850/10

Den 6. september 2010 blev i sag nr. 77.185:

xxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har indboforsikring i Købstædernes Forsikring GS, klager ved sin repræsentant, First Brokers P/S, over selskabets afvisning af at dække diverse indbogenstande, som er blevet stjålet fra en bil.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er påvist tydelige tegn på voldeligt opbrud. Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen ikke tyveri fra bil, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Det omhandlede tyveri blev af klageren anmeldt til selskabet ved skadeanmeldelse af 20/4 2009. Det fremgår af anmeldelsen, at tyveriet skete på en parkeringsplads foran et indkøbscenter den 10/12 2008, ca. kl. 14. Ifølge anmeldelsen blev der stjålet effekter til en samlet værdi af ca. 52.000 kr. Klageren har i en følgeskrivelse nærmere redegjort for hændelsesforløbet således:

> "Jeg har været så uheldig at have haft indbrud i min bil, hvor jeg fik stjålet min skuldertaske, en sportstaske med tøj, min computertaske, min computer, arbejdsredskaber mm samt 3 poser med indkøbte julegaver.
>
> Jeg var på vej fra … og hjem ti! mine forældre i … Jeg boede på det tidspunkt skiftevis i … hos min kæreste samt i … og hos mine forældre. Jeg havde pakket nogle ting sammen, som jeg skulle have flyttet fra … og hjem til mine forældre. I bilen havde jeg en flyttekasse, en stor kuffert, min sportstaske, computertaske, en stor skuldertaske samt tre indkøbsposer. Jeg skulle ind i Toys'R'us og bytte en gave. Der var mange biler på parkeringspladsen, så jeg parkerede foran THansen's indgang og var væk i max 10 min. Da jeg kom ud til min bil,

var den ene dør låst op og stod lidt på klem - Jeg er 100 % sikker på den var låst da jeg gik derfra. Jeg opdagede først at de tre indkøbsposer på bagsædet var væk. Jeg skyndte mig ind i THansen og spurgte de handlende, om de havde set noget. Der stod 3-4 mennesker, men de havde ikke lagt mærke til noget. Jeg var helt rundt på gulvet og gik ud til bilen for at ringe til min kæreste, hvor jeg så opdagede, at min skuldertaske, sportstaske og computertaske bagi var væk. Flyttekassen og den store kuffert havde de dog ikke taget.
Jeg gik igen ind butikken, hvor der var en venlig mand som hjalp mig. Jeg lånte hans mobil tlf og fik ringet til vagthavende. Jeg blev oplyst om, at de havde meget travlt, så jeg skulle kontakte dem igen senere. Dette gjorde jeg så igen ved 17 tyden, hvor jeg anmeldte skaden.
…
Dagen efter fik jeg skiftet min dørlås på en lejlighed i …, da jeg havde mistet alle mine nøgler.

Den venlige mand, som hjalp mig på parkeringspladsen og som efterfølgende kørte med mig rundt i området og kiggede efter mine ting, gav mig sit tlf. nr. i så fald jeg skulle få brug for 'et vidne',

Jeg har forsøgt at lave en oversigt over de ting, jeg har mistet og jeg har vedlagt bon for skiftning af dørlås."

Sagen blev overgivet til selskabets taksator. Herom hedder det i selskabets skrivelse af 1/12 2009 til nævnet:

"Overfor taksator har klager oplyst følgende:

I den periode hvor tyveriet skete, boede hun dels lidt i sin lejlighed i …, hos kæresten i … og lidt hos hendes forældre i ...

Klagers far, som driver en stor vognmandsforretning, havde derfor lånt klager en ældre Toyota Corolla, årgang 1993, som hun kunne køre rundt i. Bilen er en to-dørs bil uden centrallås.

Hun havde netop været i … og havde medbragt 3 poser med gaver derfra. Hun havde desuden en sportstaske og en skuldertaske med fra ...

Fra ... kørte hun via sin lejlighed i …, hvor hun medtog yderligere en flyttekasse, samt en stor kuffert i bilen. Hun oplyser, at hendes PC lå løst ovenpå kufferten. Da tyveriet skete, var flyttekassen og den store kuffert i bagagerummet, og ingen af disse blev stjålet.

De 3 poser med gaver stod på bagsædet sammen med sportstasken, mens skuldertasken stod på gulvet foran passagersædet i højre side. Alt dette blev stjålet.

Da klager skulle køre fra … til forældrene i …, kører hun ind ved Toys'R'us i … og parkere bilen på p-pladsen ved T. Hansens forretning.
Hun oplyser, at hun låser bilen med nøgleindstik.

Da hun kommer tilbage 10 minutter senere, bemærker hun først at poserne er væk og at passagerdøren i højre side stod på klem.

Hun løber efter hjælp i butikken og det er først da hun kommer tilbage til bilen anden gang, at hun bemærker, at også sportstaske, skuldertaske og PC er væk.

Klager oplyser at bilen nu står ved hendes fars firma i … og at hun ikke selv konstateret nogle tegn på opbrud af bilen. Der er dog nogle ridser omkring dørlåsen på højre side, men som hun siger 'det er der jo stort set over alt på bilen'."

Af taksatorens skrivelse af 23/6 2009 til klageren fremgår:

"I forlængelse af vores møde i …, har jeg g.d. besigtiget den i sagen omhandlede bil på ...

Begge dørlåse er funktionelle, og der er ingen synlige tegn på opbrud af dørene eller dørlåsene. Bagklappen kan kun åbnes indefra da nøgleindstik er rustet sammen.

I forsikringsvilkårene er der under 'dækningsskema for indboforsikringen' s. 22-23 beskrevet, hvilke krav der stilles såfremt der skal opnås dækning ved tyveri fra en bil.

Under kolonnen 'tyveri' i den rubrik der nævner hvad forsikringen ikke dækker står:

> 'Forsikringen dækker ikke tyveri fra biler, campingvogne, telte og private både, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud'

På den baggrund kan jeg desværre ikke anbefale Købstædernes Forsikring at indgå i dækning af skaden."

Klageren lod herefter bilen undersøge af firmaet Scandi Lock Teknik, som udfærdigede undersøgelsesrapport af 7/9 2009. I denne rapport hedder det:

"Billede no.1 + 2.
Tagrende v/side over førerdør, tydelige skrabe mærker.

Billede no.3
Tagrende h/side over passagerside, tydelige skrabe mærker.

Billede no. 4 - 5.
Kraftig afskrabning efter brug af værktøj/ ståltråd. På førerdør indvendig lige over udløser til bagklap.

Billede no. 6.
Skrabe mærker på førerdør, øverst indvendig venstre indvendig hjørne.
Konklusion: Bilen er meget nem at åbne via udløser-greb til bagklap. Åbningstid ca. 1 min."

Vedhæftet e-mail af 22/9 2009 fremsendte klagerens repræsentant undersøgelsesrapporten til selskabet. Af e-mailen fremgår bl.a.:

"Bilen har været til undersøgelse hos låsesmed … i …, som er en meget respekteret ekspert i netop disse undersøgelser af biler. Han er ikke spor i tvivl om, at der er tydelige tegn på indbrud i bilen.
Billederne og undersøgelsen af bilen viser også helt klart, at der er tydelige tegn på indbrud.

Jeg må henvise til mange diverse afgørelser fra Ankenævnet for Forsikring i netop disse sager om tydelige tegn på opbrud af biler og tyveri af indbogenstande herfra.
De er alle uden undtagelse faldet ud til fordel for forsikringstager!!!
Jeg håber, derfor at Købstædernes ikke trækker denne sag i langdrag og sender den til Ankenævnet."

Af selskabets skrivelse af 8/10 2009 til klageren fremgår:

"Vi har modtaget udtalelse og fotos fra S.L.T. i … vedrørende tegn på opbrud til bilen.

Udtalelse og fotos har været forelagt vores taksator O.R. OK Taksation & Vurdering, idet han har besigtiget bilen, ligesom han har tydelige fotos af bilens døre og låse.

Det at S.L. har fundet ridser og skrammer nogle steder omkring dørene, anser vi ikke som et bevis, idet den 16 år gamle bil var skrammet og ridset overalt, hvilket du selv har bekræftet ved møde, ligesom du har udtalt, at det er svært at se, hvad der er opbrudsmærker og hvad der er ridser og skrammer.
S.L. angiver 3 sandsynlige indgangsmuligheder i bilen, men det kan vel næppe være fordi man mener, at gerningsmanden i denne sag har opbrudt bilen 3 forskellige steder for at skaffe sig adgang? I S.L.'s rapport er det ikke konkluderet, at der er **tydelige** opbrudstegn.

Vi finder det ikke sandsynliggjort at man skulle have entret bilen via begge fordøre og bagklap på samme tid, taget i betragtning at bilen holdt parkeret på en mindre p-plads foran T Hansen og ved siden af en stor Toys'R'us forretning onsdag den 10 dec. kl. 14,00 til 14,10 midt i julemåneden, hvor der det pågældende sted færdes rigtig mange mennesker.

Gerningsmænd har næppe brugt lang tid på at skaffe sig adgang og en adgang via bagklappen, anses for usandsynligt, idet man har været nød til at skulle fjerne hattehylden og kravle henover et ryglæn til bagsæde og det først efter man har fjernet den flyttekasse med div. effekter samt en stor kuffert, der lå i bagagerummet.

Det er vores opfattelse, at der ikke er tegn på tydeligt opbrud som med rimelighed kan henføres til dette tyveri. Vi fastholder således vores afgørelse af sagen."

Af e-mail af 9/10 2009 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår:

"Som forsikringsmægler for [klager] vil jeg på det kraftigste protestere over afgørelsen af denne skade.
Jeg er selvfølgelig vidende om, at KAB skal forsøge at beskytte sine afgørelser, herunder også taksatorudtalelser, men i denne sag er alt bevismateriale udelukkende faldet ud til forsikringstagerens fordel. Taksator O.R., OK Taksation & Vurdering har kun undersøgt bilen optisk og har taget nogle billeder, som han har lagt til grund for sin afvisning af skaden. Han har ikke intens bearbejdet skadens mulige opståen ved bl.a. at undersøge låsesystemet i bilen og ej heller andre tegn på voldeligt opbrud af bilen, som er en Toyota af ældre årgang.
Jeg vil i denne forbindelse meget kraftig gøre opmærksom på, at taksatoren ikke gør sig den ulejlighed at undersøge selve låsemekanismen, men blot tager billeder af bilens døre, som låsene er en integreret del af.
For at kunne være sikker i sin afgørelse burde han naturligvis have foranlediget, at samtlige låseenheder blev undersøgt af en ekspert, der kunne afgøre om der kunne konstateres voldelig opbrud.

Da forsikringstageren ikke kan affinde sig med KAB's afgørelse, sender hun bilen til … for at blive undersøgt for tegn på voldeligt opbrud hos den største ekspert i Europa, … fra firmaet S.L.T. Efter undersøgelsen, som vil blive lagt til grund for en kommende retssag, meddeler … mig telefonisk, at der er virkelig tegn på voldelig indbrud i bilen og laver en rapport over undersøgelsen. Denne siger i ord og billeder, hvad der er foregået omkring denne skade og beviser med al tydelighed, at bilen har tydelige tegn på voldeligt opbrud.
Efter at undersøgelsesresultatet i ord og billeder er sendt videre til skadesbehandler I.B. i …, sender hun dette videre til taksator O.R., som ikke vil ændre mening men igen afviser skaden.
I.B. finder nu pludselig en helt anden forklaring på skadens opståen (se medsendte fil), nemlig ved at formode, at begge døre og bagklappen havde været ulåst i gerningsøjeblikket og med den begrundelse - som hun selv har fundet på - uden at skelne til S.L.'s meget klare rapport, der beviser, at der er tydelige tegn på voldeligt opbrud i bilen, afviser hun igen skaden.
Et forsikringsselskabs afgørelse om hvorvidt en skade er dækket eller ej afgøres udelukkende ud fra forsikringsbetingelserne og ikke en sagsbehandlers/taksators egen formodning af skadens opståen.
Ud fra KAB's egne forsikringsbetingelser ydes der dækning, såfremt der kan konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud i forbindelse med tyveri fra biler.
Ekspertens rapport taler sit tydelige sprog men alligevel konstruerer I.B. sin egen konklusion og afgørelse - ikke ud fra forsikringsbetingelserne, som bør lægges til grund for en sådan afgørelse - men ud fra sin og taksatorens egne mening om skadens opståen.
T.B., jeg henvender mig til dig, som overordnet chef for skadesafdelingen, i denne sag, fordi skaden - ud fra forsikringsbetingelserne - er en utvetydigt erstatningsberettiget skade, idet det gennem en uvildig ekspertundersøgelse er bevist, at der kan konstateres tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen.
Jeg tillader mig ligeledes at henvise til alle de sager, som er gået gennem Ankenævnet for Forsikring, hvor tydelig voldeligt opbrud kan bevises alle er endt med, at forsikringsselskaberne skal betale erstatning for skaderne. Jeg håber på, at fornuften må sejre i denne sag, sådan at vi undgår en direkte civil retssag, for det ligger helt fast, at forsikringstageren går 'hele vejen' for at få sin retsmæssige erstatning."

Af selskabets e-mail af 22/10 2009 til klagerens repræsentant fremgår:

"Det afgørende i sagen er, hvorvidt det kan anses for tilstrækkelig sandsynliggjort, at der ved tyveriet i december 2008, er efterladt tydelige tegn på voldeligt opbrud af bilen, da det er en forudsætning for dækning under indboforsikringen.

Undersøgelsen foretaget af S.L.T. påviser skrabemærker flere steder på både højre og venstre fordør. Disse skrabemærker kan være forenelige med et opbrudsforsøg.

Den visuelle undersøgelse af bilens låse, viser ingen tegn på voldeligt opbrud, ligesom låsene fortsat er funktionsdygtige efter tyveriet.

Ud fra omstændighederne ved tyveriet, dvs. kort tidsrum på under 10 minutter på en meget befærdet offentlig parkeringsplads, så forekommer det usandsynligt at alle disse påviste skrabemærker, skulle kunne være påført bilen i forbindelse med dette tyveri.

Sammenholdt med at der er tale om en 16 år gammel bil, som har en del skrammer og ridser, så forekommer det overvejende sandsynligt, at nogle eller alle disse skrabemærker, stammer fra før tyveriet.

> Det er derfor, efter min opfattelse, ikke tilstrækkelig sandsynliggjort, at de påviste skrammer, har med det anmeldte tyveri at gøre.
>
> Jeg kan derfor ikke kritisere den skadebehandling der er foretaget og jeg mener at afvisningen af skaden er korrekt."

Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance. Der blev ikke herved opnået enighed mellem parterne.

Tvisten er indbragt for nævnet den 30/10 2009.

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det anmeldte tyveri fra bil er dækningsberettigende. Til støtte herfor har hendes repræsentant i klagen til nævnet henvist til sagens bilag.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 1/12 2009 bl.a. anført, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at der ved tyveriet den 10/12 2008 er påvist tydelige tegn på voldeligt opbrud, som kan have sammenhæng med det anmeldte tyveri.

Nævnet har fået forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**19. Dækningsskema for indboforsikring**
>
> **Forsikringen dækker direkte fysiske skader opstået i forsikringstiden som følge af:**
> …
> **2. Tyveri**
>
> **Forsikringen dækker ikke:**
> …
> Tyveri fra biler, campingvogne, telte og private både, hvis der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Såfremt der foreligger tydelige tegn på voldeligt opbrud dækkes i alt op til 10.000 kr."

Nævnet udtaler:
Forsikringen dækker tyveri fra biler, hvis der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Efter det oplyste finder nævnet det ikke godtgjort, at der er årsagssammenhæng mellem det anmeldte tyveri og en eller flere af de konstaterede skader på bilen. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Dette er ikke ensbetydende med, at en nærmere bevisførelse ved domstolene vedrørende bl.a. bilens tilstand før tyveriet ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann