Ankenævnet for Forsikring

Den 17. august 2016 blev i sag nr. 89257:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over selskabets afslag på at yde dækning for et anmeldt tyveri af hans ur.

Selskabet har i sit afslag henvist til, at klageren ikke har godtgjort, at uret er bortkommet ved et tyveri.

I klageskema af 29/3 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vi har haft håndværkere gående i vores hus og lave … ad to omgange. Der er en masse bøvl med disse [håndværkerfirmaer]. Særligt firma nr. 1 der ikke laver [opgaven] tilfredsstillende. Det gør at vi må have fat i endnu et …firma til at lave opgaven. Det vil sige at vi har haft en del håndværkere der har været i vores hus for at ordne … . De har været der i perioden fra d.4Dec2015-5Feb2016. Vi er i denne periode på godt 2 måneder også været på ferie, hvor vi er væk i 14 dage. Håndværkerne har haft adgang til huset for at kunne gøre arbejdet færdigt imens vi er væk. Efter ferien kommer vi hjem og da er de endnu ikke færdige, så vi skal bo hos mine forældre.
> Da de endelig bliver færdige og vi kommer hjem opdager jeg at mit ur, et [urmodel], er blevet væk. Det er et ur som jeg ikke går med til hverdag, da jeg normalt går med mit sports ur, da jeg dyrker meget sport.
> Jeg opdager først at det er væk d.12 Februar i forbindelse med at jeg skal ud til og spise middag og det er ved sådan en lejlighed jeg normalt tager uret på.
> Uret lå i en skål i vores kælder med en masse nøgler ovenpå, så det var ikke lige at man så det ved første øjekast. I det rum i kælderen, hvor uret var der sat en støvdør op i forbindelse med [håndværkerarbejdet]. Håndværkerne har ikke haft nogen grund til at skulle ned i kælderen. Min kone møder dog en af …mændene fra det første firma nede i kælderen en dag hvor hun kommer hjem uden at få en forklaring for hvad han skulle dernede.

Da jeg opdager at uret er væk gør jeg alt for at være sikker på at det ikke er blevet placeret et andet sted i huset. Jeg vil helst ikke lave en politianmeldelse før jeg er helt sikker på at uret ikke er et andet sted.
Da jeg også er [væk med arbejdet] går der et godt stykke tid inden jeg får ledt færdigt. Da jeg er 100% sikker på at uret ikke er at finde nogensteder anmelder jeg det til politiet d. 1 marts.

Jeg ringer så til GF forsikring for at anmelde det til dem. De kom så efterfølgende med deres afgørelse og det er at jeg ikke har sandsynliggjort at uret er blevet stjålet. Det mener jeg at jeg har da jeg er sikker på at det kun kan være en af de håndværkere der har været i huset der må have taget uret og at jeg fortsat ikke har noget ur.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne have at selskabet dækker tabet for mit ur."

I selskabets brev af 18/4 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af dækning af bortkommet [urmodel], idet selskabet ikke finder det dokumenteret eller sandsynliggjort, at vores kunde har været udsat for en erstatningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet modtager sikredes anmeldelsen telefonisk den 1. marts d.å., hvor sikrede oplyser, at:

- Sikrede er ved at få lavet … i huset og ting fra stueetage er lagt i kælderen. Uret lå i en glasskål med en masse nøgler som ikke anvendes. Glasskålen stod på et skab i et rum i kælderen, hvor sikrede havde sin garderobe.

- Sikrede tager på ferie i perioden 15. til 28. december 2015. Mens sikrede var på ferie, var der [håndværker] i huset for at … stuen.

- Sikrede flytter først tilbage til boligen i starten af februar d.å., idet han har boet hos sine forældre i den mellemliggende periode.

- Sikrede opdager, at uret er væk da han skal bruge det den 12. februar d.å. Han leder efter det i kælderen, overalt i hjemmet samt hos sine forældre.

- Sikrede oplyser til sagsbehandleren at *'der har været meget bøvl og stress ift. [håndværkerarbejde] og umiddelbart tænker han, at han har placeret det et eller andet sted men kan ikke finde ud af, hvor han kan have lagt det.'*

- Sikrede tænker nu, at uret er blevet stjålet og anmelder uret stjålet den 1. marts d.å.

Selskabet sagsbehandler afviser skaden telefonisk samme dag med henvisning til, at sikrede ikke havde bevist eller sandsynliggjort, at der forelå en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Ved mail af 2. marts d.å. påklager sikrede selskabet afvisning, idet han fastholder at uret er stjålet. Selskabet fastholder afvisning ved mail af 3. marts d.å., idet selskabet fortsat ikke var af den opfattelse, at sikrede havde dokumenteret eller sandsynliggjort, at uret var stjålet.

Efter modtagelse af sikredes klage til Nævnet har selskabet gennemgået sagen på ny. Det er fortsat selskabets opfattelse, at sikrede ikke har bevist eller sandsynliggjort, at uret er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Vi skal i den anledning på ny henlede Nævnets opmærksomhed på det faktum, at sikrede i en længere periode, fra den 12. februar d.å. til den 1. marts d.å., leder efter uret i hjemmet, hos forældrene og til selskabet oplyser sikrede, at der havde været meget bøvl og stress ift. [håndværkerarbejde], hvorfor han umiddelbart tænkte, at han har placeret det et eller andet sted men kan ikke finde ud af, hvor han kan have lagt det. Det er således selskabets opfattelse, at sikredes handlinger på det kraftigste indikerer, at sikrede er i tvivl om, hvor han har lagt uret og omstændighederne omkring bortkomsten.

Når henses til det tidsrum hvor uret er bortkommet, omstændighederne omkring bortkomsten, den sene anmeldelse til politiet, sikredes udtalelser vedrørende tvivl om placeringen af uret sammenholdt med det faktum, at sikrede ikke har været i stand til at påvise nogen bestemt/nærmere begivenhed, hvor tyveriet skulle være sket, er det fortsat selskabets opfattelse, at sikrede hverken har bevist eller sandsynliggjort, at uret er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri."

I klagerens mail af 23/4 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Jeg har nogle kommentarer til de konklusioner GF forsikring har valgt at drage for at komme frem til deres beslutning.

Jeg har en fornemmelse af at sagsbehandleren hos GF forsikring ikke har forstået det jeg har forsøgt at forklare eller jeg ikke har været tydelig nok i min formulering, da jeg har forsøgt at forklare mig.

Som det fremgår af korrespondancen imellem GF forsikring og mig så har vi været i en stresset situation i forhold til den renovering vi har været igennem siden December måned. Denne stress blev skabt af at vi havde nogle [håndværkere] ude for at lave vores …, som det så viste sig ikke vidste hvad de lavede. De havde lovet at blive færdige inden vi tog på vores ferie d.15 Dec. De blev færdige dagen inden, så vi havde meget kort tid til at afgøre om vores … var tilfredsstillende lavet. Det korte af det lange var at vi med hjælp fra en mellemmand kom vi frem til at vi ikke kunne acceptere måden [opgaven] var lavet på. Dette gjorde at der kom en uoverensstemmelse mellem os og …firmaet. Vi kom dog frem til en løsning men hele processen trak ud og det var dette der gav os en del stress. …firmaet havde nøglen til vores hus i perioden vi var på ferie, da de skulle overlevere det til den … der skulle komme imens vi var på ferie.
Da vi kom hjem var der så et nyt …firma der skulle ordne [opgaven] for os og det krævede at vi flyttede ud til mine forældre. Det skal siges at vi har to børn en på 2år og en på 8 år. Så udover at vi i forvejen var stresset over at vores renoverings projekt var gået galt og havde trukket ud, så skulle vi ikke bo hjemme på ubestemt tid med vores to børn.
Dette gjorde at mit hovedet var godt fyldt op og jeg havde en del stress.
Vi flytter som beskrevet hjem igen i starten af Februar. Som det ikke fremgår af GF forsikrings forklaring så er mit [urmodel] ikke et ur jeg går med til hverdag, men et som jeg bruger når jeg skal ud og spise eller til festlige lejligheder.
Som det står beskrevet, så havde vi flyttet en del ting ned i vores kælder oppe fra stuen for at gøre plads til at … kunne blive lavet. Der var blandt andet den skål, hvor jeg normalt har mit [urmodel] i.

Der går først et stykke tid inden jeg opdager at uret er væk, da jeg som skrevet før ikke går med det andet en til festlige lejligheder og når jeg skal ud og spise på restaurant.
Som man kan læse i korrespondancen med GF går der et stykke tid inden jeg vælger at anmelde det både til GF forsikring og politiet. Dette skyldes blandt andet at vi først skulle på plads i huset igen. Vi rykkede ikke nogen ting op i stuen igen, da vi også skulle have lavet et køkken efter vi var kommet hjem. Dette køkkenprojekt gav os også udfordringer og yderligere stress.
Jeg har også i perioden imellem at jeg opdagede at uret var væk og til jeg anmeldte det, været på arbejde som …, hvor jeg også har været ude en del dage. Jeg har så haft begrænset med dage til at lede efter uret og sikre mig at jeg ikke laver en falsk anmeldelse. Jeg gør alt for at være helt sikker på at det i hele denne stressfulde situation ikke bare er placeret et andet sted. Jeg har været alle kroge i vores lille hus igennem og uret er fortsat ikke dukket op. Det og al den stress der har fyldt i hovedet har gjort at det tog noget tid før jeg kunne få fundet ud af at anmelde uret stjålet.

Med hensyn til at jeg ikke har sandsynliggjort at uret er bortkommet ved et dækningsberretiget tyveri, mener jeg netop at den uoverenstemmelse vi havde med det første …firma og at min kone stødte ind i en af medarbejderne fra …firmaet nede i kælderen en dag uden at han havde nogen årsag til at være dernede eftersom det kun var … i stue etagen og første sal der skulle ordnes. Det og at de havde nøglen til huset i perioden vi var på ferie gør at dette kunne være en fra …firmaet der har været nede i kælderen og tage uret.

Dette har jeg forsøgt at forklare GF, men de mener stadigvæk at jeg bare ikke kan finde uret. Jeg sidder dog stadigvæk uden mit ur."

I selskabets brev af 13/5 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at sikrede ikke anfægter vores fremstilling af sagen men bekræfter, at det har været en periode med meget stress og flytning af indbo fra stue til kælder, og at han har ledt efter uret i længere tid. Selskabet skal i den anledning på ny henlede Nævnets opmærksomhed på, at sikrede ikke kun har ledt efter uret i eget hus, men også hjemme hos sikredes forældre.

Sikrede bemærker afslutningsvis, at det skulle være en medarbejder fra det første …firma, som mistænkes for tyveri af uret. Selskabet anser sidstnævnte for sikredes efterrationalisering, idet han ikke havde fundet uret efter længere tids eftersøgning.

Med henvisning til selskabets tidligere anbringender i brev til Nævnet af den 18. april d.å., finder vi fortsat ikke, at sikrede i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed i relation til bortkomsten af uret, som er omfattet af dækningen på sikredes indboforsikring."

I klagerens mail af 10/6 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Efter at have læst det sidste brev jeg har modtaget fra nævnet hvori GF forsikrings svar fremgår har jeg lidt bemærkninger til deres svar.
Selskabet vælger at konkludere at jeg ikke anfægter deres fremstilling af sagen som de skriver 'at der har været meget stress og flytning af indbo...' Der kan jeg så tilføje at den meget stress i den periode bl.a blev skabt af vores uoverenstemmelse med det første …firma eftersom tonen i kommunikationen fra deres side af, da vi gjorde opmærksom på

at vi ikke var tilfredse med det arbejde der blev lavet, blev meget grov og ubehagelig. Derfor fik vi en tredje part til at mægle, så vi kunne få et afdrag i prisen. Dette gjorde bestemt ikke stemning bedre fra [håndværkeren]. Så at GF forsikring vælger at konkludere at jeg efterrationaliserer, må jeg sige er lidt søgt, da …firmaet fortsat havde nøglen til huset mens vi var på ferie og at uoverenstemmelsen skete i samme periode.
Vi bor ikke i et stort hus og hvis det bare var et tilfælde af at jeg bare lige havde lagt uret et andet sted og ikke lige kan finde det, som GF Forsikring vil have det til at lyde, burde det være dukket op nu. Fakta er at jeg fortsat er uden mit ur."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"3. Hvilke genstande er dækket
…
3.2 Særligt privat indbo

Som 'særligt privat indbo' anses:
…
Ure
…
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 33.200 kr. (basisår 2014).	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
B	Forsikringen dækker ikke:	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet mere end 6 måneder. 2. Som indbrudstyveri dækkes ikke: 2.1. Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og til-	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opmaga-	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i uaflåsede og uaflukkede biler, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer.

		haspede eller døre, der ikke har været lukkede og låste. 2.2 Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres. 2.3 Tyveri fra lystfartøj.	sinering. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	4. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Forsikringen dækker dog med indtil 2.693 kr. (basisår 2014) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

…

		INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
		1	2	3
D	Særligt privat indbo, jf. punkt 3.2:	Ikke i a. loft- og kælderrum i etagebyggeri. b. udhuse og garager.	Maks. 10% af forsikringssummen, dog ingen dækning i a. loft- og kælderrum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks.	Maksimalt 33.200 kr. (basisår 2014) Det er en betingelse for dækningen, at genstandene har været anbragt således, at de ikke har været synlige udefra.

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at godtgøre, at han har et krav, der er dækket af forsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvorvidt, hvornår og hvordan uret er bortkommet, at nævnet ikke kan pålægge selskabet at anerkende, at det er blevet stjålet fra klagerens hjem.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han opdagede, at uret var væk efter en længere periode, hvor hans hjem var blevet renoveret, at perioden af klageren beskrives som stressende, og at han i forbindelse med renoveringen havde flyttet rundt på indboet, herunder uret. Han har oplyst, at han bl.a. har ledt efter uret hos sine forældre, hvor han har boet i en periode.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at klagerens forklaring om, at uret skulle være stjålet af håndværkerne ikke er sandsynliggjort og – henset til handlingens beskaffenhed – heller ikke uden nærmere holdepunkter kan lægges til grund. Det forhold, at klageren

var utilfreds med håndværkernes arbejde, og at hans hustru måtte have set en håndværker komme op fra kælderetagen, kan på det foreliggende grundlag ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels

Kendelsen berigtiget den 30. august 2016

Carsten Sennels