Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86016:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Danske Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har været udsat for et dækningsberettigende tyveri.

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/10 2013 kl. 02.04 ringede til selskabet og anmeldte, at der havde været indbrudsforsøg i hans hus. Han oplyste, at hans far og politiet hurtigt var kommet til stedet, idet han selv var i København, og at tyvene var stukket af uden at stjæle noget, fordi alarmen var gået.

Næste dag kontaktede klageren igen selskabet. Han oplyste, at han nu var kommet hjem fra København og havde konstateret, at der alligevel var stjålet indbo fra hans hus. Af opgørelseslisten fremgår, at det drejer sig om: ca. 350 DVD, 50 CD, 50 Blu-ray, kopi Rolex-ur, 4 stole, 3 PH-lamper, hjemmebiograf, hovedtelefoner, 4 lysestager, lampe og køkkenmaskine. Samlet krav: 108.879,94 kr.

Af klageskemaet af 27/3 2014 fremgår:

> ”Jeg og min kæreste forlod mit hjem d. 16/10 2013 for at besøge hende, som bor i ... Vi forlod adressen, og aktiverede min alarm som jeg har købt via et anerkendt selskab, ... Ca. kl.

24:00 mellem lørdag d 19/10 og søndag d 20/10 blev jeg ringet op af min mor, som havde modtaget alarm besked fra mit system, og fortalte min far var på vej til mit hjem, de bor kun få kilometer fra mig, så det tog kun 8 minutter før han ankom.

Da min far ankom, ville han ikke gå ind i huset før politiet ankom, men kunne konstatere at ruden i min hoveddør var knust. Ved politiets ankomst mente de ikke der umiddelbart var noget mistet, hvilket gjort mig særdeles glad. Efter en times tid, forlod politiet, og min far så adressen, og efter ca. 3 timer fra alarmtidspunktet ankom en montør, som skulle lave en afdækning. I mellemtiden troede min far han havde aktiveret alarmen igen, men har senere konstateret at dette ikke var tilfældet, da han ikke gjorde det korrekt.

Dagen efter kommer jeg hjem i følgeskab med en god ven, og kan konstatere at flere af mine ejendele af væk. Der er tale om noget Bose anlæg (det vil sige ikke det hele, men systemet er ubrugeligt uden) nogle 7'er stole og mange dvd'er samt noget mere, i alt for ca. kr. 108.000.

Jeg kontaktede straks … politiet, og fortalte det ikke bare var forsøg på indbrud, men faktisk var indbrud. Næste dag kontaktede jeg forsikringen, og anmeldte min skade. Efter noget tid kom en konsulent ud, og besøgte mig. Jeg havde flere spørgsmål til ham på hvordan tyvene mon havde skaffet sig adgang, uden mine sensorer havde meldt aktivitet i deres område.

Jeg var stadig i den tro, at der havde været alarm på mit hus, efter min far havde forladt huset, sammen med politiet. Det skal lige siges at når man passerer en føler, efter alarmen er aktiveret, melder den tilbage til min telefon, og gør opmærksom på at der er aktivitet i rummet/huset. Manden fra forsikringen blev meget mistroisk, og ville undersøge mit alarmsystem for at se om jeg talte sandt, men han kunne ikke fremskaffe de oplysninger han ønskede, (om der havde været alarm på efter indbruddet) og snakkede om jeg havde slettet dem for at skjule dem. Hummm jeg var ikke engang viden om at systemet lå inde med disse oplysninger, og hvordan de kunne slettes.

Forsikringen afviser på baggrund af, at de ikke tror der har været noget indbrud, og at jeg selv skulle have fjernet mit indbo, da jeg kom hjem, for at ville snyde dem. De vægtet på at der ikke manglede noget da min far og politiet var tilstede, men det kan være svært og se om der mangler noget, når man ikke ved hvad der skal være. Mine fjernsyn, dvd afspillere, guitar og kongelige porcelæn var der jo stadig.

Jeg har vidner fra da jeg forlod min adresse, og da jeg var i København til jeg kom hjem igen. Jeg kunne umuligt have fjernet mine ting, og hvis jeg havde ville jeg nok havde sørget for at hele mit Bose anlæg var væk for det er ubrugeligt nu.

Forsikringen mener ikke det er realistisk at tyvene er kommet tilbage efter de havde aktiveret alarmen og politiet havde været der. Men det mener jeg godt kan være det der er sket, at tyvene smadrer døren/glasset, og larmer en masse, aktiverer alarmen løber væk, og ser om nogle har hørt noget, og hvor langt tid der går før der kommen nogen."

Selskabet har i brev af 13/5 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bevisbyrde
Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Dette fremgår af gældende forsikringsret.

I den aktuelle sag er det således op til klager at bevise, at han har været udsat for tyveri og at han i den forbindelse har fået stjålet de effekter, som han angiver.

Klager har ikke sandsynliggjort tyveriet
Vi bestrider ikke, at klager har været udsat for indbrudsforsøg natten mellem den 19. og den 20. oktober 2013. Vi finder det imidlertid ikke sandsynliggjort, at klager i den forbindelse skulle have fået stjålet effekter som anmeldt.

Som det fremgår af skadeinspektørens rapport gennemgik politiet sammen med faderen huset umiddelbart efter at alarmen var gået, og konklusionen var, at der ikke var stjålet noget på dette tidspunkt.

Klager gør gældende, at faderen ikke har den fornødne viden til at vurdere, hvorvidt der var stjålet noget eller ej, hvorfor faderens opfattelse ikke kan lægges til grund. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at der er tale om store ting, og at det ikke blot er faderens men også politiets umiddelbare opfattelse, at der ikke var stjålet noget på dette tidspunkt.

Vi har noteret os, at det kun var alarmen i hoveddøren som gik den pågældende nat, og ingen af sensorerne i de øvrige rum i huset. Hvis tyvene havde været inde i huset inden faderen kom til stedet, det vil sige på et tidspunkt, hvor alarmen var slået til, ville de øvrige sensorer også være blevet påvirket og have udløst alarm. Det gjorde de imidlertid ikke og dette i sig selv indikerer, at tyvene ikke har været inde i huset, og at der ikke var stjålet noget, da faderen nåede frem, 5 - 8 minutter efter at alarmen gik.

Klager gør endvidere gældende, at tyvene kan være kommet tilbage efter at politiet og faderen forlod stedet og først på dette tidspunkt have fjernet effekterne. Efter vores opfattelse lyder dette ikke sandsynligt.

Faderen oplyser til vores skadeinspektør, at han var sikker på, at han havde sat alarmen til igen inden han forlod stedet. I så fald burde alarmen have været aktiveret, hvis klagers teori om, at tyvene kom tilbage, er korrekt.

På det foreliggende grundlag finder vi det ikke sandsynliggjort, at klager skulle have været udsat for et dækningsberettigende tyveri, og vi må allerede under henvisning hertil afvise at udbetale erstatning i sagen.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke hermed har taget stilling til størrelsen af klagers erstatningskrav."

I brev af 23/12 2013 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har gennemført en undersøgelse
I medfør af bestemmelserne i persondatalovens kapitel 8 samt punkt 3 i Forsikring & Pensions 'Kodeks for undersøgelse af sager ved mistanke om forsikringssvindel' har vi pligt til at oplyse om, at vi i din sag har gennemført en nærmere undersøgelse på grund af mistanke om forsikringssvindel. Årsagen er din skadehistorik hos os og at du først efterfølgende opdagede, at der var stjålet genstande fra din bolig. …

Nattens hændelser
Ved midnatstid blev alarmen på din hoveddør aktiveret og en sms blev automatisk sendt til dine forældre og dig. Din far kørte ud til adressen og var fremme i løbet af ca. 10 minutter.

Din far blev på matriklen, men gik ikke ind i huset før politiet ankom. Din far og politiet gennemgik sammen huset, hvor de vurderede, at der ikke var gerningsmænd og der ikke var stjålet genstande fra huset. Politiets rapport er derfor behæftet med koden: 'Forsøg på indbrud'.

Da din far forlod huset, låste han af og satte alarmen på. Nøglen og alarmbrikken blev gemt, så Døgnservice senere kunne benytte nøglen og alarmbrikken, når ruden i hoveddøren skulle afdækkes. Dette skete via instrukser fra dig.

Da afdækningen havde fundet sted, blev der aflåst og alarmen igen påsat, hvorefter nøgle og alarmbrik igen blev gemt.

Da du ankom til forsikringsstedet efterfølgende var huset låst af og alarmen sat til.

Alarmens log
Det er kun sensoren på hoveddøren, som er blevet aktiveret. De øvrige sensorer rundt om i huset er ikke blevet aktiveret pågældende nat.

Jf. …, som har solgt dig udstyret, reagerer din alarm på varme og bevægelse. Der sendes alene en sms til de registrerede mobiler, når alarmen udløses og stoppes. Der gives ikke besked når alarmen bliver koblet af og på.

De har også oplyst os, at man kan følge alarmens log via dit anlæg. Der lagres 1.000 anmærkninger i loggen på alarmen. Når 1.000 er opnået, overskrives de ældste, så der konstant er 1.000 bevægelser, som kan udlæses.

Ved mødet med skadeinspektøren testede I anlægget og gennemgik loggen: Det viste sig, at anlægget alene gemte på en log, som gik 3 uger tilbage. Vi undrer os over, at det ikke var muligt at udlæse loggen for natten, hvor indbruddet fandt sted. Jeg bemærker, at det præcis passer med, at Skadeinspektøren 3 uger forinden aftalte et møde med dig, som dog blev udsat.

De anmeldte genstande
Vi undrer os meget over, at du har et krav for stjålne genstande. Årsagen er, at tyven jf. alarmanlægget ikke har været inde i huset, da det kun er sensoren ved hoveddøren, som blev aktiveret.

Ligeledes konstaterede din far og politiet, at der ved gennemgang af huset ikke var stjålet noget.

Vi finder det usandsynligt, at din far og politiet ikke bemærkede, at der manglede bl.a. 4 stk. 7'er stole, flere PH lamper og en hjemmebiograf. Til os har du et krav på 108.880 kr.

Vi finder dit krav for stjålne film og CD'er voldsomt. Da alle tingene er købt efter branden, som du tidligere havde, skulle du i gennemsnit have købt 21 film/musik hver eneste måned. Kravet er i øvrigt udokumenteret.

Din teori
Jeg har noteret mig, at du har en teori om, at tyven er flygtet, da alarmen blev aktiveret, men må være kommet tilbage efter politiet var kørt. Du gætter på, at tyven må have set, hvor nøgle og alarm blev gemt. Vi finder denne forklaring usandsynlig idet tyven så skulle have lås og

aktiveret alarmen efter at have stjålet fra dig. Det virker også usandsynligt at tyven skulle forblive så tæt på dit hus i fald politiet havde haft hunde med til opgaven.

Skaden afvises
Samlet set afvises skaden, da du ikke har sandsynliggjort hændelsen. Der er alene dokumentation for, at der har været indbrudsforsøg hos dig. Dette på baggrund af politiets registrering og oplysninger fra din alarm."

Klageren har hertil i en mail af 28/12 2013 til selskabet bemærket:

"Fakta er at der har været indbrud, og jeg har mistet en masse effekter.

Jeg vil starte med alarmen, at den skulle registrere 1000 poster tilbage vidste jeg ikke noget om, og det gør den jo tilsyneladende ikke, da jeg ikke på noget tidspunkt har pillet ved alarmen, eller forsøgt at slette oplysninger.

Min far og politiet vurderede at der nok ikke var stjålet noget, på baggrund af at alle fjernsyn stadig var på deres plads. Det kunne jo også være svært at vurdere, hvad der var stjålet når man ikke rigtig ved hvad der havde været.

Jeg var af den overbevisning at der ikke var stjålet noget, da jeg snakkede med jeres skadefolk om natten, efter oplysningerne fra min far.

Der er som jeg ser det 2 muligheder.

Første: Der havde været håndværkere hele ugen op til, og de kunne eller i samarbejde med anden taget mine ting inden indbruddet og smadret ruden for at dække over dem selv. En tyv ville her ikke løbe rundt i hele huset for at aktivere alle alarmerne.

Eller: At tyvene havde smadret ruden, og ventet på om der kom nogen fra lokalområdet, og hvor lang tid dette ville tage, herefter så at lave det egentlige indbrud. Min far troede han satte alarmen til igen, men efter samtale med ham er vi enige om at dette ikke var tilfældet, da han tilkoblet den forkert.

Det undrer mig også, at hvis jeg skulle have lavet forsikringssvindel, mon ikke jeg havde valgt at miste mit kongelige porcelæn til værdi Kr. 40.000 som jeg står til at skulle bodele med min eks. kone samt mine guitar til ligeledes temmelig høj værdi. Det ville da være nærliggende hvis man havde til hensigt at snyde med skadens størrelse. Yderligere havde jeg nok ikke sat alarmen til da jeg tog af sted, jeg er jo ikke forpligtet til at have nogen alarm. Jeg havde nok også bedt mester tyv om at rode lidt rundt og aktivere alle sensorerne, da jeg ved at man kan se hvilke der bliver aktiveret.

Jeg har som i ved haft en desværre del skader med brand, og nu indbrud. I den anledning har jeg valgt at bruge Kr. 7.000 på alarm og nu Kr. 3.000 på nye låse, og systemer som kan hindre yderligere skader, som involverer nogen form for forsikringsselskaber."

6. 86016

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at det ikke er muligt at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der foreligger i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet.

I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der bl.a. er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen