Ankenævnet for Forsikring

940/14

Den 19. maj 2014 blev i sag nr. 85.252:

xxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet anser et anmeldt indbrud den 19/6 2013 for at være et simpelt tyveri og i den forbindelse har afvist at yde forsikringsdækning for smykker og kontanter.

Selskabet henviser til, at klagerens bolig ikke var forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet, og at der derfor er tale om simpelt tyveri.

Klageren har i klageskemaet modtaget den 22/10 2013 anført, at hun kræver, at selskabet skal yde fuld forsikringsdækning. Om sagen har klageren og hendes ægtefælle i klageskemaet anført:

> ”1. Sagsfremstilling
> Der er ej enighed mellem Tryg og os, om afgørelsen i vores erstatnings sag vedr. indbrud eller ej. Herunder betegnelsen indbrud eller simpelt indbrud.
>
> Vi har vedlagt vores brev a dato den, 6. oktober 2013 til Tryg Kvalitets afd. Da brevet samt Politi rapporten, beskriver sagen kort (vedlagt). Vi vil dog godt tilføje, at vi ikke finder det rimeligt, at det nu ser ud fra Tryg s side, at det hele kun omhandler ordkløveri, hvilket i givet tilfælde, da må være påstand mod påstand (afslags brev d.11.okt.13 vedlagt). Vi vil igen påpege, at vi ikke finder det rimeligt, at bruge [klagers] udsagn, da vi I vores brev har forklaret hendes situation omkring uheld og trafik ulykke, hvor [klager] bl.a. har pådraget sig piskesmæld.
>
> Taksatoren nævnte under sit besøg, at han ville indhente Politi rapporten, og at den så måtte lige til grund for sagens afgørelse. Dette giver Tryg s besvarelse ikke helt den rigtige side af. Det er åbenbart, hvordan man læser Politi rapporten.

Ang. billede materiale, har vi vedlagt 3 stk. billeder, 2 af vinduet, samt et af terrasse dør, da det også her, er med hvilken øjne der ser.

Hertil har selskabet i brev til nævnet af 19/11 2013 anført:

"**Sagsforløb**
Kunden anmeldte den 20. juni 2013, at de havde haft indbrud, og at der bl.a. var stjålet Ipad og en del smykker. Anmeldelse vedlægges som bilag ...

Skadebehandler talte herefter med kunden den 25. juni 2013. Ved denne samtale oplyste kundens hustru, at tyven var kommet ind gennem soveværelsesvinduet, hvor sikkerheds-haspen var brudt op. Skærmprint vedlægges som bilag ...

Efter aftale fremsendte kunden herefter samtykke/fuldmagt til, at vi kunne indhente yderligere oplysninger til sagen.

Vi modtog herefter politirapport den 3. juli 2013. Vedlægges som bilag ...

Sagen blev herefter overgivet til vores taksator, der besøgte kunden den 15. juli 2013.

På mødet traf taksator kundens hustru. Hustruen fremviste vinduet i soveværelset, hvor ind-stigningen skulle være sket. Hun forklarede, at vinduet havde stået lidt åbent fastholdt i sik-ringsbeslag, for at deres kat kunne komme ud og ind i huset, og at det var dette sikringsbe-slag tyven havde opbrudt.

Taksator konstaterede, at på den udvendige side af vinduet var der ingen opbrudstegn.

Taksator oplyste herefter kundens hustru om, at vi ikke betragtede sikringsbeslag som for-svarligt aflåst, hvorefter vores kundes hustru ændrede forklaring til, at vinduet havde været lukket i, og hasperne var over bøjlen men ikke trykket ned.

Kundens hustru blev gjort opmærksom på, at hun nu havde ændret forklaring, hvilket hun godt kunne se lød sådan, men det var ikke meningen.

På forespørgsel fra taksator om, hvordan katten nu skulle komme ind eller ud, kunne kun-dens hustru ikke svare på dette.

Taksator forklarede kundens hustru, at når hasperne ikke var trukket ned over bøjlerne, var der stadig ikke forsvarligt aflåst, og at der således var tale om simpelt tyveri, hvilket betød, at særlige private værdigenstande ikke var dækket.

Skærmprint af taksators notater efter mødet den 15. juli 2013 vedlagt som bilag ...

Taksators fotos fra skadestedet viste, at der var forøvet vold mod sikringsbeslaget, idet blik-ket fastgjort til midtersprossen var bøjet. Der var ingen spor efter vold på hasperne eller bøj-lerne, eller på selve vinduerne eller sprosser. Fotos vedlagt som bilag ...

På baggrund af de til sagen foreliggende oplysninger afviste taksator ved mail af 19. juli 2013 at dække særligt private værdigenstande. Øvrige genstande blev opgjort i Scalepoint. Mail af 19. juli 2013 vedlagt som bilag ...

Vi modtog herefter den 6. august 2013 en mail fra en forsikringsmægler, der protesterede over vores afvisning, idet han oplyste, at katten ikke brugte vinduet i soveværelset til ind- og udgang.

Derimod troede forsikringsmægleren sammen med kunden, at tyven havde skaffet sig adgang ved at dreje vrideren på hoveddøren via kattelemmen. Mail fra forsikringsmægler af 6. august 2013 vedlagt som bilag ...

Taksator besvarede forsikringsmæglerens henvendelse ved mail af 13. august 2013. Heri gjorde taksator opmærksom på, at vi ikke tidligere havde hørt om, at indstigning skulle være sket ved hjælp af påvirkning af vrider via kattelem, og at den ikke er blevet nævnt før, hverken i den første anmeldelse til Tryg, til politiet eller til taksator, da han holdt møde med kunden.

Taksator forklarede forsikringsmægleren, at kundens hustru havde fremvist vinduet og forklaret, at dette vindue var brugt som ind- og udstigning af deres kat, og at vinduet derfor altid stod lidt åbent, lukket med sikringsbeslag. Kundens hustru havde understreget, at hvis dette vindue var lukket, ville deres kat stå og kradse på det, indtil den blev lukket ind.

Endvidere oplyste taksator til forsikringsmægler, at han ikke kunne få oplysningen om, at vinduet slet ikke blev benyttet som ind- og udgang for katten til at stemme overens med de faktiske forhold på stedet, idet vinduet tydeligt bar præg af netop kradsemærker fra kattekløer. Taksator vedhæftede to fotos, hvoraf dette fremgik.

Taksator meddelte ligeledes forsikringsmægleren, at det ligeledes af politiets rapport fremgik, at indstigningen fandt sted ved opbrydning af sikringsbeslaget, og i rapporten var der ikke nævnt noget om kattelem, ligesom taksator gjorde opmærksom på, at ved indstigning foretaget ved påvirkning af vrider gennem kattelem er der ligeledes tale om simpelt tyveri. Taksators mail af 13. august 2013 samt 2 fotos vedlagt som bilag ...

Forsikringsmægler vendte tilbage ved brev af 23. august 2013. I brevet henviste forsikringsmægleren til, at politiet har skrevet, at indbruddet er sket via opbrudt soveværelsesvindue, hvorfor der ikke er tale om simpelt tyveri. Vedlagt som bilag ...

Taksator fastholdt ved mail af 4. september 2013 vores afgørelse. Han gjorde i afvisningsmailen opmærksom på, at det jfr. Politirapporten var konstateret, at indstigningen havde fundet sted gennem vinduet i soveværelset. Politiet omtalte opbrud, men der var tale om, at det var sikringsbeslag, der var opbrudt. Sikringsbeslaget er ikke godkendt af forsikringsselskaberne, og en bolig er ikke efterladt forsvarligt aflåst, når vinduerne udelukkende er sikret med sikringsbeslag og ikke påhaspede. I dette tilfælde har vinduet ikke været påhaspet men udelukkende været fastholdt af sikringsbeslaget. Taksators mail af 4. september 2013 vedlagt som bilag …

Herefter klagede vores kunde til Kvalitetsafdelingen ved mail af 6. oktober 2013. Vedlagt som bilag ...

Kvalitetsafdelingen gennemgik herefter sagen, og på baggrund af det oplyste ved anmeldelsen, politirapporten og det oplyste ved taksators besigtigelse afviste Kvalitetsafdelingen igen, at der havde været forsvarligt aflåst, og vi fastholdt i mail af 11. oktober 2013 taksators afgørelse i sagen. Vedlagt som bilag ...

Ankenævnssagens behandling

Forsikringen dækker indbrudstyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale, jfr. forsikringsbetingelserne side 7 afsnit 4.7.

Af samme afsnit fremgår, at forsikringen ikke dækker 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.

Det er fortsat vores opfattelse, at tyven er kommet ind gennem soveværelsesvinduet, hvor tyven ved at vride midterbeslaget på sikringsbeslaget har fået sikringsbeslaget af og foretaget indstigning. Tyven har herefter forladt stedet via havedøren, der ikke krævede nøgle men var sikret med et indvendigt håndtag.

Dette fremgår af såvel anmeldelsen til Tryg, politirapporten, efterfølgende samtale med kunden og taksators besigtigelse.

Vi må fastholde kundens første forklaring og kan ikke lægge kundens ændrede forklaring til grund, som kommer efter taksators afvisning på stedet - i øvrigt ændrer den nye forklaring ikke på afgørelsen, idet kunden efterfølgende forklarede, at hasperne var over bøjlen men ikke trykket ned.

Ligeledes ændrer den nye forklaring, vi modtog via forsikringsmægleren, ikke på afgørelsen. For det første var der også her tale om en ændret forklaring, for det andet anses der heller ikke for at være forsvarligt aflåst, hvis tyven er kommet ind ved at dreje en vrider i hoveddøren via en kattelem i denne, jfr. Ankenævnets praksis på området.

Vi henviser i øvrigt til lignende kendelser 71.025 og 76.735.

Efter en gennemgang af sagen må vi fastholde vores afgørelse og afvise dækning af særlige private værdigenstande."

Klageren og hendes ægtefælle har i brev til nævnet af 28/11 2013 yderligere anført:

"Vi anmeldte indbruddet pr elektronisk indberetning. Kort og præcis, vi har set at Tryg har lagt vægt på, at vi har nævnt en Ipad, hvilket også var rigtig da anmeldelsen blev skrevet, at vi så fandt Ipaden, sener hvilket vi ligeså oplyste til Tryg pr telefon. Samt har vi ej skrevet den på anmeldelse blanketten.

Vi føler, at det ser ud som om, at hele sagen er vent til, hvad der er blevet sagt, og ej hvad der er sket konkret, som er summa omega i denne sag.

Det er så krænkende, at man åbenbart skal stå til ansvar for hver eneste ord og sætning man har sagt, så skulle vi jo have haft en diktafon med til mødet med taksatoren den. 15. juli 2013.

Vi kan jo så også skrive en masse om hvad taksatoren sagde på det time lange møde. Og at det kommer som et surprise party, at vi har en kat.

Taksatoren så selv kattelemmen, Så ingen med sikkerhed kunne sige hvor mange steder Tyvene havde forsøgt sig adgang til huset.

I Tyvens bil var tre personer i bilen, som naboen så.

Det kan derfor under os, at Tryg gøre så stort nummer ud, at skrive i deres redegørelse notat, som besvarelse på Forsikringsagent … brev om katte lemmen, når taksatoren selv så Katte lemmen, da han gik ind af denne dør, og ud da han var til møde.

Vi nævnte også kattelemmen, for Politiet, og den mandlige politibetjent samt [Klager] og jeg fik en snak herom, men det fremgår ikke i politirapporten.

Det var meget ubehageligt at overvære den fremgangs måde, taksatoren brugte over for min kone [Klager].

Hvordan han blev ved med at køre på Hende, hvordan gjorde du dit og dat.
[Klager] og jeg understrege, at da der skulle komme vinduespudser sammen dag, havde [klager] lukket af i hele huset inden hun gik. Dette skriver Taksatoren ikke noget om i sine notater...

Og da taksatoren igen bad [klager] om at vise hvordan hun havde gjort med vinduet, var [klager] helt forvirret og ude af sig selv, og til den kommentar taksatoren, hvor han spørge [klager] hvordan kommer katten så ind, og da [klager] ikke svare, var fordi hun helt havde opgivet at sige mere, da det jo kunne være det sammen.

Vores kat har en kattelem, som den anvender efter behag, plus når vi ikke er i huset.
Når vi er i soveværelset og katten er uden, kradser den på vinduet når den kan hører vi er der, hvor vi selvfølgelig åbner vinduet så katten kan komme ind.

I den forbindelse, er det komplet umuligt for vores kat at komme ind af vinduet, når det stod i sikkerhedsbeslaget, da åbninger kun er på et par cm. Og katten har et hoved på 8 cm i bredden og vejer 8 kg.

Efter beslaget er blevet ødelagt at tyven, så er åbningen vel mellem 10 cm.
Taksatoren omtalte ligeså at vores vinduer i havestuen, nem kunne tages af " et 8 årlige barn ville kunne kravle ind her ". Samt nævnte han også at hvis nu vores hus brændte ned så fik vi kun x antal kroner.

Hvis vi ikke var usikre og fortvivlet over hele situationen, ja så var den bestemt ikke blevet minder.
Efter megen snak sagde Taksatoren, at han ville indhente Politirapporten og at den så måtte ligge til grund for sagens udfald.

På et tidligere tidspunkt havde [klager] givet en underskrift om samtykke erklæring.
Dette fremgår af Tryg s notater, under afsnit på første side.

Derfor er det mærkeligt at Taksatoren siger ovennævnte, når han var i bestigelse af politirapporten på daværende tidspunkt.

Vi havde ikke politirapporten eller set den på dette tidspunkt.

Der blev sagt rigtig meget på dette møde, som vi i vores vildeste fantasi ikke havde forstillet, at hvert eneste ord der specialet kom fra [klager] ville blive skrevet ned...

Set i bag spejlet skulle jeg have sagt noget, men var nok nærmest i chok over det hele..
Vi vil igen understrege, at hvis man ser på det, som objektiv og uforstående, samt på de konkrete facts der forligger, nemlig politi rapporten.

Hvilke man må betegne som yders troværdig. For hvis det ikke længere er politiets ord der gælder og veje tungeste på retfærdighedens vægtskål i dette land, ja så står verden da ej længere.

Facts er flg.
Det var politiet, der gjorde os, opmærksom på, der var mærker på terrasse døren, denne dør vender ud til baggården, ligeledes var der et vindue, i vores soveværelse, som var blevet brudt op, og hvor sammen værktøj var anvendt, ligesom på terrasse døren.
Da politiet spurgte os, om hvor tyven var kommet ind, viste vi det ikke.

Der skal tilføjes, at vi har en kat, derfor har vi en kattelem ved/i vores hoveddør. Dette nævnte vi for politiet.

Vi finder heller ikke, at man kan anvende hvad der evt. er blevet sagt på mødet med taksatoren. I givet fald må det være påstand mod påstand.
[Klager 1] bad taksatoren om, at vendte til jeg kom.

Hvorfor [Klager] ville have, at der skulle ventes på mig, var/er fordi at [Klager] har været under et kæmpe pres den sidste måned, da hun bl.a. var udenfor et færdsel uheld, på draget sig piskesmæld, samt 14 dage forinden indbruddet, var hun udsat for trick tyveri at hendes dankort, derfor var det, af stor vigtighed for os begge to, at der ikke skulle begyndes før jeg kom, så vi begge to kunne se og hører hvad der blev sagt, talt om.
Til dels pga. at [Klager] har følt sig, meget dårlig, nervøs, stresset oven på alle de uheld, hun har været ude for på meget kort tid, samt at hun ej skulle sættes undre yderlig unødvendig pres.

Vi er ikke tilfredse, med den fremgangs måde taksatoren udviste, ved at presse/fremskynde [Klager] til at starte, før jeg var kommet hjem.

Til bl.a. at vise og fortælle/ formode, hvor og hvordan tyven var kommet ind.
Ud fra de perspektiver, som nævnt, er det et indbrud, tyveri, 'Da vi ikke selv har begået indbruddet' ej simpelt indbrud, hvor vi er blevet bestjålet, da vores bolig var aflåst.

Vi håber med denne skrivelse, at vi kan komme til enighed, og vi kan få vores erstatning. En hver tvivl bør komme forsikrede til gode."

I selskabets skærmprint dateret den 25/6 2013 er det angivet, at tyvene er kommet ind gennem soveværelsesvinduet, samt at sikkerhedshaspen er brugt op.

Forsikringsstedet blev besigtiget af selskabstaksator den 15/7 2013. I sit notat af 19/7 2013 har selskabstaksator bl.a. anført:

"Fru FTAG fremviste vinduet til soveværelset, hvor indstigningen skulle være sket. Hun forklarede, at vinduet havde stået lidt åbent, fastholdt i sikringsbeslag, for at deres kat kunne komme ud og ind i huset, og at det var dette sikringsbeslag tyven(e) havde opbrudt. På den udvendige side af vinduet, var der i selve trærammen, ingen opbrudstegn. Da vi kom ind, og jeg fortalte hende, at vi ikke betragtede sikringsbeslag som forsvarligt aflåst, ændrede hun sin forklaring til, at vinduet havde været lukket i, og hasperne var over bøjlen, men ikke tryk-

ket ned. Jeg bemærkede over for hende, at hun netop havde ændret sin forklaring hvilket hun godt kunne se, at det lød sådan, men det var ikke meningen. Adspurgt om hvordan katten nu skulle kunne komme ind eller ud, kunne hun ikke svare på dette. Jeg forklarede hende, at når hasperne ikke var trykket ned over bøjlerne, var vinduet stadig ikke forsvarligt aflåst, og at der således var tale om simpelt tyveri, hvilket betød, at særligt private værdigenstande ikke var dækket. Som billederne viser, er der ingen mærker efter opbrud, vold eller fremmedlegemer."

På baggrund af besigtigelsen fremsendte selskabstaksatoren sin vurdering til klageren og hendes ægtefælle i brev af 19/7 2013. Heri fremgår bl.a.:

"Min konklusion er: Af skaderne på og ved sikringsbeslaget, fremgår det, at der er forøvet vold mod dette, idet blikket, fastgjort til midtersprossen, var bøjet. Der var ingen spor efter vold på hasperne eller bøjlerne, eller på selve vinduerne eller sprosser. Sammenholdt med den første forklaring på stedet, er jeg kommet frem til, at vinduet er blevet efterladt åbenstående, udelukkende fastholdt med sikringsbeslag, hvorfor det ikke har været forsvarligt aflåst. Der er derfor tale om simpelt tyveri, hvilket betyder, at særlige private værdigenstande ikke er dækket"

Af politiets anmeldelsesrapport af 19/6 2013 fremgår bl.a.:

"Huset er indrettet med indgangsdør sikret med Rukolås med nøgle til begge sider. Derfra er der adgang til husets øvrige rum, soveværelser, stue, køkken og badeværelse. I soveværelset er der et vinduesparti, sikret med hapser. I stuen er der en havedør sikret med indvendigt håndtag.

Der er fri og uhindret adgang til stedet fra [vej].

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde forsøgt sig at komme ind via havedør i stuen hvor der var mislykkedes opbrudsmærker fra skruetrækker. Derfra havde han opbrudt vindue til soveværelset med samme værktøj.

Indstigning foretaget"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvilke genstande er dækket?**

Forsikringen dækker – med de i afsnit 3-6 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.

…

3.1. Almindeligt privat indbo.

'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr…"

8. 85.252

4.7 Tyveri
Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Tyveribegreber/steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke:	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 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. 2.2 Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud hertil ikke kan konstateres. 2.3 Tyveri fra lystfartøj.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opmagasinering. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i uaflåsede og uaflukkede biler, beboelsesvogne, campingvogne, telte, private sø- og luftfartøjer. 4. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.
Forsikrede genstande, jf. afsnit 3		**Begrænsninger i dækningen**	
Almindeligt privat indbo, jf. afsnit 3.1	**Maks. 5% af forsikringssummen i** a. loft- og kælderrum i etagebyggeri, b. udhuse og garager	**Maks. 2% af forsikringssummen i** a. loft- og kælderrum i etagebyggeri, b. udhuse og garager c. for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks.	
Særligt privat indbo, jf. afsnit 3.2	**Ikke i** a. loft- og kælderrum i etagebyggeri, b. udhuse og garager	**Maks. 10% af forsikringssummen, dog ingen dækning** a. i loft- og kælderrum i etagebyggeri, b. i udhuse og garager, c. for udvendig bagage på biler, herunder i bagageboks	**Maks. 32.800 kr. (2013)** Det er en betingelse for dækningen, at genstandene har været anbragt således, at de ikke har været synlige udefra.
Penge m.m. (maks. 22.000 kr.) (2013), jf. afsnit 3.3. **Særlige private værdigenstande (maks. 15% af forsikringssummen), jf. afsnit 3.4.**	**Ikke i** a. loft- og kælderrum i etagebyggeri, b. udhuse og garager c. bolig, der har været ubeboet i mere end 2 mdr.	**Ikke dækket**	**Ikke dækket**

Nævnet har gennemgået de fremlagte bilag, herunder de fremlagte fotos.

9. 85.252

Nævnet udtaler:

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a., at det er en betingelse for dækning efter bestemmelsen om indbrudstyveri, at vinduerne er lukkede og tilhaspede, når forsikrede har forladt boligen. Endvidere fremgår det af forsikringsbetingelserne, at penge og særligt private værdigenstande ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder politiets anmeldelsesrapport og de fremlagte fotos, finder nævnet at måtte lægge til grund, at tyven var kommet ind gennem soveværelsesvinduet ved at opbryde sikringsbeslaget, og at vinduet derfor ikke har været lukket og tilhaspet, da boligen blev forladt. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har behandlet sagen som simpelt tyveri og som følge heraf har undtaget dækning af smykker og kontanter.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen