

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95328:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring. I klageskema af 27/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med Topdanmarks udbedring af vandskade i sommerhus (sag ...) er hovednøgle i Topdanmarks varetægt blevet benyttet til 'nøgleindbrud' i vores sommerhus. [Skadeservicefirmaet] opsætter på vegne af Topdanmark nøgleboks udenpå sommerhus og forsikrer os at nøgleboks er forsikringsgodkendt (trods vores modvilje). [Skadeservicefirmaet] vælger at benytte kode 'som de altid bruger' nemlig '...'.

Nøgleboks model er IKKE godkendt som oplyst af [Skadeservicefirmaet], efterfølgende verificeret ved tilsyn af autoriseret låsesmed fra ... låseservice.

Topdanmark hovednøgle benyttet til indbrud i hus henover weekend 15-18/11/2019.

Nøgleboks brudt op, men med minimale skrammer tydende på almindelig oplåsning og efterfølgende afbræk af front for at fingere indbrud. Bemærkninger omkring det mærkelige i, at nøgleboks stort set ingen skrammer har, kommer fra stort set alle kilder. Topdanmarks egen mand på stedet ([selskabets medarbejder]), Politiet og låsesmed.

Sommerhus fremstod på indbrudstidspunkt totalt uinteressant med opbrudte gulve, nedrevne vægge, tømt for møbler og med komplet byggerod og kaos. Intet af værdi kunne ses udefra.

Sommerhus er sammen med ... låseservice tidligere blevet gennemgået og topsikret med bl.a. dobbeltlås på hoveddør, indvendig ekstra sikringslås på terrassedør, gennemgående bolte med koder på alle vinduer, påsatte metalskiner, så man ikke kan få fat i kanter på døre, automatisk

lystænding ved bevægelse omkring alle adgangsveje såsom garage, ved hoveddør og bagved hus mm. Noget som af alle fagmænd er blevet bemærket, senest af [alarmselskab], politi og Topdanmark mand ([selskabets medarbejder]). Derudover har vi Nabohjælp og en fastmonteret safetyboks skjult inderst i skab bagved bøger.

Med andre ord et sommerhus, som på alle måder opfylder de maksimale krav for indbrudssikring og indtil Topdanmarks nøgleindbrud aldrig har været udsat for tyveri.

Den risiko (selvrisiko), som vi som normale forsikringstager påtager os ved at have enkelte effekter på eget ansvar i et topsikret sommerhus blev desværre sat komplet ud af kraft grundet en grov og lemfældig omgang med hovednøgle i Topdanmarks varetægt. Ikke godkendt nøgleboks, velkendt kode (...) som [skadeservicefirmaet] angiveligt altid bruger og et hovednøglenøgle indbrud i et byggerodssommerhus med fjernelse af ting som kræver intim viden om sommerhus.

Intet ved dette indbrud er foregået normalt og alt er foregået grundet ovenstående Topdanmark praksis samt det faktum at de mange personer som har fået adgang til sommerhus mellem 20-30 ikke var baggrundschecket som man kunne forvente. Tyveri af en lang liste af bestanddele fra sommerhus (inkl. fra fastmonteret pengeskab som var gemt i skab). Bl.a. smykker var sikkert gemt i pengeskab (se vedlagte liste). Ifølge politiet og politi rapporten arbejder man grundet de mange forhold omkring indbrud med en klar formodning om at det skyldes en 'insider'. Det kan vel ikke undre eftersom alle forhold omkring indbruddet og tyveriet beror på de af Topdanmark ansatte folks ageren og valg omkring administration af hovednøgle i deres varetægt.

Ligeledes skal det bemærkes at Topdanmark folk efterfølgende har haft meget divergerende forklaringer omkring det skete. F.eks. fortalte tømmeren, at han allerede om fredagen efterlod vores sommerhus åbent med formodning om, at andre ville komme efter han og oplyste [byggefirmaet] omkring et opbrud af nøgleboks.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi foreslår på baggrund af ovenstående, at Topdanmark a) vedkender sig deres hovedansvar og det usædvanlige i det skete og som følge heraf erkender, b) erkender at intet omkring dette Topdanmark nøgleindbrud er omfattet af normale forsikringsforhold og selvrisici henhold til police og c) erstatter samtlige stjålne smykker."

Selskabet har i brev af 15/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har haft indbrud i sit fritidshus, hvor vi har dækket klagers krav over klagers indboforsikring på nær klagers krav for smykker, da der ikke er dækning for smykker på den tegnede fritidsindboforsikring.

Klager mener, at vi skal erstatte kravet for smykkerne ud over forsikringsaftalen, da de mener, at indbruddet skyldes vores netværkshåndværkeres handlinger i forbindelse med udbedringen af en bygningsskade i fritidshuset, der var i gang.

Her følger fakta omkring den tegnede forsikring

Klager har pr. 21. juni 2016 tegnet en fritidsindboforsikring hos os (bilag 1).

Forsikringen er tegnet med forsikringsbetingelserne DF20021-4 (bilag 2).

Klager har tegnet forsikringen med en total indbosum på 273.000 kr. (indeksreguleret).

Sådan har sagsforløbet været

Vores netværkshåndværker på bygningssagen konstaterer mandag den 18. november 2019, at der har været indbrud i fritidshuset i løbet af weekenden. Vi kontakter på den baggrund klager, og vi får oprettet en sag på deres fritidsindboforsikring.

Den 6. og 9. december 2019 modtager vi klagers liste over de stjålne genstande ved indbruddet. Vi sender på den baggrund en erstatningsopgørelse til klager den 12. december 2019. Vi erstatter alle de stjålne genstande (i alt 55.432 kr.) på nær smykkerne, da de ikke dækkes ved et indbrud i et fritidshus i henhold til vilkårene.

Klager kontakter os samme dag og flere gange efterfølgende, da de mener, at vi skal erstatte smykkerne, da indbruddet er sket i forbindelse med, at der har været en bygningsskade i huset, og de mener, at det er netværkshåndværkerne, der er årsag til indbruddet. Vores skadeafdeling fastholder afgørelsen overfor klager (korrespondance vedlagt af klager).

Vores kundeklageansvarlige modtager ligeledes flere klager, uden at det medfører en ændret afgørelse, da der ikke er hjemmel til dækning af smykker på fritidsindboforsikringen, og vi ikke mener, at vores netværkshåndværkere kan bebrejdes indbruddet ud fra de forhåndenværende oplysninger i sagen. Vi oplyser, at det er en politimæssig opgave at finde gerningsmanden og stille vedkommende til ansvar (den fulde korrespondance vedlægges som bilag 3).

Her får I vores syn på sagen

Det er ubestridt i sagen, at der har været indbrud i klagers fritidshus, hvorfor vi også har erstattet klagers krav på nær kravet for smykkerne, da der ikke er dækning for smykker i henhold til vilkårenes pkt. 21 A. 2.

I vilkårenes pkt. 21 A. 2. står der, at forsikringen ikke omfatter penge, værdipapirer, mønt- og samlinger, guld, sølv (herunder bestik), platin, perler, ædelstene og smykker.

Årsagen til undtagelsesbestemmelsen for smykker og de andre høje værdigenstande i vilkårene skyldes, at vi ikke ønsker at påtage os risikoen for så værdifulde genstande, når de befinder sig i et hus, der ikke bebos dagligt og derfor ikke er under opsyn i lange perioder. Det øger risikoen for indbrud mv.

Det har ikke nogen betydning for afgørelsen, hvor godt man har forsøgt at indbrudssikre sit fritidshus.

Vi betvivler ikke, at klager har forsøgt at gardere sig så godt som muligt for indbrud, men undtagelsesbestemmelsen i vilkårenes pkt. 21 A. 2. efterlader ikke noget rum til vurdering af sikringsgraden af fritidshuset. Det vil sige, at uagtet hvordan klager har sikret fritidshuset, er der ikke forsikringsdækning for smykkerne.

Vi læser dog også klagers klage til jer som om, at de er enige i ovenstående, men de mener alligevel, at vi skal yde erstatning for smykker ud over forsikringsaftalen. Det vil sige erstatning uden for kontrakt.

Klager mener i den forbindelse, at det er vores netværkshåndværkere på bygningsskaden, der er årsag til, skyld i eller medvirkende til, at indbruddet skete i fritidshuset.

Vi mener, at der skal meget til, førend en erstatning uden for kontrakt kan komme på tale i et forsikringsforhold, som alt andet lige bygger på forsikringsaftalen.

Klager fremhæver blandt andet nøgleboksen, som blev sat op i forbindelse med udbedringen af bygningsskaden. Der er tale om en normal, standard nøgleboks, som sædvanligvis bliver anvendt i sådanne tilfælde, således håndværkerne har mulighed for at koordinere arbejdsgangene, så kunderne ikke skal være til stede dagligt. Billeder af nøgleboksen vedlægges som bilag 4 (inden og efter indbruddet). Hele formålet med en nøgleboks er netop, at man kan opbevare en nøgle uden for bygningen. Det er således efter vores mening intet uagtsomt i at opsætte en nøgleboks i forbindelse med udbedring.

Vi bemærker hertil, at vi også har dækket indbruddet, og vi normalvis dækker indbrud, selvom nøglen er stjålet fra en nøgleboks.

Klager fremhæver derudover nogle enkeltpersoner og mener, at de har handlet mistænksomt (se blandt andet bilag 5). Vi mener, at det er en politimæssig opgave at vurdere og undersøge sagen og stille rette vedkommende til ansvar. Vi finder under alle omstændigheder ikke, at klager har bevist, at det er en netværkshåndværker, der er skyld i eller medvirkende til indbruddet.

Vi bemærker hertil, at uagtet klagers oplysninger, så har Politiet tilsyneladende ikke stillet nogen til ansvar i sagen.

Afslutningsvist skal det nævnes, at det i skadesager er op til kunden selv at bestemme, hvem man ønsker, der skal foretage udbedringen, da det er kundens ejendom, hvorfor klager kunne have valgt et andet firma, hvis de allerede fra sagens start havde mistillid til vores netværkshåndværkere.

Det skal desuden nævnes, at vi ikke har kendskab til eller har oplevet lignende beskyldninger mod vores netværkshåndværkere, som vi i øvrigt løbende fører tilsyn- og kontrol med.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi har behandlet klagers krav for smykker korrekt ud fra vilkårene, da der ikke er dækning for smykker, der opbevares i et fritidshus.

Vi mener ikke, at der er grundlag for at yde klager erstatning uden for kontrakt, da vi ikke mener, at klager har bevist, at en af vores netværkshåndværkere er årsag til indbruddet og samtidig finder vi ikke, at der er andre grunde for at yde erstatning uden for kontrakt."

Klageren har i brev af 9/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsforløbet:

Vandskade.

Efter vandskade får vi af Topdanmark anvist specifikke firmaer som kontakter os direkte mhp. udbedring af skader. Vi har i den forbindelse ingen grund til at tro at firmaer som er udvalgt og anbefalet af Topdanmark ikke overholder normale sikkerhedstandarder eller baggrundcheck. Vi vælger derfor at benytte de anviste firmaer, som kontakter os direkte.

Indbrud med hovednøgle i Topdanmarks varetægt.

Vi kontaktes af Topdanmark netværkshåndværkere mandag den 18. november med beskeden om at der har været indbrud. Ved indbruddet er hovednøgle i Topdanmark netværkshåndværkeres varetægt blevet benyttet. Således har tyven eller tyvene frit kunne låse sig ind og alle tiltag omkring sikring af sommerhus dermed sat ud af kraft. Sikringer som var omfattende, udført af professionelle og eneste årsag til at man turde have smykker eller andre værdigenstande med sig ved brug af sommerhus. Det viser sig i forløbet at der fra Topdanmarks netværkshåndværkere er blevet udvist grov uagtsomhed, pligtforsømmelse og lemfældig omgang mht. til varetagelse af hovednøgle (se senere).

I forløbet efter kommer flere divergerende forklaringer. Eksempler som sammen med andre observationer har fået politiet til at konkludere at indbruddet med stor sandsynlighed er foretaget af en eller flere af de mange Topdanmark netværkshåndværkere eller deres kontakter. Netværkshåndværkere som alle har haft adgang til ejendom og administreret hovednøgle samt beviseligt har opbevaret den i ikke godkendt nøgleboks med en let gætbar kode ... som angiveligt benyttes på samtlige pladser.

Topdanmark er efterfølgende blevet bedt om at redegøre for hvorledes man sikrer sig ansvarlig administration af hovednøgle mm. som hvilke f.eks. SOP de har for området samt hvilke standard baggrundcheck af netværkshåndværkere bliver foretaget og om de er blevet foretaget.

Topdanmark har afvist at svare på hvorvidt de har processer på plads omkring minimumsstandarder samt garanti for minimumscheck såsom rene straffeattester før adgang til hovednøgle og privat ejendom.

Et par faktuelle oplysninger:

Sommerhus:

Godkendt safety-boks var få måneder gammel, kunne ikke ses udefra og var sat fast i skab samt gemt bag bøger. Ingen udover os, vores to børn, en tømmeren som hjalp med at fastgøre den ekstra godt samt ... koordinator fra [byggefirmaet] kendte til eksistensen af boksen som ikke kan ses udefra eller når man arbejder i huset.

Sommerhus som følger alle 'stop tyven regler' med nabohjælp, dobbelt låse, skinner på døre så de ikke kan brækkes op, bolte på alle vinduer, lys omkring hus og automatisk lystænding ved alle adgangsveje til hus, både for og bag. Sikring af hus er udført af godkendt låsesmed, ... Låseservice.

Den grundige sikring er blevet bemærket positivt af både Topdanmark der kom forbi efterfølgende, andre fagfolk og senest fagmand fra [alarmselskab]. [Alarmselskabets] manden sagde 'jeg har aldrig set et så godt sikret sommerhus'.

Hovednøgle:

I forbindelse med opstart af reparationer kommer [skadeservicefirmaet] på vegne af TopDanmark ud. Ved besøg på ejendommen nægtede vi at få opsat nøgleboks. [Skadeservicefirmaet] oplyste os derefter om at det ikke ville være muligt at udføre det nødvendige arbejde med diverse håndværkere og insisterede derfor på opsætning af nøgleboks. I forbindelse hermed oplyses det at nøgleboks var standard praksis, var forsikringsgodkendt som en af de to på markedet, supersikker og eneste måde alle de forskellige firmaer kunne koordinere deres arbejde.

En nøgleboks som efterfølgende af ... låseservice og andre er bekræftet til ikke at være godkendt. Ydermere bærer nøgleboks kassen som stadig sidder på trævæg minimalt præg af indbrud. Hele rammen sidder tilbage med minimale skrammer, ingen buler og med skruer i trævæg som tydeligvis ikke har været udsat for nogen kraft som f.eks. hvis nogen havde forsøgt at slå boksen af. Det ligner ifølge politi og Topdanmark mand mest af man har låst den op og efterfølgende fingeret et indbrud ved at fjerne fronten efter åbning.

Af interesse skal det også nævnes at koden til boks blev distribueret bredt til samtlige underfirmaer og var ..., en kode som de angiveligt plejer at bruge på alle deres bygningssager. Mildt sagt en stærkt uheldig praksis og med til at have øget risikoen for adgang til nøgleboks og tyveri markant.

En ikke godkendt nøgleboks med en let alment kendt og benyttet kode er altså opsat af Topdanmark netværkshåndværkere. I Topdanmark svar af 15. juni, [selskabets anden medarbejder] angiveligt intet uagtensomt i ovenstående?

Det skal derudover bemærkes at vi bagpå hus har en sensor som tænder lys (stadion lampe lys!) på hele bagvæggen af hus hvor nøgleboks blev opsat. Underligt nok var det den eneste del af elektriciteten som ikke var reetableret før indbrud. Alle andre installationer var ordnet. Dette har givet tyvene ro og skjul i mørket fremfor at være badet i lys gentagne gange og eksponeret for naboer. Havde lyset været der ville det have tændt hver gang nogle bevægede sig på hele bagside af huset i en bred vinkel som kan ses langt væk fra nabohuse på denne årstid.

Personforklaringer til illustration af forhold:

Efterfølgende oplevet en stor og stærkt mistænkelig variation i forklaringer fra henholdsvis elektriker, [skadeservicefirmaets] og [byggefirmaets] personale.

Elektriker (...):

Fortalte at han kom fredag og gik lige ind i hus uden nogen var der da det var åbent og han tænkte der nok kom andre tilbage, hvorfor han forlod huset ulåst fredag. Næste gang var historien at han havde sendt billede af opbrækket nøgleboks til [koordinatoren] fra [byggefirmaet] allerede fredag og ikke kunne forstå han ikke havde hørt noget (bør kunne valideres).

[Skadeservicefirmaet] (...), skadeservice:

Sagde til gengæld at elektriker have brudt nøgleboks op da han ikke havde kode den fredag og sagde også at det var fredag det i hvert fald blev opdaget. [Byggefirmaet] siger alt blev opdaget mandag (flere dage efter) af maler som kom ud, men ikke kunne komme ind da boksen var brudt

op, nogle væk og hus låst igen. Han synes dog at det så mærkeligt ud da han kiggede ind ad vinduer og så smadret skab mm. ligge på stuegulv.

Flyttefolk:

Viser sig også at flyttefolk som har været i hus af to omgange styret af [skadeservicefirmaet] ikke var [skadeservicefirmaet], men nogle folk som de bruger. Flyttefolk som tilsyneladende opererer anderledes og til gunstige priser.

Maler ([byggefirmaet]):

Maleren som angiveligt opdagede indbrud ud over besynderlige forklaringer også har opført sig meget underligt efterfølgende. Altid farligt at sige, men fremstod som en meget urolig person, nervøs, abstinert eller påvirket og fra samtaler indtryk af et stort pengeforbrug. Havde f.eks. tidlige VIP loge på ... hvilket kræver ca. 200.000DKK per år. Kan dog være det var med et firma, men flere ting virkede underlige. Interessant var også at han spurgte om værdien af flere ting samt havde en hukommelse omkring ting i sommerhus som var unormalt. Han bemærkede f.eks. at vi siden sidst havde fjernet et jacuzzi fra vores ene badeværelse. Et rum som han ikke havde arbejdet i. Han kommenterede små ændringer på skur i haven som knap nok vi selv ville have husket. I det hele taget meget bemærkelsesværdige observationer som bevidnede et højt usædvanligt fokus og hukommelse af ting langt fra normalen.

Tømrer fra [byggefirmaet]:

Har stort kendskab til område og laver arbejde på to sommerhuse på samme vej. Derfor kommet meget i området og gør det stadig i forbindelse med færdiggørelse af andet arbejde.

Koordinator fra [byggefirmaet], ...:

Var ikke ude på stedet før pludseligt da politi meldte deres ankomst. Han har været rigtig fin og nok en tilfældighed, men bare til info nu hvor der blev taget fingeraftryk og DNA analyser. Kan jo hjælpe en mistænkt, hvis man kan sige at det må være fra selve dagen hvor man selv også kom derud efter indbrud samtidig med politiet.

Konklusion:

- Vi deler politiets opfattelse af at indbruddet med stor sandsynlig er begået af eller på vegne af en eller flere Topdanmark netværkshåndværkere.
- Vi gør opmærksom på at indbruddet er foretaget med hovednøgle under ansvar og administration af Topdanmark netværkshåndværkere.
- Vi gør opmærksom på at normale standarder for håndtering af hovednøgler og sikkerhedscheck af personale ikke er udført
- Vi gør opmærksom på at Topdanmark netværkshåndværkere insisterede på at opsætte ikke godkendt nøgleboks samt benytte alment kendt og benyttet kode med let gætbar talkombination Bekræftet af Topdanmark i 15 juni svar til Ankenævn som værende normal praksis og ikke uagtsomt.

Vi mener at forløbet og fakta beviser hvorledes adskillige faktorer udenfor vores kontrol og ansvar (men indenfor Topdanmarks) er årsagen til 'nøgleindbruddet'. Grov uagtsomhed har muliggjort nøgleindbrud og dermed tilsidesat normale kontraktlige forhold.

Naturligvis påtager vi os under normale omstændigheder og i henhold til policen Punkt 21 A. 2. risikoen for værdifulde genstande som anført i forsikringspolicen.

Forløbet og fakta viser imidlertid hvordan Topdanmark og samarbejdspartnere har påført os en risiko, som lang overstiger det normale samt forventelige eget ansvar grundet stærk uagtsom omgang og håndtering af hovednøgle.

Indbruddet var kun muliggjort grundet ovenstående som vi på ingen måde havde mulighed for at påvirke, hvorfor vi fastholder at vores erstatningskrav om dækning af smykker.

Såfremt normale standarder skulle følges må det forventes at sagen betragtes som normal. Hvilken del af dette Topdanmark hovednøgle indbrud er i så fald normalt?"

Selskabet har i brev af 26/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at bemærkningerne indeholder nye oplysninger til sagen.

Vi fastholder, at der ikke er vilkårmæssig dækning for smykkerne, når de opbevares fast i et fritidshus. Det fremgår af vilkårenes pkt. 21. A. 2.

Vi mener heller ikke, at der er grundlag for at yde klager erstatning for smykkerne ud over den indgåede forsikringsaftale på grund af vores netværkshåndværkeres ageren i sagen. Vi mener ikke, at klager har bevist, at de har handlet groft uagtsomt eller hensynsløst, som klager beskylder dem for.

Det er normalt at anvende nøglebokse i forsikringssager og for den sags skyld i mange andre tilfælde, hvor der skal koordineres mellem mange parter, og grunden til, at smykkerne ikke er dækket i henhold til vilkårene, skyldes ikke nøgleboksens tilstedeværelse.

Vi mener, at det er en politimæssig opgave at stille de ansvarlige for indbruddet til ansvar, og klager har ikke bevist, at vores netværkshåndværkere er medvirkende til eller involveret i indbruddet. Der er alene tale om en oplystning af indicier fra klagers side, og gerningsmanden kan lige så vel være alle mulige andre personer.

Afslutningsvist kan skal det nævnes, at man må undre sig over, at klager ikke har taget smykkerne med sig fra fritidshuset henset til deres skepsis til opsætningen af nøgleboksen og deres skepsis til samtlige af netværkshåndværkerne. Det havde efter vores mening været ganske uproblematisk af flytte nogle smykker.

Vi afventer nu jeres stillingtagen til, om vi har behandlet denne sag korrekt."

Klageren har i brev af 2/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af vilkårenes pkt. 21. A. 2. Vi mener heller ikke, at der er grundlag for at yde klager erstatning for smykkerne ud over den indgåede forsikringsaftale på grund af vores netværkshåndværkeres ageren i sagen.

Klager svar: Vi gør opmærksom på at den indgåede forsikringsaftale og selvriskio baserer sig på normale forhold. Således ikke forhold hvor hovednøgle i Topdanmarks varetægt helt usædvanligt benyttes til 'nøgleindbrud' i vores sommerhus. I den forbindelse gøres derfor opmærksom på at den normale selvriskio naturligvis kun gælder under normale forhold hvor Topdanmark ikke har udsat vores sommerhus for unormal høj risiko for indbrud ved uagtsom og hensynsløs varetagelse af hovednøgle og adgang til sommerhus.

Vi mener ikke, at klager har bevist, at de har handlet groft uagtsomt eller hensynsløst, som klager beskylder dem for.

Klager svar: Topdanmark og deres ansvarlige netværkshåndværkere har misinformeret omkring nøgleboks og bevidst fejlinformeret omkring opsatte nøgleboks. Topdanmark og netværkshåndværkere har oplyst på spørgsmål fra kunden at den opsatte nøgleboks var en af de godkendte typer og forsikringsgodkendt. Det var den ikke! Efterfølgende af uafhængig autoriseret låsesmed vurderet til at være en af de dårligste og mest usikre på markedet. Ydermere var den indstillet med kode som var kendt i brede kredse og brugt igennem lang tid på 'stort set alle forsikrings-sager' ifølge netværkshåndværkere. Koden var let at gætte og huske for alle som på et tidspunkt havde været på en sag og fulgte ikke forventelige sikkerhedsstandards for koder. Koden var ..., 'den bruger vi altid'. Slutteligt var koden og adgang til sommerhus givet til ca. 20-30 forskellige netværkshåndværkere, plus alle dem fra andre og tidligere skadesager som også benyttede den kode. Af de mange som havde adgang havde angiveligt ingen gennemgået et helt basalt sikkerhedscheck såsom fremvisning af ren straffeattest.

Vi mener at ovenstående er langt under de standarder man må forvente fra et professionelt forsikringsselskab som tillige tegner tyveri forsikringer og uddanner kunder i ansvarlig sikring af ejendom. Særligt den ikke godkendte nøgleboks samt brug af velkendt let at gættekode var skødesløst, unødvendigt, risiko forøgende og vidner om en helt unødvendig grov uagtsomhed til skade for kunden.

Det er normalt at anvende nøglebokse i forsikrings-sager og for den sags skyld i mange andre tilfælde, hvor der skal koordineres mellem mange parter, og grunden til, at smykkerne ikke er dækket i henhold til vilkårene, skyldes ikke nøgleboksens tilstedeværelse.

Klager svar: Vi håber at Topdanmark som et professionelt forsikringsselskab ikke finder det normalt at opsætte et af markedets billigste og ikke forsikringsgodkendte nøglebokse, lyve om hvorvidt den er forsikringsgodkendt overfor kunden og benytte kode som er velkendt fra talrige byggesager, let at gætte og kendt af formentlig hundredvis af personer fra nuværende og tidlige forsikrings-sager. Vi stiller os uforstående overfor det normale i denne her sag og hvilken del som angiveligt er normal for Topdanmark i dette tilfælde?

Vi mener, at det er en politimæssig opgave at stille de ansvarlige for indbruddet til ansvar, og klager har ikke bevist, at vores netværkshåndværkere er medvirkende til eller involveret i indbruddet.

Klager svar: Naturligvis er det politiets ansvar, hvem har betvivlet det? Vi snakker om dækning af skaden efter grov uagtsomhed og Topdanmark ansvar i den forbindelse. Indbruddets natur, kendskab til hemmelige detaljer inde i hus, forklaringer fra netværkshåndværkere (se tidlige notater), den manglende skade på mur/væg, nøgleboks uden ridser eller buler (tydende på oplåsning og derefter afbrækning af låg som kamuflage, politi vurdering) samt vurderinger på stedet fra både

forsikringsmand ([selskabets medarbejder], Topdanmark) og politiets efterforskere har samstemmende peget i retning af et såkaldt 'insider job'. Det er hovedhypotesen i politiets arbejde og det forstår man vel godt. Det skal anføres at sommerhuset er top tyveri sikret og på indbrudstidspunktet stod med nedrevne vægge, rå betongulve, uden møbler og med de resterende ting af værdi som ikke var på fjernlager gemt væk og ikke synlige. Godkendt safety-boks var indbygget i skab og dækket af bøger i rum med rå beton og plastikforsegling. Tyvene har trods dette vidst at et så trist sommerhus med total byggeplads kaos var værd at begå indbrud i. Kun en person med indgående kendskab til huset ville vide at det var værd at bryde ind i—rå beton, nedrevne vægge, byggeaffald og uden møbler eller elektronik.

Ganske få procent af indbrudssager opklares og vi finder det stærkt upassende at Topdanmark på denne vis henholder sig beviser før dækning og argumenteret ud fra dette, vel vidende at de sjældent findes og at det er deres nøgle som er brugt. Beviser på grov uagtsomhed og manglende basale hensyn fra Topdanmarks side er der midlertidigt nok af.

Der er alene tale om en opstilling af indicier fra klagers side, og gerningsmanden kan lige så vel være alle mulige andre personer.

Klager svar: Uanset hvem som har anskaffet sig hovednøgle i Topdanmarks varetægt via ikke forsikrings godkendt nøgleboks med velkendt kode med i brede kredse må det påhvile Topdanmark at vedkende sig deres ansvar og det usædvanlige i dette. Ligeledes bør politiets efterforskning og konklusioner respekteres og accepteres.

Hvis ikke Topdanmark er ansvarlig for varetagelse af deres hovednøgle, hvem er så? Skal vi, som kunder, bøde for at vi trods initial skepsis lod os overtale og viste tillid omkring forklaringen vedrørende nøgleboks og gav dem vores hovednøgle? En forklaring som desværre efterfølgende viste sig at være usand.

Vi påtager os som kunder den normale forsikringsselskabsrisiko, i normale tilfælde. Hvilken del af dette forløb var/er imidlertid normalt? Ud fra politiets vurdering og dele af Topdanmark selv var/er sagen på ingen måder normal. Topdanmark bør derfor i den specielle sag anerkende deres ansvar og erstatte smykkerne.

Topdanmark bør i stedet for at benægte deres ansvar benytte sagen som en læring så andre ikke skal udsættes for tilsvarende uagtsomhed og risikoskabende adfærd, når de viser deres forsikringsselskab den tillid, de fleste kunder bør have til deres forsikringsselskab.

Afslutningsvist kan skal det nævnes, at man må undre sig over, at klager ikke har taget smykkerne med sig fra fritidshuset henset til deres skepsis til opsætningen af nøgleboksen og deres skepsis til samtlige af netværkshåndværkerne. Det havde efter vores mening været ganske uproblematisk af flytte nogle smykker. Vi afventer nu jeres stillingtagen til, om vi har behandlet denne sag korrekt.

Klager svar: At en kunde er skeptisk og sikkerheds bevidst, men lader sig overbevise af Topdanmark godkendte og anbefalede netværkshåndværkere er vel ikke problem, men nærmere helt naturligt og ønskeligt. Uheldigvis har forløbet vist sig at den initiale skepsis var velbegrundet og langt mere berettiget end den tillid vi desværre valgte at give Topdanmark. Stort set ingen professionelle standarder blev overholdt, men tilliden havde de. Havde forventet at Topdanmark i det mindste ville værdsætte vores tillid omend de med al ønskelig beviselighed ikke kunne leve op til den. Anbefaler Topdanmark at vi udover at fjerne alle møbler, hovedparten af inventar mm. også ud fra en formodning om usande nøgleboks oplysninger og grov uagtsomhed fra deres side burde have tømt selv topsikrede og skjulte dele og antyder de at vi havde alle vores f.eks. smykker i sommerhuset? Ville formode at Topdanmark ikke var stolte af denne sag, som kun blev mulig grundet deres hovednøgle brug og uansvarlige adfærd. Finder det således yderst upassende at skole kunden for at stole på dem som forsikringsselskab og professionel håndtering af deres sommerhus. Vi

burde have tvivlet på deres forklaring omkring ansvarlig håndtering af bolig og fjernet de få resterende dele ud fra en formodning om at Topdanmark ikke var deres opgave voksen? Vi bliver altså ifølge svar anbefalet ikke at stole på vores forsikringsselskab helt fra starten? Noget af et udsagn at komme med.

Vi ser frem til jeres stillingtagen og har vanskeligt ved at se hvordan ansvaret for denne sag kan ligge hos kunden. Stort set intet ved forløbet var normalt. Sagen er yderst usædvanlig, udtryk for adskillige elementer af grov uagtsomhed fra Topdanmarks side og falder derfor ikke under den normale forsikringspraksis/police. Topdanmark påberåber sig standard dækning i henhold til pkt. 21. A. 2., men hvis blot Topdanmark generelt havde en større evne og forkærlighed for at leve op til og benytte normale standarder var skaden med stor sandsynlighed ikke sket. Havde Topdanmark sikret god praksis, ærlig kommunikation og efterlevelse samt overholdt helt basale professionelle standarder var som kunder ikke blevet påført dette. Ydermere havde vi undgået at blive udsat for beskyldninger omkring yderlige tømning af et næsten tomt sommerhus ud fra devisen i skulle ikke have stolet på os. Ja tænk en gang, hvor var vi bare fjollede sådan at stole på vores forsikringsselskab.

Alt ved denne sag må undre, selv argumentationen. Vi håber at Topdanmark fremadrettet tager ved lære af hele sagen og benytter lejligheden til at stramme op hvor nødvendigt fremfor at påføre kunden skaden for egne fejl."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance forinden sagens indbringelse for nævnet.

Nævnet har videre fået forelagt fotos af nøgleboksen før og efter indbruddet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

21. Dækningsskema for fritidshusforsikring - indbo

☐ = dækket ☐ = ikke dækket ☐ = ikke relevant

Hvilke skader er dækket	1. Brand* Brand* samt lynnedslag*, eksplosion, smeltning af brandimprægnerede ting, pludselig tilsodning fra opvarmning, nedstyrtning af eller fra fly, brandsluknings-skader og bortkomst under brand*.	2. Kortslutning* Skader på maskiner og apparater som følge af kortslutning* i disse.	3. Indbrudstyveri Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, opholdsrum eller lokale.
Hvilke skader er ikke dækket	Forsikringen dækker ikke 1. svidning, overophedning eller smeltning, fx pga. gløder fra tobaksrøgning, pejs eller andet. 2. brandskade på ting, der med vilje udsættes for ild eller varme fx ved strygning, medmindre skaden skyldes mekanisk eller teknisk svigt. 3. skade ved lynnedslag*, når der ikke på forsikringsstedet kan påvises skade på bygningsdel eller løsøre, der er en direkte følge af elektrisk varme- eller kraftpåvirkning i forbindelse med lynstrømmens afledning til jord.	Forsikringen dækker ikke 1. skade på nedslidte eller udtjente ting. 2. skade, som er omfattet af garanti. 3. skade, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse eller fejlbejling. 4. skade, der skyldes fejlmontering eller fejlkonstruktion, når årsagen er de sikredes forsømmelse. 5. skade, der er dækket af en husforsikring.	Forsikringen dækker ikke 1. i hotelværelse, kahyt eller togkupe, hvis det ikke kan konstateres, at låse, døre e.l. er brudt op, se dog kolonne 4. Simpelt tyveri. 2. tyveri fra biler, campingvogne, telte, både eller fly, se dog kolonne 4. Simpelt tyveri.
A Forsikringen omfatter ikke 1. ting, der fast hører til helårsboligen. 2. penge, værdipapirer, mønt- og samlinger, guld, sølv (herunder bestik), platin, perler, ædelstene og smykker. 3. ting, der fast hører til i båd, campingvogn eller motorkøretøj, der er indrettet til beboelse. 4. motorkøretøjer, campingvogne, både og fly samt dele og tilbehør til disse, der ikke direkte er nævnt i dækningsskemaet. 5. windsurfere. 6. ting, der opmagasineres uden for helårsboligen. Forsikringen omfatter de ting, der er nævnt her, og som fast hører til fritidshuset, hvis de sikrede* ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. Hvad omfatter forsikringen			

Nævnet udtaler:

Klagerens sommerhus var under udbedring efter en vandskade, og hun blev den 18/11 2019 kontaktet af selskabet, idet der havde været indbrud i sommerhuset. Selskabet har erstattet alle de stjålne genstande for i alt 55.432 kr. på nær smykkerne, idet der ikke er dækning herfor i forsikringsbetingelserne. Klageren ønsker, at selskabet udbetaler erstatning for smykkerne, og mener, at selskabet skal erkende, at der er tale om et usædvanlig indbrud, der skyldes selskabets netværkshåndværkeres handlinger i forbindelse med udbedringen af vandskaden, som selskabet er ansvarlige for.

Klageren har oplyst, at selskabet fik overdraget nøglen til sommerhuset i forbindelse med udbedringen af skaden, at selskabet anviste firmaerne til udbedring af skaden, og at skadeservicefirmaet opsatte en nøgleboks trods indvendinger, idet det var den eneste måde, hvorpå alle håndværkerne kunne koordinere deres arbejde. Hun har anført, at indbruddet skete ved anvendelse af nøglen fra nøgleboksen, at skadeservicefirmaet har anvendt en nem og sædvanlig kode, og at nøgleboksen ikke var forsikringsgodkendt, som skadeservicefirmaet ellers havde forsikret om, hvilket hun har fået verificeret ved tilsyn af en autoriseret låsesmed. Hun har videre anført, at nøgleboksen alene har minimale skrammer, som tyder på, at boksen er låst op ved kode, hvorefter forsiden er blevet brækket af, at sommerhuset tidligere var blevet gennemgået og tyverisikret, og at der var fastmonteret en safety-boks skjult inderst i et skab bagved bøger, som kun få personer havde kendskab til. Det er derfor hendes opfattelse, at den risiko, som de normalt har påtaget sig ved at efterlade effekter i sommerhuset, er blevet sat ud af kraft på grund af selskabets grove, pligtforsømmende håndtering af nøglen.

Klageren er videre utilfreds med, at selskabet ikke har foretaget et baggrundtjek af de håndværkere, som har haft adgang til sommerhuset, herunder om de har haft en ren straffeattest. Hun har anført, at politiet arbejder med en formodning om, at indbruddet skyldes en "insider" på grund af omstændighederne, og at der har været meget divergerende forklaringer fra de forskellige håndværkere.

Det er selskabets opfattelse, at det er en politimæssig opgave at finde gerningsmanden og stille vedkommende til ansvar. Selskabet finder under alle omstændigheder ikke, at klageren har bevist, at det er en netværkshåndværker, der er skyld i eller medvirkende til indbruddet, og bemærker i den forbindelse, at politiet på trods af klagerens oplysninger tilsyneladende ikke har stillet nogen til ansvar i sagen. Selskabet har videre anført, at et eventuelt erstatningsansvar skal vurderes efter reglerne om erstatning uden for kontrakt.

Selskabet har anført, at der er tale om en almindelig nøgleboks, der er sædvanlig at anvende med henblik på, at håndværkere kan koordinere arbejdsgangene, så kunderne ikke skal være til stede dagligt. Der er således efter selskabets mening ikke noget uagtsomt i at opsætte en nøgleboks i forbindelse med udbedring af en skade som den foreliggende. Selskabet har videre anført, at klageren frit kunne have valgt et andet firma, hvis hun allerede fra start havde mistillid til selskabets netværkshåndværkere. Selskabet har herudover anført, at det i denne sammenhæng finder det vanskeligt at forstå, at klageren ikke fjernede smykkerne forud for udbedringen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 21 A 2., at forsikringen ikke omfatter penge, værdipapirer, mønt- og samlinger, guld, sølv (herunder bestik), platin, perler, ædelstene og smykker.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække smykkerne i henhold til den indgåede forsikringsaftale, idet der ikke er dækning for smykker, der opbevares i et sommerhus, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 21 A 2.

Endvidere finder nævnet, at der på det foreliggende grundlag ikke er oplysninger, der godtgør, at selskabets sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at det på erstatningsretligt grundlag kan pålægges selskabet at yde dækning for de stjålne smykker.

Ankenævnet for Forsikring

14.

95328

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysning om, at der er tale om en almindelig nøgleboks, der er sædvanlig at anvende med henblik på, at håndværkere kan koordinere arbejdsgangene, så kunderne ikke skal være til stede dagligt.

Nævnet har videre lagt vægt på de fremlagte fotografier af nøgleboksen, hvoraf det ses, at nøgleboksen er ødelagt.

Det, som klageren i øvrigt har anført, 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