen samt besvarelse heraf er tidligere sendt til Nævnet som bilag 4.

Selskabet må afvise, at sagen burde have været behandlet efter pkt. 4.8.1.2 i betingelserne for indboforsikringen, idet der i sagen er tale om simpelt tyveri, jfr. [klagerens] første forklaring. [Klagerens] nye forklaring kommer først efter, at skaden den 27. marts 2015 er blevet afvist ved den telefoniske anmeldelse.

Selskabet må afvise at skulle betale advokatomkostninger, idet det ikke kræver advokatbistand at få en sag for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet må endvidere henvise til, at det fremgår af pkt. 27 i betingelserne for indboforsikringen, hvorledes en forsikringstager skal forholde sig, hvis man er uenig i selskabets afgørelse. Dette er tidligere meddelt advokaten ved brev af 28. august 2015."

Klagerens advokat har i mail af 11/2 2016 til nævnet fremsendt politioplysninger, og selskabet har i brev af 26/2 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"[Klagerens] anmeldelse til politiet er først foretaget den 2. april 2015 - altså 9 dage efter hændelsen og 6 dage efter, at selskabet har afvist skaden ved den telefoniske anmeldelse. Anmeldelsen til politiet er foretaget af [klageren] dagen efter [klagerens ægtefælles] død, hvorfor politiet ikke har haft mulighed for at få en forklaring fra [klagerens ægtefælle] selv.

I overensstemmelse med Nævnets faste praksis har vi lagt [klagerens] første forklaring af hændelsesforløbet til grund. At [klageren] har oplyst den ændrede forklaring i anmeldelsen til politiet den 2. april 2015 kan ikke føre til en anden vurdering.

Vi henviser i den forbindelse til Ankenævnets kendelse i sag nr. 86.976.

Selskabet har herefter lagt til grund, at tyveriet af halskæden ikke er blevet observeret - hverken af personalet på hospitalet eller af [klagerens] nu afdøde ægtemand."

Klagerens advokat har i mail af 22/3 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Klager skal henvise til Ankenævnets kendelse i sag nr. 59.228. I denne sag blev forsikringsselskabets påstand, om at forsikringstagerens første forklaring i sagen skulle lægges til grund, ikke fulgt af Ankenævnet. Som det også fremgår af tidligere indlæg i sagen, bestrides det i øvrigt, at klagers telefoniske drøftelser med forsikringsselskabet af 27. marts 2015 kan karakteriseres som en anmeldelse.

I den verserende sag er der tale om en guldkæde, som klagers nu afdøde mand havde omkring halsen, imens han var indlagt på … Hospital. Guldhalskæden var ifølge klager meget svær at åbne, hvorfor hendes mand ikke selv var i stand til dette grundet hans fysisk svækkede tilstand på indlæggelsestidspunktet. Klager har endvidere oplyst, at kædens lås var svær at finde, når kæden var i brug. Endelig har klager oplyst, at klagers mand ikke var i smerter på trods af sin alvorlige sygdom, og han var således heller ikke

medicineret med kraftig smertestillende eller anden bedøvende medicin. Det må herefter have formodningen imod sig, at han ikke skulle have opdaget tyveriet af halskæden i gerningsøjeblikket, idet dette skete direkte fra hans hals. Der tages forbehold for at fremkomme med yderligere dokumentation for det anførte i form af sygejournal for den omhandlende indlæggelse, som klager har iværksat indhentelse af."

Selskabet har i brev af 13/4 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Kendelsen fra 2003 (sag nr. 59.228), som advokaten henviser til i e-mailen af 22. marts 2016 handler om, hvorvidt definitionen for ran er opfyldt. I anmeldelsen til politiet er det angivet, at klager befandt sig cirka 250 m væk fra gerningsstedet, mens der i anmeldelsen til Alm. Brand Provinsforsikring er angivet, at klager befandt sig cirka 22 m væk fra gerningsstedet. I begge anmeldelser har klageren dog oplyst at have bemærket tyveriet samt at have råbt/gjort anskrig. Nævnet har herefter udtalt, at betingelserne for ran er opfyldt.

Selskabet må igen henvise til, at der i nærværende sag er tale om ændret forklaring, hvorfor [klagerens] første forklaring af hændelsesforløbet er lagt til grund. [Klagerens] nye forklaring kommer først efter, at skaden den 27. marts 2015 er blevet afvist ved den telefoniske anmeldelse."

Af selskabets telefonnotat fremgår bl.a.:

"Fru FT ringer. Hendes mand er syg og ligger på sygehuset.
Han har nu fået stjålet en guldhalskæde og de ønsker dækning.
Jeg har afvist da tyveri ikke er blevet observeret og muligvis har FT sovet mens tyveriet skete. Der er ikke tale om RAN eller indbrud og jeg har derfor afvist.
Fru FT er forståeligt ked af det, da hendes mand nærmest er født med halskæden på og derfor har ingen tænkt at han skulle have haft taget den af idet han bliver indlagt."

I politiets rapport af 2/4 2015 hedder det bl.a.:

"**Genstande**

Guld Anker Halskæde 166g/14K/ 60cm/2,8mm tråd - 1 Stk Anker Halskæde	Anslået værdi: 69.995,00 kr.
I alt: 1 Genstand	Anslået værdi 69.995,00 kr.

Tid og Sted

Gerningstidspunkt – fra	24-03-2015 Kl.: (eks 0810) 1400
Gerningstidspunkt – til	25-03-2015 Kl.: (eks 0810) 1900
…	
Beskriv venligst hændelsesforløbet	Skadelidte blev indlagt på akutmodtagelse 23/3 og overnattede på stue … Blev kørt til afd …, stue … nr … d. 24/3 af portør …, som overfor sygeplejerske på … har nævnt, at han så guldkæden på skadelidte. Fam kommer på besøg 24/3 1900-2100, hvor guldkæden er på skadelidte. Fam kommer på besøg 25/3 1400, hvor kæden er væk. Skadelidte

kan kun bruge en arm og kæden har en speciel lås, hvorfor skadelidte ikke selv kan fjerne kæden og den ikke kan tabes. Nogen har fjernet kæden fra skadelidtes hals. Skadelidte fortæller et par dage senere at han havde prøvet at gøre anskrig, men ingen hørte eller stoppede tyven. Skadelidte nåede ikke at få et signalement af gerningsmanden."

I skadeanmeldelse af 13/4 2015 hedder det bl.a.:

"Skadedato: 24. marts 2015

Kl.: 21-24
…
Hvordan er skaden opstået? [Klagerens mand] får stjålet en guld ankerhalskæde fra sin hals under en indlæggelse. [Klagerens mand] fortæller at han havde prøvet at gøre anskrig, men ingen hørte eller stoppede tyven. [Klagerens mand] nåede ikke at få et signalement af gerningsmanden."

I mail af samme dato fra klagerens familiemedlem til selskabet hedder det bl.a.:

"Min mor har tidligere ringet og talt med din kollega … vedr. hændelsen, som meddelte at skaden ikke ville blive dækket, da min far ikke havde råbt tyven an eller var låst inde (han var jo ikke i fængsel). Min mor har misforstået min far omkring hvorvidt han havde råbt anskrig eller ej, min far var på daværende tidspunkt meget syg og kunne være svær at forstå. Imidlertid havde han fortalt mig, at han havde råbt efter tyven, men ingen fra personalet havde umiddelbart hørt dette og han kunne ikke give et signalement af gerningsmanden.

Den 2/4-15 anmelder jeg tyveriet til politiet og idag til jer via jeres hjemmeside, men får kort tid efter mail tilbage fra …, at Aros ikke dækker skaden, da … fastholder forklaringen fra min mors telefoniske henvendelse. Dette var vel at mærke, før hun havde snakket med mig omkring hvad min far egentlig kunne huske omkring tyveriet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3.4 Særlige private værdigenstande**
Som 'særlige private værdigenstande' anses frimærkesamlinger, ting af guld*, sølv* og platin*, møntsamlinger, perler*, smykker og ædelstene*.
…
4.7 Tyveri
Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.
…
Simpelt tyveri
Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
…

Begrænsninger i dækningen
…
Særlige private værdigenstande
(maksimalt 15% af forsikringssummen),
jf. pkt. 3.4. : Betyder 'Ikke Dækket'
…
4.8 Røveri, overfald m.v.
4.8.1 Forsikringen dækker:
…
4.8.1.2
Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed,

- tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, eller
- hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af det telefonnotat, som selskabet har fremlagt, at klageren den 27/3 2015 første gang henvendte sig til selskabet og oplyste, at tyveriet af guldhalskæden ikke blev observeret på gerningstidspunktet, og at hendes nu afdøde ægtefælle muligvis sov. Af notatet fremgår det endvidere, at selskabet under telefonsamtalen afviste at yde dækning.

Af politirapport af 2/4 2015 fremgår det, at tyveriet skete i tidsrummet mellem den 24/3 2015 kl. 14 og den 25/3 2015 kl. 19, at afdøde et par dage efter, at tyveriet blev opdaget, fortalte, at han havde "prøvet at gøre anskrig, men at ingen hørte eller stoppede tyven", og at han ikke nåede at få et signalement af gerningsmanden.

I skadesanmeldelse af 13/4 2015 anførte klageren derefter, at tyveriet skete den 24/3 2015 "Kl.: 21-24", og at afdøde havde fortalt, at han "havde prøvet at gøre anskrig, men at ingen hørte eller stoppede tyven."

Klagerens familiemedlem anførte i mail af samme dato til selskabet blandt andet, at klageren forud for den telefoniske anmeldelse havde misforstået afdøde i forhold til, hvorvidt han havde gjort anskrig, men "Imidlertid havde han fortalt mig, at han havde råbt efter tyven".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har lagt klagerens første forklaring til grund for sin behandling af sagen og på denne baggrund har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 4.7, i henhold til hvilket smykker ikke dækkes ved simpelt tyveri.

Nævnet bemærker, at såfremt afdøde havde gjort anskrig i forbindelse med selve tyveriet, ville det have været naturligt, at han efter anskriget tillige havde fået fat i personalet på hospitalet og havde informeret dem om den passerede hændelse, samt at personalet havde gjort notat herom, eventuelt i form af kontakt til politiet. Som sagen foreligger oplyst, er der ikke dokumentation for, at noget sådan er sket.

Nævnet finder afslutningsvist, at selskabets sagsbehandling ikke har nødvendiggjort advokatbistand, og nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække udgifterne hertil.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand