Ankenævnet for Forsikring

Den 14. december 2016 blev i sag nr. 89867:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har opgjort erstatningen for et anmeldt indbrudstyveri efter reglerne om simpelt tyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen efter reglerne om simpelt tyveri under henvisning til, at forsikringsstedet ikke var forsvarligt aflåst på gerningstidspunktet.

Klageren har i sin klage til selskabets klageansvarlige af 27/6 2016 anført:

> "Jeg indgiver hermed en klage over afgørelsen i ovennævnte sag.
> Dagen efter at indbruddet var meldt til politiet talte jeg med dem igen. Da fik jeg at vide, at de betragter det som et indbrud. De har skrevet i politirapporten at vinduet, som tyvene er kommet ind af, formentligt stod i udluftningstilstand. Tyvene har brugt brækjern for at komme ind, hvilket er meget tydeligt i mine sålbænke.
> Jeg mener, når der er skrevet i politirapporten, at vinduet formentligt stod i udluftningstilstand, kan det også betyde, at vinduet var lukket, og det skal komme mig til gode, da der er brugt brækjern. I har besluttet, at det er et simpel tyveri. Det stiller jeg mig meget undrende overfor, da politiet betragter det som et tyveri.
> Jeg er meget utilfreds med afgørelsen, og utrolig skuffet over den behandling jeg har fået af jer. Jeg forventer at min sag tages op igen, og falder ud til min fordel."

Klageren har i klageskemaet af 15/9 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling …**
> …
> Jeg henviser til mailen fra d. 27.06.16, som er sendt til Trygs klageafdeling.

Jeg stiller mig undrende overfor, hvorfor der ikke kom en taksator, vurderingen er udelukket taget ud fra billeder som jeg selv har taget.
I svaret fra Tryg, d. 15.06.16, henvises der til, at jeg har sagt, at vinduet stod på klem. Det har jeg ikke sagt! Det jeg har sagt er, at vinduet måske stod i 'hak' (udluftningstilstand) eller var lukket. Jeg havde en lang snak med forsikringsdamen, fordi hun ikke forstod hvad 'hak' betød. Jeg tager aldrig hjemmefra vinduer som står på klem. Trykmærkerne fra indbrudsværktøjet som var foran begge slutblik, bliver ikke nævnt i svaret fra Tryg. Jeg vil mene at tyvene er brudt ind, når de har brugt værktøj.
Jeg sender billeder af trykmærkerne til Tryg d. 21.7.16, men det ændrer tilsyneladende ikke Trygs opfattelse.
Jeg forstår ikke, at Tryg kan ændre det som politiet betragter som et indbrud, til et simpelt tyveri.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne opnå, at få den erstatning som jeg mener jeg har ret til i forbindelse med, at der har været indbrud hjemme hos mig. Langt størstedelen af min smykker, vurderet af uvildig konsulent til ca. 28.000 d.kr, blev stjålet. Yderligere blev der stjålet 400 euro.

Selskabet har i brev af 12/10 2016 til nævnet anført:

"Kunden har tegnet en indboforsikring, betingelser 1211, der vedlægges som bilag 1.

Sagen drejer sig om et anmeldt tyveri, som vi har afvist at dække som indbrud, da det er vores opfattelse, at der ikke har været forsvarligt aflåst.

Den 21.3.2016 kl. 0914 anmeldte vores kunde telefonisk et tyveri i boligen sket den 20.3.2016.

Kunden beskrev ved anmeldelsen, at hun havde været på weekendtur, hvor hun havde haft et vindue på klem for at få luft ind.

Vores skadesagsbehandler talte med kunden omkring forsvarligt aflåst og afviste dækning af smykker og kontanter.

Som bilag 2 vedlægges sagsbehandlernotat vedr. ovenstående skrevet ved kundens telefoniske anmeldelse den 21.3.2016.

Senere samme dag kl. 1132 ringede kunden igen, idet hun var ked af, at vi ikke kunne dække, når vinduet havde stået på klem. Nu oplyste kunden, at hun var i tvivl om vindue havde stået på klem. Det var lidt forskelligt om hun gjorde dette, men ofte gjorde hun det. Hun havde kontaktet politiet for at høre, hvad de havde skrevet i deres politirapport, og de havde oplyst, at de havde skrevet, at det formentlig havde stået på klem.

Sagsbehandler oplyste igen, at der ikke var tale om forsvarligt aflåst, hvis vindue havde stået på klem. Det blev aftalt med kunden, at vi nu ville indhente politirapport, hvorefter vi måtte se på sagen igen.

Skadebehandler indhentede herefter samtykke og politirapport. Vi modtog politirapport den 31.5.2016. Vedlægges som bilag 3.

Af politirapporten fremgik: 'Indstigning via opbrudt soveværelsesvindue med ukendt værktøj. Har løftet vinduet op og ud af krogene, idet vinduet formentlig var i udluftestilling, men lukket delvist.'

Ifølge fotos i politirapport var der kun konstateret et enkelt opbrudsmærke midt på vinduet umiddelbart svarende til det sted, hvor håndtaget sidder i udluftningshak.

På baggrund af politirapporten afviste skadeafdelingen at dække smykkerne, da der ikke havde været forsvarligt aflåst. Brev af 8. juni 2016 vedlagt som bilag 4.

Kunden kontaktede os herefter telefonisk et par gange, idet hun ikke kunne forstå, at vi ikke vil tage det som indbrud. Da afvisningen blev fastholdt ønskede hun at klage.

27. juni 2016 fremsendte kunden herefter en klage til Kvalitetsafdelingen. Vedlagt som bilag 5. 15. juli 2016 svarede vi på kundens klage. Vedlagt som bilag 6.

Kvalitetsafdelingen fastholdt skadeafdelingens afgørelse på baggrund af, hvad kunden havde oplyst til os ved anmeldelsen os omkring på klem stående vindue, oplysningerne i politirapporten omkring, at vinduet formentlig havde stået i udluftningsstilling og fotos der viste, at der kun var et opbrudsmærke på vinduet lige der, hvor vinduet kunne løftes op og ud af krogene, hvis ikke vinduet var lukket helt i.

Sammen med afvisningsbrevet henviste vi til lignende kendelser A88.443 og A83.678, begge vedrørende vinduer i udluftningsposition.

Kunden vendte herefter tilbage den 21. juli 2016, hvor hun fremsendte fotos af sålbænken, hvori der var et par mærker. Vedlagt som bilag 7.

Kvalitetsafdelingen fastholdt afgørelsen den 30. august 2017 under henvisning til, at de fremsendte fotos af nogle mindre mærker på nogle mursten ikke dokumenterede, at vinduet havde været lukket og tilhaspet. Tværtimod viste de mindre mærker på murstenene, at tyven let kunne løfte vinduet af, og efter vores opfattelse stemte dette overens med, at vinduet havde stået i udluftningsposition.

Samtidig måtte vi henholde os til, at kunden ved første henvendelse til Tryg oplyste, at vinduet stod i udluftningsposition.

Ifølge politirapporten var vinduet løftet op og ud af krogene, og der var alene konstateret et mindre mærke midt på selve vinduet. Såfremt vinduet havde været lukket og tilhaspet korrekt og ikke have været i udluftningsposition, ville der være langt større mærker på vinduet. Vedlagt som bilag 8.

Herefter klagede vores kunde til Ankenævnet.

Vores vurdering af ankenævnssagen
Der er ikke tilgået nye oplysninger til sagen i forbindelse med klagen til ankenævnet.

Det er fortsat vores opfattelse, at der ikke har været forsvarligt aflåst."

Af forsikringsbetingelserne (1211) fremgår bl.a.:

"**5.3 Tyveri og hærværk**

4. 89867

Tyveri
Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige spor på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

'I boligen' er:
- A: Inde i din bolig (fs hus, rækkehus eller lejlighed).

…
Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede.
Vinduer, der står på klem er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

Tyvetækkelige ting er ting, der på grund af deres værdi, størrelse eller omsættelighed er mere interessante for en tyv end andre ting, som fx it-udstyr, herunder mobiltelefoner, tablet og pc'ere, fladskærms TV, musikanlæg, kamera, videokamera samt designmøbler, ure, pelse, kunst og antikviteter.
…
5.3.1 Tyveri i boligen
Forsikringen dækker tyveri af dine ting i boligen, efter nedenstående skema.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
Inde i din bolig, jf. pkt. A	Dækker Dækker ikke: Tyvetækkelige ting samt guld, sølv, smykker, ædelstene, perler, penge og lignende, hvis boligen er ubeboet i mere end 6 måneder	Dækker Der gælder en særlig begrænsning for tyvetækkelige ting (se ordforklaring under punkt 5.3). Max summen fremgår af din forsikringsaftale under punktet 'Tyveri inde i din bolig' Dækker ikke: - Guld, sølv smykker, perler, ædelstene. - penge og lignende …
…	…	…
Forsikringen dækker ikke	- Når vinduer og lignende ikke er lukkede og tilhaspede, og du ikke er inde i din bolig, jf. punkt A heller ikke selv om der er monteret sikringsbeslag. …	…

"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder politirapporten.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.1, at smykker og kontanter ved tyveri fra boligen ikke dækkes, hvis boligen på gerningstidspunktet ikke var forsvarligt aflåst. Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3 fremgår endvidere, at forsvarligt aflåst betyder, at

vinduer er lukkede og tilhaspede, og at vinduer, der står på klem, ikke er forsvarligt aflåste, uanset om der er monteret sikringsbeslag.

Nævnet bemærker indledningsvist, at tyveri fra en bygning eller et lokale, der er forsvarligt aflåst, i forsikringsretlig terminologi kaldes indbrudstyveri, og at tyveri fra blandt andet bygninger, der ikke er forsvarligt aflåste, i forsikringsretlig terminologi kaldes simpelt tyveri. Nævnet bemærker endvidere, at politiet kan benytte en anden terminologi, og at politiets kategorisering af hændelsen ikke er afgørende for forsikringsdækningen.

Det fremgår af sagen, at tyveriet skete, mens klageren var bortrejst, og at gerningsmanden skaffede sig adgang til klagerens hjem via et vindue. Klageren har oplyst, at vinduet måske stod i "hak (udluftningstilstand)", men at det også kunne have været lukket. Hun har i sin klage til selskabet anført, at tvivlen herom bør komme hende til gode. Selskabet har under henvisning til, at det af fotos fra politirapporten fremgår, at der kun var konstateret et enkelt opbrudsmærke midt på vinduet svarende til det sted, hvor håndtaget sidder i udluftningshak, og med henvisning til oplysningerne i skadeanmeldelsen, lagt til grund, at vinduet var i ventilationsposition.

Efter en gennemgang af sagen – herunder klagerens forklaringer, oplysningerne i politirapporten om, at "vinduet formentligt var i udluftningsstilling, men lukket delvis" og omfanget af opbrudsmærker – finder nævnet det mest sandsynligt, at vinduet var efterladt i ventilationsposition på gerningstidspunktet.

Nævnet finder på denne baggrund, at den ovenfor gengivne sikkerhedsforskrift om forsvarligt låst bolig objektivt set ikke er overholdt.

Da klageren var bortrejst fra hjemmet på gerningstidspunktet, finder nævnet, at den manglende overholdelse af sikkerhedsforskriften under de givne omstændigheder må tilregnes hende som en forsømmelse, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet i overensstemmelse med betingelserne for tyveri fra ikke-forsvarligt aflåst bolig (simpelt tyveri) og som følge heraf har afvist at yde dækning for smykker mv.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings