779/07

Den 17. september 2007 blev i sag nr. 70.501:

xxxxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har indboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for alle anmeldte genstande efter et tyveri.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har ejet alle de anmeldte genstande.

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte til politiet, at der havde været indbrud i hendes lejlighed den 9/6 2006. Klageren anmeldte tillige indbruddet til selskabet, der anmodede hende om at indsende dokumentation for de stjålne genstande. Selskabets skadesinspektør C.U. foretog herefter nærmere undersøgelser af sagen, og anførte som følge heraf i udateret undersøgelsesrapport:

> "Efter en gennemgang af de indsendte kvitteringer kan det konstateres, at der ses anvendt følgende Dankort med kortnummer:
>
> 1. … 21 (bilag a)
> 2. … 44 (bilag b)
> 3. … 35 (bilag c)
> 4. … 13 (bilag f) …13 (bilag g)
> 5. … 00 (bilag h)
> 6. … 75 (bilag i)
> 7. … 24 (bilag 12+u)
>
> De enkelte kvitteringer vedr. Dankort- eller kreditkortbetalinger herefter markeret med små bogstaver fra a - x.

Det kan i den forbindelse konstateres, at langt de fleste kvitteringer ikke fremgår af de indsendte bankudskrifter. Endvidere er der en del kvitteringer hvoraf der ikke kan ses kortnumre på Dankortet. (i, j, k, m, n, o, p, q, r, s, t, w, y og x). Af disse ses kun bilag k at fremgå af de indsendte bankudskrifter.

Med hensyn til ovennævnte syv Dankort ses kun bilag f og g at fremgå af de indsendte bankudskrifter.

Umiddelbart kan der således på baggrund af det indsendte materiale kun konstateres, at Dankort nr. 4 tilhører FT og at Dankort nr. 7 tilhører FT's mand, ... Disse to kort vedrører kun i alt fire af de indsendte kvitteringer.

FT har således på det nuværende grundlag ikke dokumenteret besiddelsen af effekterne vedr. ovennævnte kvitteringer. Endvidere bør FT dokumentere ejerforhold til de anvendte Dankort, ligesom FT via bankudskrifter bør dokumentere ejerforholdet til de ikke identificerede kort.
…
Fredag den 18.08.2006 mødte FT's mand efter forudgående aftale hos Topdanmark i Ballerup med henblik på afsluttende samtale i sagen.

Samtalen blev med hans samtykke optaget på diktafon, og kan rekvireres såfremt det skønnes nødvendigt.

Forespurgt oplyste FT igen, at alle de indsendte bilag var betalt af dem selv. Han ændrede dog hurtigt til, (da han tydeligt fornemmede hvor det bar hen), at nogle da også kunne være fra gaver. Der var mange bilag, så han kunne ikke være sikker.

FT oplyste, at alle Dankort betalinger var lavet ved deres gamle bank, ... De havde nu … bank.

Forespurgt oplyste FT, at de ved deres tidligere banker kun havde et Dankort hver.

FT herefter foreholdt resultatet af min undersøgelse af ovennævnte kvitteringer, herunder at der mindst er brugt 7 forskellige Dankort, formentlig flere, men disse kan ikke identificeres.

FT foreholdt, at dette ikke hang samme med hans udtalelser ved første samtale, hvor han var helt sikker på at de indsendte kvitteringer kun omhandlede køb lavet af dem selv. Hans forklaring omkring gaver kunne opfattes som tilrettet efter de nye oplysninger.

FT udtalte nu at 'så har jeg taget fejl', 'så er det nogle gaver jeg har fået, og hvad så…'

FT foreholdt, at han blev spurgt meget præcist og svarede meget præcist ved første samtale, og delvist også indledningsvist også denne gang.

Han blev endvidere foreholdt, at stort set ingen af nævnte kvitteringer fremgik af de modtagne bankudskrifter. Det virkede derfor ikke troværdigt, når han nu udtalte, at alle bilag vedrørte gaver fra familie og venner. Det virkede som en tilrettet forklaring.

FT fastholdt, at det var gaver fra hans familie. Han blev endvidere foreholdt, at Topdanmark ikke havde mulighed for at få dette bekræftet, med mindre vi enten fik udskrifter fra hele familien og undersøgte disse, eller anmeldt forholdet til politiet som så kunne foretage en

efterforskning. Det sidste var et meget drastisk skridt, som selskabet var tilbageholdene med at foretage.

FT havde ingen problemer med dette, men kunne formentlig ikke få udskrifter fra hele familien. Han mente at have fremskaffet kvitteringerne som krævet i vilkårene, hvor de kom fra var Topdanmark underordnet.

FT foreholdt, at han på afgørende punkter nu havde skiftet/tilrettet sin forklaring og at dette gav et troværdighedsproblem.

Forespurgt til et enkelt bilag vedr. indkøb af Kongeligt porcelæn i M., den 27.04.2006 for kr. 5.467,- (heraf 2.756,98 i gavekort) udtalte han, at dette var købt af konens storebror. Han kunne fremskaffe bankudskrift fra denne som dokumenterede dette. Det blev aftalt, at jeg afventede denne før sagen blev gjort op.

FT udleverede videre kvittering for videokamera som var købt af broderen. FT fik nævnte kamera i gave, derfor broderens navn på kvitteringen.
…
Sammenfatning
Efter at have undersøgt sagen er det min opfattelse, at FT har flere problemer i forhold til sine forklaringer overfor Topdanmark.

Objektivt set har FT fremsendt en del dokumentation i sagen. For det mestes vedkommende kan der ikke umiddelbart sættes spørgsmålstegn ved denne.

Med hensyn til indkøb af tøj fremkommer der dog nogle problemer. FT forklarede meget tydelig ved det første møde (hvor hun helt tydeligt havde kendskab til baggrunden for mit besøg, da hun selv arbejder i [et forsikringsselskab]), at alle kvitteringer vedrørte egne indkøb med egne dankort.

Efter at have undersøgt de indsendte udskrifter kan det konstateres, at dette ikke er i overensstemmelse med sandheden. Rent faktisk var omkring 95 % af kvitteringerne ikke vedrørende køb af FT eller mand. At han senere ændrede forklaring til, at det så måtte være gaver, virker ikke troværdigt. Jeg mener derfor ikke vi kan have tiltro til anmeldelsen på dette punkt, og effekterne bør kun erstattes for de bilag som der er dokumenteret via de indsendte udskrifter.

Selve forsikringsbegivenheden er jf. politiet OK. Dog virker det påfaldende, at mindst fire personer har været på stedet og båret kosterne fra lejligheden og ned på gaden (må have larmet en del), uden at nogen personer i opgangen har opdaget eller hørt det mindste.

Det er min umiddelbare opfattelse, at der består en mistanke om en ikke ubetydelig påplusning i denne sag. Det kan ikke udelukkes, at FT har indsamlet kvitteringer hos venner og bekendte til dette formål.

Vi må selvfølgelig forholde os den i øvrigt indsendte dokumentation og udbetale erstatning med hensyn til disse effekter efter vilkår. Det skal i den forbindelse bemærkes, at FT's krav med hensyn til PC'er ligger højt i forhold til kvitteringer, og at sådant udstyr normalt falder meget i pris. Dette bør der i særdeleshed tages hensyn til ved beregning af erstatningen."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 11/9 2006 til klageren:

"Vi kan desværre ikke hjælpe med erstatning for følgende ting:
Videokamera
Trådløs netværk
Porcelæn
Diverse tøj
Ekstern harddisk
Bestiksæt
Støvler
Guldarmbånd

Vedrørende videokamera og porcelæn
Du har afgivet forklaring hertil om, at alt det stjålne var købt af dig eller din samlever og har fastholdt denne forklaring til vores skadeinspektør. Vi må derfor henholde os til denne oprindelige forklaring. At du efterfølgende ændrer forklaringen til, at nogle af genstande skulle være gaver købt af en person udenfor husstanden sandsynliggør ikke ejerskabet af de pågældende ting.

Vedrørende netværkskort og diverse tøj
Du har indsendt en række købskvitteringer, hvoraf det fremgår at flere forskellige dankort har været benyttet. Det er kun de køb som er foretaget med dit og andre i husstandens kontokort som kan dokumentere/sandsynliggøre dit ejerskab af de med betalingskort indkøbte genstande.

Køb af trådløst netværkskort og diverse tøj er foretaget med andre betalingskort end dem som du har dokumenteret ejerskabet af. Det drejer sig om kvitteringer udstedt af H&M, Marcus og Deres.

Vi har modtaget en kvittering udstedt af H&M hvor købet er finansieret gennem I. Såfremt du fremsender dokumentation for ejerskabet af dette betalingskort, samt at den konkrete udbetaling er foretaget med et kort som du eller andre i husstanden ejer, vil vi vurdere denne kvittering påny.

Vedrørende ekstern harddisk
Vi har ikke modtaget dokumentation for den eksterne harddisk.

Vedrørende bestiksæt og støvler
Bestiksættet er relativt nyt og dyrt derfor anser vi det for normalt at gemme købskvittering herfor. Det samme gør sig gældende for støvlerne. Du har derfor ikke dokumenteret/sandsynliggjort ejerskabet heraf.

Vedrørende guldarmbånd
Vi har modtaget en håndskreven erklæring som jeg formoder vedrører guldarmbåndet. Vi har imidlertid ikke taget stilling til denne, da det ikke er en original købsfaktura. Du har således ikke dokumenteret/ sandsynliggjort ejerskabet af guldarmbåndet."

Klageren var utilfreds med denne afgørelse og anførte i skrivelse af 26/9 2006 til selskabet:

"**Vedr. videokamera og porcelæn**

Hvis vi kigger på brevet den 12. september står der i ikke dækker gaver, da vi har udtalt at vi har ikke modtaget gaver. Det har vi aldrig sagt vi ikke har. Vi lavede intet om, da tingene blev stjålet den 9/6-06, forklarede vi allerede der om de forsvundne ting. Dette kan i jo også se ud fra politirapport eller ud fra vores fremsendte specifikation over ting vi har mistede.

Desuden har C.U. lovet, at han ville dække porcelænet, samt bestikkene hvis vi kunne dokumentere kontoudskrift fra min brors konto, dette blev også gjort. Hvorfor skulle vi fremskaffe dette, hvis det alligevel ikke blev dækket, hvorfor blev vi lovet at vi var dækket, hvad var formålet med dette? Hvor i betingelserne står der at i ikke dækker gaver. I ankenævnet for forsikring står der at;

*Er der tale om **gaver** eller genstande, man har **arvet**, kan det være svært at dokumentere, men det må kunne forventes, at der kan gives oplysninger om gavegiver, anledning eller hvornår og fra hvem man har arvet.*

Så uden tvivl skal de dækkes.

Mht. videokamera, har jeg i min bryllupsgave fået dette, som var bestilt via nettet dette forklarede jeg til L.B.W, at min bror er i [udlandet] så jeg har ikke mulighed for at fremskaffe kvittering pt. han satte et skønspris, da han ikke havde kvittering og lovet at jeg ville få det fulde beløb hvis jeg fremskaffet kvitteringen. I midten af august kom min bror tilbage og jeg fik kvittering som min mand afleverede til C.U. den 18/8-2006. Her ville vi igen gerne vide hvor i betingelserne, står det at i ikke dækker gaver ??

Vedr. netværkskort og diverse tøj
Her ville jeg igen sige hvor står det at i ikke dækker gaver. Vi har fået en del gaver. Vi er en stor familie. Jeg har da brødre som er tit i byen, finder de noget til mig eller min mand så køber de, hvor vi efterfølgende betaler kontant. Det kan da ikke være rigtigt at man skal tænke over hvilken dankort man bruger, det er da blot vigtigt at gemme kvitteringerne. Det står i hvert fald INGEN steder at i ikke erstatter gaver eller ting som ikke er købt af sit dankort.

Vedr. ekstern harddisk
Vi har tilsendt kvittering på ekstern harddisk den koster 1000 kr. Har i smidt den væk. I kan se ud fra skadeopgørelse som L.B.W har lavet at han har set kvitteringen.

Vedr. bestiksæt og støvler
Her ville det igen være en god ide at kigge rigtig vi har givet jer kvittering på bestik de står sammen med royal copenhagen. Der har i jo næsten dobbelt kvittering da i også har kontoudskrift på det. Støvlerne kan jeg ikke finde kvitteringen på pt men er i fuld igang med at lede.

Vedr. guldarmbåndet
I har modtaget en kvittering på guldarmbåndet, hvordan kan i mene eller sige det ikke er original kvittering. Tror i vi selv har lavet den? Det var 2 stk. guldarmbånd som er købt i Pakistan til en værdi af ca. 8000 kr. Jeg har blot oversat og skrevet på dansk for at gøre det nemmere for jer. Netop, fordi den ikke ligner danske kvitteringer, er det ikke ensbetydende med at de ikke er originale. I kan jo få tolk på eller evt. rejse derned der står jo deres adresse, hvis i ville være sikre."

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 27/9 2006 til klageren:

"**Vedrørende videokamera, porcelæn, bestik, netværkskort, diverse tøj samt ekstern harddisk.**
Det er korrekt, at gaver skal erstattes ligesom andre ting som man ejer. Du har imidlertid overfor vores skadesinspektør C.U. oplyst, at samtlige indsendte bilag vedrører ting som var købt af dig eller din mand. Under et møde som skadeinspektøren havde med din mand, oplyste din mand også, at de indsendte bilag vedrørende stjålne ting er købt indenfor husstanden. Jeres oprindelige forklaringer er altså, at der ikke er tale om gaver.

Ifølge bilagene for diverse tøj er noget af dette købt med et dankort, som hverken dig eller din mand er indehaver af. Da dit ejerskab til disse ting derfor ikke er sandsynliggjort, er de ikke omfattet af din forsikring.

Bestikket må anses for at være købt af samme person som har købt Royal Copenhagen porcelæn. Købene er foretaget på samme dag og omtrent på samme tidspunkt i samme butik. Dette fremgår af kvitteringerne. Du har selv oplyst, at Royal Copenhagen porcelænet blev købt af din bror.

Den eksterne harddisk har du også indsendt kvittering på. Det fremgår ikke hvilket dankort der er benyttet til denne betaling. Vores skadeinspektør har bedt dig om at indsende bankudskrift fra din egen eller din mands konto, der kan dokumentere at en af jer har foretaget dette køb. Dette køb fremgår imidlertid ikke af de indsendte kontooplysninger.

Da de indsendte kvitteringer vedrører køb foretaget med flere forskellige dankort, stiller vi en skærpet dokumentation for ejerskabet af de tyverianmeldte ting.

På baggrund af ovenstående har du ikke sandsynliggjort at have ejet videokamera, porcelæn, bestik, netværkskort, diverse tøj samt ekstern harddisk. Noget er beviseligt købt af andre og du og din mand har ændret forklaring til, at det var givet i gave. Vi må fastholde jeres oprindelige forklaring om, at samtlige stjålne ting var købt af jer. Det der således ikke er købt af jer er derfor ikke omfattet af forsikringen.

Vedrørende guldarmbånd
Uanset om den håndskrevne faktura er original købskvittering, skal der ved indførsel til Danmark betales told af guldet. Såfremt dette ikke er sket, er der ikke tale om en lovlig interesse, og vi kan derfor ikke udbetale erstatning for armbåndet.

Vedr. støvler
Såfremt du indsender dokumentation på disse og det fremgår, at du har købt dem, vil vi behandle dette krav på ny.

Jeg må beklage den lange sagsbehandlingstid I har været udsat for. De oplysninger der fremkom undervejs i sagsbehandlingen medførte et behov for yderligere undersøgelser, som vi har måttet iværksætte for at undersøge, hvilken erstatning I har krav på."

Klageren har ved skrivelse af 26/10 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for alle de anmeldte genstande. Klageren ønsker tillige en redegørelse for, hvorfor sagsbehandlingen af det anmeldte tyveri trak ud.

Selskabet har ved skrivelse af 28/11 2006 til nævnet fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Særligt vedrørende videokamera, netværkskort, ekstern harddisk og diverse tøj**
Begrundelsen for at afvise dækning for disse ting er, at forsikringstager ikke har dokumenteret/sandsynliggjort at have ejet tingene. Forsikringstager og hendes mands oprindelige forklaringer var, at der ikke var tale om gaver, samt at samtlige ting var indkøbt af dem selv. Da det ikke kan dokumenteres ved købskvittering eller bankudskrift, at købet er foretaget af forsikringstager eller hendes mand, har vi ikke udbetalt erstatning. De kvitteringer og bankudskrifter der foreligger i sagen, vedrørende disse genstande, dokumenterer ikke, at genstandene er indkøbt af forsikringstager eller hendes mand.

Særligt vedrørende porcelæn og bestiksæt
Disse ting har forsikringstager indsendt købskvitteringer for. De er købt i samme forretning på samme tidspunkt, derfor må det antages, at de er købt af samme person. Porcelænet er betalt delvist med et gavekort. Købet er foretaget af forsikringstagers bror. På baggrund af forsikringstagers og hendes mands oprindelige forklaringer om, at der ikke var tale om gaver, er ejerskabet ikke dokumenteret/sandsynliggjort.

Særligt vedrørende støvler
Vi har ikke modtaget dokumentation for støvler. Forsikringstager har derfor ikke dokumenteret/sandsynliggjort ejerskabet.

Særligt vedrørende guldarmbånd
Den primære grund til, at der ikke er udbetalt erstatning for et guldarmbånd er, at vi ikke mener forsikringstager har sandsynliggjort ejerskabet heraf på baggrund af en håndskreven faktura på andet skriftsprog. En håndskreven faktura, hvoraf det ikke tydeligt fremgår, at den vedrører et retmæssigt salg, er som udgangspunkt ikke fornøden dokumentation.

Ydermere anser vi ikke det ejerskab, som forsikringstager har givet oplysning om, for retmæssigt, da smykket skulle være indkøbt i udlandet og indført i Danmark uden at der er betalt told af smykket. Når toldafgift skulle være betalt i henhold til told og skats regler herom, må vi som forsikringsselskab ikke medvirke til, at sikre ulovligt udbytte jævnfør straffelovens § 290.

Såfremt vi modtager yderligere dokumentation fra forsikringstager vil sagen blive genoptaget og blive vurderet på ny.

Skadeforløb
Der blev via Top Alarm anmeldt et indbrud med skadedato den 9.6.2006. Taksator L.W. opgjorde den samlede skade ud fra diverse kvitteringer som blev forevist af forsikringstager. Taksatoren opgjorde det samlede krav for alle de anmeldte ting. Han har ikke til forsikringstager givet tilsagn om, at erstatningen ville blive udbetalt i henhold til opgørelsen. De ting som er erstattet til forsikringstager er erstattet ud fra taksatorens opgørelse.

Kvitteringerne viste, at der var blevet betalt for de anmeldte genstande med 7 forskellige dankort. (Forsikringstager og hendes mand har i alt 2 dankort). Denne omstændighed gjorde, at skadeinspektør C.U. blev sat på sagen for at indhente yderligere oplysninger omkring indbruddet og det anmeldte krav.

> I et interview med kunden foretaget af C.U. oplyste forsikringstager, at samtlige køb af de anmeldte genstande var foretaget af dem selv (forsikringstager og hendes mand) og, at det var egne dankort der blev benyttet ved betalingen.
>
> Ved et senere møde den 18.8.2006, afholdt af C.U. og forsikringstagers mand, oplyste forsikringstagers mand, at alle de indsendte bilag stammede fra køb foretaget af dem selv. Dette ændrede han dog til, at nogle ting kunne være gaver. Det er altså først da der gentagne gange bliver stillet spørgsmålstegn til fra hvem kvitteringerne stammer, at vi pludseligt får oplyst at nogle genstande kan være gaver."

Nævnet har modtaget kopier af indsendt dokumentation fra klageren samt to lydfiler med optagelser af skadesinspektørens møder med klageren og hendes mand.

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke finder at kunne kritisere selskabets sagsbehandlingstid.

Ad. videokamera, netværkskort, ekstern harddisk, diverse tøj, porcelæn, bestiksæt samt støvler:

Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Klageren forklarede indledningsvist til selskabets skadesinspektør, at hun sammen med sin mand selv havde købt de anmeldte genstande. Da dokumentationen på ovennævnte genstande er fremkommet som følge af betalinger med 7 forskellige dankort, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at udbetale erstatning. Dette er dog ikke ensbetydende med, at en bevisførelse for en domstol ikke vil kunne føre til et andet resultat.

Ad. guldarmbånd:

Efter sin gennemgang af sagen, finder nævnet ikke at kunne tilsidesætte dokumentationen vedrørende det stjålne guldarmbånd.

Uanset om det stjålne guldarmbånd er lovligt eller ulovligt indført her til landet, er det undergivet klagerens ejendomsret. Interessen i at undgå tyveri af de omhandlede genstande er en lovlig interesse, der kan være genstand for forsikring, jf. forsikringsaftalelovens § 35. Guldarmbåndet er herefter dækningsberettigende i henhold til klagerens familieforsikring. Nævnet finder det i øvrigt usandsynligt, at selskabet ved at udbetale erstatning skulle bringe sig selv i risiko for at overtræde straffelovens § 290, såfremt der ikke måtte være betalt afgift ved indførelsen til Danmark.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at tyveriet af guldarmbåndet er dækningsberettigende i henhold til klagerens familieforsikring og skal opgøre og udbetale klageren den erstatning, som hun herefter har krav på, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann