Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 89235:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring hos GF-Forsikring A/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt tyveri af smykker.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort at have været udsat for et dækningsberettiget indbrudstyveri eller tricktyveri, og at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af smykker.

I klage af 23/3 2016 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Hændelsesforløb:
> Den 9.8.2015 bliver [klageren] akut meget dårlig og kontakter sygeplejerskerne ansat på [omsorgscentret], de ankommer til skadelidtes bolig, og vurderer, at skadelidte ikke kan trække vejret ordenligt og tilkalder straks en ambulance. [Klageren] bliver indlagt på … Sygehus, hvor hun er i behandling i 4 dage til den 12.08.2015, hvor hun ankommer til sin bolig med en sygetransport om aften.
>
> [Klageren] fortæller, at den dag hun blev kørt afsted med ambulancen, var gardinerne trukket for i hele boligen, idet det var aften og mørkt. Gardinerne forblev derfor trukket for, indtil [klageren] kommer hjem efter hospitalsopholdet. Det har derfor været ret tydeligt, at der ikke var nogen hjemme.
>
> [Klageren] beder sygeplejerskerne (der ankom 2), om at låse og lukke hoveddøren og sørge for, at alt var forsvarligt aflåst i boligen. Dette lover de pågældende sygeplejersker at gøre.

Til orientering kan oplyses, at det er korrekt i henhold til oplysningerne i rapporten, at pleje- og medicinpersonale, herunder sygeplejerske, samt [omsorgscentrets] rengøringspersonale er i besiddelse af brugbare nøgler til boligen. Der er imidlertid ikke tale om en privat rengøringshjælp.

Da [klageren] kommer svækket hjem fra hospitalet, opdager hun først den 21.8.2015, at hun har været udsat for tyveri. Da [klageren] vil tage et par ørenringe på, opdager hun at samtlige smykkeæsker var tømt, og kasserne efterladt uden indhold. Der var et par effekter tilbage efterladt uden væsentlig værdig. Det er korrekt, at der ikke foreligger nogen synlige tegn på indbrud i boligen, i form af opbrudt dør eller vinduer, og det er overvejende sandsynligt, at tyven/tyvene har skaffet sig adgang til skadelidtes bolig ved hjælp af brugbare nøgler til boligen, men det vides ikke. [Klageren] kan efter bedste overbevisning have været udsat for tricktyveri, af en af plejehjemmets ansatte.

Der har igennem 6 måneder været en del beboere, der har været udsat for tyveri af personlige effekter, herunder sølvtøj, smykker og kontanter. …
…
[Klageren] har udover at anmelde tyveriet til … Politi anmeldt sagen til [omsorgscentrets] forstande …, idet det efter [klagerens] bedste overbevisning må være en eller flere ansætte på [omsorgscentret] der har stjålet hendes smykker. [Omsorgscentret] har imidlertid INTET gjort for at undersøge sagen yderligere, hvilket [klageren] synes er meget usædvanligt. På grund af skadelidtes alder og tidligere sygdomstilfælde, kan hun ikke på nogen måde undgå, at plejepersonale/rengøringshjælp skaffer sig adgang til hendes bolig, både når hun er hjemme, men også når hun er ude.

[Klageren] føler sig uretfærdigt behandlet af GF Forsikring, idet hun helt bevidst, ikke har haft sine smykker liggende fremme, men gemt godt inde i et skab. Det er derfor ikke nemt at skaffe sig adgang til smykkerne, uden at aflede [klagerens] opmærksomhed i et andet værelse i boligen. Det kan meget vel være det der er foregået. Det mener [klageren] kan sidestilles med et tricktyveri, idet hun ellers er meget opmærksom på, hvem der er i hendes bolig, og hvad de foretager sig når de er der. Under normale omstændigheder, når [klageren] ikke er svækket pga sygdom, er hun selvhjulpen på alle måder, mobil, og køber selv ind og ordner de fleste ting selv. Hun har derfor kun haft brug for flere daglige besøg af plejepersonale i forbindelse med sygdom.

På baggrund af ovennævnte omstændigheder, mener [klager] at hun i henhold til de gældende forsikringsbetingelser er berettiget til at få erstatning for tyveriet af hendes smykker, idet der er overvejende sandsynligt, at der har været tale om tricktyveri."

Hertil har selskabet i brev af 18/4 2016 bl.a. bemærket:

"Indledningsvis skal vi bekræfte, at [klageren] har tegnet Familiens Basisforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 35-2 er gældende.

Klagen vedrører selskabets afvisning af dækning af smykker fra ældrebolig på omsorgscentret. Tyveriet er iflg. politiets anmeldelsesrapport forøvet i perioden 09. august 2015 til 25. august 2015.

Selskabet modtager sikredes anmeldelse pr. telefon den 08. september 2015. Det er sikredes bostøtte …, som ringer til os. Sikrede sidder i baggrunden og er med i telefonsamtalen mellem selskabets sagsbehandler og bostøtte. Bostøtte og sikrede oplyser til selskabets sagsbehandler, at tyveriet er sket fra forsikringstagerens ældrebolig og at hånd-

værker, hjemmehjælp og personalet på omsorgscentret har nøgler til boligen. Sikrede oplyser, at 80 mennesker har adgang til boligen, bostøtte oplyser, at det er færre mennesker. Sikrede oplyser endvidere, at tyveriet er begået i mens, at sikrede har været indlagt på sygehuset mellem den 09. august 2015 og 12. august 2015. Sikrede opdager dog først tyveriet af smykkerne flere dage efter. Der er ikke tegn på opbrud, men smykkerne er væk fra kommoden i soveværelset, hvor de lå.

Sagsbehandleren afviser skaden telefonisk med henvisning til, at forsikringen ikke dækker smykker ved simpelt tyveri.

Sikrede ringer til selskabet den 04. november 2015 for at høre til sagen. Selskabets sagsbehandler oplyser, at skaden er afvist pr. telefon til sikredes bostøtte den 08. september 2015. Sikrede klager over afgørelsen.

For en endelig afklaring omkring sikredes oplysninger til politiet i forbindelse med anmeldelsen, sendte selskabet en anmodning om aktindsigt til politiet den 04. november 2015. Den 09. januar 2016 har selskabet registreret modtagelse af politirapporten. Det fremgår af rapporten, at pleje- og medicinpersonalet, håndværker og viceværter har egen nøgle til sikredes bolig. Privat rengøringshjælp bliver lukket ind af sikrede én gang om ugen. Det fremgår ydermere af politirapporten, at gerningstidsrummet er mellem den 09. august 2015 og 25. august 2015.

Selskabet sender et brev til sikrede den 26. januar 2016 og fastholder afvisningen, hvor selskabet lægger vægt på følgende:

- Sikrede har ikke sandsynliggjort, at have været udsat for et dækningsberettiget indbrudstyveri.
- Der er ikke tegn på indbrud/opbrud
- Tyveriet er sket over en periode på 16 dage
- Sikrede har ikke bemærket omstændighederne ved tyveriet af smykkerne
- Der er mange forskellige personer, som har nøgle til sikredes hjem og dermed uklarhed om, hvem der har begået tyveriet.

Til støtte for selskabets afgørelse har undertegnede henvist sikrede til kendelse 83.275. Kendelsen omhandler en tilsvarende sag, hvor selskabet fik medhold i afvisningen, idet der i den pågældende sag også var tvivl om, hvornår og hvorledes smykkerne var fjernet fra boligen. Fælles for begge sager er også, at sikrede mistænker plejepersonalet.

Ved gennemgang af sikredes klage til Nævnet, har vi endvidere bemærket sikredes anbringende om, at smykkerne også kan være stjålet ved tricktyveri. Det skal for Nævnet oplyses, at selskabet først er blevet forelagt denne oplysning i medsendte brev fra Nævnet.

Selskabet skal præcisere, at der ved tricktyveri forstås, at én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra sikrede. Selskabet henviser til dækningsskema A1 side 16 i forsikringsbetingelserne.

Selskabet henholder sig til, at der på intet tidspunkt er blevet oplyst, hverken af sikrede, bostøtte eller i politirapporten, at gerningsmændene har været på sikredes bopæl under falsk dække, men sikrede bemærker gentagende gange, at tyveriet formodentlig har fundet sted, mens sikrede har været indlagt på sygehuset. Selskabet finder således ikke, at tyveriet kan dækkes under betingelsernes dækning for tricktyveri.

På det foreliggende grundlag hvor tyveriet kan være sket inden for en periode på 16 dage, hvor sikrede ikke kan redegøre for omstændighederne omkring tyveriet og hvor forsikringstageren mistænker forskellige personer, som vi må antage har uhindret adgang til forsikringstagerens ældrebolig, er det fortsat selskabets opfattelse, at der består en så væsentlig usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvorledes smykkerne er fjernet fra ældreboligen, at der ikke foreligger et indbrudstyveri."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag herunder anmeldelsesrapporten fra politiet.

Af anmeldelsesrapporten af 26/8 2015 fremgår det bl.a.:

"Sagens genstand
Tyveri af smykker. Ingen tegn på indbrud. Muligt tyveri med rette nøgle. A/F indlagt på hospital grundet sygdom i perioden d. 9/8 kl. 22 - 12/8 eftermiddag, hvor pleje personale fra [omsorgscentret] har låst af og låst op for A/F. Imellemtiden stjålet smykker fra A/F's plejebolig. Smykker stjålet smykkeskrin fra skuffe i kommode i soveværelset. Ikke rodet i bopælen. KOSTER: Murstenshalskæde og armbånd i 14 karat. 1 x Bismark halskæde, et par guldøreringe, ca. 7 ringe af 14 karat guld.
…
A/F oplyste nærmere, at hun først har opdaget tyveriet i går d. 25/8 kl. 1830, men har mistanke om, at tyveriet har fundet sted i hendes sygefravær, hvor hun befandt sig på hospitalet, i perioden mellem 9/8 - 12/8.

A/F oplyste, at hun før og efter sit sygefravær, som altid, har fået plejehjælp en gang om ugen og medicindosering hvert 14 dag. Pleje- og medicinpersonalet er tilknyttet [omsorgscentret] og har egen nøgle til boligen, ligesom [omsorgscentrets] håndværkere og viceværter. A/F benytter sig også af privat rengøring, en gang om ugen, som dog skal lukkes ind af A/F selv.

A/F har mistanke til personale, som er eller har været i besiddelse af en brugbar nøgle, men ingen konkrete personer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**3. Hvilke genstande er dækket**

Forsikringen dækker – med de i afsnit 3–6 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.
…
3.4 Særlige private værdigenstande.
Som 'særlige private værdigenstande' anses:
- Frimærkesamlinger
- Ting af guld, platin eller sølv *)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

Genstande, hvori de med *)-mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

…

4. Hvilke typer af skader dækker forsikringen

…

4.7 Tyveri.

Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

		INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
		1	2	3
A	Tyveribegreber/steder	1. Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale. 2. Tricktyveri, hvor én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække, og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med maksimalt … kr. (basisår 2014).	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	…
B	Forsikringen dækker ikke:	…	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. …	…
	Forsikrede genstande, jf. punkt 3	BEGRÆNSNINGER I DÆKNINGEN		
…	…	…	…	…
		INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
		1	2	3
…	…	…	…	…
E	Penge m.m. maksimalt … kr. (basisår 2014) jf. punkt 3.3. Særlige private værdigenstande (maksimalt 15% af forsikringssummen) jf. punkt 3.4.	Ikke i a. loft- og kælderrum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. bolig, der har været ubeboet i mere end to måneder.	Ikke dækket	…

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk til selskabet den 8/9 2015, at hun havde fået stjålet smykker fra sin ældrebolig. Hun oplyste, at der ikke var tegn på opbrud, og at personalet havde nøgler til boligen. Hun oplyste, at hun på grund af hospitalsindlæggelse ikke var hjemme i perioden 9/8-12/8, og at hun den 25/8 opdagede, at smykkerne var væk.

I sin anmeldelse til politiet oplyste hun, at hun havde mistanke om, at tyveriet var sket, mens hun var indlagt, og at det var begået af personale på omsorgscentret.

Klagerens repræsentant har over for nævnet anført, at tyveriet også kan være sket, mens klageren har haft besøg af plejepersonale, der har afledt hendes opmærksomhed i et andet værelse for at kunne tage smykkerne. Det betragter klageren som et tricktyveri.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at hun har været udsat for indbrudstyveri eller tricktyveri. Selskabet henviser desuden til, at tricktyveri ifølge forsikringsbetingelserne forudsætter, at tyven har fået adgang til forsikringsstedet under falsk dække.

Afgørende for, om klageren har krav på forsikringsdækning for det anmeldte tyveri er, hvorvidt tyveriet kan henføres som et indbrudstyveri, herunder tricktyveri, hvor smykker dækkes, eller simpelt tyveri, hvor smykker ikke dækkes.

Nævnet finder, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvorledes smykkerne er fjernet fra boligen, at nævnet ikke kan pålægge selskabet at anerkende, at der foreligger indbrudstyveri eller tricktyveri. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet som simpelt tyveri, og at selskabet på baggrund heraf har afvist at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand