890/12

Den 23. april 2012 blev i sag nr. 81.047:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt efter et anmeldt indbrudstyveri og hærværk begået i forbindelse hermed.

Selskabet har behandlet det anmeldte indbrudstyveri som simpelt tyveri og har som konsekvens heraf afvist at dække en række effekter. Selskabet har desuden opgjort erstatningen skønsmæssigt pga. manglende dokumentation.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 11/8 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Indbrud/hærværk/tyveri 28. januar 2010.
> Forsikringsselskab vil kun give delvis erstatning, vi ønsker fuld erstatning.
>
> Redegørelse er vedlagt.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> At få anerkendt at vi har været udsat for et tyveri/indbrud - og ikke blot et 'simpelt tyveri' som Alm. Brand hævder, så vi derefter kan få tilkendt fuld erstatning i stedet for delvis."

I den vedlagte redegørelse har klageren anført:

> "Eftersom Alm. Brand er kommet med deres afgørelse og giver **Delvis Erstatning,** vil undertegnede gerne anke denne afgørelse og søge om **Fuld erstatning.**
>
> Sagen i korte træk - vedlagt: Dokumenter, CD rom med billeder mm.

- Indbrud den 28. januar 2010 på ...

- Taksator ... fra Alm. Brand varetager sagen, da jeg er forsikret hos Alm. Brand Forsikring A/S.

- Får udbetalt et **a'conto** beløb på kr. 40.000 og senere endnu et **a'conto** beløb på kr. 160.000.

- Taksator ... modtager alle kvitteringer, manualer m.m. samt billeder for de beskadigede effekter og for de effekter som er blevet stjålet. Vi gennemgår alle listerne sammen og ... siger, at det er hvad han skal bruge for at få afsluttet sagen og det hele ser fint ud, og at Alm. Brand nok skal erstatte for alle mistede og ødelagte effekter. Bliver orienteret om at sagen kan blive afsluttet ved påske!

- Efter noget tid, hvor vi intet har hørt fra Alm. Brand og endnu ikke har fået sagen afsluttet kommer der en ny Taksator ... på sagen, da ... bliver langtidssyg. Dette er ikke tilfredsstillende, da det viser sig at vi skal gennemgå sagen på ny - og starte forfra med at vise kvitteringer mm. Orienterer Alm. Brand og ... om, at vi **HAR gennemgået sagen** og al dokumentation for mistede/stjålet effekter, har Taksator ... modtaget.

- Efter at der er kommet en ny Taksator på, bliver jeg bedt om at underskrive en samtykkeerklæring på at vi intet har med indbruddet at gøre m.m. Dette er til stor undren, da vi på intet tidspunkt er blevet mistænkeliggjort af den første Taksator ... Burde Alm. Brand ikke arbejde ud fra samme procedure, uanset hvilken Taksator der får sagen? Men underskriver selvfølgelig, da vi har vores på det rene og blot er interesseret i, at få vores liv tilbage i faste og trygge rammer.

- Taksator ... og ... kom uanmeldt på vores bopæl den 1. juli 2010 kl. 7.45, imens mine børn og jeg sov og var hjemme pga. sommerferie. De ville gerne ind, så de begge kunne kigge omkring - dette kom de, samtidig bad de mig underskrive en erklæring, hvori jeg tillod Alm. Brand at indhente mobiloplysninger for mit teleselskab på skadetidspunktet - da Alm. Brand mente at jeg selv havde stået bag og at de gerne så, hvor jeg havde opholdt mig på skadetidspunktet.

  Dette var for mig en yderst ubehagelig situation - for hvis Alm. Brand mener at vi selv skulle have stået bag bad jeg dem om, at de måtte melde dette til politiet. Dette er ikke blevet gjort!

  Hele denne oplevelse med at komme hjem med sine børn på 10 & 12 år, se vores hjem være blevet raseret, ødelagt, mistet ting - venligst se billeder - senge/sofa/sækkestole sprættet op, sort spray maling på gulve, alle vægge, skabe køkken mm. samt der stod 'pengene ...' på flere vægge - vin der var blevet smadret mm. - det gjorde mine børn og mig selv rigtig bange og var meget uhyggeligt!

  Vi kender ikke noget til nogen der hedder ...!

  Alm. Brand begrunder afgørelsen af, at boligen ikke var forsvarligt låst pga. et vindue - dette vindue var blevet åbnet af gerningsmændene - Vinduet kunne kun åbnes en anelse (de har formentlig prøvet at komme ud af det) **Der var forsvarligt låst - døre og vinduer var ALLE lukket og aflåst.** Politiet og undertegnede, så godt det åbne vindue (kunne ikke åbnes mere end 10 cm, da der er lås på vinduet samt et rullegar-

din som spærrer for åbning af vindue) da vi gennemgik lejligheden sammen, da politiet var ankommet. Politi og jeg konkludere dermed at gerningsmændene/manden må have prøvet at komme ud den vej.

- Politiet **HAR noteret det som INDBRUD/TYVERI** i rapporten den 28. januar 2010

Jeg har redegjort og fremlagt alt til den første Taksator ... i sagen - derfor er det meget rystende og krænkende at man skal starte forfra igen, når ny Taksator kommer ind i sagen og derudover at blive mistænkeliggjort. Virkelig ikke acceptabelt! Et er, at jeg skal sørge for at vores hjem bliver trygt igen så mine børn ikke er bange for at bo her, noget andet er, at Alm. Brand står og beskylder mig for dette indbrud når mine børn er til stede.

Udover at vi har været udsat for et meget groft og grimt indbrud/hærværk - så insinuere Alm. Brand også, at jeg selv har været indblandet. Dette er hårdt psykisk at skulle igennem. Denne sag har taget hårdt på mine børn, som på ingen måde føler sig trygge på vores bopæl længere. Derfor ser jeg på ingen måde, at Alm. Brand kommer anmassende en tidlig morgen, hvor det eneste Alm. Brand får ud af det, er at skræmme og ødelægge 2 børn og deres 'trygge' base.

Vores hjem bærer stadig præg af denne episode, da vi stadig mangler erstatning for mange af vores ejendele. Derfor anker jeg Alm. Brands afgørelse og søger om **FULD ERSTATNING.**

Ser frem til at få en afslutning i denne sag - og at vi får tilkendt **Fuld erstatning,** da vi har redegjort for mistede/beskadiget værdier og sammenarbejdet med Alm. Brand på alle tænkelige måder."

Selskabet har i brev af 15/9 2011 til nævnet redegjort for hændelsesforløbet og sin afgørelse således:

"**Sagens forløb**
Forsikringstager anmelder den 29. januar 2010 telefonisk, at der er sket et større tyveri samt en del hærværk torsdag den 28. januar 2010. Ved anmeldelsen giver forsikringstager udtryk for, at huset er ubeboeligt på grund af skaden.

Tyveriet er sket mellem kl. 15.30 og 19.30.

Den 29. januar 2010 besigtiger vores taksator skadestedet, hvor der kunne konstateres omfattende hærværk. Det blev aftalt at forsikringstager fik 40.000 kr. i a'conto og skulle udfærdige lister.

Forsikringstager anmoder den 12. februar 2010 om et a'conto. Der bliver oplyst forsikringstagers bank den 15. februar 2010, at der vil ske yderligere udbetaling.

Den 25. februar 2010 modtager vi opgørelseslister - **bilag ...** - hvor det fremgår, at der blandt andet er stjålet porcelæn, køkkenmaskiner, knive, møbler, gulvløber, lysestager, vaser, smykker, møntsamling og kontanter. Det samlede krav er på 1.084.753 kr.

Vores taksator genbesigtiger den 11. marts 2010, hvor kravet for ødelagte genstande bliver opgjort. For de genstande som er stjålet, beder vi forsikringstager nærmere dokumentere / sandsynliggøre sit krav.

Efter besigtigelsen blev der udbetalt yderligere a'conto på 160.000 kr. I alt er der udbetalt 213.800 kr. for stjålne og ødelagte indbogenstande.

Forsikringstager har en familieforsikring med en sum på 861.000 kr.
...
Selskabets breve til forsikringstager vedlægges som **bilag ... - ...**

**Sagens begrundelse**
Indledningsvis skal vi beklage, at forsikringstager har oplevet vores sagsbehandling som langsommelig. Selskabet har siden anmeldelsen forsøgt, at få dokumentation for de stjålne genstande, men må konstaterer, at det er meget begrænset dokumentation der er fremsendt.

I politiets rapport fremgår det, at der ikke er tegn på opbrud, hverken af dør eller vinduer. Politiet har undersøgt dørlåsen i hoveddøren og der er ikke fundet opbrudstegn på denne.

Endvidere oplyser politiet, at et vindue i soveværelset har stået på klem ved indbruddet. Politiet mente dog ikke umiddelbart, at en gerningsmand kunne komme ind gennem vinduet.

I den forbindelse skal det oplyses, at der er indvendig vrider på hoveddøren, hvorfor gerningsmanden med stor sandsynlighed er kommet ud denne vej.

Uddrag af politirapporten vedlægges - bilag ... DNA-undersøgelserne mv. er ikke vedlagt. Hvis Ankenævnet ønsker den fulde rapport kan den eftersendes.
...
Når vinduet har stået på klem / ventilation har bygningen ikke været forsvarligt aflåst.

Nævnet har i en række tidligere kendelser udtalt

> ...
> *opbrydning af et forsvarligt aflåst vindue / dør medfører skader af ikke ringe omfang på vindue og / eller dør...*

Til orientering vedlægges fotos af forsikringsstedet - **bilag ...,** hvor det åbenstående vindue kan ses.

Et tyveri hvor bygningen ikke kan betragtes som forsvarligt aflåst dækkes som simpelt tyveri, i henhold til betingelsernes dækningsskema, kolonne D.

Ved simpelt tyveri dækker forsikringen blandt andet ikke smykker, kontanter eller møntsamlinger.

Ifølge opgørelseslisterne har forsikringstager anskaffet sig værdier for ca. 228.000 kr. plus smykker og ure for ca. 34.000 kr. i løbet af 2008 og i 2009 for 248.000 samt smykker og ure for ca. 260.000 kr.

Når forsikringstager anmelder et krav til forsikringen, så skal forsikringstager sandsynliggøre at begivenheden er sket, samt omfang og kravet er som anmeldt.
...
Det eneste selskabet har modtaget dokumentation for er lidt skiudstyr samt et tv. Øvrige kvitteringer vi har modtaget, er for køb af nye genstande efter skadedatoen.

Med hensyn til listen over mistede smykker og ure - **bilag ...** - så har vi kontaktet Guldsmeden ... De oplyste, at de kunne erindre at forsikringstager havde været i butikken med en lille seddel forsikringstager havde skrevet, hvor hun ønskede oplyst priser. Guldsmeden kendte ikke forsikringstager som deres kunde og kunne ikke bekræfte ejerskabet af smykkerne.

I øvrigt kunne Guldsmeden oplyse, at de ikke havde oplyst priser på Tag Heuer ur, troldekuglerne, Jewlscph smykkerne og Ole Lynggaard smykkerne.

Umiddelbart mener selskabet, at det er usandsynligt, at gerningsmænd i al ubemærkethed har bortfjernet genstandene i det omfang som er anmeldt. Samtidig virker en del af kostervalget usædvanligt.

Såfremt Ankenævnet mener, der er tale om et dækningsberettigede indbrudstyveri, og forsikringstager har dokumenteret / sandsynliggjort det fulde krav, vil vi forbeholde os retten til at gøre underforsikring gældende, efter nærmere opgørelse af klagerens samlede indboeffekter. Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på, at den sum der er til dækning af smykker ikke kan dække forsikringstagers fulde krav.

**Konklusion**
I henhold til politirapporten har det ene vindue stået åben.

Det påhviler forsikringstager at sørge for, at lejligheden er forsvarligt aflåst. Dette sker ved at vinduer og døre er lukket og låst, når forsikringstager forlader lejligheden.

I dette tilfælde har et vindue stået på klem, da forsikringstager forlader lejligheden, hvorfor tyveriet betragtes som simpelt tyveri og er opgjort i henhold til betingelserne for simpelt tyveri.

Samtidig må vi meddele, at forsikringstager ikke har sandsynliggjort omfanget og kravets størrelse, hvorfor de stjålne genstande er opgjort skønsmæssigt."

Herefter har klageren i brev af 28/9 2011 til nævnet anført:

"Kommentarer til Alm. Brand Forsikrings svarbrev.

- På skadestedet er der blevet lavet hærværk, ødelagt ting og stjålet ting - deraf har vi mistet en stor del af vores personlige effekter.

- Det er korrekt at politiet ikke vurderer at der er opbrudt nogle døre, vinduer eller lign. Da de kommer den 28. januar 2010 - Boligen **VAR** forsvarligt aflåst, endnu engang må jeg påpege, at **ALLE** vinduer samt dør var lukket og aflåst, derfor er det os meget uforståeligt, at politiet skulle have sagt at et vindue var åbent - det er korrekt, at et vindue var åbent **da vi ANKOM til lejligheden efter gerningsmændene havde været der.** Vi efterlader aldrig vores bolig med åbne vinduer/døre og slet ikke i januarmåned som er i vintersæsonen! Vinduet i soveværelset **HAR** været aflåst på gerningstidspunktet. **ALT VAR FORSVARLIGT AFLÅST.** Da Politiet kom og gennemgik gerningsstedet for aftryk m.m. orienterede de os om deres teori omkring det åbne vindue, at de nok havde prøvet at komme ud den vej, da potteplanter m.m. fra vindueskarmen lå på gulvet. **VINDUET HAR IKKE STÅET PÅ KLEM!** Da Taksator ... kom den efterfølgende dag, viste jeg ham hvorledes vinduet havde stået da vi ankom til lejligheden! Politiet tog en hammer samt spraydåse med for at finde fingeraftryk. Gerningsmændene havde derudover tilsyneladende brugt lyseblå plastikovertræk på deres fodtøj.

- Politiet vurderer og forklarer os, at der formentlig er blevet brugt en 'låseåbner' som låsesmede bruger, disse laver ikke mærker eller laver spor i låsen bliver vi gjort opmærksom på. Derfor får vi den 29. januar 2010 efter opfordring af Taksator ... - han anbefaler en speciel lås som ikke kan åbnes fremadrettet uden nøgle.

- Alm. Brand betragter dette som 'simpelt tyveri' - derfor dækkes smykker, mønter og kontanter ikke - hvorfor vil de så ikke dække for alle vores ødelagte og stjålne effekter?!

- Har synliggjort mit krav overfor Taksator ... samt givet al dokumentation til ... efter indgående aftale og som ... var tilfreds med! Jeg synliggjorde overfor Taksator ..., at vi har haft de stjålne effekter og gav den dokumentation vi havde. For andre ejendele, modtog ... manualer, kvitteringer for at synliggøre disse. Derfor vil jeg sige det er usandt det Alm. Brand oplyser - gennemgik slavisk hver enkelt genstand/ejendel med Taksator ..., hvilket **Taksator ... oplyste var tilfredsstillende og brugbart.** Derfor undrer det mig meget at efter ny Taksator overtager sagen ved sagens afslutning samt at Alm. Brand efterfølgende ikke mener dette er tilstrækkeligt. De effekter vi havde arvet, var desværre noget sværere at synliggøre da vi ikke havde taget billeder af vores ejendele (dette har vi efterfølgende lært af, så vi fremadrettet kan dokumentere for alle vores ejendele - håber ikke at vi nogensinde kommer til at havne i sådan en situation igen, men vi har lært af det!) Hvad ville Alm. Brand gøre, hvis alle ens ejendele var blevet brand ned, så er det jo også usandsynligt at fremskaffe beviser for alle ens ejendele?!

- Med hensyn til ..., blev jeg anbefalet af Taksator ... at gå til ... og få nypriser på de mistede effekter og endvidere blev der lavet en udfærdig liste/oversigt over hvilke ting det drejede sig om - igen efter anbefaling fra Taksator ... Vi er ikke faste kunder hos ...!

- At Alm. Brand mener det er usandsynligt, at gerningsmænd ubemærket kan bortfjerne genstandene - kan jeg oplyse om, at det første vi gjorde var at henvende os til vores naboer i opgangen, samt kan jeg orientere jer om at de få der var hjemme i dette tidsrum, var meget ældre mennesker, som desværre hverken hører eller ser særlig meget - mine naboer blev efterfølgende meget utrygge ligesom os selv!

- Alm. Brand orienterer om at vores bolig var ubeboelig - dertil skal siges, at den første nat sov vi hos venner, men efterfølgende beboede vi lejligheden (børnene lå på luftmadras og jeg på gulvet, selvom det var uhyggeligt og utrygt) dertil har Alm. Brand IKKE haft nogen udgift på vi ikke kunne være i lejligheden! Vi bortskaffede selv de ødelagte ting væk og rengjorde lejligheden efter vin på gulvet, opsprættede sækkestole, opsprættede senge ødelagte effekter m.m. Vi ønskede at få en beboelig lejlighed så hurtigt som muligt for børnenes skyld!

- **Sagen kort:**

  **Forsikringstager HAVDE AFLÅST BOLIGEN FORSVARLIGT OG ALLE DØRE/VINDUER VAR FORSVARLIGT LÅST.** Desværre er det ikke muligt for os som privatpersoner, at få oplyst hvad der står i Politirapporten! Kan kun igen oplyse, at Politiet har noteret sagen som indbrud/tyveri.

  **FORSIKRINGSTAGER HAR GENNEMGÅET ALLE KVITTERINGER OG MANUALER, SMYKKER, ARVE EFFEKTER OG SYNLIGGJORT FOR ALLE MISTEDE/STJÅLNE OG ØDELAGTE TING SAMMEN MED TAKSATOR ... - HVOREFTER TAKSATOR ...**

**SAGDE DETTE VAR TILFREDSSTILLENDE OG SAGEN DEREFTER KUNNE AFSLUTTES!**

Vi ser meget frem til at vi kan få denne sag afsluttet og få fuld erstatning for dette indbrud/hærværk/tyveri, så vi kan komme videre, og få erstattet alle vores ejendele."

Efterfølgende har selskabet i brev af 19/10 2011 til nævnet bemærket**:**

"I forlængelse af vores brev af den 14. oktober 2011, vender vi hermed tilbage.

I den forbindelse skal vi henlede opmærksomheden på, at selskabet har erstattet de ødelagte genstande.

Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på, at selskabet har betalt 4.500 kr. for eget arbejde i forbindelse med ødelæggelserne i lejligheden. Erstatningen er beregnet ud fra at forsikringstager har brugt 50 til 60 timer.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger i det vi henviser til den tidligere korrespondance i sagen, herunder vores brev til Ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder uddrag af politirapporten samt diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit 2. Indboforsikring**
...
**2.2 Hvilke skader og genstande dækker forsikringen?**

Se dækningsskemaet.
...
**2.5 Hvordan beregner vi erstatningen?**
...
**2.5.5. Dokumentation**
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker bl.a. indbrudstyveri og simpelt tyveri. Ved indbrudstyveri forstås "[t]yveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale" (punkt C). Ved simpelt tyveri forstås "[t]yveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale" (punkt D). Undtaget fra dækningen ved simpelt tyveri er bl.a. smykker og rede penge.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson