Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 90059:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at dække et anmeldt tyveri af et ur.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og henviser til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at uret er blevet stjålet, og at forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.

I klagen til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Under en tur til … er mit ur blevet franarret mig af tricktyve. Forsikringsselskabet Alka siger jeg har tabt det, det ved jeg at jeg ikke har. Det var et nyt ur købt i marts, med en solid gummirrem, så den ryger ikke af armen af sig selv. Desuden har jeg en politianmeldelse der understøtter sagen. vedlagt kopier af emails og billeder af uret og kvitteringer.
>
> Uret har en værdi af over 7.000kr i Danmark. Jeg tilbød Alka at de kunne give mig 3200kr, som er prisen for hvad jeg gav for det i … Lufthavn. Men det ville de ikke, så nu vil jeg klage over dem og have 7.000kr for mit stjålne ur."

Hertil har selskabet i brev af 21/8 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

> "Klager anmeldte den 29. august 2016 på nettet, at han havde mistet sit ut. Klager forklarede, at han ikke vidste hvordan det var sket, men at det i løbet af søndagen - specificeret til kl. 15.00 - var gået op for ham, at hans armbåndsur var væk, formentlig stjålet fra hans person i ... Der var ikke sket anmeldelse til politiet.
>
> Alka Forsikrings medarbejder kontaktede klager telefonisk den 30. august 2016. Klager forklarede i overensstemmelse med sin skriftlige anmeldelse, at han vidste han havde uret

lørdag og opdagede, at det var væk søndag eftermiddag. Selskabets medarbejder forklarede, at den anmeldte skade ikke var dækket på forsikringen.

Klager indbragte ved mail af 31. august 2016 sagen for Alka Forsikrings afdeling for Kundeklager, som bad den fagligt ansvarlige om at gennemgå sagen.

Alka Forsikring genoptog sagsbehandlingen og bad ved brev af 31. august 2016 klager om at forklare lidt mere om tyveriet herunder give lidt mere konkrete tidsangivelser.

Ved mail af 31. august 2016 forklarede klager, at han havde været i ... Han var taget ind til byen i Taxa lidt efter midnat for at møde en kammerat og var taget hjem igen omkring kl. 4. Han havde båret uret på sin venstre arm. Uret var på hans arm, da han ankom, men var væk da han tog hjem, Klager havde nu også anmeldt tyveriet til politiet og vedlagde kvittering herfor samt kvittering for uret og fotos af uret og etuiet og emballagen.

Alka Forsikring gennemgik sagen ud fra de nye oplysninger, men fastholdt ved brev af 15. september 2016 med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser, at klager ikke havde sandsynliggjort, at der var tale om et tyveri i forsikringsmæssig forstand.

Klager meddelte ved mail af 15. september 2016 at han ikke kunne godtage afgørelsen, da han havde været en trofast kunde gennem flere år.

Klager rykkede ved mail af 19. september 2016 for en afgørelse, idet han spurgte om selskabet var kommet på bedre tanker.

Klager fremsendte efterfølgende den 23. september 2016 endnu en klage til Alka Forsikrings afdeling for Kundeklager, idet han anførte at der selvom der ikke havde være fysisk kontakt mellem klager og en eventuel gerningsmand måtte der være tale om tricktyveri. Klager meddelte, at han ville forfølge sagen via Ankenævnet og gå rettens vej indtil han fik dækket sit tab.

Alka Forsikring fastholdt ved mail af 27. september 2016 den trufne afgørelse.

Klager meddelte ved mail af 27. september 2016 at han herefter så sig nødsaget til at 'køre' Alka Forsikring gennem klagesystem og retssystem, så selskabet kunne se, hvor forkert afgørelsen var og oplyste, at det ikke var det sidste selskabet havde hørt til sagen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. september 2011 familieforsikring i Alka Forsikring på betingelserne AF – 03. Klager opsagde forsikringen den 30. august 2016.

Indledningsvis skal det bemærkes, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Af de gældende forsikringsbetingelser - Alka Familieforsikring AF-03 - fremgår følgende:

Af afsnit 3 fremgår hvilke genstande, der er omfattet af forsikringen - almindeligt privat indbo, særligt privat indbo, penge, særlige private værdigenstande, almindelige husdyr, cykler og værktøj.

Af afsnit 4 fremgår hvilke skadeårsager, der er omfattet af forsikringen – brand, lynnedslag, eksplosion, udstrømning af væsker, storm og visse nedbørsskader, vandskade, dybfrost, færdselsuheld, tyveri (opdelt i kategorierne indbrudstyveri og simpelt tyveri), røveri og hærværk.

Forsikringen dækker i henhold til betingelsernes afsnit 4.1.9.2. endvidere tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed - det der førhen blev betegnet ran. For at et tyveri kan karakteriseres som ran i forsikringsmæssig forstand, og dermed er dækningsberettiget efter denne bestemmelse, skal visse betingelser være opfyldt.

Forsikringen dækker endvidere tasketyverier i henhold til betingelsernes afsnit 4.9.1.3. samt tricktyveri sket på forsikringsstedet i henhold til betingelsernes afsnit 4.9.1.4.

Ved tricktyveri forstås alene tyveri fra forsikringstagers bopæl og under forudsætning af, at der ikke kan konstateres voldeligt opbrud af forsikringsstedet, og at sikrede har haft kontakt med tyven ved indgangen til forsikringsstedet umiddelbart før skaden, og at tyven har skaffet sig adgang til forsikringsstedet under falske forudsætninger.

I den aktuelle sag er det klart, at der i de oplistede dækningsberettigede skadeårsager kun er to, der er mulighed for at bringe i anvendelse, nemlig såkaldt simpelt tyveri (tyveri udenfor bygning) eller tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed.

For så vidt angår simpelt tyveri, hvilket vil sige tyveri udenfor bygning eller tyveri fra uaflåst bygning må sikrede sandsynliggøre, at der ikke er tale om tabte, forlagte eller glemte genstande. Klager anmeldte, at han havde haft sit ur om lørdagen, men om søndagen var det væk. Han oplyste i skadeanmeldelsen, at han opdagede, at uret var væk søndag kl. 15.

Klager forklarede, at han ikke vidste, hvordan det var sket, men at det i løbet af søndagen var gået op for ham, at hans armbåndsur var væk, formentlig stjålet fra hans person i ... Denne forklaring bekræftede klager ved samtalen med selskabets medarbejder.

Der er således tale om et langt muligt gerningstidsrum og uvist gerningssted, hvor klager ikke har bemærket, at uret var væk og derfor heller ikke har kunnet oplyse, hvornår eller hvor et tyveri skulle være sket. At uret er væk er ikke det samme, som at uret er stjålet og som nævnt dækker forsikringen ikke tabte, forlagte eller glemte genstande. .

Der foreligger ingen oplysninger om særlige omstændigheder i relation til møde med andre personer i det tidsrum uret forsvandt og vi finder at, der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvor, hvornår og hvordan at uret var forsvundet, at vi ikke finder, at klager har sandsynliggjort et tyveri i forsikringens forstand.

Derudover må det ifølge klagers egen forklaring lægges til grund, at han bar uret og at såfremt uret er stjålet, at tyveriet derfor må være sket i klagers umiddelbare nærhed.

For så vidt angår tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed gælder det, at tyveriet

- skal være bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkeligt gøres anskrig, eller

- hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

Som før nævnt anmeldte klager, at han havde haft sit ur om lørdagen, men om søndagen var det væk. Han oplyste, at han opdagede, at uret var væk søndag kl. 15. Klager forklarede, at han ikke vidste, hvordan det var sket, men at det i løbet af søndagen var gået op for ham, at hans armbåndsur var væk, formentlig stjålet fra hans person i København. Denne forklaring bekræftede klager ved samtalen med selskabets medarbejder.

Klager uddybede senere på selskabets spørgsmål, at han havde haft uret, da han tog til København kl. 00.12, men ikke havde uret, da han tog hjem igen kl. 3.52. Klager mente, at han var blev frataget uret ved et tricktyveri, men havde ikke bemærket noget i gerningsøjeblikket. Tyveriet blev heller ikke bemærket af andre og kan ikke bevidnes af en anden tilstedeværende.

Umiddelbart finder vi at måtte lægge klagers 2 første forklaringer om begivenhederne op til han opdagede, at uret var væk - herunder det mulige gerningstidsrum – til grund for vurderingen af sagen, og uanset det noget kortere gerningstidsrum i klagers 3 forklaring om tabet af uret ligger det fast, at klager ikke har bemærket noget (slet ikke i gerningsøjeblikket) og ikke har gjort øjeblikkeligt anskrig, ligesom tyveriet ikke har kunnet bevidnes af andre tilstedeværende.

Tyveriet af uret opfylder således ikke forsikringsbetingelsernes krav til et dækningsberettiget tyveri og vi må derfor med henvisning til foreliggende praksis fra Ankenævnet for Forsikring fastholde den trufne afgørelse."

Heroverfor har klageren i mail af 14/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Har modtaget jeres brev af 29. november. Er stadig rystet over den behandling jeg har fået af Alka, når jeg gennemlæser deres udlægning.

Har her vedlagt kopi af de 2 taxi-kvitteringer der beviser i hvilket tidsrum uret blev stjålet.

Det kan ikke være rigtig at Alka bliver ved at unddrage sig udbetaling når der er klare beviser her for tidsrummet."

Hertil har selskabet i brev af 9/1 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har ikke betvivlet, at klager har kørt taxa på de anførte tidspunkter, som også kopierne af de fremsendte bilag viser, eller at klager har befundet sig i byen fra omkring halv et til omkring kl. 4.

Selvom det kunne lægges til grund, at klager mistede sit ur i netop dette tidsrum, er der tale om et tidsrum på 3,5 – 4 timer, og uret kan være tabt dels i taxaen ud eller hjem dels i byen - og der er ikke noget der dokumenterer/sandsynliggør, at uret er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Klager har forklaret, at han ikke vidste, hvordan han havde mistet sit ur, men det i løbet af søndagen - specificeret til kl. 15.00 - var gået op for ham, at hans armbåndsur var væk, formentlig stjålet fra hans person i ...

Med henvisning til vores brev til Ankenævnet af 21. november 2016 må vi således fastholde, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for, at uret er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Heroverfor har klageren i mail af 15/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har ikke yderligere kommentarer. Jeg har som sagt i sidste brev bevist hvornår uret er blevet ranet, ved fremsendelse af taxibonner.
>
> Det er ligetil og enhver kan se at Alka har behandlet anmeldelsen forkert."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af klagerens elektroniske skadeanmeldelse fremgår det bl.a.:

Generelle oplysninger vedr. skaden	
Skadedato og -tidspunkt:	28-Aug-2016
Kl.:	ved ikke
Hvornår blev skaden opdaget?	28-Aug-2016
Kl.:	15.00
…	
Hvor er skaden sket/opstået?	Andet (angiv hvor)
Andet, angiv hvor:	Formentlig i [illegible]
…	
Skadeart	
Skadeart	Tyveri
Tyveri, ran, røveri m.v.	
Oplysninger om skaden	Ran
Oplysninger om skaden	
Blev der stjålet noget?	Ja
Blev tyveriet bemærket i gerningsøjeblikket?	Nej
Er tyveriet anmeldt til politiet?	Nej
Beskrivelse af skaden	
Hvordan er skaden sket?	Ved ikke hvordan det er sket, men i løbet af søndagen går det op for mig at mit armbåndsur er væk.
Beskriv skadens omfang:	Mit ur er væk, formentlig stjålet fra min person i
Oplysninger om genstande	
Genstandens art, mærke, model, m.v.:	Armbåndsur Casio G-Shock GWN-1000B-1BDR
Anskaffelsesdato	8. marts 2016
Anskaffelsespris	2969kr (købt i lufthavn for 15200)
Nypris i dag	CA. 8000KR hvis det skal købes i DK

6. 90059

Af klagerens anmeldelse af 31/8 2016 til politiet fremgår det bl.a.:

Gerningstid fra: Gerningstid til:	28. august, 2016, kl. 0027 28. august, 2016, kl. 0352
Gerningssted adresse/nr.: Gerningssteds postnr/by.: Gerningssted kommune	[illegible] [illegible] K
Genstand: Kosterlitra: KC-gruppe: U-gruppe: Antal enheder: Serie nr.: Værdi i kr: Fabrikat: Varemærke: Nr-gravering: Opr. mrk: Beskrivelse: Ejer af genstand:	Armbåndsur a - - 1 00000573366 10453 3 3280 Casio G-Shock Gulfmaster GWN-100B-1BDR - - - Blå krans, sort gummirem Samme som anmelder
Genstandenes samlet værdi:	3280
Øvrige oplysning:	Så ikke hvordan, eller hvem personen eller de har fået uret af min arm. For det sad der da jeg kørte hjemmefra i taxa og var væk da jeg kørte tilbage. Det har sikkert været ved list og ved at aflede min opmærksomhed.
Beskrivelse af hændelsen:	Kan ikke være sikker på hvor, det er blot et sted, hvor jeg har kvitteringer for at jeg har været der i området

…

Genstande

Armbåndsur - 1 Stk Casio G-Shock Gulfmaster GWN-100B-1BDR 00000573366 10453 3 Blå krans, sort gummirem	Anslået værdi: 3.280,00 kr.
I alt 1 Genstand	Anslået værdi 3.280,00 kr.

Af klagerens mail af 31/8 2016 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Jeg har været i ... Tog taxa ind til byen kl 00:12 og var fremme kl 00:27. Har bl.a. været på [x gade] for at møde en kammerat og tog hjem igen kl 03.52. Jeg har fundet taxikvitteringer der bekræfter tidspunkterne.

- Uret bar jeg på min venstre arm
- Uret var på min arm da jeg ankom og væk da jeg tog hjem. Så jeg er rimelig sikker på at der er nogle mennesker med dårlige intentioner, som har lavet et trick på mig ved at aflede min opmærksomhed, og stjæle uret uden jeg lagde mærke til det i gerningsøjeblikket. På det tidspunkt af døgnet er det sikkert ikke alle der er guds bedste mennesker der opholder sig i indre by.
- Og jeg har skam anmeldt tyveriet, havde bare ikke fået det gjort før da jeg skulle have fundet kvittering og serienummer frem.

så vedlagt er købskvittering og politianmeldelse, og diverse billeder af urets etui og emballage og hvordan det ser ud."

7. 90059

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"3. Hvilke genstande er dækket af Indboforsikringen

Forsikringen dækker genstande anført i punkt 3.1. til 3.9. såfremt disse tilhører en sikret eller sikrede bærer risikoen for dem ved lån eller leje.

Forsikringen dækker ikke genstande, som har erhvervsmæssig karakter, bortset fra genstande anført i punkt 3.7.

3.1. Almindeligt privat indbo
Almindeligt privat indbo" er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 3.2. - 3.9. eller er undtaget efter punkt 3.10.

Dækningen er begrænset til maksimalt 54.700 kr. pr. genstand (2007-indeks). Er dækningen udvidet fremgår dette af policen.

3.2. Særligt privat indbo
Som 'særligt privat indbo' anses:
…
- ure,

Dækningen er begrænset til maksimalt 54.700 kr. pr. genstand (2007-indeks). Er dækningen udvidet fremgår dette af policen.
…
4.8. Tyveri.
Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

	INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
TYVERIBEGREBER/ STEDER	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne
Forsikringen dækker ikke	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i 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- 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.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed lige stillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opmagasinering. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	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, telte, private sø- og luftfartøjer. 4. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

…

4.9. Røveri, overfald m.v.
4.9.1. Forsikringen DÆKKER:
4.9.1.1. Tyveri sket

- under anvendelse af vold eller
- under trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold (røveri).

4.9.1.2. Tyveri sket i sikredes umiddelbare nærhed,

- hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkelig gøres anskrig, eller
- hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

Den samlede dækning af penge (jf. punkt 3.3.) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4.) kan ikke overstige 27.400 kr. pr. forsikringsbegivenhed (2007-indeks).

Bemærk dog, at penge (jf. punkt 3.3.) maksimalt erstattes med 18.400 kr. (2007-indeks).

4.9.1.3. Tyveri af tasker med indhold, når disse frarives sikrede.

Den samlede dækning af penge (jf. punkt 3.3.) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4.) kan ikke overstige 27.400 kr. pr. forsikringsbegivenhed (2007-indeks).

Bemærk dog, at penge (jf. punkt 3.3.) maksimalt erstattes med 18.400 kr. (2007-indeks).

4.9.1.4. Tricktyveri sket på forsikringsstedet.
Ved tricktyveri forstås tyveri fra bolig, hvor

- der ikke kan konstateres voldeligt opbrud af forsikringsstedet (indbrud) og
- sikrede har haft kontakt med tyven ved indgangen til forsikringsstedet umiddelbart før skaden og
- tyven har skaffet sig adgang til forsikringsstedet under falske forudsætninger.

Den samlede dækning af penge (jf. punkt 3.3.) og særlige private værdigenstande (jf. punkt 3.4.) kan ikke overstige 27.400 kr. pr. forsikringsbegivenhed (2007-indeks).

Bemærk dog, at penge (jf. punkt 3.3.) maksimalt erstattes med 18.400 kr. (2007-indeks).

4.9.1.5. Andre skader på forsikrede genstande som følge af overfald på sikrede personer."

9. 90059

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal sandsynliggøre, at der er sket et dækningsberettiget tyveri af armbåndsuret.

Klageren har den 29/8 2016 elektronisk anmeldt til selskabet, at han havde mistet sit ur. Klageren oplyste, at han ikke vidste, hvordan det var sket, men at det i løbet af søndagen omkring klokken 15 var gået op for ham, at uret var væk, og at det formentlig var blevet stjålet, da han havde været i byen. Klageren oplyste yderligere, at der ikke var sket anmeldelse til politiet.

Selskabets medarbejder har den 30/8 2016 været i telefonisk kontakt med klageren. Ifølge selskabet oplyste klageren under samtalen, at han vidste, han havde haft uret lørdag og opdagede, at det var væk søndag eftermiddag. På den baggrund meddelte selskabets medarbejder, at den anmeldte skade ikke var dækket på forsikringen.

I mail af 31/8 2016 til selskabet har klageren forklaret, at han havde været i byen. Han var taget ind til byen i Taxa lidt efter midnat for at møde en kammerat og var taget hjem igen omkring kl. 4. Klageren oplyste, at han havde båret uret på venstre arm, da han ankom omkring kl. 00:27, og at det var væk, da han tog hjem omkring kl. 03.52. Klageren mente, at han var blevet frataget uret ved et tricktyveri men oplyste, at han ikke havde bemærket noget i gerningsøjeblikket. Klageren oplyste videre, at sagen var anmeldt til politiet. Med mailen var vedhæftet kvittering for uret samt fotos af uret og etuiet og emballagen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har lagt klagerens 2 første forklaringer om hændelsesforløbet til grund for sin behandling af sagen.

På baggrund af klagerens 2 første forklaringer om hændelsesforløbet, finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvor, hvornår og hvordan armbåndsuret

er forsvundet, at nævnet ikke har grundlag at fastslå, at der foreligger tyveri i forsikringsbetingelsernes forstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det forholdsvis lange tidsrum, i hvilket uret skulle være bortkommet, og at klageren først om eftermiddagen dagen efter opdagede, at uret var væk.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand