

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 94505:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 26/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er uenig i TJM Forsikrings afgørelse og deres begrundelse, at der er tale om simpelt tyveri.

Der derimod er tale om indbrudstyveri, da tyveriet er foregået fra forsvarligt aflukket samt aflåst hotelværelse og safety boks.

I god tro havde jeg lagt mine penge i den forsvarligt aflåste safetyboks, som blev indtastet med personlig kode, og forlod hotelværelset som har elektronisk lås med keycard (hotelværelset ligger på 10 sal, og har vinduer som ikke kan åbnes).

De synlige tegn på opbrud: Hotelværelses døren melder blocked (lyser rødt), da døren forsøges åbnet med keycard. I receptionen skal keycard og hotelværelses dørens elektroniske lås registreres til hinanden, da de har været nulstillet. Safety boksen melder fejl, da den forsøges åbnet ved indtastning af personlig kode, da den er blevet nulstillet.

Hotellet overvågningskamera viser, at gerningskvinden (en af hotellets ansatte) er den eneste der har været inde på hotelværelset i tidsrummet.

Nulstilling af et elektronisk system, er et klart synligt tegn. Det er en voldsom behandling og en unormal måde, der er gjort brug af, for at opbryde de elektroniske låse. En nulstilling af et elektronisk låsesystem, skal betegnes som synlige tegn på opbrud/voldeligt opbrud.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At TJM erkender at der er synlige tegn på opbrud, og at der tale om indbrudstyveri. At de udbetaler det stjålne kontant beløb (420 [valuta])."

Selskabet har i brev af 11/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne nr. 12T1, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at hun på et hotelværelse den 10. oktober 2019 havde fået stjålet sine kontanter fra hotelværelsets safteboks.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt der i henhold til forsikringsbetingelserne er dækning for det anmeldte tyveri.

Sagsforløb

Vi modtog den 22. oktober 2019 klagerens skriftlige anmeldelse, jf. bilag 2. Af anmeldelsen fremgår det bl.a., at klageren i forbindelse med en rejse til ..., oplevede at hun på ankomstdagen den 10. oktober 2019 fik stjålet kontanter fra hotelværelsets safetyboks.

Ved e-mail af 23. oktober 2019 afviste selskabets skadeafdeling at yde dækning for klagerens krav med henvisning til, at der ikke havde været tale om voldeligt opbrud, jf. bilag 3. Klageren var utilfreds med denne vurdering og har ved e-mail af 27. oktober 2019 oplyst, at hotelværelset og boksen var forsvarligt aflåst, og at der var tegn på indbrud, da hendes nøglekort til værelsesdøren ikke virkede, da hun kom retur til sit værelse. Hertil har klageren oplyst, at hotelpersonalet havde oplyst, at koden til både værelsesdøren og safetyboksen havde været nulstillet, jf. i det hele bilag 4.

Det anmeldte krav blev på ny afvist af skadeafdelingen ved brev af 7. november 2019, jf. bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen, har vi gennemgået sagen på ny. Det er dog fortsat vores vurdering, at det anmeldte tyveri af kontanter ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Der er i sagen enighed om, at der ikke er konstateret eller dokumenteret voldeligt opbrud af døren på hotelværelset.

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelsernes afsnit 5.3.2 om tyveri uden for boligen, at forsikringen dækker tyveri af forsikredes ting uden for boligen, herunder bl.a. på et hotelværelse. Det er i henhold til betingelserne et krav for dækning, at der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Såfremt der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud, dækker forsikringen bl.a. ikke 'penge og lignende'.

Der er ingen tegn på voldeligt opbrud af døren til hotelværelset, hvorfor det anmeldte tyveri af kontanter ikke er omfattet af forsikringsdækningen, jf. afsnit 5.3.2.

Det er i sagen ikke afklaret, hvorvidt det er en omtalt stuepige, som har begået tyveriet. Det forhold at klageren har en teori om, hvordan tyveriet er blevet begået og mener at det er voldsomt, medfører ikke, at der som foreskrevet i betingelserne er tale om 'voldeligt opbrud'. Klageren mener, at det anmeldte tyveri skal dækkes alligevel, da tyveriet må betegnes som voldsomt og unormalt. Klagerens opfattelse af sagen, kan efter vores vurdering ikke føre til andet resultat.

Nærværende sag kan sammenlignes med Ankenævnets praksis i bl.a. kendelse nr. 55931 og 76440, som begge omhandlede tyveri fra et hotelværelse. I sagerne fik selskabet medhold i, at det anmeldte tyveri ikke var omfattet af forsikringsdækningen, da der ikke var konstateret voldeligt opbrud af døren til hotelværelset.

På baggrund af ovenstående fastholder vi de tidligere vurderinger i sagen, hvorfor vi ikke kan tilbyde at yde dækning for det anmeldte tyveri af kontanter fra safetyboksen på hotelværelset."

Klageren har i brev af 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Nye vedhæftede dokumenter:

- Vidne forklaring af hændelsesforløb (v. ...)

...

- Udtalelse angående safetyboks og type af låsesystem (v. [hotelmanager])

...

Jeg anser tvisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt nulstilling af de 2 låsesystemer til den forsvarligt elektronisk kodeaflåste hotelværelsesdør samt elektroniske kodeaflåste safetyboks, er at betegne som opbrud af en voldsom/voldelig karakter.

I henhold til 'Udtalelse angående safetyboks og type af låsesystem' (v. [hotelmanager]), så er der tale om låsesystemet Onity Key making system.

Resume af de fysiske tegn på indbrudet:

Hotelværelses døren melder blocked (lyser rødt), da døren forsøges åbnet med keycard. I receptionen skal keycard og hotelværelses dørens elektroniske lås gen-registeres til hinanden, da de har været nulstillet.

Safety boksen melder fejl, da den forsøges åbnet ved indtastning af personlig kode, da den er blevet nulstillet.

Det voldsomme/voldelige i opbruddet ligger i at systemet er blevet nulstillet, og kræver en genregistrering, ny unik nøglekode.

Hvilket skal ses i forhold til, at hvis det havde været en fysisk nøgle (eks. 6-stift), som man skulle have en ny af, så ville det kræve udskiftning af hele cylinderlåsen. Hvilket må betegnes som en temmelig voldsomt og drastisk indgriben, for at kunne få en funktionel og sikker dør/lås igen.

Eftersom de fysiske tegn (nulstillingen), må betegnes som en unormal måde at fremskaffe sig adgang. Må det siges at være et temmelig udspekuleret og i et vist omfang professionelt teknisk udført indbrud. Vi vil ikke kunne ligge os fast på hvordan det præcist er blevet udført. Men i forhold til denne forsikringssag og anke, har jeg nu imens denne har stået på, gransket internettet i alle henseender for at gøre mig klog på låsesystemer, hvordan de virker og hvordan de kan omgås.

Denne video [link til YouTube] viser hvordan det eventuelt kunne være gået til. Bemærk låsetypen i videoen og låsetypen fra vores hotelværelsesdør (se vedhæftede bilag ...).

Som det kan ses er de 2 låsetyper identiske.

Jeg har gennemgået TJM forsikrings gamle vedhæftede ankesager, kendelse nr. 55931 og nr. 76440.

Tryg-Baltica Forsikring - Sag nr. 55.931 (26 november, 2001)

Mit korte resume af denne sag:

Der er ingen tegn på voldeligt opbrud, da tyven har skaffet sig adgang ved brug af forurettedes (klageren) nøgler til værelse og safetyboks.

Min konklusion:

Jeg må konkludere at der er tale om låsesystemer hvor man gør brug af fysiske nøgler, og efter-som der er gjort brug af klagerens nøgler så er der herved ingen tegn på opbrud.

TrygVesta Forsikring – Sag nr. 76.440 (20 januar, 2010)

Mit korte resume af denne sag:

I denne sag er der tale om en hotelværelsesdør, hvor låsen er af en type, hvor man bruger en lille nøgle i selve dørgrebet (minder meget om en kuffertnøgle). Forurettede (klageren) er samtidig af den opfattelse, at denne lille lås giver efter, hvis der bruges lidt vold (uden der efterlades spor). Samtidigt oplyses det af klageren at 'Altandøren var også åben'. Jeg kan dog ikke tolke ud fra kendelsen, da der refereres til små tekst brudstykker fra det samlede sagsforløb, hvorvidt denne altandør først var blevet åbnet efter indbruddet (som eventuel flugtvej for tyven).

Min konklusion:

Min opfattelse er, at dette hotelværelse ikke har været forsvarligt aflåst, da det beskrives at man nemt har kunnet skaffe sig adgang, uden at efterlade synlige spor. Samtidigt, hvis altandøren har været åben, vil dette også have været en direkte vej ind, og derfor ikke forsvarligt aflåst.

– Kendelserne fra sag nr. 55931 og nr. 76440 er ikke relevante som sammenligningsgrundlag.

Da der er tale om vidt forskelligt hændelsesforløb, og markant anderledes låsetyper hvor der ingen tegn på opbrud er var, i modsætning til mit hændelsesforløb hvor der er fysiske tegn, via nulstilling af låsesystemerne."

Selskabet har i notifikation af 14/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har bl.a. oplyst, at safetyboksen først åbnede efter 3 forsøg. Vi vurderer fortsat, at dette ikke dokumenterer, at der har været et voldeligt opbrug af døren til hotelværelset. I øvrigt finder vi det heller ikke dokumenteret, at der skulle være en fejl eller omkodning af safetyboksen. Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg, og vi finder at sagen er klar til behandling i Ankenævnet."

Klageren har i brev af 5/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Angående seneste svar fra selskab 'Kommentarer fra selskabet', delt 18-02-2020, nævnes det som kommentar:

'Vi har modtaget klagerens seneste bemærkninger til sagen. Klageren har bl.a. oplyst, at safetyboksen først åbnede efter 3 forsøg.'

Dette er ikke en ny oplysning, det er blevet nævnt fra første gang jeg henvendte mig og talte med TJM forsikring angående denne sag. Heraf flere gange telefonisk, torsdag den 10.10.2019 og 11.11.2019 (til 3 forskellige TJM forsikrings medarbejdere), samt det er beskrevet i anmeldelsen til forsikringsselskabet den 19.10.2019 (dette dokument er vedhæftet til portal.ankeforsikring den 26.11.2019). Som beskrevet, åbnede safetyboksen først efter 3 forsøg da safetyboksen var blevet nulstillet. De 3 indtastninger svarer netop til, 1.indtastning af nyt password, 2.indtastning er gen-tastning af det nye password og 3.indtastning er åbning af safetyboksen med det netop nygenere-rede password.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94505

I anden telefoniske samtale med mandlig medarbejder fra TJM forsikring (10.10.2019), spurgte jeg ind til hvad jeg skulle gøre i forhold til dokumentation. Hvortil han sagde jeg skulle anmelde det til [udland] politi samt tage billede af låsen til hotelværelset samt billede af safetyboksen, og sende ind sammen med anmeldelsen. Jeg har kun fulgt TJM forsikrings anbefaling. Ligeledes har jeg skaffet vidneforklaring fra ..., angående hændelsesforløbet.

Angående hotelværelsesdøren konstaterede hotel receptionisten via systemet til den elektroniske lås var blevet blokeret. Der blev genereret ny kode til låsen og keycards blev opdateret med denne.

I henhold til opfattelsen af begrebet voldeligt/voldsomt opbrug, henviser jeg til min beskrivende forklaring fra 'Klagers svar på klage til Ankenævnet – 1. høring', 16. januar 2020. Da der er tale om et elektronisk system, er det en vigtig faktor, at 'fysiske' tegn ikke ses ud fra en snæver definition. Men de fysiske tegn, der tilbagemeldes fra det elektroniske systemet. At låsen melder fejl, via rød display farve samt fejl tone, ved brugen af keycard på blokeret lås. Ligeledes den data de kan se i systemet i receptionen, at låsen har været blokeret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder vidneforklaring og udtalelse angående safetyboks og type af låsesystem fra hotellet. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3.2 Tyveri uden for boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting uden for boligen med den sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

...

	Tydelige tegn på voldeligt opbrud	Ikke tydelige tegn på voldeligt opbrud
Hotelværelse/lejlighed, kahyt på et større passagerskib eller færge, togkupé og feriebolig	<i>Dækker</i>	<i>Dækker</i> <i>Dækker ikke:</i> - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende"

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun den 10/10 2019 fik stjålet kontanter fra en safetyboks på et hotelværelse. Hun har oplyst, at "I god tro havde jeg lagt mine penge i den forsvarligt aflåste safetyboks, som blev indtastet med personlig kode, og forlod hotelværelset som har elektronisk lås med keycard (hotelværelset ligger på 10 sal, og har vinduer som ikke kan åbnes). De synlige tegn på opbrud: Hotelværelses døren melder blocked (lyser rødt), da døren forsøges åbnet med keycard. I receptionen skal keycard og hotelværelses dørens elektroniske lås gen-registeres til

hinanden, da de har været nulstillet. Safety boksen melder fejl, da den forsøges åbnet ved indtastning af personlig kode, da den er blevet nulstillet. Hotellets overvågningskamera viser, at gerningskvinden (en af hotellets ansatte) er den eneste der har været inde på hotelværelset i tidsrummet. Nulstilling af et elektronisk system, er et klart synligt tegn. Det er en voldsom behandling og en unormal måde, der er gjort brug af, for at opbryde de elektroniske låse. En nulstilling af et elektronisk låsesystem, skal betegnes som synlige tegn på opbrud/voldeligt opbrud". Klageren har endvidere anført, at "Da der er tale om et elektronisk system, er det en vigtig faktor, at 'fysiske' tegn ikke ses ud fra en snæver definition. Men de fysiske tegn, der tilbagemeldes fra det elektroniske systemet. At låsen melder fejl, via rød display farve samt fejl tone, ved brugen af keycard på blokeret lås. Ligeledes den data de kan se i systemet i receptionen, at låsen har været blokeret."

Selskabet har afvist dækning, idet der ikke var tegn på voldeligt opbrud af døren til hotelværelset.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2 (Tyveri uden for boligen), at forsikringen ikke dækker tyveri af penge fra hotelværelse, når der ikke er tydelige tegn på voldeligt opbrud.

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne er formuleret på en sådan måde, at betingelsen om voldeligt opbrud er en objektiv dækningsbetingelse, hvorfor det er klageren, der skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er konstateret tydelige tegn på voldeligt opbrud af hotelværelset.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

94505

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at hotelværelset og safetyboksen var aflåst, og at det elektroniske låsesystem havde været nulstillet – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels