Ankenævnet for Forsikring

Den 3. maj 2016 blev i sag nr. 88926:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

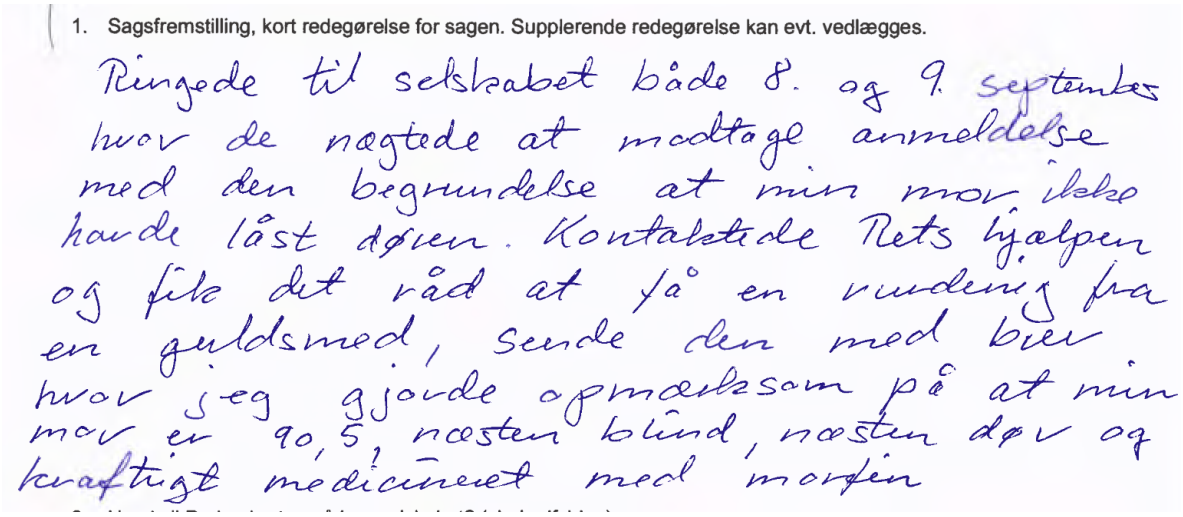
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager ved sin datter over selskabets afslag på at yde dækning for smykker og kontanter, der er blevet stålet fra hendes plejehjemsbolig på et tidspunkt i perioden fra 20/8 til 7/9 2015.

Selskabet har anført, at forsikringstagerens dør ikke var låst på tidspunktet for tyveriet, og at forholdet derfor er behandlet som et simpelt tyveri, hvor der ikke er dækning for smykker eller kontanter.

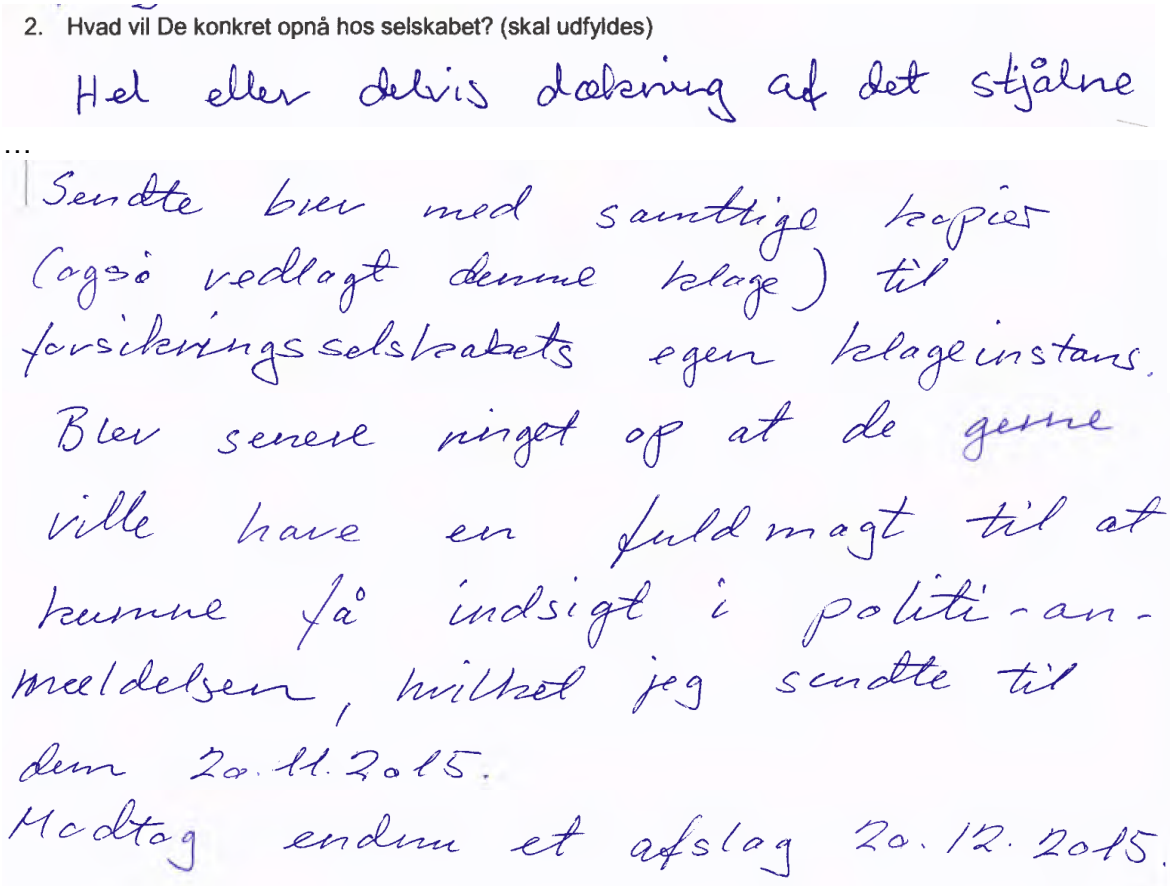
I klageskema af 7/1 2016 til selskabet er det bl.a. anført:



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Ringede til selskabet både 8. og 9. septemberhvor de nægtede at modtage anmeldelse med den begrundelse at min mor ikke havde låst døren. Kontaktede Rets hjælpen og fik det råd at få en vurdering fra en guldsmed, sende den med brev hvor jeg gjorde opmærksom på at min mor er 90,5 næsten blind, næsten døv og kraftigt medicineret med morfin

2. 88926



2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Hel eller delvis dækning af det stjålne

...

Sendte brev med samtlige kopier (også vedlagt denne klage) til forsikringsselskabets egen klageinstans. Blev senere nået op at de gerne ville have en fuldmagt til at kunne få indsigt i politi-anmeldelsen, hvilket jeg sendte til dem 20.11.2015.
Modtog endnu et afslag 20.12.2015.

Selskabet har i brev af 28/1 2016 til nævnet bl.a. oplyst:

"**Sagsfremstilling**

…

Det fremgår af Alm. Brands skadesystem, at skaden anmeldes den 8. september 2015. Anmelder foretages af [klagerens] datter, herefter klager.

Klager oplyser telefonisk, at der er stjålet smykker, sølvtøj og kontanter fra ulåst værelse i plejecenter. Skadebehandleren oplyste telefonisk til klager, at smykker, kontanter og sølvtøj ikke dækkes ved simpelt tyveri.

I brev af 5. oktober 2015 fremsender klager indsigelser til afvisningen og vedlægger udtalelse fra guldsmed samt informationsbrev fra plejecenteret. Brev med bilag er vedlagt som bilag 3.

Alm. Brand tager herefter telefonisk kontakt til klager d. 14. oktober 2015, hvor det aftales, at klager skal vende tilbage når hun har tid.

Klager fremsender indsigelser til Alm. Brands kundeambassadør i mail af 29. oktober 2015. Indsigelserne er vedlagt som bilag 4.

Vores vurdering

- Tyveriet er at betragte som simpelt tyveri, hvorfor tyveriet af gulv, sølv, smykker og kontakter ikke er dækket.

Til støtte for ovenstående henvises til, at der ved anmeldelsen oplyses, at tyveriet er sket fra ulåst værelse, samt at det ikke nærmere kan bestemmes hvornår tyveriet er sket. Af bilag 5 fremgår, at tyveriet er sket i perioden 20. august - 7. september 2015.

Af anmeldelsesrapporten fra … Politi fremgår, at de har kategoriseret sagen som tyveri fra lejlighed/værelse/etageejendom og ikke som indbrud.

Tyveriet er derfor at betragte som simpelt tyveri.

- Plejecenteret havde ikke opstillet forbud mod låsning af døre til beboerværelserne på tyveritidspunktet

I policen (bilag i) er indsat klausul om seniorfordele. Af klausulens pkt. 3 oplyses, at tyveri fra ikke-aflåst beboerværelse dækkes, hvis der er nedlagt forbud mod at aflåse dørene,

På plejecenteret er der ikke nedlagt et sådan forbud, forud for tyveriet. Vi kan derfor ikke tilbyde erstatning."

Klageren har i brev af 15/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Indbrud er begået mod Plejecentret den 25. og 26. august hvor personalet bagefter finder ud af, at et vindue i kælderetagen er åbent og der har været sat en spærre i, så man var sikker på at man kunne komme ind igen.
Døren til sekretærens kontor var brudt op den 25. august og pengeskabet var sat ned på gulvet. Den 26. august var pengeskabet fjernet.

Det mener jeg indikerer, at der har været indbrud og selv om det ikke er min mors dør, der er brudt op, har der bevisligt været uvedkommende personer inde på plejecentret, formentlig om natten, hvor der kun er få medarbejdere.

Min mors dør er ikke blevet låst af personalet. Hun kunne ikke selv stå op og låse den, da hun var stærkt medicineret med morfin, fordi hun havde et sammenfald i ryggen og derfor lå i sengen det meste af tiden, kun afbrudt af få ophold i en lænestol, som hun heller ikke selv kunne rejse sig fra. Hun kan stadig ikke låse sin dør, da hun ikke kan finde ud af låsen, fordi hun ikke kan se og ikke har kræfter til at trække døren i, da det er nødvendigt at give den et ekstra 'ryk' for at låse og låse op.

Så vidt jeg har forstået fra [tidsskrift], er det ikke tilladt personalet at låse beboerne inde.

Hvis forsikringsselskabet ikke vil dække tyverier begået når beboeren er til stede, burde de undlade deres Seniorfordele i forsikringen, som vi fik tilsendt, da min mor blev flyttet akut på plejecentret. Havde disse fordele ikke været nævnt, havde vi tænkt mere over hvad der var flyttet med i hendes nye bolig. Min mor blev flyttet akut den 26.06 på grund af sammenfald i ryggen.

Desuden fik vi at vide, da vi flyttede min mor ind, at her låser vi ikke dørene.

Jeg ved også, at der har været flere (kan ikke få oplyst hvor mange) tyverier på hjemmet, og alle andre (så vidt jeg ved) har fået dækket tyverierne fra deres forsikringsselskaber (men de har måske ikke været så ærlige som mig, og sagt at døren ikke var låst?).

Jeg vil gerne fremhæve, at jeg både har søgt hjælp hos Retshjælpen i … som gav mig det råd, at få de stjålne genstande vurderet hos en guldsmed og fremhæve i anmeldelsen at min mor var i lejligheden under indbruddet/tyveriet."

I brev af 24/2 2016 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

" Vi har ikke tidligere fået beskrevet de nærmere omstændigheder omkring tyveriet fra plejehjemmets pengeskab. Vi har alene modtaget oplysninger fra plejecenteret i informationsskrivelse af 1. september 2015. Skrivelsen er tidligere vedlagt som bilag 3.

Vi har heller ikke tidligere fået uddybet klagers mors helbredsmæssige situation.

For at vi kan vurdere, om ovenstående kan have betydning for sagen, så vil gerne bede om yderligere oplysninger. Vi skal derfor venligst bede klager:

(i) oplyse hvilken medarbejder, som har givet klager oplysninger om de nærmere omstændigheder omkring tyveriet i plejecenterets pengeskab,

(ii) kontaktoplysninger og navn til denne medarbejder samt samtykke til, at Alm. Brand må kontakte medarbejderen.

(iii) Ydermere vil vi venligst bede om kontaktoplysninger til en medarbejder på plejecenteret, som har kendskab til klagers mors helbredsmæssige situation og samtykke til, at Alm. Brand må tager kontakt til denne medarbejder og spørge til klagers mors helbredsmæssige situation."

Ved brev af 6/3 2016 til nævnet har klageren fremsendt de udbedte oplysninger idet det bl.a. er oplyst:

" Første afsnit: har telefonisk fortalt at der har været indbrud på plejecenterets kontor, da jeg forsøgte at anmelde tyveriet hos …-kontoret. Desuden står det også i informationsbrev af 01.09.15 fra plejecenterleder …
…
Både nævnet og Alm. Brand har tilladelse til at kontakte ovennævnte medarbejdere hos Plejecenteret."

I brev af 11/3 2016 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Først vil vi takke for den fremsendte samtykke til, at vi må tage kontakt til bestemte medarbejdere på plejecenteret.

Klager formoder i brev af 15. februar 2016, at tyveri er sket om natten. Dette stemmer ikke overens med informationsbrev af 1. september fra plejecenteret (bilag 3). Her oplyses det, at plejecenteret er forundrede over, hvordan det ved højlys dag er lykkedes nogen med dette foretagende.

Vi lægger derfor til grund, at de nærmere omstændigheder ved tyveriet fra plejecenterets sekretærkontor er uafklarede/ukendte.

Ligeledes er det uvist om tyveriet fra klagers mors i perioden 20. august - 7. september 2015 er sket i forbindelse med tyveriet fra sekretærkontoret, eller om der er tale om et separat tilfælde af tyveri.

Sikker er dog, at klager ikke kan redegøre for de nærmere omstændigheder for tyveriet ud over, at det er sket fra ulåst lokale og sket i perioden 20. august - 7. september 2015.

Afslutningsvis vil vi henvise til kendelse 44.747 og kendelse 53.358. Af kendelserne fremgår, at for at opnå dækning for indbrudstyveri er der krav til forsvarlig aflåsning af boligen, også selvom beboeren har et handicap og/eller er meget plejekrævende."

Af informationsbrev af 1/9 2015 fra plejehjemmet til beboere og pårørende fremgår det bl.a.:

"Vi har gennem den sidste måned desværre opdaget flere forhold med tyveri på Plejecenter … Vi er som personale utrolig kede af det skete, og forundrede over hvordan det ved højlys dag kan lykkes nogen med dette forehavende. Senest er det vores pengeskab på kontoret det er gået ud over.
…
Vi kan herfra kun opfordre alle til at sikre eventuelle værdigenstande i boligerne, så som sølvtøj og smykker, som ikke bruges i dagligdagen.
Med hensyn til penge er det stadig en rigtig god ide ikke at have for mange kontakter liggende.

Skulle nogle af jer have mistanke om at der er sket noget i af lignende karakter, hører jeg meget gerne fra jer."

I politiets anmeldelsesrapport af 8/9 2015 er det bl.a. noteret:

"*Sagens art* — *Gerningstidspunkt/-rum*
Tyveri fra lejlighed/værelse/etageejendom — Torsdag den 20. august 2015 kl. 18.00
Mandag den 07. september 2015 kl. 15.00
…
Sagens genstand
Fra lejlighed er der stjålet sølvtøj tre-tårnet teskeer, spiseskeer, to suppeskeer mrk. Antik, kontanter og smykke (ringen særlige kendetegn) mrk. Flora Danica guldarmbånd, guldbroche, guldhalskæde, sølvhalskæde med vedhæng."

I brev af 5/10 2015 til selskabet oplyste klageren bl.a.:

"Jeg vedlægger brev fra plejehjemmets leder, …, udsendt til samtlige pårørende, hvori hun gør opmærksom på, at der har været en del indbrud hos vore aldrende familiemedlemmer.

Jeg vedlægger desuden vurdering foretaget af [guldsmed] for de stjålne genstande.

Jeg gør samtidig opmærksom på, at der også er stjålet kontanter et sted mellem 700 og 1700 kr.

Desuden gør jeg opmærksom på, at min mor er 90,5 år, næsten blind, dårligt hørende og at hun på tidspunktet for tyveriet var på høje morfin-doser på grund af et sammenfald i ryggen.

Jeg kan desuden informere om, at hun opholdt sig i lejligheden under tyveriet."

I policen er det bl.a. angivet:

"**Senior fordele:**

Forsikringstageren eller dennes ægtefælle/samlever er 60 år eller derover. Derfor gælder følgende:

Den generelle begrænsning på 10% af forsikringssummen for guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker gælder ikke for denne forsikring (jf. dog nedenfor).

Forsikringen er udvidet til at dække, såfremt forsikringstager eller dennes ægtefælle/samlever bor på plejehjem eller i beskyttet bolig.

Forsikringen er udvidet til at dække:
…
3.
Tyveri fra ikke-aflåst beboelsesværelse på plejehjem eller beskyttet bolig, som bebos af forsikringstageren eller dennes ægtefælle/samlever, hvis den ansvarshavende ledelse for plejehjemmet har nedlagt forbud mod at aflåse dørene til de enkelte beboelsesværelser.

For ovenstående dækninger (punkt 1 - 3) gælder følgende beløbsbegrænsninger:

1.Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker er dækket for en værdi indtil 35.000 kr.
2.Penge, værdipapirer og ubrugte frimærker er dækket for indtil 7.000"

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

C
Indbrudstyveri Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager og tyveri fra aflåst hotelboks og aflåst kundeboks i pengeinstitut.

…

	D
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	**Simpelt tyveri** Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.
Forsikringen dækker ikke	- *Glemte, tabte eller forlagte genstande.* - *Tyveri, som de sikrede, medhjælp, logerende eller ligestillede med dem, begår.* - *Tyveri af genstande, som befinder sig i boligen, når den er ubeboet, udlånt eller udlejet.* - *Under opmagasinering.* - *Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.*

…

7. 88926

3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker – med højst 10 % af forsikringssummen. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.	
4. Penge og pengerepræsentativer og ubrugte frimærker – med højst 2 % af forsikringssummen.	

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der i løbet af perioden fra 20/8 til 7/9 2015 er blevet stjålet smykker og penge fra hendes mors plejehjemsbolig. De nærmere omstændigheder omkring tyveriet er uafklaret, men hun har oplyst, at moderen var til stede i boligen på tidspunktet for tyveriet, da moderen var medicineret med morfin og sengeliggende på grund af et sammenfald i ryggen. Herudover har hun oplyst, at døren til plejehjemsboligen var ulåst i perioden, hvor smykkerne er forsvundet, da moderen som følge af sin tilstand ikke kunne låse døren.

Selskabet har behandlet sagen som et simpelt tyveri, idet tyveriet er sket fra en ulåst plejehjemsbolig, hvor plejehjemmets ledelse ikke har nedlagt forbud mod at låse døre.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækkes indbrudstyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, hvilken bestemmelse ifølge retspraksis fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Et mindretal udtaler:

Det må lægges til grund som oplyst af klageren, at døren til plejehjemsboligen har været ulåst i den periode, hvor tyveriet har fundet sted. Sikkerhedsforskriftens pålæg om forsvarlig aflåsning har således objektivt set ikke været overholdt, og da der ikke er konstateret tegn på indbrud, finder mindretallet at måtte lægge til grund, at der er årsagssammenhæng mellem tyveriet og tilsidesættelsen af pålægget.

Afgørende for dækning er herefter, om klageren har tilsidesat sikkerhedsforskriften ved forsømmelse/simpel uagtsomhed.

Mindretallet finder efter en gennemgang af sagen, at den manglende aflåsning af plejehjemsboligen – uanset forsikringstagerens tilstand – i en periode på mere end 14 dage må tilregnes forsikringstageren som uagtsom, og at de uklare omstændigheder omkring, hvornår og hvorledes smykkerne er fjernet fra boligen, medfører, at mindretallet efter en samlet vurdering ikke kan kritisere selskabets afslag på dækning.

Mindretallet bemærket videre, at udvidelsen af forsikringens dækning til de tilfælde, hvor tyveri sker fra et ulåst værelse på et plejehjem, hvis plejehjemsledelsen har nedlagt forbud mod aflåsning af dørene til beboelsesværelserne, ikke finder anvendelse i nærværende sag, idet det må lægges til grund, at der ikke har været nedlagt et sådan forbud.

Et flertal udtaler:

Flertallet finder efter en gennemgang af sagen, at det må lægges til grund, at tyveriet – som efter det oplyste var et blandt flere tyverier fra plejehjemmets kontor og beboere i den pågældende periode – med overvejende sandsynlighed blev begået fra forsikringstagerens bolig i form af et plejehjemsværelse, mens boligen ikke var forsvarligt aflåst, men de nærmere omstændigheder vedrørende tyveriet er dog ikke klarlagt.

Det kan endvidere lægges til grund, at den cirka 90 årige høre- og synshæmmede forsikringstager i perioden, hvor tyveriet fandt sted, var medicineret med morfin og sengeliggende på grund af et sammenfald i ryggen, og at hun derfor var til stede i sin bolig, da tyveriet fandt sted. Flertallet lægger endvidere til grund, at forsikringstageren i denne periode ikke har haft mulighed for selv at aflåse døren – heller ikke om natten.

Flertallet finder efter de således foreliggende oplysninger, at en manglende aflåsning af værelset ikke kan tilregnes forsikringstageren – eller andre som i den foreliggende sammenhæng kan identificeres med hende – som uagtsom, således at selskabet er berettiget til afslå at yde dækning i henhold til forsikringen.

Flertallet bemærker i tilknytning til dette, at der er tale om en forsikring, som markedsføres til seniorer, herunder beboere på plejehjem. Det bemærkes endvidere, at policens bestemmelse vedrørende forsikringsdækning i de tilfælde, hvor tyveri sker fra et ulåst

værelse på et plejehjem, hvis plejehjemsledelsen har nedlagt forbud mod aflåsning af dørene til beboelsesværelserne, er angivet som en udvidelse af forsikringens almindelige betingelser og dækninger. Flertallet finder på denne baggrund, at det ikke kan anses som et krav for dækning, at der er nedlagt et forbud mod at låse dørene, hvis de almindeligt gældende forsikringsbetingelsers sikkerhedsforskrift ikke er overtrådt ved forsætligt forhold eller uagtsomhed.

Flertallet har ikke taget stilling til opgørelsen af det anmeldte krav.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at afslaget på dækning har været uberettiget og skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at yde dækning i overensstemmelse forsikringens regler om indbrudstyveri. Allerede forfalde krav skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings