

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95978:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 15/10 2020 med bilag til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"PÅSTAND:

Tryg Forsikring tilpligtes at anerkende, at der er tale om et indbrudstyveri og at forsikringsselskabet udbetaler erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes pkt. 5.3

SAGSFREMSTILLING OG ANBRINGENDER:

Den 10. august [2019] anmeldte mine klienter et indbrud i deres lejlighed, hvor de fik stjålet kontanter, smykker samt øvrigt indbo, jf. politirapporten (bilag 4). Dokumentation og opgørelse over det stjalne findes i bilag 1 og 2.

Tryg Forsikring har afvist dækning, idet de antager, at der er tale om et simpelt tyveri og ikke et indbrudstyveri. Som begrundelse for, at hændelsen må anses for et simpelt tyveri, har Tryg Forsikring fremhævet, at det er lagt til grund, at min klients lejlighed ikke var forsvarligt aflåst, jf. bilag 3. Som det fremgår af politiets gerningsstedundersøgelse blev det dog allerede på dette tidspunkt forklaret, at hoveddøren havde været aflåst og at samtlige vinduer var lukkede (bilag 4).

Tryg Forsikrings antagelse om andet beror på en misforståelse, som skyldes, at min klient ikke taler dansk, hvilket også er konstateret af politi jf. deres gerningsstedundersøgelse (bilag 4). Det må desuden være den første forklaring, altså på gerningsstedet, som lægges til grund for sagens afgørelse. Allerede af den grund bør Tryg Forsikring tilkende mine klienter dækning efter forsikringsbetingelsernes pkt. 5.3 om indbrudstyveri.

Det er ubestridt, at mine klienter har været udsat for tyveri og at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at lejligheden skal

Ankenævnet for Forsikring

2.

95978

være forsvarligt aflåst fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Det påhviler forsikringsselskabet at bevise, at denne sikkerhedsforskrift er overtrådt, jf. ankenævnets praksis.

Da min klient til stadighed har fastholdt, at døren og samtlige vinduer var lukkede og aflåst, da han forlod lejligheden d. 10. august 2019 er der ikke grundlag for at forkaste denne forklaring.

Efter retspraksis, er det ligeledes forsikringsselskabet, som må godtgøre, at tyveri fra forsikrings-tagerens bolig ikke er begået ved indbrud, hvis selskabet med denne begrundelse skal undgå at dække skaden, jf. landsrettens præmisser i U2004.215V med henvisning til U1986.125H.

Som det var tilfældet i U2004.215V kan det i nærværende sag ikke udelukkes, at det var muligt for indbrudstyven at skaffe sig adgang til gennem den aflåste hoveddør uden at efterlade sig synbare beviser for indbrud.

Det er derfor ikke godtgjort, endsige sandsynliggjort, at sikkerhedsforskriften ikke blev iagttaget af min klient eller at tyveriet ikke er begået ved indbrud. Tryk Forsikringsselskab er af disse grunde uberettiget til at afvise dækning efter policens bestemmelser om indbrudstyveri."

Selskabet har i brev af 11/12 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører vores afvisning af smykker og kontanter efter et tyveri, hvor der ikke kunne konstateres voldeligt opbrud.

Klager har tegnet en indboforsikring med forsikringsbetingelser 1211.

Sagsgennemgang

En ven til klager kontakter os d. 12. august 2019, da klager ikke kan tale dansk. Klager og dennes hustru er tilstede i baggrunden og vores medarbejder notere følgende:

...

Klagers krav udgjorde lige knap 900.000 kr. fordelt på 735.000 kr. i smykker, 133.000 kr. i kontanter, samt en Macbook og en pels.

...

På grund af kravets størrelse og omstændighederne ved tyveriet blev sagen sendt til yderligere undersøgelse hos en skadekonsulent.

Skadekonsulenten besøgte klager d. 30. august 2019 og noterede efterfølgende dette:

Vi modtog politirapporten d. 13. september 2019 og af denne fremgik det, at der ingen tegn på voldeligt opbrud var, at alle døre og vinduer var intakte. Klagers [slægtning] udtalte endvidere, at døren havde været aflåst.

Ultimo oktober 2019 henvendte klagers advokat sig og oplyste, at de repræsenterede klager og bad om aktindsigt i sagen.

Medio november 2019 svarede vi på henvendelsen og oplyste, at sagen endnu ikke var afsluttet, men hvis de ønskede det, ville vi afslutte sagen og opgøre erstatningen for de genstande, der var dækningsberettiget. Sagens akter blev efterfølgende fremsendt til advokaten.

Sagen blev afsluttet medio april 2020 og erstatningen på 13.224,02 kr. blev frigivet i Scalepoint.

I august 2020 modtog Kvalitetsafdelingen en klage fra advokaten, hvor det fremgik, at de ikke var enige i vores afgørelse og spurgte, om vi ville deltage i en undersøgelse af låsen.

Afgørelsen blev fastholdt og vi oplyste, at det var klager der havde bevisbyrden for, at skaden var dækningsberettiget og derfor også ham, der skulle bekoste en yderligere undersøgelse af låsen.

Konklusion

Det følger af de forsikringsretlige regler, at det er den der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for at kravet er dækningsberettiget. I det konkrete tilfælde kan der ikke konstateres voldeligt opbrud af lejlighed, hvor der er visse dækningsundtagelser jf. forsikringsbetingelserne pkt. 5.3.1:

...

Uanset hvordan man vender og drejer det, så var døren ulåst, da klager kom hjem og der er ikke tegn på voldeligt opbrud. Det er korrekt, at klagers har oplyst til politiet, at hoveddøren var aflåst, men til os oplyser han (eller en ven af klager), at de ikke var sikre på, at døren havde været låst.

Når omstændighederne omkring tyveriet er så usikre, så må det påhvile klager at løfte bevisbyrden for, at få undersøgt låsen. Det skulle selvfølgelig være gjort umiddelbart efter indbruddet og ikke først da advokaten henvender sig i august 2020. Jeg må henvise til, at vores skadekonsulent ved sit besøg d. 30. august 2019 besigtigede låsen og umiddelbart ikke kunne konstatere skade omkring eller på låsen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der ikke er tegn på voldeligt opbrud og det må derfor lægges til grund, at lejligheden ikke har været forsvarligt aflåst, hvorfor vi ikke kan betale erstatning for smykker og kontanter.

Hvis Ankenævnet skulle komme frem til en anden afgørelse, tager vi forbehold for opgørelse af erstatningen, idet der ikke er fremsendt behørig dokumentation for smykker og kontanter."

Klagerens advokat har i brev af 18/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg har som begrundelse for deres afslag på dækning i deres skadenummer ... anført, at der ikke kan konstateres et "voldeligt opbrud" af døren.

Det er dog ikke en betingelse for dækning, at døren skal være voldeligt opbrudt, men derimod at døren har været forsvarligt aflåst. Min klient til stadighed har fastholdt, at døren og samtlige vinduer var lukkede og aflåst, hvorfor dette bør lægges til grund.

Det påhviler desuden forsikringsselskabet at bevise, at denne sikkerhedsforskrift er overtrådt, jf. ankenævnets praksis. Tryg har ikke løftet denne bevisbyrde.

Det kan som nævnt heller ikke udelukkes, at det var muligt for indbrudstyven at skaffe sig adgang til gennem den aflåste hoveddør uden at efterlade sig synbare beviser for indbrud.

Det er derfor slet ikke sandsynliggjort, at sikkerhedsforskriften ikke blev iagttaget af min klient eller at tyveriet ikke er begået ved indbrud. Tryg Forsikringsselskab er af disse grunde uberettiget til at afvise dækning efter policens bestemmelser om indbrudstyveri."

Selskabet har i brev/mail af 9/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores påstand er netop, at døren ikke har været forsvarligt aflåst, idet klager selv ved anmeldelsen oplyste, at døren ikke havde været aflåst. Dette er fremført i tidligere skriv."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 10/8 2019 fremgår bl.a.:

Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Lørdag den 10. august 2019 kl. 22.45

Sagens art

Indbrud i lejlighed

Gerningssted

...

Anmeldelsesrapport

Dato: Onsdag den 14. august 2019

Rettet: Tirsdag den 03. september 2019

Gerningstidspunkt/-rum

Lørdag den 10. august 2019 kl. 14.00

Lørdag den 10. august 2019 kl. 22.40

Sagens genstand

Ingen tegn på opbrud, idet samtlige vinduer var lukket og døren intakt.

...

Ved ankomst til stedet traf vi anmelder/forurettede, [klager] og hans hustru, som boede på adressen. De talte ikke dansk eller engelsk, hvorfor en anden beboer i lejligheden, antrufne klagers [slægtning], førte ordet med politiet. Han gjorde sig tilstrækkeligt forståelig på dansk.

Klagers [slægtning], forklarede, at han ligeledes boede i lejligheden. Han og de forurettede havde været i ... og handle i dag. De kørte kl. 15 og var hjemme igen kl. 2230. De vidste ikke, hvordan gerningsmanden kunne være kommet ind, da alle vinduer var lukket og intakte, ligesom hoveddøren havde været aflåst. De havde ingen konkret mistanke, men folk i nærområdet var bekendt med, at forurettede gik med dyre ure og havde mange konanter. Gerningsstedet er en 2-værelses lejlighed beliggende [...].

Lejligheden er indrettet med entre, stue, 2 soveværelser, køkken og badeværelse.

Der er adgang til stedet via trappeopgangen, som har en ulåst opgangsdør.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at der ikke var tegn på opbrud, hvorfor det ikke var muligt at fastlægge indstigningssted eller metode.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95978

Soveværelset og stuen var gennemrodet ved at skuffer og skabe var tømt ud over det hele. Ligeledes var et klaver i stuen delvist brækket op antageligt i søgen efter værdier.

Der var ingen brugbare spor på stedet.

Fra en håndtaske, som lå oven på skabet i soveværelset var stjålet diverse smykker, som var gamle arvestykker og 11 000 euro i kontanter. Fra stuen var stjålet diverse ældre sølvtøj. Fra det lille soveværelse, angiveligt klagers [slægtning], var stjålet en Mac bærbar computer.

Der var ingen brugbare spor på stedet."

Af internt sagsbehandlernet fra Tryg af 12/8 2019 fremgår det bl.a.:

"Vennen til forsikringstager oplyser, at der er stjålet kontanter, smykker, minkpelse, computere og andre dyre ting. Ikke tegn på voldeligt opbrud og døren kan låse igen."

Af internt sagsbehandlernet fra Tryg af 30/8 2019 fremgår det bl.a.:

"Kunden besøgt d.d. Tilstede [klager], hustruen og [slægtning] ..., som alle bor i lejligheden. Fra [land]. [Slægtning] fungerer som tolk. Var alle 3 ude af lejligheden 7-89 timer og fandt hoveddøren lukket, men ulåst, da de kom hjem. Ingen synlige tegn på opbrud hverken af denne eller altandøren."

Af brev af 9/9 2019 fra politiet til klager fremgår det bl.a.:

"Efterforskningen bliver standset.

... lagt vægt på, at efterforskningen i sagen, herunder gerningsstedsundersøgelsen, ikke har resulteret i spor, vidneforklaringer eller andre beviser, der kan identificere gerningsmanden."

Af erklæring af 15/10 2019 fra udlejeren/boligselskabet fremgår følgende:

"I forbindelse med indbrud hos [klageren], den 10. august 2019 - bekræfter undertegnede, at der er blevet udskiftet cylinder samt nøgler til boligen i. f. m. indbruddet."

Af forsikringsbetingelserne nr. 1211 pkt. 5.3.1 fremgår bl.a.:

5. Hvilke skader er dækket

Her kan du læse, hvilke type skader forsikringen dækker. Det fremgår af din forsikringsaftale, hvilke dækninger, summer og selvrisikobeløb du har valgt for din forsikring.

...

5.3 Tyveri og hærværk

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 tegn på voldeligt opbrud.

Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

"I boligen" er:

- A: Inde i din bolig (fx hus, rækkehus eller lejlighed).
- B: Garager, udhuse og driftsbygninger på samme matrikel som din helårsbolig.
- C: Bankboks i et pengeinstitut.
- D: Anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container.
- E: Plejehjemsbolig for ægtefælle/samlever.

"Uden for boligen" er:

Alle andre steder – fx:

- Haven, drivhuset og carporten.
- Kælder- og loftsrum, når du bor i etagebyggeri.
- Fritidshuset.
- Sportshallen og arbejdspladsen.
- På ferien.

Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede. 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 og ædelstene. - Penge og lignende. - Husdyr. - Ting som befinder sig inde i din bolig, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. For lejere: - Ikke fastmonterede køkkenelementer, hårde hvidevarer samt glas og sanitet, som befinder sig i din lejlighed.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

95978

Forsikringen dækker ikke	- Tyveri af dine ting fra bygning eller lokale, når vinduer og lignende ikke er lukkede eller tilhængende og du ikke er inde i bygningen eller lokalet. - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.	- Tyveri af dine ting fra bygning eller lokale, der er ubeboet, udlånt eller udlejet. - Glemte, tabte eller forlagte ting. - Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed. - Tyveri af ikke fastmonterede paraboler, antenner og markiser, jf. pkt. 4. - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab. - Ting under opmagasinerings. - Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager. <i>Lægetaske uden indhold vil dog være dækket.</i>
---------------------------------	---	---

Nævnet udtaler:

Den 10/8 2019 blev der stjålet smykker og kontanter fra klagerens bolig, men klageren ikke var hjemme. Tvisten vedrører, om boligen var forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet. Var boligen ikke forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet, ydes der ikke dækning for blandt andet smykker og penge.

Klageren har anført, at døren og samtlige vinduer var lukkede og aflåst, og at det er selskabet, der skal bevise, at sikkerhedsforskriften er overtrådt. Selskabet ikke har løftet denne bevisbyrde. Det kan ikke udelukkes, at det var muligt for tyven at skaffe sig adgang til lejligheden gennem den aflåste hoveddør uden at efterlade sig synbare indbrudstegn.

Selskabet har afvist at betale erstatning for smykker og kontanter. Selskabet har anført, at der ifølge politirapport ikke var tegn på voldeligt opbrud, at alle døre og vinduer var intakte, og at selskabet ved besøg i lejligheden umiddelbart ikke kunne konstatere skader omkring eller på låsen. Det må derfor påhvile klageren at løfte bevisbyrden eksempelvis ved at få undersøgt låsen.

Nævnet bemærker, at det er selskabet, som skal bevise, at klagerens lejlighed ikke var forsvarligt aflåst, og at den manglende aflåsning skyldes forsømmelse fra klagerens side.

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet finder efter en samlet vurdering, at selskabet ikke har bevist, at klagerens lejlighed på tyveritidspunktet ikke var forsvarligt aflåst.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten, at klageren ved anmeldelse af tyveriet har oplyst, at hoveddøren var aflåst, mens klageren og hans familie var væk fra lejligheden, ligesom alle vinduer var lukkede og intakte.

Flertallet har videre lagt vægt på, at selskabet - ved at henvise til, at der ikke er konstateret tegn på voldeligt opbrud – ikke har bevist, at lejligheden ikke har været forsvarligt aflåst.

Flertallet bemærker, at selskabet ved besøg 30/8 2019 hos klageren har konstateret, at der ikke er tegn på opbrud af hverken hoved- eller altandør, men at der ikke er sådanne oplysninger, at det dermed er dokumenteret, at lejligheden ikke var forsvarligt aflåst.

Flertallet bemærker videre, at selskabet – for at kunne tage kvalificeret stilling til klagerens forklaring til politirapporten om, at alle døre og vinduer har været låst/lukkede – kunne have foranstaltet nærmere tekniske undersøgelser af låsen i døren samt i øvrigt besigtigelse af vinduer og altandør med henblik på at konstatere, om der var spor efter voldeligt opbrud.

Ved at have undladt dette, har selskabet under de givne omstændigheder har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation.

Det forhold – at selskabet ved klagerens telefoniske anmeldelse 12/8 2019 har noteret, at klageren ikke mente, at der havde været aflåst – ikke kan føre til anden vurdering. Flertallet bemærker, at klageren ikke taler dansk eller engelsk, og at samtalen med selskabet derfor foregik gennem en ven/familiemedlem, som ikke talte godt dansk, og som skulle udspørge og oversætte-

Ankenævnet for Forsikring

9.

95978

te

for

klageren/ægtefællen samt skulle videregive klageren/ægtefællens svar til selskabet.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder efter en samlet vurdering, at selskabet har godtgjort, at klagerens lejlighed på tyveritidspunktet ikke var forsvarligt aflåst, og at dette kan tilregnes klageren som uagtsomt. Mindretallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten, at hoveddøren var intakt, og at der ikke var tegn på opbrud af dør eller vinduer.

Mindretallet har videre lagt vægt på, at selskabet ved besøg hos klageren kunne konstatere, at der ikke er tegn på opbrud af hoved- eller altandør.

Det som klageren i øvrigt har anført – herunder at døren og samtlige vinduer var lukkede og aflåste – kan ikke føre til andet resultat.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal opføre og udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95978

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings