Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 87657:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hendes søn, der er udeboende og født i 1994, er omfattet af indboforsikringen. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at dække et anmeldt indbrudstyveri den 4/4 2013.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han har været ude for et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Klagerens mor (forsikringstager) anmeldte ifølge selskabet, at der havde været indbrud på klagers bopæl den 5/4 2013.

Selskabet har efterfølgende anmodet om diverse dokumentation for kravet på ca. 60.000 kr. Selskabet har rykket for dokumentation den 3/6 2013 og igen den 8/10 2013. Ifølge det oplyste i sagen modtog selskabet opgørelse af kravet med diverse kvitteringer i begyndelsen af november 2013. Der var tale om en del tøj. Derudover var der stjålet en 40" fladskærm, Ipad, Ipod, Playstation 3, bærbar computer, spil til PS 3, DVD film, 25-30 parfumer, ur, guldkær og kontanter. Klageren oplyste, at guldkæden og kontanterne samt alle hans kvitteringer havde været i pengeskabet, som også var stjålet.

Selskabet rekvirerede politirapporten.

Af anmeldelsesrapport af 4/4 2013 fremgår bl.a.:

> "Sagens genstand
> Muligt forsikringssvindel. Ingen opbrudsmærker på vinduer eller dør. Forurettede oplyste, at der var stjålet: 42" Samsung TV, PS3, ca. 30 stk. PS3 spil, 25 stk. parfumer, en guldkæde, Canadian Goose jakker, Hugo Boss jakke, 2500 kr.
> …
> Han forklarede, at han ikke vidste om han var forsikret, men at han havde talt med sin mor, der havde oplyst, at han muligvis var dækket gennem deres ALKA forsikring, idet han var udeboende og under 21 år. Han forklarede, at hoveddøren stod åbent da han kom hjem, og at det vestvendte vindue stod åbent.
>
> Vi skønnede anmeldelsen utroværdig ud fra de faktiske forhold på stedet og anmelderens forklaring.
>
> Gerningsstedet er en 1-værelses lejlighed beliggende i en ejendom med ungdomsboliger i et industriområde på … Lejligheden er indrettet med hovedindgang fra øst, der giver adgang til køkken, badeværelse og derefter videre til stuen. Lejligheden er udstyret med nyere dør i hovedindgangen og to nyere metalvinduer i stuen med en kvadratisk størrelse på ca. 100 x 100 cm. Der var ikke andre adgangsmuligheder til boligen. Neden for de to vinduer var der anlagt græs. Ungdomsboligerne havde en tilknyttet P-plads anlagt med grus. Gerningsstedsundersøgelsen viste ingen tegn på opbrud til boligen. Døren og de to vinduer sås at være intakte. Vinduerne var nyere solide metalvinduer, og vi skønnede det usandsynligt, at vinduet kunne brydes op uden at afsætte spor.
>
> På ydermuren neden for det vestvendte vindue var der spor efter mudder, hvilket efter patruljens opfattelse var mistænkeligt, idet der neden for vinduet var anlagt fast græs og parkeringspladsen var anlagt med grus. I vindueskarmen lå der tørt jord, hvilket ligeledes ikke stemmede overens med de faktiske forhold på stedet. Lejligheden var gennemrodet, og tøj fra klædeskabet var kastet ud på gulvet. På den sydvendte væg var der monteret et TV-ophæng og en CD-hylde. Herfra skulle TV, PS3 og spil angiveligt være bortfjernet fra. Til venstre for dette sås en hvid mindre skoreol, hvorfra de 25 parfumer skulle være stjålet. I klædeskabet var jakkerne blevet bortfjernet, og her var et mindre gråt pengeskab indeholdende en guldkæde til ukendt værdi og 2500 kr. i kontanter. Der fandtes ingen spor på gerningsstedet.
>
> Fotomappe vedlagt.
>
> Anmelderen blev foreholdt, at der ikke var tegn på opbrud, hvortil han svarede, at han godt mente, at vinduet kunne løftes op."

På baggrund af politirapportens oplysninger om manglende opbrudstegn bad selskabet Teknologisk Institut om at foretage en undersøgelse og vurdering.

Teknologisk Institut foretog besigtigelse den 21/1 2014 og har i besigtigelsesrapport af samme dato bl.a. anført:

> "**Besigtigelsen**
> Fotografisk dokumentation er vedlagt i bilag 1.

Det var ikke muligt at komme ind i lejligheden da beboeren ikke var hjemme; besigtigelsen er derfor kun foretaget fra udvendig side og vurderingen er alene foretaget på baggrund af de mærker og forsøg der kunne ses og foretages fra udvendig side.

Under besigtigelsen blev følgende observeret:

- Der er tydelige mærker på yderste kant af bundramme og bundkarm fra værktøj, der har brækket ramme og karm fra hinanden og der er mærker i begge sider ud for slutblikkene. Foto 1 og 2.

- Tydelige trykmærker i stålsålbænk, som passer ud for mærker på vindue. Mærkerne i sålbænken viser, at der er anvendt en del kraft. Foto 3 og 4.

- Ved forsøg med koben kunne rammen løftes 3-4 mm op fra bundkarmen. Hvis der blev vredet yderligere med kobenet, som har en længde på 60 cm, ville man kunne vride kolverne af slutblikkene. Dette blev dog ikke påvist, da det ville medføre yderligere skade på vinduet — i mindst samme omfang som mærkerne der i forvejen var observeret på vinduet.

Vurdering
Det er vores opfattelse at vinduet kan vrides op med et større værktøj som f.eks. et 60 cm langt koben. Det vil dog ikke kunne lade sig gøre uden at lave tydelige mærker og skader på vinduet af min. samme størrelse som dem der blev observeret under denne besigtigelse.

Det er derfor vores vurdering, at vriddene, der har medført mærkerne og beskadigelsen af vinduet og sålbænken, kan have haft en opbrydende effekt.

Resultatet af undersøgelsen inklusive vurderinger, analyser og udbedringsforslag må kun gengives i sin helhed, og er kun gældende for nærværende sag og må ikke anvendes på andre sager."

På baggrund af besigtigelsesrapporten kontaktede selskabet politiassistenten, der havde været kaldt ud til adressen i forbindelse med indbruddet i april 2013, idet politiassistenten fik tilsendt Teknologisk Instituts fotos.

I mail af 14/1 2014 til selskabet har politiassistenten anført:

"Jeg husker tydeligt denne sag tilbage fra april måned sidste år. Jeg havde fra start mistanke om, at der var tale om forsikringssvindel. Der var absolut ingen tegn på opbrud på nogen måder. Jeg husker tydeligt de nye metalvinduer, som fremstod uden nogen former for opbrudsmærker eller ridser. Jeg gik netop anmelderen lidt på klingen, idet jeg ikke kunne se sammenhængen med, at der skulle være stjålet noget fra boligen, når der ingen opbrudsmærker var afsat. Vi talte om det derude, og anmelderen oplyste mig, at han godt mente, at vinduet kunne åbnes uden at afsætte mærker. Det kunne man ikke.

De opbrudsmærker og ridser jeg kan se på dine billeder var der ikke da jeg foretog min gerningsstedsundersøgelse tilbage i april måned sidste år. Hvis du har yderligere spørgmål, så er du velkommen til at skrive igen."

Selskabet har i brev af 15/1 2014 til klageren afvist at yde forsikringsdækning. Som begrundelse herfor har selskabet anført:

> " Baggrunden for vurderingen er følgende:
>
> • Af den udfærdigede politirapport fremgår det, at der ikke var nogle tegn på opbrud af hverken vinduer eller døre.
>
> • Den 13. januar 2014 blev der foretaget en grundig undersøgelse af tekniker fra Teknologisk institut, som konkluderede, at det ikke var muligt at opbryde det omhandlende vindue uden at afsætte tydelige opbrudsmærker.
>
> • Jf. oplysninger fra personale på stedet var det deres opfattelse, at der ikke havde været indbrud.
>
> • Gennemgang af den fremsendte dokumentation viste, at der var fremsendt kvitteringer på sko i forskellige størrelser, str. 44 og str. 46, ligesom der var fremsendt kvitteringer på tøj i forskellige størrelser, str. L/S og str. XXL, hvilket vi stiller os meget undrende overfor.
>
> På ovenstående grundlag mener vi ikke, at du til fulde har sandsynliggjort, at der har fundet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed sted."

Klagerens advokat indtrådte herefter i sagen og har i brev af 20/6 2014 krævet, at selskabet anerkender, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrud. Han anmodede i denne forbindelse om at få tilsendt samtlige bilag i sagen.

Selskabet har i brev af 25/8 2014 til klageren fastholdt sin afgørelse.

Advokaten har indbragt sagen for nævnet den 6/2 2015, modtaget i nævnet den 9/2 2015.

Advokaten har over for nævnet krævet, at selskabet bliver pålagt at anerkende indbruddet som dækningsberettigende, og har til støtte herfor anført:

> "Idet min klient fortsat er uenig i Alkas afgørelse er nærværende klage nødvendiggjort med følgende bemærkninger:
>
> Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport den 5. april 2013 (bilag …), at der ikke var tegn på opbrud af vinduerne. Dette stemmer ikke overens med den efterfølgende tekniske undersøgelse fra Teknologisk Institut den 13. januar 2014 (bilag …), der ved en grundig undersøgelse af vinduet har fundet mærker i bundrammen.

Som følge heraf er politiet ved brev den 15. september 2014 anmodet om at fremsende billedmaterialet i sagen, navnlig de to sidste billeder i fotomappen (bilag …), så de kan forstørres og tydeliggøres i et IT-baseret billedbehandlingsprogram.

Af skrivelse den 7. oktober 2014 (bilag …) oplyser politiet, at billedmaterialet ikke findes elektronisk, hvorfor det ikke er muligt at få nærstuderet bundrammen for at bekræftet at der var mærker heri på indbrudstidspunktet den 4. april 2013.

Ud fra en samlet betragtning, hvor særligt ovenfornævnte, sammenholdt med oplysningerne fra politirapporten om, at der på ydermuren nedenfor det vestvendte vindue var spor efter mudder, hvilket efter patruljens opfattelse var mistænkeligt, idet der nedenfor vinduet var anlagt fast græs og parkeringspladsen var anlagt med grus. Og at der i vindueskarmen ligeledes blev fundet tørt jord, hvilket heller ikke stemte overens med de faktiske forhold på stedet, indikerer at der har været indbrud.

Hertil kommer, at Alkas henvisning til oplysningen fra 'personale' på stedet er udokumenteret, da det ikke, på trods af henvendelse herom til Alka ved mail den 26. august 2014, har været muligt at få nærmere oplysninger om hvem, hvornår og i hvilken sammenhæng der har været personale på stedet.

Ydermere har min klient til bemærkningen om de fremsendte kvitteringer med forskellige størrelser sko og tøj oplyst, at der med hensyn til skostørrelserne er tale om sko af forskellige mærker og modeller, hvorfor der naturligt kan være afvigelser i størrelserne.

Hvad angår kvitteringerne på tøjet, hvor der ifølge Alka er tale om tøj i str. L/S og str. XXL kan det bemærkes, at der ved forespørgsel i butikken Bertoni vedrørende betegnelsen L/S ikke er tale om en størrelsesangivelse, men at L/S er en forkortelse for 'langærmet skjorte'."

Selskabet har over for nævnet i brev af 10/3 2015 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Klager er dækket i henhold til en familieforsikring tegnet af hans mor med ikrafttræden den 1. januar 2010. Klager var som 19 årig på det anmeldte gerningstidspunkt således omfattet af moderens forsikring i henhold til betingelsernes afsnit 1.1.2. om udeboende børn under 21 år.

Efter almindelige regler har den sikrede bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der rejses mod selskabet.

Af betingelsernes afsnit 18.6 fremgår det, at ved tyveriskade må sikrede sandsynliggøre, at tyveri foreligger.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det således også, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

Det fremgår af politirapporten at de tilkaldte politiassistenter ved gerningsstedsundersøgelsen ikke fandt nogle opbrudstegn, hverken på dør eller vindue.

Klager anførte overfor politiassistenten, at vinduet godt kunne åbnes uden at afsætte mærker, hvilket det imidlertid ikke kunne.

For en kvalificeret vurdering af dette spørgsmål bad Alka Forsikring Teknologisk Institut om at vurdere forholdene på gerningsstedet. På tidspunktet for Teknologisk Instituts besigtigelse (som på baggrund af de 7 måneder selskabet afventede klagers kosterliste og dokumentation først skete 9 måneder efter den anmeldte skade) var der tydelige opbrudstegn i både kanten af bundrammen, bundkarmen og sålbænken, som kunne havde haft opbrydende effekt. Det krævede imidlertid efter Teknologisk Instituts opfattelse et koben af ca. 60 cm længde.

Det er på baggrund af politiets konstateringer og den faglige vurdering således overvejende sandsynligt, at opbrudstegnene på vinduet er afsat EFTER den anmeldte skade.

Da det ikke er muligt at bryde vinduet op, uden at afsætte tydelige mærker, finder vi fortsat ikke, at klager har dokumenteret/sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For at udelukke eventuelle misforståelser kontaktede Alka Forsikrings skadekonsulent igen den pågældende politiassistent, som havde været tilkaldt i forbindelse med anmeldelsen. Politiassistenten oplyste, at han tydeligt kunne huske sagen og bekræftede igen, at der ikke var opbrudstegn på hverken dør eller vindue.

Alka Forsikring har intet belæg for at bestride politirapportens udvisende eller politiassistentens objektivitet eller integritet.

Derudover har personalet på stedet - der som udgangspunkt har oplyst, at være til stede fra kl. 7.00 til kl. 21.00 - oplyst, at der efter deres opfattelse ikke havde været begået indbrud i ejendommen.

For så vidt angår klagers krav, som for en stor del af beklædningsgenstandenes vedkommen er dokumenteret ved kvitteringer, er der tale om tøj og sko i divergerende størrelser, som ikke alene kan forklares ved, at der er tale om forskellige mærker. Vi har noteret, at betegnelsen L/S ikke er en størrelsesangivelse, desuagtet er der fortsat angiveligt tale om størrelser varierende fra Medium til eXtra, eXtra Large og sko i str. 46 og str. 44.

De PS 3 spil som klager har meldt stjålet var, for i hvert fald 3 af spillenes vedkommende, ikke udgivet på gerningstidspunktet.

På baggrund af de fremkomne oplysninger - herunder i sagens natur først og fremmest politirapporten sammenholdt med Teknologisk Instituts besigtigelse og vurdering - finder vi således fortsat ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at der er tale om et dækningsberettiget indbrudstyveri og vi må fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning i anledning af det anmeldte."

Nævnet har fået forevist de fremlagte fotos i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.

"Hvem er omfattet af forsikringen
1. Hvem er omfattet af forsikringen
(sikrede personer)
…
1.1.2. Udeboende børn af et medlem af husstanden (jf. punkt 1.1.1.), såfremt barnet
- er under 21 år,
…
18. Anmeldelse af skade
…
18.6. Ved anmeldelse af tyveriskade må sikrede sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes.
…
19. Dokumentation
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

I egen interesse bør man derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det er klageren der skal bevise, at en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed har fundet sted.

Af politiets anmeldelsesrapport af 4/4 2013 fremgår, at der ikke er nogen opbrudsmærker på vinduer og dør. Foreholdt dette forhold har klageren over for politiet anført, at han mente, at vinduet kunne løftes op. Dette er imidlertid ikke tilfældet ifølge besigtigelsesrapport fra Teknologisk Institut.

Det forhold, at der nu 9 måneder efter anmeldelsen findes tydelige mærker efter opbrudsforsøg, finder nævnet ikke kan tillægges betydning, allerede fordi politirapporten

og mailen af 14/1 2014 fra politiassistenten angiver, at der ikke var opbrudsmærker, da gerningsstedsundersøgelsen blev foretaget.

Nævnet finder på den baggrund intet grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække det af klageren anmeldte indbrud.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen