Ankenævnet for Forsikring

917/13

Den 27. maj 2013 blev i sag nr. 83.678:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikringsselskabet
Vejle Brand af 1841 g/s
"Gormsgård"
Gormsgade 2
7100 Vejle

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikringsselskabet Vejle Brand af 1841 g/s. Han klager over, at selskabet har behandlet et anmeldt indbrudstyveri som simpelt tyveri og som konsekvens heraf afvist at yde dækning for smykker. Han er desuden utilfreds med selskabets opsigelse af forsikringen.

Selskabet har afvist at yde dækning for tyveri af smykker med henvisning til, at der er tale om simpelt tyveri, idet tyven skaffede sig adgang gennem et vindue, der ikke var lukket og tilhaspet. Selskabet gør derudover gældende, at forsikringen er opsagt i henhold til forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren ved skadeanmeldelse underskrevet den 10/6 2012 anmeldte et indbrudstyveri, som fandt sted den 22/5 2012 mellem kl. 10 og 12, hvor der bl.a. blev stjålet en del smykker. Han oplyste i forbindelse hermed, at der var synlige tegn på indbrud/opbrud i form af mærker ved et vindue efter en skruetrækker.

Politiet undersøgte gerningsstedet og udfærdigede rapport af 22/5 2012. Heraf fremgår bl.a.:

2. 83.678

"Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde indfundet sig ved kældervinduet ind til bryggerset, på husets bagside, hvor han med en smal genstand havde påvirket låsepalen, skubbet palen til side og herefter åbnet vinduet. Patruljen efterprøvede dette på stedet. Han bevægede sig herefter rundt i hele huset og stjal fra et bord i stuen en ASUS bærbar computer, E-top i pink. Fra køkkenet stjal han to børnepunge med sparepenge, ca. 60 kr. i hver. Fra soveværelset på 1. salen stjal han diverse smykker fra flere smykkeskrin. Han forlod herefter stedet ad indgangsstedet uden at efterlade sig spor."

Selskabets taksator foretog besigtigelse den 9/7 2012 og blev ifølge selskabet ved dette møde oplyst, at kældervinduet havde stået i udluftningsposition, hvorfor dækning for tyveriet af smykkerne blev afvist. Klageren var utilfreds med afgørelsen og sendte mail af 10/7 2012 til selskabet. Af mailen fremgår bl.a.:

"Indbruddet i vores hjem er IKKE simpelt tyveri i henhold til forsikringsbetingelsernes beskrives af simpelt tyveri. Heraf fremgår det at simpelt tyveri er ved en uaflåst bygning. Den primære, og eneste, låsefunktion på vinduet var aktiveret.

Indbruddet i vores hjem er foregået ved brug af tungt værktøj, hvorved tyven(e) har skaffet sig adgang på en unormal måde. Dette er en del af betingelsen for indbrud, som det beskrives på stopindbrud.dk. Ligeledes er der tydelige tegn på voldeligt opbrud som det beskrives i Vejle Brands forsikringsbetingelser.

Vinduet var lukket og låst med den primære og eneste lukke/låsefunktion der er installeret. Der er IKKE tale om at vinduet stod på klem med en eller anden sekundær haspe/lås til at holde den. Når den primære lukke/låsefunktion er aktiveret er vinduet lukket og tilhaspet, der er IKKE i forsikringsbetingelserne nævnt nogen mulige undtagelser fra dette.

Idet tyven brugte tungt værktøj og vold, var det blot et spørgsmål om hvor værktøjet skulle anvendes, enten lige over eller lige under låsefunktionen.
...
Begge dele ville have åbnet vinduet. Begge dele efterlader mærker efter indbrud. Begge dele giver adgang til vores værdier."

Ved brev af 23/8 2012 opgjorde selskabet erstatningen for bl.a. PC, skrin og punge til 4.841 kr. og opsagde samtidig forsikringen med virkning fra den 10/9 2012 med henvisning til skadeforløbet og forsikringsbetingelsernes punkt 14.10.

I brev af 28/8 2012 uddybede selskabet baggrunden for opsigelsen. Af brevet fremgår bl.a.:

"I henhold til telefonsamtale dags dato har [klageren] anmodet om at få en skriftlig redegørelse for vores opsigelse af forsikringsforholdet, jævnfør vort brev af 23. august 2012.

Ved min besigtigelse den 9. juli 2012 påviste [klageren], at vinduet i kælderen havde stået i udluftningsposition. Ved vores efterfølgende fælles gennemgang af sagen, gennemgik vi for-

skellen på simpelt tyveri samt indbrudstyveri i henhold til de på markedet gængse betingelser.

Da det blev jer klart, at der ikke var dækning for smykker samt kontanter, ønskede I at ændre forklaring, således at vinduet ikke havde stået i udluftningsposition, men havde været lukket. Dette bekræfter I ligeledes i mail af 10. juli 2012.

Endvidere blev det stillet os i udsigt, at der ved næste skade ville blive anmeldt flere ting, således tabet kunne udlignes.

På dette grundlag skal vi meddele, at selskabet har mistet tilliden til jer, og derfor ønsker vi ikke at fortsætte samarbejdet."

Klageren sendte brev af 3/9 2012 til selskabet, hvori han anførte, at selskabet havde misforstået hans argumenter i mail af 10/7 2012. Af brevet fremgår desuden bl.a.:

"Hermed vores oplevelse af forløbet:

1. Efter den langvarige proces med at lave en liste over de stjålne effekter og ikke mindst fremskaffelse af dokumentation blev vi bedt om at komme til et møde med ... d. 9. juli. Da vi ankom til kontoret i ... viste det sig at ... ventede på vores adresse. Irriterende men senere skulle det vise sig at være den mindst betydningsfulde kommunikationsbrist.

2. Da vi kom tilbage på vores adresse gik ... og [klageren] straks ned i kælderen for at besigtige tyvens indgangssted. [Klageren] viser vinduet der er brudt og fortæller hvorledes det er gået til. Viser at vinduet har stået i det ... kalder 'udluftningsposition', fortæller om mærkerne og fremgangsmåden (at låsepalen er påvirket, formentlig med en skruetrækker og en hammer). ... tager 1-2 billeder med sin iphone, men siger ikke meget."

Da selskabet fastholdt afgørelsen er sagen indbragt for nævnet den 3/12 2012. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Vi var den 22. maj udsat for indbrud i vores hjem via et kældervindue. Der blev bl.a. stjålet 2 bærbare, lidt kontanter og en del smykker. Politiet har registreret sagen som indbrud, gerningsmanden er pågrebet og har tilstået indbruddet og bekræftet at vinduet er brudt op med en skruetrækker. Vejle Brand har siden vores møde med deres taksator løbende afvist at kategorisere indbruddet som et indbrud, men har sagt der er tale om simpelt tyveri. Det er dog således at hver gang vi imødegår deres afvisninger med argumenter skiftes der forklaring om hvad der er vigtigt og afgørende, derfor ønsker vi nævnets afgørelse.

Vinduet der er brudt op har 2 lukkepositioner. I begge positioner kan vinduet åbnes med det af gerningsmanden anvendte værktøj med den af gerningsmanden anvendte metode. Vi har ikke oplyst vinduets position i skadesanmeldelsen. Politiet har ikke nævnt noget om vinduets position i deres rapport. Vi har ingen dokumentation for vinduets position og har blot opgivet vores umiddelbare erindring heraf under mødet med Vejle Brands taksator, vel at mærke 1,5 måned efter indbruddet. Vinduets position er iflg. det seneste afslag den eneste begrundelse for Vejle Brands afvisning af at dække vores tab.

4. 83.678

Vores påstand er, at da vinduets position IKKE har nogen indflydelse på hvor let det er at bryde op, og dermed heller ikke på mængden af skader der forvoldes på vinduet ved indbrud, kan vinduets position ikke lægges til grund for en afvisning af at dække kravet. At placere vinduet i lukkeposition 2 kan derfor ikke betragtes som et brud på sikkerhedsforskriften eller som uagtsomhed fra vores side. Vi har vedlagt 2 videoklip hvor vi selv åbner vinduet med den metode gerningsmanden har sagt han brugte. Vejle Brand har under telefonsamtale (...) meddelt, at de ikke ønsker at se disse, eller at møde op for at se / afprøve det selv. I vores indsigelse af 10. juli har vi yderligere vist en metode til at åbne vinduet med samme værktøj og vold, dog vil denne give en smule mere skade på vinduet.

Som en krølle på sagen skal det nævnes, at netop vores forklaring om vinduets position, har været genstand for megen debat undervejs, men Vejle Brand har slutteligt valgt at stole på vores ord på dette område i deres seneste afvisning - på trods af at de undervejs tydeligt har tilkendegivet at de ikke har tillid til os. Naturligvis fordi de nu læner hele deres forklaring op af, at vinduet stod i lukkeposition 2. Sagen er bare den at lige nøjagtig vinduets position er det eneste der IKKE kan bevises 100 % i dette forløb.

Ydermere har Vejle Brand undervejs opsagt os som kunde undervejs, hvor vi selv måtte bede om en begrundelse for dette. Grunden var i første omgang at de havde mistet tilliden til os, fordi de mente, at vi havde skiftet forklaring om vinduets position. En påstand vi har kunnet bevise var forkert, og som Vejle Brand ikke fandt det nødvendigt at få bekræftet før de traf den vidtgående beslutning om at opsige vores forsikringer hos dem. Vi finder det stærkt ironisk at Vejle Brand ikke ønsker at trække opsigelsen tilbage, men i stedet har **skiftet forklaring** til, at opsigelsen begrundes med at vi har mistet tilliden til dem. Vi har naturligvis haft svært ved at finde et nyt selskab, med den falske og stærkt injurierende anklage hæftet på os, men heldigvis er det lykkedes. Dog ikke uden at vi stod uden familieforsikring i næsten en uge, hvilket var meget ubehageligt, da vi risikerede et ekstremt stort tab hvis vores hus var brændt og alt indbo var gået tabt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Vi ønsker at Vejle Brand anerkender vores indbrud som netop at være et indbrud og dermed dækker vores resterende krav på i alt kr. 62.394. Selskabet har dækket kr. 4.841 ud af vores samlede krav på kr. 67.235. Hvis Vejle Brand fastholder (og får medhold af Ankenævnet i) at kravet afvises pga. vinduets position, må vi bede Vejle Brand om at dokumentere, at vinduet har haft denne position, samt nærmere forklare hvorfor de alene på dette område godtager vores umiddelbare erindring, når de tydeligt har tilkendegivet at de ikke har tillid til vores forklaringer på alle andre områder.

Derudover ønsker vi en skriftlig bekræftelse på den senest fremsatte grund til hvorfor vores forsikringer blev opsagt (at vi som kunde ikke har tillid til selskabet), således vi ikke er hæmmet i vores valg af selskab fremover. Som tillæg til dette mener vi, at Vejle Brand bør betale en kompensation til dækning af de gener den forkerte og injurierende opsigelse har påført os. Vi har jo heller ikke haft mulighed for at vælge det billigste selskab, men har måttet tage dem der ville have os. Det er naturligvis svært at fastsætte størrelsen på sådan et krav, men vi mener at kr. 10.000,- vil være passende."

I brev af 14/12 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

5. 83.678

"Klager har anmeldt indbrudstyveri indtruffet den 22. maj 2012. Ifølge anmeldelsen, blev der stjålet diverse effekter, herunder en del smykker. Det er anført, at de synlige tegn er mærke ved vindue efter skruetrækker.

Selskabet fastholder, at der ikke på det foreliggende grundlag kan ydes erstatning for tyveri af smykker.

Til støtte for sagen gøres det gældende,

- at klager ved vor taksators besigtigelse den 9. juli 2012 foreviste, at vinduet havde stået i udluftningsposition. Tyveriet af smykkerne blev afvist, idet tyven havde skaffet sig adgang gennem vindue, der ikke havde været lukket eller tilhaspet. (Klagers bilag ...)

- at der i politiets rapport er anført, at indgang er sket ved opbrud, ved at påvirke låsepalen i mellemrum mellem vindue og karm. Ingen spor. Gerningsmanden havde indfundet sig ved kældervinduet ind til bryggerset, på husets bagside, hvor han med en smal genstand havde påvirket låsepalen, skubbet palen til side og herefter åbnet vinduet. (Bilag ...)

- at producenten ... Snedkeri i ... har oplyst, at det pågældende vindue kan låses i 2 indstillinger. En låseposition, hvor vinduet er helt lukket, og en hvor vinduet står lidt åbent/står i udluftningsposition. Producenten har endvidere redegjort for, at vinduet er langt mere besværligt at bryde op, hvis vinduet er helt lukket, set i forhold til den situation hvor vinduet står i udluftningsposition.

- at skaderne på et opbrudt vindue, der har været helt lukket, vil være langt mere omfattende, end hvis vinduet blot havde været i udluftningsposition

- at klager ved besigtigelsen den 9. juli 2012 ønskede at ændre forklaring, således skaden kunne blive dækningsberettiget. (Klagers bilag ... vor skrivelse af 28. august 2012).

Vi har ikke yderligere kommentarer til opsigelsen, idet vi alene gør brug af vores ret hertil jf. forsikringsbetingelserne. Der henvises til vor skrivelse af 11. september 2012. (Klagers bilag ...)."

Hertil bemærker klageren i brev af 29/12 2012 til nævnet bl.a.:

"Naturligvis ønsker vi stadig Ankenævnets vurdering af sagen og har i den sammenhæng følgende kommentarer til de 5 punkter Vejle Brand gør gældende:

1. 'at klager ved vor besigtigelse....'
...
3. 'at producenten ... Snedkeri...
...
5. 'at klager ved besigtigelsen....'

Ad 1.

Det er helt korrekt at vi foreviste at vinduet havde været låst i udluftningsposition. Dette skete efter bedste erindring, vel at mærke 1,5 måned efter indbruddet. Hovedårsagen til at vi hav-

de denne opfattelse var, at vi forventede at det ellers ikke ville være muligt at åbne vinduet på den måde som vi nu har påvist er mulig.

...

Ad 3.

Vi noterer os at Vejle Brand endnu engang anerkender at vinduet har været låst lige meget hvilken position det har haft. Derudover konstaterer vi at referencen til dialog med producenten er fuldstændig udokumenteret og at vi derfor ikke anerkender denne som bevismateriale. Ydermere vil vi gerne henvise til vores bilag ... hvor vi tydeligt viser at der IKKE er forskel på muligheden for opbrud, ligesom der heller ikke er forskel på hvor besværligt det er.

...

Ad 5.

Det er helt og aldeles beskæmmende at Vejle Brand igen fremturer med denne påstand.

Hvis taksator (...) har fået denne opfattelse kan det alene skyldes at taksators kommunikative og konflikthåndteringsmæssige evner er mildest talt mangelfulde. Taksator besluttede tilsyneladende tidligt under besøget, at det var et afslag på dækning, og gjorde derefter ingen bestræbelse på at forklare og begrunde eller for den sags skyld dokumentere (der blev taget to hurtige billeder af vinduet med en Iphone). Taksators væsentligste input var derimod en slet skjult trussel om hvordan et evt. klageforløb ville blive behandlet.

Denne påstand fremstår for os som en regulær hævnakt for at vi ikke blindt tog taksators ord for gældende og udbad os nærmere forklaring. Vejle Brand og taksator er/må være fuldt bevidste om hvilken situation en opsigelse med denne begrundelse sætter os i. Hvis taksator reelt havde den opfattelse, hvilket ville indbefatte en enorm mistolkning af vores mail af 10. juli (bilag ...), er det vores opfattelse at en omgående henvendelse til kunden for en afklaring ville være påkrævet. Det er jo en meget alvorlig anklage og hvis vi vitterligt havde ændret forklaring, ville det være oplagt at opsige vores forsikringer d. 11. juli i stedet.

Det har været en ubehagelig oplevelse for os at flere af de assurandører vi har talt med fra konkurrerende selskaber utilskyndet har kunnet fortælle lignende historier om selvsamme taksator. Vi oplyser gerne navne og selskaber hvis dette ønskes.

Udover at vi finder påstanden injurierende, anser vi det også som en hån mod vores intelligens. Ingen mennesker ved sine fulde fem vil først søge at skifte forklaring for 15 timer senere at forfatte en 5 siders indsigelse mod den foreløbige afgørelse, hvor man fastholder den oprindelige beskrivelse.

Slutteligt må vi påpege, at Vejle Brands klageansvarlige, ..., i hans svar til os af 11. september (bilag ...) skriver: 'Efter min gennemgang af sagen forstår jeg jeres forklaring til vores løsøretaksator og jeres beskrivelse i klageskriftet således, at vinduet ved tyveriet var efterladt låst i position 2/udluftningsposition'. Her anerkender Vejle Brand således at vi IKKE har skiftet forklaring undervejs. Det er derfor uforståeligt at Vejle Brand igen skriver at vi ville ændre forklaring, når de i ovenstående har tilkendegivet at det ville vi ikke.

I forhold til vores krav om erstatning pga. opsigelsen, er det vores klare opfattelse at Vejle Brand med deres kommentar i pkt. 5 understreger og uddyber hvorfor denne erstatning er fuldt ud rimelig."

I brev af 24/1 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

7. 83.678

"For god orden skyld skal vi meddele, at der den 23. januar 2013 blev afholdt retsmøde i Retten i ... mod gerningsmanden ..., der den 22. maj 2012 havde begået indbruddet på ...

Vor taksator deltog i retsmødet, hvor ... oplyste, at forurettede ikke havde fået erstattet smykker, idet der ikke var noget tegn på indbrud. I en efterfølgende pause udenfor retssalen, var der mulighed for, at tale med gerningsmanden, direkte adspurgt, anerkendte ..., at vinduet havde stået på klem. Oplysningerne om, at [klagerens ægtefælle], ikke havde fået udbetalt erstatning for smykker, havde ... fået ved at deltage i et 'Konfliktråd'.

Samtalen udenfor retsmødet blev overhørt af sagsøgtes advokat fra advokat ...

Klageren har i brev af 7/2 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er ikke et sekund i tvivl om Vejle Brands holdning til ... som vidne havde været helt modsat, hvis det var os, der havde talt med ... (som var afhængig af heroin på gerningstidspunktet) om, hvilken position vinduet havde da han begik indbruddet.

På nævnte konfliktråd informerede konfliktmægleren ... om, at vi ikke havde fået erstatning fra vores forsikringsselskab. Det kunne hverken mægler eller ... forstå, hvorfor vi forklarede, at det var fordi Vejle Brand mente, at vinduet havde stået på klem. ... fortalte på dette møde, at hans erindring om indbruddet var, at det var meget nemt at komme ind i vores hus - hvilket tidligere fremsendte video understøtter.

Hvis ... har talt med Vejle Brand, og hvis han har sagt det Vejle Brand påstår, kan det altså meget vel være ord vi har lagt i munden på ham.

Tilbage står stadig at ingen ved med sikkerhed hvilken position vinduet havde, og at det er fuldstændigt irrelevant for hvor nemt vinduet er at bryde op."

Nævnet har fået forelagt klagerens bilag 10, som er en CD-rom, der viser klageren bryde kældervinduet op, når det er lukket helt i, og når det står i udluftningsposition. En jurist ansat i nævnets sekretariat har gennemset CD-rommen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**14 FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE**
...
14.10
...
Fra den dag, vi modtager en skadeanmeldelse og indtil 1 måned efter, at vi har betalt erstatning – eller afvist skaden – kan både forsikringstageren og selskabet opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel. Inden for samme tidsfrist kan vi forlange forsikringens fortsættelse betinget af særlige vilkår.
...
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

Indbrudstyveri

8. 83.678

Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflukket og aflåst bygning eller lokale, der er en del af en bygning.
...
Forsikringen dækker ikke
...
2. Tyveri, når voldeligt opbrud ikke kan konstateres.

3. 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 her været lukkede og låste.
...
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

'Simpelt tyveri'

Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale, der er en del af en bygning."

Det fremgår af dækningsskemaet i forsikringsbetingelserne, at guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Nævnet udtaler:
På baggrund af oplysningerne i politirapporten, herunder oplysningerne om gerningsmandens færden i huset, finder nævnet at kunne lægge til grund, at tyven kom ind via et kældervindue på bagsiden af huset på et tidspunkt, hvor der ikke var nogen hjemme.

Det fremgår af de gældende forsikringsbetingelser, at det er en betingelse for at opnå dækning efter bestemmelsen om indbrudstyveri, at vinduer er lukkede og tilhaspede, når der ikke er nogen hjemme.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet efter de foreliggende oplysninger lægge til grund, at det i sagen omhandlede vindue stod i en såkaldt ”udluftningsposition” på gerningstidspunktet. Vinduet kan således ikke anses for at have været lukket og tilhaspet, da boligen var forladt. Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at anse tyveriet for et indbrudstyveri, men i stedet har behandlet sagen som simpelt tyveri med den heraf følgende dækningsundtagelse for smykker.

9. 83.678

Selskabet har i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 14.10 opsagt forsikringen. Nævnet kan ikke i den forbindelse pålægge selskabet at udbetale nogen form for kompensation.

Det af klageren anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson