Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89575:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

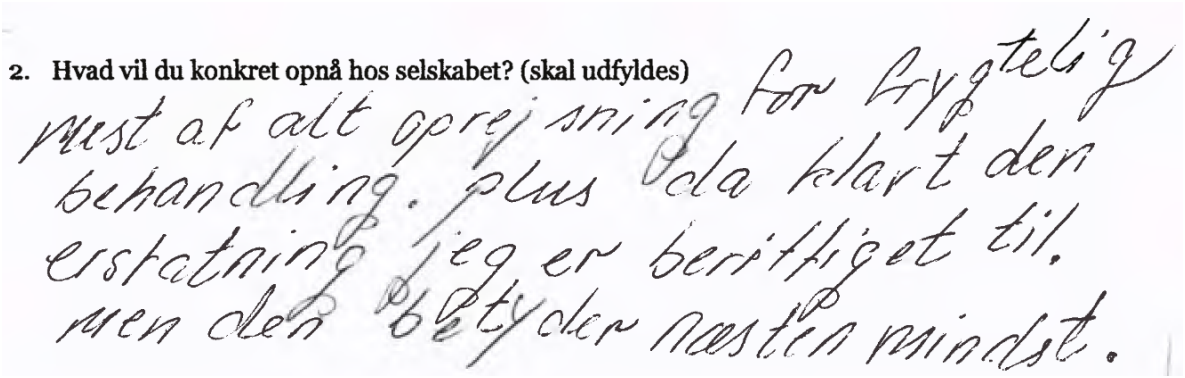
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri af smykker.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri.

I klageskema af 29/6 2016 har klageren bl.a. anført:

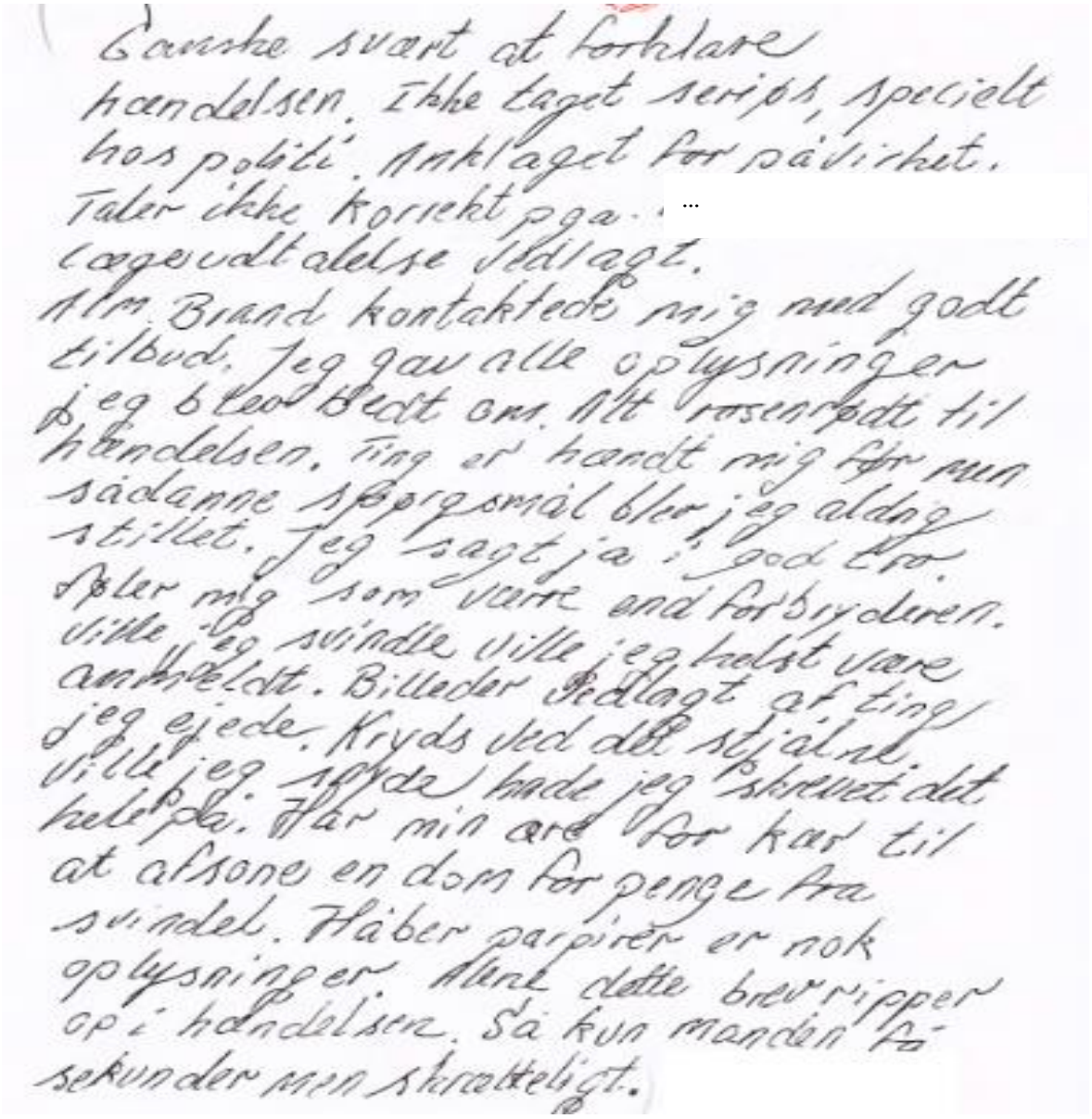


2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

mest af alt oprejsning for frygtelig behandling. plus da klart den erstatning jeg er berittiget til. men den betyder næsten mindst.

2. 89575

Af klagerens vedlagte redegørelse fremgår:



Ganske svært at forklare
hændelsen. Ikke taget seriøs, specielt
hos politi. Anklaget for påvirket.
Taler ikke korrekt pga. ...
Cæge udtalelse vedlagt.
Alm. Brand kontaktede mig med godt
tilbud. Jeg gav alle oplysninger
jeg blev bedt om. Alt rosenrødt til
hændelsen. Ting er hændt mig før men
sådanne spørgsmål blev jeg aldrig
stillet. Jeg sagt ja i god tro.
Føler mig som værre end forbryderen.
Ville jeg svindle ville jeg helst være
anmeldt. Billeder vedlagt af ting
jeg ejede. Kryds ved det stjålne.
Ville jeg snyde hade jeg skrevet det
hele på. Har min ære for kær til
at afsone en dom for penge fra
svindel. Håber parpirer er nok
oplysninger. Alene dette brev ripper
op i hændelsen. Så kun manden få
sekunder men skrætteligt.

I selskabets brev af 19/7 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Sagens forløb**
Den 12. februar 2016 anmelder forsikringstager, at der var sket et tyveri den 11. februar 2016.

Forsikringstager oplyser, at han er på badeværelset og er ved at gøre sig klar, da han skulle i byen. Forsikringstager hører, der kommer en ind ad hoveddøren. Han tror det er personen, som skal hente ham. Da han kommer ud i gangen, ser han, at det er en fremmed person. Forsikringstager råber op, og personen forsvinder ud af boligen.

På grund af kravet størrelse besigtiger vores taksator sagen. Da forsikringstagers forklaring om hændelsesforløbet samt at politiet ikke umiddelbart har modtaget en henvendelse på forholdet, bliver sagen sendt til vores skadeinspektør.

Sagen undersøges yderligere og vores skadeinspektør finder det ikke sandsynliggjort, at hændelsen har fundet sted, hvorfor sagen afvises i brev af den 13. april 2016 - bilag B.

Vi modtager brev fra forsikringstagers læge - bilag C, hvilket vi svarer på i brev af den 10. maj 2016 - bilag D.

Forsikringstager klager over afgørelsen i mail af den 25. maj 2016 - bilag E, og vi svarer forsikringstager i brev af den 30. maj 2016 - bilag F.

Sagens begrundelse
Forsikringstager skal, i forbindelse med der fremsættes et krav, dokumentere eller sandsynliggøre, at begivenheden er sket samt at kravets omfang og størrelse er som oplyst. Selskabet finder det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at begivenheden har fundet sted, herunder at genstandene er bortkommet under et dækningsberettiget tyveri.

Ved anmeldelsen til politiet, har de vurderet, at der ikke var hold i anmeldelsen og har skønnet forsikringstager påvirket. Det begrunder politiet med, at anmeldelsen var usammenhængende, der var sparsomme oplysninger om gerningsmanden, selvom forsikringstager havde set ham og forsikringstager virkede ikke påvirket af situationen.

Vores taksator og skadeinspektør har talt flere gange med forsikringstager telefonisk, uden at skønne forsikringstager var påvirket.

Hverken politiets vurdering eller selskabets, er basseret på forsikringstager udtale, men på forklaringen af hændelsesforløbet samt forsikringstager måde at reagere på hændelsen.

Samtidig kan vi oplyse, at forsikringstager til tidligere selskab har anmeldt lignende forhold, hvor forklaringerne ligeledes var usammenhængende. Der ventede forsikringstager på en taxa. Da han er på badeværelset, kommer der en ind ad den uaflåste hoveddør, som gennemrodede skuffer og skabe. Dengang blev forsikringstager så skræmt, at han låste sig inde på badeværelset.

Da skaden bliver anmeldt til det tidligere selskab, sendes der en vurdering ind på smykker, som er arvet. Der iblandt er der et par manchetknapper med perlemor og safir samt guld manchetknapper med Onyx med diamant.

Ved anmeldelse til selskabet nu, er der ligeledes stjålet manchetknapper med perlemor og safir samt guld manchetknapper med Onyx med diamant - bilag G.

Selskabet finder det bemærkelsesværdigt at identiske smykker er stjålet ved to tyverier, uden forsikringstager har anden dokumentation end en vurdering fra en Guldsmed - bilag H.

Af den vurdering selskabet har modtaget, fremgår det, at vurderingen er lavet på grundlag af kundens oplysninger. Guldsmeden har nødvendigvis ikke selv set smykkerne.

Der er således ikke dokumentation på, at forsikringstager har fremskaffet sig nye tilsvarende manchetknapper, som de der tidligere blev stjålet.

Som det fremgår af de sendte fotos af forsikringstager, er der mange smykker hos forsikringstager. Selskabet finder det derfor bemærkelsesværdigt, at alle de smykker, som er på vurderingen, er stjålet.

Gerningsmanden taber et Rolex ur i indkørslen, som efterfølgende bliver kørt over. Forsikringstager mener, der er tale om et ægte Rolex ur. Vi har modtaget uret og undersøgt det nærmere. Det viser sig, at der ikke er tale om et ægte Rolex ur, men en kopi.

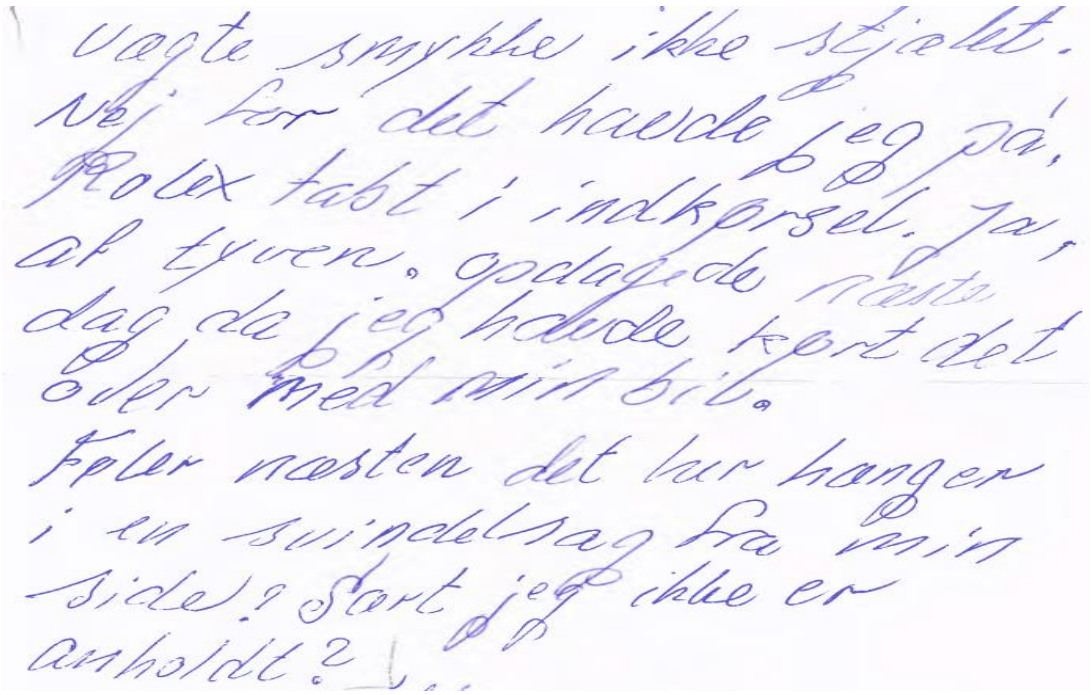
Konklusion
Ud fra en samlet vurdering, finder selskabet ikke at forsikringstager har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der foreligger et dækningsberettiget tyveri, herunder at de anmeldte genstande er bortkommet under et dækningsberettiget tyveri."

Nævnets sekretariat anmodede telefonisk selskabet om at sende en kopi af klagerens skriftlige skadeanmeldelse. Hertil har selskabet i mail af 21/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Efter jeres telefoniske henvendelse kan vi oplyse, at vi ikke har modtaget en skriftlig anmeldelse fra forsikringstager.

Ved besigtigelse hos forsikringstager får vi udleveret vurderingen fra 2011- bilag G. Vi forhører os, om det er alle smykker på vurderingen der er stjålet, hvilket forsikringstager bekræfter, dog på nær det sidste smykke, 'vedhæng logo uaægter', dette smykker er ikke stjålet. Derudover er et Rolex ur tabt i indkørslen."

Dertil har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. bemærket:



Vægte smykke ikke stjælet.
Nej for det havde jeg på,
Rolex tabt i indkørsel. Ja,
af tyven. Opdagede næste
dag da jeg havde kørt det
over med min bil.
Føler næsten det hur hanger
i en svindelsag fra min
side? Sort jeg ikke er
anholdt?

Ved brev af 27/10 2016 har nævnets sekretariat anmodet selskabet om yderligere oplysninger om det tidligere anmeldte tyveri, som selskabet henviste til i sit brev af 19/7 2016 til nævnet. Dertil har selskabet i brev af 9/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringstager har i 2007 været udsat for et røveri, og i 2010 et ran i hjemmet, som stort set er identisk med det tyveri vi har fået anmeldt.
>
> Det tidligere selskab har udarbejdet en undersøgelsesrapport i begge sager, men ønsker ikke, at Alm. Brand videresender disse til nævnet.
>
> Vedrørende røveriet fra 2007 skal vi henvise til den vedlagte politirapport, hvor forsikringstager anmelder røveri af et Rolexur til 32.000 kr., men efterfølgende oplyser, at det var et Calvin Klein ur til ca. 4.000 kr. som var stjålet.
>
> I undersøgelsesrapporten fra 2007 fremgår det blandt andet:
> *Mht. Calvin Klein uret spurgte jeg ham, om han interesserede sig for ure. Det gjorde han egentlig ikke. Han havde kun haft det ene Calvin Klein ur, der i øvrigt kunne skifte farve på skiven alt efter temperaturen....*
> *Jeg tog herefter den gamle sag frem fra 2005, hvor der også er anmeldt et Calvin Klein ur stjålet, og hvor taksator som en bemærkning havde skrevet 'farveskift med temp". Jeg bad ham forklare hvordan det hang sammen. Han forklarede, at han også havde haft en kopi af nøjagtigt det samme ur, og det var den kopi der var væk ved tyveriet i 2005.*
> *Han erkendte dog, at det lød lidt mærkeligt, at det måtte jeg jo give ham ret i. Han havde altså to helt ens ure på samme tid - det ene en kopi; det andet en original....*
>
> Med hensyn til tyveriet ved ran i 2010, skal vi ligeledes henvise til vedlagte politirapport, hvor det fremgår, at forsikringstager har fået stjålet smykker for 33.000 kr., hvilket stemmer overens med det tidligere sendte bilag H".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

En række fotos af smykker, hvor der er markeret et "X" ud for enkelte af smykkerne, ligesom de er nummererede. Det første markerede smykke ligner 2 manchetknapper, og har nummer 1. Det andet markerede smykke ligner en slipsenål, og har nummer 3, det tredje markerede smykke ligner 2 miniature hestesko besat med sten, og har nummer 6, det fjerde og femte markerede smykke ligner armbånd, og er ikke nummereret.

Et dokument med overskriften "Vurdering" – selskabets bilag H. Med håndskrift er der påført: "Vurdering fra [Andet forsikringsselskab] sagen i 2010". Dokumentet har hverken afsender eller adressat, men der ses et brudstykke af det [tidligere forsikringsselskabs] adresse nederst på siden. Af dokumentet fremgår desuden:

6. 89575

ARVEGODS

1 STK	GULD BROCHE M/BRILLANT + SAFIR	5.500,- KR
1 STK	GULD MANCHETKNAPPER	5.500,- KR
1 STK	GULD NÅL M/SAFIR + BRILLANT	10.000,- KR
1 STK	GULD MANCHETKNAPPER M/PERLEMOR + SAFIR	4.000,- KR
1 STK	GULD 14 KT LOGE	8.000,- KR

En vurdering af 31/8 2011 fra en guldsmed til klageren – selskabets bilag G - hvoraf fremgår:

Smykker til vurdering

Vurderingen er lavet på grundlag af kundens oplysninger.
Smykkerne er vurderet efter nuværende udsalgspris.

Antal	Beskrivelse	Bemærkninger	Pris
1 1	MANCHETKNAPPER MED PERLERMOR OG SAFIR 14KT		2.995,00
1 2	GULD MANCHETKNAPPER MED ONYX MED DIAMANT		5.500,00
1 3	GULD BROCHE MED SAFIR		9.500,00
1 4	GULD VEDHÆNG + ANKERKÆDE		8.500,00
1 5	GULD PANSER ARMBÅND MED CHARMS		9.995,00
1 6	GULD BROCHE MED HESTESKO		8.500,00
1 7	BROCHE MED LØVER UÆGTER		250,00
1 –	VEDHÆNG LOGO UÆGTER		250,00
		TOTAL BELØB	45.490,00

Et brev af 15/4 2016 til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår, at selskabet opsiger klagerens indboforsikring, knallertforsikring og autoforsikring.

Et brev af 12/7 2016 fra en hospitalslæge hvoraf fremgår:

> "[Klageren] er i perioden 2013-2015 opereret af to omgange for … i mundhulen.
> Dette har resulteret i at nerveforsyningen til tungens muskulatur samt følelsen i tungen er forandret.
> Pga. ovenstående har [klageren] svært ved at styre tungen, og dette påvirker hans udtale."

7. 89575

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"***Dækningsskema – C***
Indbrudstyveri

V = dækker
./. = dækker ikke

V	***Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved***
	• 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.

…

	Forsikringen omfatter følgende genstande	***Begrænsninger***
…		
V	3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. 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.	Højst 10 % af forsikringssummen, dog ingen dækning 1. i lofts- og kælderrum i etagebyggeri 2. i udhuse og garager 3. i bolig, der er ubeboet og har været det i mere end 2 måneder.

…

Dækningsskema – E
Røveri, overfald mv.

V = dækker
./. = dækker ikke

V	***Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved***
	• Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, eller hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

…

	Forsikringen omfatter følgende genstande	***Begrænsninger***
…		
V	3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. 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.	Højst 10 % af forsikringssummen*."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anført, at han har vedlagt fotos, og at han på disse fotos har markeret med et kryds, hvilke smykker der blev stjålet i 2016. På baggrund af de fremlagte fotos ses klagerens krav herefter at vedrøre: 2 manchetknapper, 1 slipsenål, 1 smykke bestående af 2 miniature hestesko besat med sten, samt 2 armbånd. Klageren har derudover frem-

lagt et brev fra en hospitalslæge, hvoraf fremgår, at klagerens tale er påvirket, hvilket skyldes en sygdom.

Selskabet har oplyst, at klageren har anmeldt de smykker, der fremgår vurderingen fra 2011 – selskabets bilag G – som stjålet den 11/2 2016. Det drejer sig om følgende smykker: "manchetknapper med perlermor og safir 14kt", "guld manchetknapper med onyx med diamant", "guldbroche med safir", guld vedhæng + ankerkæde", "guld panser armbånd med charms", "guld broche med hestesko" og "broche med løver uægter" på nær "vedhæng logo uægter".

Selskabet har anført, at klageren har oplyst: "… at han er på badeværelset og er ved at gøre sig klar, da han skulle i byen. Forsikringstager hører, der kommer en ind ad hoveddøren. Han tror det er personen, som skal hente ham. Da han kommer ud i gangen, ser han, at det er en fremmed person. Forsikringstager råber op, og personen forsvinder ud af boligen".

Selskabet mener, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed – herunder at smykkerne er bortkommet under et tyveri. Selskabet har anført, at det ved sin vurdering har lagt vægt på forsikringstagerens måde at reagere på hændelsen, at politiet angiveligt har skønnet, at der ikke var hold i anmeldelsen og har skønnet forsikringstager påvirket, samt at klageren til sit tidligere forsikringsselskab har anmeldt "… lignende forhold, hvor forklaringerne ligeledes var usammenhængende. Der ventede forsikringstager på en taxa. Da han er på badeværelset, kommer der en ind ad den uaflåste hoveddør, som gennemrodede skuffer og skabe. Dengang blev forsikringstager så skræmt, at han låste sig inde på badeværelset.

Da skaden blev anmeldt til det tidligere selskab, sendes der en vurdering ind på smykker, som er arvet. Der iblandt er der et par manchetknapper med perlemor og safir samt guld manchetknapper med Onyx med diamant". Selskabet har desuden anført, at det er "… bemærkelsesværdigt at identiske smykker er stjålet ved to tyverier, uden forsikringstager har anden dokumentation end en vurdering fra en Guldsmed".

Om det fremlagte udaterede dokument – selskabets bilag H, som selskabets har oplyst er fra klagerens tidligere forsikringsselskab og som vedrører det i 2010 anmeldt tyveri - har selskabet oplyst, at der er tale om en vurdering af smykker, som klageren har arvet. Af den udaterede vurdering fremgår: "guld manchetknapper 5.500,- kr.", "guldmanchetknapper 5.500,- kr.", guld nål m/safir + brillant 10.000,- kr.", "guld manchetknapper m/perlemor + safir 4.000,- kr." samt "guld 14kt loge 8.000,- kr.".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det krav, han har rejst. Det er derfor klageren, der skal bevise, at smykkerne er blevet stjålet ved et dækningsberettigende tyveri.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet bedømmelse finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der den 11/2 2016 er sket et indbrudstyveri eller ran hos klageren. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at klageren hos sit tidligere forsikringsselskab har anmeldt, at han i 2007 har "været udsat for et røveri, og i 2010 et ran i hjemmet, som stort set er identisk med det tyveri vi har fået anmeldt". Nævnet bemærker, at den i 2010 anmeldte hændelse er så særegen, at det forekommer lidet sandsynligt, at samme person med få års mellemrum vil opleve så ensartede hændelsesforløb.

Nævnet har også lagt vægt på, at guldsmedens vurdering fra 2011 - som klagen har indsendt til selskabet til brug for nærværende sag - angår en række særegne smykker, og at selskabet har sandsynliggjort, at nogle af disse smykker tillige har været anmeldt stjålet til klagerens tidligere forsikringsselskab. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han efter tyveriet i 2010 har genanskaffet de pågældende, særegne smykker.

10. 89575

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand