

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2022 blev i sag nr. 97828:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 30/1 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Som det fremgår af sagens akter, opdagede jeg den 19/10/21 på vores rejse i [land], at der var stjålet 900 us dollars ud af et bundt på 1900 fra safetyboksen i vores hotellejlighed. Gerningsmanden havde nøgle til såvel lejlighed som boks. Boksen var låst med nøgle, en nøgle jeg havde på mig alle døgnets 24 timer. Jeg anmeldte indbruddet til Topdanmark, som sagde, at det var et problem, at der ikke var brud på boksen. Jeg spurgte, om det var omsonst at indhente politirapport, idet jeg havde erfaring fra en sag, hvor der var stjålet kufferter fra en udlejningsbil og der var i denne sag ikke tegn på indbrud, så det var afgørende, at der forelå en politirapport. Sagsbehandler opfordrede mig til at indhente politirapport som også foreligger i sagen. I forsikringsbetingelserne fremgår det, at der er dækning for tab ved tyveri fra safetyboks, hvis der er synlige tegn på indbrud. Det åbenlyse tegn er her tyveri af 900 us \$, som det fremgår af politirapporten og min redegørelse til TopDanmark. TopDanmark afviser klagen, idet der ikke er tegn på brud på boksen. Dette er en teoretisk og illusorisk betragtning, idet boksen er en international boks – som anvendes over hele kloden – en sort jernboks, der er boltret fast oftest i et klædeskab. Intentionen med boksen er netop, at den IKKE kan brydes op medmindre der anvendes boremaskiner eller svejse apparat. Ellers har boksen ingen værdi i forhold til dens navn safetyboks og dermed sælger forsikringsselskabet en ydelse, som selskabet ved aldrig vil blive aktuelt. Med andre ord en dækning som aldrig bliver aktuel, idet selskabet blot afviser, fordi der ikke er tegn på brud. Bestemmelsen kan være rimelig i forhold til indbrud i lejligheder og huse, men ikke i forhold til safetybokse, hvor indbruddene kun kan finde sted ved ulovlig kopiering af boks-nøglen som her eller ved aflæsning af koden til de bokse hvor der ikke er nøgle. I disse tilfælde anvendes computersystemer til afkodning. Jeg skal pointere, at der er tale om en rejseforsikring og ikke en indboforsikring. Som nævnt har jeg kendskab til en sag, hvor min [barn] fik stjålet 3 kufferter fra en udlejningsbil og hvor der ikke, var tegn på ind-

brud. Det var også Topdanmark, der via [kreditkort] var forsikringsselskab, og her tyveriet dækket. Det fremgår af korrespondancen, at Topdanmark ikke vil oplyse forskellen på de to tilfælde, men i stedet svarer- lidt

arrogant- om jeg mener, at afgørelsen var forkert. Mit synspunkt er blot, at når Topdanmark dækker et tilfælde, hvor der ikke er tegn på brud, men lægger afgørende vægt på politirapporten, så må det samme være gældende i mit tilfælde. Topdanmark henviser til en sag, hvor forsikringsselskabet fik medhold i forhold til tyveri fra en safetyboks, men det fremgår ikke, hvilke tiltag skadelidte har fremvist for at dokumentere/sandsynliggøre tabet, som både min [barn] og jeg har gjort jævnfør politirapporter og sagsforløbet i øvrigt. Jeg mener derfor ikke, man umiddelbart kan sammenligne de to sager.

Det er således fortsat min opfattelse, at jeg har krav på dækning, jævnfør min redegørelse og at Topdanmark har dækket i sager, hvor der ikke var synlige brud, men at det var åbenlyst, at der var stjålet værdier og hvor afgørelsen blev truffet ud fra politirapport og fulgt op med en tro og loveerklæring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at selskabet accepterer, at jeg har været udsat for et tyveri, der er omfattet af min rejseforsikring og at jeg dermed får dækket tabet på de 900 US \$"

Selskabet har i brev af 22/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for kontanter i forbindelse med et tyveri fra hotelværelse under en rejse i [land].

Selskabet har afvist at dække kontanterne under henvisning til manglende opbrudstegn af hotelværelse eller safetybox.

Klagers krav udgør 900 USD. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en rejseforsikring tilknyttet [kreditkort], der er tegnet på vilkår 6695-2, jf. bilag 1.

Hvad dækker forsikringen

30. Bagage

Din bagage er dækket, som følge af:

1. Røveri.
2. Tyveri fra aflåst hotelværelse, feriebolig (herunder campingvogn og mobilehome), safetybox, bagagerum/handskerum i motorkøretøj, hvis der er synlige tegn på indbrud.
3. Tyveri af genstande, der bæres på eller af dig, forudsat at du bemærker tyveriet i gerningsøjeblikket.
4. Beskadigelse som følge af hændeligt uheld samt brand- eller vandskade sket på udlandsrejsen.
5. Bortkomst, beskadigelse eller forveksling af indskreven bagage*, dog ikke rede penge, rejsedokumenter, værdipapirer, pc, fotoudstyr og andet teknisk udstyr samt smykker. Bagagen anses

først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgningen er opgivet. Det er en betingelse, at bagagen er indskrevet*.

30. D Forsikringen dækker ikke:

1. Simpelt tyveri.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte telefonisk til selskabet den 20. oktober 2021, at han havde fået stjålet 900 USD ud af et bundt på 1900 USD fra safetybox i hans hotellejlighed. Klager oplyste ved anmeldelsen, at der ikke var synlige tegn på indbrud, hverken på døren til værelset eller safetyboxen, hvorfor selskabet

afviste at dække tyveriet. Tyveriet blev opdaget af klager den 19. oktober 2021.

Efterfølgende modtog selskabet den 3. november 2021 en elektronisk anmeldelse fra klager samt kopi af politirapporten, mail til hotelbooking og et skriv fra hotellet, hvor det ikke fremgik, at der var konstateret synlige tegn på indbrud. På denne baggrund afviste selskabet endnu engang at dække skaden.

Klager var ikke tilfreds med afvisningen og rettede efterfølgende henvendelse til selskabets kunde-klageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen, fastholdt afgørelsen, jf. bilag 2 og 3.

Her får I vores syn for sagen

Indledningsvis vil vi gerne oplyse, at vi naturligvis har fuld forståelse for den ærgerlige situation, som klager står i. Det er dog ikke ensbetydende med, at vi kan dække klagers tyveri på rejsen.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper og praksis, at det er klager, der skal sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I sagen finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på rejseforsikringens bagagedækning, idet der ikke er konstateret synlige tegn på indbrud, jf. vilkårenes punkt 30.2.

I samme forbindelse bemærker vi, at betingelsen om synlige tegn på indbrud er en objektiv dækningsbetingelse, hvorfor det er klager, der skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Såfremt der ikke er konstateret synlige tegn på indbrud, vil der ikke være dækning som indbrudstyveri. Tyveriet behandles i stedet efter reglerne om simpelt tyveri, hvilket er undtaget fra forsikringens dækningsområde, jf. vilkårenes punkt 30.D.

Da klager således ikke har konstateret synlige tegn på indbrud hverken af hotellejligheden eller safetyboxen, mv. som beskrevet i vilkårene, må vi allerede af denne grund afvise at dække klagers krav.

Selskabet henviser i samme forbindelse til rapporten fra politiet, hvor det intet er beskrevet omkring tegn på opbrud af hotellejligheden, herunder døren, vinduer eller safetyboxen. Dette er også overensstemmende med oplysningerne fra hotellet, hvor der ej heller er nævnt noget omkring opbrud af hotellejligheden, mv., jf. de af klager vedlagte bilag.

Det fremgår således hverken af politirapporten fra den 20. oktober 2021 eller beskrivelsen fra hotellet af 20. oktober 2021, at der er konstateret synlige tegn på indbrud i forbindelse med tyveriet af klagers udenlandske valuta.

Klager har hertil oplyst, at der er tale om tyveri, hvor gerningsmanden havde nøgle til både lejlighed og safetybox. Uagtet om gerningsmanden har brugt en nøgle til at komme ind i hotellejligheden eller safetyboxen, er der fortsat ikke tale om indbrudstyveri, idet der ikke er synlige tegn på indbrud. Tyveriet vil i sådanne tilfælde falde under bestemmelsen om simpelt tyveri, hvilket ikke er dækket af forsikringen.

Derudover har klager i klageskemaet henvist til en anden sag, der vedrører et tyveri fra en bil. Selskabet har ikke mulighed for at kommentere nærmere på denne sag, da det ikke er klagers sag, hvorfor den ikke behandles i nærværende ankenævns sag.

Endelig har klager oplyst, at sagsbehandler opfordrede ham til at indhente politirapporten til brug for sagen. Vi er enige i, at klager talte med sagsbehandleren, hvor klager spurgte til politirapporten. Sagsbehandleren oplyste, at det kunne være en god ide at indhente denne, hvis klager skulle anmelde kravet til sit indboforsikrings selskab. Klagers anbringende om politirapporten ændrer derfor ikke på det forhold, at sagsbehandleren allerede ved klagers anmeldelse af skaden den 20. oktober 2021, afviste at dække tyveriet grundet manglende tegn på indbrud.

Da der således ikke foreligger dokumentation for synligt indbrud i hotellejligheden eller i safetyboxen, finder vi derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for et dækningsberettigende indbrudstyveri. På denne baggrund fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at udbetale erstatning til klager.

I har afgjort lignende sager

I har tidligere taget stilling til spørgsmålet om tyveri fra safetybox. Selskabet har i den forbindelse henvist klager til kendelsen 94505, hvor klageren anmeldte, at hun fik stjålet kontanter fra en safetybox på et hotelværelse. Klageren havde bl.a. anført, at både hotelværelset og safetyboxen var aflåst, og at det elektroniske låsesystem havde været nulstillet. Selskabet afviste dækning under henvisning til, at der ikke var tegn på voldeligt opbrud af døren til hotelværelset, jf. de i sagen gældende forsikringsvilkår. Nævnet kunne ikke kritisere, at selskabet havde afvist at yde forsikringsdækning og lagde bl.a. vægt på, at der ikke var konstateret tydelige tegn på voldeligt opbrud af hotelværelset, jf. forsikringsvilkårene.

Samme resultat kom I frem til i kendelsen 76440, hvor klager havde fået stjålet 6.000 kr. fra en safetybox på et hotelværelse. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at der ikke var dokumenteret voldeligt opbrud. I sagen fandt Nævnet, at det ikke af klager var sandsynliggjort, at der var sket voldeligt opbrud af hotelværelset. Nævnet fandt heller ikke, at klager ved sin telefoniske kontakt til selskabet fra destinationen var blevet utilstrækkeligt informeret om bevissikring. Nævnet fandt herefter ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Vi henviser derudover til kendelserne 81414, 66294 samt 51821, hvor der ikke var konstateret synlige tegn på voldeligt opbrud af hotelværelse/feriebolig.

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

Ankenævnet for Forsikring

5.

97828

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og afventer nu jeres stillingtagen til sagen."

Klageren har i meddelelse af 19/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg konstaterer, at Topdanmark fortsat ikke kommenterer det konkrete, nemlig at vi skriver 2021- hvor tyveriet fandt sted- og en tid hvor indbrud finder sted med falske nøgler og digitale systemer til at åbne safetybokse. Der vil aldrig opstå en situation, hvor en dør er smadret og boksen er åbnet med en boremaskine.

Såfremt forsikringsselskabet får medhold, betyder det, at man aldrig kan have kontanter i en safetyboks og så går hele ideen med en sådan boks fløjten. Med andre ord den omtalte dækning er teoretisk og helt ude af takt med den faktiske verden, idet en sådan situation aldrig vil opstå.

Jeg savner stadig en forklaring på forskellen i forhold til situationen, hvor bagagen blev stjålet fra en bil og hvor der heller ikke var tegn på indbrud. Her fik forsikringstager- min [barn]- fuld dækning af selskabet- Topdanmark-.

Sammenfatning.

Der er intet nyt i selskabets svar.

Jeg fastholder, at indbruddet bør dækkes, idet jeg har sandsynliggjort, at der har været tyveri ligesom jeg har anmeldt beløbet til såvel hotel som politi."

Selskabet har i brev af 30/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har bemærket, at klager stiller spørgsmålstejn ved de opstillede betingelser for dækning af tyveri som det fremgår af de af klager gældende forsikringsvilkår og dermed den indgåede forsikringsaftale.

Som beskrevet i vores tidligere høringssvar, er vilkårene formuleret på en sådan måde, at betingelsen om synlige tegn på indbrud er en objektiv dækningsbetingelse, hvorfor det er klageren, der skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Betingelsen i vilkårene er således opstillet ud fra en risikoafvejning, idet der er større risiko for tyveri fra de i vilkårene oplyste steder, jf. vilkårenes punkt 30.2.

Med hensyn til den anden sag klager henviser til, kan vi kort oplyse, at der var andre forhold, der gjorde sig gældende for sagen. Vi har således ikke mulighed for at kommentere yderligere på sagen, da der ikke foreligger samtykke.

Idet der ikke er konstateret synlige tegn på indbrud i hotellejligheden eller safetyboxen, fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen. Klagers opfattelse af sagen, kan efter vores vurdering ikke føre til andet resultat."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 4/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg kan blot gentage, at der aldrig vil være synlige spor i den slags indbrud jeg har været udsat for. Det må derfor være op til nævnet ud fra de oplysninger jeg har givet og om jeg har sandsynlig

Ankenævnet for Forsikring

6.

97828

gjort, at jeg har mistet 900 US dollars ved indbrud i safetyboksen i min hotellejlighed. I modsat fald er forsikringen kun teoretisk."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af meddelelse fra hotellet fremgår bl.a.:

"Guest reported the loss of 900 USD which he mentions were inside his safe. He commented that the most recent time he used his safe was the day before yesterday to exchange some dollars, alleging that the safe key has been with them all the time. They were told that we don't have a copy of the safe key or lock, and that an investigation will be made about their situation".

Nævnet har fået forelagt den udenlandske politirapport, der bl.a. indeholder en gengivelse af klagerens forklaring om, hvordan han opdagede, at pengene manglede.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"30. Bagage

Din bagage er dækket, som følge af:

1. Røveri.
2. Tyveri fra aflåst hotelværelse, feriebolig (herunder campingvogn og mobilehome), safetybox, bagagerum/handskerum i motorkøretøj, hvis der er synlige tegn på indbrud.
3. Tyveri af genstande, der bæres på eller af dig, forudsat at du bemærker tyveriet i gerningsøjeblikket.
4. Beskadigelse som følge af hændeligt uheld samt brand- eller vandskade sket på udlandsrejsen.
5. Bortkomst, beskadigelse eller forveksling af indskreven bagage*, dog ikke rede penge, rejse-dokumenter, værdipapirer, pc, fotoudstyr og andet teknisk udstyr samt smykker. Bagagen anses først for bortkommet, når transportøren oplyser, at eftersøgningen er opgivet. Det er en betingelse, at bagagen er indskrevet*.

...

30. D Forsikringen dækker ikke:

1. Simpelt tyveri."

Nævnet udtaler:

Klageren opdagede den 19/10 2021, at han havde fået stjålet 900 USD ud af et bundt på 1900 USD fra safetyboksen i sin hotellejlighed. Selskabet afviste dækning under henvisning til, at der ikke var synlige tegn på indbrud af hotellejligheden eller i safetyboksen.

Klageren kræver erstatning. Han har anført, at gerningsmanden havde nøgle til både lejligheden og boksen. Den internationalt udbredte safetyboks er boltet fast i klædeskabet, og den kan kun

Ankenævnet for Forsikring

7.

97828

brydes op med boremaskine eller svejseapparat, eller ved ulovlig kopiering af nøglen. Han har anført, at "indbrud finder sted med falske nøgler og digitale systemer til at åbne safetybokse. Der vil aldrig opstå en situation, hvor en dør er smadret og boksen er åbnet med en boremaskine. Såfremt forsikringsselskabet får medhold, betyder det, at man aldrig kan have kontanter i en safetyboks og så går hele ideen med en sådan boks fløjten".

Selskabet har anført, at kravet i forsikringsbetingelserne om synlige tegn på indbrud er en objektiv dækningsbetingelse, og at klageren har ikke løftet sin bevisbyrde for et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Af brevet fra hotellet fremgår det, at klageren har fået stjålet 900 USD fra safetyboksen, at klageren havde nøglen på sig hele tiden, og at hotellet ikke har en kopi af nøglen til safetyboksen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Din bagage er dækket, som følge af: ... 2. Tyveri fra aflåst hotelværelse, feriebolig (herunder campingvogn og mobilehome), safetybox, bagagerum/handskerum i motorkøretøj, hvis der er synlige tegn på indbrud".

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne er formuleret på en sådan måde, at betingelsen om synlige tegn på indbrud er en objektiv dækningsbetingelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er konstateret synlige tegn på indbrud af hotellejligheden eller af safetyboksen.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

97828

Klageren får ikke medhold.

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

Peter Thønnings