

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. januar 2022 blev i sag nr. 96894:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 25/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Skaden kronologisk

7.9

Kunden får lejligheden fremvist for første gang. I lejligheden sidder der i forvejen alarmudstyr, hvor [alarmfirma] har lagt et velkomstbrev til ny lejer om mulighed for at købe alarm ydelse hos dem.

Umiddelbart efter bestiller kunden tilslutning af alarm hos [alarmfirma], da det er et krav for Topdanmarks side at der skal være alarm i deres bolig.

I kundens mindset handler installation om at en tekniker hos [alarmfirma] 'bare' skulle aktivere alarmerne på deres kontor, da alt udstyr var opsat i lejligheden i forvejen. (Det viser sig senere at dette ikke var tilfældet)

Ca. 10.9

Kunden får besked fra [alarmfirma] at kunden skal være hjemme være at installationen kan foretages og de vil få en tid hurtigst muligt og at [alarmfirma] vil vende tilbage med en installationsdato.

14.9

Kunden får udleveret nøgler til lejligheden

15.9

Kunden flytter ind i lejligheden med hjælp fra et flyttefirma

30.9

Indbrudstyveri formodes at ske denne dato. Kunden og samlelever er på familietur og kommer først tilbage den 2.10. Kunden bor på 4. sal og få et komme ind i bygningen kræver det at man besidder en chip for at kunne åbne yderdøren. Beboeren i stueetagen lukker ved 14-tiden en mørk mand ind, da han siger hans chip ikke virker.

Kl. 20.00 banker samme mand på vinduet hos samme person, som igen åbner op for ham, idet hans chip ikke virker. Ca. kl. 20.30 hører beboeren på 3 sal et ordentlig brag, som efterfølgende formodes at det er her indbruddet sker.

2.10

Kommer kunden retur fra familiefest og opdager og anmelder indbrudstyveriet

4.10

Efter pres fra kunden tvinges det igennem at alarmopsætning igennem, det er erhvervskonsulent der foretager opsætningen, som viser at tage 4 timer.

6.10

Modtages indbopolicen fra Topdanmark på den nye adresse

15.10

Nøgleboks opsættes først denne dato, pga. [alarmfirmas] ekspeditionstid

Efterfølgende udtaler ... fra [forhandler ure] at han er blevet kontaktet af en taksator/medarbejder fra Topdanmark, som spurgte indtil om det ikke bare var et stålur han havde købt, rettet i fakturaen etc.

Hvis dette er korrekt, skal jeg på det skarpeste tage afstand fra denne adfærd, som både er krænkende og injurierende samt afslører at medarbejderen er forudindtaget i skadesbehandlingen.

Jeg har gennemgået policen, vilkårene for policen samt skadesrapporten med dertil hørende skadesopgørelse og mener følgende:

- Min kunde flytter fra den ene lejlighed til den anden, hvor der skal være alarm begge steder, kunden bestiller 8 dagen inden indflytning alarmoverførsel på den nye adresse. Kunden får den besked at alarmerne først kan aktiveres når de er flyttet ind og skal endvidere nok høre nærmere når [alarmfirma] har mulighed for at sende en tekniker ud.
- I skadesrapporten lægges der vægt på at sikringsboks ikke er boltet fast i gulvet da indbruddet sker. Årsagen til at boksen ikke var fastgjort var at kunden skal have håndværker til at udføre den slags, da de ikke hverken har værktøj eller er vidende om hvordan boksen forskriftsmæssigt skal monteres korrekt. Desuden havde de heller ikke endnu besluttet hvor den skulle sidde. Opmærksomheden henledes på at kunden flytter den 15.9 er på familietur og derfor slet ikke er på plads da indbruddet sker.
- Kundens tidligere assurandør udtaler til kunden at han ikke skal være nervøs for denne skade, da den naturligvis bliver dækket, da man som kunde altid har en rimelig tid til at få etableret alarm når man flytter. Denne udtalelse er der slet ikke taget i betragtning i skadesgennemgangen. En udtalelse som jeg tror du formulerede på den måde at 'det er assurandørens måde at prøve at holde samling på kunden så han ikke mister kundens erhvervsforretning', men som mere eller mindre er et dækningstilsagn.

Konklusionen set fra min og kundens vinkel er at vi ikke kan se, at kunden kunne have handlet anderledes, alarmerne var bestilt inden flytningen at den først bliver aktiveret senere skyldes [alarmfirma] og ikke kunden. Herudover er jeg i tråd med kundens tidligere assurandør om at selvfølgelig har man rimelig tid til at få alarmerne tilsluttet når man flytter, da man i sagens natur ikke selv kan gøre det.

Jeg mener begrundet i ovenstående at I skal betale fuld erstatning til kunden og derfor kan vi ikke acceptere det fremsendte erstatningsoplæg. Hvis I mod forventning ikke skulle være enige i dette, vil vi gå hele vejen med sagen, herunder Ankenævnet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at få fuld erstatning for indbruddet, da jeg ikke har kunnet handle anderledes end jeg har gjort samt at jeg har fået lovning på fuld dækning på mit og min samlevers indbo."

Selskabet har i brev af 21/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har nedsat erstatningen grundet manglende opfyldelse af sikringskravene på policen.

Selskabet har erstattet genstande i kategorien 'Guld, sølv og smykker mv.' med 150.000 kr., har afvist dækning for kontanter, og har fratrasket 50% i erstatningen for det øvrige indbo. Nedsættelsen i erstatningen skyldes, at klager ikke har overholdt alarmkravet samt krav om sikringsskab som beskrevet i hans police.

Selskabet har udbetalt 248.242,65 kr. i erstatning efter fradrag, jf. erstatningsopgørelse af 16. december 2020 vedlagt som bilag af klager.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring. Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-1 (bilag 1) med en sum på 816.000 kr. for guld, sølv og smykker, mv. samt en sum på 2.153.000 kr. for øvrigt indbo, jf. klagers bilag police ny adresse.

Grundet forsikringssummernes størrelse er klagers police påført to sikringskrav, der skal være opfyldt ved indbrudstyveri. Dette følger af selskabets indtegningsregler.

Følgende sikringskrav er gældende for klagers police:

Der skal være installeret tyverialarm og sikringsskab på forsikringsstedet.

Tyverialarmanlæg

Det er en betingelse, at anlægget

- Har direkte opkobling til godkendt kontrolcentral, og at der er en aftale med et vagtfirma
- Altid er aktiveret, når forsikringsstedet forlades
- Er funktionsdygtigt, også ved strømsvigt
- Holdes ved lige i overensstemmelse med leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet.

Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtøj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- De nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- Sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- Sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker indbrudstyveri på det forsikrede og det er ubestridt, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri i sagen.

Da de nærmere betingelser for tyverialarm samt sikringsskab ikke var opfyldt i forbindelse med indbrudstyveriet, har selskabet dog nedsat erstatningen svarende til den i klagers police nævnte konsekvens ved manglende opfyldelse.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Den 9. oktober 2020 anmeldte klager elektronisk til selskabet, at han havde haft indbrud i sin bolig og at tyveriet var sket den 30. september 2020.

Efterfølgende modtog selskabet en opgørelse med klagers krav og grundet dets størrelse blev sagen overdraget til én af selskabets løsesretaksatorer, der efterfølgende besigtigede skadestedet.

Ved besigtigelsen blev de anførte sikringskrav gennemgået samt konsekvensen af den manglende opfyldelse af kravene.

Taksator sendte herefter en rapport til klager med erstatningsopgørelsen.

Klager var ikke tilfreds med selskabets afgørelse, hvorfor han via mægler efterfølgende henvendte sig til selskabets kundeklageansvarlige, der fastholdt selskabets afgørelse i sagen.

Her får I vores syn for sagen

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

I denne sag finder vi ikke, at klager har godtgjort, at overtrædelsen af sikkerhedsforskriften om tilsluttet alarm samt sikringsskab har været uden indflydelse på tyveriet eller dets omfang, jf. betingelsen i klagers police.

På denne baggrund finder vi derfor ikke, at klager har krav på yderligere erstatning i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri.

I følge policen er det som tidligere beskrevet en betingelse for at opnå fuld erstatning ved indbrudstyveri, at der er installeret tyverialarm og sikringsskab på forsikringsstedet, jf. de nærmere betingelser ovenfor samt bilag med klagers police.

Det er ubestridt, at hverken kravet om tyverialarm eller sikringsskab var opfyldt på skadetidspunktet, hvorfor selskabet har opgjort erstatningen ud fra den anførte konsekvens i klagers police.

Begrundelsen for at selskabet har indført betingelserne i klagers police, er dels begrundet i de høje værdier klager har ønsket forsikret og dels for at gøre det så det besværligt som muligt for eventuelle tyve at stjæle genstandene samt forsinke dem mest muligt. Det har derfor også en præventiv virkning, når der stilles krav om alarmanlæg samt at de nævnte genstande skal være opbevaret i sikringsskab, der er boltret fast. Den manglende overholdelse af betingelserne, har netop øget risikoen for tyveri/gjort det nemmere for tyvene at komme i besiddelse af genstandene.

Selskabet gør i den forbindelse gældende, at formuleringen af kravene til alarmanlæg og sikringsskab er udformet som en sikkerhedsforskrift i henhold til Forsikringsaftalelovens § 51. Da kravene til sikring ikke var opfyldt på skadestedet på tyveritidspunktet, var sikkerhedsforskriften således objektivt set overtrådt.

Ligeledes mener vi, at tyveriet er en direkte følge af forsømmelsen af at overholde forskriften og at den manglende overholdelse kan bebrejdes klager.

I den forbindelse har vi lagt vægt på, at betingelserne ved indbrudstyveri fremgår eksplicit af klagers policens, hvorfor der således ikke kan være tvivl om, at den er gældende for klagers police og dermed en del af klagers forsikringsaftale. Klager har på intet tidspunkt under sagens forløb bestridt, at han ikke var klar over, at der var disse sikringskrav. På denne baggrund mener vi derfor, at klager var fuldt ud bekendt med sikringskravene, og i særdeleshed vigtigheden af efterlevelsen af disse særligt henset til, at kravene også var gældende på klagers tidligere bopæl, jf. det af klager vedlagte bilag med 'police forrige adresse'.

Som det fremgår af den gældende police, følger sikringskravene det forsikringssted, som er påført policen, samt på en ny adresse ved flytning.

Kravene er således gældende på den nye adresse fra første dag.

For god ordens skyld kan vi oplyse, at klager på intet tidspunkt har kontaktet selskabet med henblik på oplysning om, at sikringskravene ikke ville være opfyldt ved indflytningen. Klager har således ikke gjort selskabet opmærksom på forholdene til trods for, at klager var bekendt med de gældende sikringskrav.

Endelig har klager ikke oplyst om eventuelle ændringer i hans genstande, herunder at summerne på policen ikke skulle svare til klagers behov, hvorfor det må have stået klager klart, at sikringskravene ligeledes gjaldt på den nye adresse fra første dag. Dette bekræftes endvidere af, at klager netop kontaktede alarmselskabet for installation af alarmanlægget på den nye adresse, og dermed var vel vidende om kravene samt konsekvenserne ved manglende opfyldelse.

Vedrørende den manglende fastgørelse af sikringsskabet på skadetidspunktet fremgår det af klageskemaet, at årsagen til dette var, at klager skulle have en håndværker til dette, da klager hverken havde værktøj eller var vidende om, hvordan boksen blev monteret korrekt. Derudover havde klager heller ikke besluttet, hvor den skulle sidde. At klager ikke havde besluttet sig for, hvor sikringsboksen skulle fastgøres eller at klager endnu ikke havde kontaktet håndværkere til at udføre arbejdet, ændrer ikke på det forhold, at klager var vidende om kravet samt at det var gældende for forsikringsstedet.

Selskabet finder i den forbindelse, at den manglende opfyldelse af sikringskravene alene kan bebrejdes klager. Vi har herved lagt vægt på, klager havde haft andre handlemuligheder end at flytte sine smykker ind i den nye bolig vel vidende, at sikringskravene ikke var opfyldt. Klager kunne således havde opbevaret smykkerne på anden adresse eller i bankboks indtil sikringskravene kunne opfyldes, og dermed tillige indtil de havde besluttet sig for, hvor sikringskravene skulle placeres. Derudover kunne klager havde kontaktet alarmselskabet tidligere i forløbet således, at sikringsforholdene kunne være opfyldt ved indflytning. Klager havde også mulighed for at kontakte en anden alarmudbyder med henblik på at sikre efterlevelse af kravene.

Selskabet har samtidig bemærket, at klager flyttede ind i lejligheden den 15. september 2020 og at tyveriet antageligvis skete den 30. september 2020. Der er således gået i hvert fald 14 dage, hvor klager ikke har opfyldt sikringskravene til trods for, at han var bekendt med disse.

Ved at undlade at foretage de nødvendige foranstaltninger til at opfylde sikringskravene, er det selskabets vurdering, at klager således har accepteret den forhøjede risiko i den periode, hvor kravene ikke var opfyldt. I lighed hermed er det selskabets vurdering, at klager i samme forbindelse har undladt at opfylde sin tabsbegrænsningspligt, idet man som forsikringstager har pligt til at afværge/begrænse en eventuel skade.

Endelig har klager i forbindelse med sagen anført, at hans assurandør skulle have givet dækningstilsagn i sagen. Selskabets kundeklageansvarlige har på denne baggrund gennemgået sagen med assurandøren, der har oplyst, at han var blevet kontaktet af klager den 2. oktober 2020, da klager var kommet hjem fra familietur og havde konstateret, at der havde været indbrud. Klager havde spurgt ind til dækning af de stjålne genstande, hvortil assurandøren havde foreholdt de gældende sikringskrav overfor klager. Klager havde afkræftet, at sikringskravene var opfyldt, hvorefter assurandøren havde påpeget, at det var et stort problem henset til de gældende betingelser i policen. Klager havde i samme forbindelse forklaret, hvorfor bl.a. alarmerne ikke var aktiveret og assurandøren havde herefter oplyst, at han ville undersøge dækningen/konsekvensen nærmere, idet han ikke var taksator og derfor ikke kunne afgøre dækningen.

Vi henviser i den forbindelse til svar af 26. marts 2021 fra selskabets kundeklageansvarlige, vedlagt som bilag af klager.

Selskabet anser det for usædvanligt, at assurandøren skulle have lovet dækning udover den dækning, der følger af klagers police ved manglende opfyldelse af sikringskravene. Selskabet finder således ikke anledning til at betvivle assurandørens udtalelse, idet han netop påpegede vigtigheden af overholdelse af sikringskravene i forbindelse med klagers telefoniske henvendelse den 2. oktober 2020. Det fremgår heller ikke af notat af sagen, at der skulle være indgået et aftale om yderligere dækning. Vi kan således ikke genkende den påstand, som i øvrigt ikke er dokumenteret.

På denne baggrund finder vi derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at assurandøren skulle have givet et fuldt dækningstilsagn i sagen og således have set bort fra den manglende opfyldelse af sikringskravene i policen.

Såfremt klager fortsat ikke er enig i dette, opfordrer vi derfor klager til at fremlægge dokumentation for den påståede aftale.

Da indbrudstyveriet er sket på et tidspunkt, hvor de i policen beskrevne sikringskrav ikke er opfyldt og da klager var bekendt med sikringskravene, kan selskabet derfor ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning i sagen.

I har afgjort lignende sager

Ankenævnet har behandlet lignende problemstillinger og selskabet har tidligere henvist klager til følgende ankenævnskendelser som vi finder, er sammenlignelige med nærværende sag.

I kendelsen 67738 havde selskabet afvist at yde dækning i forbindelse med et indbrudstyveri som følge af, at policeklausul om aflåsning og tyverialarm ikke var opfyldt på tyveritidspunktet. Ved indbruddet blev en havedør brudt op, og der blev stjålet dyrt boliginventar. Ejendommen var endnu ikke beboet, da klager var ved at flytte. Alarmen var endnu ikke aktiveret, men klager var ved policen blevet oplyst om, at en sådan skulle være installeret og aktiveret. Her fandt Nævnet, at kravet om at alarmen skulle være aktiveret når ejendommen blev forladt, var en sikkerhedsforskrift. Denne var objektivt set overtrådt i sagen og Nævnet fandt endvidere, at klager ved at undlade at få alarmsystemet tilsluttet i forbindelse med, at dyrt boliginventar blev overflyttet til boligen, hvorved klager ikke har kunnet aktivere alarmen, havde udvist forsømmelse. Selskabet fik medhold i sagen.

Tilsvarende i kendelsen 88136, hvor selskabet havde fratrukket 20 % i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Klager havde ikke installeret et alarmsystem, som levede op til de krav, der var stillet i klagers police. Under henvisning til den i policen indeholdte klausul vedrørende tyverisikring fandt nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet havde foretaget reduktion af dækningssummen med 20 %. Selskab fik medhold i sagen."

Klageren har i brev af 6/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi anfægter ikke at tyverialarm og sikringsskab ikke var installeret.

Derimod anfægter skadesopgørelse fordi:

- Vi har gjort hvad der er muligt for os, alarminstallation var allerede bestilt inden vi flyttede ind i lejligheden, da vi benyttede tilbuddet fra [alarmfirma] som allerede lå i lejligheden da vi så den for første gang. Da der allerede havde været alarm i lejligheden troende vi at det var en form sag, at få aktiveret alarmen og kunne klares via en computer – det viste sig så senere ikke var muligt. Alarmen og sikringsboksen var ikke installeret på flytningsdatoen alene pga. ekspeditionstid fra [alarmfirma] trods de var blevet rykket flere gange.
- Efter indbruddet havde vi en aftale med vores tidligere assurandør som sagde at selvfølgelig ville vi få dækket denne skade, da der altid var en tidsfrist for at få installeret en alarm, så skaden så være ud lige nu, men at nok skulle komme i orden. Han lovede også at tage kontakt til taksator omkring dette. Vores selvstændige bogholder deltog i et af disse møder og kan bekræfte det aftalte.
- Vores forsikringsmægler har haft telefonisk kontakt med taksator der har opgjort skaden, som i øvrigt samtidig er fagansvarlig på privat området. Her fremgår det af referatet af telefonsamtalen at taksator bekræfter at der blevet lovet bedre dækning end det opgjorte.
- Vi synes også det halter noget gevaldigt på rådgivningen, når konsekvensen er så stor. Havde vi kendt konsekvensen af at flytte uden at alarmen var tilsluttet havde vi lejet en midlertidig

bankboks, da vi melder flytningen til vores assurandør for han det først registeret efter indbruddet er sket og der synes vi godt han kunne have fortalt os, at det var vigtigt at alarmen virkede fra første dag i lejligheden – i parentes bemærkning troede vi at den var aktiveret idet vi troede det bare foregik ved en computer der skulle aktivere den ligesom et mobilabonnement.

- Herudover synes vi også at der skal tages i betragtning at lejligheden var beskyttet med dørlås som kræver en chip at komme ind af, eller at en beboer åbner – som så desværre skete 2 gange samme dag.

Slutteligt er det faktisk forkert når Topdanmark påstår at der ikke er givet dækningstilsagn på skaden og samtidig givet tilsagn fra selskabets egen medarbejder at selvfølgelig accepterer selskabet er vis installationsperiode for alarmen.

Vi forventer derfor at Topdanmark lever op til hvad der lovet af deres egne medarbejder og giver os fuld erstatning for indbrudstyveriet."

Selskabet har i brev af 7/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bemærker indledningsvis, at de har gjort, hvad de kunne i forhold til installering af alarmen. Vi bemærker i den forbindelse, at der gik i hvert fald 14 dage fra indflytningen til tyveriet skete og i denne periode var der hverken installeret alarm eller sikringsskab som påkrævet iht. klagers police. Vi henviser i den forbindelse til vores tidligere høringssvar i sagen. Som vi også tidligere har gjort opmærksom på, kunne klager have kontaktet en anden alarmudbyder, der kunne have udført opgaven inden indflytningen eller klager kunne have taget smykkerne med sig, eller have fundet en alternativ midlertidig opbevaring til disse. Klager kunne herudover have kontaktet selskabet, for at høre nærmere ind til forholdet, så selskabet havde haft mulighed for at anviser en anden sikringsform.

Derudover gør klager endnu engang gældende, at assurandøren skulle have lovet fuld dækning for skaden, men klager har fortsat ikke fremlagt dokumentation for sin påstand. Selskabet bemærker i denne forbindelse, at det er klager, der skal påvise, at selskabet mod vores normale forretningsgange og sædvaner har lovet fuld dækning uden videre. Vi vil herefter redegøre nærmere for, hvorfor vi finder, at det har al formodning imod sig.

Til information tager selskabets assurandører aldrig stilling til dækning/ikke dækning i sagerne, da det ikke ligger indenfor deres arbejdsområde. I sagen har selskabet som bekendt været i kontakt med den pågældende assurandør, der som tidligere oplyst har talt med klager umiddelbart efter tyveriet, hvor assurandøren netop havde påtalt alarmkravet overfor klager, herunder at manglende opfyldelse af sikringskravet, ville få konsekvenser for dækningen.

Da assurandøren i kraft af sin stilling gjorde klager opmærksom på, at han ikke kunne afgøre dækning, og da der ikke er fremlagt dokumentation for, at assurandøren skulle have givet fuldt dækningstilsagn, finder vi således fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort sin påstand. Vi henviser i samme forbindelse til mail af 8.12.2020, hvor assurandøren tillige orienterer klager om sagen, jf. vedlagte bilag 2.

Derudover gør klager gældende, at taksator ligeledes skulle have bekræftet, at der var blevet givet fuldt dækningstilsagn i sagen dvs. ud over policens ordlyd. Selskabet har derfor været i kon-

takt med den pågældende taksator, der har oplyst, at det er korrekt, at han har talt med klagers forsikringsmægler omkring konsekvensen ved den manglende overholdelse af sikringskravene, herunder at assurandøren ville undersøge muligheden for en yderligere erstatning pr. kulance, men at dette var blevet afvist. Selskabet finder ikke anledning til at stille tvivl om taksators beskrivelse af forholdet, da der ikke er noteret noget herom, hverken af notat, rapport eller andet i sagen. Tværtimod har taksator i sin rapport af 3. december 2020 beskrevet konsekvenserne ved manglende opfyldelse af policens krav om sikring samt at denne konsekvens blev drøftet på mødet med klager, jf. bilag vedlagt af klager. Såfremt taksator skulle have ændret på dette, ville det have fremgået af sagen f.eks. i form af en tillægsrapport til klager.

Klager gør endvidere gældende, at de ikke var vidende om konsekvensen ved manglende opfyldelse af sikringskravene og her må selskabet endnu engang påpege, at kravene stod tydeligt formuleret i klagers police og var tillige gældende for klagers tidligere adresse, hvor han af samme grund havde opfyldt disse. Derudover havde klager netop kontaktet alarmselskabet for installation af alarmen, hvilket efter selskabets vurdering også bekræfter, at klager var klar over konsekvensen ved manglende alarm, mv. Selskabet finder således ikke, at klager kan være i tvivl om det af policen gældende sikringskrav.

Det af klager anførte omkring dørlåsen ændrer ikke på det forhold, at sikringskravene i policen skal være opfyldt ved tyveri.

Vi anerkender naturligvis, at det er en meget ærgerlig situation for klager, men det ændrer desværre ikke ved, at betingelserne for fuld dækning ikke er opfyldt i sagen.

Selskabet må således fortsat opfordre klager til at fremlægge dokumentation for det påståede dækningstilsagn. På det foreliggende grundlag fastholder vi den tidligere opgjorte erstatning, idet vi fortsat ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at der skulle være afgivet fuldt dækningstilsagn i sagen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 28/8 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Topdanmark skriver:

Klager bemærker indledningsvis, at de har gjort, hvad de kunne i forhold til installering af alarmen. Vi bemærker i den forbindelse, at der gik i hvert fald 14 dage fra indflytningen til tyveriet skete og i denne periode var der hverken installeret alarm eller sikringsskab som påkrævet iht. klagers police. Vi henviser i den forbindelse til vores tidligere høringsvar i sagen. Som vi også tidligere har gjort opmærksom på, kunne klager have kontaktet en anden alarmudbyder, der kunne have udført opgaven inden indflytningen eller klager kunne have taget smykkerne med sig, eller have fundet en alternativ midlertidig opbevaring til disse. Klager kunne herudover have kontaktet selskabet, for at høre nærmere ind til forholdet, så selskabet havde halt mulighed for at anvise en anden sikringsform.

Kommentar:

Som tidligere skrevet var det vores opfattelse at aktiveringen af alarmen en formalitet da sensor og kontrolpanel allerede var installeret. Vi var derfor helt sikre på at når vi havde bestilt det, virkede det umiddelbart bag efter, da vi troede at dette kunne aktiveres blot ved brug af en computer hos [alarmfirma] og dermed være en formalitet. Der var derfor heller i vores overbevisning

heller ikke nogen grund til at kontakte en anden alarmudbyder og ej heller nogen grund til at kontakte forsikringsselskabet da vi troede alt var i sin skønneste orden.

Med hensyn til sikringsskabet, så var vi ikke kommet på plads i lejligheden og dermed ikke fået bestilt tid til en håndværker der skulle opsætte dette skab. På dette tidspunkt er vi ikke heller ikke klar over konsekvenserne ved at alarmen ikke er aktiveret, det bliver vi først efter dialogen med taksator og den efterfølgende skadesbehandling.

Vi finder desuden yderst kritisabel at vores assurandør ikke har nævnt dette med et eneste ord, når han nu viste at vi skulle flytte. Herudover sidder han i [by 1] og vores lejlighed er i [by 2], hvilket betyder han aldrig har set vores hjem. Når nu konsekvensen tilsyneladende er så stor, kan vi ikke forstå hvorfor denne rådgivning totalt er udebleven. Men det er nok begrundelsen for at han efterfølgende ved flere lejligheder har sagt til os, at vi bare skulle tage det roligt og skadesopgørelsen så værre ud end den ville ende med at blive, idet at der naturligvis skal være plads til ekspeditionstid hos alarmudbyderen.

Dette har vi naturligvis troet på og blev også bekræftet af taksator da vores mægler telefonisk talte med ham og han sagde 'at han havde talt med assurandøren og hørt hvad han havde sagt til kunden og at det nok var hans (assurandøren) måde at beholde kunden ([klageren]) på.

Topdanmark Skriver

Derudover gør klager endnu engang gældende, at assurandøren skulle have lovet fuld dækning for skaden, men klager har fortsat ikke fremlagt dokumentation for sin påstand. Selskabet bemærker i denne forbindelse, at det er klager, der skal påvise, at selskabet mod vores normale forretningsgange og sædvaner har lovet fuld dækning uden videre. Vi vil herefter redegøre nærmere for, hvorfor vi finder, at det har al formodning imod sig.

Kommentar:

Jeg ved ikke hvordan jeg skal bevise dette, udover at det er blevet sagt ved flere lejligheder både på fysiske møder og telefonisk. Der er gentagne sagt at selvfølgelig er der en ekspeditionstid på at få installeret alarm og få fat i håndværker til montering af sikringsboks. Vi har ikke optaget nogle af disse – desværre. Men vi finder det igen uheldigt at assurandøren ikke ved stå ved sit ord.

Dog kan vores eksterne bogholder, bevidne at det er blevet sagt på et møde hvor hun også deltog – så det kan vi godt sandsynliggøre. Vi kan få hende til at afgive forklaring, hvis dette måtte blive nødvendigt.

Topdanmark skriver:

Til information tager selskabets assurandører aldrig stilling til dækning/ikke dækning i sagerne, da det ikke ligger indenfor deres arbejdsområde. I sagen har selskabet som bekendt været i kontakt med den pågældende assurandør, der som tidligere oplyst har talt med klager umiddelbart efter tyveriet, hvor assurandøren netop havde påtalt alarmkravet overfor klager, herunder at manglende opfyldelse af sikringskravet, ville få konsekvenser for dækningen. Da assurandøren i kraft af sin stilling gjorde klager opmærksom på, at han ikke kunne afgøre dækning, og da der ikke er fremlagt dokumentation for, at assurandøren skulle have givet fuldt dækningstilsagn, finder vi således fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort sin påstand. Vi henviser i samme forbindelse til mail af 8.12.2020, hvor assurandøren tillige orienterer klager om sagen, jf. vedlagte bilag 2.

Kommentar

Dette er ganske enkelt ikke i overensstemmelse med sandheden, hvilket fremgår af sidste kommentar, men også taksatorens udtalelse ifm. at assurandøren havde kontaktet ham. Til gengæld forventede vi at rådgivning omkring forsikring og kritiske forhold ved disse ligger inden for hans arbejdsområde. Da det er ham der tegner dem, bærer han vel også et ansvar for at rådgive om dem – specielt forhold der har store konsekvenser.

Topdanmark skriver

Derudover gør klager gældende, at taksator ligeledes skulle have bekræftet, at der var blevet givet fuldt dækningstilsagn i sagen dvs. ud over policens ordlyd. Selskabet har derfor været i kontakt med den pågældende taksator, der har oplyst, at det er korrekt, at han har talt med klagers forsikringsmægler omkring konsekvensen ved den manglende overholdelse af sikringskravene, herunder at assurandøren ville undersøge muligheden for en yderligere erstatning pr. kulance, men at dette var blevet afvist. Selskabet finder ikke anledning til at stille tvivl om taksators beskrivelse af forholdet, da der ikke er noteret noget herom, hverken af notat, rapport eller andet i sagen. Tværtimod har taksator i sin rapport af 3. december 2020 beskrevet konsekvenserne ved manglende opfyldelse af policens krav om sikring samt at denne konsekvens blev drøftet på mødet med klager, jf. bilag vedlagt af klager. Såfremt taksator skulle have ændret på dette, ville det have fremgået af sagen f.eks. i form af en tillægsrapport til klager.

Kommentar

Taksator bekræfter at forløbet har været som mægler beskriver, dog med undtagelse af kontakten til urhandler.

Topdanmark skriver:

Klager gør endvidere gældende, at de ikke var vidende om konsekvensen ved manglende opfyldelse af sikringskravene og her må selskabet endnu engang påpege, at kravene stod tydeligt formuleret i klagers police og var tillige gældende for klagers tidligere adresse, hvor han af samme grund havde opfyldt disse. Derudover havde klager netop kontaktet alarmselskabet for installation af alarmer, hvilket efter selskabets vurdering også bekræfter, at klager var klar over konsekvensen ved manglende alarm, mv. Selskabet finder således ikke, at klager kan være i tvivl om det af policen gældende sikringskrav.

Kommentar

Det er meget tydeligt her at det eneste Topdanmark tror på er deres ufejlbarhed samt en påstand om at vi var klar over konsekvenserne over den manglende installation af alarmer. Jeg kan med 100 % sikkerhed sige at hvis det havde været tilfældet har vi ikke endt i denne sag.

I det hele taget handler denne sag om 2 ting:

- Konsekvensen af den manglende alamtilslutning og montering af sikringsboks
- Tidsfrist for installation og montering af ovenstående

Jeg skal i den forbindelse gøre opmærksom på at policen på adressen indbruddet skete modtog vi 14 dage efter indbruddet skete.

Omkring tidsfristen installation af alarm og montering af sikringsboks, er vi gentagne gange i forløbet blevet lovet – selvfølgelig er der en tidsfrist for etablering af dette, tror faktisk også assurandøren brugte den sammenligning om at det er der også hvis du køber en dyr bil der skal satellit overvågning i.

Hertil har selskabet i brev af 9/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør indledningsvis gældende, at der efter hans opfattelse blot var tale om en formalitet mht. aktivering af alarmer, da sensor og kontrolpanel allerede var installeret. I samme forbindelse oplyser han, at han derfor var helt sikker på, at når de havde bestilt alarmer, ville den virke umiddelbart derefter, da han antog, at det blot kunne aktiveres ved brug af en computer hos alarmselskabet.

Det forhold at klager kontaktede alarmselskabet for installation af alarmanlægget på den nye adresse bestyrker efter selskabets opfattelse blot, at klager var vidende om sikringskravene samt konsekvenserne ved manglende opfyldelse – i modsat fald savner det mening at kontakte alarmselskabet.

Selskabet bemærker herudover, at idet der er tale om en sikkerhedsforskrift i klagers police, er det således klager, der skal påse, at disse overholdes. En antagelse eller en formodning om, at alarmer ville blive aktiveret af alarmselskabet, er således ikke en opfyldelse af sikringskravene. Der er heller ikke tale om undskyldende omstændigheder, der kan begrunde, at klager ikke har opfyldt de gældende sikringskrav.

Det samme gør sig gældende for så vidt angår sikringsskabet, hvor klager har oplyst, at de ikke var kommet på plads i lejligheden og derfor ikke havde fået bestilt tid til en håndværker, der skulle opsætte skabet.

At klager ikke har fået kontaktet en håndværker mhp. opsætning af skabet, ændrer således ikke på, at det er klager, der skal påse at overholde sikkerhedsforskriften, og selskabet finder derfor fortsat, at den manglende opfyldelse af sikringskravene alene kan bebrejdes klager.

Klager påpeger igen, at selskabets assurandør skulle have givet tilsagn om, at sikringskravene ikke ville blive gjort gældende pga. ekspeditionstid hos alarmudbyderen. Vi gør opmærksom på, at klager stadig ikke har fremlagt dokumentation for denne påstand, hvorfor vi fortsat ikke finder, at han har løftet bevisbyrden herfor. Tværtimod har vi tidligere henvist til bilag 2, hvor assurandøren orienterede klager om sagen. Assurandøren gjorde i denne forbindelse udtrykkeligt opmærksom på, at han havde talt klagers sag (undersøgt muligheden for en eventuel kulanceerstatning), da han var klar over den omfattende konsekvens som den manglende opfyldelse af sikringskravene medførte. Han påpegede samtidig overfor klager, at denne var bekendt med kravene, idet det fremgik af den indgåede aftale og også var opfyldt af klager på hans tidligere adresse.

Fo god ordens skyld gør vi også opmærksom på, at det ville stride imod selskabets forretningsgange at afvige fra at gøre en sikkerhedsforskrift gældende pga. ekspeditionstid – en ekspeditionstid der vel og mærke varede mindst 14 dage, og uden at selskabet var blevet orienteret om situationen.

Klager gør ligeledes endnu engang gældende, at taksator skulle have bekræftet, at forløbet havde været som beskrevet af mægler, dog med undtagelse af kontakten til urhandler. Taksator har endnu engang bekræftet, at han talte med mæglerne om konsekvensen ved den manglende

overholdelse af policens sikringskrav samt at en mulig kulanceerstatning havde været forespurgt, men var blevet afslået.

Mht. kontakten til urhandleren har taksator tidligere redegjort herfor, herunder at der på kvitteringen for uret var uoverensstemmelse mellem beskrivelsen og referencenummeret. Taksator tog derfor kontakt til urhandleren for en afklaring af dette og i samme forbindelse at kunne tage stilling til, om uret var omfattet af vilkårenes punkt 17.D om særlig værdifuldt indbo eller punkt 17.F om guld, sølv, smykker, mv. og dermed var omfattet af de gældende sikringskrav i policen.

Afslutningsvis bemærker vi, at det fremgår både af klagers tidligere police samt gældende police, jf. bilag vedlagt af klager, at det er en betingelse, at der er installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet, hvorfor disse krav også er gældende ved flytning til ny adresse. Klager har i øvrigt på intet tidspunkt tidligere bestridt, at han ikke var klar over de gældende sikringskrav.

På denne baggrund finder vi fortsat ikke, at klager har bevist, at han skulle have indgået en mundtlig aftale med selskabet om, at der - uanset det anførte i policen - skulle være givet fuldt dækningstilsagn grundet ekspeditionstid hos alarmselskabet og grundet klagers manglende kontakt til håndværker mhp. På opsætning af sikringsskab.

Heroverfor har klageren i brev af 9/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Før indbruddet

Vi var som tidligere beskrevet helt sikker på, at da vi sagde ja tak til det kundebrev der fandtes i lejligheden, havde vi bestilt alarmen og da det allerede sad der, troede vi at det blot var en formalitet at aktivere den via en computer på samme måde som et telefonabonnement.

Med den overbevisning så vi ingen grund til at kontakte selskabet omkring at medtage smykker eller placere dem andre steder, fordi vi havde bestilt alarmen. Herudover havde vi forinden meddelt vores assurandør at vi skulle flytte og givet ham vores nye adresse og information om indflytningsdatoen – derfor opfatter vi det som om alt er i den skønneste orden.

Vi forstår derfor ikke noget at alle de forslag Topdanmark kommer med forud for indbruddet som alle er forslag der kommer efter at indbruddet er sket – det er umådelig let at være bagklog.

Vi forstår heller ikke Topdanmark konklusioner på vores vegne i forhold til de beskrevne handlinger, enig i betragtningerne er vi ikke – derfor må det stå for Topdanmarks egen regning.

Vi forstår efterfølgende heller ikke, at når nu vi har haft kontakt med vores assurandør – altså Topdanmark at han ikke informere vigtigheden i at alarmen er funktionsdygtig på indflytningstidspunktet når det nu viser sig at have så stor indflydelse på vores erstatning – det vil jeg tillade mig at kalde dårlig eller manglende rådgivning fra hans side. Men det er ikke hans eneste mangel her – efterfølgende fandt vi ud af at vores foregående adresse aldrig har været registeret hos Topdanmark, trods vi også informerede ham om denne, det lyder derfor hult når Topdanmark gentagne peger finger af os – om vi kunne have gjort dit og dat, når de ikke engang selv har styr på egne opgaver.

Men som nævnt var vores overbevisning at alt var som det skulle være – vi havde gjort hvad vi skulle da vi bestilte alarmen.

Efter indbruddet

Vi har godt læst den mail som assurandøren sendte til os i december, men den stemmer ikke overens med hvad der er blevet aftalt telefonisk og på fysiske møder. Efter skaden indtraf og da assurandøren fik at vide at alarmen ikke var installeret sagde han 'Det får ingen betydning for skaden, da der naturligvis altid er en ekspeditionstid på en fysisk alarmopsætning, ligesom du kender det på din bil som også skulle have satellitovervågning da du købte den'. Topdanmark skriver at vi ikke har løftet den bevisbyrde!

Men vores eksterne bogholder ... bekræfter dette. [Bogholderen] kommer 2 gange om ugen hos os og er med i alt der vedrører vores forsikringer inkl. møder. Dette mener jeg løfter beviset på, at det er det der er lovet og sagt.

Som udgangspunkt stoler vi på de rådgivere vi har omkring os, derfor dobbelt tjekker vi det heller ikke men regner med at en aftale er en aftale og assurandøren er jo vores rådgiver og specialist.

Det har desværre vist sig efterfølgende at han ikke vil stå ved sit ord og at det så bliver påstand mod påstand, heldigvis har jeg [bogholderen] med som vidne på hvad der blev sagt.

Vi finder det derfor urimeligt at I ikke bare erstatter ud fra det I har lovet og er naturligvis også årsagen til at jeg ikke kan acceptere den tilbudte erstatning.

Hos os er et ord et ord og det forventer vi også af vores samarbejdspartnere på alle områder både firmamæssig og privat.

Det eneste vi beder om, at Topdanmark erstatter det stjålne som de har lovet og som vi derfor også forventer."

Selskabet har herefter i brev af 24/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser endnu engang, at han var af den overbevisning, at fordi de havde bestilt alarmen, ville det blot være en formalitet af aktivere den via en computer. Dette harmonerer ikke med oplysningerne i klageskemaet, hvor det fremgår, at der skal foretages en nærmere installation samt at klager skal være hjemme ved installationen. Ud fra denne beskrivelse er der ikke blot tale om en formalitet eller at aktivering blot kan ske via computer:

'Ca. 10.9

Kunden får besked fra [alarmfirmaet] at kunden skal være hjemme ved installationen og de vil få en tid hurtigst muligt og at [alarmfirmaet] vil vende tilbage med en installationsdato.'

Klager gør ligeledes i høringsvar 6. juli 2021 opmærksom på, at 'Alarmen og sikringsboksen var ikke installeret på flytningsdatoen alene pga. ekspeditionstid fra [alarmfirmaet] trods de var blevet rykket flere gange.' Det forhold at klager har fundet det nødvendigt at rykke alarmselskabet flere gange, indikerer også, at klager var vidende dels om sikringskravene og dels om, at alarmen ikke var aktiveret.

Klager har ligeledes på intet tidspunkt under sagsforløbet lagt skjul på, at han var klar over, at der er krav om alarm fra selskabets side.

Derudover mener klager fortsat, at der er tale om manglende rådgivning fra assurandør/selskabets side, idet klager ikke blev informeret om vigtigheden i, at alarmer var funktionsdygtig på indflytningstidspunktet, når det havde så stor indflydelse på erstatningen. Hertil må vi endnu engang henviser til klagers police samt til vores tidligere høringssvar af 21. juni 2021, hvor vi har redegjort for forløbet. Som det fremgår heraf, blev assurandøren kontaktet af klager den 2. oktober 2020 efter at klager var kommet hjem fra familietur og havde konstateret, at der havde været indbrud. Klager havde ved samtalen spurgt ind til dækning af de stjålne genstande, hvortil assurandøren havde foreholdt de gældende sikringskrav overfor klager. Klager havde oplyst, at sikringskravene ikke var opfyldt, hvorefter assurandøren havde påpeget, at det var et stort problem henset til de gældende betingelser i policen. Klager havde i samme forbindelse forklaret, hvorfor bl.a. alarmer ikke var aktiveret og assurandøren havde herefter oplyst, at han ville undersøge dækningen/konsekvensen nærmere, idet han ikke var taksator og derfor ikke kunne afgøre dækningen. I tilknytning hertil bemærker vi, at formålet med en alarm netop er, at den har en beskyttende og præventiv virkning, hvorfor det naturligvis er afgørende, at den tillige er funktionsdygtig ved indflytning og ikke først en rum tid derefter. En ikke funktionsdygtig alarm har i sagens natur ikke den tiltænkte virkning.

Vi er ærgerlige over at erfare, at klager tror, at vi ønsker at gøre sagen så kompleks og forvirrende som mulig. Vi har alene forholdt os til de påstande, klager har fremsat under sagsforløbet. Vi er derudover ikke enige med klager i, at hans foregående adresse ikke har været registreret i selskabets system, jf. de af klager vedlagte bilag med hans policer. Vi står derfor uforstående overfor hans påstande, men er samtidig forstående overfor den ærgerlige situation klager står i.

På denne baggrund finder selskabet således fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at han har overholdt de gældende sikringskrav samt at der skulle være afgivet fuldt dækningstilsagn i sagen. Vi i opfordrer derfor fortsat klager til at dokumentere denne påstand."

Klager har i brev af 24/9 2021 bl.a. anført:

"Vi regner med at når vi køber en forsikring hos Topdanmark at vi kan stole på de rådgiver de sender ud og tegner forsikringer. Det er et kompleks område og derfor betaler vi gerne for en rådgivning, da vi ikke selv kan finde hoved og hale i forsikringsjunglen – det gælder både vores private men også vores erhvervsforsikringer. Vores assurandør pralede i øvrigt også med på et tidspunkt at han var Exam. Assurandør hvilket betød han har kompetencen til at rådgive os og fortælle hvordan reglerne er. Denne sag understreger desværre ikke denne påstand. Han har hele tiden sagt at selvfølgelig er der en ekspeditionstid for at få alarmer installeret, så derfor vil det ikke få betydning for vores skade – det skulle han nok sørge for. Dette kan vi bevise ved at vores eksterne bogholder var til stede ved mødet og kan bevidne dette. At han så efterfølgende har trukket i land skal ikke komme os til skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens police af 5/10 2020 fremgår bl.a.:

"Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

...

Forsikringssummer

Guld, sølv og smykker mv. op til 816.000 kr.

Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår 6676-1) 408.000 kr.

Øvrigt indbo 2.153.000 kr.

Forsikringssum i alt 3.377.000 kr.

...

Særlige vilkår

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

Tyverialarmanlæg

Det er en betingelse, at anlægget

- har direkte opkobling til godkendt kontrolcentral, og at der er en aftale med et vagtfirma
- altid er aktiveret, når forsikringsstedet forlades
- er funktionsdygtigt, også ved strømsvigt
- holdes ved lige i overensstemmelse med leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet.

Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvtoj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- de nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

En eventuel selvrisko bliver fratrasket, når erstatningen er gjort op."

"Indbo

Det er vigtigt, at du læser denne police for indboforsikring grundigt, og straks giver os besked, hvis oplysningerne ikke er korrekte, da det ellers kan betyde, at din ret til erstatning bliver nedsat eller helt bortfalder.

...

Forsikringssummer

Guld, sølv og smykker mv. op til 800.000 kr.

Designermøbler og -lamper op til (designerliste - se vilkår DF20406-1) 400.000 kr.

Øvrigt indbo 2.110.000 kr.

Forsikringssum i alt 3.310.000 kr.

...

Særlige vilkår

...

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab

Der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet.

Tyverialarmanlæg

Det er en betingelse, at anlægget

- har direkte opkobling til godkendt kontrolcentral, og at der er en aftale med et vagtfirma
- altid er aktiveret, når forsikringsstedet forlades
- er funktionsdygtigt, også ved strømsvigt
- holdes ved lige i overensstemmelse med leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet.

Sikringsskab

Det er en betingelse for dækning ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædelstene og perler, ting af guld, sølv (sølvøj undtaget) og platin samt ure, hvor en eller flere af disse ting/materialer indgår, at der i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab på forsikringsstedet.

Det er en betingelse, at:

- de nævnte ting opbevares i sikringsskabet, og at sikringsskabet låses, når forsikringsstedet forlades
- sikringsskabet er testet og klassificeret efter den europæiske standard EN-1143-1 Grade 0 (Skafor blå)
- sikringsskabet er boltet til gulv og/eller væg efter forskrifterne og/eller leverandørens anvisninger.

Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri fra beboelsen på forsikringsstedet, erstatter vi de nævnte ting med højst 300.000 kr.

Er betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter vi med højst 150.000 kr.

En eventuel selvrisiko bliver fratrukket, når erstatningen er gjort op."

Ankenævnet for Forsikring

18.

96894

Af e-mail af 8/12 2020 fra klagerens tidligere assurandør til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg sender dig vedlagt opgørelse fra vores taksator, hvor beløbene opgøres punkt for punkt.

I har rigtig mange fine og meget dyre ting. Specielt jeres ure – og når man har ting af denne kvalitet og dette prisniveau, bør man være opmærksom på, at det udgør en højere risiko og derfor bør man være mere påpasselig. I flyttede ind med alle disse værdigenstande og efterlod lejligheden i en længere periode (Nogle dage) uden alarm og boksen er bragt i orden. Det er meget uheldigt. Du kender til vores krav omkring alarm og sikringsboks og den aftale, som er indgået og sendt til dig tidligere. I har også opfyldt disse krav i jeres tidligere lejlighed.

Situationen er meget uheldig for jer - men også træls os. For vi vil gerne give dig en god oplevelse og en god erstatning – MEN alarmen var ikke sat til og boksen var ikke fastgjort. Det er faktuel – og er reglerne ret klare. Det er meget uheldigt, at sikringsfirmaet ikke rykker på jeres ordre. Jeg vil ikke skyde skylden på nogen, men det er ikke Topdanmark, som er årsagen til I ikke får fulde erstatning – det er sikringsselskabet og jer selv.

- I burde have taget jeres guld/sølv og ure med på hotellet.
- I burde have meldt flytning hos sikringsselskabet, da I indgår aftalen om lejemålet. Ikke først når I går ind af døren. (Men jeg forstår jeres tilgang til [alarmfirmaet])
- I burde have ventet med at flytte ind til alarmen var sat til og sikringsboksen var fastgjort.

Jeg forstår godt du lige nu er ophidset – men jeg håber også du vil være fair og oprigtig. Denne sag er en ikke en god sag for nogen, bestem ikke for jer, og den er træls for os alle på godt jysk.

Jeg har igennem hele forløbet talt jeres sag og solgt jeres argumenter – men på dette område er reglerne bare 100% klare – de er simpelthen skrevet ordret ned i aftalen.

Jeg håber du vil tage et møde med mig, så vi får talt sagen igennem – det mener jeg er formålstjenligt.

Hvornår vil det passe dig?"

Nævnet har fået forelagt erstatningsopgørelsen og selskabets brev af 3/12 2020, hvoraf bl.a. fremgår:

"Af jeres police fremgår, at vi kan tilbyde erstatning for indbo i kategorien 'Guld, sølv og smykker mv.' på op til 150.000 kr., ingen dækning for kontanter, og det øvrige indbo dækkes med 50% af det beløb, som ville være kommet til udbetaling, hvis sikringskravene havde været opfyldt.

Opgørelse

- 1) Guld, sølv og smykker mv. (Rolex ur, Boucheron ring, hvidgulds kors med diamanter) dækkes med = 150.000 kr.
- 2) 2 stk. PH Kogler i stål Ø48 kan genleveres til 88.492,50 kr. via vores samarbejdspartner ... med 50% af vores genleveringspris = 44.246,25 kr.
- 3) Mulberry bæltetaske koster 6.150 kr. Vi dækker med 50 % = 3.075 kr.
- 4) Kontanter dækkes ikke: 0 kr.

Ankenævnet for Forsikring

19.

96894

- 5) Moncler vinterjakke til 8.000 kr. Grundet alder på 4 år nedskrives dækningen til dagsværdi 6.000 kr. Vi dækker med 50% af dagsværdien = 3.000 kr.
 - 6) Moncler sommerjakke til 6.500 kr. Grundet alder på 5 år nedskrives dækningen til dagsværdi 4.500 kr. Vi dækker med 50% af dagsværdien: 2.250 kr.
 - 7) Moncler særudgave vinterjakke til 8.000 kr. opgøres til at have en dagsværdi på 8.000 kr. Vi dækker 50% af dagsværdien = 4.000 kr.
 - 8) Loro Piana Casimir vinterjakke er købt indenfor 2 år, og opgøres derfor efter nyprisen på 30.516 kr. Vi dækker 50% af nyprisen = 15.258 kr.
 - 9) Thom Browne brille er købt indenfor 1 år, og opgøres derfor efter nyprisen på 7.199 kr. Vi dækker 50% af nyprisen = 3.599,50 kr.
 - 10) Vipp vasketøjskurv kan genleveres til 2.589,30 kr. via vores samarbejdspartner ... Vi dækker med 50% = 1.294,65 kr.
 - 11) Beoplay H9 3rd Gen hovedtelefoner kan genleveres til 3.200 kr. via vores samarbejde ... Vi dækker med 50% = 1.600 kr.
 - 12) Taske til hovedtelefoner fra B&O koster 300 kr. Vi dækker 50% = 150 kr.
 - 13) Hermes læderbælte med spænde opgøres efter nyprisen på 5.250 kr. jf. kvitteringen. Vi dækker med 50% = 2.675 kr.
- Samlet kan vi efter fradrag af selvrisiko på 1.238 kr. tilbyde 229.864,40 kr. i erstatning".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. Ændringer, som Topdanmark skal have besked om.

A Hvornår skal vi have besked?

Af hen syn til prisen og de vilkår, der gælder for forsikringen, skal vi have besked, hvis:

...

6. Du ikke længere har den tyverisikring, som er en forudsætning for din forsikringsaftale

...

C Hvis vi ikke får besked

Hvis vi ikke får besked om ændringen, kan du risikere, at din ret til erstatning ved en skade nedsættes eller helt bortfalder.

...

17. dækningsskema

A. Forsikringen dækker direkte skader som følge af

3. indbrud

1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning ..."

Nævnet udtaler:

Klageren flyttede ind i sin bolig den 15/9 2020. Han fik indbrud i boligen den 30/9 2020, mens han var bortrejst. Selskabet afviste at udbetale fuld erstatning og udbetalte kr. 248.242,65, idet policens sikkerhedskrav om et installeret tyverialarmanlæg og et fastboltet sikringsskab ikke var opfyldt på indbrudstidspunktet.

Klageren kræver fuld erstatning, idet han ikke kunne have handlet anderledes, og idet han ikke kendte konsekvenserne af, at alarmen ikke var aktiveret. Han modtog først politen 14 dage efter indbruddet. Assurandøren burde have oplyst om vigtigheden af, at alarmen var funktionsdygtig på indflytningstidspunktet, da klageren orienterede ham om flytningen. Han bestilte alarmoverførsel 8 dage inden indflytningen. Det skyldtes ekspeditionstid hos alarmselskabet, at alarmen ikke var installeret på flytningsdatoen. Han troede, at alarmen blev aktiveret via en computer, idet sensor og kontrolpanel allerede var installeret i boligen. Sikkerhedsboksen var ikke boltet fast til gulvet, fordi han endnu ikke havde besluttet, hvor den skulle sidde. Efter indbruddet oplyste assurandøren mundtligt, at indbruddet var fuldt dækket, idet der altid var en tidsfrist for at få installeret alarm og monteret sikkerhedsboks. Klagerens selvstændige bogholder kan bekræfte dette.

Selskabet har anført, at tyveriet er en direkte følge af, at klageren ikke har overholdt sikkerhedsforskriften, og at det kan bebrejdes klageren, at der hverken var installeret alarm eller sikringsskab. Klageren var bekendt med sikringskravene, idet disse sikringskrav også var gældende på klagerens forrige adresse. Alarmselskabet oplyste ham om, at han skulle være hjemme ved installationen. Selskabet har anført, at klageren har ikke har bevist, at assurandøren har givet fuldt dækningstilsagn i sagen. Assurandøren ville undersøge muligheden for yderligere erstatning pr. kulance, men dette blev afvist. Det er imod selskabets normale forretningsgang og sædvane, at assurandøren skulle love dækning udover det, der fremgår af politen ved manglende opfyldelse af sikkerhedskravene.

Af police af 3/5 2018 på klagerens forrige adresse og police af 5/10 2020 på klagerens nuværende adresse fremgår det, at der skal være installeret tyverialarmanlæg og sikringsskab på forsikringsstedet. Tyverialarmanlægget skal altid være aktiveret, når forsikringsstedet forlades. Hvis betingelserne for alarmanlægget ikke er opfyldt, erstatter selskabet med højst 50 % af det beløb, som ville blive udbetalt, hvis betingelserne havde været opfyldt. Penge m.m. bliver ikke erstattet. Det er en betingelse, at der ved indbrudstyveri ud over 300.000 kr. af smykker, ædel-

stene og perler samt ting af guld, sølv (sølvøj undtaget) og platin, i tillæg til alarmanlægget er installeret et særligt klassificeret sikringsskab. Tingene skal låses inde i sikringsskabet, når forsikringsstedet forlades, og sikringsskabet skal være boltet til gulv eller væg efter forskrifterne. Hvis betingelserne for sikringsskabet ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, erstatter selskabet de nævnte ting med højst 300.000 kr. Hvis betingelserne for tyverialarmanlægget og sikringsskabet ikke er opfyldt samtidig ved indbrudstyveri, erstatter selskabet de pågældende typer genstande med højst 150.000 kr.

Af e-mail af 8/12 2020 fra klagerens tidligere assurandør fremgår det, at "I flyttede ind med alle disse værdigenstande og efterlod lejligheden i en længere periode (nogle dage) uden alarm og boksen er bragt i orden. ... Du kender til vores krav omkring alarm og sikringsboks og den aftale, som er indgået og sendt til dig tidligere. I har også opfyldt disse krav i jeres tidligere lejlighed. Situationen er meget uheldig for jer - men også træls os. For vi vil gerne give dig en god oplevelse og en god erstatning – MEN alarmen var ikke sat til og boksen var ikke fastgjort. Det er faktisk – og er reglerne ret klare".

Af e-mail af 26/2 2021 fra klagerens forsikringsmægler til selskabet fremgår det, at klageren den 7/9 2020 fik "lejligheden fremvist for første gang. I lejligheden sidder der i forvejen alarmudstyr, hvor [alarmselskabet] har lagt et velkomstbrev til ny lejer om mulighed for at købe alarm ydelse hos dem. Umiddelbart efter bestiller kunden tilslutning af alarm hos [alarmselskabet], da det er et krav for Topdanmarks side at der skal være alarm i deres bolig". Af e-mailen fremgår det videre, at klageren den ca. 10/9 2020 "får besked fra [alarmselskabet] at kunden skal være hjemme være at installationen kan foretages og de vil få en tid hurtigst muligt og at [alarmselskabet] vil vende tilbage med en installationsdato".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det må tilregnes klageren som uagtsomt, at han ikke har overholdt sikkerhedsforskriftens krav om tyverialarmanlæg og sikringsboks. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at der er årsagssammenhæng mellem den

Ankenævnet for Forsikring

22.

96894

manglende overholdelse af sikkerhedskravene og tyveriet, hvorfor nævnet ikke har grundlag for at kritisere, at selskabet har beregnet erstatningen ud fra de regler, der fremgår af policen

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der gjaldt samme sikkerhedsforskrifter på klagerens forrige adresse, at klageren bestilte tyverialarm til sin nye bolig inden indflytningsdatoen, men at klageren valgte at flytte smykker og andre værdifulde genstande ind i boligen, før tyverialarmen var aktiv, og før sikringsskabet var boltret fast.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at assurandøren har givet ham tilsagn om, at indbruddet ville blive fuldt dækket. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at assurandøren ved sin rådgivning i forbindelse med flytningen har handlet ansvarspådragende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på assurandørens e-mail af 8/12 2020 til klageren, og at klageren ikke i øvrigt har fremlagt bevis for, at assurandøren skulle have givet ham dækningstilsagn.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand