

Ankenævnet for Forsikring

Den 7. august 2024 blev i sag nr. 101404:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 25/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 20. januar 2024 anmeldte jeg et indbrud til politiet. Der blev stjålet bl.a. et større kontantbeløb i EURO. Topdanmark dækker under det halve af Euroværdien. Som begrundelse angiver Topdanmark 'grundet manglende dokumentation, skønnet erstatning.' Jeg klager over Topdanmarks begrundelse. Jeg har nu fået deres endelig afgørelse hvor de efter gennemgang af sagen ikke har fundet anledning til at ændre afgørelsen.

Jeg er dybt uenig i Topdanmarks begrundelse. Jeg mener, at jeg havde dokumenteret/sandsynliggjort at have været i besiddelse af det større kontant Eurobeholdning. Jeg havde redegjort for hvorfor jeg netop havde så meget Euro gemt i mit hjem. Som jeg havde skrevet til Topdanmark, skulle pengene dække to rejser til udlandet, henholdsvis i december 2023, og i marts 2024 (påskeferie). Jeg havde sendt kopi af mine rejsekvitteringer. Jeg forklarede, at min december rejse blev bestilt den 9. september 2023, og billetten vedrørende min marts/påskerejse blev bestilt den 9. november 2023. Jeg redegjorde for, hvorfor jeg bestilte så meget valuta, og hvornår de blev bestilt.

Som følge af Topdanmarks afslag, har jeg nu taget en kontoudskrift der dækker et helt år. Udskriften dokumenterer hvor meget valuta jeg har købt i løbet af et år, altså i perioden fra februar 2023 til februar 2024.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener at have dokumenteret/sandsynliggjort for størrelsen af min kontantbeholdning og vil meget gerne opnå fuld erstatning."

Selskabet har den 19/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning for kontanter i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klagers krav udgør 2.450 Euro svarende til ca. 18.270 DKK og selskabet har opgjort erstatningen for kontanterne til 10.000 kr. Erstatningen er opgjort ud fra et skøn, da vi ikke har modtaget behørig dokumentation for det høje krav.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1.

Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-2, jf. bilag 2 med en sum for penge op til 28.136 kr. (2024) pr. skade (indeksreguleret), jf. vilkårenes punkt 17.E.

Selvriskoen udgør 1.341 kr. (indeksreguleret).

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 22. januar 2024, at der havde været indbrud den 20. januar 2024. Klager sendte efterfølgende en liste over de stjålne genstande indeholdende et krav på omkring 23.000 kr.

Grundet kravets størrelse for kontanterne bad selskabet klager indsende dokumentation for disse.

Selskabet opgjorde herefter erstatningen ud fra den modtagne dokumentation og sendte erstatningsopgørelsen til klager via Scalepoint.

Klager var ikke tilfreds med den opgjorte erstatning for kontanterne og klagede herefter til selskabets kundeklageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen fastholdt afgørelsen i sagen.

Ved sagens indbringelse for jer har vi gennemgået sagen på ny og idet der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, finder vi ikke anledning til at ændre i vores afgørelse på det foreliggende grundlag.

Vores syn på sagen

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri, hvorfor dette ikke behandles nærmere.

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning for kontanterne (Euro), der er sagens genstand. Som det fremgår, har selskabets kundeklageansvarlige tidligere taget stilling til det påklagede og har ved denne gennemgang fastholdt den skønsmæssigt opgjorte erstatning.

Vi har i forbindelse med vores opgørelse af erstatningen lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav, herunder sandsynliggøre omfanget af kontanterne. Hvis klager ikke kan det, kan vi afvise kravet helt eller erstatte efter et skøn. Det fremgår af Forsikringsaftalelovens § 22 og

vilkårenes pkt. 11, ligesom det er slået fast i praksis. Derudover er det gældende praksis, at der stilles skærpet krav til dokumentation jo højere krav, der fremsættes.

Klager har vedlagt en bankudskrift som dokumentation for den stjålne kontantbeholdning af Euro. Vi er enige i, at den indsendte bankudskrift viser, at klager løbende har hævet nogle kontantbeløb/fremmed valuta, men vi mener dog ikke, at udskrifterne viser, at kontanterne var til stede på tyveritidspunktet og dermed ikke allerede var brugt i anden forbindelse.

Klager har hertil oplyst, at baggrunden for, at han havde det høje kontantbeløb i Euro liggende derhjemme skyldtes, at pengene skulle bruges under to rejser til udlandet i henholdsvis december 2023 og marts 2024, idet det ikke var muligt for klager at betale med kreditkort i det pågældende land. Samtidig har han oplyst, at december rejsen blev bestilt den 9. september 2023, og billetten vedrørende marts rejsen blev bestilt den 9. november 2023 samt at den fremmede valuta til rejserne blev bestilt i september 2023 og november 2023.

Vi bemærker, at det fremgår af den indsendte bankudskrift, at der er foretaget hævningerne af fremmed valuta henholdsvis den 3/9/2023 på 4.496,80 kr. og den 28/11/2023 på 31.855,47 kr., dvs. hævninger der er foretaget ca. 4,5 og 2 måneder før tyveriet.

Vi kan således konstatere, at klager har været afsted på rejsen i december 2023 og at tyveriet er sket herefter. Efter det oplyste varede rejsen fra den 17. december 2023 til den 1. januar 2024 dvs. 15 dage, hvor klager har skulle bruge den fremmede valuta som eneste betalingsmiddel.

Henset til at formålet med hævningerne af den fremmede valuta var, at de skulle bruges på rejsen samt det forhold at klager allerede havde været afsted på rejsen og endelig rejsens længde, finder vi det således fortsat ikke sandsynliggjort, at han skulle haft valuta liggende derhjemme i et omfang som anmeldt af klager. Vi har i samme forbindelse lagt vægt på, at pengene blev hævet hhv. 4,5 måned og 2 måneder før tyveriet og at klager ikke havde mulighed for at betale med kreditkort på rejsen, hvorfor vi ikke finder det sandsynliggjort, at han ikke skulle have brugt mere end halvdelen af pengene i denne periode samt på rejsen. Vi bemærker ligeledes, at klagers næste rejse først var den 28. marts 2024 samt at der er foretaget valutahævninger igen den 6/3/2024 og 7/3/2024 på hhv. 14.420,24 kr. og 14.686,14 kr. dvs. i alt 29.106,38 kr., hvilket vi antager netop er valuta til den forestående rejse i marts 2024.

Af samme grund finder vi det ikke sandsynliggjort, at kontanterne til rejsen i marts 2024 allerede skulle være hævet i hhv. september 2023 og november 2024.

Selskabet har på trods af den manglende dokumentation for, at klager var i besiddelse af et kontantbeløb på 2.450 Euro på tidspunktet for indbruddet dog anerkendt, at klager har haft et kontantbeløb derhjemme og derfor opgjort erstatningen ud fra et skøn på 10.000 kr., hvilket vi mener er i overensstemmelse med vilkårene og praksis på området.

Vi henviser i samme henseende til Nævnets tidligere afgørelser i sager, hvor klageren havde fået stjålet et større kontantbeløb og hvor det bemærkes, at klager har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation, når større pengebeløb ikke indsættes i banken, og når det stjålne pengebeløb ikke har skullet anvendes til et konkret, nærtstående formål, jf. eksempelvis kendelserne 94.862, 96.606 og 93.066. Vi har tidligere henvist klager til kendelserne 98.905 samt 86.181, hvor det be-

mærkes, at kravene til dokumentation stiger i takt med beløbets størrelse samt at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation.

Vi fastholder vores afgørelse

På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning i sagen grundet klagers manglende dokumentation for det høje pengekrav.

For god ordens skyld gør vi samtidig opmærksom på, at som tidligere oplyst overfor klager, er indstillet på at revurdere kravet, hvis vi modtager behørig dokumentation for dette.

Vi afventer herefter Nævnets stillingtagen i sagen."

Klageren har i meddelelse af 23/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er slet ikke enig i Topdanmarks udlægning.

De skriver, at mine valutahævninger henholdsvis den 6. marts 2024 og 7. marts 2024 var netop valuta til min forestående rejse. Og det ganske rigtigt at valutaerne var købt til den min rejse den 28. marts 2024. Men Købet af valutaerne i det omfang skyldes, at mine valutaresten fra min december rejse, var blevet stjålet, hvorfor jeg har været nødt til at foretage valutakøb.

Som I kan se af den fremsendte kontoudskrift, jeg køber løbende valutaer, og gemmer dem, til mine rejser. Jeg rejser 3 gange om året. Jeg rejser 3 gange om året for at besøge min familie, derfor min køb af fremmed valuta sker løbende.

Jeg mener at have både sandsynliggjort og dokumentere overfor mit forsikringsselskab, at jeg havde købt de nævnte valutaer. Jeg har ikke vidste, at jeg vil få indbrud i mit hjem, så havde jeg ellers gemt dem væk et andet sted."

Klageren har i meddelelse af 26/4 2024 bl.a. anført:

"I tillæg til min tidligere korrespondancer og forbindelse med min verserende klagesag, vil jeg hermed henvise til Ankenævnets afgørelse af den 23. august 2010 i sags nr. 77.036, vedr. en lignende sag (ift. indbrudstyveri/konter mv.) overfor Topdanmark, vurderede Topdanmark, at klageren ikke havde sandsynliggjort at have været i besiddelse af konter, men nævnet var af en anden opfattelse, nemlig, at klageren havde krav på beløbet, idet klageren havde sandsynliggjort, at et kontantbeløb på 8500 kr. var blevet stjålet ved det anmeldte tyveri. Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale fuld erstatning for de 8.500 kr. for konter med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24."

Selskabet har i brev af 16/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere bemærkninger, hvor klager bl.a. har henvist til tidligere ankenævnskendelse 77.036. I denne sag havde klageren fremvist posteringsoversigt for kontanthævninger foretaget hhv. 11 dage og 3 dage før tyveriet og på denne baggrund fandt Nævnet, at klageren havde sandsynliggjort beløbets størrelse.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101404

I modsætning til den tidligere kendelse, har klager i nærværende sag foretaget hævn timer af fremmed valuta ca. 4,5 og 2 måneder før tyveriet med det formål, at valutaen netop skulle bruges på rejsen og derudover havde klager været afsted på rejsen, inden tyveriet fandt sted. Vi har anerkendt, at klager har haft et kontantbeløb/ fremmed valuta tilbage efter den afholdte rejse, hvorfor vi har erstattet disse skønsmæssigt med 10.000 kr. Vi mener dog fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort, at han har haft et kontantbeløb liggende derhjemme svarende til det fremsatte krav særligt henset til, at formålet var, at de skulle bruges på rejsen og herunder at det var eneste mulige betalingsmiddel på rejsen.

Sluttelig finder vi, at de mange løbende hævn timer af store kontantbeløb/fremmed valuta ligeledes indikerer et højt forbrug på rejserne og dermed ikke blot, at der er tale om valutaresten. Vi bemærker i denne sammenhæng, at klager havde hævet knap 32.000 kr. i november 2023 og var afsted på rejsen i december 2023 samt at de næste hævn timer i marts 2024 var af tilsvarende størrelse, dvs. samlet ca. 29.000 kr. og at klager var afsted på rejse igen i marts 2024.

På denne baggrund fastholder vi den tidligere opgjorte erstatning for kontanterne og henviser samtidig til vores redegørelse af 19. april 2024."

Klageren har i meddelelse af 21/5 2024 bl.a. anført:

"Det er samme påstand som forrige svar. Selskabets politik i forhold til stjålne kontanter er, at de erstatter op til 10.000 kr. og denne uanset hvilke form for dokumentation mv. man foreligger.

Dette har selskabet oplyst mig telefonisk inden jeg skulle sende min klage til Topdanmark i uge 5 indeværende år.

Det er helt urimeligt at selskabet dækker kun halve den valutakontantbeholdning som jeg har haft i mit hjem.

Jeg køber valutaer til mine rejser løbende. Mine rejsemønstre er tidligere beskrevet. Jeg har redegjort hvordan det hele hænger sammen. Jeg har sendt kontoudskrift for et helt år, der kan vise mine købmønstre mv. Så ærligtalt ved jeg ikke hvordan jeg ellers skulle dokumentere- eller sandsynliggøre."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**11 Hvad skal du dokumentere?**

...

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet har fået forelagt klagerens bankudskrift for perioden marts 2023 til marts 2024.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

6.

101404

Klageren hævede den 3/9 2023 valuta for 4.496,80 kr. og den 28/11 2023 valuta for 31.855,47 kr. I perioden 17/12 2023 – 1/1 2024 var klageren i udlandet. Den 22/1 2024 anmeldte klageren, at han ved indbrud den 20/1 2024 bl.a. fik stjålet 2.450 Euro (ca. 18.270 kr.) i kontanter. Selskabet har opgjort erstatningen for kontanter skønsmæssigt til 10.000 kr. Klageren ønsker fuld dækning.

Klageren har anført, at han via sine rejsemønstre og kontoudskrift har dokumenteret sit krav. Den stjålne valuta skulle bruges til at dække to rejser i henholdsvis december 2023 og marts 2024. December-rejsen blev bestilt den 9/9 2023, og marts-rejsen blev bestilt den 9/11 2023. Klageren rejser 3 gange om året og hæver derfor løbende valuta. Klageren har anført, at valutahævningerne den 6/3 2024 og 7/3 2024 til marts-rejsen skyldtes, at valutaresterne fra december-rejsen blev stjålet.

Selskabet har anført, at klageren hævede valutaen ca. 4,5 og 2 måneder før tyveriet. Det var ifølge klageren ikke muligt for ham at betale med kreditkort i det pågældende land. Klageren var ude at rejse 15 dage i december, hvor han skulle bruge den fremmede valuta som eneste betalingsmiddel. Det er derfor ikke sandsynligt, at klageren efter rejsen havde valuta for ca. 18.270 kr. liggende derhjemme.. Det er usandsynligt, at klageren ikke brugte mere end halvdel af de ca. 36.000 kr. i forbindelse med december-rejsen. Klagerens næste rejse var først den 28/3 2024, og klageren hævede valuta den 6/3 2024 og 7/3 2024 hhv. 14.420,24 kr. og 14.686,14 kr. dvs. i alt 29.106,38 kr., hvilket selskabet antager var valuta til den forestående rejse i marts 2024.

Det fremgår af bankudskriften, at klageren fra marts 2023 til august 2023 hævede valuta for ca. 71.000 kr. Det fremgår, at klageren fra marts 2023 til marts 2024 hævede valuta for ca. 136.800 kr.

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

Ankenævnet for Forsikring

7.

101404

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort at have været i besiddelse af valuta for ca. 18.270 kr. på tidspunktet for indbruddet. Der er derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt, ligesom nævnet ikke kan kritisere det skøn, som selskabet har foretaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at valutaen ikke blev hævet i tidsnær sammenhæng med indbruddet, og at klageren forud for indbruddet havde været på 15 dages rejse i et land, hvor han ifølge sagens oplysninger ikke kunne betale med kreditkort.

Nævnet har også lagt vægt på klagerens oplysning om, at han rejser ca. 3 gange om året, hvorfor det med et årligt valutakøb på ca. 136.800 kr. virker usandsynligt, at klageren på den ene 15 dages rejse kun brugte valuta for ca. 18.000 kr. Nævnet bemærker, at klageren efter indbruddet netop hævede valuta for yderligere 29.000 kr. til marts-rejsen, hvilket er markant mere end de ca. 18.000 kr., som ifølge klagerens oplysninger var til marts-rejsen.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand