

April 2005

Vejledning om reaktion ved alarm fra indbrudsalarmanlæg

Indholdsfortegnelse (klikbar)

- 1 Forord 2
- 2 Forsikringsvilkår og reaktionstider 2
- 3 Formodet retsvirkning af forsikringsaftalens sikringskrav 3
- 4 Opgaver i forbindelse med alarm 3
- 5 Information til kunden 3
- 6 Kundens valg af AIA-installatør, vagtfirma og kontrolcentral 4
- 7 I tilfælde af indbrudsskade 5

Bilag 1: Eksempel på sagsforløb 7

Bilag 2: Erklæring om reaktion til AIA-anlæg 9

[Link til](#)

F&P's sikringsniveauer

1 – Forord

I forsikringsselskabernes sikringsniveauer stilles der krav om, at der på forsikringsstedet installeres et indbrudsalarmanlæg. I den forbindelse stilles der også krav om maksimale reaktionstider ved alarm fra indbrudsalarmanlægget.

Denne vejledning belyser forhold om reaktionstider, anvendelse af vagtvirksomheder, alarmoverførsel og eventuelle erstatningsmæssige forhold. Den er udarbejdet til brug for forsikringsselskabernes medarbejdere og kan anvendes ved indgåelse af erhvervsløsoere-forsikringer, hvor F&P's sikringsniveauer indgår som et sikringskrav, samt ved opgørelse af skader dækket af disse forsikringer.

2 – Forsikringsvilkår og reaktionstider

Det er forsikringsselskabet, der fastsætter hvilket sikringsniveau og hvilken sikringstype, der skal gælde for en virksomheds forsikringsaftale. I sikringsniveauet, som findes under <http://www.forsikringenshus.dk/upload/Sikringsniveau.pdf>, beskrives kravene til den mekaniske sikring og til den elektroniske overvågning (AIA-anlæg). Med sikringstypen beskrives, om der skal anvendes skalsikring, celsesikring eller objektsikring.

Den maksimale reaktionstid

Er der i sikringsniveauet krav om installation af et AIA-anlæg, medfører dette også et krav om en maksimal reaktionstid. Kunden eller dennes stedfortræder (almindeligvis et professionelt vagtfirma) skal i tilfælde af alarm fra AIA-anlægget kunne møde frem på virksomheden, inden for den maksimale reaktionstid, som angivet i skemaet nedenfor.

Forsikringsselskabet kan stille krav om andre sikringsforanstaltninger, hvis reaktionstiden ikke kan opfyldes.

Sikringsniveau	10	20	30	40	50	60
Maks. reaktionstid	-	35 min.	35 min.	30 min.	25 min.	20 min.

Den maksimale reaktionstid er den samlede tid, fra alarmerne modtages på kontrolcentralen, og til kundens eller dennes stedfortræder frakobler alarmerne. Frakobling er i denne forbindelse den handling, der sikkert indikerer, at man er fremme på gerningsstedet.



I praksis vil reaktionen normalt være aftalt på forhånd via en skriftlig forholdsordre, som kontrolcentralens personale anvender, når der indløber en alarm fra en kunde. Kontrolcentralen tilkalder vagtfirmaet, der samarbejder med AIA-installatøren.

Forsikringsselskabet og/eller kunden kan vælge at skærpe de maksimale reaktionstider.

Det er kundens ansvar, at de sikringskrav, der er defineret i forsikringsvilkårene, er opfyldt. Som en hjælp kan kunden kræve, at de installatører, der etablerer sikringen, udfylder en installationserklæring. Denne erklæring opbevarer kunden sammen med sin forsikringspolice. I tilfælde af en skade er den kundens dokumentation over for forsikringsselskabet, for at sikringskravene er overholdt.

Kontrolcentral

På F&P's hjemmeside www.ForsikringensHus.dk/Sikring/Tyveri.aspx findes der en oversigt over kontrolcentraler, der er godkendt af rigspolitichefen.

3 – Formodet retsvirkning af forsikringsaftalens sikringskrav

Det er F&P's vurdering, at de omhandlede krav til sikring må betragtes som en sikkerhedsforskrift i henhold til FAL § 51 (Forsikringsaftaleloven). Dette selv om der som følge af ankenævnspraksis m.v. ikke kan trækkes en fuldstændig klar linje mellem, hvornår vilkår om installering af sikkerhedsudstyr skal betragtes som en objektiv dækningsafgrænsning eller en sikkerhedsforskrift.

Bestemmelsen, om at kunden/vagtfirmaet ved alarm fra AIA-anlægget skal reagere inden for et fastsat tidsrum, udgør en handlepligt, som skal opfyldes af sikrede, når forsikringsbegivenheden er indtrådt. Det er F&P's vurdering, at der derfor er tale om en situation omfattet af FAL § 52 (foranstaltninger til afværgelse af skade).

4 – Opgaver i forbindelse med alarm

Kunden kan vælge selv at reagere i forbindelse med en alarm fra AIA-anlægget eller overdrage forpligtelsen til et F&P-registreret vagtfirma. I begge tilfælde skal de maksimale udrykningstider overholdes.

Reaktion fra kunden

Kundens opgave på forsikringsstedet er at observere og eventuelt at anmelde begivenheden til politiet. Herudover skal kunden iværksætte rimelige foranstaltninger til begrænsning af skaden, herunder retablering af indbrudssikringen.

Det må frarådes kunden at gribe aktivt ind i tilfælde af et igangværende indbrud. I stedet bør politiet tilkaldes.

Reaktion fra vagtfirmaet

Hvis kunden overdrager sin forpligtelse til et vagtfirma, skal der indgås en skriftlig aftale. Den skriftlige aftale skal være udformet på en sådan måde, at forsikringstageren er sikret en reaktion, som er i overensstemmelse med kravene angivet i forsikringsvilkårene, herunder en aftale om at vagtfirmaet skal dokumentere reaktionstiden i forbindelse med en dækningsberettiget skade.

Vagtfirmaets opgaver på gerningsstedet er de samme, som er defineret for kunden – se forrige afsnit.

5 – Information til kunden

Forsikringsselskabet bør sikre sig, at kunden er fuldt orienteret om forsikringsaftalens virkninger herunder de sikringsbestemmelser, der er omfattet af sikringsniveauerne. Det er forsikringsselskabet, der er den professionelle part. Det kan derfor ikke forventes, at kunden er fortrolig med virkningen af de aftaler, han indgår, om sikring af virksomheden. Se et eksempel på et sagsforløb i bilag 1.

Forsikringsselskabet bør informere kunden om følgende:

- Omfanget af det valgte sikringsniveau
- Valg af sikringstype (skalsikring, cellesikring eller objektsikring)
- Omfanget af evt. supplerende sikringskrav
- Kundens dokumentation for den udførte sikring (installationserklæringer)
- Kundens valg af AIA-installatør samt valg af vagtfirma og kontrolcentral
- Maksimal reaktionstid for det konkrete sikringsniveau

- Kundens forpligtelse til at fremskaffe dokumentation for reaktionstider ved alarm fra AIA-anlægget, når forsikringsselskabet anmoder herom
- Konsekvenser af manglende overholdelse af sikringskrav, herunder reaktionstider.
- Kundens kontrakt med AIA-installatøren/vagtfirmaet, der ikke må være udformet på en måde, der forhindrer kunden og/eller forsikringsselskabet i at rejse krav over for AIA-installatøren/vagtfirmaet, såfremt denne i en skadessituation forsætligt eller ved grov uagtsomhed ikke har leveret den aftalte ydelse.

F&P har udgivet pjecen „Alarm, vagt og forsikring“, som er målrettet forsikringsselskabernes kunder. Pjecen fortæller om kundens kontakt til AIA-installatøren og vagtfirmaet og om processen efter et eventuelt indbrud. Den kan rekvireres hos Forsikring & Pension, Forsikringens Hus på tlf. 33 43 55 00 eller hentes fra F&P's hjemmeside www.ForsikringensHus.dk/Publikationer.aspx.

6 – Kundens valg af AIA-installatør, vagtfirma og kontrolcentral

AIA-installatør

Det er kunden, der vælger den AIA-installatør, der skal udføre AIA-installationen. AIA-installatøren skal være F&P-registreret, så AIA-anlægget etableres i henhold til F&P's sikringsniveauer. På F&P's hjemmeside www.ForsikringensHus.dk/Sikring/Tyveri.aspx findes en oversigt over AIA-installatører, der er registreret af F&P.

Det er almindeligt, at AIA-installatøren har et samarbejde med et eller flere vagtfirmaer og med en eller flere kontrolcentraler. Kundens valg af AIA-installatør kan således have betydning for det videre valg af vagtfirma og dermed have betydning for den reaktionstid, der kan tilbydes.

Kunden skal sikre sig:

- At valget af AIA-installatøren er i overensstemmelse med kravene fra forsikringsselskabet, herunder at vagtfirmaet kan levere den krævede reaktionstid
- At den skriftlige aftale mellem kunden og AIA-installatøren/vagtfirmaet ikke er udformet på en måde, der forhindrer kunden i at rejse krav over for AIA-installatøren/vagtfirmaet, hvis denne i en skadessituation forsætligt eller ved grov uagtsomhed ikke har leveret den aftalte ydelse
- At AIA-installatøren, vagtfirmaet eller kontrolcentralen leverer dokumentation for reaktion ved alarm i forbindelse med en dækningsberettiget skade.

Vagtfirma og kontrolcentral

Vagtfirmaet og kontrolcentralen skal begge være godkendt af Rigspolicehøveden jf. Lov om Vagtvirksomhed. Loven finder anvendelse på enhver selvstændig virksomhed, hvor personer:

- 1) enten ved egen eller ansattes tilstedeværelse, ved brug af hunde eller ved TV-overvågning fører tilsyn med privat område eller et område, hvortil der er almindelig adgang,
- 2) udfører værditransporter,
- 3) udøver beskyttelse af andre personer,
- 4) modtager og behandler alarmsignaler fra overfalds- eller indbrudsalarmeringsanlæg – eller
- 5) fører kontrol med andres virksomhed som nævnt i nr. 1-4.

Vagtfirma

Vagtfirmaer, der som kundens stedfortræder udfører vagt i tilknytning til AIA-anlæg, skal være F&P-registreret.

På F&P's hjemmeside www.ForsikringensHus.dk/Sikring/Tyveri.aspx findes en oversigt over vagtfirmaer, der er registreret af F&P. Af oversigten fremgår det, hvilken reaktionstid de enkelte vagtfirmaer kan tilbyde inden for landets postdistrikter.

Kunden skal sikre sig:

- At den valgte AIA-installatør samarbejder med et vagtfirma, der tilbyder den nødvendige reaktionstid, *der hvor kundens virksomhed ligger.*

7 – I tilfælde af indbrudsskade

Dokumentation for opfyldelse af sikringskrav

I tilfælde af en dækningsberettiget skade kan forsikringsselskabet forlange dokumentation fra kunden for, at de sikringsforanstaltninger imod indbrud, der er fastlagt i forsikringsaftalen, er opfyldt. Herunder at den aftalte reaktion har været iværksat og opfyldt. Dokumentation for AIA-installationen kan være en kopi af AIA-installationserklæringen udfærdiget af installatøren i forbindelse med installationen af AIA-anlægget.

Dokumentation for opfyldelse af reaktionstid

Dokumentation for den udførte reaktion kan være:

- 1) en erklæring fra kunden/kontrolcentralen om tidspunktet for modtagelse af alarmerne,
- 2) en erklæring fra kontrolcentralen for tidspunktet for lokal frakobling af AIA-anlægget,
- 3) en erklæring fra kontrolcentralen for tidspunktet for kundens/vagtfirmas åbning af nøgleboks,
- 4) en udskrift fra AIA-anlæggets log for alarmtidspunkt og for lokal frakobling af alarmerne,
- 5) anden pålidelig dokumentation for kundens/vagtfirmas fremkomsttidspunkt.

I bilag 2 er der givet et eksempel på en blanket, der kan anvendes af kunden, når denne skal indhente den krævede dokumentation.

I tilfælde, hvor kunden eller dennes stedfortræder af sikkerhedsmæssige årsager ikke har kunnet betjene AIA-anlægget, må angivelse af fremkomsttidspunkt dokumenteres på anden måde f.eks. ved dokumentation for alarmering af politiet.

I tilfælde, hvor kunden eller dennes stedfortræder ikke kommer frem til gerningsstedet inden for den maksimale tidsgrænse, og hvor dette skyldes uforudsigelige, udefrakommende forhold, skal disse forhold dokumenteres.

Nedsættelse af erstatningen

Da sikringsniveauernes sikringskrav reguleres efter reglerne om sikkerhedsforskrifter i FAL § 51, kan erstatningen afkortes/bortfalde, hvis forsikringsselskabet kan godtgøre, at sikrede – forsætligt eller uagtsomt – har undladt at opfylde de pågældende sikringskrav m.v. I det omfang sikrede kan godtgøre, at den manglende overholdelse ikke har haft betydning for skadens omfang (årsagssammenhæng), er han dog berettiget til (fuld) erstatning.

For så vidt angår kravet om reaktionstid, kan der ske nedsættelse af erstatningen i det omfang, det kan godtgøres, at skaden skyldes en forsætlig eller grov uagtsom tilsidesættelse af handlepligten. Sikrede må formentlig tåle identifikation med sin stedfortræder (vagten) – har vagten tilsidesat sin pligt, kan forsikringsselskabet således rette sit krav mod kunden.

Kundens regres mod vagtselskab

Et eventuelt økonomisk krav fra kunden mod AIA-installatøren må vurderes på baggrund af den kontrakt, der er indgået mellem kunden og installatøren, herunder om de fastsatte krav til reaktionstider m.v. er overholdt. I det omfang kundens og AIA-installatørens kontrakts betingelser ikke er overholdt – og dette har medført tab for kunden – vil kunden kunne rejse et eventuelt krav mod AIA-installatøren.

Forsikringsselskabets mulighed for at træde i kundens sted for videreførelse af regreskrav mod AIA-installatøren og evt. videre til vagtfirma betinges af en aftale mellem kunden og forsikringsselskabet.

Et eventuelt krav fra AIA-installatøren mod kontrolcentralen/vagtselskabet må bedømmes på baggrund af aftalerne mellem disse parter (og som ikke nødvendigvis er identiske med aftalen mellem AIA-installatør og kunde). AIA-installatøren vil kunne rette et krav i de tilfælde, hvor det kan dokumenteres, at et tab skyldes manglende overholdelse af kontrakten, herunder mht. reaktionstider m.v.

Bilag 1 – Eksempel på sagsforløb

I det efterfølgende sagsforløb er udgangspunktet en virksomhed på et højt sikringsniveau. Selskabernes dialog med virksomheder på et lavere sikringsniveau kan ofte lettes ved at henvise til generelt materiale som f.eks. www.stopindbrud.dk

Ny kunde

En kunde ønsker tilbud på erhvervsløseforsikring i et forsikringselskab. Forsikringen skal bl.a. omfatte dækning for indbrud.



Salgsmedarbejder i selskabet indhenter oplysning om virksomhedstype, evt. varesortiment og mængde af løse.



Kunden giver de ønskede oplysninger.



Selskabet fremsender tilbud på forsikring. Det fremgår heraf, at kunden skal opfylde sikringsniveau 40-C (cellesikring). Samtidig specificeres de sikringsforanstaltninger, kunden evt. yderligere skal opfylde. Selskabet medsender liste over forhold, som kunden skal være opmærksom på, herunder bl.a. at kunden:

- anvender en AIA-installatør, der er F&P-registreret
- enten selv eller ved et vagtfirma sikrer fremkomst på virksomheden inden 30 minutter efter alarm.



Kunden oplyser til forsikringselskabet, hvilken alarminstallatør han vil anvende. Medarbejder i selskabet hjælper kunden med at finde den pågældende installatør i F&P's register, enten via F&P's hjemmeside eller via stopindbrud.dk.

Samtidig oplyser kunden, at alarminstallatøren samarbejder med A-vagt. Igen hjælper medarbejderen i selskabet kunden med at finde A-vagt i F&P's register. Det viser sig, at A-vagt ikke tilbyder udrykning på 30 minutter til det postnummerområde, kundens virksomhed befinder sig i. Sammen med kunden finder medarbejderen i forsikringselskabet ud af, at B-vagt og C-vagt leverer denne ydelse. Kunden beslutter at søge en aftale etableret med B-vagt.



Kunden retter henvendelse til alarminstallatøren for at meddele, at det vil være en betingelse for accept af hans tilbud på alarmanlægget, at alarminstallatøren etablerer et samarbejde med B-vagt.



Installatøren meddeler kunden, at han kan etablere et samarbejde med B-vagt, og at alarmen vil blive overført til B-vagt via en kontrolcentral, som han også samarbejder med.

Kunden accepterer tilbud fra alarminstallatøren, herunder aftales det, at i tilfælde af alarm kan kunden rekvirere dokumentation hos alarminstallatøren for B-vagts reaktionstid.



Kunden tager endvidere kontakt til et firma for aftale om udførelse af nødvendig mekanisk indbrudssikring.



Kunden aftaler med alarminstallatøren og kontrolcentralen, hvorledes der skal reageres i tilfælde af alarm.



Alle installatører af de krævede sikringsforanstaltninger udfylder en installationserklæring for det arbejde, de har udført.



Kunden opbevarer disse erklæringer sammen med sin police og forsikringsbetingelser.

ALARM

En nat bliver der begået indbrud hos kunden. Kontrolcentralen registrerer alarmer og videregiver denne til B-vagt og ringer til kunden. Alt dette er nedskrevet i den forholdsordre kunden og kontrolcentralen har aftalt.

B-vagt rykker ud og konstaterer ved ankomst, at der pågår et indbrud. B-vagt alarmerer omgående politiet. Ved politiets ankomst er tyven forsvundet. B-vagt afgiver sin forklaring.

Kunden ankommer til virksomheden og aftaler med B-vagt, hvorledes indbrudssikringen retableres.

Kunden anmelder indbruddet til forsikringsselskabet. En medarbejder fra selskabet anmoder om dokumentation for de stjålne effekter, dokumentation for den udførte sikring samt dokumentation for kundens/vagts reaktionstid.

Kunden kontakter alarminstallatøren for fremskaffelse af dokumentation.

Alarminstallatøren retter henvendelse til kontrolcentralen, der udarbejder en liste over tidspunkt for kontrolcentralens modtagelse af alarmer og tidspunkt for B-vagts melding om „fremme“. B-vagt har oplyst, at han af sikkerhedsmæssige grunde ikke ville gå frem til bygningen, hvorfor der ikke foreligger et „fremme-tidspunkt“ registreret i alarmanlæggets log. Derfor anvender kontrolcentralen det tidspunkt for „fremme“, som er registreret ved B-vagts alarmering af politiet.

Kunden sender dokumentationen til forsikringsselskabet. Medarbejderen i selskabet konstaterer, at den udførte sikring ifølge installationserklæringer opfylder det krævede sikringsniveau 40-C, og at B-vagts reaktionstid var 28 minutter (opfylder kravene).

Forsikringsselskabet meddeler kunden, hvilken erstatning der kan tilbydes. Dette sker bl.a. på baggrund af den dokumentation, kunden har fremsendt samt på baggrund af en rapport fra taksator.

Kunden accepterer erstatningstilbuddet.

Erstatning udbetales.

Sagen afsluttes.

Bilag 2

Erklæring – Reaktion til AIA-anlæg

AIA-anlæg

Installationsadresse	
Virksomhed	
Forsikringselskab	Policenr.
AIA-installatør	
Adresse	Postnr. og by
Kontrolcentral	
Adresse	Postnr. og by
Vagtfirma	
Adresse	Postnr. og by

Registrering Tidspunkt for første alarm

Dato	Klokken
------	---------

Tidspunkt for kontrolcentralens modtagelse af alarmer

Dato	Klokken
------	---------

Tidspunkt for kontrolcentralens videregivelse af alarmer til kunden/vagtfirma

Dato	Klokken
------	---------

Tidspunkt, hvor kunden/vagten er fremme på virksomheden

Dato	Klokken
------	---------

Tidspunkt for fremkomst noteret fra anden datakilde f.eks. politi, GPS eller ligende.

Datakilde:

Tidspunkt for åbning af nøgleboks

Dato	Klokken
------	---------

Tidspunkt for lokal frakobling af AIA-anlæg på virksomheden

Dato	Klokken
------	---------

Undertegnede erklærer herved, at ovennævnte tidspunkter kan dokumenteres ved print fra kontrolcentralens eller fra AIA-anlæggets hændelseslog.

Sted: _____ den / 2005

Sted: _____ den / 2005

Kundens underskrift

Kontrolcentralens eller AIA-installatørens underskrift og stempel