796/08

Den 20. maj 2008 blev i sag nr. 72.524:

xxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Boligforsikring Hjem og Hus i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Klageren er desuden utilfreds med selskabets sagsbehandlingstid.

Selskabet har med henvisning til manglende dokumentation udbetalt en skønsmæssigt fastsat erstatning på 25.256 kr. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 6.000 kr. i erstatning.

Af den til nævnet fremsendte klageskrivelse fremgår:

> "Jeg vil hermed gøre rede for hvad min sag drejer sig om.
> Vi havde et indbrud i vores hus mens vi var i gang med at gøre det i stand. Den 10 januar 2007 havde vi et indbrud i vores hus, det blev meldt til Topdanmark Forsikring. Sagen blev først behandlet færdig 19 juni. Det har taget dem et halvt år at behandle en ganske almindelig sag, i løbet af den halve år har jeg utallige gange ringet og rykket dem og jeg mener da også at den blev færdigbehandlet efter jeg har nævnt dem om Ankenævnet til sidst. I løbet af sagen har der været to taksator, den første gjorde næsten ingenting ved sagen, det eneste ting der skete mens han havde sagen var at det trak længere ud. Han fik det meste af mine kvitteringer, foto.
>
> Nu vil jeg fortælle lidt om de forskellige ting som vi mistede og som vi ikke fik erstatning for som vi skulle have fået.
>
> **Kontanter**

Vi har fra banken lånt ca. 230 000 kr. til at renovere huset for, da vi midt i det hele fandt ud af at pengene blev hurtigt brugt gjorde vi det at vi hævede nogle penge og lagde dem til side da vi gerne ville købe en brændeovn, vi havde lagt 11 000 kr. i en kommode ved vores seng i soveværelset. Vi gjorde opmærksomhed på at vi ikke lige havde hævet 11 000 kr. ligeud med at det blev hævet af nogle gange. Hvilket man også kunne se via vores kontoudskrift fra banken, men alligevel fik kun udbetalt 1000 kr. så det synes vi ikke er erstattet rimeligt.
Vores krav er 11 000 Kr.

Smykker
Der er blevet taget en del smykker, Topdanmark vil have kvitteringer for dem, men det er lidt svært når det er gave og noget som man har købt gennem tiden, så vi fremsendte billeder men det var åbenbart ikke nok til dem vi fik 2500 kr. Jeg har ikke det gamle papir og kunne ikke helt huske hvad vi forlangte men mener omkring
5000 kr. Taksatoren fik vores billeder.

Compaq Bærebare computer
Selvom jeg havde sendt en kopi af kvittering til den første taksator kunne vi ikke få noget erstatning, åbenbart fordi han ikke har vores kvittering mere.
Vores krav var 3500 kr.

B&O anlæg + højtaler Beolab 8000
Vi havde købt det gennem den blå avis, af ejerne fik vi en skriftlig købskvittering, den fik Topdanmark også samt et billede af anlægget fra vores tidligere lejlighed. Vi ville have 35 000 kr. i erstatning, men fik ikke noget erstatning.

Omega Seamaster ur
Mit ur som lå ved kommoden i soveværelset, vi sendte en kopi af kvittering af uret hvor der stod det serienummer samt hvor den var købt men vi fik ingenting i erstatning.
Krav 5000 kr.

Piet Hein lysestage samt Global knive
De ville have kvittering for hvornår det var købt men det er svært at gemme kvittering når det er noget man har fået i gaver og noget som man har købt gennem tiden.
Krav 3500 kr.

Rillefræser
Købte det gennem den blå avis. Den kunne vi ikke få noget for da vi ikke havde kvittering, den lå sammen med vores boremaskine, det er forkert når de ville erstatte boremaskinen som vi heller ikke havde kvittering på men rillefræsen ville de ikke.
Krav 3500 kr.

Granitfliser
Der blev taget ca. 10 kvadratmeter granitfliser magen til dem vi havde i toilettet, men dem ville de ikke erstatte selvom de fik kvittering for det.
Krav 9200 kr.

DVD film
Taksatoren fik billede af vores dvd samling da jeg opgav selv at tælle hvor mange der var, han talte dem til 288 styks, alligevel fik vi 4000 kr. for 288 styk det er en pris på ca. 13 kr. stykket, da taksatoren var hos os fik vi at vide vi ville få en erstatning der ligger mellem 70-100 kr. stykket. Topdanmark begrundede med at billedet var fra vores tidligere lejlighed så det kunne ikke vidne om noget, så tænker vi hvis vi flyttede noget fra den tidligere lejlighed så er det da kun muligt at det befandt sig i vores nye hus så
vores krav er 21 000 kr.

Som nævnt tidligere er grunden til at vi ikke længere havde nogle papir og kvittering er fordi topdanmark trak sagen i lang tid og vi var i gang med at flytte så der var mange papir som gik tabt, hvis det havde nævnt det noget før kunne vi havesendt dem flere billede af B&0 anlæg samt Global knive og dvd samlingen, vi håber I forstår vores frustrationer og hjælpe os."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 14/11 2007 til nævnet anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 10. januar 2007 anmeldte klager over Internettet til selskabet, at han havde været udsat for et indbrud i sit nykøbte, hus, jf. vedlagte kopi af klagers Internetanmeldelse. I den forbindelse var et vindue til stuen slået i stykker, mens klager ikke var i huset.

Det fremgår af klagers Internetanmeldelse, at der var stjålet anlæg og højtalere af mærket B&O, tv af mærket Samsung, tv af mærket Luxor, bærbar computer af mærket Compaq, computer af mærket Sony, DVD afspiller af mærket Panasonic, ur af mærket Omega, 11.000 kr. i kontanter, smykker, knive af mærket Global, lysestager af mærket Piet Hein, granitfliser, boremaskine af mærket Dewalt, rillefræser af mærket Bosch, topnøglesæt, 200 DVD film og 70 CD'er. Klager har fremsat et samlet erstatningskrav på 131.440 kr.

Politiet havde foretaget gerningsstedsundersøgelse efter indbruddet og optaget rapport under journalnummer ... jf. vedlagte kopi af politirapport. Til politiet havde klager oplyst, at der var stjålet 1 stk. komplet B&O stereoanlæg inkl. højtalere samt 1 stk. fladskærms fjernsyn af mærket Phillips. Det lå i kasser under et tæppe. Klager havde i øvrigt oplyst værdien på det stjålne til 55.000 kr.

Den 14. februar 2007 modtog vi en mail fra klager vedhæftet diverse bilag, herunder fotos og scannede bilag, som skulle tjene som dokumentation for klagers krav, jf. vedlagte kopi af mail fra klager med diverse bilag.

På baggrund af kravets størrelse blev sagen overgivet til nærmere undersøgelse hos selskabets skadeinspektør A.J., jf. vedlagte kopi af notat fra skadeinspektøren.

Notatet har dannet baggrund for den efterfølgende erstatningsopgørelse, hvorefter vi udbetalte 25.256 kroner, jf. vedlagte kopi af selskabets brev med opgørelse fra den 19. juni 2007.

Kontanter
Klager har oplyst at have haft et kontantbeløb på 11.000 kroner liggende og har anmeldt beløbet for stjålet ved indbruddet. Klager oplyser, at han har hævet penge i banken løbende op til at indbruddet skete.

Som dokumentation for kontantbeløbet modtog vi i første omgang kopi af bankudskrift fra klager, hvoraf det skulle fremgå, at der var hævet 13.400 kroner den 27. december 2007, jf. vedlagte kopi af bankudskrift. I klagers mail fra den 14. februar 2007 oplyste klager, at han af det hævede beløb gemte 11.000 kroner til køb af en brændeovn.

Foreholdt dette bankudskrift oplyste klager dog til skadeinspektøren, at man ikke kunne se på dette bilag, at de havde hævet 11.000 kroner. Klager oplyste derimod, at da de købte huset, fik de lov til at låne 250.000 kroner til forbedringer, byggelån, m.v., og det var herfra kontanterne kom.

Da selskabet efterfølgende udbad sig dokumentation for det kontante beløb, fremsendte klager kopi af et andet bankudskrift, hvoraf det skulle fremgå, at der er sket udbetaling fra hans

konto den 13. og 23. november 2006 på henholdsvis 7.200 kroner og 15.000 kroner, jf. vedlagte kopi af andet bankudskrift.

Vi vurderer ikke, at de fremsendte bankudskrift dokumenterer, at klager har haft et større kontant pengebeløb liggende på tidspunktet for indbruddet den 10. januar 2007, hvorfor vi har fastsat en skønsmæssig erstatning for dette krav. Vi fastsatte erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kroner. Vi vurderer nu, at erstatningen for denne post blev fastsat noget lavt, hvorfor vi har besluttet at udbetale klager yderligere 2.000 kroner for kravet vedrørende kontanter.

Smykker
Klager har fremsat et krav for smykker på 5.000 kroner, men har alene kunne fremvise fotos af smykkerne. Fotos alene dokumenterer/sandsynliggør ikke størrelsen af klagers krav.

Klager har ikke kunne fremvise købskvitteringer for smykkerne, som han oplyser, er modtaget i gave eller købt igennem tiden.

Da klager ikke har dokumenteret, at smykkerne har haft den af ham opgivne værdi, er erstatningen herfor fastsat skønsmæssigt til 2.500 kroner.

Bærbar computer af mærket Compaq
For bærbar computer af mærket Compaq har klager fremsat et erstatningskrav på 3.500 kroner.

I Internetanmeldelsen oplyste klager, at computeren er købt brugt den 28. juni 2006 for 6.000 kroner. Til skadeinspektøren oplyste klager derimod, at han har købt computeren hos Elgiganten, men at han ingen købskvittering havde.

Efterfølgende fremsendte klager en scannet faktura fra Elgiganten, jf. vedlagte kopi af scannet faktura. Købers navn fremgår ikke af den scannede faktura. Derimod ses en købsdato, nemlig den 2. september 2005, samt en købspris på 4.899 kroner. Klager oplyser, at han nu har smidt den pågældende faktura ud.

Det kan konstateres, at klagers oplysninger i Internetanmeldelsen om computeren ikke stemmer overens med de oplysninger, som klager senere gav til skadeinspektøren. Købsdatoen og købsprisen på det fremsendte foto af fakturaen stemmer desuden ikke med de oplysninger, som klager har givet til selskabet. Hertil kommer, at købers navn ikke fremgår af billedet af fakturaen, hvorfor billedet ikke kan betragtes som dokumentation for, at klager har været i besiddelse af computeren, eller at en eventuel besiddelse har været retmæssig.

Da klager ikke har dokumenteret/sandsynliggjort kravets berettigelse, har vi afvist at yde erstatning for computeren.

Anlæg og højtalere af mærket B&O
Klager har fremsat krav for anlæg og højtalere af mærket B&O på 35.000 kroner, men har ikke kunnet fremvise relevant og fyldestgørende dokumentation for kravet.

Klager oplyser, at anlæg og højtalere er købt brugt for 40.000 kroner igennem Den Blå Avis den 21. maj 2006. Til skadeinspektøren har klager oplyst, at det var billigt, da den normale pris lå omkring 85.000 kroner.

Som dokumentation for anlægget og højtalere har vi alene modtaget kopi af en scannet håndskreven kvittering vedrørende købet samt et scannet foto af anlægget fra klagers tidligere lejlighed, jf. vedlagte kopi af scannet kvittering for B&O anlæg og foto. Til skadeinspek-

tøren har klager oplyst, at han ikke længere har den originale håndskrevne kvittering. Det beløb, som klager betalte, samt adressen på sælgeren, fremgår ikke af den håndskrevne kvittering. Klager oplyser, at han ikke kender sælger og ikke har dennes telefonnummer. Vi har derfor ikke haft mulighed for at kunne undersøge, om effekterne havde en lovlig oprindelse.

Klager har desuden oplyst til skadeinspektøren, at han havde lagt pengene til side hen ad vejen. Han kunne derfor ikke via en kontoudskrift eller lignende dokumentere, at han havde hævet de 40.000 kroner til køb af anlægget.

Klager havde ikke fået nogen manualer med til anlægget fra sælgeren.

Når der som her er tale om tyvetækkelige effekter af høj værdi, finder vi, at selskabet er berettiget til at skærpe kravet til dokumentation. Vi finder ikke, at fotoet og den håndskrevne kvittering dokumenterer, at effekterne havde en lovlig oprindelse og var ejet retmæssigt af klager. Klager har ikke kunnet fremlægge egentligt købsbevis eller købskvittering for effekterne og har heller ikke været i stand til at fremskaffe denne dokumentation igennem sælgeren. Endelig har klager heller ikke været i stand til at dokumentere pengestrømmen i forbindelse med købet. Vi har derfor afvist at betale erstatning for disse effekter.

Ur af mærket Omega
l Internetanmeldelsen har klager oplyst at have købt uret af mærket Omega Seamaster fra nyt den 5. december 2005 for 9.500 kroner. Klagers krav for uret lød oprindelig på 7.000 kroner og nu på 5.000 kroner.

Da taksator F.V. fra O. A/S efterlyste kvittering for uret, ændrede klager pludselig forklaring og oplyste, at det var købt brugt via Den Blå Avis, jf. kopi af oplysninger fra taksator. Klager har alene kunnet oplyse, at sælgeren bor i K., hvorfor vi ikke har kunnet undersøge, om uret har en lovlig oprindelse. Vi har heller ikke haft mulighed for at høre sælger, om han har købskvittering for uret.

Vi anser det for almindeligt at gemme købskvittering på dyre eller nye ting, som der eventuelt stadig gælder reklamationsret for, og dette har klager ikke kunnet fremvise.

Som dokumentation for kravet har vi alene modtaget kopi af scannet garantikort for uret, jf. vedlagte kopi af scannet garantikort. Klager har ikke det originale garantikort. Han oplyser at have fået en kopi, da sælgeren havde opbevaret en kopi i stedet for det originale garantikort. Klager har ikke kunnet forklare årsagen til dette.

Det påhviler klager at dokumentere/sandsynliggøre, at han er retmæssig ejer af uret. Den fremsendte kopi af garantikortet dokumenterer ikke dette. Butikken, der har udstedt garantikortet, oplyser, at det blev udstedt i år 2000, men har ikke kunne finde frem til, hvem køberen var.

På denne baggrund har vi afvist at dække klagers krav for uret. Vi mener ikke, at klager har dokumenteret/sandsynliggjort kravets berettigelse, herunder at uret har en lovlig oprindelse, og at klager er den retmæssige ejer af uret.

Lysestager af mærket Piet Hein
Af Internetanmeldelsen fremgår det, at lysestagerne er købt brugt i 2006 for 2.200 kroner. Klagers krav for lysestagerne lød på 2.200 kroner.

Til skadeinspektøren har klager oplyst, at han har fået lysestagerne i gave indenfor det sidste års tid.

Klager har ikke kunnet fremvise købskvittering for lysestagerne. Vi anser det for almindeligt at gemme købskvittering for ting, der er forholdsvis dyre og nye. Vi har haft bedt klager om at tage kontakt til gavegiver og få købskvitteringer eller dokumentation på anden vis for, at klager har haft tingene, men klager har ikke ønsket at give os disse oplysninger.

Klager har heller ikke på anden måde kunnet sandsynliggøre, at han har haft lysestagerne, fx i form af fotos, hvor effekterne kan ses i klagers hjem. Da klager ikke har dokumenteret/sandsynliggjort sit krav, har vi afvist at betale erstatning herfor.

Knive af mærket Global samt magnetskinne
Klager har fremsat krav på 3.000 kroner for 5 stk. knive af mærket Global samt magnetskinne.

l den forbindelse skal det dog bemærkes, at klager i brevet til nævnet har oplyst, at hans samlede krav for lysestager og Global knive nu lyder på 3.500 kroner.

Klager har oplyst, at han har fået knivene i indflytningsgave indenfor det sidste års tid, men har ikke kunnet fremvise dokumentation herfor i form af en købskvittering. Vi anser det for almindeligt at gemme købskvittering for ting, der er forholdsvis dyre og nye. Klager har oplyst, at købsprisen for knive og magnetskinne er 4.500 kroner.

Klager har ingen fotos, hvor de pågældende effekter kan ses i hans hjem.

Vi har haft bedt klager om at tage kontakt til gavegiver og få købskvittering eller dokumentation på anden vis for, at klager har haft tingene. Men vi har fortsat ikke modtaget nogen oplysninger på gavegiver fra klager.

På grund af manglende dokumentation/sandsynliggørelse for kravets berettigelse har vi afvist at yde erstatning for kravet.

Rillefræser
Klager har oplyst, at han har købt rillefræseren brugt via Den Blå Avis den 26. november 2006 for 4.500 kroner. Klagers krav lød oprindelig på 4.500 kroner, og nu lyder kravet på 3.500 kroner.

Klager har ikke kunnet fremvise købskvittering for rillefræseren, men oplyser at have fået rillefræseren tilsendt af sælgeren, som boede på Sjælland. Klager har ikke kunnet oplyse navn eller adresse på sælger, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at undersøge, om salget har fundet sted. Vi har heller ikke haft mulighed for at kontakte sælger for at se, om sælger havde købskvitteringen. Vi anser det for almindeligt at gemme købskvittering for sådanne køb.

Vedrørende boremaskinen har klager henvist til, at købet er sket fra en enke, der boede i H., og klager oplyser at kunne finde hendes bopæl, hvorfor vi i højere grad har haft mulighed for at undersøge en lovlig oprindelse for denne genstand.

Granitfliser
Klager har anmeldt ca. 10 kvadratmeter granitfliser stjålet og har indsendt scannet kvittering herfor, jf. vedlagte kopi af scannet ukendt kvittering. Det er ikke muligt at se dato, eller hvor fliserne var købt. Klagers krav for fliserne lød på 9.500 kroner og nu på 9.200 kroner.

Vi har afvist at betale erstatning for fliserne, fordi disse ikke er omfattet af forsikringen. Der er nemlig ikke tale om indbo, der hører til et privat hjems normale udstyr, og derfor er der ikke dækning, jævnfør dækningsskemaet i vilkårene for forsikringen side 12.

Fliserne kan heller ikke dækkes over husforsikringen, da der ikke er tale om bygningsdele, der er anbragt på blivende plads i henhold til dækningsskemaet i vilkårene for forsikringen side 10.

DVD film
Klager har anmeldt et stort antal DVD film for stjålet, 200 stk., og har rejst krav herfor på 20.000 kroner. Klager oplyser at have opgivet sit krav skønsmæssigt. I brevet til nævnet lyder klagers krav nu på 21.000 kroner.

Klager har fremvist et scannet foto af DVD film, som ikke er taget fra det sted, hvor tyveriet fandt sted, jf. kopi af scannet foto af DVD film. Fotoet skulle derimod være taget på det sted, hvor klager tidligere boede. Klager oplyser, at det er alle DVD filmene på billedet, der blev stjålet ved indbruddet. Selskabet finder ikke, at fotoet dokumenterer, at klager har haft en større samling DVD film på tidspunktet for tyveriet, ligesom det heller ikke dokumenterer, at der er tale om originale film.

Klager har ingen købskvitteringer for DVD film, som han oplyser, er købt over en 10 årig periode. Klager har heller ikke kunnet fremvise nogen liste over filmene.

Klager har oplyst til selskabet, at han efter tyveriet har genanskaffet 70 film, men da vi spurgte om dokumentation herfor, svarede klager, at filmene var købt brugt af venner, og at han ikke havde dokumentation, samt at han havde brændt en del film. Vi kan ikke se på billedet, at det er originale film, der blev stjålet.

Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt, da klager ikke har dokumenteret/sandsynliggjort, at han har haft det store antal, som han oplyser. Vi fastsatte erstatningen skønsmæssigt til 4.000 kroner. Efter at vi har set på sagen på ny vurderer vi, at erstatningen for DVD film blev fastsat noget lavt, hvorfor vi har besluttet at udbetale klager yderligere 4.000 kroner for kravet.

Samlet betaler vi klager yderligere 6.000 kroner i erstatning. Vi har orienteret klager herom og har overført beløbet til klagers bankkonto."

Nævnet har fået forelagt de af parterne fremlagte bilag, herunder bl.a. den af selskabets skadeinspektør udfærdigede interne rapport af 15/11 2007.

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Dette er ikke ensbetydende med, at en egentlig bevisførelse ved domstolene vedrørende sagens faktiske omstændigheder ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

Nævnet har ikke haft fornødent grundlag for at vurdere selskabets sagsbehandlingstid.

Med det ovenfor nævnte forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand