

Ankenævnet for Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94915:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring. Klageren har i brev af 19/1 2020 til selskabet bl.a. anført:

"D. 15. oktober 2019 kommer jeg hjem til et indbrud. Jeg kontakter efterfølgende politiet. Politiet konstaterer, hvilket også fremgår i deres efterfølgende anmeldelsesrapport, at der har været indbrud. Tyven er kommet ind via vinduet. Der er taget smykker og kontanter for ca. 52.000 kr. I afgørelsen lægges der vægt på:

'Det påhviler dig som kravstiller, at dokumenterer eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en erstatningsberettigende forsikringsbegivenhed samt berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav'.

Tyveriet er dokumenteret i anmeldelsesrapporten fra politiet, og de mange smykkeæsker, som [skadeinspektør] fik med sig efter besøget hos mig. [Skadeinspektør] erkender på stedet under afhøringen d. 12.11.2019, at jeg er loyal og han tror på, at der har været indbrud. I afgørelsen lægges der vægt på, at det er et 'simpelt tyveri'. I erkender, at der har været tyveri, men i 'lovliggøre', tyvens måde at komme ind på, og derfor vil i ikke erstatte indbruddet. Set i min optik, er et indbrud et indbrud, uanset hvordan det bliver begået. Dette kan ikke kategoriseres i, hvordan man bryder ind eller hvad man stjæler. Når man ikke er velkommen, så må det vel betegnes for ulovlig indtrængen på privat grund.

Jeg kan oplyse, at jeg d. 23.03.2015, havde indbrud i min lejlighed. Dengang var jeg i ..., som nu er 'under jer'. Her stod vinduet også på haps, altså et lignende indbrud, hvor de lukkede sig ind gennem havedøren. Der blev stjålet fladskærm, Blu Ray, Piet Hein stager, jakker, tæpper, puder, køkkenting mm. Alt dette blev dækket, og sagen var afsluttet indenfor en uge. Der var også her, lavet en anmeldelsesrapport fra politiet.

Forskellen på disse to indbrud er, hvad der blev stjålet. I har efter afgørelsen oplyst mig om, at grunden til indbruddet i 2015 blev dækket var, at tyven ikke tog smykker og kontanter. Indbruddet i 2015 var ikke et 'simpelt tyveri', fordi tyven valgte at tage andre ting end smykker og kontanter. Så fra at indbruddet d. 15.10.2019 ikke vil blive dækket grundet vinduet stod på hasp ('simpelt

tyveri'), bliver det efterfølgende ændret til, at 'simpelt tyveri' afhænger af, hvad tyven vælger at stjæle.

Der har tidligere på adressen, ..., været dækket for et indbrud, hvor tyven fandt en nøgle, låste sig ind og gik igen. Det blev dækket, og ikke kategoriseret som 'simpelt tyveri', hvilket i mine øjne er lige så nemt, som et vindue der står på hasp. Min mor og hendes mand, har været kunder hos jer i mange år. Er det virkelig måden, man behandler trofaste kunder på i Topdanmark.

Klage over generel sagsbehandling, og [skadebehandler]:

d. 19.10.2019 indsender jeg opgørelsen over de stjålne genstande. Jeg kontakter jer flere gange, og rykker for svar de efterfølgende uger. Den ene gang bliver jeg oplyst, at sagen er ved at blive afsluttet, og gangen efter, må jeg ikke få oplysninger i min egen sag. Skadebehandleren må ringe tilbage til mig, da hun skal vende med en advokat, om jeg må få oplysninger i min egen sag. Hun ringer og fortæller, at det må jeg gerne, og kan i øvrigt ikke oplyse mig andet, end sagen er under behandling. Jeg er allerede dybt frustreret over, at sagen konstant er under behandling.

D. 08.11.2019 ringer jeg ind igen, fordi jeg har ventet i 3 uger uden svar fra jer, og forventer, at behandlingen af min sag, snart må være afsluttet. Her får jeg af vide, at sagen bliver afsluttet ugen efter, og der sidder en guldsmed og vurderer mine smykkepris.

D. 12.11.2019, tropper [skadeinspektør] op, og nærmest vader ind i hjemmet.

Jeg må selv spørge flere gange hvad det går ud på, og ser ingen skiltning på denne mand. Jeg er udtaget til en kontrol. 3 uger og 3 dage efter indbruddet.

Jeg mener ikke, at i som forsikringsselskab kan tillade jer, at trække tiden og holde jeres kunder hen på den måde, dog heller ikke afhøre mig 3 uger og 3 dage efter indbruddet. Meget dårlig kundeservice. Jeg stiller generelt spørgsmålstegn ved, om der må gå så lang tid.

Jeg beder [skadebehandler] om optagelsen fra afhøringen med [skadeinspektør], samt mine telefonsamtaler med [skadebehandler]. (Jeg har trykket optag samtalen). [Skadebehandler] fortæller mig, at intet af det kan sendes, og det ikke er altid i optager, selvom man trykker 'optag'. Hun oplyser, at jeg kan komme ind og hører det hos jer.

Jeg undrer mig over, at man som kunde bliver snydt på den måde. Så når man giver sit 'samtykke' til at blive optaget, så er det ikke altid man bliver det.

[Skadebehandler] fortæller mig, at vores samtale kun må bruges til undervisningsbrug, og hun derfor ikke må udlevere samtalerne mellem hende og jeg. Jeg står uforstående overfor dette. Jeg må ikke få aktindsigt i mine egne samtaler. Når man trykker ok til optagelse, fortæller i blandt andet: 'Vi bruger den til at dokumenterer det vi har snakket om'. Det er jo egentlig også det jeg gerne vil have, en dokumentation.

D.19.11.2019 beder jeg om aktindsigt mundtligt til lederen i skadeafdelingen. Lydoptagelser og akter i sagen, samt min gamle indbrudssag. Jeg snakker med [skadebehandler] og hun oplyser mig om, at man har 14 dage i Topdanmark til at sende en aktindsigt. Jeg undres over dette, da lovgivningen siger 7 hverdage.

D. 26.11.2019 kontakter jeg [skadebehandler] for at hører, hvornår jeg kan forvente at modtage min aktindsigt. Jeg får intet svar, andet end hendes computer er nede og at hun ikke kan lave noget.

D. 28.11.2019 kontakter jeg [skadebehandler] igen, og igen kan hun ikke give mig noget svar, andet end at hun har 14 dage til at sende en aktindsigt.

D. 02.12.2019 skriver jeg til [skadebehandler] og rykker for svar på min aktindsigt.

D. 17.12.2019, altså 4 uger efter, modtager jeg mine akter. Jeg er dybt utilfreds over denne behandling og dårlig kundeservice.

Opsummering:

Jeg er dybt utilfreds med afgørelsen. Jeg mener ikke, at i som forsikringsselskab kan tillade jer at kategoriserer, hvornår et indbrud er et indbrud. I har fået dokumentation fra politiet på og selv dokumenteret, at der har været indbrud.

Jeg holder fortsat fast på, at denne afgørelse skal revurderes. Jeg mener ikke, at argumentationen op imod et lignende indbrud er velbegrundet, og kan forsvares ud fra hvad tyven stjæler. Ud over dette, mener jeg ikke, at man kan 'lovliggøre' nogen former for indbrud, og dermed kunne fravælge at erstatte nogle indbrud frem for andre.

Jeg er dybt utilfreds med sagsbehandlingen som jeg fik af [skadebehandler]. Jeg oplevede som kunde, en ligegyldighed hele vejen igennem mit forløb. Ingen kundeservice, som man forventer af sit forsikringsselskab. Jeg kunne ikke få svar på de spørgsmål jeg havde til min afgørelse, andet end jeg kunne klage og blev lukket ned. Jeg oplevede generelt, at hvis man var uenig, så snakkede hun i munden på en, og kunne ikke svare på de spørgsmål jeg stillede til afgørelsen.

For mig en meget ringe service, og meget dårlig oplevelse. Det endte med, at man som kunde blev frustreret og rasende over ikke at blive hørt. Jeg er chokeret over, at hun kan sidde med kunde-kontakt hver dag, og ikke kunne agere i sådanne situationer. Meget uprofessionelt. Man kommer langt med at lytte til sine kunder, og droppe den nedladende attitude i sådan et arbejde, hvor det kræves for at bibeholde sine kunder."

Selskabet har i brev af 12/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager er ikke tilfreds med, at vi har afvist at dække klagers krav på ca. 50.000 kr. for smykker og kontanter, som er blevet stjålet i forbindelse med et tyveri fra klagers forældres ejendom.

Vi har afvist kravet, da det vindue som tyvene var kommet ind ad ikke havde været lukket helt, hvorfor der vilkårmæssigt er tale om et simpelt tyveri, da det ikke har været forsvarligt aflåst. I sådanne tilfælde er der ikke dækning for smykker og kontanter.

Her følger fakta omkring den tegnede forsikring

Klagers forældre har tegnet en hjemforsikring hos os, som klager er omfattet af som en del af den forsikrede husstand.

Der er tegnet dækning for indbo, ansvar og retshjælp.

Klagers forældre har tegnet forsikringen med en forsikringssum på 1.011.000 kr., dog gælder der en sumbegrænsning på 102.000 kr. for værktøj og 152.000 kr. for særlige værdigenstande.

Polisen er tegnet med forsikringsbetingelserne 6650-1 (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Klager ringer den 17. oktober 2019 til os og anmelder, at der har været indbrud i hendes forældres hjem. Klager oplyser, at det kun er hendes værelse, der har været brudt ind i, og at tyvene er kommet ind igennem vinduet ind til hendes værelse. Tyvene har primært stjålet smykker og kontanter.

Vi beder klager om at udfylde et selvbetjeningslink med hendes krav. Opgørelsen over klagers krav vedlægges som bilag 3.

Sagen udtrækkes til nærmere undersøgelse, og vores skadeinspektør aflægger klager et besøg den 12. november 2019. Klager oplyser til skadeinspektøren, at vinduet, hvor tyvene er kommet ind, har stået i udluftningstilstand, og at hun ofte efterlod det sådan. Skadeinspektøren gennemgik det pågældende vindue og de øvrige vinduer og døre i ejendommen, og der var ikke tvivl om, at tyvene er kommet ind igennem vinduet til klagers værelse ved at rykke låsepalen til side, hvilket var muligt grundet udluftningstilstanden på vinduet.

Vi modtager politirapporten fra klager den 16. november 2019, hvor der ikke er oplysninger af relevans. Vi sender på den baggrund vores afgørelse til klager den 19. november 2019, hvor vi afviser kravet for smykkerne og kontanterne, da der ikke er dækning herfor ved et simpelt tyveri, som der er tale om, når der ikke er forsvarligt aflåst jf. vilkårene (afgørelsen er vedlagt af klager).

Herefter følger noget korrespondance med klager omkring aktindsigt.

Klager sender en klage til vores kundeklageansvarlige den 19. januar 2020. Klagen besvares den 2. februar 2020. Vores kundeklageansvarlige fastholder afgørelsen af de tidligere nævnte grunde. Klagen og besvarelsen er vedlagt af klager.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Vi bestrider ikke, at der har foregået et tyveri af smykker og kontanter fra klagers værelse, ved at nogle tyve er kommet ind gennem vinduet til klagers værelse.

Der er to måder, som man kan få dækning i en sådan situation i henhold til de gældende forsikringsvilkår.

Der kan enten være tale om et indbrudstyveri eller et simpelt tyveri. Det er måden, som tyveriet er foregået på, der er afgørende for, hvilket slags tyveri, der er tale om.

Det er således ikke tingene, der bliver stjålet, der er afgørende for, hvordan tyveriet klassificeres, som klager anfører. Det er måden, som tyveriet er foregået på.

Et indbrudstyveri defineres i vilkårenes pkt. 16. 3 A 1, som et tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller pengeinstitut. Der er en stjerne ud for ordene forsvarlig aflåst, som henviser til ordforklaringen bagerst i vilkårene. Her står der:

'Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt'.

Et simpelt tyveri defineres i vilkårenes pkt. 16 A 4, som tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. Det fremgår af pkt. D (særlige private værdigenstande og pkt. E, at smykker og kontanter er undtaget for dækning ved simpelt tyveri.

Tyven(e) er kommet ind igennem vinduet til klagers værelse. Klager har flere gange bekræftet over for os, at hun efterlod vinduet i udluftningstilstand den pågældende dag, hvilket også stemmer overens med den undersøgelse af vinduet, som vores skadeinspektør lavede, da man kunne se, at tyvene havde rykket låsepalen til side, som var muligt, da vinduet stod i udluftningstilstand. Vinduet har derfor ikke været forsvarligt aflåst, da det ikke var lukket og tilhaspet.

Klager har derfor ikke overholdt sikkerhedsforskriften i FAL § 51 og betingelserne for dækning som et indbrudstyveri efter vilkårenes pkt. 16 A 3 1, da klagers forsømmelse i forhold til at overholde sikkerhedsforskriften er årsagen til tyveriet.

Skadeinspektøren gennemgik de øvrige vinduer og døre, og der var ikke tegn på, at tyvene var kommet ind ad disse.

Der er derfor tale om et simpelt tyveri efter vilkårenes pkt. 16 A 4. I dette tilfælde dækkes smykker og kontanter som ovennævnt ikke.

Formålet med kravene omkring, at der skal være forsvarligt aflåst, er, at man ønsker at begrænse tyvenes muligheder og incitamentet til at stjæle ved at gøre det så besværligt for dem som muligt og forsinke dem mest muligt. Det har derfor også en præventiv indvirkning.

Der er således ikke tale om, at vi på nogen måde ønsker at lovliggøre tyveriet, som vi har stor forståelse for, at klager er ærgerlig over, men der er alene tale om, at vi har lavet en vilkårmæssig vurdering af tyveriet.

Vi henviser til praksis på området, som vi har gennemgået i vores svar fra vores kundeklageansvarlige af 2. februar 2020.

Klager nævner i sit brev, at hun tidligere har fået fuld dækning for et tyveri. I den gamle sag var der ikke nogen grund til at gå ind i en nærmere vurdering af måden, som tyveriet foregik på, da der var fuld dækning for de genstande, der blev stjålet dengang, da det ikke var stjålet smykker og kontanter.

Sagsbehandlingen

Vi er kede af, at klager ikke har været tilfreds med vores behandling af sagen. Vi tager klagers bemærkninger og oplevelse af forløbet til efterretning. Vi skal dog bemærke, at det ikke har haft nogen indvirkning på sagens afgørelse, som vi mener, er helt korrekt.

Vi skal samtidig bemærke, at vi ikke mener, at det er kritisabelt, at der er gået ca. 1 måned fra anmeldelse til afgørelse i en sag som denne, ligesom det kræver to parter til at have en god og konstruktiv dialog.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi vores afgørelse, da der ikke er dækning for smykker og kontanter ved et simpelt tyveri i henhold til vilkårene.

Vi mener derfor at vores afgørelse er korrekt i henhold til vilkårene og praksis på området."

Klageren har i brev af 29/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Eftersom jeg blev afvist i min klage fra klagefunktionen i TopDanmark pr. 02.02.2020, har jeg valgt at sende sagen videre til Ankenævnet for Forsikring, hvorfor den fremgår som min klage. Jeg fastholder stadig min klage pr. 19.01.2020, da indbrud og tyveri ikke kan kategoriseres som 'simpelt tyveri' og herved gradbøjes som det gør.

Erstatningskrav:

Jeg fastholder min klage pr. 19.01.2020, hvor det fremgår, at erstatningen ligger på ca. 52.000 kr. og ikke 50.000 kr., som fremgår i Topdanmarks høring pr. 12.03.2020. De 52.000 kr. fremgår også i afgørelsen fra Topdanmark pr. 19.11.2019.

Stikprøve:

Jeg fastholder min klage pr. 19.01.2020, hvor det fremgår, at Topdanmark først ankommer 3 uger og 3 dage efter indbruddet er sket. Hvordan sikres der her, at evt. spor og hukommelse er den samme hos kunden som lige efter. Jeg mener at denne kontrol er ubrugelig og for sen. I de 3 uger og 3 dage jeg har ringet ind adskillige gange, er jeg blevet oplyst om, at sagen snart var slut, og der var ved at blive lavet en økonomisk opgørelse over min erstatning.

Indbrud/tyveri:

Topdanmark henviser til at hjemmet skal være 'forsvarligt' aflåst, ellers dækker de ikke, og betegner dette som 'simpelt tyveri'. I bilag 1 fremgår det, at tyven har brugt værktøj til at komme ind og samtidig ødelagt vinduet med et mærke. Er det simpelt, når man bryder ind med værktøj, i et ellers aflåst hjem. Indbrud indikere, at uvedkommende bryder ind uden tilladelse. Indbrud foregår også, hvis døren står åben, og uvedkommende vælger at gå ind og stjæle. Jeg fastholder min klage pr. 19.01.2020, da jeg fortsat mener, at et indbrud og tyveri ikke kan defineres som 'simpelt' men generelt skal dækkes, da det blandt andet også er grunden til, at man tegner en forsikring.

Smykker og penge:

Jeg fastholder min klage pr. 19.01.2020. Jeg kan forstå i høringen fra Topdanmark pr. 12.03.2020, at det nu ikke er det som bliver stjålet der er afgørende, men måden indbruddet er foregået på. Afdelingslederen fra skadesafdelingen i Topdanmark var i telefonisk kontakt med mig efterfølgende, hvor hun udtrykkeligt gav udtryk for, at forskellen på indbruddet i 2015 og det pr. 15.10.2019 var hvad der var blevet stjålet. Selvmodsigende i forhold til høringen pr. 12.03.2020.

FAL §51:

I høringen pr. 12.03.2020 henviser Topdanmark til, at bygningen ikke var korrekt aflåst og derfor ikke skal erstatte den tabte sum. Jeg må igen henvise til min klage pr. 19.01.2020, hvor jeg havde indbrud i 2015 som blev dækket. Vinduet stod på udluftningsstand, blev lukket op, og efterfølgende åbnet terrassedøren. Begge indbrud er altså identiske på måden det blev gjort, dog med den eneste forskel, at det var andre ting som blev stjålet dengang.

Ankenævnet for Forsikring

7.

94915

Opsummering:

Fra afgørelsen pr. 19.11.2019: 'Det påhviler dig som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en erstatningsberettigende forsikringsbegivenhed samt berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav.'

Dokumentation for indbrud og tyveri d. 15.10.2019, er der 3 vidner på samt politiets tilstedeværelse. Eftersom det er penge og smykker fra langt tilbage, så er Topdanmark for længst blevet gjort bekendt med dette. Jeg blev endda oplyst, da jeg ringede ind for at få tilsendt en blanket til udfyldelse af stjålne ting, at jeg bare skulle skrive det på jeg havde, uagtet bon mm. Udover dette, tog [skadeinspektør] alle æsker med som jeg havde fra nogle af smykkerne, og oplyste på intet tidspunkt, at dette skulle være et problem med resten. Dog var jeg tidligere oplyst, at summen for indbruddet snart var opgjort, og der ikke var yderligere at komme efter.

Jeg fastholder min klage pr. 19.01.2020, og anser ikke afgørelsen fra Topdanmark pr. 19.11.2019 som velbegrundet. De krav som stilles, er imødekommet. Jeg ser heller ikke mine to identiske tyverier velbegrundet, da der ikke er enighed fra Topdanmarks side af, hvordan retningslinjerne er for indbrud og tyveri. Og hvis man går ud fra måden det er udført på, så skal indbruddet dækkes fra d. 15.10.2019, da det blev dækket i 2015."

Selskabet har i notifikation af 7/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er måden, hvorpå tyveriet er foregået på, der er afgørende for, hvilken kategori tyveri, der er tale om, og det er kategorien af tyveriet, der er afgørende for, hvilke genstande, som man kan få dækning for."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

16. Dækningsskema

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af		
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpe midler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 42.000 kr. (2010) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	1. Brand* Brand samt lynnedslag direkte i bygningen, eksplosion*, smeltning af brandimprægnerede ting, pludselig opstået tilsodning* fra forskriftsmæssigt indrettet anlæg til rumopvarmning, nedstyrtning af eller fra luftfartøj, brandslukningsskade og bortkomst under brand.	2. El-skade Skade på elektriske apparater som følge af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende i disse.	3. Indbrudstyveri 1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. 2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller nærer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 42.000 kr. (2010) pr. skade.

...

16. Dækningsskema

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpe midler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 42.000 kr. (2010) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	4. Simpelt tyveri 1. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. 2. Tyveri fra bil, turistbus, beboelsesvogn, sø- eller luftfartøj samt beboet campingvogn og telt.	5. Røveri og overfald mv. 1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer. 3. Tyveri af ting i forsikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af forsikrede eller af andre i det øjeblik, hvor tyven tog tingene, og der øjeblikkeligt bliver råbt om hjælp, eller andre kan bevidne tyveriet.

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

94915

E Penge m.m.* Er dækket med indtil 21.000 kr. (2010) pr. skade.		
F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 15% af forsikringssummen pr. skade.		Højest 42.000 kr. (2010) pr. skade. Denne begrænsning gælder dog ikke ved røveri og overfald.

"Ordforklaring

...

Forsvarligt låst

Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt."

Nævnet udtaler:

Klagerens forældre var den 15/10 2019 udsat for et tyveri i deres bolig, hvor der blev stjålet smykker og kontanter for ca. 52.000 kr. Tyven kom ind gennem et vindue til klagerens værelse.

Klageren har blandt andet anført, at indbruddet og tyveriet ikke kan kategoriseres som simpelt tyveri, at selskabet først kom på kontrolbesøg 3 uger og 3 dage efter indbruddet, at denne kontrol er ubrugelig og for sen, og at hun i de 3 uger og 3 dage havde ringet til selskabet adskillige gange og fik oplyst, at sagen snart var slut, og der var ved at blive lavet en økonomisk opgørelse over hendes erstatning. Hun har oplyst, at hun den 23/3 2015 var udsat for et tilsvarende tyveri i sin lejlighed, hvor vinduet også stod på haspe, og hvor indbruddet blev dækket. Hun har fremlagt et billede af det vindue, som tyven kom ind ad, og har anført, at det heraf ses, at tyven har brugt værktøj til at komme ind og samtidig har ødelagt vinduet med et mærke.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende simpelt tyveri. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker og kontanter under henvisning til, at bygningen ikke var forsvarligt aflåst, hvorfor der ikke er tale om et indbrudstyveri. Selskabet har anført, at "Tyven(e) er kommet ind igennem vinduet til klagers værelse. Klager har flere gange bekræftet over for os, at hun efterlod vinduet i udluftningstilstand den pågældende dag, hvilket også stemmer overens med den undersøgelse af vinduet, som vores skadeinspektør lavede, da man kunne se, at tyvene havde rykket låsepalen til side, som var muligt, da vinduet

stod i udluftningstilstand. Vinduet har derfor ikke været forsvarligt aflåst, da det ikke var lukket og tilhaspet".

Efter forsikringsbetingelserne er det en betingelse for dækning af smykker og kontanter, at tyveriet sker fra forsvarligt låst bygning, hvorved der efter betingelsernes ordforklaring forstås, "at døre og andre indgangsåbninger er låst, at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt".

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Det følger heraf, at hvis klageren ikke overholder forskriften, har hun kun krav mod selskabet, hvis det må anses for bevist, at forsikringsbegivenhedens indtræden – her tyveriet – ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af forskriften. Det er forsikringsselskabet, der har bevisbyrden for, at der er sket en overtrædelse af forskriften.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at vinduet stod i udluftningstilstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i brev af 19/1 2020 til selskabet har oplyst, at "jeg d. 23.03.2015 havde indbrud i min lejlighed. Dengang var jeg i ..., som nu er 'under jer'. Her stod vinduet også på hasp, altså et lignende indbrud, hvor de lukkede sig ind gennem have-døren", og at "Så fra at indbruddet d. 15.10.2019 ikke vil blive dækket grundet vinduet stod på hasp ('simpelt tyveri'), bliver det efterfølgende ændret til, at 'simpelt tyveri' afhænger af, hvad tyven vælger at stjæle", og at "Der har tidligere på adressen, ..., været dækket for et indbrud, hvor tyven fandt en nøgle, låste sig ind og gik igen. Det blev dækket, og ikke kategoriseret som 'simpelt tyveri', hvilket i mine øjne er lige så nemt, som et vindue der står på hasp", samt at hun i brev af 29/3 2020 til nævnet har anført, at "Jeg må igen henvise til min klage pr. 19.01.2020, hvor jeg havde indbrud i 2015 som blev dækket. Vinduet stod på udluftningsstand, blev lukket op, og efterfølgende åbnet terrassedøren. Begge indbrud er altså identiske på måden det blev gjort, dog med den eneste forskel, at det var andre ting som blev stjålet dengang".

Nævnet har også lagt vægt på, at en tyv har kunnet skaffe sig adgang til boligen uden at anvende nævneværdig vold, idet klagerens foto af vinduet ikke viser større skader. Efter nævnets opfattelse ville der have været større opbrudsskader ved vinduet, hvis det havde været lukket og tilhaspet.

Selskabets forsikringsbetingelser er formuleret således, at det er en betingelse for, at boligen kan anses for forsvarligt låst, at blandt andet vinduer har været lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt. Et vindue, der er efterladt i udluftningstilstand/haspe opfylder ikke kravet i forsikringsbetingelserne om, at vinduer skal være "lukkede og tilhaspede", uanset at vinduet måtte være anbragt i udluftningstilstand/haspe. Nævnet henviser til sin praksis omkring vinduer efterladt i udluftningsposition, se eksempelvis sag 92888 og 91904.

Nævnet finder herefter, at sikkerhedsforskriften – at boligen skal være forsvarligt aflåst – objektivt set er overtrådt, og at det må tilregnes klageren som uagtsomt, at hun ikke har overholdt sikkerhedsforskriftens krav om, at vinduer skal være lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt.

Da der er årsagssammenhæng mellem tyveriet og den manglende overholdelse af forskriften, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har behandlet tyveriet efter betingelserne for simpelt tyveri og har afvist at yde forsikringsdækning for stjålne smykker og kontanter.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling. Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

94915

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings