

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2024 blev i sag nr. 100952:

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 klageskema af 4/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Angående tyveriet, der skete, fortalte vi både politiet og den første forsikringsmedarbejder og den anden, at vi altid tjekker vores vinduer og døre for at sikre, at de ikke er åbne, og vi kan ikke med sikkerhed sige, at et vindue var åbent, men forsikringsmedarbejderen nævnte, at fordi vi ikke er dækket af forsikringen, hvis vi fandt ud af, at dørhåndtaget og vinduet var knust, og vi viste alle dokumenter for at bekræfte svigtet til forsikringsmedarbejderen, men de insisterer på, at du lod vinduet stå åbent, og du er ikke dækket ved forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I betragtning af, at jeg er sikker på, at der ikke var tale om uagtsomhed fra vores side, og årsagen til forsikringens insisteren på, at vinduet stod åbent, er kun for ikke at betale skaden, og vi anmoder om en fornyet undersøgelse og opnåelse af vores reelle rettigheder."

Selskabet har den 12/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klageren har fremført, at årsagen til, at selskabet insisterer på, at vinduet stod åbent, er udelukkende for ikke at skulle betale for skaden.

Klageren anfører desuden, at det ikke er uagtsomt at lade et vindue stå åbent, idet de altid tjekker vinduer og døre for at sikre at de ikke er åbne, og at klageren samtidig ikke med sikkerhed kan sige, at et vindue var åbent.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100952

Klageren har tegnet indboforsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne 2012, der er fremlagt som bilag 1.

Da klageren har anmeldt 2 genstande stjålne, og da selskabet har dækket den ene genstand – tæppet - med den maksimale dækning på 60.000 kr., forstår selskabet klagerens klage således, at den alene omfatter det anmeldte smykkesæt, hvor selskabet har afvist dækning.

Hvis klagen også omfatter dækningen af tæppet, skal selskabet anmode klageren om at uddybe dette yderligere i form af et specifikt krav.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 25. september 2023 telefonisk, at der havde været indbrud i hjemmet. Klageren oplyste under samtalen, at deres [barn] havde glemt at lukke sit vindue, da hun var gået i skole, og at gerningsmanden var kommet ind igennem det åbne vindue. Indbruddet blev opdaget da klageren kom hjem.

Klageren ønskede en engelsktalende skadebehandler og blev herefter overdraget til anden skadebehandler.

Efterfølgende indsendte klageren sin skriftlige skadeanmeldelse. Af den fremgår, der var sket tyveri/indbrud den 25. september 2023. samt følgende svar fra klageren:

Er der sket et røveri/overfald Ja

...

- Var alle døre og vinduer til boligen låst? Ja
- Var der synligt tegn på opbrud? Ja
- Hvilke synlige tegn? Andet
- Hvilke andre synlige tegn? Vinduer var åbne da vi kom hjem

...

- Er det meldt til politiet Ja

•

Den 29. september 2023 anmodede den ny skadebehandler, klageren om at uddybe sin anmeldelse.

På grund af en fejl blev skaden anlagt to gange i vores kundesystem, hvilket resulterede i to skadenumre – ... og Dette medførte, at den skriftlige anmeldelse blev registreret på ..., som efterfølgende blev lukket. Sagens andre notater fremgår af ..., hvor den fulde sag er samlet. Notater med bl.a. klagerens telefoniske anmeldelse samt den skriftlige anmeldelse er fremlagt som henholdsvis bilag 2, bilag 3 og bilag 4.

At sagen er anlagt på to skadenumre, har ikke betydning for kunden, eller det som klages over.

Ligeledes den 29. september 2023 fremsendte klageren krav på et guld Cartier smykkesæt til en nyprisværdi på 116.378 kr. samt et håndvævet silketæppe til en nyprisværdi på 138.000 kr., som de eneste genstande, der var stjålet. I alt et krav på 254.378 kr. Kravet er fremlagt som bilag 5.

Grundet det høje krav foretog Specialskadeafdelingen en uddybende undersøgelse, og da der var tvivl om, der var tale om et simpelt tyveri eller ej, foretog specialskadekonsulenten en besigtigelse af skadestedet samt interviewede klageren og klagerens [barn] den 21. november 2023.

Specialskadekonsulentens har til sagen oplyst, at han ved denne lejlighed talte dansk med klageren.

Når der var brug for uddybende forklaringer, slog klageren over i flydende engelsk. Klageren forstod de danske spørgsmål. Klageren forklarede dog, at hun tog danskundervisning, og at hun ikke talte så godt dansk, som hun måtte ønske. Specialskadekonsulenten fandt hende dog letforståelig.

Desuden var [barnet] på 15 år til stede. [Barnet] går i dansk skole og taler perfekt dansk. [Barnet] oversatte ganske få gange for moderen fra dansk til engelsk, der blev ikke talt andre sprog.

Under dette interview oplyste klageren, at:

'[Barnet] havde ladet vinduet stå på klem da de forlod hjemmet'

Herefter oplyste specialskadekonsulentens klageren om, at smykkerne ikke var dækket, idet, der var tale om simpelt tyveri.

Dette blev begrundet i, at vinduet stod åbent på gerningstidspunktet, der ikke var nogen hjemme, samt at gerningsmanden var kommet ind igennem det åbne vindue. Dette medførte at selskabet dækkede tæppet med den aftalte maksimaldækning på 60.000 kr. og afviste dækning af smykker som simpelt tyveri i henhold til betingelserne.

Notater fra mødet er fremlagt som bilag 6 og specialskadekonsulentens uddybende kommentarer til dette møde er fremlagt som bilag 7.

Den 3. januar 2024 kontaktede klageren løssøretaksatoren på sagen og bad om en revurdering.

Ved denne lejlighed ændrede klageren forklaring og oplyste nu, at vinduet var lukket og var gået i stykker, og derfor havde klageren gjort, hvad de kunne, hvorfor det åbne vindue ikke kunne ligge dem til last. Notatet er fremlagt i bilag 2 og bilag 6.

På denne baggrund bad løssøretaksatoren specialskadekonsulentens uddybe sin afvisning at dækning for smyksesættet. Her forklarede specialskadekonsulentens at:

'Til mit besøg hos familien oplyser de som noget af det første, at vinduet havde stået på klem og det var [barnet] der ikke havde lukket det.

Dette bekræftede [barnet] som sidder og hjælper moderen med at oversætte. [Barnet] siger selv, at [barnet] havde glemt at lukket vinduet

Jeg besigtigede vinduet og [barnet] påviste hvordan [barnet] havde ladet det stå da [barnet] forlod hjemmet. Moderen havde ikke bemærket, at vinduet stod åbent og de var ikke klar over, at det ikke var dækning for smykker mv.

De blev overraskede over, da jeg sagde det til dem.

Da jeg besigtigede vinduet, var der INGEN mærker eller andet som kunne tyde på at vinduet havde været lukket'

Denne korrespondance er fremlagt som bilag 8.

Herefter fastholdt løssøretaksator afgørelsen og henviste klageren til at sende en klage til den klageansvarlige afdeling. SMS-korrespondance er vedlagt som bilag 9.

Selskabets klageansvarlige afdeling modtog aldrig en klage fra klageren. I stedet indbragte klageren den 15. januar 2024 sagen for nævnet. Ved indbringelsen oplyser klageren at:

'Vi kan ikke med sikkerhed sige, at et vindue var åbent, men forsikringsmedarbejderen nævnte, at fordi vi ikke er dækket af forsikringen, hvis vi fandt ud af, at dørhåndtaget og vinduet var knust, og vi viste alle dokumenter for at bekræfte svigtet til forsikringsmedarbejderen, men de insisterer på, at du lod vinduet stå åbent, og du er ikke dækket ved forsikring'

Selskabet har efterfølgende indhentet politirapporten på sagen. Af rapporten fremgår det, at klageren den 25. september 2023 kl. 10:59 anmeldte indbruddet, som var sket samme dag mellem kl. 09:00-11:00.

Desuden fremgår det, at gerningsmandens indgang og udgang var:

'Via åbent vindue i værelse'

At de anmeldte koster omfattede:

'Cartier sæt i guld indeholdende halskæde, øreringe, armbånd samt fingerring. Blå/grønt silketæppe. Samlet værdi 120.000 kr.'

Og af fotomappen fremgår det af billede 1, at vinduet står åbent og med følgende tekst:

'Ind-og udgang. Vinduet var skubbet i, men ej låst. Gardiner var trukket ned, således gerningsmand ikke kunne se at vinduet ikke var ulåst'

Billede 3 viser, at vinduet ved politiets besigtigelse stod åbent med håndtaget til låsemekanismen i ulåst tilstand, hvilket var synligt udefra og medførte, at enhver, der stod udenfor kunne se, at vinduet var ulåst.

Samlet viser billede 1-4, at der ikke var tegn på opbrud, samt at vinduet ikke var knust.

Politirapporten er fremlagt som bilag 10.

Selskabets vurdering

Sagen handler om, hvorvidt selskabet er berettiget til at afvise dækning af smykker under henvisning til, at klageren havde undladt at lukke et vindue, og om dette kan tilregnes klagerens som uagtsomt, samt om der er årsagssammenhæng mellem klagerens undladelse og tyveriet.

Af betingelsernes pkt. 5.3.1 fremgår følgende:

...

Det følger af forsikringsaftaleloven § 51, at hvis klageren ikke overholder en sikkerhedsforskrift, har klageren kun krav mod selskabet, hvis det må anses for bevist, at forsikringsbegivenhedens indtræden ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af sikkerhedsforskriften.

Det er selskabet, der har bevisbyrden for, at der er sket en overtrædelse af sikkerhedsforskriften, samt at der er årsagssammenhæng mellem overtrædelsen og tyveriet.

Selskabet kan ikke tilpligtes at yde større erstatning end aftalt i forsikringsaftalen jf. forsikringsaftalelovens § 39.

Det er selskabet vurdering, at selskabet er berettiget til at afvise dækning af smykkesættet, da tyveriet er sket fra en bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt aflåst, hvilket kan tilregnes klageren som mindst uagtsomt, samt at der er årsagssammenhæng mellem det åbne vindue og tyveriet.

Selskabet har i den afgørelse lagt særlig vægt på, at det fremgår af politirapporten, at vinduet, som gerningsmanden var kommet ind og ud ad, var ulåst og fremstod som åbent og i ikke-tilhaspet tilstand ved politiets besigtigelse af gerningsstedet.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at der af politirapporten fremgår, at der ikke findes opbrudsmærker på vinduet, samt at dette er yderligere fotodokumenteret.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren ved anmeldelsen oplyste, at barnet havde efterladt vinduet åbent, og at gerningsmanden var kommet ind igennem det åbne vindue.

Desuden fastholdt klageren ved selskabets inspektion af gerningsstedet denne forklaring, hvilket [barnet]en i øvrigt underbyggede ved at vise Specialskadekonsulenten, hvordan hun havde efterladt vinduet åbent, inden hun forlod hjemmet op til gerningstidspunktet.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at Specialskadekonsulenten ikke fandt mærker på vinduet ved inspiceringen.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at selskabet kan lægge klagerens første forklaring – som er tidsnær – til grund. Selskabet bemærker, at klageren kort efter gentog denne forklaring.

At klageren efterfølgende ændrer sin forklaring til, at vinduet var lukket og var i stykker på gerningstidspunktet, og ved indbringelse af sagen for nævnet igen ændrer sin forklaring til, at vinduet var knust, kan ikke føre til et andet resultat.

I stedet finder selskabet, at klagerens ændrede forklaringer - efter at være blevet bekendt med, at smykker ikke er dækket ved simpelt tyveri og ca. 3½ måned efter gerningstidspunktet – er væsentlige ændringer, der medfører at klageren stiller sig i en bevismæssig meget vanskelig situation.

Desuden følger det af praksis, at senere væsentlige ændringer af forklaringer ikke skal tillægges vægt for den efterfølgende vurdering.

Selskabet bemærker, at klageren i øvrigt ikke har fremlagt nogen form for dokumentation for nogle af disse ændrede påstande.

Spørgsmålet er herefter om der er undskyldelige omstændigheder, der kan medføre, at klagerens manglende overholdelse af sikkerhedsforskriften kan anses for ikke at være uagtsomt.

Selskabet bemærker, at det er klageren der har bevisbyrden for dette.

Det fremgår af klagerens anmeldelse at indbruddet var sket i tidsrummet mellem [barnet] havde forladt hjemmet for at gå i skole, og forældrene var kommet hjem. Det lægges således til grund, at der ikke var nogen i hjemmet på gerningstidspunktet.

Klageren har i den forbindelse oplyst, at hun har fortalt både politi og selskabets medarbejder, at *'vi altid tjekker vores vinduer og døre for at sikre, at de ikke er åbne, og vi kan ikke med sikkerhed sige, at det vindue var åbent'*.

Selskabet finder det at efterlade sit hus med et vindue ulåst - hvilket har stået tyven klart henset vindueslåsens tilstand jf. politiets fotorapport – udgør en udvist adfærd, der indebærer en indlysende fare for, at indbruddet vil kunne ske.

At det er [barnet], der efterlader hjemmet ulåst, kan ikke føre til et andet resultat især henset til [barnet] alder.

Sammenholdt med, at klageren på denne baggrund ikke sandsynliggør, at der er undskyldelige momenter, finder selskabet at det åbne vindue kan tilregnes klageren som minimum uagtsomt.

At klageren efterfølgende ændrede sin forklaring og oplyste, at vinduet var defekt, samt at vinduet var lukket, fremstår udokumenterede og er ikke i overensstemmelse med politiets konstateringer ved inspicering af gerningsstedet. Hvorfor det ikke kan føre til et andet resultat.

Selskabet bemærker, at havde vinduet været defekt på gerningstidspunktet, så ville det faktum, at klageren velvidende havde efterladt sit hjem i ulåst tilstand i sig selv udgøre en uagtsom adfærd, og derfor finder selskabet ikke, at dette kan anses for undskyldeligt.

Selskabet henviser i den forbindelse til Ankenævnets kendelse 97307, der fastsatte at klagerens manglende vedligeholdelse af et vindue, der medførte, at låsen ikke virkede efter hensigten, kunne anses for uagtsomt.

At klageren igen – ved indbringelse af sagen for nævnet - ændrede sin forklaring til, at vinduet var knust, stemmer ikke overens med politirapporten eller dennes fotorapport.

Disse ændrede oplysninger medfører alene, at klagerens bevisbyrde skærpes markant.

Selskabet henviser i det hele til Ankenævnets kendelse 97534, hvor klageren ved sin anmeldelse havde oplyst til selskabet, at det vindue, som gerningsmanden var kommet ind ad, ikke var forsvarligt aflåst. Denne oplysning havde klageren fastholdt overfor selskabets taksator, for herefter at ændre den til, at vinduet var forsvarligt låst. Nævnet lagde her vægt på klagerens første forklaring og taksatorens oplysninger vedr. opbrudsmærker, hvorefter selskabet var berettiget til at afvise dækning af smykker idet, der var tale om simpelt tyveri.

Sammenfatning

Klageren havde anmeldt et indbrud i sit hjem, der var sket mens hjemmet var forladt. Klageren havde i sin anmeldelse oplyst, at [barnet] havde efterladt hjemmet med et åbent vindue, og at gerningsmanden var kommet ind igennem det åbne vindue.

Tyven havde stjålet et silketæppe samt et guldsmykkesæt.

Klageren havde uddybet og gentaget denne forklaring ifm. selskabets inspicering af boligen efterfølgende.

Dette er desuden bekræftet i politirapporten.

Da klageren således ikke havde overholdt sikkerhedsforskriften i betingelserne og da dette kunne tilregnes klageren som uagtsomt samt at der var årsagssammenhæng mellem det ulåste vindue og tyveriet, afviste selskabet at dække smykkesættet jf. betingelserne og forsikringsaftalelovens § 51.

At klageren efterfølgende ændrede sin forklaring til, at vinduet var lukket og i stykker på gernings-tidspunktet, hvilket igen ændres til, at det var knust, kan ikke føre til et andet resultat.

Selskabet bemærker at det alene skærper klagerens bevisbyrde.

At klageren har oplyst, at de altid kontrollerer døre og vinduer, eller at det var [barnet], der efterlod huset ulåst, kan heller ikke føre til et andet resultat."

Klageren har i meddelelse af 23/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som jeg har sagt mange gange før, har [barnet] og jeg aldrig nævnt noget om, at vinduet var åbent. Men forsikringsselskabet insisterer på, at vinduet må have været åbent, ellers ville det have været nødt til at blive brudt op.

[barnet] var der den dag, fordi det var hendes ejendele, der blev stjålet, og hun skulle forklare, hvor hun havde placeret dem. Hun havde ingen ansvar for at tjekke vinduet, og ansvaret for at tjekke alle vinduer og døre, når vi forlader huset, ligger hos mig og min mand. Da jeg er opmærksom på de værdigenstande i huset som guld og dyre tæpper, sørger jeg altid for at tjekke alle døre og vinduer, og jeg er sikker på, at vinduet ikke var åbent, da vi forlod huset.

Det var også meget forvirrende for os, hvordan de kunne komme ind og ud af huset, men efter at have tænkt over det, huskede vi, at der i den periode var mange af dør- og vindueshåndtagene, der havde problemer med at låse ordentligt (som i, at de ville lukke og håndtaget ville dreje, så det så ud som om, det var låst, og efter noget tid ville håndtaget falde af). Vi har haft det samme problem med alle døre og vinduer i huset, og vi har kontaktet vores udlejer om dette problem mange gange.

Min pointe med at forklare alt dette er, at på forsikringsselskabets hjemmeside står der, at intet vil blive dækket, hvis der har været nogen form for forsømmelighed fra vores side, og da vi bad vores forsikringsselskab om at komme og se på samtalerne, der forklarer problemet med dørhåndtagene, nægtede de og sagde, at vores sag er lukket. Vi har også givet dem kvitteringerne for alt det stjalne guld, som er blevet sendt fra [land], og vi har afleveret dem til dem.

Jeg vil uploade alle samtalerne med vores udlejer vedrørende problemet med håndtagene."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af sms-korrespondance mellem klageren og udlejeren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

8.

100952

"[Klageren]

Wed, 8 nov

...

Det er badeværelsesvinduet og det er altid åbent. Vil du sende nogen så hurtigt som muligt tak.

...

[Klageren]

Wed, 20 Sep

...

Du må gerne komme forbi og kigge på vinduer og en dør. Vi kan ikke åbne dem."

Af politiets anmeldelsesrapport af 25/9 2023 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand:

Indbrud i rækkehus.

Indgang: Via åbent vindue til værelse.

Færden: Færden på værelset, idet kasse med smykker stod på sengen og smykker samt tæppe manglede.

Udgang: Lig Indgang.

Spor: Dna aftørring fra smykkeæske.

Koster: Cartier sæt i guld indeholdende halskæde, Øreringe, armbånd samt fingerring. Blå/grønt silketæppe. Samlet værdi Ca. 120.000 kr.

Værdi i alt 120000,00 kr.

...

Ind- og udgang. Vinduet var skubbet i, men ej låst. Gardiner var trukket ned, således gerningsmand ikke kunne se at vinduet ikke var ulåst.

...

Ingen tegn på opbrud på vindue."

Af selskabets telefonnotat af 25/9 2023 fremgår bl.a.:

"Hun fortæller at hun har været i skole, og så kommer hendes forældre hjem, og opdager der har været indbrud.

Fru ft tror at hun har glemt at lukket sit vindue, og gm er derfor kommet den vej ind igennem."

Af skadesanmeldelse af 28/9 2023 fremgår bl.a.:

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

Var der synligt tegn på indbrud? Ja

Hvilke synlige tegn? Andet

Hvilke andre synlige tegn? vinduer var åbne da vi kommer hjem."

Af skadekonsulentens notat af 21/11 2023 fremgår bl.a.:

"Tale om simpelt tyveri da FT's [barn] har ladet vindue stå åbent - Smykker skal afvises."

Af selskabets interne sagslog fremgår bl.a.:

"211123 – [navn] - KUNDEMØDE MED FT.
FT oplyser, at [barn] havde ladet vinduet stå på klem da de forlod hjemmet.
Der var stået smykker og et tæppe."

Af e-mail af 2/1 2024 fra skadekonsulent fremgår bl.a.:

"FT har jo oplyst følgende ved anmeldelse:
*Fru ft ringer ind.
Hun vil helst snakke engelsk, og det kan jeg ikke, så derfor prøvede vi at tage den på dansk.
Hun fortæller at hun har været i skole, og så kommer hendes forældre hjem, og opdager der har været indbrud.
Fru ft tror at hun har glemt at lukket sit vindue, og gm er derfor kommet den vej ind igennem.*
Til mit besøg hos familien oplyser de som noget af det første, at vinduet havde stået på klem og det var [barnet] der ikke havde lukket det.

Dette bekræfter [barnet] som sidder og hjælper moderen med at oversætte. [barnet] siger selv, at [barnet] havde glemt at lukket vinduet.

Jeg besigtigede vinduet og [barnet] påviste hvordan [barnet] havde ladet det stå da hun forlod hjemmet.

Moderen havde ikke bemærket, at vinduet stod åbent og de var ikke klar over, at det ikke var dækning for smykker mv.

Dette blev de overraskede over, da jeg sagde det til dem.

Da jeg besigtigede vinduet, var der INGEN mærker eller andet som kunne tyde på at vinduet havde været lukket."

Af specialkonsulentens notat af 5/3 2024 fremgår bl.a.:

"I forbindelse med sagen er jeg bedt om at vurdere forsikringstagers danskkundskaber og hendes evne til at kommunikere på dansk eller engelsk.

I forbindelse med besøget hos [klageren] og i indledende telefonsamtale talte jeg dansk med hende.
Hun slog dog ofte over i engelsk men forstod godt hvad man sagde på dansk. Hun svarede også på dansk, men var der ting som skulle forklaredes nærmere ville hun helst tale engelsk.

Hun taler engelsk meget flydende og har et stort ordforråd og oplyste, at hun som [profession] taler engelsk, men går på dansk sprogskole for at lære dansk.

Hun synes ikke hende dansk var så godt som hun ville ønske.

Jeg havde dog let ved at kommunikere med hende på dansk og hun svarede ofte på dansk eller blandende dansk og engelsk sammen.

I telefonsamtale efterfølgende har jeg kun talt dansk med hende. Hun er letforståelig og vi kommunikerer også på dansk når det er på skrift.

Til mødet var hendes [barn] ligeledes til stede. [barn] talte helt perfekt dansk og oplyste, at [barn] gik i dansk skole. [barn] oversatte enkelte ord hvis moderen havde brug for det. Men som oftest blev dansk oversat til engelsk og så var der ingen tvivl for moderen. Det var dog kun få gange dette var nødvendigt og det var mere omkring forsikringsdækninger i forhold til udvidede summer mv. som de blev rådgivet om, grundet mange smykker og dyre tæpper mv. De talte ikke [sprog] sammen.

Jeg havde ingen opfattelse af, at de ikke forstod hvad jeg sagde eller der var sprogvanskeligheder. Jeg spurgte ofte om de forstod og [klageren] gentog hvad jeg havde sagt og spurgte kun få gange indtil hvad jeg mente.

De oplyste selv, at det var [barn] havde glemt at lukke et vindue på [barnets] værelse. [barn] havde forladt hjemme som den sidste den pgl. dag og havde aflåst døren.

Da forældrene var kommet hjem, havde de bemærket, at vinduet stod åbent. [Klageren] og [barn] påviste herefter vinduet på [barnets] værelse.

Vinduet var tophængslet og jeg besigtigede vinduet indefra. De oplyste selv, at der ikke var nogen mærker i vinduet for det havde stået på klem.

[barnet] viste selv ved at åbne håndtaget at vinduet stod nogle centimeter åbent. Det stod ikke i ventilationsstilling men blot åbnet nogle cm.

Jeg spurgte om det var sådan vinduet havde stået og de svarede ja. Moderen viste så, at vinduet var åbnet mere op da de var kommet hjem.

Jeg besigtigede vinduet indefra og der var ingen mærker at se i karmen eller på vinduesrammen. [Klageren] oplyste, at de havde låst sig ind via hoveddøren og den var lukket og låst der var ikke andre vinduer eller døre som var åbne.

Gerningsmanden havde også kun været på [barnet] værelse og der var herfra genstandene var stjålet.

Døren fra køkkenalrummet og til [barnets] værelse var lukket men ikke låst. [barnet] kunne ikke huske om [barn] havde lukket døren til værelset eller om det var gerningsmanden der havde lukket denne.

Men FT, [klageren] oplyste, at den var lukket da [barnet] kom hjem. De var derfor overbeviste om, at gerningsmanden havde taget smykkerne og tæppet på [barnets] værelse og havde forladt stedet via vinduet."

Af klagerens e-mailkorrespondance med taksatoren fremgår bl.a.:

"[Taksator]

Først og fremmest bliver der oplyst ved anmeldelsen, at du tror der er blevet glemt at lukke et vindue. Til min kollega ude hos jer bliver der oplyst at vinduet stod på klem og at det var jeres [barn] der havde glemt at lukke det, dette blev også bekræftet under samtalen af jeres [barn]. Min kollega besigtiger vinduet og her bliver der også vist, hvordan vinduet stod, da jeres [barn] forlod hjemmet.

...

[Klageren]

Nej det er ikke rigtigt du forstår godt at jeg har aldrig ikke sagt at vinduer var åben jeg har sagt til politi og dig og din kollega mange gange at jeg er ikke sikker på om det fordi jeg altid tjekker vindue før går ud. Vi har fundet ud af at det vindue var stykker men det ved vi ikke før det skete den eller efter. Alligevel er jeg sikker på at det er ikke vores uagtsomhed."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**5.3 Tyveri og hærværk**

5.3.1 Indbrud og tyveri

Hvad er dækket

Som udgangspunkt er dine ting dækket uanset om de bliver stjålet hjemme hos dig selv eller udenfor din bolig.

Der er dog ting, som forsikringen ikke dækker i visse situationer. Herunder kan du se, hvad du skal være særlig opmærksom på i forbindelse med indbrud og tyveri.

Her skal du være særligt opmærksom	
Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene Penge	Dækkes ved tyveri fra • forsvarligt aflåst bygning eller lokale. • hotelværelse/lejlighed, togkupé og feriebolig i Danmark, hvor der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Dækkes dog ikke ved tyveri fra: • Loft- og kælderrum i etagebyggeri • Garage, udhuse ol.

...

Hvad er ikke dækket

Forsikringen dækker ikke tyveri:

...

- af dine ting fra bygning eller lokale, der er ubeboet, udlånt eller udlejet og ikke forsvarligt aflåst.

...

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."

Nævnet udtaler:

Klageren fik stjålet smykker og et tæppe for ca. 120.000 kr. fra barnets værelse ved indbrud den 25/9 2023. Den 21/11 2023 interviewede selskabets konsulent klageren og barnet. Selskabet har erstattet tæppet, men har afvist at dække smykkerne med henvisning til, at vinduet på barnets værelse ikke var lukket. Klager ønsker dækning for smykkerne, og at hændelsen behandles efter reglerne om indbrudstyveri.

Klageren har anført, at hverken hun eller hendes barn har nævnt noget om, at vinduet var åbent. Barnet havde intet ansvar for at tjekke vinduet. Klageren sørger altid for at tjekke alle døre og vinduer. Klageren er sikker på, at vinduet ikke var åbent, da hun forlod huset. Klageren har anført, at "der i den periode var mange af dør- og vindueshåndtagene, der havde problemer med at låse ordentligt (som i, at de ville lukke og håndtaget ville dreje, så det så ud som om, det var låst, og efter noget tid ville håndtaget falde af)".

Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring til, at vinduet var defekt, og at vinduet var lukket. Selskabet har anført, at klageren flere gange har forklaret, at barnet havde efterladt hjemmet med et åbent vindue. Barnet viste specialskadekonsulenten, hvordan barnet havde efterladt vinduet åbent, inden barnet forlod hjemmet op til gerningstidspunktet. Det fremgår af politirapporten, at vinduet, som gerningsmanden var kommet ind og ud af, var ulåst og fremstod som åbent og i ikke-tilhaspet tilstand ved politiets besigtigelse af gerningsstedet. Det fremgår af politirapporten, at der ikke findes opbrudsmærker på vinduet. Selskabet har anført, at det indebærer en indlysende fare for indbrud at efterlade sit hus med et vindue ulåst. At det er barnet, der efterlader hjemmet ulåst, kan – henset til barnets alder på 15 år – ikke føre til et andet resultat. Selskabet har anført, at såfremt vinduet havde været defekt på gerningstidspunktet, så ville det i sig selv udgøre en uagtsom adfærd, at klageren velvidende havde efterladt sit hjem i ulåst tilstand.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/9 2023, at "[Barnet] fortæller at [barnet] har været i skole, og så kommer [barnets] forældre hjem, og opdager der har været indbrud. [Barnet] tror at [barnet] har glemt at lukket sit vindue, og gm er derfor kommet den vej ind igennem". Det

Ankenævnet for Forsikring

13.

100952

fremgår af skadesanmeldelse af 28/9 2023, at "var alle døre og vinduer til boligen lukket og låst? Ja. Var der synligt tegn på indbrud? Ja. Hvilke synlige tegn? Andet. Hvilke andre synlige tegn? vinduer var åbne da vi kommer hjem".

Det fremgår af selskabets interne sagslog af 21/11 2023, at "KUNDEMØDE MED FT. FT oplyser, at [barnet] havde ladet vinduet stå på klem da de forlod hjemmet".

Det fremgår af politirapporten, at "Indgang: Via åbent vindue til værelse ... Udgang: Lig Indgang". På politiets fotografier ses et vindue i stueplan stå åbent med politiets tekst "Ind- og udgang. Vinduet var skubbet i, men ej låst. Gardiner var trukket ned, således gerningsmand ikke kunne se at vinduet ikke var ulåst". På fotografier ses nærbillede af vindueskarme og låsemekanisme med teksten "Ingen tegn på opbrud på vindue". Det ses, at vinduets håndtag er placeret nederst på vinduet, og at det står lodret i "åben" position.

Det fremgår af specialkonsulentens notat af 5/3 2024, at "de oplyste selv, at det var [barn] havde glemt at lukke et vindue på [barnets] værelse. [Barn] havde forladt hjemme som den sidste den pgl. dag og havde aflåst døren. Da forældrene var kommet hjem, havde de bemærket, at vinduet stod åbent. [Klageren] og [barn] påviste herefter vinduet på [barnets] værelse. Vinduet var tophængslet og jeg besigtigede vinduet indefra, De oplyste selv, at der ikke var nogen mærker i vinduet for det havde stået på klem. [Barnet] viste selv ved at åbne håndtaget at vinduet stod nogle centimeter åbent Det stod ikke i ventilationsstilling men blot åbnet nogle cm. Jeg spurgte om det var sådan vinduet havde stået og de svarede ja. Moderen viste så, at vinduet var åbnet mere op da de var kommet hjem. Jeg besigtigede vinduet indefra og der var ingen mærker at se i karmen eller på vinduesrammen. [Klageren] oplyste, at de have låst sig ind via hoveddøren og den var lukket og låst der var ikke andre vinduer eller døre som var åbne".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at forsikringen dækker smykker ved tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale. Forsikringen dækker ikke tyveri fra bygning, der ikke er forsvarligt aflåst. 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.

Nævnet bemærker indledningsvis, at kravet i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, er en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Hvis klageren ikke overholder sikkerhedsforskriften, har klageren kun krav mod selskabet, hvis det må anses for bevist, at forsikringsbegivenhedens indtræden – her tyveriet – ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af sikkerhedsforskriften.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at der foreligger simpelt tyveri, idet rækkehuset ikke kunne anses for forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet, og idet det må lægges til grund, at tyven er kommet ind gennem det ulåste vindue.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at tyveriet ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af sikkerhedsforskriften.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på politirapporten, hvoraf det fremgår, at gerningsmanden kom ind "via åbent vindue til værelse".

Nævnet har også lagt vægt på politiets fotografier af vinduet, hvoraf det fremgår, at der ikke blev fundet opbrudsmærker.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har fremlagt et tidsnært telefonnotat fra skadesdagen, hvoraf det fremgår, at barnet antager, at det har glemt at lukke sit vindue og et tidsnært notat fra interviewet den 21/11 2023, hvoraf det fremgår, at barnet havde ladet vinduet stå på klem.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100952

Nævnet har også lagt vægt på, at barnet i kraft af sin alder på 15 år burde være klar over, at det øger risikoen for indbrud, hvis man undlader at låse/lukke et vindue i stueplan.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings