871/11

Den 27. juni 2011 blev i sag nr. 79.068:

xxxxxx xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Otto Mønsteds Plads 11
1563 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at anse et anmeldt tyveri for indbrudstyveri og dermed afvist at dække smykker og penge.

Selskabet har ved sin afgørelse henvist til, at boligen ikke var forsvarligt aflåst på skadetidspunktet, hvorfor der i henhold til forsikringsbetingelserne er tale om simpelt tyveri.

Det fremgår af sagen, at klagerens samlever den 12/10 2009 anmeldte til selskabet, at der den 9/10 2009 havde været indbrud.

Selskabet besigtigede ejendommen den 30/10 og den 18/11 2009. Ved brev af 18/11 2009 meddelte selskabet, at der ikke var forsikringsdækning for stjålne smykker og kontanter, idet boligen ikke havde været forsvarligt aflåst. Selskabet anførte, at tyvene havde skaffet sig adgang til boligen gennem et vindue i kælderen, som havde stået i udluftningsposition.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og anførte i mail af 4/2 2010 til selskabets medarbejder bl.a.:

> "Til grund for jeres vurdering, der i sidste ende konkluderer, at vores forsikring ikke dækker, lægger I følgende:

1. 'Vi har til grund for vores vurdering af sagen lagt vægt på, at da I anmelder skaden til os d. 12. oktober 2009, da oplyser I, at tyven kom ind gennem et vindue i kælderen - og dette vindue stod på udluftning/klem.'
2. Der blev ikke fundet tegn på opbrud af vinduer og/eller døre ved besigtigelse den 18/11-2009.

Disse to forhold lægger I til grund for, at der er tale om simpelt tyveri, hvorfor I ikke dækker vores stjålne genstande.

Denne konklusion klager vi over, da INGEN af disse 2 forhold kan bruges som grundlag for at afvise at udbetale forsikring.
Ad 1: Dette er en lodret løgn. Vi har IKKE oplyst, at tyven er kommet ind gennem et kælder-vindue. Da vi ikke var hjemme, da indbruddet skete og ej heller har det filmet via eks. overvågningskamera, kan vi i sagens natur ikke på nogen måde udtale os om, hvorledes tyven (tyvene) er kommet ind. At vinduet stod på klem, da vi kom hjem (ligesom terrassedøren i øvrigt gjorde) er ganske rigtigt, men vi har fra starten fastholdt, at alle vinduer og døre naturligvis var forsvarligt aflåst, da vi forlod vores hus.

Ifølge forsikringsbetingelserne skal der IKKE være tegn på voldeligt opbrud, for at forsikringen dækker. Da det ikke drejer sig om et skur, en bil e.l. men et forsvarligt aflåst hus skal denne skærpende omstændighed IKKE være opfyldt. Hvad jeres tekniker derfor mener at kunne konkludere mht voldeligt opbrud er irrelevant i forhold til, om forsikringen dækker."

Ved brev af 9/3 2010 fastholdt selskabet sin afgørelse og anførte til støtte herfor bl.a.:

"**Fakta**
Anmeldelse
Den 12. oktober 2009 anmelder I, M. …, telefonisk til afdelingen for hjemforsikringen, at tyv har anskaffet sig adgang gennem vindue i kælderen, som har stået lukket på udluftning. Vinduet har stået lidt på klem. Der er taget penge og smykker.

Tyveriet oplyses at være sket den 9. oktober 2009.

I samme telefonsamtale afviser vi umiddelbart dækning for tyveriet, idet vinduet ikke har været forsvarligt aflåst.

Den 15. oktober 2009 drøftes sagen telefonisk med [klageren], og det oplyses, hvad der ifølge vort forsikringssystem er anmeldt. [Klageren] oplyser, at han har forstået, at der ikke er dækning, såfremt vinduet har stået åbent. Vinduets ventilationsmulighed drøftes, og [klageren] oplyser, at han vil sende billeder ind af vinduet og dennes ventilationsmekanisme.

Samme dag modtager vi en e-mail, hvoraf det fremgår, at vinduet var aflåst, da I gik, men åbent da I kom hjem. I vedhæfter billeder af det pågældende vindue.

Den 22. oktober 2009 modtager vi en opgørelse over penge og smykker samt billeder og kvitteringer for smykker, som er blevet meldt stjålet.

Besigtigelse
Den 30. oktober 2009 besigtiger konsulent N. … gerningsstedet, og der tages billeder.

Den 18. november 2009 foretages der en fornyet besigtigelse af gerningsstedet ved konsulent R. …

Ved R. …'s besigtigelse noteres det, at der er tale om en ældre villa med kælder. Haven er meget åben mod vejen, og på bagsiden af huset er der en høj træterrasse med udgang fra køkkenet.

På den sydlige side af huset er der tre kældervinduer, hvortil der er uhindret udsyn fra fortovet. Kælderen ved vinduerne bliver brugt som børneværelse.

Undersøgelsen viste, at to små splinter var knækket af på vinduesrammens forkant. Der var ligeledes nogle små trykmærker i bundkarmen ud for slutblikket. Inderst i falsen var der tydeligt snavs og støv, og der var ingen spor efter værktøj eller andre redskaber.

Vores konsulent forsøgte opbrydning af vinduet ved anvendelse af tilsvarende vold, som gerningsmanden havde brugt, mens vinduet var i position "lukket". Dette var ikke muligt.

Vinduets 2 punkts lukke blev afprøvet, og når vinduet var i position 'lukket' var det selvspærrende, hvilket vil sige, at det ikke er muligt at skubbe lukkerne til side, hvorved vinduet skulle gå op.

Hvis vinduets håndtag ikke var helt lukket, var det muligt at skubbe lukkerne, hvorved håndtaget gik op.

Huset øvrige vinduer blev gennemgået med jer, og der fandtes ikke tegn på opbrud heraf. Husets hoveddør er forsynet med en 5 stiftet lås på begge sider af døren.

I oplyste, at når I ikke er hjemme, sidder der en nøgle på den indvendige side af døren.

Der var ingen tegn på opbrud af terrassedøren.

[Klageren] oplyste tillige, at kældervinduet havde stået åbent, da M. … kom hjem. Terrassedøren var kun skubbet i, og I formodede, at gerningsmanden havde forladt huset via terrassedøren. Husets hoveddør var låst.

I oplyste videre, at kældervinduet til vaskerummet tit står på klem, idet I har en tørretumbler i rummet. Endelig oplyste I, at I altid husker at lukke vinduerne.

R. … oplyser til jer ved besigtigelsen, at sagen vil blive handlet som simpelt tyveri.
…

Vores vurdering

Ved anmeldelsen af tyveriet den 12. oktober 2009 til afdelingen for hjemforsikringen oplyser I, at tyven er kommet ind igennem et vindue i kælderen, og at vinduet stod i udluftningsposition/på klem.

I oplyser efterfølgende, at dette ikke var sandt, men at alle vinduer og døre var låste, da I forlod huset. Denne forklaring har I efterfølgende fastholdt.

I henhold til praksis for Ankenævnet for Forsikring vil vi tillade os at lægge jeres første forklaring til grund.

Jeres første forklaring lægges til grund for afgørelsen, idet vi ikke finder nogen rimelig grund eller anledning til, at den første forklaring, som er afgivet til selskabet, skal tilsidesættes.

Dernæst vil vi nævne, det ikke er korrekt, at vi i vores afgørelse har lagt vægt på, at der ikke blev fundet tegn på opbrud af vinduer/døre.

I forsikringsbetingelserne for hjemforsikringen er i dækningsskemaet pkt. 13.7 fastlagt, at indbrudstyveri karakteriseres som tyveri fra aflåst bygning/lokale. Der dækkes ikke efter reglerne om indbrudstyveri, såfremt vinduer/døre ikke har været lukkede, tilhaspede eller låste.

Vores afgørelse er truffet på baggrund af den undersøgelse, som R. … har foretaget af bygningen/vinduet, og med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser, hvorefter der er tale om simpelt tyveri, såfremt bygningen ikke har været forsvarlig aflåst.

Som nævnt har konsulent R. … foretaget en nærmere undersøgelse af bygningen og det pågældende vindue.

Det bemærkes, at I har oplyst, at dette vindue var åbent, da I kom hjem til huset, og at der indenfor var fodspor på bordet under vinduet. Terrassedøren var blot skubbet i, og hoveddøren var låst.

Der var skader på vinduet, som dog var af mindre omfang (to små splinter, der var knækket af på vinduesrammens forkant, og små trykmærker i bundkarmen ud for slutblikket). Der var ikke tegn på opbrud af øvrige vinduer eller terrassedøren, og således ikke tegn på, at tyven skulle være kommet ind på anden måde.

På baggrund af ovenstående samt på baggrund af konsulentens undersøgelse af det pågældende vindue, jf. nærmere herom nedenfor, finder vi det meget sandsynligt, at tyven er trængt ind i bygningen gennem dette vindue.

Vores konsulent forsøgte at opbryde vinduet på samme måde som tyven. Dette var umuligt, såfremt vinduet var lukket.

Såfremt vinduet var i udluftningsposition (som oplyst af M. ved anmeldelsen) - hvor håndtaget ikke er helt lukket - var det muligt at opbryde vinduet ved anvendelse af tilsvarende vold som tyven, idet lukkerne kunne skubbes til siden, hvorefter håndtaget gik op.

På baggrund af vores nærmere undersøgelse af det pågældende vindue, finder vi det meget sandsynligt, at vinduet ikke har været forsvarligt lukket. Vi vil understrege, at vinduet netop kan åbnes med den anvendte type vold, såfremt vinduet har været i udluftningsposition/på klem, som oplyst ved anmeldelsen.

I forsikringsbetingelserne (jf. dækningsskema pkt. 13.7) karakteriseres indbrudstyveri som indbrud i forsvarligt aflåst bygning.

Idet det pågældende vindue, som tyven har anvendt som indgang til bygningen, ikke har været lukket eller tilhaspet, jf. ovenstående, er der ikke tale om indbrudstyveri.

Det vil i stedet være reglerne for simpelt tyveri (tyveri fra uaflåst bygning), som finder anvendelse.

Ved simpelt tyveri er der ikke forsikringsdækning for penge og særlige private værdigenstande (såsom smykker jf. forsikringsbetingelserne pkt. 12.4).

På baggrund heraf vil vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde erstatning for de stjålne penge og smykker."

Hertil anførte klageren i mail af 12/3 2010 til selskabets medarbejder K. …bl.a.:

"• Du skriver under afsnittet 'Fakta' -> 'Anmeldelse', at M. telefonisk har fortalt jer, at tyven har skaffet sig adgang gennem kældervindue.

o Dette kan som tidligere nævnt på ingen måde betegnes som fakta, da disse 'fakta' beror på noter taget af en Nykredit medarbejder, og derfor nærmere må betegnes som en misforståelse end som fakta. Vi vil til stadighed fastholde, at M. udelukkende har forsøgt at forklare, hvorledes tingenes tilstand var, EFTER vi kom hjem. Det er dermed ord mod ord og I vælger så at lade tvivlen komme jeres egen medarbejder til gode og kalde det fakta.

o Derudover mangler der en vigtig ting under 'Fakta'. Under besigtigelsen den 30. oktober og 18. november forklarer [klageren] Nykredits medarbejdere, at han selv samme dag, som indbruddet skete, har været nede i det pågældende kælderlokale og gjort det klar til en datter, der kom hjem efter 9 dages fravær. Dette faktum sandsynliggør i endnu højere grad, at vinduet har været forsvarligt aflåst, da hele lokalet blev støvsuget og aftørret den selv samme dag. Et uaflåst vindue var dermed nok blevet observeret.
…
Det mest iøjnefaldende i dit skriv er, at du skriver, at '... finder vi det meget sandsynligt, at tyven er trængt ind i bygningen gennem dette vindue...'. Det er jo præcis dette, som vi til stadighed finder som dyb uretfærdig behandling af en god kunde. Sandsynlighed er ikke lig med fakta/bevis/sikkerhed og vi påpeger endnu engang, at sandsynligheden for, at vinduet var uaflåst i vores øjne er mindst lige så usandsynlig - qua vores tilsammen 40 års erfaring med at bo i hus og dermed lukke og låse vinduer og døre samt det faktum, at det pågældende lokale selvsamme dag er blevet grundigt rengjort.

• Slutteligt nogle meget konkrete spørgsmål, som vi venligst beder dig svare på, inden vi klager til Ankenævnet for Forsikring, så vi er sikre på at få alle fakta med til Ankenævnet.
Har I en båndet optagelse af M.'s anmeldelse?
…
o R. havde ikke en stige i brug ved besigtigelse den 18. November. Hvorledes kan I så konkludere med så stor sikkerhed, at 'Der var ikke tegn på opbrud af øvrige vinduer....', når der er vinduer et godt stykke over mandshøjde i vores hus?

o Du skriver et par gange, at vores første forklaring lægges til grund for afgørelsen (også i henhold til praksis for Ankenævnet).

Kan vi dermed konkludere, at Nykredit generelt lægger mere vægt på en af egne medarbejders noter af en telefonsamtale end på gentagne skriftlige og mundtlige forklaringer og uddybninger om samtlige forhold, der har gjort sig gældende i en konkret sag. Også når disse forklaringer og uddybninger tydeligvis indikerer, at den pågældende Nykredit medarbejder har misforstået noget eller har lavet en fejl ifm første telefonsamtale?"

Heroverfor bemærkede selskabet i brev af 16/4 2010 til klageren bl.a.:

"Indledningsvist vil vi gerne bemærke, at vi ikke bånder vores telefonsamtaler eller forsikringstagers anmeldelser.

Det er dog Nykredit Forsikrings faste procedure, at vi noterer forsikringstagers mundtlige oplysninger ordret ned i vort forsikringssystem - så vidt det er muligt, idet vi har kendskab til vigtigheden af, at dette noteres korrekt ned. Vi skal i den forbindelse bemærke, at Ankenævnet for Forsikring i deres afgørelser i stort omfang lægger afgørende vægt på forsikringstagers første forklaring.

Som vi har oplyst i vores brev af 9. marts 2010 har vi ikke fundet anledning til at tilsidesætte disse oplysninger, som er afgivet ved anmeldelsen.

Dernæst vil vi oplyse om, at afgørelsen ikke udelukkende er baseret på M.'s oplysninger ved anmeldelsen, men også på baggrund af vores konsulenters egne undersøgelser af vinduet/bygningen.

Disse undersøgelser har underbygget, at vinduet har stået i udluftningsposition/på klem, jf. i det hele vores brev af 9. marts 2010, hvori vi har uddybet dette nærmere.

Vi skal hertil også oplyse, at alene det forhold, at vinduet har stået på klem (uanset om håndtaget har været i lukket position, eller håndtaget ikke har været helt lukket) medfører, at vinduet ikke har været lukket. Såfremt vinduet ikke har været lukket, er der ikke tale om indbrudstyveri, men simpelt tyveri jf. forsikringsbetingelserne pkt. 13.7.

Vi vil videre bemærke, at M. ved anmeldelsen oplyste, at tyven var trængt igennem dette vindue, at der var mærket på vinduet/splinter gået af vinduet, at vores konsulent konstaterede, at det var muligt at åbne vinduet og afgive samme mærker på vinduet (såfremt vinduet var i udluftningsposition), at der var fodspor på bordet under vinduet, at I har oplyst, at det pågældende vindue stod åbent ved jeres hjemkomst, og at vi ikke har konstateret andre tegn på, at tyven skulle være trængt ind på anden måde.

Det er korrekt, at vores konsulenter ikke har eftergået vinduerne med stige, men vinduerne er dog gennemgået sammen med jer. Vi har ved vores gennemgang ikke konstateret opbrud af disse. I har heller ikke på noget tidspunkt oplyst til os eller anmeldt, at der var sket opbrud af lukkede vinduer. Vi skal i den forbindelse bemærke, at vi har besigtiget jeres ejendom af 2 omgange (den 30. oktober og 18. november 2009), og at der derfor har været rig mulighed for at konstatere og anmelde opbrud af lukket vindue, såfremt dette var tilfældet.

Som følge af ovenstående har vi vurderet, at tyven er trængt ind gennem det pågældende vindue, som har stået på udluftningsposition/på klem.

Vedrørende jeres oplysninger omkring klargøring/rengøring af kælderrummet den pågældende dag ændrer dette ikke vores afgørelse. Vi vil hertil bemærke, at dette også kunne underbygge, at vinduet havde stået i udluftningsposition, idet udluftning er en naturlig del af rengøring."

Sagen er indbragt for nævnet den 20/9 2010.

Af bilag til klageskemaet fremgår bl.a.:

"• Nykredit mener at kunne sandsynliggøre, at der er tale om simpelt tyveri, mens vi mener at kunne sandsynliggøre indbrud.

- Til grund for sin konklusion lægger Nykredit 2 primære argumenter
  1. Vi har anmeldt, at huset ikke var forsvarligt aflåst
  2. Nykredits R. … kunne ikke bryde et specifikt vindue op uden at der ville have været tegn på voldeligt indbrud

- Nykredits 1. argument har ikke hold i sandheden. Dette har vi til stadighed påpeget overfor Nykredit, der dog har valgt at stole 100% på deres egen medarbejderes optegnelser ifm vores anmeldelse, hvor Nykredit altså hævder, at vi skulle have sagt, at et vindue ikke var forsvarligt aflåst. Dette anser vi for at være en absurd påstand, da vi naturligvis ikke bevidst forlader et uaflåst hus og dermed på ingen måde, kan konkludere i vores anmeldelse, at huset ikke var aflåst.

- Nykredits 2. argument kan heller ikke retfærdiggøre en afvisning af vores anmeldelse af 2 årsager

  1. Ifølge forsikringsbetingelserne skal der ikke være tegn på voldeligt opbrud
  2. Alle døre og vinduer blev ikke undersøgt."

Selskabet har over for nævnet ved brev af 26/ 2010 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor henvist til den fremlagte korrespondance, hvoraf selskabets opfattelse af sagen fremgår.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**13.7 Tyveri** - dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet:

	INDBRUDSTYVERI	**…**
TYVERIBEGREBER/STEDER	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	…
Forsikringen dækker ikke:	… 2. Som indbrudstyveri dækkes ikke: 2.1 Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhaspede eller døre, der ikke har været lukkede og låste. …	…

"

Nævnet udtaler:

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Det følger heraf, at såfremt sikrede ved forsømmelse ikke overholder forskriften, har vedkommende kun et

krav mod selskabet, hvis det må anses for godtgjort, at forsikringsbegivenhedens indtræden - her tyveriet - ikke skyldes overtrædelse af forskriften.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at kældervinduet stod i ventilationsstilling, og at en tyv kunne skaffe sig adgang til boligen via vinduet uden at anvende nævneværdig vold. Nævnet har bl.a. lagt vægt på fodsporene på bordet under vinduet, at vinduet stod åbent ved klagerens hjemkomst, samt på det af selskabet oplyste om klagerens samlevers forklaring i forbindelse med anmeldelsen af tyveriet. Nævnet har endvidere bl.a. lagt vægt på mærkerne på vinduet, idet det - når vinduet er i ventilationsstilling – efter det oplyste er muligt at åbne vinduet, hvorved det påføres samme mærker.

Pålægget om at holde bygningen forsvarligt aflåst er således tilsidesat. Da forskriften må anses for tilsidesat ved uagtsomhed, og da der er årsagssammenhæng mellem skaden og den manglende overholdelse af forskriften, er nævnet enigt med selskabet i, at der ikke foreligger indbrudstyveri. Nævnet kan således ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet som simpelt tyveri.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækkes tyveri af bl.a. smykker og penge kun, hvis der foreligger indbrudstyveri. Da der som anført ikke er tale om indbrudstyveri, kan nævnet herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen