Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 blev i sag nr. 90750:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets opgørelse af erstatningen for smykker og et ur, som blev stjålet ved et tasketyveri.

Klageren anmeldte den 27/3 2017 til selskabet "kommer gående med min taske på højre skulder bliver skubbet til bagfra af en mand opdager at min lille taske med div ting er blevet stjålet op af min store taske. Råber han har taget min taske min ven … når kun lige at se ryggen af ham inden han er væk i mængde".

Selskabet har udbetalt 48.282,25 kr. i erstatning og har afvist at udbetale yderligere under henvisning til, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 16 A 5, nr. 3, jf. punkt 16 F, fremgår, at der ved tyveri af særlige private værdigenstande højst dækkes med et beløb på 47.337 kr. pr. skade.

I klageskemaet af 17/4 2017 har klageren anført, at han ønsker, at selskabet yder dækning i overensstemmelse med forsikringens dækningsmaksimum på 255.000 kr.

I brev af 11/5 2017 til nævnet har selskabet bl.a. gjort gældende:

> "Nærværende tvist drejer sig om at klager ønsker hele sit krav på 225.000 kr. erstattet og hvor vi alene har udbetalt 48.282,25 kr., efter træk af selvrisiko, hvilket udgør maksimal erstatning ved ran.

Efter vi har modtaget klagen fra jer har vi på ny gennemgået hele skadessagen, men må desværre fastholde vores tidligere afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen
Klager har tegnet Hjem forsikring i Topdanmark på vilkår 6650-4 med en indbosum på 1.294.000 kr. heraf udgør dækningen for særlig private værdigenstande 255.000 kr.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 27. marts 2017 anmelder klager skriftligt følgende til os:

'Kommer gående med min taske på højre skulder bliver skubbet til bagfra af en mand opdager at min lille taske med div ting er blevet stjålet op af min store taske Råber han har taget min taske min ven … når kun lige at se ryggen af ham inden han er væk i mængde Bemærk venligst at det er min kone … Mob …"

Vi bekræfter skadeanmeldelsen den 28. marts 2017 og beder klager udfylde et selvbetjeningslink.

Den 31. marts 2017 modtog vi linket retur fra klager. Der fremgår heraf at klagers krav overstiger 255.000 kr. Samme dag bad vi klager sende dokumentation for hendes krav og bad desuden om en redegørelse for hvorfor så værdifulde genstandende blev opbevaret i en taske.

Den 3. april 2017 oplyste klager:
'Jeg har gjort for vane at når jeg handler i … eller deslignende steder at lægge mine smykker ned i min toilettaske, efter den meget omtale der har været omkring tyverier af kostbare ure mm.
Politi journal nummer …
Mht dokumentation for Chanel, så var dette en julegave fra mine svigerforældre, så der har jeg ingen.
Der er dokumentation for ring fra …"

Sammen med redegørelsen sendte klager dokumentation for en ring.

Den 4. april 2017 afsluttede vi sagen og sendte erstatningen til klager. Erstatningen udgjorde 48.282,25 kr. efter træk af selvrisiko.

Klager rettede efterfølgende telefonisk henvendelse til os, da han var uenig i erstatningen og klagede derfor til selskabets kundeklager.

Den 12. april 2017 besvarede kundeklager klagen og redegjorde for dækningen.

Vi hørte først fra klager igen, via klagen til jer.

Her får I vores syn på sagen
Forsikringen dækker jf. vilkårenes pkt. 16 A 5, nr. 3 tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

16 A 5. Røveri og overfald mv.
1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede.
2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer.

3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

I den aktuelle sag har vi valgt at dække skaden ud fra ranbetragtninger, da tyveriet sker i klagers umiddelbare nærhed og bliver bemærket i det øjeblik, hvor tasken tages ved at hun mærker et skub. Vi har udbetalt 48.282,25 kr. da det følger af vilkårenes pkt. 16 F, at der højst dækkes 45.282 kr. pr. skade (2014).

16 F Særlige private værdigenstande
Højst 45.282 kr. (2014) pr. skade. Denne begrænsning gælder dog ikke ved røveri og overfald.

Vi mener ikke at der er tale om røveri
Som nævnt ovenfor er betingelser for at der ydes erstatning ved røveri, at tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede.

Henset til klagers forklaring er der ved tyveriet hverken brugt vold eller trusler om vold mod klagers hustru, hvorfor der hverken er tale om røveri eller overfald.

Vi mener at forholdet er korrekt behandlet efter vilkårene og skal afgøres efter vilkårenes pkt. 16 A 5, nr. 3.

Sluttelig bemærkes, at vi ikke har forholdt os til erstatningsopgørelsen.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Hertil har klageren i mail af 7/8 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som det kan læses ud af vores korrespondence med td mener vi ikke at ha fået den rette erstatning
De mener at det skal være et væbnet røveri for at opfylde deres krav til erstatning
Min kone bliver bestjålet laver anskrig har vidne
Vi mener helt bestemt at dette giver os retten til fuld erstatning
At de tilmed vælger at kalde det for ran (bruge et ord som ikke har været benyttet siden 20 erne) forstår jeg absolut ikke
Men det er vel et ordvalg som de åbenbart har valt at brug så de kan fraskrive sig fuld erstatning
De vælger at udbetale et såkaldt max beløb
Enten er vi berettiget til erstatning eller ikke
Det de gør her er at bøje/omgå deres såkaldte regler"

I mail af 24/8 2017 til nævnet har selskabet fastholdt sin afgørelse.

4. 90750

Af klagerens skadeopgørelse fremgår det bl.a.:

Her er din skadeopgørelse:

ID	Beskrivelse	Vurdering	Afskrivning	Kontant erstatning	Gavekort
1	chanel læbestift	276,25 kr.		276,25 kr.	325,00 kr.
2	chanel mascarre	340,00 kr.		340,00 kr.	400,00 kr.
3	kontanter	500,00 kr.		500,00 kr.	
7	kosmetiktaske, chanel 1)	1.000,00 kr.		1.000,00 kr.	
8	Max dækning jvf. vilkår. Smykker + ur. 2)	47.337,00 kr.		47.337,00 kr.	

Af klagerens forsikringspolice fremgår det bl.a.:

Forsikringssted
Postnr.
By
Underadresse
Land Danmark
Total indbosum 1.294.000,00
Værdigenstande 255.000,00
Mønter/frimærker 0,00
Værktøj/havetraktor 130.000,00
Sikring
Tagtype Hårdt tag

☑ Tekst ☐ Sikrede personer 903 Andre dækkede adresser

Dækninger	Selvrisiko	Status
Indbo	1.171,00 Obl.	Løbende
Ansvar	0,00	Løbende
Retshjælp	0,00	Løbende
Plusdækning	1.171,00 Obl.	Løbende
Udvidet elektronik	1.171,00 Obl.	Løbende
Udvidet cykel	1.171,00 Obl.	Løbende

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

16. Dækningsskema ☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
	4. Simpelt tyveri	**5. Røveri og overfald mv.**
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	1. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. 2. Tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj* samt beboet campingvogn og telt. 3. Tyveri fra gravsteder, som en af de forsikrede har brugsretten til. Beplantning er dog ikke dækket.	1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer. 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingen, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
1. Ting, der fast hører til fritidshus, sø- eller luftfartøj*, campingvogn eller motorkøretøj, der er indrettet til beboelse. 2. Motordrevne køretøjer*, campingvogne, sø- eller luftfartøjer* samt dele og tilbehør til disse. Dog dækker vi dele og tilbehør til et motordrevet køretøj med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade, hvis forsikrede ikke har det køretøj, som delene og tilbehøret hører til. 3. Ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt*. 4. Ting, der har et erhvervsmæssigt tilsnit. Dog dækker vi hobbygenstande med et professionelt tilsnit, uanset art med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade, hvis anvendelsen alene er hobbymæssig.	1. Glemte, tabte eller forlagte ting. 2. Tyveri begået af forsikrede, deres medhjælp eller logerende. 3. Tyveri fra boligen, når den er ubeboet*, udlånt eller udlejet. 4. Under opmagasinering. 5. Tyveri fra uaflåste telte, der er forladte. 6. a. Tyveri fra bil, turistbus, campingvogn, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj*, hvis der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af udvendig lås, dør eller vindue. b. Forsikringen dækker dog med indtil 5.660 kr. (2014) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt opbrud af bilens udvendige lås, dør eller vindue.	
C Almindeligt privat indbo Dvs. alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder hårde hvidevarer, hvis det ikke er særskilt nævnt i pkt. D-J. Have- og arbejdsredskaber med en motorydelse på højst 20 hk er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.	Højst 2% af forsikringssummen 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Fra udhuse og garager. 3. For udvendig bagage på biler. Havetraktorer er kun dækket, hvis de er låst med fastmonteret låseanordning eller kæde med hængelås.	
D Særligt privat indbo Elektriske apparater til billede, foto, lyd, kommunikation, kopiering, navigation eller spil og tilbehør til disse herunder antenner. Private computere med tilbehør, kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, skind, antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, ammunition og våben. Bånd, hukommelseskort, cd'er, dvd'er, film, kassetter og plader.	1. Højst 10% af forsikringssummen. Våben og ammunition er kun dækket, hvis tingene er opbevaret i aflåst og godkendt våbenskab. 2. Dog højst 22.641 kr. (2014) pr. skade ved tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj*, telt og beboet campingvogn, men kun hvis det stjålne ikke var synligt udefra. 3. Ikke a. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. b. Fra udhuse og garager. c. For udvendig bagage på bilen.	
E Penge m.m.* Er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.		
F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10% af forsikringssummen pr. skade.		Højst 45.282 kr. (2014) pr. skade. Denne begrænsning gælder dog ikke ved røveri og overfald.

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med selskabets opgørelse af erstatningen for smykker og et ur, der blev stjålet ved et tasketyveri.

Af klagerens skadeanmeldelse af 27/3 2017 fremgår det: "kommer gående med min taske på højre skulder bliver skubbet til bagfra af en mand opdager at min lille taske med div ting er blevet stjålet op af min store taske. Råber han har taget min taske min ven … når kun lige at se ryggen af ham inden han er væk i mængde".

Selskabet har efter fratræk af klagerens selvrisiko på 1.171 kr. udbetalt 48.282,25 kr. i erstatning og har afvist at udbetale yderligere under henvisning til, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 16 A 5, nr. 3, jf. punkt 16 F, fremgår, at der ved tyveri, herunder ran, af særlige private værdigenstande højst dækkes med et beløb på 47.337 kr. pr. skade.

6. 90750

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har dækket det anmeldte tyveri efter forsikringsbetingelsernes bestemmelse om ran og på den baggrund afvist at yde yderligere dækning under henvisning til, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 16 A 5, nr. 3, jf. punkt 16 F, fremgår, at der ved tyveri, herunder ran, af særlige private værdigenstande gælder et dækningsmaksimum på 47.337 kr. pr. skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt