Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 89229:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et anmeldt indbrudstyveri begået mellem den 19 og 20/6 2015. Han klager i anden række over, at selskabet har afvist at yde dækning efter reglerne om simpelt tyveri.

Selskabet har afvist at yde dækning for det anmeldte indbrudstyveri med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har med samme begrundelse afvist, at der er sket simpelt tyveri og har opsagt forsikringen.

Af notat i politirapport af 20/6 2015 fremgår bl.a.:

> "*Sagens genstand*
> Ukendte gerningsmænd havde indfundet sig på forurettedes altan på 1 sal, ved at kravle op via underboens rækværk på terrassen. Altandør muligvis opbrud ved skruetrækker og haft fri adgang til hele lejligheden. Lejligheden sås gennemrodet ved skabslåger og skuffer stod åbent og indhold på gulvet. Kostervalg: Bærbar PC, kamera, armbånds-ure, kuvert med 9.500 kr i kontanter. Gerningsmændene forlod stedet via hoveddøren.
> …
> Anmelder/forurettede [klageren] forklarede, at han havde været væk fra lejligheden i tidsrummet fredag den 19/06-15 kl. 18.00 til lørdag den 20/06-15 kl. 09.30. Idet han kom til lejligheden var hoveddøren ulåst og kunne efterfølgende konstatere at han havde haft indbrud. Umiddelbart havde han ikke overblik stjålne effekter, men følgende effekter sås stjålet: Playstion 3, håndmikrofon, videokamera, ure og højtaler til Iphone mrk. Bose.
> …

Gerningsstedsbeskrivelse:

Gerningsstedet er en … lejlighed beliggende på 1 sal i et etagebyggeri i 2 sals højde. Etagebygningen er … og der fri adgang til bygningen via ulåst opgangsdør.
…
Gerningsstedsundersøgelse:

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at ukendte gerningsmænd havde indfundet sig på forurettedes altan ved at kravle op via underboens træværk som omkransede underboens terrasse.
Formentlig med skruetrækker var forurettedes altandør opbrud, idet der sås tryk- og anlægsmærker på altandør og karm omkring den midterste låsepal. Der sås en ca. 20-30 cm lang flænge i døren ved den midterste låsepal.
Der sås ikke tryk- og anlægsmærker omkring og ved øvre og nedre låsepal.

Ukendte gerningsmænd har nu haft fri adgang til hele lejligheden, som fremstod rodet med effekter på spisebord og sofabord, samt tøj på gulv. Skabe og kommoder i lejligheden fremstod gennemrodet ved skuffer og skabslåger stod åbent og effekter lå spredt på gulvet foran."

Af selskabets interne skaderapport fremgår bl.a.:

"Fortsat den 6. juli 2015.
…
Jeg gjorde ft. bekendt med, at vi ønskede at undersøge, hvorvidt det var muligt at bryde døren op med de anlagte mærker. Jeg lagde ikke skjul på, at det var min opfattelse, at det ikke var muligt, idet der var 3 paler i døren som skulle brydes op.

Ft. kom i tanke om, at det før indbruddet ikke var muligt at lukke håndtaget helt ned - uvist af hvilken årsag. Efter indbruddet havde det dog været muligt.
…
Jeg anbefaler, at If skadeforsikring ikke udbetaler erstatning. Rapporten fra fa. [selskabets eksterne skadekonsulent] viser, at døren ikke har kunnet brydes op med de anlægsmærker som fandtes. Det er ikke sandsynliggjort, at ft. har været udsat for indbrudstyveri. Jeg anbefaler, at ft. opsiges på alle produkter pga. manglende tillid/utroværdig."

Af undersøgelsesrapport udfærdiget den 14/7 2015 af selskabets eksterne skadekonsulent fremgår bl.a.:

"Från marken till kanten på balkongräcket ar det ca 450 cm.

Från balkongräcket på grannens uteplats och upp till racket på försäkringstagarens balkong ar det ca 250 cm.
…
Analys och slutsats
Undersökningen och provbrytningen av dörren visar att den inte går att bryta upp med de spår som finns. Det finns tre stycken kolvar (låsepaler) varav den i mitten har en hake som lägger sig över kanten till slutblecket. Det krävs att man får över haken över kanten, vilket medför skador på kolv och slutbleck. Dessa skador saknas.

Det finns endast (kun) skador runt den mittersta kolven. För att få upp dörren måsta man få ut de andra två kolvarna, som är placerade upptill samt nedtill på dörren. Dessa skulle också haft skador/repor om man hade lyckts få upp dörren for att ta sig in i lägenheten.

Slutsatsen är att man inte kan ta sig in i lägenheten genom balkongdörren med de skador som finns på dörren och slutblecket. Skadorna år få små samt är endast placerade vid den mittersta kolven som dessutom har en hake utan skador."

Selskabet afviste ved brev af 14/7 2015 til klageren af yde dækning for det anmeldte indbrudstyveri.

"Vi er nu færdige med at undersøge din anmeldelse af indbrudstyveriet den 20.06.2015.

De tekniske erklæringer, som jeg vedlægger, konkluderer, at døren/vinduet ikke har kunnet brydes op, med de opbrudsmærker som er konstateret. Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at skaden er opstået som oplyst i din anmeldelse.

I henhold til retspraksis er det dig, som skal sandsynliggøre, at skaden er sket som anmeldt, og da det ikke er sket, kan vi ikke tilbyde erstatning for det anmeldte indbrudstyveri."

Selskabet opsagde ved brev af 14/7 2015 til klageren hans indboforsikring:

"**Oversigt over ændringer**

Forsikring	Policenummer	Ændringsdato	Dækning fra ændringsdato
Familieforsikring	…	1. august 2015	Opsagt, ingen dækning

Hvorfor har vi opsagt din forsikring?
Efter behandlingen af din skadesag med skadenummer …, mener vi ikke, at der er det gensidige tillidsforhold, som en forsikringsaftale bør bygge på. Derfor har vi valgt at opsige dine forsikringer."

Klageren indgav en klage til selskabets kundepanel, som bad skadeafdelingen indhente supplerende oplysninger fra selskabets eksterne skadekonsulent.

Selskabets eksterne skadekonsulent har i rapport af 25/1 2016 bl.a. anført:

"Spörsmål
Anledningen till att åter besöka adressen var for att ytterligare besvara frågorna:

1. Kan karmen svikta så pass mycket att dörren går att få upp när den är helt låst?

2. Om hakregeln (krogen) år lite bit utfällt och inte helt låst, går det att med de skador som finns få upp dörren?

3. Kan dörren öppnas om hakregeln (krogen) är lite, delvis ingrepp i slutblecket?
…
Hakregeln endast udfällt till ca 50%. I detta läge känns dörren låst, men går at få up med en skruvmejsel.
…
Analys och slutsats
Undersökningen visar att karmen inte sviktar tillräckligt mycket från väggen att det går att få upp en glipa som är så stor att dörren går att bryta upp.

Dörren går inte att få upp med skador som finns om den är helt låst, vilket innebär att handtaget är helt nedfällt som det ska vara om det är riktigt låst.

Om man endast drar ner handtaget till hälften (50 %) kan man öppna dörren med de skador som finns och man kan även trycka med en skruvmejsel på hakregeln (krogen) så att denna faller in i dörren/låset igen.

Slutsatsen är dock att det INTE är möjligt att få upp dörren när handtaget är helt stängt, så som det ska vara när dörren anses vara låst."

Selskabet afviste ved mail af 4/3 2016 til klageren fortsat at yde dækning.

"**Vi kan desværre ikke ændre vores afgørelse**

Vi har nu kigget sagen igennem igen og medtaget nye rapporter fra henholdsvis [selskabets eksterne skadekonsulent] samt rapport fra … som har foretaget en byggeteknisk undersøgelse af balkondør på adressen: …

Ud fra alle de oplysninger som foreligger i sagen, mener vi stadig ikke at det er sandsynliggjort eller bevist, at der på adressen har været indbrud eller foretaget et simpelt tyveri.

I skadeanmeldelsen oplyser du, at bygningen/lokalet var aflåst og nævner ikke, at altandøren havde svært ved at lukke, hvilket ellers er en meget vigtig information i forhold til behandlingen af sagen.

Da skadeinspektør … er ude første gang og nøje undersøger opbrudsmærker mv., kommer det heller ikke på tale, at altandøren havde svært ved at lukke.

[Skadeinspektøren] er ude for anden gang sammen med [selskabets eksterne skadekonsulent], som ved den tekniske undersøgelse konkludere, at terrassedøren ikke har været brudt op og først her oplyses det, at du havde haft svært ved at lukke altandøren- uvist af hvilken årsag. Efter indbruddet har der dog ikke været problemer med at lukke døren helt.

I de oplysninger du giver omkring det der er sket, skal du sandsynliggøre, at der er sket et indbrud eller et tyveri. Det er beskrevet i punkt 1.7.4 forsikringsvilkårene. Men på baggrund af de oplysninger, som du har givet til os, mener vi stadig ikke at det er sandsynliggjort.

Jeg beklager, at vi derfor desværre ikke kan ændre vores afgørelse om erstatning."

Klageren har i klageskemaet af 22/3 2016 bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling**
Jeg havde d. 20. juni 2015 indbrud i min bolig, hvor der blev stjålet … værdier opgjort til ca. 210.000 kr. Dette anmeldte jeg straks til IF Skadeforsikring. De besigtigede ejendommen ca. en uge efter indbruddet, hvorefter de ved brev d. 14. juli 2015 gav mig afslag på skadeserstatning med begrundelse om, at der ikke var sandsynliggjort indbrudstyveri (se bilag A).
…
Jeg stiller mig uforstående overfor IF Skadeforsikrings afgørelser, da det først og fremmest fremgår af politirapporten, at der er tale om et indbrud (se bilag E). Denne har jeg støttet mig op ad gennem processen, og forstår ikke IF Skadeforsikrings manglende inddragelse af denne.
…
Mærkerne og flængerne i altandøren bør være tilstrækkeligt til at sandsynliggøre, at der er sket et indbrudstyveri. Dette bør lejlighedens indvendige tilstand også bidrage til sandsynliggørelse - denne er dokumenteret i politirapporten.
IF Skadesforsikring påpeger i deres afgørelse af 4. marts 2016, at jeg ikke straks nævnte, at jeg har haft problemer med at lukke altandøren helt, således jeg kun har lukket den 50 %. Det beskrives som en meget vigtig information. Jeg besidder ikke sagkundskab inden for forsikringsbranchen, og var derfor ikke klar over, at det er en vigtig information. Min intention har på intet tidspunkt været at vildlede IF Skadesforsikring, og da jeg udfylder skadeanmeldelsen - samt første besigtigelse sker - er jeg påvirket af hændelsen, da det naturligt påvirker mig, at der er sket indbrud i min bolig og jeg har mistet en masse af mine ejendele. Derudover stiller jeg mig uforstående overfor, hvorfor IF Skadesforsikring ikke vejleder mig eller spørger ind til eventuelle forhold, såfremt de er så vigtige.

Jeg mener, at jeg har sandsynliggjort, at der er sket indbrudstyveri - eller i det mindste simpelt tyveri - i min bolig, og at jeg derfor bør få udbetalt erstatning for mit indbo fra IF Skadesforsikring. Min dør kunne lukkes helt, dog er det sandsynligt, at håndtaget kun var lukket 50 % - således altandøren var 'halvlåst'. Da IF Skadesforsikring besigtiger min bolig 2. gang, undersøges det, hvorvidt de kan bryde døren op med et koben, såfremt døren er 'halvlåst'. Derfor mener jeg, at det er sandsynligt, at håndtaget blot var lukket 50 op, dog medfører dette stadigvæk, at døren var lukket.
Hvorvidt dette medfører, at skaden omfatter simpelt tyveri og ikke indbrudstyveri er jeg ikke klar over. Dog mener jeg ikke, at det er tilstrækkeligt til, at man kan anse min bolig som værende uaflåst.

Da kundepanelet hjemviser sagen til fornyet behandling i skadesafdelingen, fordi de ønsker nærmere tekniske undersøgelser, undrer det mig, at det er samme firma – [selskabets eksterne skadekonsulent], som foretager de kriminaltekniske undersøgelser af begge omgange. Det må lægges til grund, at det havde været mere nærliggende, såfremt et andet - upartisk - firma havde lavet rapporten.

Faktum at de end ikke vil give mig medhold i simpelt tyveri, fremstår som en indirekte beskyldning for, at jeg har handlet svigagtigt - forsøgt understøttet med min manglende oplysning om altanens tilstand. Jeg har naturligvis ikke handlet svigagtigt, og finder det foruroligende, at IF Skadesforsikring indikerer dette.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at opnå udbetaling af forsikringssummen, som erstatning for de genstande, som jeg har mistet. Principalt som indbrudstyveri, og sekundært som simpelt tyveri."

Selskabet har i brev af 12/4 2016 til nævnet anført:

"Historik

Forsikringstager anmelder den 22. juni 2015 indbrud, ved telefonisk henvendelse. Forsikringstager har, da han kontakter os, ikke tid til samtale og oplyser derfor, at han ønsker at melde skaden via vores hjemmeside. Anmeldelse modtages den 26. juni 2015 (bilag a). Liste over stjålne genstande sendes efterfølgende samt fotos af enkelte stjålne genstande.
…
If har den 3. juli 2015 sagens skadeinspektør ude som vurderer, at døren ikke har kunne brydes op med de anlægsmærker som var at se på altandøren. Det er oplyst i forsikringstagers anmeldelse til If, at lejligheden var lukket og aflåst. Forsikringstager nævner i løbet af samtalen med skadeinspektøren ikke noget om, at håndtaget på altandøren ikke kan lukkes korrekt forud for indbrudet. Dette nævnes ej heller ved første kontakt til If den 22. juni 2015.

[Selskabets eksterne skadekonsulent] blev efterfølgende rekrutteret til at undersøge døren, mv. og hvorvidt det var fysisk muligt, at indbruddet var sket som anmeldt. Den tekniske undersøgelse på gerningsstedet blev udført den 6. juli 2015. Det konstateres ved undersøgelsen, at det ikke har været muligt, at komme ind gennem døren ved at fremkomme med de mærker som var opstået i forbindelse med det anmeldte indbrud.

Skadeinspektøren oplyser dette til forsikringskunden, som så kom i tanke om, at det før indbrudet ikke var muligt at lukke håndtaget til altandøren helt ned - uvist af hvilken årsag. Efter indbruddet havde det dog været muligt. Skadeinspektøren tester dette og der er ingen problemer ved lukning af altandøren.

Den 14. juli 2015 kom [selskabets eksterne skadekonsulent] med deres rapport, som bekræftede, at det ikke var muligt at komme ind gennem døren ved de skader som var set opstået i forbindelse med det anmeldte indbrud. Vi henviser til [selskabets eksterne skadekonsulents] rapport (bilag b).

På baggrund af møde med forsikringstager afholdt på forsikringstagers adresse henholdsvis den 3. juli 2015 og 6. juli 2015, samt teknisk undersøgelsesrapport modtaget fra [selskabets eksterne skadekonsulent] 14. juli 2015, modtages rapport fra If's skadeinspektør den 14. juli 2015 (bilag c). Det oplyses i rapporten, at det ikke vurderes sandsynliggjort fra forsikringstagers side, at der er sket indbrud/simpelt tyveri som oplyst af forsikringstager. Skadeinspektøren gør endvidere opmærksom på undring over, at forsikringstager først nævner problematikken omkring lukning af håndtagt til altandøren, da det afvises over for forsikringstager, at altandør ikke har været brudt op som tidligere oplyst.

Idet vi fandt omstændighederne omkring indbruddets rigtighed og opståen tvivlsomme, blev forsikringstagers kundeforhold opsagt ved brev af den 14. juli 2015 (bilag d).

Forsikringstager klager til If's Kundeombud den 18. august 2015. Kundeombudet stadfæster allerede eksisterende afgørelse (bilag e).

Forsikringstager klager efterfølgende til If's Kundepanel som sender sagen retur til skadecenteret for yderligere undersøgleser.

Her er Bygningskonsulent … (byggeteknisk kundskabviden) sat på sagen og sammen med [selskabets eksterne skadekonsulent] laver han nye undersøgelser. Det undersøges om det er muligt, at karm omkring altandørens miderste pal kan svigte, hvis palen er 100% lukket. Karm svigter med max 5 mm som betyder, at det ikke er muligt at få altandøren op, hvis krog på miderste pal er helt nede. Det er samme konklusion som ved den tidligere undersøgelse. Dernæst undersøges det om man ved brug af værktøjsremedier, kan få altandørens miderste pal op, hvis håndtaget kun har været 50% nede. Dette er muligt, hvis man trykker værktøjdsremediet ind direkte på krogen og samtidig presser på døren på en bestemt måde.

Afgørelsen fastholdes, da If stadig ikke finder det sandsynliggjort at der har været indbrud eller at forsikringstager ikke har haft lukket håndtaget til altandøren korrekt.

Konklusion
Det er selskabets opfattelse, at vi er berettiget til, at afvise dækning som oplyst, samt, at vi er berettiget til, at opsige forsikringsforholdet på baggrund af denne sag. Forsikringstager har ikke sandsynliggjort, at der er sket indbrud. Han har heller ikke sandsynliggjort, at der er sket simpelt tyveri. Da forsikringstager ikke har løftet sin bevisbyrde, er vi berettiget til at afvise at betale erstatning.
Da opsigelse af forsikringsforholdet er sket inden for 14 dage som angivet i vores vilkår, er opsigelsen berettiget og i overensstemmelse med forsikringsaftalen. Vi har også ret til, at opsige efter almindelige aftaleretlige grundsætninger, idet vi mener at der har været tillidsbrud fra forsikringstagers side.
Det er således vores opfattelse, at afvisningen og opsigelsen er berettiget.

Hjemmel til opsigelse
Det følger af vores familie/indboforsikrings vilkår punkt 1.5.2, at vi har ret til at opsige forsikringen indenfor 14 dage efter at skaden er opgjort eller afvist. Vi afviste dækning den 14. juli 2015. Opsigelsen er således sendt rettidigt og i overensstemmelse med vilkårene."

Af forsikringsbetingelserne (15-10) fremgår bl.a.:

"**1.5 FORSIKRINGENS VARIGHED OG DENS OPSIGELSE**
…
1.5.2 Efter enhver anmeldt skade og i op til 14 dage efter erstatningens betaling eller afvisning af skaden, er såvel du som If berettiget til at opsige forsikringen med 14 dages varsel.
…

	…	C. Indbrudstyveri	D1. Simpelt tyveri
1. Forsikringen dækker:		Tyveri ved indbrud i **forsvarligt aflåst bygning*** eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst **bygning*** eller lokale.
2. Forsikringen dækker ikke:		…	…

…

Ordforklaring
…
FORSVARLIGT AFLÅST
Ved forsvarligt aflåst **bygning*** eller lokale forstås, at vinduer er tillukkede og tilhaspede, yderdøre er aflåst, m.v."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/7 2015 til selskabet, at der den 20/7 2015 var begået indbrudstyveri.

Klageren bor i en førstesalslejlighed med altan. Altanens rækværk er placeret 4,5 meter over jordniveau og 2,5 meter over underboens rækværk. Gerningsmanden er ifølge politirapport af 20/7 2015 kommet ind gennem altandøren ved at kravle op via underboens rækværk på altanen.

Det fremgår af sagen, at altandøren har tre låsepaler, én for oven, én for neden og én i midten. Såvel politiet som selskabets skadekonsulenter har konstateret tryk- og anlægsmærker på den midterste låsepal, samt en 20-30 cm lang flænge i døren ved den midterste låsepal. Efter det oplyste, er der ikke mærker omkring den øvre og nedre låsepal.

Selskabets eksterne skadekonsulent har foretaget to tekniske undersøgelser af altandøren. Det fremgår af hans rapporter af 14/7 2015 og 25/1 2016, at det ikke er muligt at opbryde altandøren uden at efterlade sig flere opbrudsmærker, end der er konstateret, hvis dørhåndtaget har været drejet helt ned. De fundne opbrudsmærker er derimod forenelige med et opbrud af døren, hvis håndtaget kun har været drejet halvt ned.

Klageren gjorde i forbindelse med et møde med selskabets skadekonsulent opmærksom på, at det før indbruddet af uvisse årsager ikke var muligt at lukke håndtaget til altandøren helt ned.

Klageren har over for nævnet anført, at han ikke var klar over, at det havde afgørende betydning for selskabet, at han tidligere havde haft vanskeligt ved at lukke døren helt, og at han under selskabets første besigtigelse, og da han udfyldte skadeanmeldelsen, fortsat var chokeret over at være blevet bestjålet.

Det fremgår af punkt C.1 i forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale som indbrudstyveri. "Forsvarligt aflåst" er markeret med en henvisning til ordforklaringen bagest i forsikringsbetingelserne, hvorefter der ved forsvarligt aflukket og aflåst forstås, vinduer er tillukkede og tilhaspede, yderdøre er aflåst, m.v. En sådan bestemmelse må efter nævnets opfattelse i sin helhed anses for at være en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har godtgjort, at der er tale om en forsikringsdækket begivenhed, at lejligheden på tyveritidspunktet var forsvarligt aflåst, og at derfor foreligger indbrudstyveri i forsikringsbetingelsernes forstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne i politirapporten, der blev optaget, umiddelbart efter, at tyveriet blev opdaget, og omfanget af skaderne på døren. Nævnet finder, at det ikke kan føre til et andet resultat, at den øverste og nederste låsepal ikke eller kun delvis var i låseposition, idet nævnet bl.a. har lagt vægt på, at døren var anbragt på en altan i første sals højde.

10. 89229

Som følge af ovenstående

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at der er tale om et dækningsberettigende indbrudstyveri, og skal på dette grundlag opgøre og udbetale erstatning til klageren med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels