

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2024 blev i sag nr. 101290:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 4/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Det vil kun dæk det syns og rasten mener de noget andet eller klader det noget andet så det ikke vil dæk.

Den 16/12/2023 kommer jeg hjem fra [land], og i min kuffert er der toilettaske med det ting som man har der ind og en Rolex ur som var pakket ind i strømper.

Jeg lander om fredagen i lufthavnen og min kuffert er ikke kommet med. Jeg får lavet rapport i lufthavnen og skal vente i et par dage sagde. Lørdag dagen efter sent på dagen og til aften kom min kuffert med post. Da jeg så åbnere min kuffert manglede min toilettaske der i.

Køre med det sammen tilbage til lufthavnen med kufferten og få lavet nyt rapport på manglende/stjålet ejendele.

Sammen dag blev det meldt til min forsikring (privatsikring).

Det har fået alt dokumenter for manglende at tingen.

Det vil godt dæk parfume og min tandbørste men ikke de andre ting.

Og det kan jeg ikke forstå at de kan!

Så håber I kan hjælpe mig her.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker alt hvad der var i tasken og selv tasken "

Selskabet har den 30/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Privatsikring A/S (herefter benævnt Privatsikring) har afvist at udbetale erstatning for et ur, samt Privatsikrings skønsmæssige vurdering af værdien af en toilettaske – begge dele mistet fra bagage ved flyrejse.

Vi har afvist erstatning af uret, fordi uret ikke er dækket af policen. Vi har skønsmæssigt sat værdien af toilettasken, fordi klageren ikke har kunne dokumentere købet af toilettasken – af mærket Louis Vuitton – hvorfor ægtheden ikke kan verificeres.

Sagens forløb

Som bilag A fremlægges police og forsikringsbetingelserne.

Den 16. december 2023 modtog Privatsikring klagerens anmeldelse, hvoraf det fremgår, at hændelsen skete den 14. december 2023. Skaden blev beskrevet således:

'Mistet kuffert i lufthavnen

Mangler min toilettaske med en masse ting i den!'

Den 18. december 2023 ringede klageren ind til Privatsikring og oplyste følgende uddybende information:

Kufferten var forsinket i forhold til klagers rejse. Da kufferten ankom, da mangler toilettaske og klageren anmeldte dette i lufthavnen. Klageren oplyste, at han opbevarede et Rolex-ur i toilettasken, til en anslået værdi af kr. 150.000,00, fordi han havde et andet ur på under rejsen.

Privatsikring indhentede yderligere informationer fra klageren og udbad sig dokumentation for de bortkomne genstande.

Den 1. marts 2024 fremsendte Privatsikring endelig afvisning af dækning for uret med henvisning til forsikringsbetingelserne for indbo pkt. 1.4. Privatsikring vurderede og udbetalte samtidig en skønsmæssig erstatning for toilettasken jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 6 (Dokumentation):

'Hej [klageren]

Jeg har gennemgået sagen med min chef samt med en fagkordinator.

Ifølge dine forsikringsbetingelser for indbo jf. punkt 1.4 hører dit armbåndsur under særlige private værdigenstande.

Din forsikringsbegivenhed vedr. tasken som du anmeldte samt forklarede om i vores dokumenteret samtale betragtes forsikringsmæssigt som simpelt tyveri.

Det har desværre den betydning, at jeg ikke kan være behjælpelig med en erstatning vedr. selve armbåndsuret, idet der ikke findes dækning for særlige private værdigenstande ved simpelt tyveri jf. dine betingelser.

Med hensyn til ægthedsbeviset fra [urbutik] har jeg med dit samtykke kontaktet dem efterfølgende og fået skriftligt svar.

[Butik] kan IKKE bekræfte ægtheden af dokumentet, idet der bl.a. mangler et vandmærke mv. Ligeledes er brevhovedet tildækket samt dokumentet er overstreget. Dette er naturligvis bekymrende, hvis du har købt et ur, hvor ægthedsbeviset ikke stemmer overens med

hvad du troede. I princippet kan der være tale om dokumentfalsk som vil skulle anmeldes til politiet.

Din toilettaske vil blive erstattet efter et skøn, idet der ikke ligger dokumentation for den.

Dette er jf. forsikringsbetingelserne punkt 6 (Dokumentation) som beskriver dette. Det betyder, at erstatningen for toilettasken vil blive baseret ud fra standard toilettaske.

De yderligere genstande vil blive erstattet efter gældende betingelser minus selvrisko.

Skulle du kunne fremskaffe yderligere dokumentation vil sagen naturligvis blive genoptaget og vurderet på ny.'

Den. 1. marts 2024 modtog Privatsikring følgende beskeder fra klager:

'Hvad fan sker der? Er det sådan i gør det!

For det første så er ur været ægte! Du er vil kommen til hente beviser som kort og boks! For det andet 800 kr. for en LV-toilet taske? Så vil gerne have i skaffer mig tasken til 800 kr.... for den er blevet købt for ca. 8000! For nogen år siden og den mister sku ikke 90% af værdien tværtimod så stiger den med 90%! Nej den her sag er ikke lukker jeg tag fat i advokat og høre fra mig igen. Så den omkostninger os kommer oveni!!

Jeg taget fat i som jeg havde mødet med og sagde at var vigtige at min ur var forsikrede og det skulle den meget gerne vær.

Og en ting mere det vil så sige at den ny ur som jeg købte her for et par dage siden er ikke ægtet selv om det er garanti fra rolex af i 2 år fordi i mener at den ikke er ægte!?

Så nej jeg vil få en advokat til kontakte dig på mail.'

'Kom til tænk på hvordan kan i dække de andre genstande i tasken og men ikke ur som os var i tasken?'

'Hey. Jamen det er jo indbrud i min kuffert som låst? Det ikke fordi den har lagt hvor alle kunne se

den. På den måde forstår jeg ikke i kalder den 'simpelt' for det er det jo ikke.

I kan ikke bare dæk noget af det og det i syns er måske for dyrt kan ikke dæk.

Jeg går videre med det her så må vi jo se hvor vi ender henne.'

'Jeg synes at det er en ærlig sag eftersom at jeg skifter fra en udmærket bank hvor alt var dækket fordi i lover at lave det helt samme, også bedre. Efter en samtale med forsikringsmanden gjorde jeg opmærksom på at særligt nogen genstande ønsker jeg fuldt sikret, inklusiv mine ure da jeg har rejse arbejde. At i vælger at ville erstatte den billige del af de stjålne ting viser hvordan i har manipuleret mig ind i en forsikring som er mangelfuld. Du behøver ikke at gøre mere, for jeg kører sagen videre. Jeg har købt dette ur i ... og har ikke brug for at lave dokument forfalskning, så jeg synes bare at du skal anmelde mig til politiet. Hvis der skulle være noget galt med uret og dokumentationen så har jeg altid handlet i god tro, modsat at jeg bliver narret ind i noget som bare er ren svindel. Når jeg kommer hjem, så er alle mine forsikringer og samtlige familiemedlem opsagt hos jer. Det samme gælder for mit ... som skulle skiftes hen til jer. Desuden ryger jeg også som bankkunde.

Det er simpelthen det mest ærlige jeg har prøvet. Jeg har været forsikret i så mange år, uden at gøre brug af en forsikring, så snart behovet er der bliver beskyldt for ting, også dækker det ene og det andet ikke. Jeg har sendt en hen i dag afsted til en Rolex forhandler i [by] for at tjekke dokumenterne, så er den del ud af verdenen'

Den 8. marts 2024 kvitterede Privatsikring for modtagelse af beskederne. Klageren indleverede sin klage til Ankenævnet for Forsikring den 4. marts 2024.

Vores Vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse. Vi fastholder således vores stillingtagen i sagen.

Klageren har sammenfattende oplyst følgende i sagen:

- Kufferten var forsinket
- Da kufferten dukkede op, var toilettaske og ur væk
- Der er ikke kvitteringer på køb af toilettaske eller ur, begge er købt kontant

Privatsikring bemærker, at der ikke kan dokumenteres ægthed af hverken ur eller toilettaske, og at [urbutik] ikke kan bekræfte det ægthedsbevis, som klageren har fremsendt vedrørende uret.

Klageren oplyser, at kvittering for toilettaske ikke kan findes. Der findes derfor ikke noget dokumentation for toilettaskens værdi.

Vedr. dækning af ur

Ifølge forsikringsbetingelserne for indbo pkt. 3.11 dækkes ting, som er medbragt som bagage, efter reglerne om simpelt tyveri, hvorfor der ikke dækkes særlige værdigenstande som beskrevet i forsikringsbetingelserne for indbo pkt. 1.4.

Der henvises til forsikringsbetingelserne for indbo pkt. 3.8's skema over dækning, hvori det også fremgår, at guld, sølv, smykker, m.m. fra pkt. 1.4 ikke dækkes ved simpelt tyveri.

Det fremgår derfor helt klart af forsikringsbetingelserne, at et armbåndsur ikke er dækket ved opbevaring i flybagagen.

Vi henviser til Ankenævnets afgørelse i sagen 87.714.

Vedr. skønsmæssig erstatning for toilettaske

Da vi ikke har modtaget dokumentation for toilettaskens alder, stand, ægthed eller andet end en vag beskrivelse, som ikke sandsynliggør det anmeldtes værdi, fastholder vi den skønsmæssige vurdering jf. forsikringsbetingelserne for indbos pkt. 6.

Det følger ligeledes af almindelige forsikringsretlige principper, at kravstiller skal bevise kravets størrelse og rigtighed.

Vi henviser til Ankenævnets afgørelser i sagerne 100.080 og 99.723."

Klageren har i brev af 4/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg var ind i banken til møde med min forsikring, var min krav at jeg skulle møde personligt den ansvarlige for mine forsikringer.

Og der påpegede jeg os at mine ur var meget vigtigt at de var forsikret uanset prisen.

Og det blev os påpegede at jeg rejsede/rejser meget ud i verden på grund af min arbejdsplads.

Jeg har altid hold møder med mine forsikringer da jeg vil ved hvem jeg snakker med og alt er som jeg gerne vil have det.

Jeg har været forsikret ved jeres partner i mange år og der var styre på og var forsikret som det skulle være.

Jeg har os haft møde med dem og viste dem sagen og hvor de kommer med at det skal dækkes under mistede gås.

Jeg synes det er under alt kritik! For hvis det var en ur til 2500 kr., havde der aldrig været noget problem.

Jeg synes virkelig det er svineri!

Men jeg har givet sagen videre til min advokat og så må vi se hvor vi ender henne."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1 Forsikringen omfatter

...

1.4 Særlige private værdigenstande

Dækningen af særlige private værdigenstande omfatter:

- ting af guld, platin eller sølv
- perler
- smykker
- armbåndsure
- lommeure
- ædelstene.

Vi erstatter med op til den sum for særlige private værdigenstande pr. skade, der fremgår af din police.

Hvis en tings væsentligste værdi består af guld, sølv, platin eller ædelsten, hører den under dette punkt. Det gælder også, selvom tingen også hører til i andre grupper af forsikrede ting.

...

3.8 Tyveri

Dækning for tyveri afhænger af en række omstændigheder.

Fx om tyveriet sker i eller uden for dit hjem, om døren var forsvarligt låst*, og om der er tydelige tegn på opbrud.

Forsikringssummerne* står i din police.

I skemaet kan du se, hvordan du er dækket ved de forskellige tilfælde af tyveri.

Dækning ved forskellige tilfælde af tyveri			
	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri	
Hvad dækker forsikringen?	Tyveri ved indbrud i forsvarligt låst* bygning eller lokale. Det er en betingelse for dækning, at alle hoved-, bag-, bryggers- og kælderdøre var aflåst med mindst en cylinderlås eller en registret låseenhed. Se mere på forsikring.dk .	Tyveri uden for bygning eller fra bygning eller lokale, der ikke var forsvarligt låst*. Desuden dækker vi tyveri, som du ikke har bemærket, fx fra din lomme.	Tyveri fra aflåste biler, beboelsesvogne og private sø-, luft- og lystfartøjer. Desuden fra beboede campingvogne og telte. Der skal være tydelige tegn på opbrud. Vi dækker også tyveri fra biler, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Vi dækker med op til 7.854 kr. (2023) pr. skade.
Hvad dækker forsikringen ikke?	Tyveri fra boliger, der har været ubeboet* i mere end 6 måneder. Tyveri fra bygninger eller lokaler, hvor der ikke er nogen hjemme, og hvor tyven skaffer sig adgang gennem vinduer, der ikke er lukket forsvarligt* eller døre, der ikke er låste. Tyveri fra hotelværelse, kahyt eller topkupé, hvis det ikke kan konstateres, at tyvene har brudt døren eller lignende op.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person, der er dækket af forsikringen eller af medhjælp eller logerende og dermed ligestillede. Tyveri af ting i boligen, hvis den er ubeboet, udlånt eller udlejet. Opmagasinerede* ting. Tyveri, hvor du har udvist grov uagtsomhed.	Glemte, tabte eller forlagte ting. Tyveri begået af en person, der er dækket af forsikringen eller af medhjælp eller logerende og dermed ligestillede. Tyveri, hvor du har udvist grov uagtsomhed.
Begrænsninger i dækning			
...			
Penge m.m. Se mere i punkt 1.3 Guld, sølv, smykker m.m. Se mere i punkt 1.4	Vi dækker ikke penge m.m. og værdigenstande, der befinder sig i: – loft- og kælderrum i etagebyggeri – udhuse og garager – opmagasinering* – boliger, der har været ubeboede* i mere end 2 måneder.	Dækker vi ikke. I plejehjemsboliger dækker vi dog med op til 11.780 kr. (2023) pr. skade. Se i punkt 3 under fællesbestemmelserne. •	Dækker vi ikke.

...

3.11 Indbo medbragt på rejser

Forsikringen dækker rejser til og fra samt i udlandet, på Færøerne og i Grønland i op til tre måneder fra afrejsedatoen.

Ting, du medbringer eller sender som bagage*, er dækket ved de skader, som er nævnt i punkt 3. Ting, som du anskaffer dig på rejsen, er også omfattet, hvis du medbringer dem eller sender dem som bagage*.

Bagage*, der sendes med fly, tog eller fragtmand i Danmark eller udlandet, er dækket, hvis det bliver væk eller beskadiget. I så fald dækker vi efter reglerne om simpelt tyveri som beskrevet i skemaet om dækning ved tyveri i punkt 3.8. Bemærk at vi således ikke dækker penge m.m. som beskrevet i punkt 1.3 og særlige private værdigenstande som beskrevet i punkt 1.4.

Bagage*, der anbringes i et særligt bagagerum i en bus, er dækket, hvis det bliver væk under selve transporten under en rejse i udlandet, på Færøerne og i Grønland. I så fald dækker vi efter reglerne om simpelt tyveri som beskrevet i skemaet om dækning ved tyveri i punkt 3.8. Bemærk at vi

således ikke dækker penge m.m. som beskrevet i punkt 1.3 og særlige private værdigenstande som beskrevet i punkt 1.4.

Vi dækker med op til 112.559 kr. (2023) pr. skade.

...

6 Dokumentation

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at deres alder og genanskaffelsespriser er, som du har skrevet i skadeanmeldelsen.

Det gør du ved at sende os kvitteringer, kontoudtog, købekontrakt, information om sælger eller regninger for købet. Desuden skal vi have en fyldestgørende beskrivelse og fotos af de beskadigede ting sammen med anmeldelsen.

Du bør derfor gemme kvitteringer for dine ting i mindst fem år, når du køber langvarige forbrugsgoder. Hvis du køber tingene af en privatperson, bør du få en dateret overdragelseserklæring med beskrivelse af ting og priser.

Tag også gerne fotos af dine mest værdifulde ting.

Når du skal dokumentere en genanskaffelsespris, kan du som regel få forhandleren til at udstede en erklæring.

Hvis du ikke sender tilstrækkelig dokumentation, risikerer du, at vi afviser dit krav eller fastsætter erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han mistede en Louis Vuitton toilettaske – der indeholdt et Rolex-ur – fra en kuffert under hjemrejse fra udlandet. Selskabet har afvist at dække uret. Selskabet har opgjort erstatningen for de øvrige genstande skønsmæssigt. Klageren ønsker dels at selskabet dækker uret, dels fastsætter en højere erstatning for de øvrige genstande.

Klageren har anført, at han ved købet af forsikringen påpegede, at det var vigtigt, at uret blev forsikret. Klageren har oplyst, at han rejser meget. Klageren har anført, at der er tale om et indbrud i kufferten.

Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at et armbåndsur ikke er dækket ved opbevaring i flybagagen. Selskabet har anført, at værdien af toilettasken og indhold er

fastsat skønsmæssigt. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret toilettaskens alder, stand eller ægthed. Klageren kan ikke dokumentere købet af toilettasken.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.11 "Indbo medbragt på rejser", at bagage, der sendes med fly, tog eller fragtmand i Danmark eller udlandet, er dækket, hvis det bliver væk eller beskadiget, og at selskabet dækker efter reglerne om simpelt tyveri. Det fremgår, at selskabet ikke dækker særlige private værdigenstande som beskrevet i punkt 1.4.

Det fremgår af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 3.8, at forsikringen dækker simpelt tyveri, som er tyveri uden for bygning eller fra bygning eller lokale, der ikke er forsvarligt låst. Ved simpelt tyveri dækker forsikringen blandt andet ikke ting af guld, platin eller sølv, smykker, armbåndsure og lommeure, jf. punkt 1.4.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at "for at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at deres alder og genanskaffelsespriser er, som du har skrevet i skadeanmeldelsen. Det gør du ved at sende os kvitteringer, kontoudtog, købekontrakt, information om sælger eller regninger for købet. Desuden skal vi have en fyldestgørende beskrivelse og fotos af de beskadigede ting sammen med anmeldelsen. Du bør derfor gemme kvitteringer for dine ting i mindst fem år, når du køber langvarige forbrugsgoder ... Hvis du ikke sender tilstrækkelig dokumentation, risikerer du, at vi afviser dit krav eller fastsætter erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Nævnet lægger til grund, at selskabet har betalt 800 i skønsmæssig erstatning til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at toilettasken med indhold har en værdi på i hvert fald 2.000 kr. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække uret.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101290

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker ure, der stjæles fra klagerens kuffert/bagage.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering, købsbevis eller anden dokumentation for, at der er tale om en ægte Louis Vuitton toilettaske. Omvendt har selskabet hverken fremlagt sine afgørelser eller begrundet, hvordan selskabets skøn er fremkommet, og hvilken selvrisko, selskabet måtte have fratrasket. Nævnet vurderer, at det er normalt, at en toilettaske med indhold har en værdi på i hvert fald 2.000 kr.

Det, som parterne i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Privatsikring, skal anerkende at klagerens toilettaske med indhold har en værdi på i hvert fald 2.000 kr. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal afgøre, om klageren har ret til yderligere erstatning. En eventuel mererstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings