Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 92813:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 28/8 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Der bliver ringet på, min [ægtefælle] (langsomt gående/svag) går til døren, en dame spørger (gebrokkent) om [ægtefællen] kan tysk/engelsk, svaret er ja, gi'r udtryk for, at hun kommer fra Hjemmehjælpen ([ægtefælle] har hjemmehjælp hver morgen) må jeg sætte mig, ta'r et hæfte frem, her skal jeg lave notater, snakker en stund, takker og går. Jeg kommer hjem et kvarter senere for at klæde om og gå i ... [Ægtefællen] fortæller kort, at der har været en dame fra hjemmehjælpen, det finder jeg ikke mærkeligt. Dagen efter kommer vores [barn], får samme forklaring, spørger skete der ikke andet. Bli'r mistænksom og går fra gangen, igennem badeværelser, ind i soveværelset og ser at der har været rodet i skuffer, konstaterer at smykkeskrinet er væk fra skabet. Ringer til politiet og besvarer (et ledende spørgsmål) om døren var låset: 'Min mor gik til døren og lukker en dame ind'. Dagen efter, da jeg fik forklaringen, ringede jeg til politiet for at tjekke om anmeldelsen var var gået rigtigt ind. Bli'r stillet om og giver forklaring, som beskrevet, at [ægtefællen] gik til døren og lukkede en dame ind. Var døren låst, ja naturligvis, [ægtefællen] gik til døren, åbnede og lukkede en dame ind. Denne dame har ikke været i soveværelser, hvorfor vi formodet, at der har været en person mere imens.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> En erstatning på kr. 33.200,00 som erstatning for smykker til en værdi af kr. 100.000,00"

Selskabet har den 21/9 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klagen vedrører selskabets afvisning af simpelt tyveri af smykker stjålet fra sikredes soveværelse antageligt i forbindelse med besøg af ukendt/udenlandsk kvinde.

Forsikringstager anmelder tyveriet ved telefonisk henvendelse til selskabet den 6. februar 2018 kl. 12:32. Det fremgår af sagsbehandlerens notat af samtalen, at: 'Forsikringstager oplyser, at hans [ægtefælle] var alene hjemme i går. Der er ikke låst dør, men pludselig står der en udenlandsk dame inde i huset. Forsikringstagers [ægtefælle] tror, at det er en hjemmehjælper, men den ukendte dame går lidt rundt og spørger, om [ægtefællen] kan tysk. Dog kunne forsikringstagers [ægtefælle] ikke forstå damen. Efter lidt tid går damen sin vej igen. Forsikringstagers [ægtefælle] fortæller dette til forsikringstager, da han kommer hjem senere på aftenen … I dag kom deres [barn] på besøg og forsikringstagers [ægtefælle] fortalte [ham/hende], hvad der er sket og [barnet] går så ind i soveværelset. Her opdager [han/hun], at forsikringstagers smykkeskrin med smykker i, er væk.'

Forsikringstageren retter på ny henvendelse til selskabet den 1. maj d.å. Selskabets sagsbehandler fastholder afvisning af indbrudstyveri med henvisning til, at gerningsmanden har fået adgang til forsikringstagernes bolig via ulåst dør. Derudover meddeler sagsbehandleren, at sagen heller ikke kan behandles efter betingelsernes bestemmelser om tricktyveri, idet den formodet gerningsmand ikke har fået adgang til forsikringsstedet under falsk dække. Forsikringstageren er ikke enig i selskabets telefonnotater og oplyser, at: 'Gerningsmand ringede på døren og udgav sig for at være en hjemmehjælp. Hun og [klagerens ægtefælle] sad sammen i sofaen, og hun stillede [ægtefællen] forskellige spørgsmål, hvorefter hun gik. Næste dag konstaterede fts [barn] at smykkeskrinet manglede.'

Henset til forsikringstagerens nye oplysninger anmoder sagsbehandleren om forsikringstagerens samtykke til indhentelse af politiets rapport.

Selskabet modtager politiets rapport den 5. juli d.å. Det fremgår af politiets rapport, at: 'Anmelder [klagerens barn] oplyste telefonisk, at [klagerens forælder] forurettet [klagerens ægtefælle] havde været udsat for tricktyveri. En fremmede dame havde pludseligt stået inde i … hus. [Barnet] oplyste, at [klagerens ægtefælle] aldrig låste døren. [Barnet] oplyste, at der var stjålet et smykkeskrin indeholdende diverse smykker. Tasker var blevet åbnet, som plejede at ligge lukket og ordentligt i et skab. Yderligere var to øverste skuffer i en kommode, i soveværelset, blevet rodet igennem. [Barnet] forklarede, at damen ikke kunne snakke dansk og havde spurgt [klagerens ægtefælle], om de kunne snakke tysk eller engelsk sammen. [Klagerens ægtefælle] var begyndt, at hoste meget og damen havde derfor spurgt [klagerens ægtefælle], om de skulle sætte sig ned i sofaen, i stuen. [Barnet] forklarede, at [klagerens ægtefælle] havde spurgt damen, om hun kom fra plejehjemmet, da det lå i nærheden af [klagerens ægtefælles] hjem. Dette spørgsmål forstod damen ikke. [Klagerens ægtefælle] havde set, at damen havde et blå hæfte med sig og havde spurgt, hvad damen brugte hæftet til. Dertil havde damen svaret, at hæftet var brugt til at notere, hvis der ikke var nogen hjemme.'

Den 1. [8.] august d.å. modtager selskabet en klage fra vores forsikringstager, som på ny fastholder, at hans [ægtefælle] lukkede den ukendte dame ind i hjemmet.

Selskabets kvalitetsafdeling gennemgår sagen og fastholder afvisning af smykker ved mail af 20. august d.å., idet forsikringstagerens første forklaring og [barnets] forklaring til politiet stort set er identiske. Selskabet anser derfor forsikringstagernes efterfølgende forklaring, som en væsentlig efterrationalisering af begivenhederne.

Selskabet lægger til grund for afvisning, at: Sagen skal behandles på baggrund af kundens første forklaring samt politiets rapport. I henhold til ankenævnets praksis kan selskabet behandle sagen på baggrund af klagerens første forklaring, når det tydeligt fremgår af sagen, at klageren har ændret sin forklaring for at opnå dækning. Selskabets skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på følgende kendelser: … 88680 … 86976 … 74798…

Simpelt tyveri/Forsvarligt aflåst
Sagen skal behandles efter betingelsernes bestemmelser for simpelt tyveri, idet formodet gerningsmand/medsammensvoren har fået adgang til boligen via uaflåst dør. Det fremgår af såvel forsikringstagernes første anmeldelse samt politiets rapport, at der pludseligt står en udenlandsk dame inde i huset. Selskabet lægger dermed til grund, at forsikringstagernes hustru ikke har opholdt sig i nærheden af døren, hvorfor den uaflåste indgangsdør ikke har været under opsyn. Henset hertil og idet selskabet lægger til grund, at den formodet gerningsmand har fået adgang til sikredes bolig via en uaflåst indgangsdør finder selskabet, at boligen ikke har været forsvarligt aflåst på skadetidspunktet, hvorfor selskabet har været berettiget til at behandle tyveriet fra boligen som et simpelt tyveri. Selskabets skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 84645, hvor nævnet udtaler, at 'Efter nævnets praksis anses en lokalitet med en ulåst indgangsdør ikke for at være forsvarligt aflåst - heller ikke når der er nogen hjemme. Da hoveddøren ikke var aflåst, har sikkerhedsforskriftens pålæg om forsvarlig aflåsning således objektivt set ikke været overholdt.'

Finder nævnet modsætningsvis, at forsikringsstedet har været forsvarligt aflåst, lægger selskabet til grund, at tyveriet må formodes at være begået af en medsammensvoren, mens forsikringstagerens [ægtefælle] og den ukendt udenlandske kvinde opholdte sig i stuen. I så fald har den medsammensvorne haft uhindret adgang til sikredes bolig, hvorfor forsikringstagerens [ægtefælle], ved at undlade at låse døren i forbindelse med mødet med den ukendte kvinde inde i huset, har overtrådt sikkerhedsforskriften om at holde boligen forsvarligt aflåst. Idet sikredes [ægtefælle] har overtrådt sikkerhedsforskriften ved en forsømmelse, og idet der er årsagssammenhæng mellem overtrædelsen af sikkerhedsforskriften og tyveriet, er betingelsernes krav til forsvarlig aflåsning ikke overholdt. Selskabet skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 52754, hvor nævnet giver selskabet medhold i, at tyveriet skal behandles efter bestemmelser om simpelt tyveri, idet nævnet udtale, at: 'Da tyveriet må formodes begået af en person, der har benyttet sig af, at klager blev holdt hen af de 2 unge piger, og denne 3. person har haft uhindret adgang til lejligheden, finder nævnet, at der har været årsagssammenhæng mellem overtrædelsen af sikkerhedsforskriften og tyveriet'

Usikkerhed om, hvordan og hvornår tyveriet af smykkerne havde fundet sted
Det fremgår af sagsbehandlerens notat af forsikringstagerens oprindelige anmeldelse, at tyveriet først konstateres af [klagerens barn] dagen efter tidspunktet, hvor tyveriet angiveligvis har fundet sted, idet [barnet] går ind i soveværelset, hvor [han/hun] opdager, at smykkeskrinet er væk. Der består således en vis usikkerhed om, hvordan og hvornår tyveriet af smykkerne har fundet sted, herunder om tyveriet er begået af den udenlandske kvinde, en medsammensvoren eller tyveriet er begået på et andet tidspunkt. Allerede derfor er selskabets opfattelse, at sagen skal behandles som et simpelt tyveri med den heraf følgende dækningsundtagelse for penge og smykker.

Ikke tricktyveri i betingelsernes forstand
Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: Dækningsskema pkt. A1, stk. 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).

Som tidligere anført fremgår det direkte af forsikringstagernes første anmeldelse samt politiets rapport, at den fremmede kvinde pludseligt står inde i huset. Den ukendte kvinde har dermed pr. definition ikke fået adgang til forsikringsstedet under falsk dække, ligesom en potentiel medsammensvoren heller ikke har fået adgang til forsikringsselskabet under falsk dække. Hertil kommer, at kvinden på intet tidspunkt udgiver sig for at være fra plejehjemmet, hjemmehjælpen eller lign. At forsikringstagernes [ægtefælle] antager, at den ukendte kvinde er fra plejehjemmet kan ikke føre til andet resultat. Selskabet skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 88727, hvor nævnet ikke finder det godtgjort, at tyveriet er sket ved, at en eller flere ukendte personer har fået adgang til forsikringsstedet under falsk dække. I den pågældende nævnssag opholdte klageren sig på sin terrasse, da hun opdagede en fremmed person i terrassedøren. Hun fulgte derpå den fremmede person ud af huset og konstaterede efterfølgende, at der var blevet stjålet en række smykker. Nævnet udtaler endvidere, at politiets journalisering af forholdet som 'Forsøg på tyveri, tricktyveri i beboelse' ikke findes at kunne føre til et andet resultat. Tilsvarende skal selskabet henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 90032, hvor nævnets flertal fandt, at selv hvis det af klager anførte hændelsesforløb blev lagt til grund, forelå der ikke tricktyveri i betingelsernes forstand, da kvinden hverken begik tyveriet eller sørgede for, at en ellers forsvarligt aflåst dør blev åbnet for en medsammensvoren. I den pågældende sag havde en kvinde kaldt klageren fra terrassen ned til havelågen for at spørge om vej, og at en medsammensvoren i de pågældende ca. 5-10 minutter var gået ind i huset gennem den åbne terrassedør og havde stjålet smykkerne.

Selskabet bemærker afslutningsvis, at forsikringstageren i klagen til nævnet oplyser, at han dagen efter ringede til politiet for at 'tjekke om anmeldelsen var gået rigtig ind'. Forsikringstageren forklarer endvidere, at han bliver stillet om og giver forklaring, som beskrevet, at [klagerens ægtefælle] gik til døren og lukkede en dame ind. På baggrund af forsikringstagerens oplysninger retter selskabet telefonisk henvendelse til … politi den 4. september 2018, som forespurgt oplyser, at: Politiet ikke har modtaget anmeldelse fra [klageren] angående den pågældende sag, og såfremt forsikringstageren havde rettet henvendelse til politiet med yderligere forklaring, ville politiet have tilskrevet disse oplysninger til anmeldelsesrapporten.

Ved gennemgang af sagen bemærker selskabet, at klageren ikke kun har fået stjålet smykker men også et smykkeskrin. Selskabet har ikke modtaget et krav for smykkeskrinet, og har alene afvist at dække smykkerne. Dertil kommer, at forsikringstagerens klage til nævnet alene omhandler smykketyveriet. Såfremt forsikringstageren fremsætter krav for smykkeskrinet, er selskabet naturligvis indforstået med at realitetsbehandle et sådant krav. Vi skal dog bemærke, at der for den pågældende police gælder en rabatgivende selvrisiko på 1.192 kr."

Klageren har den 20/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Min generelle klage er, en (tilsyneladende) bevist forhaling af sagsbehandling, som har gjort det vanskeligere, at argumentere for de enkelte klagepunkter i det lange forløb. F.eks. GF's indhentning af uddybende politirapport, efter anmodning om Forsikringstagers samtykke til indhentning af politiets rapport. Denne forhaling har også betydet, at min kraftigere opfølgning på sagen er kommet ret sent i forløbet.

Dertil kommer flere forsøg på fordrejning af ordstillinger og betydninger, f.eks. dels i [barnets] umiddelbare politianmeldelse og min opfølgning til politiet dagen derpå, af anmeldelsen og forklaringer om hændelsens forløb. Derefter min anmeldelse til GF Forsikring af sagen, som jeg i første omgang betragtede som en almindelig sag.

GF anføre 'at døren ikke var låset og pludselig stod der en dame inde i stuen', er absolut en fordrejning af skete. Min [ægtefælle] går til døren og åbner, da der bliver ringet på. En dame kommer ind og trænger ind i stuen: 'Må jeg sætte mig her i sofaen' ta'r et hæfte frem, som hun skulle notere i og taler med min [ægtefælle].

Dette forløb har givet person nr. 2 tid nok, til følge ind i entré, badeværelse, videre ind i soveværelset, rodet i skuffer og et skab, snupper smykkeskrinet (20x25x25 cm m/3 skuffer) lister ud og væk, før dame nr. 1 rejser sig/går. Det er altså en strid om ord, også i [barnets] politianmeldelse, til politiets (ledende) spørgsmål: 'Var døren låset?' Sagen er, der bliver ringet på, min [ægtefælle] går til døren og lukker person nr. 1 ind, denne trænger ind i stuen og sætter sig i sofaen overfor [ægtefællen]. Det har i den forstand ingen betydning om døren har været låst eller ej.

Nej – 'Den formodede gerningsmand' person nr. 2, 'har ikke fået adgang, under falsk dække' – idet ingen har set person nr. 2, der antageligt har luret udenfor eller ved døren, da [min ægtefælle] lukker person nr. 1 ind. Person nr. 2 er listet ind derefter. Gerningsmanden er altså ikke person nr. 1, som sad og snakkede med [min ægtefælle] under hele forløbet.

Ved et par tlf-forespørgsler til sagsforløbet, efter min indsendelse af Politikvittering om anmeldelsen, er svaret at sagen behandles. Derved får jeg opfattelse af, at der ikke er spørgsmål om erstatning. Først ved min henvendelse d. 1. maj er svaret, at GF Forsikring ikke har modtaget politirapporten og at man nu vil rykke politiet, for at få den.

Senere beder GF Forsikring om mit 'Samtykke til at indhente politiets rapport'. Jeg formoder, at dette ville være en rutine i en sådan sag. Man anfører, at denne politirapport først er modtaget d. 5. juli. Disse ting gør, at jeg har fået indtryk af, at sagen bevist er blevet forhalet meget undervejs.

Kort efter – d. 1. august – klager jeg over, at der ikke er sket udbetaling af erstatning, for det stjålne smykkeskrin m/indhold af forskellige smykker for en antagelig værdi på kr. 100.000,00. GF-sagsbehandler vil nu undersøge. Vender tilbage pr. tlf. et par dage efter, med det svar at der ikke er forsikringsdækning og derfor ingen erstatning.

Senere flimrer GF Forsikring rund i, om det skal hedde 'Tricktyveri' eller 'Simpelt tyveri'. Begreber som hverken Forsikringstager eller Gerningsmanden kan have kendskab til. Det er i øvrigt også underordnet om det skal hedde det ene eller det andet. Det er blot endnu et tegn på, at GF Forsikring forsøger at smyge sig uden om dækning, der anføres som maksimalt kr. 33.200,00.

GF Forsikring bemærker afslutningsvis ved gennemgang af sagen, at Klageren ikke kun har fået stjålet smykker, men også et Smykkeskrin, og tilføjer, at såfremt Forsikringstager fremsætter krav om dækning for Smykkeskrinet, er selskabet naturligvis indforstået med at realitetsbehandle et sådant krav – tak for det.

Hvis GF Forsikring ville have Realitetsbehandlet denne sag helt igennem, havde der sikkert ikke været en klage.

> …
> Vores krav er nu, at GF Forsikring anerkender en erstatning imellem kr. 33.200,00 og det anslåede beløb kr. 100.000,00 for værdien af Smykkeskrinet og indholdet af værdifulde smykker – (eller evt. mindre pr. kulance)"

Selskabet har den 12/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Klagers beskyldninger om en bevist forhaling af sagen og fordrejninger af ord og betydninger er udokumenteret. Vi kan naturligvis afvise, at selskabet på nogen som helst måde bevist har forsøgt at forhale sagen, eller for den sags skyld forsøgt at ændre på sagens fakta herunder anmeldelse til selskabet og til politiet.
>
> Vi har ikke yderligere kommentarer til klageres anbringender og henviser til vores fremstilling af sagen i selskabets svarskrift af 21. september 2018."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder politirapporten, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet og forsikringsbetingelserne. Af politirapport dateret 7/2 2018 fremgår det bl.a.:

> "Anmelder [klagerens barn] oplyste telefonisk, at hendes [forælder] forurettet … havde været udsat for tricktyveri. En fremmede dame havde pludseligt stået inde i … hus.
>
> [Klagerens barn] oplyste, at [klagerens ægtefælle] aldrig låste døren.
>
> [Klagerens barn] oplyste, at der var stjålet et smykkeskrin indeholdende diverse smykker. Tasker var blevet åbnet, som plejede at ligge lukket og ordentligt i et skab. Yderligere var to øverste skuffer i en kommode, i soveværelset, blevet rodet igennem.
>
> [Klagerens barn] forklarede, at damen ikke kunne snakke dansk og havde spurgt [klagerens ægtefælle], om de kunne snakke tysk eller engelsk sammen. [Klagerens ægtefælle] var begyndt, at hoste meget og damen havde derfor spurgt klagerens ægtefælle], om de skulle sætte sig ned i sofaen, i stuen.
>
> [Klagerens barn] forklarede, at [klagerens ægtefælle] havde spurgt damen, om hun kom fra plejehjemmet, da det lå i nærheden af [klagerens og ægtefællens] hjem. Dette spørgsmål forstod damen ikke. [Klagerens ægtefælle] havde set, at damen havde et blå hæfte med sig og havde spurgt, hvad damen brugte hæftet til. Dertil havde damen svaret, at hæftet var brugt til at notere, hvis der ikke var nogen hjemme.
>
> [Klagerens barn] oplyste, at [klagerens ægtefælle] havde sagt, at damen havde været meget flink og smilende: A: Kvinde, Talte: Engelsk. Iført: Mørkeblå bukser med noget hvidt på knæene og lange øreringe, Medbragte: Blå hæfte
>
> [Klagerens barn] oplyste yderligere, at hun havde mistanke om, at der havde været to personer i huset, hvor damen var blevet brugt til at distrahere [klagerens ægtefælle]."

7. 92813

Af forsikringsbetingelserne 35-2 fremgår bl.a.:

"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.
…
4.7 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 tilhaspede 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 ligestillede. 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, private sø- og luftfartøjer. 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.

	Forsikrede gen-stande, jf. punkt 3	BEGRÆNSNINGER I DÆKNINGEN

...

		INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
		1	2	3
E	Penge m.m. maksimalt 22.300 kr. (basisår 2014) jf. punkt 3.3. Særlige private værdiggenstande (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	Ikke dækket

...

Nævnet udtaler:

Den 6/2 2018 anmeldte klageren, at der var blevet stjålet nogle smykker og et smykkeskrin fra klagerens bolig. Klageren har oplyst, at hans ægtefælle åbnede døren, da der blev ringet på, og at en fremmedsproget dame udgav sig for at være fra hjemmehjælpen, hvorefter ægtefællen lukkede damen ind. Han har endvidere oplyst, at personen satte sig i sofaen i stuen og skrev i en notesbog, mens hun talte med klagerens ægtefælle. Klageren formoder, at det er i forbindelse med denne hændelse, at en anden person er trængt ind i boligen og har stjålet smykkeskrinet med indhold. Klageren har også oplyst, at de opdagede tyveriet dagen efter, da klagerens barn hørte historien og undersøgte klagerens bolig.

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at der er tale om et tricktyveri, og at selskabet udbetaler erstatning for smykkerne på mellem 33.200 kr. og 100.000 kr. Klageren er derudover utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for smykkerne med henvisning til, at der er tale om et simpelt tyveri, og at forsikringen ikke dækker smykker ved simpelt tyveri. Selskabet har anerkendt at erstatte selve smykkeskrinet, hvis klageren gør et krav gældende herom.

Selskabet har anført, at der ikke er tale om et indbrudstyveri, idet døren – ifølge oplysningerne i politirapporten – ikke var låst, og at der ikke er tale om et tricktyveri, idet den fremmedsprogede dame ifølge anmeldelsen til politiet pludselig befandt sig i huset. Selskabet har desuden anført, at klageren har ændret forklaring i forhold til det først anmeldte og det angivne i politirapporten, at politiet ikke har registreret, at klageren efterfølgende skulle have kontaktet politiet for at sikre, at anmeldelsen var sket korrekt, samt at det er klagerens første forklaring, der må lægges til grund. Selskabet har også anført, at der er tvivl om, hvornår tyveriet fandt sted, og at det bygger på klagerens formodning, at tyveriet fandt sted samtidig med, at klagerens ægtefælle blev opholdt af den fremmedsprogede dame.

Af politirapporten dateret 7/2 2018fremgår det, at "Anmelder [klagerens barn] oplyste telefonisk, at [hans/hendes] [forælder] forurettet … havde været udsat for tricktyveri. En fremmede dame havde pludseligt stået inde i … hus. [Klagerens barn] oplyste, at [klagerens ægtefælle] aldrig låste døren … [Klagerens barn] forklarede, at damen ikke kunne snakke dansk og havde spurgt [klagerens ægtefælle], om de kunne snakke tysk eller engelsk sammen. [Klagerens ægtefælle] var begyndt, at hoste meget og damen havde derfor spurgt klagerens ægtefælle], om de skulle sætte sig ned i sofaen, i stuen. [Klagerens barn] forklarede, at [klagerens ægtefælle] havde spurgt damen, om hun kom fra plejehjemmet, da det lå i nærheden af [klagerens og ægtefællens] hjem. Dette spørgsmål forstod damen ikke. [Klagerens ægtefælle] havde set, at damen havde et blå hæfte med sig og havde spurgt, hvad damen brugte hæftet til. Dertil havde damen svaret, at hæftet var brugt til at notere, hvis der ikke var nogen hjemme … [Klagerens barn] oplyste yderligere, at hun havde mistanke om, at der havde været to personer i huset, hvor damen var blevet brugt til at distrahere [klagerens ægtefælle]".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.7.A.1.1 fremgår det, at som indbrudstyveri dækkes "Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale" og af punkt 4.7.A.1.2 fremgår det, at som indbrudstyveri dækkes tillige "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)". Af punkt 4.7.A.2 fremgår

det, at som simpelt tyveri dækkes "Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale". Endvidere fremgår det det punkt 4.7.E, at særlige private værdigenstande – herunder smykker – ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Nævnet finder, at der en sådan uoverensstemmelse mellem beskrivelsen af hændelsesforløbet i politirapporten afgivet af klagerens barn og den beskrivelse af hændelsesforløbet, som klageren har angivet over for nævnet, at nævnet må lægge den oprindelige forklaring til politiet til grund. Nævnet lægger derfor til grund, at den ukendte fremmedsprogede dame pludselig stod i klagerens hus.

Nævnet bemærker indledningsvist, at der efter oplysningerne i sagen er en vis usikkerhed om, hvordan og hvornår tyveriet af smykkerne fandt sted.

Tricktyveri

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at – selv hvis det lægges til grund, at smykkerne blev stjålet i forbindelse med den ukendte fremmedsprogede dames ophold i klagerens hus – at klageren ikke har bevist, at han har været udsat for et tricktyveri. Nævnet kan således ikke kritisere selskabets afgørelse for så vidt angår spørgsmålet om tricktyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at gerningspersonen pludselig stod i husets stue, og at én eller flere ukendte gerningsmænd dermed ikke fik adgang til forsikringsstedet under falsk dække.

Indbrudstyveri/simpelt tyveri

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er en sådan tidsmæssig sammenhæng mellem hændelsen med den fremmedsprogede dame og til, at klageren opdagede, at smykkerne manglede, at nævnet finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at smykkerne blev stjålet i forbindelse med den fremmedsprogede dames ophold i klagerens hus. Spørgsmålet er herefter,

om hændelsen med den fremmedsprogede dame udgør et indbrudstyveri i forsikringsbetingelsernes forstand.

Nævnet bemærker, at kravet om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, er en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Nævnet finder, at ud fra oplysningen i politirapporten om, at klagerens ægtefælle aldrig låste døren, var sikkerhedsforskriften objektivt tilsidesat. Da der ikke er påvist opbrudsmærker eller lignende på husets døre/vinduer, finder nævnet, at der er årsagssammenhæng mellem tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften og tyveriet af smykkerne.

Afgørende er herefter, om tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften kan tilskrives klageren som mindst uagtsomt. Parterne er enige om, at klagerens ægtefælle var hjemme, da den fremmedsprogede dame pludselig befandt sig i stuen.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften kan tilskrives klagerens ægtefælle som uagtsomt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet som et simpelt tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens ægtefælle ikke var forhindret i at låse døren, og at det er almindeligt, at man – når man bor i et hus i et tættere bebygget område – låser døren til huset for at undgå, at uvedkommende kan få adgang til huset, også når man er hjemme. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 56446, 84645 og 90698.

Nævnet har også lagt vægt på oplysningen i politirapporten om, at døren aldrig er låst.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

12. 92813

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Jens Kruse Mikkelsen
formand