

Ankenævnet for Forsikring

Den 28. maj 2025 blev i sag nr. 102617:

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 16/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 10.06.2024 mens vi var på familiebesøg i [by], blev vi kontaktet af politiet grundet indbrud i vores hjem. Ved vores tilbagekomst var politiet til stede, og vi fik ikke adgang til ejendommen, før efterforskningen var afsluttet. Efter politiets arbejde konstaterede vi stjålne værdigenstande, omfattende skader på møbler og kaos i vores hjem (dokumentation i form af video og fotos er tilgængelig hos os og politi).

Vi indgav en skadeanmeldelse til vores forsikringsselskab, som imidlertid afviste stort set alt vedrørende stjålne og beskadigede genstande. Trods vores indsigelse fastholdt forsikringsselskabet deres oprindelige afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for stjålne værdigenstande. Erstatning for beskadigede genstande."

Selskabet har den 15/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringen

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring hos os. Selvriskoen på forsikringen var 1.389 kr. Smykkesummen var 61.000 kr. Police og vilkår fremlægges som **bilag A og B**.

Klager havde ved indtegning oplyst, at der kun var én person i husstanden og prisen er fastsat herefter. Der er dog reelt seks personer i husstanden. Havde vi vidst det, havde vi krævet en højere præmie. Forholdet er omfattet af FAL § 6, og vi er derfor berettigede til at opgøre erstatningen

pro rata. Vi har dog ikke gjort dette, og vi vil ej heller gøre det nu. Vi vil blot henlede klagers opmærksomhed på, at de faktisk af denne årsag har fået en højere erstatning, end de er berettigede til.

Skaden og tvisten

Klager har anmeldt, at de den 8. juni 2024 var udsat for et indbrudstyveri i deres lejlighed. Vi har anerkendt begivenheden som dækningsberettigende. Tvisten angår alene erstatningens størrelse.

Afgørelsen fremlægges som **bilag C**. Erstatningsopgørelsen fremlægges som **bilag D**. Klagers indsigelse og vores svar herpå fremlægges som **bilag E og F**.

Afgørelsen er baseret på skadeinspektørens rapport, hvori også klager forklaringer er gengivet. Rapporten fremlægges som **bilag G**.

Vi har først efter sagens indbringelse for nævn modtaget politirapporten. Rapporten fremlægges som **bilag H**. Vi har dog alene modtaget en anmeldelsesrapport og tekniske undersøgelser. Vi har ikke modtaget fotorapport.

Sagen har ikke været behandlet hos vores interne kundeklageansvarlige.

Vores vurdering

Herunder gennemgås de enkelte punkter i erstatningsopgørelsen. Der henvises til rækkefølgen i bilag D.

ID 1 – Kontanter

Klager kræver 50.000 kr. De har forklaret, at pengene var til alm. husholdningsbrug i tilfælde af, at bankerne lukkede grundet verdenssituationen/krig. De kendte beløbet, da de talte pengene. De havde ingen fotos af pengesamlingen. De havde ingen hævebilag eller anden dokumentation.

Kravet er udokumenteret i sin helhed. Vi har i overensstemmelse med fast ankenævnspraksis for udokumenterede kontantkrav opgjort erstatningen til 5.000 kr. Vi bemærker, at forsikringen indeholder et dækningsmaks på 28.136 kr. (2024), jf. dækningsskemaets punkt 17.E.

ID 2 – Smykker

Klager har krævet erstatning for et smykkesæt. Sættet består ifølge klagers forklaring af en halskæde, en fingerring, øreringe og et lille armbånd af 21 kt guld. Sættet var en gave fra fru FT's [familiemedlemmer] købt for en 13-14 år siden. Som dokumentation for kravet var fremlagt et certifikat med sparsomme oplysninger. Der fremgår således ikke, hvad certifikatet dækker over. Der fremgår alene pris, karat, vægt og noget ulæsbart, muligvis størrelse. Certifikatet ses på s. 2 i bilag C og er foto er fremlagt af klager. Certifikatet var ikke vedlagt købskvittering, hvilket ellers er sædvanligt. Vi har taget kontakt til den pågældende guldsmed. Han har oplyst os, at han altid udleverer kvittering sammen med certifikat. Han ejede dog ikke butikken på det tidspunkt, hvor smykkesættet ifølge klagers forklaring var købt. Klager har oplyst, at de har et foto af smykkesættet. Vi har dog ikke modtaget det pågældende foto. Klager har oplyst vores skadeinspektør, at de ikke har nogen fotos, hvor fru FT bærer smykkesættet. Klager har dog i indsigelsen til os (bilag E) skrevet, at de har fotos af smykkerne i brug såvel som en kvittering. Vi har ikke modtaget en kvittering.

På baggrund af de sparsomme oplysninger i certifikatet, fraværet af en købskvittering og fraværet af relevante fotos, kan vi ikke anerkende et krav på 27.000 kr. for smykkesættet, da certifikatet uden tilhørende kvittering og foto af en af de sikrede personer iført sættet ikke dokumenterer ejerskab. Vi kan dog skønsmæssigt tilbyde 5.000 kr. i erstatning for et smykkesæt. Erstatningen fremgår af den reviderede erstatningsopgørelse, der fremlægges som bilag I. Vi er indstillede på at revurdere, hvis klager fremsender de fotos og betalingskvittering, de omtaler i bilag E.

ID 3 – Smykker

Kravet er anerkendt og erstatningen er opgjort til 2.500 kr. til trods for, at dokumentationen viser et køb på 2.500 SEK og ikke DKK.

ID 4 – Sengeskuffe

Klager har en seng med to skuffer i stellet. I den ene skuffe sås bunden være gået ud, idet skuffeskinnerne var faldet af. Skinnerne ses ligge ved siden af skuffen på det foto, som klager har fremlagt. Der er umiddelbart ikke noget i vejen for at blot genmontere skinnerne, hvorved bunden også holdes fast. Ikke desto mindre har vi opgjort erstatningen til det beløb, som indkøb af en helt ny seng i [butik] koster (med genleveringsrabat). Vi bemærker, at det fremgår, af klagers krav, at sengen var 5 år og 11 mdr. gammel på skadetidspunktet. Også her har klager altså fået mere, end de egentligt var berettigede til.

Klager anfører i bilag E, at vi skal være velkomne til at købe og levere tilsvarende senge. Det er ikke vores opgave at indkøbe erstatningssenge.

ID 5 – Lamelbund til børneseng

Klager har fremlagt foto af en børneseng, der står på højkant, hvor lamelbunden er faldet ud. Der ses ikke umiddelbart nogen grund til, at bunden ikke blot kan lægges på plads, ligesom lamelbunde kan købes separat. Ikke desto mindre har vi opgjort erstatningen til det beløb, som indkøb af en helt ny tilsvarende børneseng koster (med genleveringsrabat). Vi bemærker, at det fremgår, af klagers krav, at sengen var 4 år og 11 mdr. gammel på skadetidspunktet. Også her har klager altså fået mere, end de egentligt var berettigede til.

ID 6 – Marmorbord

Klager har krævet et sofabord erstattet med den begrundelse, at gerningsmanden skulle have ridset det. Ved vores besøg så vi kun brugsridser. Vi bemærker, at bordet af klager er angivet til at være 2 år og 11 mdr. gammelt på skadetidspunktet.

Vi fastholder afvisningen, da der ikke er godtgjort nogen dækningsberettigende skade.

ID 7 – Kontanter 500 Euro

Klager har forklaret, at de har fået stjålet 500 euro. Vi betvivler ikke, at de har haft nogle euro i hjemmet, men 500 er mange. Klager har forklaret os, at pengene skulle bruges på sommerferie (vi henleder opmærksomheden på, at skadedatoen var primo juni 2024). Kontanterne var dog hævet i 2023.

Kravet er fuldstændigt udokumenteret. Vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr. Vi bemærker, at vi herefter har erstattet kontanter med i alt 6.500 kr. når ID 1 og ID 7 sammenlægges.

ID 8 – Sofa

Klager har krævet erstatning for en sofa. Gerningsmanden skulle have beskadiget sofaen ved at ride armlænet. Klager havde ved vores besøg købt en ny sofa og den gamle stod på deres altan. Klager fremviste ridsen. Foto ses i bilag C s. 3. Klager fremviste vores skadeinspektør video optaget, da de konstaterede tyveriet. Her sås en plaid ligge på sofaens armlæn. Klager forklarede vores skadeinspektør, at der altid lå en plaid på sofaens armlæn.

Vi har afvist at dække sofaen. Dels ligner ridsen ikke en hærværksride. Det ligner snarere en overfladisk ride af den slags, der indimellem bare sker. Dels finder vi det usandsynligt, at gerningsmanden skulle have fjernet plaiden for at lægge den pænt tilbage efter at have ridset sofaen, ikke mindst når man sammenholder med den rodede tilstand, som lejligheden i øvrigt blev efterladt i af gerningsmanden. Vi fastholder afvisningen.

ID 9 + 11 – Tøj og sko

Klager har anmeldt et krav på 10.000 kr. for beskadiget tøj og et på 1.500 kr. for sko. Adspurgt af vores skadeinspektør forklarede klager, at de havde kasseret det. Tøjet var ikke gået i stykker, men var blevet 'berørt' af gerningsmanden. Noget var blevet sparket til og noget var væk. Der var hverken dokumentation for tøjets tilstand, hvad det var for noget tøj eller for værdi, alder eller ejerskab.

Vi har afvist kravet i sin helhed. Vi vil dog gerne erstatte med 100 kr. til ekstra vaskeudgifter af tøj, der har været på gulvet, da det fremgår af billederne, at en del tøj har været på gulvet. Erstatningen fremgår af den reviderede erstatningsopgørelse, bilag I.

ID 10 – Personlig pleje

Er erstattet.

Psykologudgifter

Klager nævner nederst i indsigelsen (bilag E), at episoden har medført et psykisk traume for dem. De anfører, at de på den baggrund vil fremsende udgifter til psykologbistand til os. Vi har ikke modtaget et krav om erstatning for udgifter til psykologbistand.

Vi forstår godt, at det er chokerende at opdage, at man har haft ubudne gæster i sit hjem, som har gennemrodet ens ting.

Indboforsikringen indeholder en dækning for psykologisk krisehjælp, jf. vilkårenes punkt 25. Det dækker op til 10 timers psykologbistand, hvis man har været involveret i en af de oplistede hændelser, og det har medført en akut psykisk krise. En af de oplistede hændelser er 'indbrud'. Klager er dog ikke berettiget til dækning al den stund, at de ikke var hjemme, da indbruddet blev begået og derfor ikke har været 'involveret' i det i vilkårenes forstand. Derudover har de ikke godtgjort, at indbruddet medførte en akut psykisk krise.

Konklusion

På nær den ekstra erstatning angående ID 2 og ID 9 på i alt 5.100 kr. fastholder vi erstatningsopgørelsen. Den ekstra erstatning udbetales straks til klager tillagt renter."

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

102617

Ankenævnet for Forsikring

6.

102617

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 5/10 2024 fremgår bl.a.:

"Id1: Kontanter

Vi finder det uacceptabelt, at I afviser vores krav på erstatning for de stjålne kontanter på 50.000 kr. med den begrundelse, at vi ikke kan dokumentere hver eneste krone. Det er en almindelig praksis at have kontanter hjemme, særligt i lyset af den usikre situation i Europa. Det er både tidskrævende og nærmest umuligt at dokumentere hver eneste krone i en sådan opsparring, der er opbygget over mange år.

Jeg understreger, at de stjålne kontanter repræsenterede en betydelig del af vores og vores børns opsparring, og tabet har en stor økonomisk betydning for os. Vi forventer, at I som forsikringsselskab tager hensyn til den aktuelle situation og viser forståelse for, at det ikke altid er muligt at fremvise dokumentation for hver eneste krone i en kontant opsparring.

Derfor anmoder vi, at I genovervejer jeres afgørelse og tilkender os erstatningen på 50.000 kr.

ID 3: Smykker

Vedrørende smykkerne har vi sendt kvitteringer, der dokumenterer købet af smykkerne til en værdi af 27.000 kr. Beløbet blev betalt kontant. Desuden har vi billeder, der viser smykkerne i brug, hvilket yderligere understøtter vores ejerskab og dokumentation for smykkerne. Vi undrer os meget over afslaget på vores krav, når vi har fremlagt den nødvendige dokumentation. Ifølge jeres retningslinjer skal det være muligt at sandsynliggøre ejerskab og værdi af de stjålne genstande. Vi har fremlagt

kvitteringer for smykkerne. Derudover har vi vedlagt billeder, der viser smykkerne i brug. Disse dokumenter burde være tilstrækkelig dokumentation for ejerskab og værdi. Desuden er guld steget markant i pris, egentlig er prisen langt højere i dag. Den har vi glemt at tage højde for.

Id 4+5: 2 senge ødelagt

Uforståelig sætning: 'Erstattes ud fra noget tilsvarende, med fradrag af genkøbsrabatter, alene grundet erstatningernes størrelser'

I er velkomne til at købe og levere tilsvarende senge.

Id 6: Marmorbord, krav 2.500 kr.

I modsætning til jeres konklusion, har bordet flere dybe revner, som ikke kan forklares ved almindelig slid. Disse revner er opstået som følge af slag og stød mod bordet, hvilket opstår, når tyvene leder efter værdigenstande.

Det er almindeligt kendt, at tyve otte forårsager skader på møbler, såsom borde, sofaer og madrasser, når de søger efter værdigenstande som kontanter, smykker og andre værdier. Vi finder det bemærkelsesværdigt, at I afviser vores krav på erstatning alene på baggrund af en visuel besigtigelse.

Id 8: Sofa, krav 9.900 kr.

'Sofaen var ved besøget flyttet ud på jeres overdækkede altan. Den skade I oplyser, at gerningsmanden har forårsaget på sofaen, er følgende: Konsulenten spurgte om der under tyveriet havde ligget et tæppe hen over sofaen, som der sås at gøre på den nye sofa - det gjorde der:

I er foreholdt vores undren over:

- at det har været muligt for en gerningsmand at forårsage den ødelæggelse under tæppet.
- at en gerningsmand bruger tid på at ødelægge sofaen.
- at der ikke har været et formål med at ødelægge sofaen.

Det skal også nævnes, at I på mødet foreviste den video I optog da I kom hjem og opdagede tyveriet og den viser at tæppet lå på sin plads på sofaens armlæn, som det altid gjorde. På det grundlag er vi ikke overbevist om kravets rigtighed og afviser.'

Konsulentens påstand om, at skaden ikke kan være forårsaget af tyveriet, er baseret på en ufuldstændig undersøgelse. Vi bad konsulenten om at se på videoen, men han viste ingen interesse, så et kort lille videoklip og gik videre. Vi er dybt uenig i jeres afvisning af erstatningskravet.

Konsulenten har ikke foretaget en grundig undersøgelse af skaden. Dette er et brud på forsikringsselskabets forpligtelse til at undersøge sagen objektivt. Det er velkendt, at tyve handler ofte impulsivt og kan forårsage skader uden et åbenlyst motiv. Det er velkendt, at tyve søger efter værdigenstande i utraditionelle steder, og at de kan forårsage skader på møbler under deres søgen.

Vi kræver, at I foretager en ny og grundig undersøgelse af sagen, herunder en gennemgang af hele videoen og en vurdering af skadens karakter af en uafhængig ekspert. Vi mener, at skaden på sofaen er forårsaget af tyveriet, og vi forventer derfor at få udbetalt den fulde erstatning.

Id 9: Tøj krav 10.000 kr.

'Tøjet havde I smidt ud. Ikke fordi det var i stykker, men alene fordi det var sparket til og nogen havde rørt ved det I er foreholdt at tøjet kunne vaskes og vi mener derfor ikke I har ført bevis for kravet og derfor afviser vi.'

Vi finder det uacceptabelt, at I afviser vores krav på erstatning uden at tage hensyn til de faktiske omstændigheder og de beviser, der foreligger. Vi foreslår, at I kontakter politiet for at få yderligere oplysninger under deres undersøgelser. Tøjet var beskadiget og farvet. I er velkomne til at bruge politiet som vidner. Ved Indboforsikring dækkes skader på ejendele, der er forårsaget af tyveri eller hærværk. Dette inkluderer skader, der opstår i forbindelse med et tyveri.

Endelig har hændelsen medført et betydeligt psykisk traume for os. Den pludselige afbrydelse af vores miniferie og det efterfølgende kaos med indbruddet og den forlængede adgang til vores hjem grundet politiets efterforskning har påvirket os dybt. Vi har været nødsaget til at søge professionel psykologhjælp for at bearbejde oplevelsen. De afviste erstatninger forstærker desværre vores følelse af uretfærdighed. Udgifter til psykolog vil blive fremsendt til jer senere."

Af politiets anmeldelsesrapport af 9/6 2024 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand

Indgang via hoveddøren ind til lejligheden ved brug af hvad der formodes at være et 15mm fladkærvet koben eller et lignende stykke værktøj.

Færden i stort set alle rum, idet rummene fremstod gennemrodet med åbenstående skuffer og flere genstande spredt ud over gulvet.

Ankenævnet for Forsikring

8. 102617

Udgang formentlig gennem terrassedøren, idet denne stod åben ved patruljens ankomst, og FOU oplyste, at den med sikkerhed var lukket da de forlod lejligheden.

Spor: K1: Muligt DNA sikret fra et håndtag på et møbel i gangen. K2: Muligt DNA sikret fra et skuf-
fehåndtag på et kommode i mellemgangen.

Koster: Fra en kasse i soveværelset stjålet 50.000 kr i kontanter fordelt på forskellige sedler. Ikke
det fulde overblik på nuværende tidspunkt.

Ingen OV."

Af erstatningsopgørelse af 15/3 2025 fremgår bl.a.:

"

Opgørelse												
	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Anden vurdering	Erhvervet	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
	1	Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	4/11	50.000,00	50.000,00	5.000,00		5.000,00		5.000,00
Det var vores opsparing, som vi have samlet på. - Forsikringstager note, 19-06-2024 11:41:00												
	2	Smykker	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	1/11	27.000,00	27.000,00	5.000,00		5.000,00		5.000,00
Det var min guld sæt - Forsikringstager note, 19-06-2024 11:41:00												
	3	Smykker	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	1/11	2.500,00	2.500,00			2.500,00	0%	2.500,00
	4	Seng fra bund i den ene skuffe	Hus & Interiør - Møbler	1	5/11	2.379,00	3.000,00			2.260,05	0%	2.260,05
										Skadelinje noter, 24-09-2024 13:49:00		
	5	Seng fra	Hus & Interiør - Møbler	1	4/11	769,00	1.800,00			730,55	0%	730,55
										Skadelinje noter, 24-09-2024 13:51:00		
	6	Memor-bord	Hus & Interiør - Møbler	4	2/11	2.500,00	2.500,00			2.500,00	0%	2.500,00
	7	Kontanter euro 500	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	0/11	3.750,00	3.750,00	1.500,00		1.500,00		1.500,00
Det var 500 euro - Forsikringstager note, 19-06-2024 11:41:00												
	8	Møbler-sofa	Hus & Interiør - Møbler	4	4/11	11.000,00	11.000,00			9.900,00	0%	9.900,00
	9	Tøj, beskadedet	Tøj & Sko - Børn	1	0/5	10.000,00	10.000,00			100,00	0%	100,00
	10	Personlige pleje	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	1	0/5	2.000,00	400,00			400,00	0%	400,00
Det er video kan ikke uploade - Forsikringstager note, 19-06-2024 11:41:00												
	11	Fed tøj	Tøj & Sko - Sko	4	0/5	1.500,00	350,00			1.400,00	0%	1.400,00
											Subtotal:	17.490,60 kr.
											Selvrisiko:	- 1.389,00 kr.
											Manuel reduktion:	0,00 kr.
											Samlet erstatningssum:	16.101,60 kr.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102617

Af selskabets udaterede undersøgelsesrapport fremgår bl.a.:

"**Marmor bord** i stuen – ridset i forb. med indbruddet. Der sås flere ridser i bordpladen forskellige steder – efter min mening ikke ridser lavet bevist el. med vilje ... men nærmere brugsridser. Jeg kunne ikke forstå at der var så mange ridser og spurgte til hvorfor og hvordan en gerningsmand lavede disse ridser... [Fru FT] oplyste, at hun ikke vidste hvordan g.manden lavede disse ridser – men de var der ikke forud for indbruddet.....(Jeg syntes, at det lignede 'brugs ridser')

...

[Fru FT] oplyste, at de nu havde fået en ny sofa og opstillet denne i stuen. Den ødelagte sofa havde de stillet ud på deres altan. Jeg spurgte til hvorfor og hvordan en gerningsmand havde lavet omtalte revne / hul i sofaen... Jeg undrede mig over skaden... [Fru FT] udtalte, at det vidste hun ikke...

...

Den **ødelagte** sofa, skadet ved pilen:

...

Snak om opgørelsen bilag 2.

ID 1: Det var 50.000 dkr. i kontanter. FT. tænkte, at hvis der kom krig til Europa ml. Ukraine og Rusland – så skulle de have lidt penge ... kontanter – hvis nu bankerne lukkede. FT. havde også penge i banken – men de '50.000' kr. havde de altid haft derhjemme ... De havde [antal] børn – så derfor skulle de også sikre sig på den måde. Jeg spurgte om de havde optaget et foto – af kontanterne. Det havde FT. aldrig gjort. Jeg spurgte FT. om de kunne dokumentere, at de havde haft 50.000 kr. liggende. FT. spurgte – hvordan skal vi kunne dokumentere det? Vi vidste ikke, at der ville komme et indbrud. De havde aldrig før haft indbrud. Jeg spurgte om det var sådan, at de havde hævet de 50.000 kr. i banken. FT. svarede, at dette ikke var tilfældet – de havde bare samlet pengene sammen. (50" og 20" og sådan...) De havde sparet pengene op igennem mange år. Jeg spurgte FT. om hvordan de vidste, at der lige var 50.000 kr. FT. svarede, at de altid talte dem...

ID 2: Der var tale om et guldsæt – køb hos [smykkebutik] Dokumenteret med et smykkecertifikat herfra – jeg fik udleveret det originale smykkecertifikat (visitkort). 21 karat – pris 27.000. Jeg spurgte om hvornår man købte dette. Nu udtalte Fru FT. at hun fik smykket i gave af sine [familiemedlemmer]. Fru FT. fik det for mange år siden – ca. 13-14 år siden. Sættet bestod af en halskæde, fingerring, øreringe og et lille armbånd. Jeg spurgte FT. om hun havde et foto af smykkerne – imens hun havde dem på. Fru FT. svarede, at hun havde et foto, hvor man kunne se smykkerne – men hun havde ikke et foto – hvor man kunne se, at hun havde smykkerne på. Jeg spurgte Hr. FT. om hans [familiemedlemmer] kunne dokumentere en betaling af smykkerne. Hr. FT. mente, at certifikatet var nok. Jeg udtalte, at man typisk også fik en betalings kvittering – hvis man eksempelvis betalte med kort. FT. udtalte, at de ikke havde andet dokumentation – end smykkecertifikatet.

ID 3: Der var tale om en fingerring – dokumenteret med et smykkecertifikat samt en købskvittering

– jeg fik udleveret det originale smykkecertifikat samt en købskvittering. FT. udtalte, at de købte den sidste år – eller for ikke mange år siden. Ringen var også en gave fra Fru FT.'s [familiemedlemmer]. Jeg oplyste, at det var det jeg mente... at certifikatet blev bakket op af en købskvittering.

ID 4-6: Jeg havde set dette (ved mit første besøg).

ID 4-5 var sengen – hvor man havde smidt bunden ud – dermed havde jeg ikke en chance for at se om den kunne repareres. FT. havde forsøgt at reparere den – men siderne var også ødelagt. Det var skuffen og siderne som var gået i stykker.

FT. udtalte, at han havde videoer – fra da de kom hjem til indbruddet – dem viste FT. mig – efter at diktafonen blev slukket.

Snak om ID 6. Jeg udtalte, at bordet jo var ridset på hele bordpladen. Jeg kunne ikke vurdere om det var brugsridser. Jeg udtalte, at hvis en gerningsmand ville FT. noget ondt med bordet – så havde han måske hakket bordet i stykker – eller påført ridser – så man ikke var i tvivl... Når jeg kiggede på marmorbordet – så var det ridset over det hele...(brugsridser). Jeg vidste ikke om vi kunne hjælpe FT. med bordet. FT. udtalte, at de af Politiet fik at vide – at de skulle skrive alt det ned – som de kunne se.

ID 7: Kontanter – 500 Euro. FT. havde ikke noget dokumentation for disse. Jeg udtalte, at det da var mange Euro – at have liggende. FT. udtalte, at de jo skulle på sommerferie... de havde gemt pengene til dette formål... FT. udtalte, at de hævede pengene sidste år... (altså 2023).

Jeg udtalte, at det jo var lang tid siden – hvordan skulle jeg tro på at pengene ikke var brugt... FT. svarede, hvor skulle hun vide de fra?... de havde ikke brugt pengene...

ID 8: Sofaen – som nu stod på FT.'s overdækkede altan. Jeg spurgte, om der lå et tæppe hen over sofaen – på samme måde som der gjorde nu – på den nye sofa (hen over armlænet). FT. svarede, at det var tilfældet. Jeg udtalte, at så gerningsmanden havde løftet tæppet op – og lavet et skade på den (sofaen). Hr. FT. afbrød mig og udtalte 'måske – jeg ved det ikke – jeg var der ikke med gerningsmanden' ... Jeg udtalte, at vi undrede os over dette... FT. udtalte, at de altid havde et tæppe liggende på sofaen – som nu (på den nye sofa) Jeg udtalte, at jeg også fandt det mystisk – at man løftede tæppet op – for at lave en skade på armlænet... (hvorefter tæppet så blev lagt på plads igen...). FT. udtalte, at han ikke vidste, hvor mange gerningsmænd der havde været på stedet. (Efter diktafonen blev slukket viste FT. mig videoer på sin telefon – fra da de kom hjem til indbruddet – her sås det at tæppet lå på sofaens armlæn... som det 'altid' gjorde' ... Jeg gav udtryk for undren over dette forhold...). Den nye sofa købte FT. efter indbruddet – den var helt ny.

ID 9: Beskadiget tøj – for 10.000 kr. Jeg spurgte om hvilket tøj, som der var tale om. FT. udtalte, tøj – som de nu havde smidt ud. Jeg spurgte om hvordan tøjet var gået i stykker... Der var blevet sparket til tøjet og noget var væk. De havde smidt det tøj ud – som var blevet 'berørt' af gerningsmanden... Jeg udtalte, at tøj jo ikke gik i stykker – fordi man rørte ved det... FT. udtalte, at det var første gang at de oplevede det (indbrud). Jeg udtalte, at man jo kunne vaske tøjet. Jeg udtalte, at det jo var tøj for mange penge. FT. udtalte, at de boede 6 personer på stedet.

Der var ingen købsdokumentation – FT. udtalte, at hun gemte kvitteringer i 1 måned – efterflg. smed hun dem ud.

...

ID 2 – som dokumentation modtog vi et smykkecertifikat fra [smykkebutik]. Der var anført en pris på 27000 – 21 K – 52,1 gram – samt ulæseligt og sparsom tekst. Forretningen den 270824 telefonisk kontaktet – jeg talte med indehaveren.

Pgl. oplyste, at han havde haft forretningen siden ca. 2018 - Forretningen havde samme navn - da han overtog den. Han mente, at forretningen havde eksisteret i en del år. Han kunne ikke sige, hvad certifikatet 'dækkede' over – det kunne jo være, at det var udstedt – forud fra da han overtog forretningen. Pgl. oplyste, at man altid fik en købskvittering med – sammen med et smykkecertifikat – når man købte smykker hos ham."

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

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

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.

...

25 Psykologisk krisehjælp

A Forsikringen dækker

Op til 10 timers konsultation hos psykolog i Danmark, hvis du har været involveret i en af følgende hændelser, og dette har medført akut psykisk krise for dig:

...

2. Brand, indbrud, vold eller overfald, herunder røveri

...

For at forsikringen dækker, skal du anmelde behovet til os, inden behandlingen igangsættes, og behandlingen skal være afsluttet senest seks måneder efter hændelsen."

Nævnet har fået forelagt fotografier af klagerens bolig efter indbruddet og af smykkecertifikat og kvitteringer for marmorbord og sofa. Sekretariatet har gennemset video af et gennemrodet værelse.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud i sin bolig og anmeldte ødelagt inventar og tøj og stjålne smykker og kontanter. Selskabet har erstattet to senge med genleveringsrabat og har opgjort erstatningen for smykker og kontanter skønsmæssigt. Selskabet har afvist at dække skader på marmorbord og sofa. Klageren kræver højere erstatning.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

102617

ID 1 + 7 – kontanter og 500 Euro

Klageren kræver fuld erstatning for 50.000 kr. stjålne kontanter og 500 stjålne euro. Selskabet har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 5.000 kr. for kontanter og 1.500 kr. for euro.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Klageren har ingen fotografier af kontanterne og ingen hævebilag. Klageren har anført, at det er almindelig praksis at have kontanter hjemme, særligt i lyset af den usikre situation i Europa. Klageren har anført, at det er umuligt at dokumentere hver eneste krone i en sådan opsparing, der er opbygget over mange år.

Det fremgår af undersøgelsesrapporten vedrørende stjålne euro, at "FT. havde ikke noget dokumentation for disse. Jeg udtalte, at det da var mange Euro – at have liggende. FT. udtalte, at de jo skulle på sommerferie ... de havde gemt pengene til dette formål... FT. udtalte, at de havde pengene sidste år... (altså 2023). Jeg udtalte, at det jo var lang tid siden – hvordan skulle jeg tro på at pengene ikke var brugt ... FT. svarede, hvor skulle hun vide de fra?... de havde ikke brugt pengene".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. for danske kontanter og 1.500 kr. for euro.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for tidsnære hævnings eller anden dokumentation for kontantbeholdningen. Nævnet bemærker, at selskabets skønsmæssige erstatning størrelsesmæssigt er i overensstemmelse med eller lidt højere end nævnets praksis ved udokumenterede kontantkrav.

ID 2 – Smykkesæt (halskæde, en fingerring, øreringe og et lille armbånd af 21 kt guld)

Klager kræver 27.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102617

Selskabet har anført, at klagerens eneste dokumentation er et certifikat med sparsomme oplysninger. Det fremgår ikke, hvad certifikatet dækker over. Der fremgår alene pris, karat, vægt og noget ulæsbart, muligvis størrelse. Selskabet har anført, at klageren ikke har købskvittering. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt fotografi, hvor klagerens ægtefælle bærer smyksesættet.

Klageren har anført, at smyksesættet er betalt kontant, og at han har fotografier, der viser smykkerne i brug. Klageren har anført, at der ikke er taget højde for, at guld er steget markant i pris.

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "hun fik smyksesættet i gave af sine [familiemedlemmer]. Fru FT. fik det for mange år siden – ca. 13-14 år siden. Sættet bestod af en halskæde, fingerring, øreringe og et lille armbånd. Jeg spurgte FT. om hun havde et foto af smykkerne – imens hun havde dem på. Fru FT. svarede, at hun havde et foto, hvor man kunne se smykkerne – men hun havde ikke et foto – hvor man kunne se, at hun havde smykkerne på. Jeg spurgte Hr. FT. om hans [familiemedlemmer] kunne dokumentere en betaling af smykkerne. Hr. FT. mente, at certifikatet var nok. Jeg udtalte, at man typisk også fik en betalings kvittering – hvis man eksempelvis betalte med kort. FT. udtalte, at de ikke havde andet dokumentation – end smykkecertifikatet".

Det fremgår af smykkecertifikat, at "Pris: 27.000. Karat: 21. Vægt: 37,1/57,1 [utydelig håndskrift] ... Detaljer: [ulæseligt]".

På fotografi anes en utydelig halskæde på en person.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabets har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet har ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn.

Ankenævnet for Forsikring

16.

102617

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller anden dokumentation for betaling.

Nævnet har også lagt vægt på, at certifikatet ikke kan kædes sammen med et smykkesæt på 4 smykker, idet det ikke fremgår, hvad certifikatet dækker over.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt et utydeligt fotografi af en halskæde. Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv dokumenterer værdi og ægthed.

ID 4 sengeskuffe og ID 5 lamelbund

Klageren har anmeldt, at sengeskuffen i den ene seng og lamelbunden i den anden seng blev ødelagt under indbruddet. Selskabet har erstattet seng ID 4 med 2.260,05 kr. og seng ID 5 med 730,55 kr. Selskabet har anført, at selskabet har opgjort erstatningen til det beløb, som indkøb af to helt ny senge koster med genleveringsrabat. Selskabet har anført, at sengene var henholdsvis 5 år og 11 mdr. og 4 år og 11 mdr. gamle på skadetidspunktet, at sengene formegentligt kunne have været repareret, og at klageren har fået mere, end klageren egentlig var berettiget til.

Klageren har anført, at "uforståelig sætning: 'Erstattes ud fra noget tilsvarende, med fradrag af genkøbsrabatter, alene grundet erstatningernes størrelser. I er velkomne til at købe og levere tilsvarende senge". Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sengene er fra en større møbelkæde og selskabets oplysning om, at sengene kan genleveres med genleveringsrabat.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om ældre senge, og at klageren har fået erstatning svarende til nye senge.

Ankenævnet for Forsikring

17.

102617

ID 6 – Marmorbord

Klageren kræver 2.500 kr. Selskabet har afvist dækning.

Selskabet har anført, at bordet på skadestidspunktet var 2 år og 11 mdr. gammelt, og at ridserne på bordet har karakter af brugsmærker.

Klageren har anført, at bordet har flere dybe revner, som ikke kan forklares ved almindeligt slid.

Klageren har anført, at revnerne er opstået som følge af slag og stød mod bordet.

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "jeg udtalte, at bordet jo var ridset på hele bordpladen. Jeg kunne ikke vurdere om det var brugsridser. Jeg udtalte, at hvis en gerningsmand ville FT. noget ondt med bordet – så havde han måske hakket bordet i stykker – eller påført ridser – så man ikke var i tvivl... Når jeg kiggede på marmorbordet – så var det ridset over det hele...(brugsridser)". Klageren har fremlagt kvittering for bordet på 1.996 kr. og 2.445 kr. inkl. fragt. På fotografier ses nærbillede af ridser i marmor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at ridserne i bordet er fremkommet i forbindelse med indbruddet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bordet er næsten 3 år gammelt, og at ridserne har karakter af brugsspor.

ID 8 – Sofa

Klageren kræver erstatning på 11.000 kr. til ny sofa. Selskabet har afvist dækning.

Selskabet har anført, at ridsen er overfladisk og ikke ligner en hærværksridse. Selskabet har anført, at der på klagerens video optaget lige efter indbruddet lå en plaid på sofaens armlæn, hvor ridsen er placeret. Selskabet har anført, at det er usandsynligt, at gerningsmanden skulle have fjernet plaiden for at lægge den pænt tilbage efter at have ridset sofaen.

Klageren har anført, at skaden på sofaen er sket i forbindelse med indbruddet. Klageren har anført, at det er velkendt, at tyve søger efter værdigenstande i utraditionelle steder og forårsager skader på møbler under deres søgen. Klageren har anført, at selskabets konsulent kun så et kort videoklip og ikke har foretaget en grundig undersøgelse af skaden. Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "Efter diktafonen blev slukket viste FT. mig videoer på sin telefon – fra da de kom hjem til indbruddet – her sås det at tæppet lå på sofaens armlæn... som det 'altid' gjorde".

På klagerens fotografier ses sofaen med gennemrodede siddepuder og en plaid lagt sammen over armlænet, hvor ridsen er placeret, og et utydeligt nærbillede af ridse på armlæn. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at ridsen på armlænet er fremkommet i forbindelse med indbruddet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt, at der på fotografiet taget umiddelbart efter indbruddet ses en pænt sammenfoldet plaid hen over ridsen på sofaarmen, hvilket ikke er foreneligt med, at ridsen er fremkommet i forbindelse med indbruddet.

Nævnet har også lagt vægt på karakteren af ridsen, der fremstår som slidmærke/brugsspor.

ID 9 + 11 – Tøj og sko

Klager kræver 10.000 kr. for beskadiget tøj og 1.500 kr. for sko. Selskabet har afvist kravet i sin helhed, men har erstattet 100 kr. til ekstra vaskeudgifter af tøj, der har været på gulvet.

Klageren har anført, at tøjet var vådt og beskadiget, og at politiet kan bevidne dette.

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "jeg spurgte om hvilket tøj, som der var tale om. FT. udtalte, tøj – som de nu havde smidt ud. Jeg spurgte om hvordan tøjet var gået i stykker... Der var blevet sparket til tøjet og noget var væk. De havde smidt det tøj ud – som var blevet 'berørt'

Ankenævnet for Forsikring

19.

102617

af gerningsmanden... Jeg udtalte, at tøj jo ikke gik i stykker – fordi man rørte ved det... FT. udtalte, at det var første gang at de oplevede det (indbrud). Jeg udtalte, at man jo kunne vaske tøjet ... Der var ingen købsdokumentation – FT. udtalte, at hun gemte kvitteringer i 1 måned – efterflg. smed hun dem ud".

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 9/6 2024, at "Færden i stort set alle rum, idet rummene fremstod gennemrodet med åbenstående skuffer og flere genstande spredt ud over gulvet".

På video ses et gennemrodet soveværelse med store bunker tøj foran et klædeskab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er blevet ødelagt tøj og sko for 11.500 kr. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at smide alt ud uden at tage billeder eller på anden måde sikre sig dokumentation for sit krav. Nævnet bemærker, at der i politiets anmeldelsesrapport alene er beskrevet, at "flere genstande spredt ud over gulvet".

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har udbetalt 100 kr. til ekstra vaskeudgifter, og at det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "der var blevet sparket til tøjet og noget var væk. De havde smidt det tøj ud – som var blevet 'berørt' af gerningsmanden".

Psykologudgifter

Klageren har anført, at "endelig har hændelsen medført et betydeligt psykisk traume for os. Den pludselige afbrydelse af vores miniferie og det efterfølgende kaos med indbruddet og den forlængede adgang til vores hjem grundet politiets efterforskning har påvirket os dybt. Vi har været nødsaget til at søge professionel psykologhjælp for at bearbejde oplevelsen ... Udgifter til psykolog vil blive fremsendt til jer senere". Selskabet har anført, at forsikringen dækker psyko-

Ankenævnet for Forsikring

20.

102617

logbistand, hvis man har været involveret i et indbrud. Selskabet har anført, at familien ikke var hjemme, da indbruddet blev begået og derfor ikke har været "involveret" i det i vilkårenes forstand. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at indbruddet medførte en akut psykisk krise.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25.A.2, at forsikringen dækker op til 10 timers konsultation hos psykolog i Danmark, hvis den sikrede har været involveret i indbrud, og dette har medført akut psykisk krise for den sikrede. For at forsikringen dækker, skal den sikrede anmelde behovet til selskabet, inden behandlingen igangsættes, og behandlingen skal være afsluttet senest seks måneder efter hændelsen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at indbruddet har medført, at han fik en akut psykisk krise, hvorfor han ikke har godtgjort, at han opfylder betingelserne for psykologhjælp som følge af indbruddet.

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.



Peter Thønnings