

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2022 blev i sag nr. 96940:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 8/6 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kommer hjem og der er brudt en terrassedør op, og alle mine guldsmykker og 2 mobiler er væk, kontakter politiet, som fortæller mig at jeg er nr. 3 i området, de tager billeder m.m. Kontakter GF der kommer en og kigger på døren, hvor der kun er 3 små mærker fra evt. skrue-trækker. GF sender en skønsmand ud, som kontakter tekniks institut som har taget billeder m.m. og deres vurdering er at døren er slidt og ikke har været forsvarlig lukket. Jeg har altid lukket min dør forsvarligt, men efterfølgende har boligforeningen været at lave mærker og smøre døren og alle vi med plast vinduer og døre har fået påsat en låsedims på, så vi nu kan låse terrassedøren.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
at de dækker mine smykker og telefoner."

Selskabet har i brev af 27/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af smykker i forbindelse med tyveri fra medlemmets bolig den 19. oktober 2020 i tidsrummet 18:20 – 21:30. Gerningsmanden har fået adgang til boligen via en terrassedør, der iflg. selskabets opfattelse, ikke har været forsvarligt aflåst.

Medlemmet anmelder tyveriet ved telefonisk henvendelse til selskabet den 20. oktober 2020. Det fremgår af sagsbehandlerens notater, at terrassedøren er brudt op, og at der er stjålet guldsmykker.

I forbindelse med modtagelse af medlemmets smykkekrav rekvireres taksator for besigtigelse og opgørelse af medlemmets fremsatte krav.

Idet taksator stiller spørgsmål til terrassedørens beskaffenhed, samt de begrænsede mærker i dørrammen, vælger selskabet at rekvirere ekstern skønsmand for vurdering af terrassedøren.

Selskabet anmoder skønsmanden om at besvare følgende spørgsmål:

Spørgsmål 1

Er det muligt at få adgang til boligen via aflukket / tilhaspet terrassedør uden brug af værktøj.

Spørgsmål 2

Kan der konstateres opbrudsmærker, og har disse haft en opbrydende effekt.

Spørgsmål 3

Er det syns- og skønsmandens vurdering, at der har været anvendt nævneværdig vold for opbrud af terrassedør.

Selskabet modtager rapport fra skønsmanden den 10. december 2020, hvori skønsmanden har besvaret selskabets spørgsmål med følgende:

Svar spørgsmål 1:

Nej, det vil ikke være muligt at opbryde terrassedøren når det er korrekt lukket, baseret på elementets tilstand og de skader elementet har.

Svar spørgsmål 2:

Ja, der kan konstateres mærker i dørramme, men disse er dels ikke ud for paskvillåsens indgreb og har ikke haft opbrydende effekt, da tolerancer og rullepaskvils udformning vil ikke kunne udløses uden væsentlige skader på lås og karm ramme.

Svar spørgsmål 3:

Nej, Lukkemekanismen i døren er slidt og vurderes ikke effektiv som aflåsning. Terrassedøren kan muligvis bankes op såfremt at lukkebeslag ikke er lukket helt til og sikret.

Med udgangspunkt i skønsmandens fund, beskrivelse af elementet (terrassedøren) og vurdering afviser selskabet dækning af smykker ved mail til medlemmet af 22. december 2020, idet selskabet lægger til grund, at terrassedøren/boligen ikke har været forsvarligt aflåst, og at tyveriet kan derfor ikke anses for et indbrudstyveri, men skal i stedet behandles som et simpelt tyveri med den heraf følgende dækningsundtagelse for penge og smykker jf. betingelsernes dækningskema pkt. E2 Selskabets afvisning inkl. skønsrapport fremlægges som bilag 1.

Den 29. december 2020 kontakter medlemmet selskabet på ny, idet hun er uenig selskabets vurdering og henviser til udlejer. Selskabet fastholder, at det er medlemmets pligt at holde boligen forsvarligt aflåst, upåagtet at man er lejer. Medlemmet oplyser endvidere, at skaderne på terrassedøren er udbedret ved opvarmning af plast i dørrammen. Afslutningsvis spørger medlemmet til klagevejledning, hvor selskabets medarbejder oplyser medlemmet om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring – alternativt, at selskabet er indforstået med at betale omkostninger til en skønsmand ved et udenretligt syn og skøn.

Den 15. februar 2021 modtager selskabet fuld rapport fra politiet – politiets gerningsstedsundersøgelse fremlægges som bilag 2. Selskabet forelagde politiets gerningsstedsundersøgelse for skønsmanden, da det bl.a. fremgik af rapporten, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang ved at opbryde den sydvendte terrassedør med en skruetrækker, og at der sås flere anlægsmærker i dør samt karmen.

Skønsmandens bemærkninger til gerningsstedsundersøgelsen:

'Døren kan 'slås op' uden brug af værktøj, hvilket formentlig også er det der er sket. En almindelig skruetrækker vil ikke kunne komme ind udefra og påvirker dørens låsepal. Dørrammen har et overlæg på karmen på ca. 8-10 mm. Det vil kræve et Z formet værktøj for at komme ind til låsepalen, hvilket i øvrigt er umuligt når døren er korrekt aflåst'

I mail til medlemmet af den 26. februar 2021 fastholder selskabet, at mærkerne i terrassedøren ikke har haft opbrydende effekt, idet mærkerne ikke er ud for paskvillåsens indgreb, da tolerancer og rullepaskvils udformning ikke vil kunne udløses uden væsentlige skader på lås og karm ramme, når døren er korrekt aflåst. Mail til medlemmet af 26. februar 2021 fremlægges som bilag 3.

Medlemmet retter fornyet henvendelse til selskabet den 9. marts 2021, idet hun forsat ikke er enig i selskabet konklusion og afvisning. Medlemmet accepterer et udenretsligt syn og skøn men forbeholder sig ret til at påklage sagen til Ankenævnet for Forsikring uanset udfaldet. Medlemmet bemærker i øvrigt, at hun kan vise skønsmand håndtagets placering ved besigtigelse, og hun bekræfter, at det var svært at lukke håndtaget helt i, før det blev smurt.

Ved mail af 15. marts 2021 bekræfter medlemmet, at hun accepterer selskabets udkast til et skønsteam. Mail fra medlemmet fremlægges som bilag 4.

Selskabet modtager syn- og skønsmandens rapport ved mail af den 22. april 2021 – fremlægges som bilag 5.

Rapportens indhold og konklusioner drøftes med selskabets interne advokat, hvorefter selskabet ved mail til medlemmet af 3. maj 2021 fastholder afvisning af smykker, da det fremgår af skønsrapporten, at skønsmanden bl.a. finder:

- At et fysisk opbrud af korrekt låst dør vil efterlade mærker på slutblik eller låserullerne. Der vil normalt vil være en fysisk deformering af slutblik eller låserullerne eller trækmærker hen over slutblikket.
- At terrassedøren og de tilstødende vinduer er udformet i plastik betyder, at materialet har en elasticitet som gør at karmen ville kunne bøjes hvis denne bliver udsat for en fysisk påvirkning. Men selv i disse situationer vil der være trykskader på materialet.
- Det overvejende sandsynligt at terrassedøren ikke har været lukket korrekt.
- Det overvejende sandsynligt at dørhåndtaget ikke har stået i en lodret position.

Mail til medlemmet af 3. maj 2021 fremlægges som bilag 6.

Selskabets begrundelse for afvisning

Det er selskabets opfattelse, at tyveriet ikke kan anses for et indbrudstyveri, men skal i stedet behandles som et simpelt tyveri med den heraf følgende dækningsundtagelse for smykker jf. betingelsernes dækningsskema pkt. E2, idet:

- De tekniske undersøgelser viser, at de konstaterede mærker ikke var forenelige med et opbrud af terrassedøren, hvis den havde været låst/aflåst.
- De konstaterede mærker i dørramme var ikke ud for paskvillåsens indgreb.
- Låserullerne ikke har, eller kun i et beskedent omfang, haft indgreb i låseblikket, idet der ikke er konstateret fysisk deformering af slutblik eller låserullerne eller trækmærker hen over slutblikket, hvorfor terrassedøren ikke kan anses for at have været aflåst / forsvarligt aflåst. Der henvises i den
- anledning til Sikringsguidens – sikringskataloget – kapitel 5 – omhandlende grundlæggende mekanisk indbrudssikring. Vejledningen indeholder grundlæggende minimumskrav til indbrudssikringen i såvel privat beboelse som i erhvervsvirksomheder, institutioner, foreninger, m.v. Der fremgår af vejledningens pkt. 41, at 'Bygningen skal være forsvarligt aflåst, hvilket vil sige, at alle yderdøre, også terrasse- og bagdøre, skal være effektivt sikrede mod oplukning udefra.'
- Henset til de tekniske undersøgelser finder selskabet det bevist, at medlemmets terrassedør ikke har været effektivt sikrede mod oplukning udefra, hvorfor bygning ikke har været forsvarligt aflåst.
- Der ikke er anvendt nævneværdig vold mod terrassedøren, herunder at mærkerne i døren har været af et sådant beskedent omfang at udbedring af mærkerne kunne foretaget ved opvarmning
- af plastikket i dørrammen.
- Lukkemekanismen i døren er slidt og vurderes ikke effektiv som aflåsning, hvorfor det er sandsynligt, at gerningsmanden har banket døren op.
- Sikkerhedsforskriften om, at boligen skal være forsvarligt aflåst, objektivt set er overtrådt, idet sikrede har forsømt at låse / korrekt aflåse terrassedøren.
- Der er årsagssammenhæng mellem tyveriet og den manglende overholdelse af forskriften.
- Den manglende overholdelse skal tilregnes medlemmet som uagtsomt forvoldt. Udover den mangelfulde aflåsning af terrassedøren, må det til bedømmelsen af medlemmets uagtsomhed endvidere lægges vægt på, at:
 - Medlemmet må have været bekendt med den mangelfulde aflåsning af terrassedøren, da det ikke har været muligt for medlemmet at lukke håndtaget helt i.
 - Terrassedøren er i stueplan i baghaven med uhindret adgang – se foto.
 - Baghaven (hjørnegrund) ligger ud til et større fællesareal.
 - Tyveriet er sket, mens medlemmet ikke var hjemme (18:15 – 21:36).

...

Derudover er det selskabets opfattelse, at betingelsernes objektiv dækningsundtagelse for 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, ligeledes kan lægges til grund for afvisning af indbrudstyveri, idet terrassedøren ikke kan anses for at have været låst.

Sammenfatning

Sammenfattet er det selskabets opfattelse, at de tekniske undersøgelser, der er foretaget af såvel selskabets eksterne skønsmand som af den udpegede skønsmand, dokumenterer, at terrassedøren/boligen ikke har været forsvarligt aflåst, at der er årsagssammenhæng mellem tyveriet og den manglende forsvarlige aflåsning, og at det må tilregnes medlemmet som uagtsomt. Sikkerhedsforskriftens krav om forsvarlig aflåsning er derfor ikke overholdt, hvorfor selskabet fastholder, at sa-

Ankenævnet for Forsikring

5.

96940

gen skal behandles som et simpelt tyveri med den heraf følgende dækningsundtagelse for penge og smykker jf. betingelsernes dækningsskema pkt. E2."

Klageren har i brev af 5/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ekstern skønsmand

GF oplyser, at de vælger at rekvirere en ekstern skønsmand, som skal komme ud og lave et syn og skøn hjemme hos mig. Efter besøget hos mig stiller GF skønsmanden nogle spørgsmål, som jeg mener er ledende, og de burde være stillet inden besøget.

Herudover skal det bemærkes, at hverken ankenævnet eller jeg på noget tidspunkt får oplyst, hvilken virksomhed skønsmanden kommer fra. På den underskrevne erklæring står der navnet '[navn]', men hverken hvad hans profession er, eller hvor han er ansat? Hvad er hans forudsætning for, at han kan vurdere noget, som har så stor betydning for et andet menneskes liv.

Jeg har bedt en Låsesmed vurdere både døren og den 'eksterne skønsmand' svar på GF's spørgsmål, og her er han uenig.

Han havde heller aldrig set en erklæring, hvor der ikke stod stillingbetegnelse eller virksomhed på, hvilket for mig virker meget mystisk. Låsesmeden oplyser mig om, at når han laver en erklæring, er

der altid logo, firmanavn, CVR, navn samt underskrift på erklæringen. Dette kunne jeg selv betale mig fra at få lavet ved ham, men jeg har vurderet, at jeg ikke vil få noget ud af det, da GF nok vil stille spørgsmålstegn til låsesmeds uvildighed. Derudover mener jeg heller ikke, at jeg skal have yderligere økonomisk tab på dette, da der foreligger en gerningsstedsundersøgelse fra politiet. Jeg mener derfor ikke, at nævnet bør lægge vægt på denne undersøgelse, men derimod lægge vægt på Politiets gerningsstedsundersøgelse.

Politiets gerningsstedsundersøgelse

I politiets gerningsstedsundersøgelse står der bl.a. følgende:

Kopi:

Det fremgår af politiets gerningsstedsundersøgelse, at:

'Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang ved og opbryde den sydvendte terrassedør med en skruetrækker. Ved nærmere undersøgelse kunne det konstateres, seanordningen kunne påvirkes ved et skub med en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kunne åbnes udefra. Der sås flere anlægsmærker i dør samt karmen. Anlægsmærke var svært og måle præcist, men ca. 4 mm. bredt.'

Her vil jeg gøre opmærksom på og understrege, at undersøgelsen netop bekræfte, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang ved at bryde døren op med en skruetrækker. Der stod intet om, at døren ikke var lukket korrekt. For døren VAR lukket korrekt. Samme dag var der to andre i min boligforening, som også havde indbrud. Det virker underligt og påfaldende, hvis vi alle tre skulle have lukket vores terrassedøre ukorrekt. Her skal det bemærkes, at vi har taget kontakt til vores boligforening, som har vurderet at lukkemekanismen skulle skiftes. Efterfølgende er det blevet gjort i alle boligerne med den slags lukkemekanisme.

Som GF også nævner i deres svar, har de bedt skønsmanden om at kommentere på politiets rapport vedr. det faktum, at døren er brudt op med en skruetrækker.

Skønsmandens kommentar til dette er, at terrassedøren kan slås op uden brug af værktøj, og er det, der 'formentlig' er sket her. Dette er fuldstændig uhørt, inkompetent og en modstridende kommentar til politiets tekniske undersøgelser. Derfor mener jeg heller ikke, at der bør lægges vægt på dette i denne sag, da Politiets tekniske undersøgelser viser, at der er brugt en skruetrækker.

At politiet skulle være enig i GF skønsmands vurdering, er ikke korrekt, og de har heller ikke udtalt dette.

Politiet er underlagt objektivitetsprincippet, hvilket denne skønsmands ikke er. Jeg mener, at man kan stille spørgsmål til denne skønsmands uvildighed af flere årsager, som bl.a. økonomiske interesser. Jeg vil derfor igen understrege, at jeg mener, at der bør lægges vægt på politiets tekniske undersøgelser.

Politiets tekniske undersøgelser bliver brugt som bevismateriale i retssager, og de må derfor anses for at være de mest retvisende."

Selskabet har i brev af 23/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ang. selskabets eksterne skønsmand

Selskabet er ikke bekendt med, at skønsmanden har stillet ledende spørgsmål, hvilket heller ikke fremgår af klagers tidligere henvendelser eller klager til selskabet.

Selskabet gør brug af den eksterne skønsmand, hvis selskabets taksator er det mindste i tvivl om, hvorledes gerningsmanden har fået adgang til medlemmets bolig, om evt. mærker på elementet har haft opbrydende effekt, om der fx er anvendt nævneværdig vold eller politiets gerningsstedsundersøgelse ikke stemmer overens med taksators vurdering.

Selskabets eksterne skønsmand er uddannet ... og arbejder som teknisk chef for ...

Det er korrekt, at den indhentede erklæring fra selskabets eksterne skønsmand ikke kan anse for at være uvildig indhentet. Selskabet er dog af den opfattelse, at skønsmanden, trods selskabets betaling for undersøgelse og rapport, er uvildig, idet selskabet hverken har ansat, indgået nogen form for samarbejdsaftale med skønsmanden, eller på nogen måde forsøgt at påvirke resultatet af undersøgelsen og skønsmandens konklusion. Selskabets kendskab til den pågældende skønsmand, kommer fra en anden udenretlig syns- og skønssag, hvor han var blevet udpeget af Teknologisk Institut som skønsmand. Det skal i den anledning bemærkes, at selskabet tabte den pågældende syns- og skønssag.

Selskabet har valgt ikke at opgive skønsmandens telefonnummer eller e-mail til klager.

Ang. Klagers låsesmed

Vi har ikke modtaget en vurdering fra klagers låsesmed, hvorfor vi ikke kan forholde os til disse oplysninger.

Ang. politiets gerningsstedsundersøgelser

Selskabet har ikke lagt skjult på politiets gerningsstedsundersøgelsen, men har forholdt den eksterne skønsmand om konklusionen, som redegjort for i selskabets svarskrift af den 27. juni 2021. Selskabet er ikke af den opfattelse, at politiet kan anses for at være ekspert på området, som vil kræve en byggeteknisk baggrund.

Ang. klagers anbringender om at døren var lukket korrekt

Selskabet skal på ny henlede nævnets opmærksomhed på klagers udtalelser ved telefonisk henvendelse til selskabet af den 9. marts 2021, hvor hun bemærker, at hun kan vise skønsmand håndtagets placering ved besigtigelse, og hun bekræfter, at det var svært at lukke håndtaget helt i, før det blev smurt. Derudover henvises på ny til skønsmandens udtalelser i syns- og skønsrapporten, hvor skønsmanden finder det overvejende sandsynligt, at:

- Terrassedøren ikke har været lukket korrekt.
- Dørhåndtaget ikke har stået i en lodret position.

Sammenfatning

Det er ikke selskabets opfattelse, at klager har tilvejebragt nye oplysninger, som er relevante for sagens vurdering og udfald.

Sammenfatning er det fortsat selskabets opfattelse, at terrassedøren/boligen ikke har været forsvareligt aflåst, at der er årsagssammenhæng mellem tyveriet og den manglende forsvarelige aflåsning, og at det må tilregnes medlemmet som uagtsomt.

Selskabet skal i den anledning venligst henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 90228, hvor nævnet i vurderingen af sagen tillige har lagt på, at:

Teknologisk Instituts undersøgelse af terrassedøren har vist, at spærren i grebsspærren går trægt ved den sidste ½ vandring, og at spærren, for at tappen i spærren er helt nede, skal have et ekstra hårdt tryk den sidste ½ vandring.

Undersøgelsen af terrassedøren har vist, at det – såfremt spærren kun er cirka ½ nede – er muligt at åbne døren udefra med en skruetrækker eller andet værktøj, og at spærren ikke kan dirkes op udefra, hvis den har været korrekt lukket (tappen har været trykket langt nok ned).

At undersøgelse af grebsspærren ikke har vist tegn på, at denne har lidt overlast eller er beskadiget på anden vis...

Afslutningsvis lægger selskabet til grund, at opbrydning af en forsvareligt lukket og aflåst dør, vil medføre skade af ikke ubetydeligt omfang på selve låsen samt dørens karm og ramme. Sådan skade er ikke konstateret."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 19/1 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Skønsmand:

[Klageren] er ikke jurist og derfor ikke vurdere, om spørgsmålene har været ledende eller ej, efter at jeg kom ind i sag og hjalp med at skrive tidligere indlæg vurdere jeg at de i høj grad var ledende.

Hvem denne mand er eller har uddannelse mener jeg der kan stilles spørgsmålstejn til og jeres 'kendskab' til denne mand er ikke relevant her.

Vi kan alle konstatere at manden ikke er ekstern da han er lønnet/ansat af GF – sidst men ikke mindst som I selv bekræfter er han ikke uvildig.

Jeg har i øvrig haft ringet til ..., der afkræfter de har denne skønsmand som også arbejder for GF. Jeg skal gøre opmærksom på samtalen er optaget, af mig!

Politiets gerningssteds/tekniske undersøgelse

At GF mener, at politiet ikke er eksperter på området, er fuldstændig irrelevant.

Man kan se at i tidligere retssager omkring forsikringssager, her især straffesager har man fundet Politiets tekniske undersøgelser, som det dømmende bevis.

Jeg kan ikke finde en eneste sag, hvor forsikringsselskabet har påpeget for retten at Politiets undersøgelse, ikke var gældende da de ikke er 'eksperter' med 'byggeteknisk baggrund'

Politiet selv er af en anden opfattelse, hvilket jeg også er – af samme årsag vil de blive indkaldt som vidner i en evt. retssag.

Politiets teknikere har naturligvis uddannelse og erfaring i at undersøge denne slags på gerningssteder og der derfor mener jeg at der skal lægges vægt på deres tekniske undersøgelser og ikke mindst fordi den er uvildig.

Politiet er via retsplejeloven forpligtet til at være uvildig, det er en mand der er ansat af GF, ikke.

Dørlukning:

Vi fastholder døren var lukket, og der er aldrig sagt andet. Der skete 3 andre indbrud samme dag, der var ingen af de 3 der var hjemme resten af beboerne var.

Det vil være 'pudsigt' at de 3 der ikke var hjemme og havde indbrud alle havde 'glemt' at låse døren.

At jeres synsmand synes det er 'overvejende' sandsynligt er ikke dokumentation nok i denne sag, herudover mener jeg ikke det er dokumenteret at han har belæg for at udtale sig i sagen.

Jeg skal understrege at [klageren] på ingen tidspunkt har sagt at døren ikke var lukket korrekt eller ikke lukket. Det er GF der har påstået det hele vejen igennem og ingen andre.

[Klageren] har boet der i over 20 år og fuldstændig styr på hvordan man lukker den dør.

Afsluttende bemærkninger / konklusion:

At døren ikke var lukket korrekt, er simpelthen ikke korrekt og ikke sandt. At der skal lægges største vægt og det skal være afgørende for [klageren] sag, at en ukendt skønsmand som er ansat og lønnet af GF, mener noget modsat politiet – er utroværdigt og ej ret praktisk for.

Terrassedøre er forskellige, og der er derfor også ikke samlingens, hvilket teknisk institut også bekræfter i den optagede samtale.

kendelse 90228 som GF referer til skal det her særlig bemærkes at, det er en uvildig skønsmand fra Teknisk institut der har undersøgt sagn og ikke egen række.

Da GF fik en kopi af politiets tekniske undersøgelser, burde de der havde kontaktet Teknisk institut og bedt om uvildig undersøgelse.

Det er GF der påstår døren ikke har været lukket korrekt og derfor dem der må bevise det – det er efter min vurdering ikke sket, i denne sag.

Hvis GF mener Politiets undersøgelser var forkerte/urigtige, burde de havde klaget til Politiet – det havde jeg og en hver anden gjort.

Efter at GF har delt flere af deres synspunkter, tillader jeg mig at gøre det samme.

Efter [klageren] melder indbruddet til GF, kommer der en fra forsikringen og taler med hende. Jeg er overbevist om at da denne finder ud af hvor mange smykker [klageren] ([klageren] har altid haft mange guld smykker – det ses på billeder gennem tiden, samt kan omgangskræs og familie bekræfte det) havde samt at hun er en ... der ikke kender sine rettigheder. Er jeg overbevist om at de blot sendte denne skønsmand, men på forhånd beslutning om at lukke sagen.

En lignende sag har netop været bragt i DR's kontant og hvor nævnet også var indover."

Hertil har selskabet i brev af 11/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ang. repræsentantens anbringender om den eksterne skønsmand relationer til GF

Selskabet skal på ny bekræfte, at der ikke foreligger nogen form for samarbejdsaftale eller ansættelseskontrakt med den eksterne skønsmand. Der er således ikke tale om et ansættelsesforhold mellem den pågældende skønsmand og GF.

Ang. repræsentantens anbringender om politiets arbejde / kompetencer

Selskabet skal venligst henlede nævnet til selskabets anbringender i svarskrift af 27. juni 2021 samt

selskabets indlæg af 23. august 2021. Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til repræsentantens anbringender om politiets undersøgelser.

Ang. repræsentantens anbringender om uvildig skønsmand

Selskabets stiller sig meget uforstående over for repræsentantens henvisning til, at det indklagede forsikringsselskab i kendelse 90228, i modsætning til GF Forsikring, havde uvildig skønsmand fra Teknologisk institut på sagen.

Det fremgår med al tydelighed af selskabets svarskrift af 27. juni 2021, at

- Medlemmet har accepteret et udenretsligt syn og skøn men forbeholder sig ret til at påklage sagen til Ankenævnet for Forsikring uanset udfaldet
- Ved mail af 15. marts 2021 bekræfter medlemmet, at hun accepterer selskabets udkast til et skønsteam. Mail fra medlemmet er tidligere fremlagt som bilag 4.

Derudover er rapporten fra det udenretlige syn- og skøn vedhæftet i mail til klageren af 3. maj 2021. Mail til klageren af 3. maj 2021 samt syn og skønsrapporten fremlægges som bilag 7 og 8.

Repræsentantens afslutningsvise bemærkninger om selskabets motiver, har vi ingen kommentarer til, men henviser til selskabets oprindelige svarskrift, som beskriver selskabets håndtering af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 20/10 2020 fremgår bl.a.:

"Ved ankomst traf vi anmelder/ forurettede som skønnedes ædru, rolig, og egnet til afhøring. Hun oplyste sine generalia som anført i anmeldelsesrapporten. Forurettede, [klageren], forklarede, at der ikke var videoovervågning eller alarm. Indbruddet var sket i perioden mellem kl. 18.15 og kl. 21.36 samt at gerningsmanden havde været i alle værelser. Forespurgt oplyste hun, at hun ikke havde observeret noget af interesse for sagen. På forespørgsel fik vi oplyst, at hun ikke havde fuldt overblik over stjalne genstande, hvorfor hun snarest ville indsende en fyldestgørende konstatering. Hun havde pt. konstateret, at der var stjålet guldsmykker både halskæde og øreringe. Hun blev afslutningsvis vejledt om sagens videre forløb.

Anmelder/forurettede påviste efterfølgende gerningsstedet. Under vores færd på gerningsstedet var vi opmærksomme på at undgå sporforurening.

Gerningsstedet er et rækkehus bygget med røde mursten og sort tag med sydvendt have.

Rækkehuset er beliggende i tættere bebygget område på ...

Rækkehuset er indrettet med en fordelingsgang, hvorfra der er adgang til soveværelse og badeværelse samt stuen. Fra stuen er der adgang til et mindre køkken.

Der er adgang til rækkehuset via en indkørsel som munder ud i [vej]. Der er adgang til rækkehuset via en nordvendt hoveddør som var forsynet med en funktionsdygtig lås samt en sydvendt terrassedør som ligeledes var forsynet med en funktionsdygtig lås.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang ved og opbryde den sydvendte terrassedør med en skruetrækker. Ved nærmere undersøgelse kunne det konstateres, at låseanordningen kunne påvirkes ved et skub med en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kunne åbnes udefra. Der sås flere anlægsmærker i dør samt karmen. Anlægsmærke var svært at måle præcist, men ca. 4 mm. bredt.

Gerningsmanden havde været i hele rækkehuset, hvor flere steder fremstod gennemrodet.

Gerningsmanden var undløbet via terrassedøren og videre i ukendt retning."

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

"Fra: [selskabet]

Dato: 15/03/2021

...

Jeg har nu haft mulighed for at lave et udkast til et skønstema (spørgsmål som skal afklares og besvares af skønsmanden). Kan du acceptere skønstemaet, har du bemærkninger til temaet og/eller spørgsmål, som du ønsker at få afklaret i relation til skønsmandens vurdering? Bemærk venligst at skønsmanden ikke kan tage stilling til forsikringstekniske spørgsmål.

...

From: [Klageren]

Sent: 15 March 2021

...

Jeg accepterer som må vi se hvad han siger."

Af syns- og skønstema fremgår bl.a.:

"Spørgsmål skal afklares med udgangspunkt i fysisk besigtigelse af terrassedøren samt vedlagt fotos taget af taksator i forbindelse med besigtigelse hos vores medlem den 25. november 2020.

Medlemmet oplyser, at mærkerne i døren er blevet udbedret (plastikken er blevet opvarmet og rettet ud). Derudover oplyser medlemmet, at terrassedøren efter tyveriet er blevet smurt af viseværten, hvorfor dørhåndtaget ikke længere er svært at lukke i. Medlemmet har indvilget i at vise skønsmanden placeringen af dørhåndtaget umiddelbart før tyveriet.

Spørgsmål 1

Skønsmanden bedes oplyse, om mærkerne i dørrammen har haft opbrydende effekt, når den omhandlende terrassedør har været korrekt lukket og tilhaspet.

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 1:

De registreret mærker på karmen og døren ville ikke have en opbrydende effekt, hvis terrassedøren er korrekt lukket med håndtaget i lodret position og alle låserulle i indgreb med slutblikket.

Når døren er lukket korrekt, er afstanden og bevægeligheden af terrassedøren minimal og et forsøg på opbrud ville medføre dybere mærker i karmen og på døren.

Der er ikke trækskader på låseblik i forhold til låsepositionen, når døren er korrekt lukket og låst. Det ville man se ved et opbrud, hvor låserullen bliver tvunget ud og hen over låseblikket.

Spørgsmål 2

Skønsmanden bedes oplyse, om det er muligt at slå eller banke døren op uden brug af værktøj, når de omhandlende terrassedør er korrekt lukket og tilhaspet.

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 2:

Det ville ikke under normale omstændigheder (døren er låst og håndtaget i lodret position) være muligt at manipulere paskevil håndtaget og låserullerne til at bevæge sig og derved kunne fremtvinge en åbning af døren blot ved slag, spark eller anden fysisk påvirkning.

Døren blev testet ved påvirkning under besigtigelsen, og det var ikke muligt at påvirke låseruller eller Håndtaget, når dette er korrekt lukket.

Spørgsmål 3

Skønsmanden bedes oplyse, om det er muligt at slå eller banke døren op uden brug af værktøj, såfremt den omhandlende terrassedør ikke har været korrekt lukket og tilhaspet.

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar spørgsmål 3:

Det vil være muligt at påvirke håndtaget og låserullerne på terrassedøren, hvis denne ikke er låst og håndtaget er placeret i lodret position.

Låsestangen og paskevil håndtaget er konstrueret, så det frit kan bevæge sig i andre positioner end når håndtaget er i en lodret position. Dette betyder at slag, spark eller fysisk påvirkning af terrassedøren kan medføre at håndtaget og låserullerne flytter sig mod en åben position og derved kan døren åbnes uden brug af værktøj.

Ovennævnte blev testet under besigtigelsen af døren, og det var muligt at påvirke dørhåndtagets position og låserullerne ved slag på terrassedøren og påvirkning af døren, således at håndtaget flyttet position mod at være mere åben og den øverste låserulle sprang forbi låseblikket i den øverste position. Dette låseblik har også en synlig skade i bunden af låseblikket der kan være opstået under en manipulering.

Spørgsmål 4

Skønsmanden bedes oplyse, om låseordningen kan påvirkes med et skub fra en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kan åbnes udefra, såfremt den omhandlende terrassedør har været korrekt lukket og tilhaspet.

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 4:

A. Det ville være muligt at tiltvinge sig en fysisk adgangsvej med en skarp/spids genstand igennem mellemrummet ved karmen og døren. og påvirke dørhåndtaget på indvendig side. Dog ville skaderne efter et sådanne angreb være meget dybe, da der skal bruges vrik fra side til side for at få lirket en spids genstand ind til at kunne påvirke håndtaget. Dette stemmer ikke overens med de skader der er konstateret efter indbruddet (billeder og besigtigelsen).

B. Dette kan også opnås ved at lave en underboring af låsekassen og derved påvirke håndtaget via dette hul. Dette er dog ikke denne metode der er anvendt med de konstateret mærker på dør og karmen; der er ingen huller i materialet.

Spørgsmål 5

Skønsmanden bedes oplyse, om låseordningen kan påvirkes med et skub fra en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kan åbnes udefra, såfremt den omhandlende terrassedør ikke har været korrekt lukket og tilhaspet.

Svar på spørgsmål 5:

Det ville være muligt at påvirke og tiltvinge sig en fysisk adgangsvej med en skarp/spids genstand igennem mellemrummet ved karmen og døren og påvirke dørhåndtaget på indvendig side. Ved at arbejde med døren vil låsestangen og låserullerne kunne påvirkes, og derved vil man kunne arbejde med at åbne døren og at få en større åbning og derved kunne indføre en genstand til at manipulere håndtaget til en fuld åben position.

Skaderne, som er konstateret på karm og dør, kan være forenelige med åbning af terrassedøren. Det blev konstateret, at øverste slutblik i karmen har en skade og at denne skade gør at døren er svækket.

Skaden betyder, at hvis håndtaget ikke står i en lodret position kan man vride den øverste del af

terrassedøren ud fra karmen. Herved kan låserullen slippe sit indgreb i slutblikket og springe op. Dette giver en fysisk afstand mellem karm og døren der gør nemt at indføre en genstand og manipulere håndtaget.

Spørgsmål 6

Skønsmanden bedes oplyse, om det er muligt at opbryde terrassedøren, når den har været korrekt

lukket og tilhaspet, uden der efterlades opbrudsmærker/deformeringer på slutblik eller rullepasskil?

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 6:

Et fysisk opbrud af korrekt låst dør vil efterlade mærker på slutblik eller låserullerne. Der vil normalt vil være en fysisk deformation af slutblik eller låserullerne eller trækmærker henover slutblikket.

At terrassedøren og de tilstødende vinduer er udformet i plastik betyder, at materialet har en elasticitet som gør at karmen ville kunne bøjes hvis denne bliver udsat for en fysisk påvirkning. Men selv i disse situationer vil der være trykskader på materialet.

Spørgsmål 7

Med udgangspunkt i besvarelsen af spørgsmål 1 - 6 bedes skønsmanden oplyse, om den konkrete terrassedør meget sandsynligt, overvejende sandsynligt, sandsynligt, mindre sandsynligt eller ikke sandsynligt forud for opbrud har været korrekt lukket og tilhaspet?

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 7:

Skønsmanden finder det overvejende sandsynligt at terrassedøren ikke har været lukket korrekt. Skønsmanden finder det overvejende sandsynligt at dørhåndtaget ikke har stået i en lodret position.

Spørgsmål 8

Idet der henvises til besvarelsen af spørgsmål 1 bedes skønsmanden oplyse, hvilken indflydelse for

besvarelsen det har haft, at mærkerne i døren er udbedret (plastikken er blevet opvarmet og rettet ud) samt at terrassedøren efter tyveriet er blevet smurt af viceværten.

Skønsmanden bedes begrunde sit svar og angive, hvilke konkrete forhold besvarelsen bygger på.

Svar på spørgsmål 8:

I forhold til de konstateringer som er gjort under det fysiske syn og skøn, har udretningen og varmepåvirkningen ikke haft indflydelse på min vurdering af døren.

I forhold til at døren er blevet smurt efterfølgende, er min vurdering at dette har gjort det muligt for lejere at lukke døren korrekt. Dette betyder også at låserullerne bevæger sig nemmere ved en

Ankenævnet for Forsikring

14.

96940

mindre fysisk påvirkning, hvor disse tidligere har bevæget sig mere trægt pga. friktionen i låses-tangen."

Nævnet har fået forelagt fotos af døren og dørkarmen med mærker.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.4 Særlige private værdigenstande

Som særlige private værdigenstande anses:

- Frimærkesamlinger.
- Ting af guld, platin eller sølv.
- Møntsamlinger.
- Perler.
- Smykker.
- Ædelstene.

Genstande, hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, be-handles under dette punkt, uanset om de samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande. Dækningen er begrænset til maksimalt 10 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegi-venhed.

...

Tyveriskema	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
	1	2	3
A. Forsikringen dækker:	1. Tyveri ved indbrud i forsvarligt* aflåst bygning eller lokale. 2. Hjemmerøveri i sikredes bolig, der sker under anvendelse eller trussel om øjeblikkelig anvendelse af vold. Det er ikke et krav, at boligen er forsvarligt aflåst ved hjemmerøveri.	Tyveri uden for bygning eller fra uafåst bygning eller lokale.	Tyveri fra biler, beboelsesvogne, private sø- og luftfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
B. Forsikringen dækker ikke:	1. Hvis boligen har været ubeboet* mere end 6 måneder. 2. 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. 2.1 Tyveri fra hotelværelse, hotelejlighed, kahyt eller tokkupé, når voldeligt* opbrud ikke kan konstateres. 2.2 Tyveri fra lystfartøj.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, lojerende og dermed tilknyttede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet*, udlånt eller udlejet. 4. Ting under opbevaring. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.	1. Glemte, tabte eller forlagte genstande. 2. Tyveri begået af en anden af de sikrede, medhjælp, lojerende og dermed tilknyttede. 3. Tyveri af ting, som befinder sig i uafåste og uaflykkede biler, beboelsesvogne, campingvogne, private sø- og luftfartøjer. 4. Tyveri, hvor voldeligt* opbrud ikke kan konstateres. Forsikringen dækker dog med indtil 2.726 kr. (basisår 2015) pr. skade ved tyveri fra aflåst bil, selvom der ikke er konstateret voldeligt* opbrud. 5. Tyveri, når sikrede har udvist grov uagtsomhed.
E.	Penge m.m., jf. punkt 3.3, maksimalt 22.500 kr. (basisår* 2015). Særlige private værdigenstande jf. punkt 3.4 (maksimalt 10 % af forsikringssummen).	Ikke i a. loft- og kælderrum i etagebyggeri. b. udhuse og garager. c. bolig, der har været ubeboet* i mere end 2 måneder.	
F.	Almindelige husdyr jf. punkt 3.5 (maksimalt 2 % af forsikringssummen),.		

...

Ordforklaring:

...

Forsvarligt aflåst

Ved forsvarligt aflåst forstås som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er lukkede og låst samt at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 19/10 2020 stjålet smykker og mobiltelefoner fra sin bolig. Selskabet afviste at dække smykkerne under henvisning til, at boligen ikke havde været forsvarligt aflåst, og at der derfor var tale om simpelt tyveri. Klageren kræver erstatning. Hun har anført, at hun altid lukker sin dør forsvarligt, og at hun den pågældende dag lukkede døren korrekt. Hun har stillet spørgsmålstejn ved skønsmandens uvildighed. Der skal lægges vægt på politiets gerningsstedsundersøgelse, som bekræfter, at tyven har skaffet sig adgang ved at bryde døren op med en skruetrækker. Der står intet om, at døren ikke var lukket korrekt. Boligforeningen har vurderet, at lukkemekanismen skulle skiftes. Andre boliger har også fået skiftet lukkemekanismen. Samme dag var der indbrud 2 andre steder i boligforeningen. Klageren har herom anført, "Samme dag var der to andre i min boligforening, som også havde indbrud. Det virker underligt og påfaldende, hvis vi alle tre skulle have lukket vores terrassedøre ukorrekt. Her skal det bemærkes, at vi har taget kontakt til vores boligforening, som har vurderet at lukkemekanismen skulle skiftes. Efterfølgende er det blevet gjort i alle boligerne med den slags lukkemekanisme."

Selskabet har anført, at terrassedøren ikke var forsvarligt aflåst, og at dette må tilskrives klageren som uagtsomt. Mærkerne efter indbruddet er ikke forenelige med et opbrud af terrassedøren, hvis den havde været låst. Mærkerne i dørrammen var ikke sat ud for paskvillåsens indgreb. Der er ikke konstateret fysisk deformering af slutblik eller låserullerne eller trækmærker hen over slutblikket. Låserullerne har derfor ikke – eller har kun i beskedent omfang – haft indgreb i låseblikket. Der er ikke anvendt nævneværdigt vold mod terrassedøren. Lukkemekanismen i døren er slidt og ikke effektiv som aflåsning, hvorfor det er sandsynligt, at gerningsmanden har banket døren op. Det var ikke muligt for klageren at lukke dørhåndtaget helt i, og terrassedøren er i stueplan med uhindret adgang fra et større fællesareal.

Af politiets anmeldelsesrapport fremgår det, at "gerningsstedsundersøgelsen viste, at gerningsmanden havde skaffet sig adgang ved og opbryde den sydvendte terrassedør med en skruetrækker. Ved nærmere undersøgelse kunne det konstateres, at låseanordningen kunne påvirkes ved et skub med en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kunne åbnes udefra. Der sås flere anlægsmærker i dør samt karmen. Anlægsmærke var svært at måle præcist, men ca. 4 mm. bredt".

Af skønsmandens svar fremgår det, at han finder det overvejende sandsynligt, at terrassedøren ikke har været lukket korrekt. Han finder det overvejende sandsynligt, at dørhåndtaget ikke har stået i en lodret position. Det fremgår, at de registrerede mærker på karmen og døren ville ikke have en opbrydende effekt, hvis terrassedøren havde været korrekt lukket med håndtaget i lodret position og alle låseruller i indgreb med slutblikket. Det ville ikke under normale omstændigheder (døren er låst og håndtaget i lodret position) være muligt at manipulere paskevil håndtaget og låserullerne til at bevæge sig og derved kunne fremtvinge en åbning af døren blot ved slag, spark eller anden fysisk påvirkning. Det ville være muligt at tiltvinge sig en fysisk adgangsvej med en skarp/spids genstand igennem mellemrummet ved karmen og døren og påvirke dørhåndtaget på indvendig side. Dog ville skaderne efter et sådanne angreb være meget dybe, da der skal bruges vrik fra side til side for at få lirket en spids genstand ind til at kunne påvirke håndtaget. Dette stemmer ikke overens med de skader, der er konstateret efter indbruddet (billeder og besigtigelsen). Det ville være muligt at påvirke og tiltvinge sig en fysisk adgangsvej med en skarp/spids genstand igennem mellemrummet ved karmen og døren og påvirke dørhåndtaget på indvendig side. Ved at arbejde med døren vil låsestangen og låserullerne kunne påvirkes, og derved vil man kunne arbejde med at åbne døren og at få en større åbning og derved kunne indføre en genstand til at manipulere håndtaget til en fuld åben position. Skaderne, som er konstateret på karm og dør, kan være forenelige med åbning af terrassedøren. Det blev konstateret, at øverste slutblik i karmen har en skade, og at denne skade gør, at døren er svækket. Skaden betyder, at hvis håndtaget ikke står i en lodret position, kan man vride den øverste del af terrassedøren ud fra karmen. Herved kan låserullen slippe sit indgreb i slutblikket

og springe op. Dette giver en fysisk afstand mellem karm og døren, der gør det nemt at indføre en genstand og manipulere håndtaget.

Af parternes e-mailkorrespondance af 15/3 2021 fremgår det, at selskabet fremsendte skønstemaet til klageren og opfordrede hende til at komme med bemærkninger og spørgsmål til skønsmandens vurdering. Det fremgår, at klageren accepterede skønstemaet uden tilføjelser eller rettelser.

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51.

Efter en gennemgang af sagen – herunder fotos – finder nævnet, at selskabet på tilstrækkelig vis har bevist, at boligen ikke var forsvarligt låst på tidspunktet for tyveriet.

Nævnet finder, at det må tilregnes klageren som uagtsomt, at hun ikke har overholdt sikkerhedsforskriftens krav om, at blandt andet dørene skal være lukkede og låst. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på skønsmandens undersøgelse af terrassedøren, hvoraf det fremgår, at han finder det overvejende sandsynligt, at terrassedøren ikke har været lukket korrekt, og at dørhåndtaget ikke har stået i en lodret position. Nævnet har ikke grundlag for at betvivle skønsmandens vurdering, idet nævnet bemærker, at klageren godkendte skønstemaet.

Nævnet har også lagt vægt på fotos og karakteren af opbrudsmærkerne, som ikke vidner om, at der er anvendt nævneværdig vold for at bryde terrassedøren op.

Ankenævnet for Forsikring

18.

96940

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren havde oplyst, at terrassedørens håndtag var svært at lukke helt i.

Nævnet finder, at politiets kortfattede bemærkninger om, at "låseanordningen kunne påvirkes ved et skub med en skarp genstand, således det indvendige dørhåndtag kunne åbnes udefra" over for skønsmanden grundige og detaljerede rapport, ikke kan føre til andet resultat. 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.



Peter Thønnings