

Ankenævnet *for* Forsikring

Udkast i sag nr. 96211:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 13/12 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Taksatoren påstår, at vinduet var ulåst. Det passer ikke og samtlige vinduer var låste. Taksatoren og en anden fyr fra tryg kom ind i boligen, selvom der var renovering i området. Og vi havde ikke nøgle til hjemmet, idet vi flyttede fra boligen pga. renoveringen. Vi sagde til taksatoren, at vi ikke har nøgle til boligen, og at det kan evt. hentes fra boligforening. Det gad han ikke vente på og hoppede ind af vinduet! Hvilket jeg synes var underlig måde at inspicere et hjem på efter et tyveri.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Opnå min ret. Tryg har fået liste på de stjålne ting"

Selskabet har af 18/1 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet har på baggrund af bilag 1, og billederne i bilag 2,3 og 4 samt betingelserne i bilag 8 afvist forsikringsdækning. Bilag 2, 3 og 4 angiver begrænset skade på vindue og karm, hvilket angiver, at der har været brugt begrænset styrke for at komme ind i hjemmet. Klageren har i bilag 5 i en mail efter afslag fra skadeafdelingen, erkendt, at man nærmest kunne bryde ind med en gaffel. Selskabet har 11. december 2020 fastholdt afvisningen (angivet i bilag 6). Dette er sket på baggrund af de samlede oplysninger, herunder også med henvisning til kendelse nr. 86597 (angivet i bilag 7). Der er i klagerens henvendelse til [nævnet] ikke kommet nye oplysninger. Selskabet fastholder på baggrund af de vedhæftede bilag 1-8, at der ikke forsikringsdækning."

Klageren har af 22/01 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det med gaffel er ikke sagens kerne. Sagens kerne er at samtlige døre og vinduer var forsvarligt låste. Om man brugte gaffel eller andet avanceret værktøj til at bryde ind er ikke mit problem. Det

Ankenævnet for Forsikring

2.

96211

må efterforskere både fra politiet og tryk som var tilstede og tilse stedet vurdere. Tryks medarbejdere kom selv ind i lejligheden, selvom døren var låst pga. renovering. Jeg sagde de må få nøglerne fra boligforening, men de valgte at komme ind gennem et vindue. Ret underlig måde at efterforske sagen på, mener jeg. De kravlede gennem selvsamme vindue for at komme ind. En meget uretfærdig og misvisende efterforskning, som indeholder mange fejl."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget skadeanmeldelse af 15/9 2020, tre fotografier af vindue i boligen, hvoraf to er taget indefra og ét udefra, klage af 7/12 2020 og forsikringsbetingelser nr. 1211. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af skadeanmeldelse af 15/9 2020 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket? 12.09.2020

Hvad er der sket? Tyveri/Indbrud

...

Er skaden sket for dig eller en som bor på samme adresse? Ja

...

Var boligen låst? Ja

Var der synligt tegn på indbrud? Ja

Hvilke synlige tegn? Brækket vindue. Rodet hjem tydelig tegn på indbrud

Er det meldt til politiet? Ja

...

Skadeomfang

Vælg genstand du ønsker erstattet

Kontanter/ID/kort

Beskrivelse

Gemt i pengeskab

Pris/omkostning

90000

Vælg genstand du ønsker erstattet

Smykker

Beskrivelse

Gemt i pengeskab. Armbånd 6 stk.

Materiale og eventuel karat

Karat 21

...

Hvor gammelt er smykket?

Købt i 2017

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 26988

...

Vælg genstand du ønsker erstattet

Smykker

Beskrivelse

Halskæde 120 gram 21 karat

Materiale og eventuel karat

Halskæde guld 21

...

Hvor gammelt er smykket?

2016

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 41520

...

Vælg genstand du ønsker erstattet

Smykker

Beskrivelse

Halskæde guld

Materiale og eventuel karat

Halskæde 60 gram 21 karat

...

Hvor gammelt er smykket?

2017

Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke? 20760

Ankenævnet for Forsikring

3.

96211

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	4 ringe i Guld
Materiale og eventuel karat	Ringe 18 karat

...

Hvor gammelt er smykket?	2016
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	10692

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	Ring
Materiale og eventuel karat	Ring 21 karat

...

Hvor gammelt er smykket?	2018
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	2768

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	Guldur
Materiale og eventuel karat	Ur

...

Hvor gammelt er smykket?	2012
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	8000

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	Øreringe 3 sæt
Materiale og eventuel karat	14 Karat

...

Hvor gammelt er smykket?	Købt mellem 2015-2017
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	6930

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	Black armbånd
Materiale og eventuel karat	Guld 21 karat

...

Hvor gammelt er smykket?	2018
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	15570

...

Vælg genstand du ønsker erstattet	Smykker
Beskrivelse	Ring
Materiale og eventuel karat	21 karat ring

...

Hvor gammelt er smykket?	2018
Hvad er nyprisen på et tilsvarende smykke?	3460

...

Hvis du har nogle yderligere oplysninger, kan du skrive dem her? Politi har taget billeder af tyveriet. Jeg har lagt mine smykker i pengeskabet og alle kvitteringer var også i pengeskabet og politiet tog billede af indbruddet. Pengeskabet er flået af væggen og blev stjålet.

I selskabets taksators brev til klageren af 7/12 2020 hedder det bl.a.:

Vi har nu endeligt modtaget politi rapporten angående tyveri fra ... den 12. september 2020, og kan derfor nu vende tilbage til sagen.

Trygs og politiets undersøgelse af gerningsstedet, herunder særligt vinduet hvor gerningsmanden er kommet ind, giver anledning til at Tryg ikke kan udbetale erstatning. Der foreligger ikke kvalificeret opbrudsmærker på vinduet.

Mærkerne efter kobenet eller lignende viser, at vinduet ikke har været lukket og låst korrekt i begge sider med anverferne.

Efter forsikringsbetingelserne pkt. 5.3. side 6 dækker forsikringen alene smykker og kontanter i boligen, hvis der har været forsvarligt aflåst. Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og vinduer er lukkede og tilhaspede. Vinduer der står på klem er ikke forsvarligt aflåst, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag".

Af klagerens klage af 7/12 2020 fremgår bl.a.:

"Vi er meget uenige i den tilbagemelding og ønsker at klage til Tryg, og generelt sådan som sagen har forløbet sig. Vi er 100 procent sikre på at samtlige vinduer i hjemmet var forsvarligt låste. Om de er gamle, nemme at bryde op det er ikke vores problem. Da vi opdagede indbruddet begyndte vi selv at se efter hvor nemt det egentlig er at bryde gennem et vindue, da de er al for gamle og slidte. Men igen det er ikke noget vi kan gøre ved, men alt var låst i hjemmet. Derfor foregår der en omfattende renovering i området og vinduer og karme bliver også udskiftet, fordi de er gamle og slidte at man nærmest kan bryde ind med en gaffel. Synes bestemt at I i jeres 'efterforskning' ikke tog højde for al det jeg nævner her på mailen. Da enhver kan se at de vinduer er meget nemme at bryde. Vi fastholder at vi klager så sagen kan tages op igen."

Af selskabet svar til klageren af 11/12 2020 fremgår blandt andet:

Sagens oplysninger

I har den 15. september 2020 indsendt en anmeldelse, hvor det er oplyst, at der d. 12. september 2020 er sket indbrud hos jer. Det er i anmeldelsen oplyst, at der brækket vindue, og tydeligt tegn på indbrud. Endeligt er der i anmeldelsen oplyst om de genstande, som er stjålet.

I har i forbindelse med sagens behandling indsendt billede/oplysninger om de stjålne genstande.

Der er yderligere indsendt billeder af det vindue, som det er oplyst, at indbruddet er sket via.

Den 7. december 2020 modtager I en afgørelse. Det fremgår af denne afgørelse, at der ikke kan ydes erstatning for den skete skade, da det ikke foreligger kvalificeret opbrudsmærker på vinduet. Det er vurderingen, at mærkerne efter kobenet viser, at vinduet ikke var været lukket og låst i begge sider. Der er endelig henvist til forsikringsbetingelserne punkt 5.3.

Du har samme dag klaget over denne vurdering. I jeres klage er det oplyst, at I er sikre på, at alle vinduer i hjemmet var forsvarligt låst. I henviser til, at der er tale om gamle og slidte vinduer, og der pt. foregår en omfattende renovering i området, hvor vinduer og karme bliver udskiftet.

I henfører selv til, at man nærmeste kan bryde ind med en gaffel.

Vores vurdering

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3, at dækning for tyveri afhænger af, om der har været forsvarligt aflåst eller om der er tydeligt tegn på voldeligt opbrud. Der er således tale om en forsikringsmæssig sikkerhedsforskrift jfr. forsikringsaftalelovens § 51.

I den konkrete sag er der oplyst om et indbrud, som er sket d. 12. september 2020. Der er indsendt billeder af gerningsstedet og sendt dokumentation/oplysninger om de stjålne genstande.

Billederne af vinduet fra gerningsstedet viser er ældre/slidt vindue, hvor der er konstateret begrænset mærker efter brugen af koben. I har i jeres klage henvist til, at der var forsvarligt aflåst, men at der var tale om gamle/slidte vinduer, og hvor det var meget let at bryde ind.

Ankenævnet for Forsikring har i flere kendelser taget stilling til, hvad der må forstås ved forsvarligt aflåst.

Der er i kendelse nr. 86597 (se vedhæftet) på side 8 oplyst, at en indikation på forsvarligt aflåst må involveret, om gerningsmændene har kunne skaffe sig adgang til bolig ved eller uden brug af nævneværdig vold.

I den konkrete sag er der fundet begrænset mærker efter brug af koben, herunder ingen/begrænset skade på karm og hængsler. Det er yderligere oplyst fra jeres side, at vinduer og karme var meget slidte, og at det har været let at komme ind i boligen.

Vi finder på dette grundlag ikke, at boligen kan anses som forsvarlig aflåst.

Vi fastholder på dette grundlag den afgørelse truffet af skadeafdelingen, hvorfor der ikke kan udbetales erstatning efter dette indbrud".

Af forsikringsbetingelser nr. 1211 fremgår bl.a.:

"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.

...

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

6.

96211

Nævnet udtaler:

Klageren har den 15/9 2020 anmeldt, at han havde været udsat for indbrud i sin bolig den 12/9 2020. Han fik stjålet kontanter til en værdi af 90.000 kr., flere smykker og et guldur. Han har oplyst, at indbruddet skete ved, at et vindue blev brækket op. Han var fraflyttet boligen som følge af renovering, hvor blandt andet vinduer og karme skulle udskiftes, da de var gamle og slidte. Klageren havde derfor ikke nøgle til boligen, da nøglen var hos boligforeningen. Klageren kræver dækning for de stjålne ting. Han har anført, at selskabets sikkerhedsforskrift har været fulgt, idet boligen var forsvarligt aflåst, da alle vinduer og døre var låste.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at boligen ikke var forsvarligt aflåst, og at der derfor ikke er dækning for tyveri af smykker, ur og kontanter.

Selskabets taksator har i afvisningsbrev til klageren af 7/12 2020 blandt andet anført, "Trygs og politiets undersøgelse af gerningsstedet, herunder særligt vinduet hvor gerningsmanden er kommet ind, giver anledning til at Tryg ikke kan udbetale erstatning. Der foreligger ikke kvalificeret opbrudsmærker på vinduet. Mærkerne efter kobenet eller lignende viser, at vinduet ikke har været lukket og låst korrekt i begge sider med anverferne".

Selskabet har i fastholdelsesbrev til klageren af 11/12 2020 herudover blandt andet anført, "I den konkrete sag er der oplyst om et indbrud, som er sket d. 12. september 2020. Der er indsendt billeder af gerningsstedet og sendt dokumentation/oplysninger om de stjålne genstande. Billederne af vinduet fra gerningsstedet viser et ældre/slidt vindue, hvor der er konstateret begrænset mærker efter brugen af kobenet. I jeres klage henviser I til, at der var forsvarligt aflåst, men at der var tale om gamle/slidte vinduer, og hvor det var meget let at bryde ind. Ankenævnet for Forsikring har i flere kendelser taget stilling til, hvad der må forstås ved forsvarligt aflåst. ... I den konkrete sag er der fundet begrænset mærker efter brug af kobenet, herunder ingen/begrænset skade på karm og hængsler. Det er yderligere oplyst fra jeres side, at vinduer og karme var meget slidte, og at det har været let at komme ind i boligen". Selskabet har også an-

ført, at klageren har oplyst, at vinduer og karme var meget slidte, at det var let at komme ind i boligen, og at man nærmest kunne bryde ind med en gaffel.

Der er fremlagt tre fotografier af vinduet. Det første foto er taget udefra. Det tophængte vindue ses åbnet, og der ses en ubeskadiget pal, der stikker ud fra vinduesrammen. Der er muligvis tale om palen på siden af vinduet, svarende til en af lukkeanordningerne på de lodrette sider af vinduet. Det andet foto er taget indefra. Her ses vindueskarmen og bunden af vinduet, der er tophængt. Vinduet er åbnet lidt op. Vinduesudskyderstangen er afmonteret og ligger i vindueskarmen. Tappen til udskyderstangen fremstår ubeskadiget. Udenfor ses et mærke i malingen på den sortmalede sålbænk, ligesom der i karmen ses mærker, som kan stamme fra et koben eller lignende. På det tredje fotografi ses vinduet åbnet lidt, og man ser udskyderstangen ligge i vindueskarmen og to håndtag på vinduesrammens lodrette indersider.

Det fremgår blandt andet af dækningsskemaet i forsikringsbetingelserne under overskriften "ikke forsvarligt aflåst", at selskabet ikke dækker "- Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. – Penge og lignende" og "- Ting som befinder sig inde i din bolig, når denne er ubeboet...". I forsikringsbetingelserne fremgår endvidere, "**Forsvarligt aflåst** betyder, at yderdøre og andre åbningsanordninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede. Vinduer, der står på klem er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag".

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at boligen skal være forsvarligt aflåst, må fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Det følger heraf, at hvis klageren – eller en person, som klageren må tåle at blive identificeret med - ikke overholder forskriften, har klageren 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 og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at boligen ikke var forsvarligt aflåst på tidspunktet for tyveriet. Selskabet skal derfor

Ankenævnet for Forsikring

8.

96211

genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre og udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes regler for indbrudstyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af de fremlagte fotografier af skaderne på vinduet fremgår, at der er mærker på sålbænken og vinduesrammen efter opbrudsværktøj, og at det på baggrund af de fremlagte fotografier må antages, at vinduets udskyderstang er revet ud af vinduesrammen ved opbruddet af vinduet.

Det kan ikke føre til andet resultat, at vinduets lukkemekanismer på den lodrette del af vinduesrammen ikke var aktiveret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring, skal anerkende, at klageren har været udsat for et indbrudstyveri. Selskabet skal genoptage behandlingen og opgøre og udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. En eventuel erstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24

Klagegebyret tilbagebetales.