

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. november 2022 blev i sag nr. 98492:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie-/indboforsikring. I klageskema af 19/7 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Nogen har kopieret min nøgle og været hjemme hos mig mens jeg var ude. Vil have omkodet låsen hurtigst muligt har ikke råd til selv få det gjort.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de står for omkodning af lås". "

Selskabet har i brev af 31/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt omkodning af lås er dækningsberettiget på indboforsikringen.

Klager anmeldte telefonisk den 14. juli 2022, at der skete mærkelige ting i hans lejlighed og at han troede, der var nogen, der havde nøgle til lejligheden. Han havde fået stjålet gamle bilnøgler og 9.000 kr. i kontanter. Klager spurgte i den forbindelse om han kunne få dækket kontanterne og dækket omkodning af låsen.

Alka Forsikrings medarbejder meddelte, at der ikke var dækning for kontanter ved såkaldt simpelt tyveri (når der ikke var tale om indbrud) og at omkodning af låse kun var dækket, hvis der var blevet stjålet nøgler til lejligheden.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98492

Klager kontaktede herefter selskabet telefonisk et par gange i løbet af den 14. juli 2022 og indbragte ved mail af samme dato sagen for kundeklager.

Klager forklarede, at han var blevet udsat for en situation, hvor nogen havde lavet en ekstra nøgle til hans lejlighed og på den måde havde stjålet ubetydelige ting som gamle bilnøgler og hans nødopsparing på 9.000 kr. Klager forventede at få omkodet sin lås og få erstattet de 9.000 kr.

Medarbejderen i Alka Forsikrings klageafdeling fastholdt ved brev af 15. juli 2022, at da klager ikke havde fået stjålet sine nøgler, var omkodning af låsen ikke dækket på forsikringen.

Medarbejderen forklarede desuden, at hvis man havde glemt, tabt eller forlagt sine nøgler var tyveri ikke dækket på forsikringen. Det var i den forbindelse klagers egen pligt at sørge for og at betale for en omkodning af låsen for at afværge yderligere skade.

Afslutningsvis bemærkede medarbejderen, at kontanter ikke var dækket ved simpelt tyveri, hvilket vil sige når der ikke var tale om indbrud i lejligheden. Der forelå desuden ikke dokumentation for beløbet.

Klager henvendte sig ved mail af 15. juli 2022 igen til selskabets afdeling for kundeklager og oplyste, at der havde været en person, som havde overnattet hos ham i lejligheden og var blevet der efter han tog på arbejde og at klager havde mistanke om, at det var denne person der havde kopieret hans nøgle og lagt den tilbage igen.

En anden medarbejder i kundeklageafdelingen gennemgik sagen og fastholdt ved brev af 19. juli 2022 den trufne afgørelse med henvisning til, at der var tale om en formodning fra klagers side. Derudover forelå der ingen dokumentation i sagen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 17. april 2019 Forbunds Indboforsikring Ungdom i Alka Forsikring med betingelserne FU-01. Forsikringen overgik 1. august 2019 til betingelserne IA-01, men fra 4. december 2021, var forsikringen igen på betingelserne FU-01, som således var gældende på skadetidspunktet.

Forsikringen dækker de i forsikringsbetingelsernes afsnit 6 punkt 1 - 13 oplistede skader/ skadeårsager.

Omkodning af låse er som udgangspunkt ikke en dækningsberettiget skade på en indboforsikring.

Med henvisning til Ankenævnet for Forsikrings praksis, kan der i visse tilfælde ved tyveri af nøgler være dækning på forsikringen for omkodning af låse ud fra betragtninger om afværgelse af yderligere skade.

Det kræver imidlertid først og fremmest at nøglerne er blevet stjålet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og dernæst, at tyveriet af nøglerne medfører en umiddelbar fare for, at tyven vil anvende nøglerne til at skaffe sig adgang til boligen med tyveri for øje.

I klagers tilfælde er hans nøgler ikke blevet stjålet. Klager er fortsat i besiddelse af nøglerne, men har mistanke om at nøglen er blevet kopieret af en overnattende gæst, det er dog uvist om det er tilfældet.

Alka Forsikring skal i den forbindelse påpege, at det påhviler den der rejser et krav at dokumentere/
sandsynliggøre kravets rigtighed.

Klager har alene en formodning om, at en overnattende gæst har kopieret hans nøgler.

Det virker umiddelbart usandsynligt at en bekendt af klager skulle tage klagers nøgler, opsøge en låsesmed og få nøglerne kopieret og derefter lægge dem tilbage i lejligheden for senere at benytte kopierne til at få adgang til lejligheden.

Klager har ikke oplyst, hvem den pågældende gæst var eller hvornår det skulle være sket eller de nærmere omstændigheder ved forholdet og vi finder klagers formodning, som er uden støtte i objektive konstaterbare forhold for usandsynlig.

Selvom klager ville kunne dokumentere/sandsynliggøre sin formodning finder selskabet ikke, at en sådan hændelse konstituerer en dækningsberettiget skade.

Der foreligger således hverken en forsikringsbegivenhed eller en dækningsberettiget skade og Alka Forsikring må fastholde, at selskabet ikke kan betale for omkodning af klagers låse til lejligheden.

For så vidt angår de 9.000 kr. som klager oplyser, er forsvundet fra lejligheden kan selskabet heller ikke være behjælpelig med erstatning.

For det første er der ikke tale om et indbrud i klagers lejlighed. At en mulig tyv har haft adgang til forsikringsstedet, enten fordi denne er blevet lukket ind eller fordi denne har haft en nøgle til forsikringsstedet (som med henvisning til ovennævnte ikke er stjålet), henfører tyveriet til et såkaldt simpelt tyveri.

Ved simpelt tyveri er der med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 - dækningskemaets
kolonne 3 - ikke dækning på forsikringen for kontanter.

Desuden vil der ved et indbrudstyveri, hvor der rejses krav om dækning af kontanter skulle foreligge dokumentation for tilstedeværelsen af kontanterne i form af forholdsvis nylige hævnings svarende til beløbet. Klager har ikke fremlagt dokumentation for beløbet.

Alka Forsikring må således fastholde, at selskabet ikke kan dække en omkodning af klagers lås og ikke kan dække de efter klagers oplysninger manglende kontanter."

Klageren har i meddelelse af 8/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

98492

"Jeg ser det ikke som simpelt tyveri men nærmere planlagt eller organiseret tyveri og ulovlig indtrængning.

At nogen tager en nøgle uden jeg ved det går ud og kopiere den og ligger den originale tilbage, gør mig ikke bevidst om risikoen for at nogen har adgang til mit hjem når jeg ikke er til stede eller når jeg sover. Har altid haft lejligheden og andre ejendele forsvarligt låst når jeg ikke er tilstede, bortset fra når jeg går ud med skraldet, og har ikke haft viden om der er en ekstra nøgle i omløb. Fik udleveret 3 nøgler hvilket jeg stadig er i besiddelse af."

Selskabet har i brev af 23/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger ændrer ikke ved, at det alene er klagers formodning/mistanke, at en overnattende gæst har kopieret hans nøgler.

Klager bemærker selv, at han fortsat er i besiddelse af alle tre nøgler til lejligheden og der er således ikke stjålet nøgler til lejligheden.

Der foreligger ingen dokumentation endsige sandsynliggørelse hverken for kravet eller for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og Alka Forsikring må på den baggrund fastholde den ved vores brev af 31. august 2022 meddelte afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af telefonnotat af 14/7 2022 fremgår bl.a.:

"Modtaget anmeldelse pr telefon. FT ringer og fortæller at der sker mærkelige ting i hans lejlighed, han er flink og rar. Han fortæller at han tror der er nogle der har nøgle til hans lejlighed. Der er blevet stjålet 2 gamle bilnøgler og 9000 kr. i kontanter. han spørger på dækning af kontanter og omkodning af dør. Jeg afviser kontanter under simpelt tyveri og afviser omkodning af lås i dør, da han ikke har fået stjålet nøgler."

Af klagerens e-mail af 15/7 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"For det første har jeg slet ikke spurgt om erstatning af nøgler da det ikke er nogen biler jeg har længere, om det så skulle undlades i min mail, er en anden ting jeg skrev bare hvad jeg har lagt mærke til jeg har mistet. Og nævnte os de var ligegyldige. Slut...

Der har været en person der har overnattet hos mig, blev i mit hjem efter jeg tog på arbejde, det der min mistanke rammer at personen så selv har snuppet en nøgle kopieret den, lagt den tilbage, min arbejdsdag på daværende tidspunkt lå på ca. 10 timer. Det er tyveri i mine øjne, At personen kommer tilbage mens jeg på arbejde og snupper flere ting er også tyveri. Jeg har ikke råd til omkodning da det koster 2500 og de har først tid tirsdag. Og jeg kan sagtens dokumentere de penge i hvert fald størstedelen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.9. Tyveri

Ankenævnet for Forsikring

5.

98492

Dette skema viser de former for tyveri der er dækket af indboforsikringen.

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Tyveribegreber/ steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.	Tyveri fra lukkede og aflåste biler, beboelses-vogne, private sø-, luft- og lystfartøjer samt beboede campingvogne og telte.
Forsikringen dækker ikke:	Tyveri fra bolig, der har været ubeboet i mere end 6 måneder. 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 tilhæspede eller døre, der ikke har været låste. Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller togkøje, når der ikke kan konstateres voldeligt opbrud,	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende. Tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er ubeboet, udlånt eller udlejet. Ting under opmagasinering. Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person der er omfattet af forsikringen eller af en medhjælper eller logerende. Tyveri, hvor voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Dog dækkes op til 5.000 kr. fra aflåst bil, selvom voldeligt opbrud ikke kan konstateres. Tyveri, når du har udvist grov uagtsomhed.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/7 2022 telefonisk, at han havde fået stjålet 2 bilnøgler og 9.000 kr. i kontanter, og at han havde mistanke om, at nogen havde kopieret nøglen til hans lejlighed. Selskabet afviste dækning, idet kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri. Selskabet afviste at dække omkodning af låsen, idet klageren ikke havde fået stjålet sine husnøgler.

Klageren kræver dækning for omkodning af låsen til hans bolig. Han har anført, at en person har overnattet hos ham, har kopieret hans husnøgler og har lagt den tilbage igen, mens han var på arbejde. Der er tale om planlagt eller organiseret tyveri og ulovlig indtrængning. Klageren har stadig sine 3 husnøgler.

Selskabet har anført, at klageren ikke har fået stjålet sine husnøgler ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Der kan i visse tilfælde ved tyveri af nøgler være dækning på forsikringen for omkodning af låse ud fra betragtninger om afværgelse af yderligere skade. Det kræver dog, at nøglerne er stjålet, og at tyveriet af nøglerne medfører en umiddelbar fare for, at tyven vil anvende nøglerne til at skaffe sig adgang til boligen med tyveri for øje. For så vidt

Ankenævnet for Forsikring

6.

98492

angår de 9.000 kr. har selskabet anført, at der ikke er dækning for kontanter ved simpelt tyveri, og at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema i punkt 6.9 fremgår det, at forsikringen dækker indbrudstyveri og simpelt tyveri. Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte ting eller tyveri begået af en medhjælper eller logerende. Ved simpelt tyveri dækker forsikringen ikke tyveri af ting, som befinder sig i boligen, når denne er udlånt.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist, dels at der er stjålet kontanter ved et dækningsberettigende indbrudstyveri, dels at hans nøgler har været stjålet/kopieret ved en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringsdækningen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fortsat har sine 3 husnøgler, og at der ikke foreligger tegn på indbrud.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren mistænker, at det anmeldte forhold er begået af en person, som har kopieret klagerens nøgle, og at det må lægges til grund, at dette skete, imens personen havde lovligt ophold i klagerens hjem.

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

7.

98492

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand