

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. februar 2024 blev i sag nr. 100125:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 23/7 2023 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"I forbindelse med at [klageren] var på ferie i [land] 2022 sammen med [barn/familiemedlem], som i øvrigt bor sammen. Sker der et indbrud i [klagerens] andelsbolig. [Barnet] rejser hjem til Danmark mandag nat den 3. oktober 2022.

Næste dag - tirsdag den 4. oktober bemærker han ved dagens lys, at der er sket et indbrud i et større stålskab, som er indplaceret bag døren ved lejlighedens største værelse. Skabet er brudt op og alle hylder er tomme. Alle værdifulde genstande samt mindeværdige guldsmykker og øvrige papirværk i form af dokumentation på smykker, lejligheden mv. er stjålet.

[Barnet] kontakter politiet, som kommer kort efter (politirapport er vedlagt som bilag 1.)

Skaden anmeldes til Codan forsikring den 6. oktober 2022 (bilag 2.)

Den 22. november 2023 fik vi på lejligheden [adresse] besøg af taksator ... og skadeinspektør ... fra Codan Forsikring (bilag 3.)

Til besøget blev, der spurgt ind til låsen. [Klageren], og to [børn] oplyste, at låsen var skiftet kort inden og at låsesmeden havde taget den gamle lås med. Taksator og [skadeinspektør] tilbød meget tydeligt iflg. tilstedeværende om at få undersøgt låsen. De oplyste, at man på den måde burde kunne se om der var blevet slået på låsen med evt. bankenøgle/hammer.

Af politirapport bilag 1 fremgår ligeledes af politiet, at der er tale om en ældre ... slåslås, hvorfor der kunne være benyttet værktøj til at låse denne op.

Det ville vi generelt meget gerne, og [ældste barn] tilbød Taksator og [skadeinspektør] om at hente den fra låsesmeden, som ligger ved [vej]. De ønskede selv at hente låsen, hvorfor de fik telefonoplysninger på låsesmeden og herefter skulle de meget gerne have hentet låsen. Det blev oplyst, at de ville vende tilbage, når låsen var undersøgt.

Hele denne periode har været - og er fortsat meget psykisk belastende for [klageren], som ... Efterfølgende mister [klageren] alle sine værdifulde og mindeværdige genstande samt smykker.

[Klageren] ønsker, at rykke til sagen og beder mig [repræsentanten], som har fuldmagt i hendes sag samt ordning i Codan om at kontakte taksatoren. Vi undrer os over, at vi fortsat ikke har hørt noget vedr. den lås.

Den 19. januar 2023 kontakter [repræsentanten] [taksatoren] på telefonnr. ... Jeg [repræsentanten] spørger om der er nyt i sagen, og om der endnu ikke er svar fra undersøgelse af låsen. [Taksatoren] oplyser, at det er der ikke endnu, han vender tilbage, når der er et svar.

Den 22. februar 2023 får Jeg [repræsentanten] en mail fra Codan, Taksator ..., hvor der står, at politirapporten er modtaget og at der i sagen ikke er tegn på voldeligt opbrud i lejligheden, hvorfor sagen betragtes som simpelt tyveri. (bilag 4.)

Samme dag 22. februar 2023 forsøger Jeg [repræsentanten], at kontakte [taksatoren] på telefonnr. ..., dog uden held.

Den 23. februar 2023 anmoder Jeg [repræsentanten] om aktindsigt, da vi gerne vil se udfaldet af låseundersøgelsen. Anmodningen sendes til pr. mail ift. skadesagen (bilag 5.)

Den 28. februar 2023 er der fortsat ingen svar på mail samt anmodning om aktindsigt, hvorfor Jeg [repræsentanten] rykker med endnu en mail (bilag 5.)

Samme dag den 28. februar 2023 modtager Jeg [repræsentanten] en mail fra [skadeinspektør], som skriver, at der ikke er sket tekniske undersøgelser af låsen pga. sagens omstændigheder. [Skadeinspektør] mener, at sagens akter består af mailkorrespondancen og om det er denne, der ønskes fremsendt? (Bilag 6.)

Efter mailen samme dag 28. februar 2023 kontakter Jeg [repræsentanten], [skadeinspektør] på tlf.nr. ... Herefter tager samtalen en uventet drejning, hvor Jeg [repræsentanten] møder en beskyldende samtale adfærd fra [skadeinspektørens] side. Jeg [repræsentanten] spørger ind til, hvordan sagen kan afslås/lukkes uden at låsen undersøges, når både [taksatoren og skadeinspektøren] ved besøget den 22. november 2022 har oplyst, at låsen skal undersøges og at den samme dag burde være hentet.

Jeg [repræsentanten] oplyser, at jeg har ringet til [taksatoren] i januar 2022 måned, og spurgt ind til låsen, hvor jeg meget klart fik oplyst, at der fortsat afventes svar fra låseundersøgelsen.

- Hvorfor sagde man ikke på det tidspunkt, at man ventede på politirapporten og, at låsen faktisk ikke var til undersøgelse?

Jeg [repræsentanten] henviser til telefonsamtalerne, som meget gerne skulle være gemt i Codans system jf. persondataloven.

[Skadeinspektør] oplyser, at det kan han ikke udtale sig om, og at samtalerne med [taksatoren] samt ham selv ikke bliver optaget, hvorfor han ikke kan lytte til dem.

Herefter opfattes skadeinspektør ... meget krænkende og mistroisk. [Skadeinspektøren] oplyser, at de aldrig har sagt, at låsen skulle undersøges, og at vi jo selv har bortskaffet låsen. Jeg [repræsentanten] spørger, hvad han mener med det, hvorefter [skadeinspektøren] siger, at I har jo selv bortskaffet den før vi kom og så ønsker I, at den skal undersøges?

Jeg [repræsentanten] bliver nærmest mundlam over måden, der bliver talt til mig på, hvorefter jeg oplyser, at det skulle være almindelig procedure for låsesmede at tage låsen med, når det er skiftet, og at vi aldrig har oplevet en lignende hændelse, hvorfor vi hellere ikke aner noget om, hvad man gør i disse sager, for i øvrigt ville det være dybt forkert, hvis vi selv havde holdt på låsen?

Samtalen bliver ubehagelig grundet den mistænksomme adfærd mod familien og hændelsen, hvorefter Jeg [repræsentanten] beder om videre aktindsigt herunder politirapporten tilsendt til min mail. Skadeinspektør ... oplyser, at han ikke helt ved om rapporten kan sendes videre, men at han vil se på det.

Den 1. marts 2023 sendes endnu en mail til [skadeinspektør], hvor den telefoniske samtale af 28.februar 2023 skrives ned på en mail, herunder anmodning om sagsindsigt og politirapport (bilag 6, s.3)

Samme dag den 1. marts 2023 får Jeg [repræsentanten] politirapporten. (bilag 1.)

Den 14. marts 2023 sender Jeg [repræsentanten] en mail til Codan, hvor der henvises til mail af den 23. februar 2023 – datoen, hvor der er anmodet om aktindsigt i sagens alle akter første gang.

Skadeinspektøren svarer med en ny mail samme dag 14. marts 23 og oplyser, at jeg ikke kan anmode om aktindsigt, da Codan ikke er en offentlig myndighed (bilag 6, s.1)

I mellemtiden bliver vi i tvivl om låsen overhovedet er hentet fra låsesmeden siden, at der ikke er foretaget en undersøgelse af den, og der fortsat nægtes at give mig [repræsentanten] aktindsigt i sagens alle akter.

Jeg [repræsentanten] kontakter låsesmeden ... på tlf. ... Samtalen er optaget og gemt som dokumentation i forhold til denne klagesag. [Låsesmeden] har givet samtykke til dette. (bilag 7: lydfil.) Låsesmeden [Låsesmeden] bekræfter, at låsen blev afhentet samme dag. [Låsesmeden] fortæller om sin egen opfattelse af hændelsen og ubehaget ved mødet med forsikringsmændene, herunder den ene af dem, som virkede meget mistænksom ved afhentningen.

Kampen om aktindsigt fortsætter frem til den 23. marts 2023, hvor Jeg [repræsentanten] får en mail fra [navn]/jurist med 'alle' sagens akter, dog mangler relevante lydtylder, som menes af [skadeinspektør] ikke at være gemt.

- Meget interessant, at det alligevel kunne lade sig gøre, at få indsigt i sagens akter efter så mange mails frem og tilbage. Kan det virkelig passe, at man bliver behandlet på denne måde?

Af sagens akter herunder arbejdsrapport og besigtigelsesrapport, som i øvrigt ikke er dateret korrekt, besigtigelsen skete ikke lørdag den 15. oktober 2022, men tirsdag den 22. november 2022.

Af besigtigelsesrapporten fra Codan (bilag 8) kan det bekræftes, at låsen er afhentet.

Af besigtigelsesrapport fremgår bl.a. følgende: *'fst. =[klageren] iflg. anmeldelsen er meget chokeret over det der skete, men da hun fik af vide, at der ikke var dækning fortrak hun ikke en mine. Afventer [skadeinspektør] næste skridt i sagen om vi skal undersøge lås eller afvise med det samme.'*

Som kommentar til ovenstående; hvad forventer man af udtryk/kommentar af en kvinde, som har mistet en stor del af hendes investering og mindeværdige genstande efter ... Kvinden har det i forvejen psykisk hårdt, hvorfor hun har haft behov for støtte i forbindelse med besøget og har haft sine to [børn] med sig.

Desuden snakker hun ikke ret meget dansk.

Ift. at det internt er drøftet om låsen skulle undersøges eller afvises med det samme;

Hvorfor har Codan holdt os samt sagen hen i 4 måneder. Kan det forsvares, at vi i god tro har gået og ventet på, at låsen var til undersøgelse?

Vi har 'bevist' i sagen, at der har været et indbrud af et vist omfang, mens [klageren] har været på ferie. Dette er dokumenteret med synlige billeder af indbrudsstedet samt politirapporten og med vores medvirken til låseundersøgelsen, da det i sådan en kompliceret sag kan være det eneste, som kan give en afklaring. Vi er selv dybt rystede over hændelsen og har fortsat mange ubesvarede spørgsmål.

Codan forsikring har nu den videre bevisbyrde i sagen. Og den lås skal undersøges.

Før at låsen er undersøgt kan et afslag eller mail om at sagen lukkes ikke accepteres. Det skal bevises, at der ikke er tegn på indbrud i låsen før at sagen betragtes som simpelt tyveri. Det er ifølge os et groft og professionelt tyveri!

Vi som familie finder os endvidere ikke i den måde vi er behandlet på. Til besøget den 22. november 2022 på adressen startede det mistænksomme. [Børnene] blev spurgt ind til uddannelse og, hvad de lavede til hverdagen. Herefter fortsatte de nedladende spørgsmål.

Det vil siges, at vi alle 3 søskende er godt uddannede og har haft fast arbejde i mange år.

Vi har som familie (forældre og børn) aldrig været på offentlig hjælp eller lignende. Det er trist, at man i en klage har behov for at nedskrive netop ovenstående, men dette fordi, at vi indirekte er blevet betvivlet og beskyldt med, at vi selv har skabt os denne situation det er i hvert fald den opførsel Codan udrykker. Dette er dybt uacceptabelt.

[Klageren og ægtefælle] har gennem alverdens år indbetalt for indboforsikring hos Codan og været fast kunde. Denne forsikring er heldigvis aldrig blevet søgt om før nu. Når skaden så sker, er dette ikke en behandling eller service, som selv [taksator] eller [skadeinspektør] kunne ønske sig.

Sagen ønskes behandlet på ny, herunder, at låsen undersøges. Der ankes med dyb utilfredshed over Codans afgørelse. Vi kan ikke gå med, at sagen er lukket pga. sagens omstændigheder, som Codan forsikring har skønnet sagen til måske på baggrund af tidligere historier i forsikringsbranchen og forsikringstagernes etnicitet. Der har fra start aldrig været en tvivl om, at undersøgelsen af låsen var en mulighed. Vi blev klart informeret om, at Codan ville vende tilbage, når låsen var undersøgt.

Der klages til Ankenævnet direkte, da [repræsentanten] ved samtale med [skadeinspektør] den 28. februar 2023 klart kunne forstå på ham, at det ikke nyttede at klage til Codan."

Selskabet har den 14/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører erstatning i forbindelse med et tyveri den 4. oktober 2022. Vi har behandlet tyveriet som et simpelt tyveri, hvilket betyder at særlige private værdigenstande, herunder smykker, ikke er dækket.

Sagsforløb

Klageren har tegnet indboforsikring i Codan. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag A.

Den 6. oktober 2022 modtog Codan en anmeldelse fra klagerens [repræsentant/barn], som oplyste at klageren havde haft indbrud i sin lejlighed, mens hun og hendes [andet barn] havde været i udlandet hos noget familie.

Af anmeldelsen fremgår:

'Lidt om situationen:

[klageren] ... og [barn] ... bor sammen. [Klageren] er pt. på ferie/besøg hos sin [familiemedlem] i [Barnet] ... har også været der nede og er rejst tilbage til Danmark mandag nat. [Barnet] ... syntes, at nogle ting i lejligheden virker mystisk ved ankomst herunder er toilettet brugt, køkkenhåndvasken – kludene er smidt rundt på køkkenbordet.

Næste dag ca. ved 13.00 tiden bemærker han, at et skab, som er på hans værelse gemt bag døren er totalskadet, brudt op og alle hylder er smadret. Det er oprindeligt et metalskab. Alt i skabet er stjålet herunder en del værdifulde og mindeværdige guldsmykker. Alle hylder er tomme. Han går i chok og vi kontakter politiet med det samme, hvor de kommer kort efter. Jeg har angivet journal nr. fra politiet. I er velkommen til at kontakte dem også eller ringe til mig ved yderligere spørgsmål eller fordybning af situationen'.

Kopi af skadesanmeldelsen er vedlagt af klageren som bilag 2.

Codan modtog efterfølgende en liste over 17 stjalne smykker med en angivet værdi af i alt 273.100 kr. Kravet var ifølge [repræsentanten] opgjort efter bedste evne med den dokumentation de kunne fremskaffe. Ifølge [repræsentanten/barn] havde det taget en del tid at lave opgørelsen, da [klageren] var meget psykisk påvirket af situationen og tabet.

Kopi af opgørelsen vedlægges som bilag B.

Den 15. november 2022 blev der afholdt et kundemøde på klagerens adresse. Til stede var Codans skadesinspektør, løsøretaksator samt klageren og klagerens to [børn]. Her blev forsikringsstedet forevist. Klageren oplyste, at låsen var blevet skiftet dagen før. Klageren oplyste, at der ikke var tegn på voldeligt opbrud og at hun ikke vidste hvordan tyven var kommet ind, måske med en bankenøgle.

Det blev aftalt, at man ville afhente låsen hos låsesmeden, som ikke umiddelbart viste tegn på brug af bankenøgle.

Vores skadesinspektør tilkendegav på intet tidspunkt under mødet, at man ville foretage tekniske undersøgelser af låsen.

Den 22. november 2022 anmodede Codan om aktindsigt i sagen hos politiet.

Af politirapporten, som Codan modtog den 22. februar 2023, fremgik det, at klageren var kommet hjem fra ferie den 2. oktober 2022, men først opdagede indbruddet 2 dage senere, da man kunne konstatere, at der havde været gennemrodning af et skab i et af værelserne.

Det fremgik, at Indgangsvejen formentlig havde været hoveddøren, men at denne dog ikke viste tegn på opbrud.

Politirapporten er vedlagt af klageren som bilag 1.

Samme dag meddelte Codan klageren, at vi betragtede tyveriet som et simpelt tyveri, hvorfor dækning for smykker blev afvist.

Den 23. februar 2023 modtog Codan en mail fra [repræsentanten], som oplyste at de var meget kede af afslaget og bad om aktindsigt i sagen herunder også i konklusionen på en undersøgelse af låsen.

Den 28. februar 2023 oplyste Codans skadesinspektør, at der ikke var foretaget teknisk undersøgelse af låsen.

For så vidt angik anmodningen om aktindsigt oplyste vores skadesinspektør, at sagens akter udelukkende bestod af mailkorrespondancen mellem klageren og Codan og om det var denne klageren ønskede tilsendt.

Samme dag havde vores skadesinspektør en telefonisk samtale med [repræsentanten], hvor spørgsmålet om aktindsigt blev drøftet på ny. [Repræsentanten] oplyste, at de allerede havde mailkorrespondancen i sagen, hvorfor denne ikke ønskedes tilsendt. Hun ønskede derimod politirapporten tilsendt, som blev fremsendt den 1. marts 2023.

Der var herefter en videre dialog med klageren omkring fremsendelse af øvrige oplysninger i sagen, hvorefter klageren har indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Forsikringen dækker i henhold til dækningsskemaet i betingelsernes punkt 3.8 tyveri ved indbrud i forsvarligt låst bygning eller lokale.

Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at yderdøre og andre indgangsåbninger i boligen er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede på en sådan måde, at de ikke kan åbnes udefra uden brug af værktøj eller vold.

Er der tale om tyveri uden for bygning eller fra bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt låst, dækker vi som simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri dækker vi ikke særlige private værdigenstande. Dette fremgår ligeledes af dækningsskemaet i punkt 3.8, side 14.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har Codan gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre afgørelsen.

Betingelsen i punkt 3.8 om forsvarlig aflåsning anses i praksis for en sikkerhedsforskrift, jf. Forsikringsaftalelovens § 51.

Klageren har oplyst, at hun ikke ved hvordan tyven er kommet ind, men at der måske har været brugt en bankenøgle.

Ved forevisning af forsikringsstedet den 15. november 2022 sås hverken opbrudsmærker på opgangsdør eller hoveddør, og låsen viste ikke tegn på brug af bankenøgle.

Der er tale om en cylinderlås af typen Ruko 5201.

Vi har sendt låsen til teknisk undersøgelse hos [sikringsfirma]. Vi har bedt dem undersøge, om der ses spor efter brug af bankenøgle.

Konklusionen på undersøgelsen er, at man ikke har været i stand til at finde mærker efter brug af bankenøgle.

Der ses derimod et kraftigt slid af låsen og mærker, som ifølge [sikringsfirma] kan stamme fra en låsepistol.

Kopi af undersøgelsesresultatet vedlægges til orientering som bilag C. Billeder af låsen vedlægges som bilag D.

Da der ikke ses tegn på opbrud af hoveddøren og da den tekniske undersøgelse af låsen ikke har vist tegn på brug af bankenøgle, er det vores vurdering, at klagerens bolig ikke har været forsvarligt låst i forsikringsbetingelsernes forstand. Det er i øvrigt vores opfattelse, at dette kan tilregnes klageren som uagtsomt. Da der også må anses at være årsagssammenhæng mellem den uforsvarlige aflåsning og tyveriet må vi fastholde, at betingelserne for dækning af indbrudstyveri ikke er opfyldt.

Hvis Ankenævnet skulle komme frem til en anden afgørelse, tager vi forbehold for opgørelse af erstatningen, idet der ikke er fremsendt behørig dokumentation for smykkerne.

Afslutningsvist skal vi bemærke, at der er nogle omstændigheder i sagen, som vækker undren: Således sås der ikke nogen gennemrodning af lejligheden eller større kostervalg, som man ville for-

Ankenævnet for Forsikring

8.

100125

vente at se ved et typisk indbrud, men alene tyveri af de aktuelle smykker, der befandt sig i et aflåst skab i den fjerneste del af lejligheden, hvorfor tyven efter vores opfattelse må have haft et særligt kendskab til lejligheden.

På baggrund af ovenstående fastholdes vores stillingtagen i sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 3/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Af bilag, indlæg til Ankenævnet skriver Codan/[navn]: *den 15. november 2022 blev der afholdt et kundemøde på klagerens adresse. Det vil oplyses endnu en gang, at mødet blev afholdt tirsdag den 22. november 2022.*

Codan skriver også: *Her blev forsikringsstedet forevist. Klageren oplyste, at låsen var blevet skiftet dagen før. Klageren oplyste, at der ikke var tegn på voldeligt opbrud og at hun ikke vidste hvordan tyven var kommet ind, måske med en bankenøgle. Det vil noteres, at der på dagen fra klagerens side aldrig blev nævnt bankenøgle, da vi ingen anelse har om, hvad der kan bruges til at åbne en forsvarligt låst dør. Der er til samtalen refereret til politiets ord om, at der måske var brugt et værktøj til at låse døren op (bilag 1 iflg. Anmeldelsesrapport fra ... politi).*

Codan skriver herefter: *Det blev aftalt, at man ville afhente låsen hos låsesmeden, som ikke umiddelbart viste tegn på brug af bankenøgle. Vores skadesinspektør tilkendegav på intet tidspunkt under mødet, at man ville foretage tekniske undersøgelser af låsen. Som oplyst i klage fremsendt til Ankenævnet juni 2023 tilbød Taksator og [skadeinspektør] til kundemødet den 22. november 2022 meget tydeligt om at få undersøgt låsen. De oplyste, at man på den måde burde kunne se om der var blevet slået på låsen med evt. bankenøgle/hammer. Der har således aldrig været en usikkerhed vedr. dette, hvorfor klager har kontaktet taksator start 2023 ift. udfaldet af undersøgelsen.*

Codan skriver: *Den 22. november 2022 anmodede Codan om aktindsigt i sagen hos politiet. Af politirapporten, som Codan modtog den 22. februar 2023, fremgik det, at klageren var kommet hjem fra ferie den 2. oktober 2022, men først opdagede indbruddet 2 dage senere, da man kunne konstatere, at der havde været gennemrodning af et skab i et af værelserne. En tilføjelse til dette. Klageren kommer hjem fra [land] natten til den 3. oktober (dette kan dokumenteres) Det vil sige, at klageren lander i Danmark søndag den 2. oktober om natten, når kl. er over 00.00 kan ankomst betragtes som 3. oktober 2023. Klageren bemærker indbruddet dagen efter tirsdag den 4. oktober 2022, og kontakter politiet i god tro med det samme.*

Codan henviser til Indbo Forsikringsbetingelserne og skriver, at *forsikringen dækker i henhold til dækningsskemaet i betingelsernes punkt 3.8 tyveri ved indbrud i forsvarligt låst bygning eller lokale. Ved forsvarligt låst forstås vi som minimum, at yderdøre og andre indgangsåbninger i boligen er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede på en sådan måde, at de ikke kan åbnes udefra uden brug af værktøj eller vold. Er der tale om tyveri uden for bygning eller fra bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt låst, dækker vi som simpelt tyveri. Ved simpelt tyveri dækker vi ikke særlige private værdigenstande. Dette fremgår ligeledes af dækningsskemaet i punkt 3.8, side 14.*

Jeg vil til ovenstående henvisning vedr. betingelserne og simpelt tyveri punkt 3.8 understrege, at

Codans afvisningsgrundlag/simpelt tyveri ikke hænger sammen med denne sag. Sagen kan ikke betragtes som simpelt tyveri, når der er tale om et indbrud mens klageren er på ferie og der na-

turligvis som alle danskere gør, er forsvarligt låst på alle måder netop fordi man er væk i en periode. Codan afviser at dække tabet ved at sætte hændelsen ind under punkt 3.8 simpelt tyveri – Men hvordan kan det lade sig gøre, når klagerens yderdøre, indgangsdøre, vinduer og lignende (alle indveje til lejligheden) er lukkede og forsvarligt låst?? Denne sag hører nærmere under punkt 3.8 indbrudstyveri s. 16 ifølge fremsendt Bilag A fra Codan. Codan dækker iflg. deres forsikringsbetingelser om indbrudstyveri følgende: *hvis der har været tyveri ved indbrud i forsvarligt låst* bygning eller lokale. Det er en betingelse for dækning, at alle hoved-, bag-, bryggers- og kælderdøre var aflåst med mindst en cylinderlås eller en registret låseenhed.*

Andelsboligen på [adresse] har været forsvarligt låst. Der er ikke tale om en dør, der er glemt at blive lukket, eller vinduer, der har stået åbne ... Der er tale om en forsvarligt låst lejlighed, mens beboerne har været på ferie.

Af forsikringsguiden.dk (nærmere henvisning: Tyveri - Hvordan dækker din forsikring? - Se her (forsikringsguiden.dk) fremgår eksempler på, hvad der kan betragtes ind under simpelt tyveri:

- Cykeltyveri
- En tyv går ind i et hus via en ulåst dør
- En tyv kravler ind gennem et vindue, der står på klem
- Lommetyveri - En tyv stjæler din pung, uden at du eller andre bemærker det
- Tyveri fra dit tøj i motionscentrets omklædningsrum
- Tyveri af din taske på en café
- En tyv bryder ind i din aflåste bil og stjæler dit kamera
- Tyveri fra telt.'

Jeg vil gøre Nævnet opmærksomme på, at der i denne sag ikke er tale om ét eneste af ovenstående tilfælde, som Codan afviser sagen på... Tyven er ikke gået igennem en ulåst dør, tyven er ikke kravlet ind gennem et vindue, der har stået på klem?

Kommentar til Codan/[navns] vurdering:

Codan skriver: *Der er tale om en cylinderlås af typen Ruko 5201 ...*

Da der ikke ses tegn på opbrud af hoveddøren og da den tekniske undersøgelse af låsen ikke har vist tegn på brug af bankenøgle, er det vores vurdering, at klagerens bolig ikke har været forsvarligt låst i forsikringsbetingelsernes forstand. Til dette henvises der til svar fra DBI, Bilag C, som Codan har vedlagt. Af undersøgelsen fremgår følgende:

'Fagfolk anser serie 500 cylindre for mulige at opdirke, og ofte ganske hurtigt. Anvendes et opdirkningsværktøj vil det afsætte mærker på cylindrenes indre dele. Mærker der kan spores i et mikroskop. Vi har adskilt cylinderen og på foto 1000-4 ses cylindrenes understifter i stor forstørrelse. Her ses et kraftigt slid, men også mærker der kan stamme fra en låsepistol. Anvendes en banke-nøgle til forsøg på opdirkning, vil overstifterne afsætte mærker i stiftboringerne i cylinderhuset eller på indersiden af sikkerhedsrøret, der kan ses på foto 1000-5. Vi har ikke været i stand til at finde mærker efter brug af bankenøgle. Konklusionen er, at vi ikke kan udelukke at denne cylinder har været dirket op.

Der ankes fortsat med stor utilfredshed over Codans indlæg/fastholdelse til Ankenævnet og syn på sagen. Af låseundersøgelsen er konklusionen, at det ikke kan udelukkes, at cylinderen har været dirket op ...

Som det fremgår af låseundersøgelsen, anser fagfolk typisk Ruko lås nemme at opdirke. Jeg har undersøgt lignende sager og redskab i nettet for baggrundsviden i forbindelse med denne besvarelse. Vil derfor henvise til [link/hjemmeside], som skriver:

'En bankenøgle er en universalnøgle, som kan låse rigtig mange døre op. Somme tider kræver det lidt teknik at få dem til at fungere, men de er nemme at få fat på og kan sagtens klare en typisk Ruko-lås.

Bankenøgler giver adgang til mange hjem og er et billigt redskab for tyve. Der kræves ingen knuste ruder, og en bankenøgle kan købes billigt eller nemt laves selv, med en smule søgning på nettet. Hjemmet er åbent for dem, der kan få fat i en bankenøgle, og både på nettet og hos diverse låseforhandlere er det nemt at få fat i en universalnøgle.

Codans afvisningsgrundlag og begrundelser er efter klagerens mening ikke tilstrækkeligt og indeholder et afslagsgrundlag på baggrund af undren og fordomme opstået fra andre uheldige sager ... Codan skriver: *Det er i øvrigt vores opfattelse, at dette kan tilregnes klageren som uagtsomt. Da der også må anses at være årsagssammenhæng mellem den uforsvarlige aflåsning og tyveriet må vi fastholde, at betingelserne for dækning af indbrudstyveri ikke er opfyldt. **Hvordan kan dette tilregnes klageren som uagtsomt? – Når boligen er forsvarligt låst! Klageren har indbetalt til Indboforsikring siden 2003 – har boet på samme adresse og har aldrig nogensinde (heldigvis) stået i denne situation eller haft behov for indboforsikringen.***

Codan skriver til slutning: *Hvis Ankenævnet skulle komme frem til en anden afgørelse, tager vi forbehold for opgørelse af erstatningen, idet der ikke er fremsendt behørig dokumentation for smykkerne.*

Afslutningsvist skal vi bemærke, at der er nogle omstændigheder i sagen, som vækker undren: Således sås der ikke nogen gennemrodning af lejligheden eller større kostvalg, som man ville forvente at se ved et typisk indbrud, men alene tyveri af de aktuelle smykker, der befandt sig i et aflåst skab i den fjerneste del af lejligheden, hvorfor tyven efter vores opfattelse må have haft et særligt kendskab til lejligheden. På baggrund af ovenstående fastholdes vores stillingtagen i sagen.

Som slutkommentar ønskes det oplyst, at der i forbindelse med denne hændelse er sendt relevant dokumentation, som måtte have til Codan. Codan skriver, at der er nogle omstændigheder i sagen, som vækker undren ... Undren kan man altid have, men som selskab er man nødt til at forholde sig til rette forsikringsbetingelser. Klager tænker ofte på denne indbrudshændelse og forstår ikke, hvordan det har ladet sig gøre. Man er nødt til at holde sig til faktum, som er, at der har været et indbrud, mens klager har været på ferie. Både af politirapporten og låseundersøgelsen kan det ikke udelukkes, at låsen er opdirket grundet typen af cylinderen. Faktum er, at alle døre og vinduer har været forsvarligt låst. Vi lever i 2023 og der er desværre mange former for indbrudstyre og indbrudsmåder, som gøres professionelt uden knuste ruder eller smadret dør.

Codan skriver, at tyven efter Codans opfattelse må have haft et særligt kendskab til lejligheden. Det vides ikke, hvad Codan nærmere tænker vedr. dette udsagn. Men udsagnet opfattes usmagenlig fra Klagerens side. Netop fordi klageren også er mødt med samme ord ved første opkald til skadeinspektør vedr. aktindsigt og afslag herom. Klagerens familie er bestående af 3 nu store

børn, som alle passer sit eget samt ... Klager har ikke andet tæt familie i Danmark – nævnes for at pointere, at der ikke er mange mennesker der er ind og ud af boligen. Politiet har ved anmeldelsen taget DNA. Vi er meget mere end villige til at give vores egne DNA-aftryk, hvis dette kunne hjælpe forsikringsselskabet, som er fyldt med fordomme og ingen tillid har til sine kunder.

Klager og [ægtefælle] har indbetalt til Codan i 20 år – Når skaden så sker, er der/bør der være et eller andet form for dækning. Klager har iflg. sagens omstændigheder krav på en udbetaling af et vist omfang.

Som anført af første klage til nævnet i juni 2023 har Codan fra dag 1. vist mistillid til sin kunde og hændelsen ved at være anklagende og trække sagen om aktindsigt ud - uden at forholde sig objektivt til hændelsen. Klager er dybt rørt over situationen generelt samt måden sagen tackles på af forsikringsselskabet."

Selskabet har i brev af 20/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sandsynliggørelse af forsikringsbegivenhed

Selskabet fastholder principalt, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Det fremgår af sagen, at tyveriet skulle være sket mellem tirsdag den 30.08.2022 og tirsdag den 04.10.2022. Selvom klagers hjemmeboende [barn] havde benyttet klagers lejlighed, der ligger i midten af et etagebyggeri, fra den 02.10.2022, bemærkede han først tyveriet af smykkerne den 04.10.2022 ca. kl. 13.00. Ca. 2 timer senere, anmeldte klagers [barn] tyveriet til politiet.

Lejligheden har ikke været gennemrodet og kun skabet (med smykkerne), der naturligt stod skjult, når døren til soveværelset blev åbnet, var brudt op. Soveværelset ligger i det fjerneste rum fra hoveddøren til lejligheden.

Klagers [barn] havde dog ved ankomsten den 02.10.2022 bemærket, at toilettet havde været brugt.

Der kan ikke konstateres synlige tegn på opbrud af døren eller karmen til hverken opgangen eller lejligheden. En teknisk undersøgelse, af den adskillige år gamle lås til lejligheden, har ikke kunnet bevise friske spor efter opbrud.

Selskabet finder det usandsynligt, at en tyv skulle; være kommet ind i opgangen, uden opbrud, have valgt én lejlighed, som ligger i midten af ejendommen, være kommet ind i lejligheden, uden at efterlade sig friske spor på opbrud, være gået målrettet efter skabet med smykkerne, der var skjult bag døren til soveværelset, i lejlighedens fjernest liggende rum, uden at gennemrode andre ting, have forladt lejligheden i aflåst stand, efter at have benyttet toilettet.

Simpelt tyveri

Såfremt nævnet måtte lægge til grund, at klager har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed i form af tyveri, fastholder selskabet subsidiært, at der er tale om simpelt tyveri, jf. dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes side 13.

Selskabet bemærker hertil, at skabet med smykkerne er brækket op med en 10mm fladkærv skruetrækker (eller lignende). Derfor virker det usandsynligt, at tyven skulle have medbragt og brugt en larmende¹ låsepistol til døren, fremfor at liste skruetrækkeren ind mellem lås og karm og vride til."

Klagerens repræsentant har i brev af 7/1 2024 bl.a. anført:

1. "Det fremgår af sagen (politirapporten – tidligere fremsendt bilag 1), at tyveriet skulle være sket mellem den 30.08.2022 og 04.10.2022 (dato for klagerens konstatering). Det er politiet, der har antaget ovenstående tidsrum, da klager og hjemmeboende [barn] i perioden ligesom har været på ferie og det ikke med hundrede procent sikkerhed kan oplyses/vides hvornår forsikringsbegivenheden/indbruddet skete...
2. Det skal siges, at klagerens [barn] ikke kun benyttede lejligheden, men har altid boet der og har adresse. Så det er lige så meget [barnets] lejlighed, da de bor sammen ...
3. [Navn]/Codan skriver, at tyveriet først blev bemærket ca. 13 - tiden og først 2 timer efter blev Politiet kontaktet. Vi formoder, at denne antagelse er et uddrag fra bilag 2 (skadeanmeldelse), hvor jeg [repræsentanten] skriver, at [barnet] har opdaget det ved ca. 13-tiden. Det skal hertil oplyses, at [barnet] har ved konstatering først kontaktet [andet barn], da [barnet] gik i chok... Herefter, klager ... og dernæst politiet med det samme. Når sådan en hændelse sker for en civil person, kigger man ikke på klokkeslættet, som det første, men reagere i chok og impulsivt, hvorfor der i skadeanmeldelsen er blevet skrevet ca. 13.... Politiet er kontaktet kort efter. Der er ingen diskussion om dette og vil aldrig nogensinde give mening, at man kontakter politiet og anmelder sådan en hændelse 2 timer efter – det giver jo ikke mening, at man sidder og drikker en kop kaffe imens? Hvad skulle man foretage sig i de 2 timer, hvis det først er der, at man kontakter politiet... Forsøg venligst at have lidt empati og være realistisk i jeres kommentar...
4. Nu hvor I nævner ovenstående kunne I også nævne, at der i skadeanmeldelsen til Jer/Codan er oplyst, at [barnet] ved ankomst fra ferie dvs. om natten syntes, at nogle ting i lejligheden virker mystisk - herunder ikke kun det brugte toilet – men også køkkenhåndvasken, hvor kludene var smidt rundt på køkkenbordet?
5. [Navn]/Codan skriver, at en teknisk undersøgelse, af den adskillige år gamle lås til lejligheden, har ikke kunnet bevise friske spor efter opbrud. Her henviser jeg/klager lige til **bilag C, den tekniske undersøgelse, hvor der fremgår følgende:**
'Fagfolk anser serie 500 cylindre for mulige at opdirke, og ofte ganske hurtigt. Anvendes et opdirkningsværktøj vil det afsætte mærker på cylindrenes indre dele. Mærker der kan spores i et mikroskop. **Vi har adskilt cylinderen og på foto 1000-4 ses cylindrenes understifter i stor størrelse. Her ses et kraftigt slid, men også mærker der kan stamme fra en låsepistol.**

Anvendes en banke-nøgle til forsøg på opdirkning, vil overstifterne afsætte mærker i stiftboringerne i cylinderhuset eller på indersiden af sikkerhedsrøret, der kan ses på foto 1000-5. Vi har ikke været i stand til at finde mærker efter brug af bankenøgle.

Konklusionen er, at vi ikke kan udelukke at denne cylinder har været dirket op.'

Hvordan konstaterer I, at der ikke er friske spor efter opbrud, når konklusionen er som ovenstående? Lejligheden eller klager har aldrig nogensinde oplevet en lignende hændelse gennem 34 år i samme andelsbolig og, når det sker første gang (frisk/ny hændelse = naturligvis friske spor...) og der er en teknisk undersøgelse, hvor konklusionen er, at det ikke kan udelukkes, at cylinderen har været dirket op? Hvordan forsvarer I ovenstående? Det er lidt interessant...

6. I skriver, at selskabet finder det usandsynligt, at en tyv skulle; være kommet ind i opgangen, uden opbrud, have valgt én lejlighed.

Kommentar til ovenstående: Kunne det ikke tænkes, at det netop er et meget professionelt tyveri samt, at det jo ikke altid kræver at opgangsdøren skal være synligt brudt op med spor. I bund og grund er lejlighedsdøren det mest interessante og dén, der vil kunne opklare om, der har været noget tilsvarende indbrud ... Det er jo derfor, at låsen er blevet undersøgt ... Så kunne man også undersøge opgangslåsen, hvis det er dét, at I lægger lige så meget vægt på.

Der er desuden 10-12 lejligheder i opgangen og det er bestemt ikke svært at komme ind, hvis man ringer på hvilket som helst og får døren lukket op, som 'beboer eller postmand'. Klager har selv oplevet disse tilfælde mange gange, hvor der bliver ringet på tilfældigt på dørklokken nede fra opgangen.

Klager fastholder fortsat at Codan ikke kan sætte forsikringsbegivenheden, som i ikke anerkender under simpelt tyveri jf. Jeres forsikringsbetingelserne side 13. Hændelsen er sket, mens klager og søn har været på ferie, hvorfor alle døre og vinduer har været forsvarligt låst.

7. I skriver, at selskabet bemærker hertil, at skabet med smykkerne er brækket op med en 10mm fladkærv skruetrækker (eller lignende). Derfor virker det usandsynligt, at tyven skulle have medbragt og brugt en larmende1 låsepistol til døren, fremfor at liste skruetrækkeren ind mellem lås og karm og vride til.

Kommentar til ovenstående: Det der virker usandsynligt for jer, som forsikringsselskab kan være et faktum/realitet for mange beboere og borgere i lignende sager.

Klager vurderer ikke, at det er usandsynligt, at en tyv har brugt låsepistol. Hvor vanvittig meget larmer sådan en? – se evt. videoer på nettet med lyd på.

Denne besvarelse har ikke til hensigt at overtale Codan.

Som anført af første klage til Nævnet i juni 2023 har [repræsentanten og klageren] ved samtale med

Skadeinspektør ... den 28. februar 2023 forstået på ham, at det ikke nyttede at klage til Codan – hvilket nuværende sagskorrespondancer med selskabet bekræfter.

I/Codan har aldrig forholdt sig objektivt til sagen. Sagen her handler ikke om, at forsikringsbegivenheden hører ind under simpelt tyveri jf. Codans forsikringsbetingelser. Sagen handler om mistillid til kunden, fordomme og meget mere – og derfor afvises sagen med simpelt tyveri. Men det burde ikke være så 'enkelt'.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100125

Billede af skabet efter hændelsen er vedlagt endnu engang både til Codan og Ankenævnet - for også at vise, der ikke tales om et mindre skjult skab bag døren med kun smykker, men større skab med værdifulde genstande udover smykker og kontakter.

Med værdifulde genstande menes bl.a. videokassetter fra klageres børns barndom, dokumenter mv. Så det er et skab, der har haft lidt forskelligt i sig."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 6/10 2022 fremgår bl.a.:

"[Klageren] ... og [barn] ... bor sammen. [Klageren] er pt. på ferie/besøg hos sin [familiemedlem] i [Barnet] ... har også været der nede og er rejst tilbage til Danmark mandag nat. [Barnet] ... synes, at nogle ting i lejligheden virker mystisk ved ankomst herunder er toilettet brugt, køkkenhåndvasken - kludene er smidt rundt på køkkenbordet.

Næste dag ca. ved 13.00 tiden bemærker han, at et skab, som er på hans værelse gemt bag døren er total skadet, brudt op og alle hylder er smadret. Det er oprindeligt et metalskab. Alt i skabet er stjålet herunder en del værdifulde og mindeværdige guldsmykker. Alle hylder er tomme. Han går i chok og vi kontakter politiet med det samme, hvor de kommer kort efter. Jeg har angivet journal nr. fra politiet. I er velkommen til at kontakte dem også eller ringe til mig ved yderligere spørgsmål eller fordybning af situationen"

Af politiets anmeldelsesrapport af 4/10 2022 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt:

Tirsdag den 04. oktober 2022 kl. 15.12

...

Gerningstidspunkt/-rum

Tirsdag den 30. august 2022 kl. 00.00

Tirsdag den 04. oktober 2022 kl. 15.00

...

Sagens genstand

UFORCERET OG MULIGT UHINDRET ADGANG.

A/F havde været på ferie i gerningstidsrummet og var kommet hjem d. 021022, men opdagede først indbrud d. 041022, da man kunne konstatere, at der havde været gennemrodning i et skab i et af værelserne.

Indgang: Formentlig hoveddør, men ingen tegn på opbrud. Ældre ...-slåås, hvorfor der kunne være benyttet værktøj til at låse denne op.

Færden: Fordelingsgang og ene værelse.

Udgang: Samme som ud.

Spor: Koster nr. 1 og 2 sikret med dna-skrab på hhv., sort mappe og rød mappe, hvori de stjalne koster lå.

Koster: Kontanter og guld. Pt. ukendt antal.

...

Ankenævnet for Forsikring

15.

100125

Fotorapport

...

Oversigtsbillede af skuffer, som stod i stuen. Skufferne sås opbrudt, formodentligt med 10 mm fladkærv skruetrækker. Der sås ikke færden fra gerningsmanden andre steder i hjemmet."

Af selskabets besigtigelsesrapport af 15/10 2022 fremgår bl.a.:

"Besigtigelsesdato 15 10 2022 06 00

Dækning Uafklaret

Årsag til afgørelse

jeg har med [skadeinspektør] fra efterforsker besøgt fst der havde sine 2 sønner med der talte dansk

man havde fået skiftet låsen dagen før vi kom der var ingen tegn på voldeligt opbrud og man vidste ikke hvordan man var kommet ind måske med bankenøgle.

vi kontaktede låsesmeden og [skadeinspektøren] har afhentet lås som umiddelbart ikke bære præg af bankenøgle men [skadeinspektør] vender sagen med jura

...

Skadebeskrivelse

Der er stjålet smykker for ca. 260000 som er købt i [land]

samt ældre stålskab var brudt op

tyveri sket på 1 sal og der er ikke rodet igennem men kun taget smykker fra skab

fst var i [land] iflg. anm er hun meget chokeret over det skete men da hun fik af hvide at der umiddelbart ikke var dækning fortrak hun ikke en mine afventer [skadeinspektør]

næste skridt i sagen om vi skal undersøge lås eller afvise med det samme."

Af teknisk undersøgelse af 31/10 2023 fremgår bl.a.:

"Undersøgelse af cylindre for spor efter opdirkning

Vi har modtaget en cylinder med tilhørende nøgle til teknisk undersøgelse. Den modtagne cylinder og nøgle, ses på foto 1000-1. I større forstørrelse ses cylinderen forfra på foto 1000-2. Nøgle ses på foto 1000-3.

Cylinderen er til en kasselås og er af typen Ruko 5201 i serien Ruko 500.

Fagfolk anser serie 500 cylindre for mulige at opdirke, og ofte ganske hurtigt. Anvendes et opdirkningsværktøj vil det afsætte mærker på cylindrenes indre dele. Mærker der kan spores i et mikroskop.

Vi har adskilt cylinderen og på foto 1000-4 ses cylindrenes understifter i stor forstørrelse. Her ses et kraftigt slid, men også mærker der kan stamme fra en låsepistol.

Anvendes en banke-nøgle til forsøg på opdirkning, vil overstifterne afsætte mærker i stiftboringerne i cylinderhuset eller på indersiden af sikkerhedsrøret, der kan ses på foto 1000-5. Vi har ikke været i stand til at finde mærker efter brug af bankenøgle.

Konklusionen er, at vi ikke kan udelukke at denne cylinder har været dirket op."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

Ankenævnet for Forsikring

16.

100125

"

Dækning ved forskellige tilfælde af tyveri			
	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Hvad dækker forsikringen?	Tyveri ved indbrud i forsvarligt låst* bygning eller lokale. Det er en betingelse for dækning, at alle hoved-, bag-, bryggers- og kælderdøre var aflåst med mindst en cylinderlås eller en registret låseenhed. Se mere på fpsikring.dk .	Tyveri uden for bygning eller fra bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt låst*. Desuden dækker vi tyveri, som du ikke har bemærket, fx fra din lomme.	Tyveri fra aflåste biler, beboelsesvogne og private sø-, luft- og lystfartøjer. Desuden fra beboede campingvogne og telte. Der skal være tydelige tegn på opbrud. Vi dækker også tyveri fra biler, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Vi dækker med op til 7.666 kr. (2022) pr. skade.
Hvad dækker forsikringen ikke?	Tyveri fra boliger, der har været ubeboet* i mere end 6 måneder. Tyveri fra bygninger eller lokaler, hvor der ikke er nogen hjemme, og hvor tyven skaffer sig adgang gennem vinduer, der ikke er lukket forsvarligt* eller døre, der ikke er låste. Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller topkøpe, hvis det ikke kan konstateres, at tyvene har brudt døren eller lignende op.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person, der er dækket af forsikringen eller af medhjælp eller logerende og dermed ligestillede. Tyveri af ting i boligen, hvis den er ubeboet, udlånt eller udlejet. Opmagasinerede* ting. Tyveri, hvor du har udvist grov uagtsomhed.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person, der er dækket af forsikringen eller af medhjælp eller logerende og dermed ligestillede. Tyveri, hvor du har udvist grov uagtsomhed.
Begrænsninger i dækning			

...

Penge m.m. Se mere i punkt 1.3	Vi dækker ikke penge m.m. og værdigenstande, der befinder sig i: – loft- og kælderrum i etagebyggeri – udhuse og garager – opmagasinering* – boliger, der har været ubeboede* i mere end 2 måneder.	Dækker vi ikke.	Dækker vi ikke.
Guld, sølv, smykker m.m. Se mere i punkt 1.4		I plejehjemsboliger dækker vi dog med op til 11.498 kr. (2022) pr. skade. Se i punkt 3 under fællesbestemmelserne.	

...

Ordforklaring

...

Forsvarligt låst

Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at yderdøre og andre indgangsåbninger i boligen er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede på en sådan måde, at de ikke kan åbnes udefra uden brug af værktøj eller vold. Vinduer, der står på klem, er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

Vi dækker kun ved indbrudstyveri, hvis alle hoved-, bag-, bryggers og kælderdøre er aflåst med mindst en cylinderlås eller en registret låseenhed. Se også [fpsikring.dk](https://www.fpsikring.dk)."

Sekretariatet har gennemlyttet repræsentantens telefonsamtale med låsesmeden.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/10 2022, at der var stjålet smykker fra lejligheden, mens hun var på ferie. Klagerens barn kom tidligere hjem fra ferien natten til den 3/10 2022. Den 4/10 2022 opdagede barnet, at skabet med smykker var brudt op. Politiet fandt ikke opbrudsmærker på hoveddøren. Klageren fik udskiftet hoveddørslåsen, som selskabet har sendt til teknisk undersøgelse. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har også henvist til, at der foreligger simpelt tyveri, hvorfor forsikringen ikke dækker tyveri af smykker. Klageren ønsker dækning.

Selskabet har anført, at lejligheden ikke var gennemrodet, og at kun skabet med smykkerne var brudt op. Selskabet har anført, at det er "usandsynligt, at en tyv skulle være kommet ind i opgangen, uden opbrud, have valgt én lejlighed, som ligger i midten af ejendommen, være kommet ind i lejligheden, uden at efterlade sig friske spor på opbrud, være gået målrettet efter skabet med smykkerne, der var skjult bag døren til soveværelset, i lejlighedens fjernest liggende rum, uden at gennemrode andre ting, have forladt lejligheden i aflåst stand, efter at have benyttet toilettet". Selskabet har anført, at boligen ikke var forsvarligt aflåst. Der ses ikke tegn på opbrud af hoveddøren. Den tekniske undersøgelse af låsen viser ikke tegn på brug af bankenøgler. Selskabet har anført, at skabet med smykkerne er brækket op med en 10 mm fladkærv skruetrækker (eller lignende). Derfor virker det usandsynligt, at tyven skulle have medbragt og brugt en larmende låsepistol til døren, frem for at liste skruetrækkeren ind mellem lås og karm og vride til. Selskabet har taget forbehold for opgørelse af erstatningen, idet selskabet mener, der ikke er fremsendt behørig dokumentation for smykkerne.

Klageren har anført, at alle døre og vinduer var forsvarligt aflåst. Klageren har henvist til låseundersøgelsen, der konkluderer, at det ikke kan udelukkes, at cylinderen har været dirket op. Klageren stiller spørgsmålstegn ved, hvordan selskabet ud fra undersøgelsesrapporten kan konkludere, at der ikke blev fundet friske spor efter opbrud på låsen. Klageren har anført, at en

låsepistol ikke larmer særligt meget. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling. Klageren har anført, at hun har fremsendt relevant dokumentation for smykkerne.

Det fremgår af politirapporten, at der foreligger "UFORCERET OG MULIGT UHINDRET ADGANG. A/F havde været på ferie i gerningstidsrummet og var kommet hjem d. 021022, men opdagede først indbrud d. 041022, da man kunne konstatere, at der havde været gennemrodning i et skab i et af værelserne. Indgang: Formentlig hoveddør, men ingen tegn på opbrud. Ældre ... - slåslås, hvorfor der kunne være benyttet værktøj til at låse denne op ... Oversigtsbillede af skuffer, som stod i stuen. Skufferne sås opbrudt, formodentligt med 10 mm flad-kærv skruetrækker. Der sås ikke færden fra gerningsmanden andre steder i hjemmet".

Det fremgår af teknisk undersøgelse af 31/10 2023, at "Fagfolk anser serie 500 cylindre for mulige at opdirke, og ofte ganske hurtigt. Anvendes et opdirkningsværktøj vil det afsætte mærker på cylindrenes indre dele. Mærker der kan spores i et mikroskop. Vi har adskilt cylinderen og på foto 1000-4 ses cylindrenes understifter i stor forstørrelse. Her ses et kraftigt slid, men også mærker der kan stamme fra en låsepistol. Anvendes en bankenøgle til forsøg på opdirkning, vil overstifterne afsætte mærker i stiftboringerne i cylinderhuset eller på indersiden af sikkerhedsrøret, der kan ses på foto 1000-5. Vi har ikke været i stand til at finde mærker efter brug af bankenøgle. Konklusionen er, at vi ikke kan udelukke at denne cylinder har været dirket op".

Det fremgår af skadesanmeldelsen, at barnet "syntes, at nogle ting i lejligheden virker mystisk ved ankomst herunder er toilettet brugt, køkkenhåndvasken – kludene er smidt rundt på køkkenbordet. Næste dag ca. ved 13.00 tiden bemærker [barnet], at et skab, som er på [barnets] værelse gemt bag døren, er totalskadet, brudt op og alle hylder er smadret ... Alt i skabet er stjålet herunder en del værdifulde og mindeværdige guldsmykker".

Det fremgår af selskabets besigtigelsesrapport af 15/10 2022, at der er stjålet smykker for ca. 260.000 kr., som er købt i udlandet.

Ankenævnet for Forsikring

19.

100125

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker indbrudstyveri i forsvarligt aflåst bygning eller lokale og simpelt tyveri fra bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt aflåst. Forsikringen dækker ikke smykker ved simpelt tyveri. Ved forsvarligt låst forstås som minimum, at yderdøre og andre indgangsåbninger i boligen er låst, og at vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede på en sådan måde, at de ikke kan åbnes udefra uden brug af værktøj eller vold. Forsikringen dækker kun ved indbrudstyveri, hvis alle hoved-, bag-, bryggers og kælderdøre er aflåst med mindst en cylinderlås eller en registret låseenhed.

Nævnet bemærker, at det indledningsvist er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er herefter selskabet, der skal bevise, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning er overtrådt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i fornøden grad har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet finder, at selskabet ikke har bevist, at sikkerhedsforskriften om forsvarlig aflåsning er overtrådt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at der foreligger et simpelt tyveri. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen af det anmeldte indbrud.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den tekniske undersøgelse af låsen viste mærker i cylinderens understifter, der kan stamme fra en låsepistol. Det fremgår af undersøgelsen, at der "ses et kraftigt slid, men også mærker der kan stamme fra en låsepistol" og at det ikke kan udelukkes, at "denne cylinder har været dirket op".

Nævnet har også lagt vægt på, at der ifølge politirapporten kan være benyttet værktøj til at låse den ældre slåås op.

Nævnet har videre lagt vægt på placeringen af det opbrudte skab, hvorfor det forekommer sandsynligt, at barnet først opdagede opbruddet noget tid efter, at barnet kom hjem i lejligheden.

Ankenævnet for Forsikring

20.

100125

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at der har været et dækningsberettigende indbrud i klagerens hjem. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen af det anmeldte indbrud. En erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand