

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. august 2021 blev i sag nr. 96616:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie-/indboforsikring. I klageskema af 7/9 2020 til nævnet har klageren, til støtte for, at et tyveri fra en hotelvilla på et ferieresort skal dækkes efter forsikringsbetingelsernes regler om indbrudstyveri og ikke simpelt tyveri, bl.a. anført:

"1) I anmeldelsen skrives følgende: 'Da vi vendte tilbage gik det langsomt med sikkert op for os, at vi havde haft indbrud.'

JA, med langsomt menes der på 2-3 minutter, fordi døren var dækket af gardiner, som netop var trukket for, for at evt. tyve ikke kunne se ind. Det første der gik op for mig, var at min computer ikke lå der hvor jeg havde gemt den!

2) I politirapporten står der ikke nævnt noget omkring ødelagt dør eller lås.

Politirapporten er fra en 'betjent' som prøvede at få os til at bestikke ham med kontanter selvom vi bare ville have en ærlig forklaring eller vores ting tilbage. Der var en ged på stationen, og deres 'arkiv' var en stak rådne papirer på gulvet. Jeg tror deres rapport er noget så ufuldstændig pga. deres mangel på ressourcer.

3) Modtaget billede af døren til hotelvillaen viser ikke skader på dør eller karm/ramme og viser en intakt lås med en meget lidt skæv pal. Pal kan være slidt pga. almindelig brug samt vejr og vind.

3 personer sværger på tro og lov, deriblandt en objektiv person (hotelejereren) at døren var BRUDT op. Og der blev ikke taget flere billeder af os personligt, fordi man forventer at de 'betjente' som kommer, at de gør deres arbejde og holder et ordentligt arkiv. Men derefter så tager forsikringen

og slanger sig ud af deres ansvar, efter man har betalt fast til dem for netop at være dækket i den situation og kunne tage sine ejendele med på ferie.

4) Hotellet skriver til os, at dørrammen var ødelagt og låsen 'twisted' samt 'gave up, after the burglar forced the door from outside'. Hotellet fremsender ikke billeder eller anden dokumentation herpå.

Hotellet giver forsikringsselskabet en OFFENTLIG ERKLÆRING. At forsikringsselskabet var flere måneder om at vurdere sagen, gjorde at manageren i mellemtiden skiftede telefon og ikke har billeder mere. Havde forsikringsselskabet fået fingeren ud lidt før havde de fået deres billeder. Men i mellemtiden frigør det dem ikke fra deres ansvar om at dække i denne situation hvor 3 personer giver en offentlig erklæring på at døren var BRUDT op. De kan sikkert få flere erklæringer hvis det kan behage dem, men grundet deres langsomme administration og ihærdige forsøg på at snige sig ud af deres ansvar så kan de ikke få alt hvad de beder om.

Som note vil jeg gerne understrege at selv hotelejereren har skrevet til mig at forsikringen prøvede ihærdigt at få tingene til at lyde ligegyldige, og som om det var vores egen skyld. Fakta er: ALLE døre var låst, der var 2 mænd som stod vagt mindre end 30 meter fra begge indgange, alle ejendele var gemt, gardiner trukket for og intet var offentligt online om, hvor vi var, eller hvad vi havde med. Vi har været så forsigtige som nogen kan være, vores dør blev brudt op, og kunne ikke repareres samme aften, så vi sov med åben dør den nat, og den følgende dag var min fødselsdag som jo dermed også blev ødelagt. Jeg har døjet med angst og gået til psykolog lige siden vi kom hjem. Og så får man at vide at ens ejendele ikke engang bliver dækket af en forsikring, man har tegnet udelukkende til dét formål? Flere af de smykker der blev stjålet er uerstattelige. Både pga. sentimental værdi, men også ren monetær værdi, fordi 2 ringe var arvestykker helt tilbage fra min forfar ... som jeg har fået restaureret og tilpasset så jeg kunne gå med dem. Men dem vil Gjensidige ikke engang tage i betragtning fordi de mener der er et smuthul.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have erstattet de sager som blev erklæret stjålne (flere sager blev stjålet, men af så lille værdi, at vi ikke skrev dem på erklæringen). Den faktiske værdi er langt over 100.000, men efter at have drøftet det med både juvelér og ... er vi kommet til enighed på en værdi af 78.000DKK."

Selskabet har i brev af 14/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens fakta

Vores forsikringstager [Klager] anmelder den 27. november 2018:

'D. 12/11-2018 i tidsrummet 19:30-20:30 blev vores villa, som vi har lejet på resortet '...' på ... brudt ind i, og samtlige af vores værdier, som vi ikke havde på os personligt, blev stjålet. Døren var låst, der var en vagt, og vi var væk langt under en time. Da vi vendte tilbage gik det langsomt med sikkert op for os, at vi havde haft indbrud. Vi passede meget på, og havde gemt en masse ting, men tyvene fandt dem trods alt.'

Sammen med anmeldelsen modtager vi kopi af politirapporten (bilagt klagen), hvori der står, at:

'... the unknown culprit entered through the door of the room and steal ... '

Derudover var der vedlagt mail mellem Klager og hotellet, hvor hotellet bekræfter 'burglary/breakin', men uden yderligere kommentarer hertil.

I forlængelse af anmeldelsen, den 28. november 2018, oprettes og sendes adgang for Klager til vores skadehåndteringssystem Scalepoint. Den 12. december 2018 meddeler SOS, at Klager ligeledes har anmeldt sagen til dem. Det aftales, at SOS forestår den videre behandling af sagen.

Den 1. juli 2019 kontakter SOS os, da Klager rykker for svar. Hverken SOS eller vi har modtaget henvendelse fra Klager siden anmeldelsen. Skadesafdelingen overtager sagens behandling og der oprettes og sendes en ny adgang for Klager til skadehåndteringssystemet.

I forlængelse heraf, den 16. juli 2019, modtager vi Klagers krav med oplysning om at stjålne smykker vil blive vurderet. Vi kvitterer og oplyser samtidig, at vi endnu ikke har taget stilling til hændelsen og evt. dækning på Hjemforsikringen. Vi anmoder om billeder og dokumentation.

Den 30. oktober 2019 oprettes endnu en ny adgang for Klager, hvorefter vi modtager krav samt billeder af opbruddet dør (bilag B). Den 1. november 2019 vurderes sagen og meddeles dækning svarende til 'Simpelt tyveri'. Vi begrundet afgørelsen i sagen med, at en hotelvilla på et resort sidestilles med et hotelværelse, da funktionerne i hotelvillaen er de samme som på et hotelværelse, f.eks. ingen køkken og med roomservice/rengøring. Tyveriet kan ikke betragtes som indbrudstyveri, jf. forsikringsbetingelserne punkt 13.7, hvorefter der ikke ydes dækning for smykker, smykkeure mv. Erstatnings opgørelse fra skadehåndteringssystemet vedlægges som bilag C.

Den 10. februar 2020 modtager vi klage over vurderingen, hvor det anføres, at 'dør var flået op og cylinderen var skæv og måtte repareres, hotellet havde folk på efterfølgende som måtte reparere døren efterfølgende. Hvis I ønsker dokumentation herfor kan det fremskaffes. Billedet kan godt snyde lidt, men cylinderen ER skæv og døren er flået op. Så der hersker ingen tvivl om et her er tale om et indbrud. Lokalet var aflåst og døren måtte repareres så derfor beder vi jer kigge på sagen igen. I bør have politirapporter samt anden relevant dokumentation liggende. Vi har ydermere en e-mail fra hoteldirektøren, han kan også kontaktes, hvis I ønsker yderligere information.'

Vi anmoder om den dokumentation, som Klager har og den 18. februar 2020 modtager vi samme billede som tidligere modtaget i sagen samt mail fra hotellet, hvori der står følgende: 'I the General manager of ... HOTEL, in certify that there was a break into [klagerens] and her partner's Beach Villa, which is within ... HOTEL.' (bilagt klagen).

Vi er herefter i skriftlig dialog med hotellet omkring evt. skader på døren samt reparationens omfang, herunder flere billeder af døren før og efter evt. reparation. Vi modtager ikke yderligere dokumentation, hotellet skriver følgende omkring døren: 'The lock gave up, after the burglar forced the door from outside. So the door frame broke and the lock twisted. The door and the lock was repaired immediately after the police visit. It is possible to open the door, if one exercises a certain force on the handle and pulls the door.'

Vi anmoder hotellet om kopi af regning for reparation samt fotos af dør, dørkarm og lås, men hotellet er ikke i besiddelse af regning eller billede materiale. På det foreliggende fastholdes, at der er tale om simpelt tyveri.

Afgørelsen bliver påklaget til Klageansvarlige Enhed, som fastholder afgørelsen den 5. marts 2020 (bilagt klagen).

Herefter indbringes sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vurdering

Forsikringsbegivenheden

Under ferierejse overnattede Klager i en hotelvilla på et resort, hvorfra der blev begået tyveri. På baggrund af de modtagne oplysninger vedrørende tyveriet, kan vi konstatere:

1) Politirapporten nævner ikke noget om ødelagt dør eller lås, men at 'property has been stolen from them ...' og 'the unknown culprit entered through the door ...'.

2) Modtaget billede af døren til hotelvillaen viser ikke skader på dør eller karm/ramme, men viser umiddelbart en intakt lås/pal

3) Hotellet skriver til os, at dørrammen var ødelagt og låsen 'twisted' samt 'gave up, after the burglar forced the door from outside'. Hotellet fremsender ikke billeder eller anden dokumentation herpå.

På denne baggrund må vi konstatere, at den fremsendte fotodokumentation ikke dokumenterer, at der er sket voldeligt opbrud, idet der ikke ses fysiske tegn på opbrud på hverken på lås, dørkarm eller ramme.

Såvel Klager som hotellet oplyser, at låsens pal er skæv/låsen er 'twisted', dette kan ikke verificere på det fremsendte billede. Dersom palen var låst (og dermed skudt frem, som vist på billede), ville palen fremstå skæv. Ligesom der ville være tydelige mærker/spor efter dette på 'indskuds karmen'. Dette er tilsyneladende ikke tilfældet. Vi må også formode, at hvis der have været mærker af denne karakter på karmen, var der optaget billede.

Hjemforsikringen dækker indbrud på hotelværelse, når voldeligt opbrud kan konstateres, jf. forsikringsbetingelserne punkt 13.7, afsnit 'Forsikringen dækker ikke', litra 2.2 modsætningsvist.

Vi skal bemærke, at resort som aktuelle sidestilles med et hotelværelse, da funktionerne i hotelvillaen er de samme som på et hotelværelse, f.eks. er der intet køkken, og der ydes roomservice og foretages rengøring.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at det anmeldte tyveri ikke opfylder betingelserne for indbrudstyveri, hvorfor det anmeldte dækkes som simpelt tyveri.

Dokumentation for forsikringsbegivenheden

Klager anfører, at vores behandlingstid har svækket deres bevismulighed.

Af forsikringsaftalelovens § 22 fremgår det, at det påhviler Klager, at dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96616

For så vidt angår sagens behandlingstid skal vi anføre, at der ikke er registreret nogen form for henvendelse hverken i skadehåndteringssystemet efter oprettelsen af Klagers adgang eller i øvrigt forud for rykkerhenvendelsen til SOS den 1. juli 2019 (bilag D). I forlængelse af denne henvendelse oprettes ny adgang til Klager den 16. juli 2019, og igen den 30. oktober 2019, hvorefter vi modtager de nødvendige oplysninger for behandlingen af anmeldelsen. Vi træffer afgørelse den 1. november 2019, som meddeles Klager.

Umiddelbart efter vi modtager de nødvendige oplysninger til brug for vurdering af kravet, træffes der afgørelse i sagen. Vi må herefter afvise, at vi ved vores sagsbehandlingstid har svækket Klagers bevismulighed eller at bevisbyrden på anden måde skulle være vendt.

Krav

Klager har vedlagt opgørelse over krav. Vi har sammenholdt kravet med det krav, som Klager har oprettet i Skadehåndteringssystemet, og kan konstatere, at vi ikke tidligere har modtaget krav vedrørende badeshorts og håndklæde. Klager er naturligvis velkommen til at vende tilbage omkring dette.

For så vidt angår den anførte Lenovo Yoga computer skal vi oplyse, at denne ikke er anmeldt til os. Derimod blev der, udover den allerede erstattet HP computer, anmeldt ødelagt HP ProDesk 600 G3 computer.

Vi oprettede en undersøgelsesrekvisition hos vores reparatør den 30. oktober 2019 og anmodede herefter Klager om at sende computeren til undersøgelse hos reparatøren den 1. november 2019.

Reparatøren modtog imidlertid ikke henvendelse fra Klager, hvorefter rekvisitionen blev lukket den 16. december 2019 (bilag E).

Ønsker Klager, at undersøgelse gennemføres, er Klager velkommen til at kontakte os for nærmere aftale."

Klageren har i kommentar af 10/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har uploadet en ny mail (som desværre er på ...) men løst oversat til:

'Hej [klageren],

Jeg er ked af den situation, du har angående din forsikring. I denne periode i Covid 19, som alle hoteller i ..., var ... også lukket og altid lukket, og siden juni har jeg derfor mistet mit job som GM for hotellet. Med hensyn til dit spørgsmål om fakturaen for reparation af døren til din indbrudte villa har vi som ethvert andet hotel i ..., vores værksted og vores teknikere og vedligeholdelsesagenter, der er ansat hos ..., og som også lever på stedet ligesom resten af ??personalet. Så vi køber det nødvendige udstyr til reparationerne, og vores personale reparerer dem. Din situation med forsikring er virkelig rystende, og jeg ved ikke, hvorfor det er svært at forstå og tro, at din villa faktisk er brudt ind, jeg udvekslede e-mails med dem, og jeg sagde det DU VILLAEN ER BETRÆFFET, og du har mistet din ejendom. Jeg er meget ked af det.

Hjerteligt

...

Eks GM fra ... HOTEL'

Jeg kan simpelthen ikke forstå at et forsikringsselskab, potentielt kan slippe afsted med at snige sig udenom at betale for noget som vi har loyalt betalt for at få erstattet hvis vi mistede det. Politirapporten er skrevet af en politibetjent som knap nok kunne tale engelsk... Det var en ged på politistationen - Selvfølgelig kan de ikke stilles til regnskab for deres sprogbrug! Hans sætninger er så fyldt med stavfejl at man ikke kan forvente han benytter det korrekte sprog! 'The unknown culprit entered through the door and steal' - Der burde have stået 'stole' og 'broke through'. Men ikke alle kan de korrekte vendinger og bøjninger. Hvordan kan en afvisning baseres på så tynde argumenter? Manageren siger klart og tydeligt at det var et voldeligt indbrud, at der var reparationer som følge, at de købte materialerne og deres egne ansatte reparerede døren. (De købte sikkert materialerne kontant på et marked, fordi det er ..., og de ikke har en [byggemarked] som automatisk skriver kvitteringer ud) og så fordi de ikke kan fremvise en kvittering på materialerne som de brugte på at reparere døren, eller billeder af døren fra før reparationen, kan vi ikke få erstattet halvdelen af de sager som vi har forsikret? Hvordan kan det lade sig gøre i dagens Danmark? Hvorfor har man overhovedet en forsikring hvis de kan finde sådanne smuthuller? Vi har overholdt vores ende af ansvaret:

Vi låste ALLE døre, intet lå fremme, pas og kontanter var i en lille aflåst bankboks, og forsikringen var betalt i tide hver gang. Vi har en udmelding fra hotellets daværende manager, en politirapport, og 2 personer som alle siger det samme: De brød ind ad en dør, som var låst og bevogtet af vagter, de stjal alt hvad de kunne finde af værdi, og forsvandt på under 40 minutter.

De klappede vores kufferter sammen igen, og lukkede døren på klem, fordi den ikke kunne lukkes mere efter de havde brudt den op. Og det gik kun langsomt op for os at tingene var stjålet fordi vi havde gemt alting, og ikke havde behov for de ting med det samme. Det gik først op for os da jeg ville tage min computer fra sit gemmested og den ikke var der, troede jeg at det var ... som havde flyttet den, fordi han ofte synes mine gemmesteder er for banale.

Selv manageren er forarget over forsikringens opførsel. Han siger at de praktisk talt har fordrejet hans ord, og har forsøgt at putte ord i munden på ham. Jeg håber ankenævnet kan få retfærdigheden til at sejre, for det er absurd hvis Gjensidige slipper afsted med det her."

Nævnet har den 3/2 2021 afsagt kendelse 95753 i sagen. Nævnets formand har på selskabets anmodning tilladt genoptagelse af sagen. Selskabet har i brev af 9/3 2021 til nævnet bl.a. anført

"Vi har den 10. februar 2021 modtaget Ankenævnets kendelse i ovennævnte sag og skal her anmode om genoptagelse med henvisning til Ankenævnets vedtægter § 21.

Den pågældende sag drejer sig om tyveri fra en hotelvilla, hvor vores forsikringstager har anmeldt, at gerningsmanden (-mænd) har skaffet sig adgang til via opbrudt dør.

På baggrund af faktuelle oplysninger om lokaliteter og faciliteter på resortet, har vi ved vores behandling af sagen sidestillet hotelvillaen med hotelværelse, hvorefter dækning som indbrudstyveri forudsætter 'voldeligt opbrud', jf. forsikringsbetingelserne punkt 2.2.

I kendelsen finder Nævnet, at kravet om 'voldeligt opbrud' ikke kan opretholdes ved tyveri fra ferielejlighed, hvorefter der er krav om 'forsvarligt aflåst bygning eller lokale', forsikringsbetingelsernes punkt 13.7.

Vi kan ikke tiltræde, at indkvarteringen sidestilles med ferielejlighed og ikke et hotelværelse. Af kendelsen fremgår bl.a., at:

Sekretariatet har indhentet billeder af hotelvillaerne fra hotellets hjemmeside og forelagt billederne for nævnet.

og
'...

Nævnet bemærker, at nævnet bl.a. i sag nr. AK 71199 og 52528, under henvisning til, at en ferielejlighed ikke kan sidestilles med et hotelværelse, har udtalt, at det objektive krav om voldeligt opbrud i forsikringsbetingelserne ikke kan opretholdes ved tyveri fra en ferielejlighed.

Nævnet finder, at kravet om voldeligt opbrud heller ikke kan opretholdes, når der – som her – er tale om tyveri fra en hotelvilla.'

Det er vores opfattelse, at de faktiske lokaliteter ikke er sammenlignelige med AK 71199 og 52528, da der i det hele er tale om en hotelvilla på et resort, som har lokaliteter og faciliteter som i det hele svarer til et hotel/hotelværelse.

Det fremgår ikke af kendelsen, hvilke billeder Nævnet er forelagt. Generelt er det dog vores opfattelse, at de billeder som er tilgængelige på hotellet hjemmeside ikke gengiver hotellets lokaliteter og faciliteter i den rette forsikringstekniske kontekst.

Med udgangspunkt i det anførte vil vi i det følgende begrundet vores anmodning om genoptagelse nærmere, idet vi dog først kort skal referere hvad vi tolker, som gældende praksis for ferieboliger.

Ad praksis hotelvilla/-lejlighed som hotelværelse ctr. ferielejlighed

Nævnet har i tidligere sager foretaget en vurdering af ferielokaliteten i vurderingen af indkvarterings karakter.

I følgende sager finder Nævnet at lokaliteten er udtryk for hotelværelse:

AK 69341: Anmeldt tyveri fra feriebolig. Selskabet anfører, at der er tale om en hotellejlighed med bemandet reception, som kan sidestilles med hotelværelse. Klager har oplyst, at beboelserne var separate og lå hver for sig samt reception lå et helt andet sted sammen med et lille supermarked.

Nævnet udtaler bl.a. '... Efter nævnets praksis betragtes en lokalitet, som den klageren beboede under sit ferieophold, som et hotelværelse i forsikringsbetingelsernes forstand.'

AK 67997: Rejsearrangørs hjemmeside anfører 'Lille lejlighedshotel med pæne 2 værelseslejligheder med separat soveværelse'. Det anføres, at der er reception med begrænset åbningstid. Rengøring er inkluderet og nøgle hentes i receptionen. Klager gør gældende, at der ikke er reception og værten træffes på bestemte tidspunkter.

Nævnet udtaler: 'Efter de foreliggende oplysninger, herunder oplysning om rengøring af lokaliteten og om afhentning af nøglen i en bemandet reception, finder nævnet - uanset rejsearrangørens anvendelse af betegnelsen ferielejlighed - at den konkrete lokalitet har mere karakter af et hotel end en ferielejlighed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, der efter nævnets opfattelse er i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.'

Modsat er følgende lokaliteter ikke udtryk for hotelværelse:

AK 47406: Nævnet finder, at ferielejlighed ikke kan sidestilles med hotelværelse. Kendelsen er sparsomt oplyst, idet vi blot bliver oplyst, at der er tale om ferielejlighed på Ibiza.

AK 44750: Klager oplyser '... boede under ferien i et område kaldet Miraflores, hvortil der er knyttet et golfanlæg. Der er tale om et stort område med ca. 1000 lejligheder. Området er indrettet som en større landsby, med asfalterede gader, gadebelysning mv. Der findes en reception på Miraflores, men klageren skulle henvende sig til en administrator, der havde en privat adresse på Miraflores. Klagerens og ...s lejlighed var i to etager, med bl.a. to soveværelser på første sal og et køkken i stueetagen. Klageren har oplyst, at lejligheden ikke blev rengjort af personalet i den periode, hvor den var lejet ud, men alene mellem lejeperioderne, og at intet personale således havde noget at gøre i lejligheden, mens den var udlejet.'

Selskabet anfører, at ferielejligheden benyttes på samme måde som hotelværelse, ligesom det må antages at flere lejer har nøgle dertil. Nævnet finder, at ferielejligheden ikke kan sidestilles med hotelværelse.

Det er vores opfattelse, at de nævnte kendelser er repræsentative for gældende praksis, hvorefter det kan udledes, at ferieboligens lokalitet er afgørende for ferieboligens karakter samt at denne vurdering beror på en konkret vurdering af både ferieboligens funktioner og yderligere faciliteter på lokaliteten.

Ad sammenlignelighed med AK 71199 og 52528

Nævnet sammenligner den her omhandlede feriebolig med nævnte kendelser. I forlængelse af ovenfor nævnte praksis skal der ske en konkret vurdering af ferieboligens lokaliteter. Herefter kan udledes:

AK 71199: Omhandler et lejlighedskompleks med 60 lejligheder med 2-værelses lejligheder m/balkon, køkkenniche med bardisk, køleskab, kogeplader, mikrobølgeovn og elkedel, der er rengøring 5 dage ugentligt, ingen selvstændig reception, men receptionsservice på nærliggende hotel.

Nævnet finder, 'tyveriet er sket fra en ferielejlighed og ikke fra et hotelværelse'.

AK 52528: Klagers oplyser på sekretariatets foranledning, at 'Hotellejligheden er et rækkehus bygget af beton med kun en dør. Soveværelsevindue er der ingen som kan komme ind af, idet det er tilgittet og gitret sidder tæt sammen. Nøglen sad i døren da vi ankom, lige som i de andre døre og hvem som helst kan tage aftryk af nøglen, også det tidligere rengøringspersonale. Det eneste personale var kun rengøringsassistenten, som ikke kom hver dag. Der var ingen receptionist, roomservice eller nogen anden. Spies guiden fortalte i bussen hvilke værelsesnumre, vi skulle have'.

Nævnet udtaler: 'De foreliggende oplysninger giver ikke grundlag for at sidestille det sted, hvor klageren boede under sin ferie, med et hotelværelse'.

I modsætning til ferielejlighederne i de to kendelser, er den aktuelle feriebolig ikke en hotelvilla i et feriekompleks. Derimod er aktuelle hotelvillas lokalitet på et lukket hotelresort med reception i tidsrummet kl. 07 – 22. Receptionen udleverer/modtager hotelnøgler og står til rådighed og bistår gæsterne i øvrigt. Hotellet har bar og restauration, som bl.a. serverer morgenmadsbuffet, som er inkluderet i bookingen. Der tilbydes wellness behandlinger. Der ydes room-, laundry-, chauffør-, lufthavns- og tour-service mv. Der er pool-område. Resortet er bevogtet hele døgnet, som er praksis for resorts på ...

Resortet består (udelukkende) af 11 hotelvillaer, som hver især har karakter af hotelværelser. Der er tale om store 1 værelsesvillaer med bad/toilet. Der er ingen køkkenfaciliteter, men med 'kaffe/te bakke'. Alle værelser er udstyret med værdiboks. Værelserne har daglig rengøring. Hver hotelvilla har privat plunge pool (bassin pool).

Vi vedlægger udskrift fra hotel.com og Booking.com (bilag F og G), som begge udbyder hotellet. Det er vores opfattelse, at udskrifterne dokumenterer, at der er tale om en hotelvilla på et resort, hvorefter den konkrete ferieindkvartering må sidestille med et hotelværelse.

Ad billeder fra hotellet hjemmeside

Som anført har billederne ikke været i høring, og vi er derfor ikke bekendt med hvilke billeder der er tale om og har heller ikke haft lejlighed til at kommentere billedmaterialet.

Det er vores opfattelse, at billedmaterialet på hotellets hjemmeside har et markedsføringsmæssigt sigte, og billederne derfor ikke er egnet til at 'stå alene' som afgørelsesgrundlag for forsikringsteknisk tvist af denne karakter, hvor der skal ske en vurdering af ferieindkvarterings lokalitet.

Hotellets hjemmeside beskriver kun meget sparsomt resortet lokalitet, og det er derfor vores opfattelse, at hjemmesidens oplysninger i det hele kun i ringe grad kan tjene som vurderingsgrundlag i den aktuelle tvist. Vi må dog anføre, at hjemmesiden indeholder én beskrivelse af lokaliteten, som angår indretningen af resortet 11 boliger:

ROOM AMENITIES

IN THE BATH

**Two Sinks *Shower *Bathtub *Separated toilet *Bathrobes *Toiletries *Blow dryer*

IN THE ROOM

**Electronic safe *Tea and Coffee Tray *Suitcase rack *Seating area*

Det fremgår ikke af kendelsen hvorvidt beskrivelsen er forelagt Nævnet. Vi anser beskrivelsen for væsentligt og efter vores opfattelse tilstrækkelig til at fastslå, at hotelvillaen er at sidestille med et hotelværelse og ikke ferielejligheder med ex. selvstændigt køkken. Udskrift vedlægges som bilag H.

Sammenfatning

Det er vores opfattelse, at gældende praksis viser, at vurderingen af hvorvidt en feriebolig skal betragtes som et hotelværelse eller en ferielejlighed/-villa beror på en konkret vurdering af lokaliteter i og omkring ferieboligen. Henset hertil må den aktuelle hotelvilla sidestilles med et hotelværelse – som hotelvillaen reelt også markedsføres som på to store ferieboligplatforme (bilag F og G).

Vi har under hele sagen behandlet og vurderet sagens fakta og omstændigheder i henhold til gældende praksis, jf. ex. AK 69341 og 67997, hvorefter hotelvillaen er at sidestille med hotelværelse.

Denne konstatering/vurdering har på intet tidspunkt under sagens behandling været genstand for drøftelser eller anfægtet af sagens parter. Under klagebehandling ved Klageansvarlige Enhed (bilag I), hvor vores forsikringstager var repræsenteret af forsikringsrådgiver fra ..., som er en velrenommeret international forsikringsmæglervirksomhed, er forholdet hverken påklaget eller blot nævnt. Ved påklagen for nævnet er forholdet heller ikke berørt. Derimod har påklagen under hele sagens behandling i alle led entydigt og alene omhandlet hvorvidt 'voldeligt opbrud' kunne dokumenteres eller sandsynliggøres.

Blot for god ordens skyld skal vi præcisere, at vi ikke anfægter, at der kan ske en prøvelse af alle sagens forhold. Derimod påpeger vi, at kendelsens præmis om ferieboligens karakter ikke er korrekt, da der her er tale om et resort, hvor ferieboligerne er at sidestille med hotelværelser, at dette er i overensstemmelse med gældende praksis, at forholdet heller ikke været genstand for uenighed mellem sagens parter under sagens behandling, at vores forsikringstagers professionelle forsikringsrådgiver heller ikke har anfægtet vurderingen og at der samlet set under nævnsbehandlingen ikke har været anledning til at foretage en dybere begrundelse for ferieboligens karakter, end hvad der allerede er sket i sagen, før der fremlægges billedmateriale fra hotellets hjemmeside.

På baggrund af det anførte, er det vores opfattelse, at afgørelsen i nærværende sag ikke beror på et fuldstændigt grundlag, hvorfor vi anmoder om genoptage, så der kan ske en vurderingen af ferieboligens karakter på baggrund af de gældende kriterier for boligens lokaliteter, og i forlængelse heraf en vurdering af hvorvidt der er dokumenteret eller sandsynliggjort 'voldeligt opbrud', jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.2, som allerede er belyst.

Afslutningsvist skal vi anføre, at forholdet omkring ferieboligens karakter er principielt for os, hvorfor vi er nødt til at meddele, at vi ikke ønsker, at være bundet af kendelsen jf. vedtægternes § 17, stk. 5, hvis genoptagelse afslås, jf. vedtægternes § 21."

Klageren har i kommentar af 7/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremstår meget klart fra mail kommunikationen at Gjensidige prøver at få situationen til at lyde helt anderledes. Men [hotellets manager] forklarer tydeligt at det er en hytte og ikke et værelse, at der tale om et indbrud, og at der var betydelige reparationer som følge.

Selskabet har i brev af 26/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstagerens oplysninger giver os ikke anledning til at ændre vores vurdering, hvorefter vi fastholder at forsikringstagerens indkvartering er at sidestille med hotelværelse, jf. i det hele vores anmodning om genoptagelse med bilag.

For så vidt angår selve forsikringsbegivenheden skal vi påpege, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere eller godtgøre at der er indtrådt en dækningsberettigende skade, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 13.7, punkt 2.2.

Ankenævnet for Forsikring

11.

96616

Som anført i høringssvar 1 af 14. oktober 2020 anfører forsikringstageren i anmeldelsen bl.a.:

'... Døren var låst, der var en vagt, og vi var væk langt under en time. Da vi vendte tilbage gik det langsomt med sikkert op for os, at vi havde haft indbrud. Vi passede meget på, og havde gemt en masse ting, men tyvene fandt dem trods alt.'

I politirapporten er anført:

'... the unknown culprit entered through the door of the room and steal ... '

I efterfølgende korrespondance anfører hotellet bl.a.:

'The door if fractured in the boom, where the other door stopper gave up, under the force of pulling. That the police did not photograph'

Hotellets manager beskrivelser er ikke dokumenteret eller understøttet på anden måde.

Sagens eneste reelle dokumentation er et billede af den omhandlende dør (bilag B). Dette billede viser ingen form for tegn på opbrud eller at døren på anden måde har været udsat for en voldsom/voldelig påvirkning.

Vi må lægge til grund, at hvis døren var åbnet med vold eller på anden måde var tvundet op med kraft ville låsepalen enten fremstå skæv eller trækarmen på den modsatte dør ville fremstå med brud.

På sammen måde vil én mulig låsepal eller anden form for dørstopper længere nede på den 'modsatte' dørs karm, have forårsaget brud eller anden form for mærker på karmen længere nede på døren med låsen, som ville være synlig på billede.

Det fremlagte billede viser, at døren – ja, begge døre fremstår fuldstændig intakte. Der er end ikke antydningen af mærker efter voldeligt opbrud, men blot en anelse almindelige brugs- og slidmærker.

Henset hertil må vi fastholde, at forsikringstageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at gerningsmand/-mænd har fået adgang ved 'voldeligt opbrud', jf. forsikringsbetingelsernes dækningsskema afsnit 13.7, punkt 2.2."

Klageren har i kommentar af 16/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke mere at tilføje.

Jeg stoler på at beslutningen bliver truffet på de udmeldinger fra personerne som var involveret, og på baggrund af beviserne for at det var en fritstående villa. Gjensidige nævner på ingen mulig måde i deres kontrakter at man skal fremvise andre beviser end en politirapport efter et indbrud, hvilket vi har gjort. Døren var låst, og der var endda vagter. Vi kunne ikke have været mere påpasselige, så Gjensidige har absolut intet at basere deres sag på andet end at de ikke har kvitteringerne for reparationerne af døren. Så at jeg skulle sove natten til min fødselsdag med en ulåst dør, efter et indbrud, få stjålet uvurderlige arvet smykker fra mine ... forfædre, hele mit arbejde og alle mine billeder på min computer, alle mine ejendele af værdi, det kan nu blive fuldstændig

værdiløst fordi Gjensidige har forsøgt at fordreje ordene fra hotel-manageren, og nu vil de 'bare' have en kvittering på en reparation på en dør i et ... land ... En kvittering på en reparation udført af deres egen medarbejder, med materiale han har købt på et marked ... i ... De fisker efter en måde at snige sig udenom deres ansvar, og det er grotesk.

Fakta: Vi boede i en aflåst, fritstående villa med vagter - Vi havde et voldeligt indbrud som ødelagde døren - Politirapporten blev lavet af [lokale]-folk som knap nok kan engelsk - Døren blev repareret af en medarbejder fra stedet.

Manageren har udmeldt på skrift at Gjensidige har forsøgt at fordreje hans ord og har overtrådt hans grænse flere gange med deres 'søgende' spørgsmål - Gjensidige har på intet tidspunkt i forsikrings-kontrakten nævnt at man skal fremvise noget som helst andet end en politirapport som bevis for et indbrud.

Så nej jeg har intet at tilføje, kun ovenstående at understrege, som jeg håber er nok til endelig at få Gjensidige til at erstatte bare en brøkdel af de værdier som blev stjålet, for de arvede smykker som blev stjålet er fuldstændig uvurderlige."

Nævnet har fået forelagt bilag. Nævnet har fået forelagt erklæringen af 22/10 2020 fra hotellet på fransk, som klageren har oversat i sit brev af 10/11 2020 til nævnet, og billeder fra hotelvillan, som viser døren med låsen, der ses åbnet på klem samt et møbel, hvorpå der ligger nogle genstande, herunder et blåt kabel, og hvor der kan anes fodspor på gulvet foran møblet. Nævnet har fået forelagt udskrift fra hotel.com og Booking.com samt udskrift fra hotellets hjemmeside. Sekretariatet har i forbindelse med sag 95753 indhentet billeder af hotelvillaerne fra hotellets hjemmeside og forelagt billederne for nævnet.

Af politirapport fremgår bl.a.:

"REF: CERTIFICATES RE. THEFT TO INSURANCE COMPANIES

I certify ... reported at ... POLICE STATION on 13/11/2018 at 03:30 HRS. That under mentioned property has been stolen from them by unknown culprits.

1. Laptop - TOSHIBA
2. Tablet YOGA LENOVO
3. Camera - CANON
4. Camera - GOPRO
5. 2 Headphones - BOSE
6. Designer Closes - HUGO BOSS + RALPH LAUREN
7. 2 Sunglasses- ROBERTO CAVALLI + MICHAEL KORS
8. Jewelry
9. Mobile Phone - GOOGLE PIXEL 2

Ankenævnet for Forsikring

13.

96616

The preliminary investigation shown that the unknown culprit entered through the door of the of the room and steal the above mentioned properties."

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og hotellet fremgår bl.a.:

"Den 16-11-2018 kl. 18:39 skrev ...:

Dear [klageren],

Thank you for staying with us here at ... HOTEL, hope you have enjoyed your stay with us. Also I'm sorry for the break-in that you were the victim of. I was tonight contacted by the police, asking me to give them the number of the cell phone that was lost during the unfortunate incident, so I gave them the one that was on the registration form ... and also the email adresse. Please find attached a copy of your settled invoice. On behalf of the ... HOTEL staff, I would like to thank you once again, and wish you a safe and lovely stay in ...

Sincerely, ...

... HOTEL GM

...

On Tue, Nov 12, 2019 at 1:52 PM [klageren] wrote:Dear ...,

We have an issue with the insurance because they claim it was not a break-in, but a theft. Could you please confirm to me in your own words by email, that it was indeed a break-in to our rented beach-house, that was safely locked. Thank you in advance, and I'm sorry for the on-going trouble with this.

Kindest regards,

[Klageren].

...

Den 12-11-2019 kl. 13:51 skrev ...:

I the General manager of ... HOTEL, in ... certify that there was a break into [klagerens] and her partner's Beach Villa, which is withing ... HOTEL. This email may serve for official/claim use.

...,

General Manager.

...

On Fri, 29 Nov 2019, 17:06 [klageren] wrote:

Vous etes le bienvenu biensure!

Je vous recommande de prendre l'hotel de la famille 'Chateau fleur de Roques' qui se trouve sur booking.com.

Si vous venez, faites le moi savoir, je vous ferait visiter le coin, et notre vignoble.

J'ai un dernier service à vous demander par contre.

L'assurance veux absolument savoir comment ca s'est passé. les dégats sur la porte, comment vous voyez la situation, car ils insistent que ca compte comme 'simple theft' et non comme une force d'entré sur une porte fermé à clé etc.

Pourriez vous me faire un rapport en anglais de vos propres mots svp? je vous en remercie par avance et vous souhaite un excellent weekend.

Ankenævnet for Forsikring

14.

96616

Amicalement,
[Klageren]

...

Den 30-11-2019 kl. 16:37 skrev ...:

Dear [klageren],

This is to serve as a statement for official purposes.

The incident to which occurred at ... HOTEL, and to which our guest was a victim, was indeed a forced break in, The doors of the bungalow, were locked at the time, and the proof was that, the door was forced open, from outside, and the lock broke under such use of force, by one or more burglars. The burglars also cut the wires supplying the power to the terrace of the bungalow. Thus the security patrolling wouldn't notice any intruder(s) at the time of the break in.

Hope this helps.

Best regards and wishes.

...

... HOTEL

GENERAL MANAGER.

...

On Thu, Feb 27, 2020, 15:46 [klageren] wrote:Dear ...,

We have had our case rejected by the insurance now, so we are appealing. Could you maybe help us again, and give a statement as to how much time and money you have spent on repairing the door that was broken, and anything you can remember. Also if you can find some of the pictures that were taken, also by the others, it would help our case a lot.

Kindest regards,

[Klageren]

...

Date: 27-02-2020 14:04

The insurance got in touch with me, more than one time, and I answered all their questions promptly. I have to say that, it looked to me that they were squeezing out of me a statement that would go against your claim (it's what they do). Its a shame that after all this time, and all the 'investigations your legitimate claim got rejected.' Anything you want from me, I will do, Its unfortunate that I don't have, the pics from that incident.

But I can take others.

My best regards to you."

Af mail af 21/2 2021 fra hotellet til selskabet fremgår bl.a.:

"I'm sorry to say that it's has been over a year, and the little, but probably important details you are asking me, are not any more fresh in my memory. Even the phone that we used to take pics is no longer in use. And in between we had renovations.

What I can say is, my guest was a victim of the burglary, and his claim is genuine, that I know."

Ankenævnet for Forsikring

15.

96616

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

13.7			
Ikke dækket			
	INDBRUDSTYVERI	SIMPELT TYVERI	
Tyveribegreber/steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale	Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte
Forsikringen dækker ikke	1. Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 2. Som indbrudstyveri dækkes ikke: 2.1 Tyveri fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhængende eller døre, der ikke har været lukkede og låste. 2.2 Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud ikke kan konstateres. 2.3 Tyveri fra lystfartøj.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opmagasinering. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed. 6. Genstande, der er i kommission.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, logerende og dermed ligestillede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i uaflåste og uaflykkede biler, beboelsesvogne, telte, private sø- og luftfartøjer. 4. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Kravet om voldeligt opbrud gælder ikke for biler. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et indbrud i en hotelvilla den 12/11 2018 i tidsrummet kl. 19:30-20:30, hvor der blandt andet blev stjålet smykker. Hun er utilfreds med, at selskabet har anset tyveriet for at være et simpelt tyveri, hvor der ikke ydes dækning for smykker.

Sagen er tidligere blevet behandlet under sagsnummer 95753, og i kendelse afsagt den 3/2 2021 fandt nævnet, at kravet om voldeligt opbrud ikke kunne opretholdes, når der var tale om tyveri fra en hotelvilla. Selskabet skulle derfor anerkende, at der havde fundet et dækningsberettigende indbrudstyveri sted og skulle opføre og udbetale erstatning på denne baggrund.

Selskabet har i forbindelse med genoptagelsessagen anført, at der skal ske en vurdering af ferieindkvarterings lokalitet, og at den konkrete ferieindkvartering må sidestilles med et hotelværelse, hvorfor dækning om indbrudstyveri forudsætter voldeligt opbrud, jf. forsikringsbetin-

gelsernes punkt 2.2. Selskabet har anført, at de faktiske lokaliteter ikke er sammenlignelige med sagerne 71199 og 52528. Der er tale om en lokalitet på et lukket hotelresort med reception i tidsrummet kl. 07:00-22:00, hvor receptionen udleverer/modtager nøglerne og står til rådighed og bistår gæsterne i øvrigt. Der er bar og restauration, som blandt andet serverer morgenmadsbuffet, som er inkluderet i bookingen, og der tilbydes en række forskellige serviceydelser. Resortet består af 11 store 1-værelses villaer med bad/toilet, og der er alene "kaffe/te bænke" men ingen køkkenfaciliteter i øvrigt. Alle værelser er udstyret med værdiboks, værelserne har daglig rengøring og hver hotelvilla har privat plunge pool (bassin pool). Selskabet har anført, at sagens eneste reelle dokumentation for indbruddet er et billede af den omhandlende dør, hvor der ikke ses tegn på opbrud eller at døren på anden måde har været udsat for en voldsom/voldelig påvirkning. Såvel klageren som hotellet har oplyst, at låsens pal er skæv, hvilket kan ikke verificere på det fremsendte billede.

Klageren har blandt anført, at hotellet tydeligt har forklaret, at der er tale om en hytte og ikke et hotelværelse, og at der ved indbruddet skete skader med betydelig reparation til følge. Hun har oplyst, at alle døre til hotelvillaen var låst, og at hoteldirektøren har bekræftet, at døren var brudt op. Hun tog ikke personligt billeder af døren, fordi hun forventede, at politiet gjorde deres arbejde ordentligt. Politirapporten er skrevet af en politibetjent, der knapt nok kunne tale engelsk, og hvis sætninger er fulde af stavefejl, hvorfor man ikke kan forvente en uddybende beskrivelse af observationerne på stedet. Klageren har anført, at på grund af forsikringsselskabets behandlingstid har hoteldirektøren i mellemtiden skiftet telefon, og har ikke længere billeder af døren.

Klageren har anført, at beslutningen skal træffes på baggrund af udmeldingerne fra de involverede personer, som beviser, at der er tale om en fritstående villa.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 13.7 om indbrudstyveri, at forsikringen dækker "tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale", og at forsikringen ikke dækker "tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkupé, når voldeligt opbrud ikke kan konstateres".

Ankenævnet for Forsikring

17.

96616

Nævnet bemærker, at ferieindkvarterings lokalitet er afgørende for, om det objektive krav om voldeligt opbrud i forsikringsbetingelserne kan opretholdes ved tyveri.

Efter samlet vurdering af de nu foreliggende oplysninger finder nævnet, at den konkrete lokalitet efter sine karakteristika må falde under begrebet et hotelværelse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, der efter nævnets opfattelse er i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysninger fra Hotels.com og Booking.com, hvoraf det fremgår, at der er receptionsservice med blandt andet privat ind-/udtjekning, at der er en bar og restauration, som blandt andet serverer morgenmadsbuffet, der er inkluderet i bookingen, at der tilbydes en række forskellige serviceydelser, herunder rengøring.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om, at resortet alene består af 11 store 1-værelses villaer med bad/toilet, og at der er "kaffe/te bakke" på alle værelser uden køkkenfaciliteter i øvrigt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Denne afgørelse træder i stedet for afgørelsen af sagen 95753.



Peter Thønnings