

# Ankenævnet for Forsikring

Den 7. februar 2024 blev i sag nr. 100107:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I brev af 12/7 2023 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Klagerne er henholdsvis [profession] samt under uddannelse.

Onsdag d. 10. august - i dagtimerne - havde klagerne indbrud i lejligheden, jfr. Bilag 3, samlet politirapport. Anmeldelsesrapporten anfører omkring sagens genstand bl.a. dette:

*Sagens genstand*

Hoveddør indtil lejlighedskompleks forsigtigt opbrudt med koben på ca. 2 cm, hvorfra der var adgang til opgangens lejligheder. Hoveddør ind til lejlighed på 2. sal sparket ind, hvorfra der var blevet stjålet adskillige smykker, ure og tasker. Fra lejlighedens stue var der blevet stjålet ukendt antal guldsmykker,

Senere er anført:

Anmelderen, [klager 2], forklarede kort, at hun var kommet hjem efter en arbejdsdag, da hun så døren til deres lejlighed, stod åben. I lejligheden var flere skuffer blevet tømt, hvorfor der lå beklædning og andre genstande på gulvet. Hun havde ikke det samlede overblik over stjalne genstande, men kunne oplyse, at der var blevet stjålet flere guldsmykker, tasker samt udenlandsk valuta. Hun oplyste at hun ikke havde rørt ved noget.

Under afsnit om gerningsstedsbeskrivelse er anført:

Gerningsstedsundersøgelsen viste, døren ind til lejligheden var blevet sparket op. Hoveddøren ind til lejligheden er udstyret med stk. låsepal. Begge af disse var ikke synlige ved undersøgelse af døren. Forurettede havde ikke påvirket disse inden patruljens ankomst.

og senere:

Jeg rettede henvendelse til beboerne på samme adresse i henholdsvis ST TV og 1. TV. Begge beboere havde hverken set eller hørt noget mistænkeligt i forbindelse med indbruddet.

Lejligheden 2. TH var ubeboet og beboeren i 1. TH var ikke hjemme.

På hoveddøren indtil lejlighedskomplekset sås opbrudsmærke fra koblen på ca. 2 cm med blå farveafsmitning.

Fra fotorapporten kan især henvises til foto 6 (voldsomt ødelagt dørkarm) og fotos 8 samt 9 (døren med låsedele).

Rapporterne indeholder politiets fortrykte standardbemærkninger om at 'afhørte ønskede ikke at gennemlæse sin forklaring', men klagerne afviser, at [klager 2] fik tilbud om noget sådant - dette forekommer ej heller normalt, når der er tale om en forurettet og indbrudsramt borger. Det er et faktum, at klagerne først bliver gjort bekendt med rapportmaterialet via den på første side anførte aktindsigt (sendt 14.11.2022).

På dette tidspunkt havde indklagede Tryg således i mail af 25. oktober 2022, Bilag 4, valgt at delafvise skaden, i det man afviser dækning af særlige værdier (tyvetækkelige ting) ud fra en betragtning om, at boligen ikke skulle have været forsvarligt aflåst.

Dækningsafvisningen har været påklaget bl.a. d. 14. december 2022 til skade og kvalitetsafdelingen,

jfr. Bilag 5, hvilket bilag med argumentation bedes gennemgået og indgå som helhed i nærværende klage.

De i indsigelsesbrevet nævnte underbilag udgør Bilag 6 (håndværkerfaktura reparationer) og Bilag 7 (fotos fra håndværker). De reparerende håndværkere har som oplyst i indsigelsesbrevet, bilag 5, været kontaktet og har udtalt følgende (gentages):

*'Jeg har talt med 2 i processen involverede tømrere, der også er af den opfattelse, at man ikke ud fra fotos af skaderne (og det, tømrerfirmaet erindrer) kan konkludere, at døren/låsene ikke har været aktiveret. Karmen ville nok være flækket på nogenlunde samme vis, uanset om døren var låst eller ej. Den tømrer (der foretog reparationen) udtaler endda, at de konkrete skader er 100% lig med dem, han udkaldes til ved alle 'med sikkerhed aflåste' døre.'*

Som det fremgår af afslutningen af indsigelsesbrevet, skulle brevet (som tillige anført i brevhovedet) betragtes som en indsigelse til klageansvarlig.

Tryg har fastholdt afvisningen ved brev af 3. januar 2023, Bilag 7.

Efterfølgende har klagerne forsøgt at indhente yderligere til sagen fra ... Politi, ligesom man har haft dialog med samme omkring rapporternes indhold samt en ved aktindsigten ikke oplyst sideløbende kontakt med Trygs skadebehandler.

Som Bilag 8 fremlægges regneark med egen sammentælling (blot ud fra guldvægt) af de stjålne smykker (guldvægt svarende til skønnet kr. 882.525, - ).

Klagerne fastholder i det hele det tidligere i forløbet anførte og oplyser i forbindelse med nærværende klage supplerende, at man til fremmødte betjente primært udtalte sig om, at 'man ikke havde rørt noget' i relation til muligheden for spor ( dna og fingeraftryk) fra gerningsmand/ mænd. Man genkender ikke så detaljerede drøftelser med politiet om døren og låsesystemerne på denne. I den sammenhæng oplyser [klager 2] desuden, at der kan have været sproglige misforståelser i forhold til 'låsenes forskellige dele', da [klager 2]/familien eksempelvis ikke kendte ordet 'vrider' (før man for nylig 'googlede' det).

Essensen i klagen og kravet om fuld dækning er fortsat, at man havde aflåst lejligheden (ingen logik i at sparke en ulåst dør op), og at politiets rapporttilførsler er i modstrid med de synlige skader. Det gentages, at gerningsmanden meget vel kan have trykket låsepaler ind som led i at trække døren til, da man forlod lejligheden (forsinke opdagelsestidspunkt), og det af Tryk i bilag 7 anførte herom kan ikke tiltrædes og kan ikke lægges til grund bevismæssigt.

Det er tænkeligt, at nærværende forhold alene kan afgøres efter bevisførelse (herunder syn & skøn) omkring døren/fotos. For det tilfælde, at Ankenævnet således må afvise at klagesagsbehandle, bedes dette meddelt indledningsvis som led i sagens forberedelse."

Selskabet har i brev af 31/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

## **"Indledning**

Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med den af selskabet opgjorte erstatning for et anmeldt tyveri.

Klageren har rettet et krav mod selskabet for mere end 1.000.000 kr.

Selskabet har dækket tyveriet med 75.772,10 kr., idet det er selskabets vurdering, at der er tale om simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri.

Skaden er behandlet efter forsikringsbetingelserne med nummer 12G1, som klageren er omfattet af. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag a.

## **Sagsfremstilling**

Klageren indsendte den 15. august 2022 en skriftlig anmeldelse til selskabet. Klageren anmeldte tyveri fra sin bolig, med skadedato den 10. august 2022. Klageren oplyste, at døre og vinduer til boligen havde været lukket og låst og at døren var blevet brudt op. Den skriftlige anmeldelse fremlægges som bilag b.

Selskabet sendte den 16. august 2022 en mail til klageren med et link til selvbetjening, via selskabets online erstatningsportal, Scalepoint, hvor klageren skulle indtaste de stjålne genstande. Klageren indsendte den udfyldte liste den 18. august 2022. Opgørelseslisten fra klageren fremlægges som bilag c.

Den 24. august 2022 bad selskabet klageren om at underskrive en samtykkeerklæring til brug for indhentelse af politirapporten samt indsende fotos fra indbrudsstedet. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag d.

Klageren indsendte den underskrevne samtykkeerklæring til selskabet den 5. september 2022. Den 14. september 2022 afholdt klageren og selskabet et møde. Dagen efter mødet sendte selskabet en mail til klageren, hvor selskabet bad om at få fremsendt dokumentation og originalbilledfiler for en række genstande. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag e.

Den 6. oktober modtog selskabet politirapporten til sagen. Politirapporten fremlægges som bilag f.

Af politirapporten fremgik følgende som billedtekst til billede 8:

*'Vrider havde ikke været ude ifølge anmelder'*

Og af billedtekst til billede 9, at:

*'Denne havde ej heller været låst'*

Derudover havde klageren ved politiets ankomst oplyst, at de ikke havde påvirket låsene inden politiet ankom til stedet. Dette jf. politirapporten, hvor der står:

*'Hoveddøren ind til lejligheden er udstyret med [2] stk. låsepal. Begge disse var ikke synlige ved undersøgelse af døren. Forurettede havde ikke påvirket disse inden patruljens ankomst.'*

Selskabet var den 25. oktober 2022 i telefonisk kontakt med en af de politibetjente, der havde været på adressen ved anmeldelsen. Politibetjenten oplyste, at det var korrekt, at de ikke mente, at døren havde være aflåst. Denne konklusion var de kommet frem til på baggrund af klagerens oplysninger og den måde låsen så ud på, da det ikke så ud til, at låsen havde været rørt.

Politiet uddybede ligeledes det der stod i rapporten om, at klageren ikke havde ændret noget og det måtte således konkluderes, at der ikke havde været låst, idet døren stod i ulåst position, da politiet ankom til stedet, og klageren havde ikke rørt ved noget inden ankomsten. Notat fra samtalen med politiet fra selskabets system fremlægges som bilag g.

Samtalen kan fremlægges såfremt dette ønskes.

Selskabet sendte den 25. oktober 2022 en mail til klagerne om at efter modtagelse af aktindsigt i politirapporten og kontakt med politiet, kunne det konstateres, at den opbrudte dør ikke havde været låst forud for indbruddet. Politiets konklusion var baseret på oplysninger fra klageren og beskaffenheden af skaden på døren og karmen. Mailen fra politiet om, at låsen på døren ikke havde været påvirket fremlægges som bilag h.

Idet det kunne konstateres, at døren ikke havde været forsvarligt aflåst på tidspunktet for indbruddet, følger det af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at der er nogle begrænsninger i dækningen.

Forsikringen dækker ikke guld, sølv, smykker, perler, ædelstene, penge og lignende, når boligen ikke har været forsvarligt aflåst. Derudover gælder en makssum for tyvetækkelige genstande, når

der sker tyveri fra ikke forsvarligt aflåst bolig. Skaden ville derfor blive opgjort på baggrund af disse regler. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag i.

Selskabet sendte den 28. oktober 2022 erstatningen på i alt 75.772,10 kr. til klageren.

Den 14. december 2022 indsendte klagerens advokat en skriftlig klage til selskabet. Af klagen fremgik det, at klageren var utilfreds med, at det anmeldte tyveri blev behandlet som simpelt tyveri og ikke som indbrudstyveri, idet det var konstateret, at boligen ikke havde været forsvarligt aflåst på skadetidspunktet.

Klagerens advokat gjorde gældende, at klageren ikke fandt det korrekt, at døren ikke havde været låst. Derudover gjorde klagerens advokat gældende, at yderdøren måtte have været låst, og dette måtte være nok til at opfylde betingelserne.

Advokaten anførte, at klageren ikke kunne have udtalt sig som anført i politirapporten, hvoraf det fremgik at døren ikke havde været låst. Klageren kunne nu ikke afvise, at hun pr. automatik havde sat nøglen i døren og drejet den uden tanke på, at døren stod på klem. Dette til trods for, at hun havde oplyst til politiet, at døren ikke havde været låst. Klagerens advokat gjorde endvidere gældende, at der var tegn på voldsomt opbrud på døren ind til klagerens lejlighed.

Mailen fra klagerens advokat fremlægges som bilag j.

Selskabet besvarede klagen den 3. januar 2023 og fastholdt afgørelsen. Af selskabets mail fremgik det, at det ikke havde nogen reel betydning om opgangsdøren var aflåst, idet det følger af praksis fra Ankenævnet for Forsikring, at en aflåst opgangsdør ikke opfylder kravet om 'forsvarlig aflåst', eftersom der til en almindelig opgangsdør er mange nøgler i omløb. Derudover anses det for værende nemt at få adgang til en opgang via opgangsdøren. Selskabet henviste i den forbindelse til afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring med nummer 96.806.

Det fremgik endvidere af selskabets svar, at klagerens udtalelser efter afgørelsen måtte anses som efterrationaliseringer, eftersom det fremgik, at klageren til politiet havde oplyst, at hun ikke havde påvirket låsen, inden politiet ankom til stedet, og at der som billedtekst til billede 8 og 9 i politirapporten stod, at der ikke havde været låst.

Klagerens udtalelse om, at de aldrig kunne finde på at forlade lejligheden ulåst, måtte således betragtes som en ændret og tilpasset forklaring, som selskabet ikke kunne lægge til grund.

Selskabet anførte til synspunktet fra klagerne om, at det kunne være tyvene, der havde slået låsen tilbage i forsøget på at trække døren ind, at dette slet ikke ville kunne lade sig gøre uden brug af rette nøgle.

Det var derfor fortsat selskabets vurdering, at døren til lejligheden havde været ulåst på skadetidspunktet.

Selskabet anførte derudover, at kravet om forsvarlig aflåsning var en sikkerhedsforskrift, og fordi det var konkluderet, at døren til lejligheden objektivt set ikke var forsvarligt aflåst, var det sidste der var relevant at diskutere, om der havde været årsagssammenhæng, og om det kunne tilregnes klager som uagtsomt, at de havde undladt at låse døren da de forlod hjemmet.

Politiet har bekræftet, at der ville have været betydeligt større skader på karmen, hvis døren havde været låst, ligesom slutblikket, som ses liggende på gulvet på billede 7, ville have været meget mere ødelagt, såfremt døren var blevet sparket ind i aflåst tilstand. Døren skulle således have været påført betydeligt mere kraft for at blive sparket ind, hvis den havde været låst, end det var tilfældet ved den anmeldte hændelse.

Slutteligt konkluderede selskabet, at det måtte tilregnes klager som uagtsomt ikke at have låst døren, da de forlod lejligheden, idet der ikke var modtaget information fra klageren, som kunne undskylde ikke at låse døren, da lejligheden blev forladt. Selskabets fastholdelse af afgørelsen fremlægges som bilag k.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

## **Selskabets vurdering**

Klageren har anmeldt tyveri fra sit hjem og krævet over 1.000.000 kr. i erstatning for en række genstande, herunder designervarer, kontanter, ure og smykker. Selskabet har udbetalt en erstatning på 75.772,10 kr. idet det er konkluderet, at boligen ikke var forsvarligt aflåst på skadetidspunktet, og derfor er tyveriet behandlet som simpelt tyveri jf. forsikringsbetingelserne.

Erstatningen er opgjort jf. forsikringsbetingelserne med nummer 12G1, punkt 5.3.1 om tyveri i boligen, hvor der ikke er forsvarligt aflåst. Det fremgår af dette punkt, at forsikringen dækker på følgende måde:

### *'5.3.1 Tyveri i boligen*

*Inde i din bolig, jf. punkt A. Ikke forsvarligt aflåst*

#### *Dækker*

*Der gælder en særlig begrænsning for tyvetækkelige ting (se ordforklaring under punkt 5.3). Max summen fremgår af din forsikringsaftale under punktet 'Tyveri inde i din bolig'.*

#### *Dækker ikke:*

- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene.*
- Penge og lignende.*
- Husdyr.*
- Ting som befinder sig inde i din bolig, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.*

#### *For lejere:*

- Ikke fastmonterede køkkenelementer, hårde hvidevarer samt glas og sanitet, som befinder sig i din lejlighed.'*

Selskabet har på baggrund af dette punkt i forsikringsbetingelserne opgjort erstatningen for tyvetækkelige genstande til max summen, jf. forsikringspolice. Forsikringspolice ses fremlagt af klageren som bilag 1. Max summen lød på skadetidspunktet på 59.194 kr. Selskabet har derudover

udbetalt erstatning for noget tøj, whisky og andre genstande for i alt 16.578,10 kr. I alt er 75.772,10 kr. erstattet.

Selskabet har jf. ovenstående punkt afvist at dække smykket og kontanter.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt ikke var forsvareligt aflåst. Ved denne vurdering har selskabet lagt vægt på politirapporten, hvoraf det af billedteksten til billede 8 og 9 er skrevet, at vrideren ifølge klageren ikke havde været ude og at låsen ej heller havde været låst.

Selskabet har ligeledes lagt vægt på klagerens udtalelse til politiet om, at de ikke havde påvirket låsene, inden politiet ankom til lejligheden, og låsene havde således ikke været aflåst idet de var åbne ved politiets ankomst. Dette er både anført i politirapporten og bekræftet telefonisk af politiet overfor selskabet.

Spørgsmålet er herefter, om det kan tilregnes klageren som mindst uagtsomt, at lejlighedsdøren ikke blev låst, da de forlod lejligheden.

Der fremgår i sagen ingen oplysninger om undskyldelige omstændigheder, der kan begrunde, hvorfor klageren undlod at låse lejlighedsdøren, da de forlod lejligheden indeholdende værdier for over en million kroner, hvorfor det efter selskabets opfattelse må anses for mindst simpel uagtsomhed, at klageren ikke låste døren.

Herefter er spørgsmålet, om der er årsagssammenhæng imellem tilsidesættelsen af sikkerhedsforskriften og tyveriet fra klagerens lejlighed.

I henhold til politirapporten og de i sagen fremlagte fotos af lejlighedsdøren og dørkarmen må det lægges til grund, at gerningspersonerne fik adgang til lejligheden via lejlighedsdøren, der ikke var låst.

Som det fremgår af fotomappen i politirapporten samt af de to fotos, der er fremlagt i sagen, så var der væsentlige skader på dørkarmen til lejlighedsdøren, som indikerer, at der er benyttet vold imod døren. Billeder af skaderne på døren fremlægges som bilag I og bilag m.

Tilsvarende ses det, at hverken låsepallen ved dørhåndtaget eller på den ekstra lås længere oppe på døren ses at være blevet påvirket, ligesom at den del af den sorte smæklås, der er monteret på dørkarmen ikke er påvirket.

På den baggrund er det selskabets vurdering, at det har været væsentligt nemmere for gerningspersonerne at skaffe sig adgang til lejligheden ved, at ingen af de to låsepaller på døren var slået til – herunder særligt den sorte smæklås – og at det således alene var en enkelt pal, der gik ind i slutblikket, og som blev påvirket af gerningspersonerne.

Tilsvarende må det forventes, at det både er gået væsentligt hurtigere og har larmet væsentligt mindre, da gerningspersonerne skulle forcere døren, hvilket naturligt har haft betydning for risikoen ved, at klagerens naboer havde opdaget tyveriet på grund af støj.

Derfor er det selskabets vurdering, at der er årsagssammenhæng mellem tilsidesættelse af sikkerhedsforskriften og gerningspersonernes adgang til lejligheden og efterfølgende tyveri.

Til støtte for sin opfattelse af sagen henviser selskabet til Ankenævnets afgørelser i sagerne 97719 og 99097. Begge sager vedrørte vinduer i ventilationsposition, men hvor der var mærker på vinduerne efter brug af værktøj/vold imod vinduerne. I førstnævnte kendelse var der 'tydelige tegn på hærværk' på det vindue, hvor gerningspersonerne var kommet ind.

Det er selskabets opfattelse, at princippet fra sagerne med vinduer i ventilationsposition om, at det ikke gør en forskel, at der er tegn på vold imod vinduet, ikke ændrer ved, at boligen ikke har været forsvarligt aflåst, kan overføres til nærværende sag, hvor der ligeledes er tegn på vold imod døren. Kendelserne fremlægges som henholdsvis bilag n og bilag o.

## Sammenfatning

Det forstås af selskabet, at klagerens utilfredshed går på, at selskabet har behandlet tyveriet ud fra reglerne i betingelserne om ikke forsvarligt aflåst bolig, hvorfor det er det selskabet har forholdt sig til i nærværende svar.

Det er fortsat selskabets vurdering, at det anmeldte tyveri er korrekt behandlet som simpelt tyveri, idet klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt set ikke var forsvarligt aflåst og at dette kan tilregnes klager som uagtsomt. Det findes ligeledes, at der er årsagssammenhæng mellem den udviste uagtsomhed og indbruddet, idet det ville kræve langt mere kraft af bryde døren op, hvis den havde været aflåst.

Selskabet fastholder således den trufne afgørelse."

Klagerens advokat har i brev af 23/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets svar af d. 31. juli 2023 giver anledning til følgende bemærkninger fra klagerne selv, der indsættes her, da disse svarer helt overens med også min tolkning og kommentarer:  
'Vi kan starte med mail fra Fyn politi ([navn 1] som skriver til [navn 2]).

*'Så har jeg fået talt med kollegaer, og vi er kommet frem til den til den konklusion, at låsene på døren ikke har være påvirket, således at døren har været låst'*

**Således at døren har været låst, betyder vel at døren har været låst? Ellers modsiger hun sig selv?**

Billederne her har vi taget efterfølgende:

...

Man kan tydelig se tegn på billeder, at der er brugt koben også på lejlighedsdøren. I rapporten har ... politi skrevet, at der er brugt koben på hovedindgang(dør) dørkarm og dør. Politiets fotos fra rapporten viser ikke døren fra den vinkel, og det er – måske derfor - ikke nævnt i teksten. Men jeg talte med [navn 1], og der indrømmede hun, at mærket var der. Bilag M stammer fra forsikringen (efter at karmen har været trykket sammen igen), og her ses kobensafttrykket også.

Der beskrives at låsepallen er ikke påvirket, men når dørkarmen er ødelagt, hvorfor forventer man låsepallen også skal være påvirket?

**Beskrivelse fra Tryg:** *'På den baggrund er det selskabets vurdering, at det har været væsentligt nemmere for gerningspersonerne at skaffe sig adgang til lejligheden ved, at ingen af de to låsepaller på døren var slået til – herunder særligt den sorte smæklås – og at det således alene var en enkelt pal, der gik ind i slutblikket, og som blev påvirket af gerningspersonerne.'*

Ud fra denne sætning, konkluderer de, at gerningspersoner har fået adgang til at bryde ind. Hvordan kan de konkludere at der var kun enkelt pal gik ind i slutblikket, men ikke også fra låsen ved håndtag?

Hvordan kan de vurdere, at hvis det er en enkelt pal, der gik ind i slutblikket, man kan ikke forvente skade til låsepallen?

Er der nogle regler for (viden om), at hvis det kun er en enkelt pal, der gik ind i slutblik, kan der ikke forventes skade på låsepallen, men samtidig, at hvis palen til låsen også gik ind i slutblikket vil man forvente skader til låsepallen?

Vi har også sagt/udtrykt flere gange, at vi har kun låst låsen ved håndtag.

*'Tilsvarende må det forventes, at det både er gået væsentligt hurtigere og har larmet væsentligt mindre, da gerningspersonerne skulle forcere døren, hvilket naturligt har haft betydning for risikoen ved, at klagerens naboer havde opdaget tyveriet på grund af støj.'*

**Hvordan har Tryg kommet frem til at der har været mindre larm og de gik hurtigere med tyveri?**

**Der står i politirapporten, at 2 TH og 1.TH var ikke hjemme.**

Jeg talte dog med alle naboer. De sagde at de var ikke hjemme. Kun vores underbo (1 tv) var ude fra ca.kl.10.30- ca.15. Lejligheden St.th var heller ikke hjemme. Lejligheden st.tv var heller ikke hjemme i nogle timer (det var det hun sagde til mig). Så jeg ved ikke hvordan både Politi og Tryg kan konkludere at de har ikke hørt eller set? (når ingen/meget få rent faktisk har været i ejendommen; og ingen ved, præcist hvornår det skete).

**Ang. med vrideren:**

Politi spurgte om vi har rørt vrideren efter vi er kommet hjem og vi har sagt , at vi har ikke har rørt ved vrideren, men i politirapporten står beskrivelse låsen heller ikke låst.

Vi har på ingen tidspunkt sagt at vi ikke låste (tværtimod).

På denne baggrund bedes Ankenævnet således – i det omfang man ud fra behovet for bevisførelse

vurderer dette muligt – afgøre sagen."

Selskabet har i brev af 27/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens advokat gør i sit indlæg til Ankenævnet for Forsikring af 23. august 2023 gældende, at det politiet har skrevet i mailen til selskabet, fremlagt som bilag h, må betyde at der har været låst. Dette er imidlertid ikke tilfældet, idet politiet skriver, at dørene ikke har været påvirket således døre har været låst. Efter modtagelsen af mailen kontaktede selskabet hovedsagsbehandlere på sagen hos politiet, som havde været på stedet, for at få bekræftet om mailen var forstået korrekt, og at politiets vurdering derfor var, at der ikke havde været låst.

Hovedsagsbehandleren på sagen hos politiet bekræftede under telefonsamtalen, at det objektivt set, var deres vurdering, at der ikke havde været låst. Denne konklusion var de kommet til på baggrund af klagerens forklaring og hvordan der så ud på stedet.

Selskabet foreholdt hovedsagsbehandlere fra politiet på sagen, at der sås skader på karmen, men at politiet alligevel havde konkluderet, at der ikke havde været låst. Politiet fastholdt efter dette stadigvæk deres vurdering om, at der ikke havde været låst. Samtalen mellem politiet og selskabet fremlægges som bilag p.

Klagerens advokat gør derudover gældende, at der ses tydelige tegn på, at der er brugt koblen på døren. Selskabet skrev i sit tidligere svar, at det fremgår af fotomappen i politirapporten samt af de to fotos, der er fremlagt i sagen, at der var væsentlige skader på dørkarmen til lejlighedsdøren, som indikerer, at der er benyttet vold imod denne. Det er dog selskabets vurdering, at det har været væsentligt nemmere for gerningspersonerne at skaffe sig adgang til lejligheden ved, at ingen af de to låsepaller på døren var slået til, herunder særligt den sorte smæk-lås.

Det er fortsat selskabets vurdering, at det må forventes, at det både er gået væsentligt hurtigere og har larmet væsentligt mindre, da gerningspersonerne skulle forcere døren. Derfor er det selskabets vurdering, at der er årsagssammenhæng mellem tilsidesættelse af sikkerhedsforskriften og gerningspersonernes adgang til lejligheden og efterfølgende tyveri.

Selskabet bemærker, at det fortsat er selskabets opfattelse, at princippet fra sagerne med vinduer i ventilationsposition om, at det ikke gør en forskel, at der er tegn på vold imod vinduet, ikke ændrer ved, at boligen ikke har været forsvarligt aflåst, kan overføres til nærværende sag, hvor der ligeledes er tegn på vold imod døren.

Det er derudover fortsat selskabets vurdering, at det anmeldte tyveri er korrekt behandlet som simpelt tyveri, idet klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt set ikke var forsvarligt aflåst og at dette kan tilregnes klager som uagtsomt. Det findes ligeledes, at der er årsagssammenhæng mellem den udviste uagtsomhed og indbruddet, idet det ville kræve langt mere kraft af bryde døren op, hvis den havde været aflåst."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 6/10 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Selskabet skriver nu – fejlagtigt – at det skulle være en kendsgerning i sagen, at ingen af de 2 låsepaller var aktiverede, da klagerne/lejlighedsejerne forlod lejligheden før indbruddet.

Dette er et postulat, og sagens kendsgerninger tyder mindst lige så meget på det modsatte (jfr. skaderne).

Det skal gentages og præciseres, at klagerne er helt overbeviste om, at man – som altid – låste døren, da lejligheden blev forladt.

De af Tryk via politirapporter forsøgte tolkninger af samme rapporter siger ikke noget andet/ det modsatte. Det eneste rapporternes ordlyd rejser tvivl om er, i hvilket omfang klagerne til politiet har udtalt sig, da betjentene kom på besøg. Dette omhandlede dog alene spørgsmålet om, hvorvidt man havde rørt noget EFTER hjemkomst; dvs. efter indbruddet var sket.

Herfra kan ikke på nogen vis – heller ikke i politirapporterne eller telefonsamtalen, bilag p – konkluderes, at døren var ulåst da indbruddet skete!

Vore tidligere indlæg beskriver ganske sandsynlige antagelser om, hvorfor låsepalene ikke var fremme, da politi (og ejer) kom til stedet (tyvenes forsøg på at mindske opdagelsesrisikoen, da man forlod gerningsstedet).

Hertil kan afslutningsvis tilføjes følgende betragtninger:

For mig (og mine klienter) at se, er det heller ikke usandsynligt, at tyven/tyvene (efter at de havde brudt døren op og er kommet ind i lejligheden), har trukket/skubbet døren til (så de kunne gå rundt inde i lejligheden i fred for nysgerrige blikke ude fra opgangen).

For at skubbe døren (med den ødelagte karm) ordentligt ind, har tyvene haft en god grund til at trække låsepalen tilbage igen (ellers kan man ikke skubbe tingene sammen, fordi låsepalen ville presse mod indersiden af den ødelagte karm!

Henset til politifotos (f.eks. fotos 10-17) udvisende en meget kraftig og nok voldsom gennemrodning af lejligheden (skuffer og skabe mv.), må dette have larmet ganske meget. Også af den årsag, er det mere end sandsynligt, at tyvene har skubbet døren til opgangen mest muligt til – og dermed ganske sandsynligt har skubbet låsepalene ind for at kunne gøre det...

Jeg henviser samtidig på ny til side 2 nederst i mit klagebrev af 12.7.2023 (håndværkerudtalelser relateret til sagen).

Særligt i relation til lydoptagelsen på 10 minutter – bilag p:

En gennemlytning af optagelsen viser, at Trygs taksator i de første ca. 5-6 minutter fører ordet hele tiden og søger at lægge ordene i munden på den helt uforberedt betjent [navn 1].

[Navn 1] er overfor klagerne – af ... Politi – oplyst som en på gerningstidspunktet helt nyuddannet betjent, og lydoptagelsen giver et helt utvetydigt indtryk af, at den unge betjent (helt forståeligt) ikke er teknisk kyndig hvad angår døre, låse, paler osv.

Trods taksators vedholdende forespørgsel til, om det er 'de forurettede' der havde oplyst noget om en 'ulåst dør', siger betjenten dog ikke dette. Det bliver trods alt – efter en telefonpause, hvor man har talt med en kollega!!! – fastholdt, at det udelukkende er betjentenes egen konklusion, der er tale om ... En tilføjelse af ordet 'objektivt' er bemærkelsesværdig, men betyder jo ikke noget i sig selv!

Endelig er det bemærkelsesværdigt, at taksator – der klart er mere kyndig og erfaren ud i tegn efter indbrudsskader – selv (ca. minut 8.38) gør opmærksom på de store skader i karmen og selv antyder, at dette også kunne vise, at låsepalen (en låst dør!) har været med til at give så store skader på karmen.

En sådan teknisk antagelse har taksator jo 100% ret i!

Hvis man – trods kendsgerningerne – skulle antage, at slet ingen af de to låsepale have været 'ude', da døren med vold brækkes op, taler logiske betragtninger tvært imod for, at karmskaderne ikke havde været så store.

Konklusionen må derfor ubetinget blive, at Tryg på ingen vis har dokumenteret, at døren var ulåst – og derfor skal klagerne have medhold i klagen.!

Hertil har selskabet i brev af 27/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fortsat selskabets vurdering, at det anmeldte tyveri er korrekt behandlet som simpelt tyveri, idet klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt set ikke var forsvarligt aflåst og at dette kan tilregnes klager som uagtsomt. Selskabet har ved vurderingen særligt lagt vægt på politiets udtalelse om, at der ikke var aflåst jf. nedenfor:

Af politirapporten fremgik følgende som billedtekst til billede 8:

*'Vrider havde ikke været ude ifølge anmelder'*

Og af billedtekst til billede 9, at:

*'Denne havde ej heller været låst'*

Derudover havde klageren ved politiets ankomst oplyst, at de ikke havde påvirket låsene inden politiet ankom til stedet. Dette jf. politirapporten, hvor der står:

*'Hoveddøren ind til lejligheden er udstyret med [2] stk. låsepale. Begge disse var ikke synlige ved undersøgelse af døren. Forurettede havde ikke påvirket disse inden patruljens ankomst.'*

Selskabet har ligeledes lagt vægt på politiets udtalelse om, at det var deres vurdering, at døren ikke havde været låst. Denne konklusion var baseret på oplysninger fra klageren og beskaffenheden af skaden på døren og karmen.

Selskabet skal bemærke i forbindelse med klagerens udsagn om, at tyvene kunne have skubbet døren til og slået låsen tilbage i forsøget på at trække døren ind, at dette slet ikke ville kunne lade sig gøre uden brug af rette nøgle.

Det er fortsat selskabets vurdering, at klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt ikke var forsvarligt aflåst. Ved denne vurdering har selskabet lagt vægt på politirapporten, hvoraf det af billedteksten til billede 8 og 9 er skrevet, at vrideren ifølge klageren ikke havde været ude og at låsen ej heller havde været låst.

Selskabet har ligeledes lagt vægt på klagerens udtalelse til politiet om, at de ikke havde påvirket låsene, inden politiet ankom til lejligheden, og låsene havde således ikke været aflåst idet de var åbne ved politiets ankomst. Dette er både anført i politirapporten og bekræftet telefonisk af politiet overfor selskabet.

Selskabet fastholder således den trufne afgørelse og henviser til sit tidligere fremsendte svar."

Heroverfor har klagerens advokat i meddelelse af 6/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget gentager i store træk, hvad selskabet tidligere har anført. Herom henvises til klagerens tidligere indlæg og senest indlæg af 6.10.2023.

DOG må klagerne kraftigt imødegå et (nyt) postulat fra selskabet (tredjesidste afsnit side 1) om, at 'det ikke skulle være muligt at slå låsen tilbage uden brug af nøgle'?

Udsagnet er 100% ukorrekt, og til belysning heraf er d.d. lagt et fotodokument på sagen, der beviser det modsatte.

Der er tale om en lås, der helt uhindret (også af indbrudstyvene) kunne slås tilbage - så døren kunne presses til, mens tyvene larmede i lejligheden; og/eller for at mindre opdagelsesrisikoen, da man forlod stedet.

Klagerne er overraskede over, at et stort forsikringsselskab på en klagesag fremkommer med oplysninger af så useriøs karakter."

Selskabet har herefter i brev af 24/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets bemærkning om, at klagerens udsagn om, at tyvene kunne have skubbet døren til og slået låsen tilbage i forsøget på at trække døren ind, slet ikke ville kunne lade sig gøre uden brug af rette nøgle, er anført i selskabets første svar til sagen af 31. juli 2023.

Selskabet skal præcisere denne bemærkning, idet der er/var to låse til klagers bolig, til at det i hvert fald for den ene lås, den uden vrider, slet ikke kunne lade sig gøre medmindre man var i besiddelse af rette nøgle. Billeder af de to låse fremlægges som bilag q og bilag r. De er taget fra politirapporten hvor de ses på side 9 og 10.

...

Af politirapporten fremgik følgende som billedtekst til billede 8:

*'Vrider havde ikke været ude ifølge anmelder'*

Og af billedtekst til billede 9, at:

*'Denne havde ej heller været låst'*

Det er derfor fortsat selskabets vurdering, at det anmeldte tyveri er korrekt behandlet som simpelt tyveri, idet klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt set ikke var forsvarligt aflåst og at dette kan tilregnes klager som uagtsomt.

Selskabet har lagt vægt på politiets udtalelse om, at det var deres vurdering, at døren ikke havde været låst. Denne konklusion var baseret på oplysninger fra klageren og beskaffenheden af skaden på døren og karmen.

Det er således fortsat selskabets vurdering, at klagerens bolig på skadetidspunktet objektivt ikke var forsvarligt aflåst. Ved denne vurdering har selskabet lagt vægt på politirapporten, hvoraf det af billedteksten til billede 8 og 9 er skrevet, at vrideren ifølge klageren ikke havde været ude og at låsen ej heller havde været låst.

Selskabet har ligeledes lagt vægt på klagerens udtalelse til politiet om, at de ikke havde påvirket låsene, inden politiet ankom til lejligheden, og låsene havde således ikke været aflåst idet de var

# Ankenævnet for Forsikring

14.

100107

åbne ved politiets ankomst. Dette er både anført i politirapporten og bekræftet telefonisk af politiet overfor selskabet

Selskabet fastholder således den trufne afgørelse og henviser til sit tidligere fremsendte svar."

Klagerens advokat har i brev af 29/11 2023 bl.a. anført:

"Selskabet har både i bemærkningsbrev og som bilag fremlagt 2 fotos (der i forvejen var del af politirapporten).

Det skal præciseres, at de 2 fotos viser dørens inderside (inden fra lejligheden).

I politirapporten ses yderligere et 'foto 5', der – selvom det ikke er så tydeligt – viser døren udvendig fra (her skal der ubestridt nøgle i både den nederste og den øverste lås).

Klagerne er enige med selskabet i, at man også indvendigt fra skal bruge nøgle for at slå låsen på den øverste lås fra.

MEN – klagerne har heller aldrig hævdet eller fremført (hverken overfor politi eller i forsikringsforløbet), at den øverste lås/slå på sagen var aktiveret.

Den øverste lås bruger/brugte man i praksis sjældent, i det man foretog og naturligvis altid foretager aflåsning af den nederste lås (som er placeret det logiske sted, hvor de fleste døre aflåses, dvs. lige ved håndtaget). Den ekstra og øverste lås har man aldrig følt et behov for også at 'dobbel-låse', fordi den nederste naturligvis medfører 'fuld aflåsning'. Døren var sådan, da man købte lejligheden.

Det er denne (nederste) lås, klagerne hele tiden mener var aflåst (og som de voldsomme karm-skader sandsynliggør også var aflåst). Se alle tidligere indlæg i sagen."

Sekretariatet har modtaget selskabets brev af 15/12 2023, hvori selskabet gentager sine synspunkter.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 15/8 2022 fremgår bl.a.:

"Var alle døre og vinduer til boligen lukket og låst?  
Ja."

Af politiets anmeldelsesrapport af 10/8 2022 fremgår bl.a.:

"Sagens art  
Indbrud i lejlighed

# Ankenævnet for Forsikring

15.

100107

Gerningstidspunkt/-rum

Onsdag den 10. august 2022 kl. 06.30

Onsdag den 10. august 2022 kl. 14.25

...

## *Sagens genstand*

Hoveddør indtil lejlighedskompleks forsigtigt opbrudt med koben på ca. 2 cm, hvorfra der var adgang til opgangens lejligheder. Hoveddør ind til lejlighed på 2. sal sparket ind, hvorfra der var blevet stjålet adskillige smykker, ure og tasker. Fra lejlighedens stue var der blevet stjålet ukendt antal guldsmykker, herunder halskæder og vielsesringe, grøn elefant af mrk. Kay Boyesen, armbåndsure af mrk. Michael Kors og flere tasker i forskellig størrelse af mrk. Louis Vitton. Ingen mistanke eller videoovervågning. Beboerne i 1. TV, 1. TH og ST TV havde ikke set eller hørt noget mistænkeligt.

Ved vores ankomst til stedet traf vi anmelderen, [klager 2], som ligeledes var forurettede på forholdet.

Anmelderen fremstod som en kvinde, [beskrivelse] Hun blev besigtiget og skønnet rolig og egnet til afhøring, idet hun talte klart og tydeligt.

Anmelderen, [klager 2], forklarede kort, at hun var kommet hjem efter en arbejdsdag, da hun så døren til deres lejlighed stod åben. I lejligheden var flere skuffer blevet tømt, hvorfor der lå beklædning og andre genstande på gulvet. Hun havde ikke det samlede overblik over stjalne genstande, men kunne oplyse, at der var blevet stjålet flere guldsmykker, tasker samt udenlandsk valuta. Hun oplyste at hun ikke havde rørt ved noget.

...

Vi foretog afhøring af beboerne i 1. TV og ST TV om de havde set eller hørt noget i forbindelse med indbruddet. Ingen beboere havde bemærket noget usædvanligt i opgangen.

Der er ingen videoovervågning på stedet.

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, døren ind til lejligheden var blevet sparket op. Hoveddøren ind til lejligheden er udstyret med stk. låsepal. Begge af disse var ikke synlige ved undersøgelse af døren.

Forurettede havde ikke påvirket disse inden patruljens ankomst.

Ved nærmere undersøgelse af lejligheden sås denne helt gennemrodet. Fra kommode i stuen var der blevet stjålet et ukendt antal armbåndsure af mrk. Michael Kors, valutasamling med flere valuta og grøn elefant af mrk. Kay Boyesen. Fra kommoden var der ligeledes stjålet ukendt antal guldsmykker, der havde stor affektionsværdi for de forurettede.

...

Soveværelset sås ligeledes gennemrodet og der var fra reol stjålet flere tasker af forskellig størrelse af mrk. Louis Vitton.

Begge forurettede blev vejledt om indsendelse af de stjålne genstande samt kendetegn/serienumre.

Jeg rettede henvendelse til beboerne på samme adresse i henholdsvis ST TV og 1. TV. Begge beboere havde hverken set eller hørt noget mistænkeligt i forbindelse med indbruddet.

Lejligheden 2. TH var ubeboet og beboeren i 1. TH var ikke hjemme.

På hoveddøren indtil lejlighedskomplekset sås opbrudsmærke fra koben på ca. 2 cm med blå farveafsmitning."

Af politiets afhøring af 10/8 2022 af klager 2 fremgår bl.a.:

"Afhørte oplyste, at man skal have en nøgle for at tilgå opgangen, hvorfor den ikke er tilgængelig for alle.

Afhørte forklarede, at hun var kommet hjem efter en arbejdsdag, da hun så døren til deres lejlighed var sparket ind. I lejligheden var deres skuffer og skabe blevet tømt, hvorfor der lå beklædning og andre genstande på gulvet.

Afhørte forklarede, at der ikke havde været nogen hjemme i lejligheden i tidsrummet 0730-1424.

Afhørte forklarede at, familien for et par dage siden var hjemvendt fra ferie. De havde ikke oplevet noget mistænkeligt i dagene op til indbruddet.

Afhørte havde ikke det samlede overblik over stjålne genstande, men kunne oplyse at flere guldsmykker, designertasker og udenlandsk valuta var blevet stjålet.

Afhørte oplyste i den forbindelse at der var blevet stjålet [forskellig valuta].

Adspurgt oplyste afhørte, at hun ikke havde rørt ved noget siden hun kom hjem."

Af selskabets interne telefonnotat af 25/10 2022 fremgår bl.a.:

"Modtaget mail fra politiet, hvoraf det fremgår, at døren IKKE har været låst forud for indbruddet - der henvises til pora og tilhørende fotorapport.

Talt med hovedsagsbehandler hos politiet, som har vendt sagen med sine 2 kolleger, der var med på gerningsstedet ved optagelse af anmeldelsen om indbruddet. Politiet henviser til politirapporten og fotomappen og oplyser, at både hr og fr FT var til stede under gerningsstedsundersøgelsen.

Politiet mente ud fra oplysningerne fra de forurettede (FT'erne) og de konstaterede forhold at døren havde været ulåst forud for indbruddet.

Politiet bemærkede også, at de trods alt begrænsede skader på dør, karm og især slutblik understøttede dette."

Af e-mail af 25/10 2022 fra politiet til selskabet fremgår bl.a.:

"Så har jeg fået talt med mine kollegaer, og vi er kommet frem til den konklusion, at låsene på døren ikke har være påvirket, således at døren har været låst. Se fotorapport billede 8 og 9."

Af brev af 14/12 2022 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"[Klager 2] kan dog ikke afvise, at hun - ankommet til lejlighedsdøren - pr. automatik kan havde sat nøglen i og drejet uden tanke på, at døren stod på klem. Det var nok først i samme moment hun konstaterede, at karmen var ødelagt, og hvor hun (da døren blev åbnet helt) så, hvad der var sket."

Af faktura af 6/9 2022 fremgår bl.a.:

"Vedr. demontering af indfatninger og kontakt.  
Reparation af karm. Tilpasning og montering af nye indfatninger.  
Montering af kontakt.  
Indfatning hvidmalet ...  
Montage og materieltilbehør ..."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## **"5.3 Tyveri og hærværk**

### **Tyveri**

Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvareligt aflåst eller ikke forsvareligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

'I boligen' er:

- A: Inde i din bolig (fx hus, rækkehus eller lejlighed).
- B: Garager, udhuse og driftsbygninger på samme matrikel som din helårsbolig.
- C: Bankboks i et pengeinstitut.
- D: Anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container.
- E: Plejehjemsbolig for ægtefælle/samlever.

'Uden for boligen' er:

Alle andre steder – fx:

- Haven, drivhuset og carporten.
- Kælder- og loftsrums, når du bor i etagebyggeri.
- Fritidshuset.
- Sportshallen og arbejdspladsen.
- På ferien.

**Forsvarligt aflåst** betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede. Vinduer, der står på klem, er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

**Tyvetækkelige ting** er ting, der på grund af deres værdi, størrelse eller omsættelighed er mere interessante for en tyv end andre ting, som fx it-udstyr, herunder mobiltelefoner, tablet og pc'ere, fladskærms-tv, musikanlæg, kamera, videokamera samt designmøbler, ure, pelse, kunst og antikviteter.

## 5.3.1 Tyveri i boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting i boligen, efter nedenstående skema.

|                                                                                  | Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ikke forsvarligt aflåst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inde i din bolig, jf. pkt. A                                                     | <p><i>Dækker</i></p> <p><i>Dækker ikke:</i><br/>Tyvetækkelige ting samt guld, sølv, smykker, ædelstene, perler, penge og lignende, hvis boligen er ubeboet i mere end 6 måneder.</p>                                                                                                                                                                                                                   | <p><i>Dækker</i></p> <p>Der gælder en særlig begrænsning for tyvetækkelige ting (se ordforklaring under punkt 5.3). Max summen fremgår af din forsikringsaftale under punktet "Tyveri inde i din bolig".</p> <p><i>Dækker ikke:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene.</li> <li>- Penge og lignende.</li> <li>- Husdyr.</li> <li>- Ting som befinder sig inde i din bolig, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.</li> </ul> <p>For lejere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikke fastmonterede køkkenelementer, hårde hvidevarer samt glas og sanitet, som befinder sig i din lejlighed.</li> </ul> |
| Plejehjemsbolig jf. pkt. E                                                       | <i>Dækker</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Dækker</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Garage, udhus og driftsbygning på samme matrikel som din helårsbolig, jf. pkt. B | <p><i>Dækker</i></p> <p><i>Dækker ikke:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3).</li> <li>- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene.</li> <li>- Penge og lignende.</li> </ul>                                                                                                                                                                               | <p><i>Dækker</i></p> <p><i>Dækker ikke:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tyvetækkelige ting (se pkt. 5.3).</li> <li>- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene.</li> <li>- Penge og lignende.</li> <li>- Husdyr.</li> <li>- Ting som befinder sig "i boligen", når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ...                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Forsikringen dækker ikke                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Når vinduer og lignende ikke er lukkede og tilhaspede, og du ikke er inde i din bolig, jf. pkt. A – heller ikke selv om der er monteret sikringsbeslag.</li> <li>- Tyveri af ting "i boligen", når den har været ubeboet i mere end 12 måneder.</li> <li>- Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed.</li> <li>- Tyveri, når tyveriet er begået af en person omfattet af forsikringen, medhjælp, logerende eller andre personer, der med din tilladelse eller i øvrigt lovligt befinder sig "i boligen".</li> <li>- Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Nævnet har fået forelagt fotografier af hoveddøren. Sekretariatet har gennemlyttet telefonsamtale af 25/10 2022 mellem taksatoren og politibetjenten, der optog politirapporten.

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 15/8 2022, at han ved indbrud den 10/8 2022 i tidsrummet 06.30-14.25 fik stjålet indbo, kontanter og smykker for mere end 1.000.000 kr. Gadedøren ind til lejlighedsopgangen var brudt op med koben. Klagerens hoveddør var ifølge politirapporten sparket ind. Hoveddøren åbner indad og er udstyret med 2 låse. En lås over dørhåndtaget med en vrider på indvendig side, og en særskilt lås uden indvendig vrider på øverste del af døren og med låsecylinder på begge sider af døren. Det fremgik af politirapporten, at palerne i hoveddørens 2 låse var trykket ind. Selskabet udbetalte erstatning på 75.772,10 kr., men afviste at dække smykker og kontanter med henvisning til, at hoveddøren ikke var låst, og der forelå simpelt tyveri.

Klager kræver, at selskabet dækker den anmeldte hændelse som indbrud. Klageren har anført, at de låste den nederste lås over dørhåndtaget, da de forlod lejligheden. Klageren har anført, at døren var sparket ind, og at der er spor efter koben. Klageren har anført, at skaderne på døren ifølge tømreren, der foretog reparationen, er "100 % lig med dem, han udkaldes til ved alle 'med sikkerhed aflåste' døre". Gerningsmanden kan have trykket låsepalen på den nederste lås ind som led i at trække døren til, for at kunne gå uforstyrret rundt i lejligheden eller for at forsinke opdagelsestidspunktet. Klageren har anført, at de udtalte til politiet, at de "ikke havde rørt noget" i relation til muligheden for DNA fra gerningsmanden. De genkender ikke så detaljerede drøftelser med politiet om døren og låsesystemerne. Der kan have været sproglige misforståelser i forhold til låsenes forskellige dele. Klageren kendte ikke ordet "vrider". Klageren har anført, at "Politi spurgte om vi har rørt vrideren efter vi er kommet hjem og vi har sagt , at vi

har ikke har rørt ved vrideren, men i politirapporten står beskrivelse låsen heller ikke låst. Vi har på ingen tidspunkt sagt at vi ikke låste (tværtimod)".

Selskabet har anført, at døren ifølge politirapporten ikke var låst. Ved fotografi af den ene lås fremgår det, at "Vrider havde ikke været ude ifølge anmelder" og ved den anden lås fremgår, at "Denne havde ej heller været låst". Selskabet har anført, at klageren oplyste til politiet, at de ikke havde påvirket låsene, inden politiet ankom til stedet. Selskabet har anført, at politiet mundtligt har bekræftet, at dørene ikke havde været aflåst.

Selskabet har anført, at det ikke var muligt for gerningsmanden at trække palen i den øverste lås tilbage uden brug af rette nøgle. Selskabet har anført, at bestemmelsen om, at boligen skal være forsvarligt aflåst, er en sikkerhedsforskrift. Der er årsagssammenhæng mellem tilsidesættelse af sikkerhedsforskriften og tyveriet, idet det ville kræve langt mere kraft at bryde døren op, hvis den havde været aflåst.

Det fremgår af politirapporten, at "Hoveddør ind til lejlighed på 2. sal sparket ind, hvorfra der var blevet stjålet adskillige smykker, ure og tasker ... Anmelderen ... forklarede kort, at hun var kommet hjem efter en arbejdsdag, da hun så døren til deres lejlighed stod åben ... Hun oplyste at hun ikke havde rørt ved noget ... Gerningsstedsundersøgelsen viste, døren ind til lejligheden var blevet sparket op. Hoveddøren ind til lejligheden er udstyret med stk. låsepal. Begge af disse var ikke synlige ved undersøgelse af døren. Forurettede havde ikke påvirket disse inden patruljens ankomst".

Det fremgår af politiets afhøring af klager 2, at "Afhørte forklarede, at hun var kommet hjem efter en arbejdsdag, da hun så døren til deres lejlighed var sparket ind ... Adspurgte oplyste afhørte, at hun ikke havde rørt ved noget siden hun kom hjem".

Det fremgår af politiets fotografi af den nederste lås, at låsepalen er inde. Det fremgår af tilhørende tekst, at "vrider havde ikke været ude ifølge anmelder". Det fremgår af fotografi af den øverste lås, at låsepalen er inde. Det fremgår af tilhørende tekst, at "denne havde ej heller været låst". Det fremgår af fotografi af dørkarmen, at den er flækket på langs og slutblikket er

# Ankenævnet for Forsikring

21.

100107

væk. Det fremgår af klagerens fotografi af den aktiverede/fremskudte låsepal på nederste lås, at den fremstår uskadt og uden skævhed.

Det fremgår af e-mail fra politiet, at "Så har jeg fået talt med mine kollegaer, og vi er kommet frem til den konklusion, at låsene på døren ikke har være påvirket, således at døren har været låst. Se fotorapport billede 8 og 9".

Det fremgår af selskabets telefonsamtale med politibetjenten, at betjenten afsluttende udtaler, at politiets objektive vurdering er, at døren ikke har været låst.

Det fremgår af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at forsikringen ikke dækker guld, sølv, smykker og penge, hvis boligen ikke er forsvarligt aflåst. Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste.

Nævnet finder, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

# Ankenævnet *for* Forsikring

22.

100107

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings