811/09

Den 19. januar 2009 blev i sag nr. 74.031:

xxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxx xxxx xx
xxxxxxx xxxxxx

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 behandling af tre anmeldte indbrud samt over selskabets sagsbehandling.

Selskabet henviser til, at de gennem længere tid har opfordret klageren til at fremsende dokumentation for sine resterende krav, hvilket ikke er sket.

Klagen ses, udover selskabets sagsbehandling, at vedrøre kravet på erstatning for cykel, nøgler, danske kroner samt valuta til en samlet værdi af henholdsvis 17.098,50 kr. og 45.380 kr., software samt klagerens påstand om krav på yderligere rentebetaling.

Selskabet redegør i skrivelse af 11/7 2008 til nævnet således for sagen:

> ”Klager, K.J.L. havde i perioden fra den 1. april 2007 til 9. april 2008 aftalt indboforsikring i Topdanmark. I denne periode har han anmeldt blandt andet tre tyverier og det er disse skader, som klagen vedrører.
>
> Som det fremgår af den følgende redegørelse har vi på nuværende tidspunkt haft en omfattende korrespondance med klager vedrørende disse sager. Status på nuværende tidspunkt er - og har været det gennem længere tid - at klager er opfordret til at fremskaffe blandt andet yderligere dokumentation. Klager efterkommer imidlertid ikke vores opfordringer, og vi har hidtil ikke kunnet komme videre med sagerne. De seneste svarbreve fra selskabets klageansvarlige har derfor blot indeholdt en henvisning til tidligere breve og til disse opfordringer.

Sideløbende med at klager har skrevet til Ankenævnet har han imidlertid sendt yderligere materiale herunder en revideret opgørelse til selskabet. Vi har endnu ikke fået taget stilling til dette.

Sådan har vi behandlet sagerne

Skadenr. …708
Den 20-08-07 anmelder klager til selskabet via Internettet et tyveri sket den 16-08-07 på adressen Ø.gården. Kravet er anført til 154.581,85 kr.

Ultimo september kontakter skadekonsulent A.B. fra O. klager og træffer aftale om besigtigelse, som skal finde sted primo oktober.

Den 25-09-07 rykker klager selskabet.

Den 10-10-07 har A.B. meldt tilbage til O., at klager ikke var hjemme på det aftalte tidspunkt. Sagen overgår herefter til skadekonsulent B.N.

Den 24-10-07 skriver selskabet til klager, at han vil blive kontaktet af skadekonsulent B.N. fra O.

Klager beder om en skriftlig bekræftelse fra selskabet på, at B.N. må tage sig af sagen.

Skadekonsulent B.N. retter henvendelse til klager med henblik på at træffe aftale om tid for besigtigelse. Klager befinder sig imidlertid i Norge, og besigtigelse kan derfor først finde sted den 16-11-07.

Den 16-11-07 besigtiger B.N. og beder om opgørelse fra klager. Den 13-12-07 fremsender klager opgørelse til skadekonsulenten.

Den 02-01-08 sender skadekonsulenten sin erstatningsopgørelse til godkendelse hos klager. Herefter pågår der en omfattende mailudveksling mellem skadekonsulenten og klager, hvorefter klager godkender opgørelsen den 18.01.08.

Den 05-03-08 udbetaler vi erstatning i henhold til skadekonsulentens opgørelse, 95.818,85 kr.

Den 01-04-08 betaler vi renter for perioden 04-01-08 til 05-03-08 med 1.831,04 kr.

Skadenr. …218
Den 27-12-07 anmelder klager til selskabet via Internettet et tyveri sket den 26-11-07. Kravet er anført til 12.385 kr.

Den 4-01-08 spørger klager via mail, hvor han skal sende falckregning hen.

Den 5-01-08 svarer vi klager, at han skal sende regningen til Skadeservice.

Den 11-01-08 skriver vi til kunde, at sagen er sendt til skadekonsulent.

Den 11-01-08 skriver klager, at det er urimeligt tovtrækkeri fra selskabets side.

Den 15-01-08 skriver vi til klager, at han bliver kontaktet af O.

Den 15-01-08 modtager vi mail fra klager, hvor selskabet bliver anklaget for at snakke udenom.

Den 07-02-08 sender vi mail til klager om at skadekonsulent B.N. vil kontakte ham vedrørende opgørelsen.

Den 24-02-08 rykker klager pr. mail. Denne mail kan vi desværre ikke identificere, og vi sender derfor en mail til klager og beder ham om at kontakte os.

Den 03-03-08 mail fra klager, hvor vi bliver bedt om at ringe til ham.

Den 03-03-08 vi forsøger forgæves at ringe til klager flere gange.

Den 04-03-08 klager rykker pr. mail.

Den 05-03-08 udbetaler vi 12.114 kr. til klager og sender samtidig et brev til ham.

Den 01-04-08 betaler vi renter for perioden 10-01-08 til 05-03-08 med 209,09 kr.

Skadenr. …515
Formentlig primo marts har vi modtaget krav på 25.201,50 kr. vedrørende tyveri 'omkring den 7-1-08'. Opgørelsen har været vedhæftet et bilag i en af de førnævnte sager og bliver først identificeret som værende en ny skadeanmeldelse på dette tidspunkt. Vi forsøger at ringe til klager vedrørende denne sag, men uden held.

Den 26-03-08 skriver vi til klager og beder om dokumentation.

Primo marts retter klager henvendelse til selskabets direktion, og herefter vedrører korrespondancen alle tre tyveriskader.

Den 11-03-08 retter klager henvendelse til selskabets direktion.

Den 13-03-08 sender selskabet et foreløbigt svar til klager.

Den 25-03-08 sender selskabet svar til klager.

Den 30-03-08 retter klager henvendelse til næstformand i Topdanmarks bestyrelse, A.K., som kontakter direktionen. Direktionen v/ K.B.P. briefer A.K. om sagen og svarer klager. Klager orienteres om muligheden for at indbringe sagerne for Ankenævnet.

Den 27-05-08 sender klager på ny brev til direktionen.

Den 03-06-08 svarer selskabet og i brevet opsummeres, hvilke opfordringer klager skal efterkomme nemlig at dokumentere de kontante penge, at dokumentere at cykeltyveriet er anmeldt til politiet og at oplyse fabrikat og størrelse på harddisk.

Den 17-06-08 sender klager på ny brev til direktionen

Den 23-06 og 02-07-08 modtager vi yderligere materiale og en revideret erstatningsopgørelse fra klager; dette materiale har vi endnu ikke taget stilling til."

K.V. Politi har i anmeldelseskvittering af 17/8 2007 anført:

> ”Politiet har den 16/8-2007 modtaget en anmeldelse om et strafbart forhold, der er journaliseret som Indbrud i lejlighed, forøvet 16/08-2007-12.30 fra Ø.gården. Det fremgår af anmeldelsen, at De er forurettet i sagen.”

Selskabet opfordrede i skrivelser af 26/3 2008 samt 2/4 2008 klageren til at fremsende dokumentation for de mistede kontanter.

S.V. fra K.V. Politi anførte i mail af 23/9 2008 til klageren:

> ”Jeg kan oplyse/bekræfte, at den cykel som blev stjålet under j.nr. …111-08 pr. 21-02-08 er efterlyst i politiets registre under j.nr. …633-08. Og den står stadig som efterlyst (jeg har lige set efter).
>
> Den 21-02-08 var den dato, hvor politiet modtog din opgørelse over, hvad der var stjålet.”

Klageren har ved skrivelse af 27/5 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet yder dækning i henhold til hans opgørelse med tillæg af renter. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Jeg klager over, at TopDanmark er uhørt sløve til at opgøre skaden og udbetale erstatning. Den første skade indtraf i aug. 17 2007. Der er forløbet over 6 måneder uden udbetaling. Til trods for at jeg har sikret mine ejendele på særlig måde med et stort tungt pengeskab, vil man ikke erstatte tab på software og kontanter. Dette til trods for at jeg brugte meget ekstra tid for at redegøre for disse køb på software, og at det var opbevaret i pengeskabet. Kontanter og værdier erstattes i modsætning til min forventning næsten ikke - kun 2% af policesummen - det er jo bare småpenge.
> Med henvisning til siden for anke har jeg således krævet rentekompensation. Men til trods for at beløbet, der er tilkendt mig udgør over 100.000, har man alligevel trods flere protester udregnet renten til kr. 2.040 - selv min regnelærer siger, det er over kr. 3.500.
> Senest har man tilbageholdt udbetaling i 3 måneder uden begrundelse. Man påstår, at der er taget et stort kontant beløb kr. ca. 15.000, men det er nu et meget lille beløb. Jeg rejser for 300.000 kroner årligt. Så det er bare en dum påstand uden noget hold i virkeligheden. Jeg har udbedt mig forklaring og hjemmel til dette pjat. Men får som sædvanlig ingen svar.
> Jeg vil ikke en gang til sidde og lede efter en masse detaljer og blive spist af med et nej uden begrundelse.
> Som følge af de mange indbrud, har jeg mistet min lejlighed, det har jo medført mange andre tab som nøgle, udbedringer af skader, ekstra hjemrejse for at gøre skaderne op etc. alt sammen uden nogen kompensation.
> Senest tilbagestår udgift til nøgle omlægning som boligselskabet kræver 3.500 kr. for [nøglerne er stjålet ved indbruddet]."

Selskabet har ved skrivelse af 11/7 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> ”**Selskabets sammenfatning af sagen**

Som det fremgår af ovennævnte kan vi slet ikke genkende den udlægning af sagen, som klager fremkommer med i sin sagsfremstilling.

Klager har overfor Ankenævnet nævnt, at det, som han vil opnå, er
1. at selskabet vedkender den seneste opgørelse
2. at vi betaler nøglen
3. at vi foretager og udbetaler en ordentlig renteberegning for hele perioden.

For så vidt angår punkt 1 og 2 vender vi tilbage, lige så snart vi har taget stilling til det senest fremkomne materiale fra klager.

For så vidt angår punkt 3 vedlægger vi renteberegninger, som er udført i henhold til FAL § 24.

Vi skal i øvrigt opfordre klager til at konkretisere, hvis der er punkter udover disse tre, som han ønsker Ankenævnets stillingtagen til. På nuværende tidspunkt har vi begrænset vores svar til de konkrete klagepunkter, men vi ønsker selvfølgelig at give vores besyv med, hvis der er andre klagepunkter.

På nuværende tidspunkt vedlægger vi ikke kopi af den omfattende korrespondance i sagen. Hvis klager skulle bestride korrespondancen, skal vi bede klager konkretisere dette, hvorefter vi vil fremsende de relevante bilag."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 21/7 2008 til klageren:

"Jeg har endnu ikke betalt for din stjålne cykel, mærke Winther 560 herre, stel nr. ... Grunden til dette er, at jeg stadig ikke kan se at cyklen er blevet meldt stjålet til politiet. Det kan jeg se i tidligere breve at vi har haft bedt om, grunden til dette er, at vores forretningsgang kræver at cyklen er registreret hos politiet førend vi kan udbetale erstatning for denne.

Jeg har også modtaget regning fra D. Låse på 2.853,75 kroner og kan se at der er faktureret for 18 nøgler. Jeg vil gerne have en uddybende forklaring/ årsag til køb af 18 nøgler."

Klageren anførte i skrivelse af 12/8 2008 til nævnet:

"1. Topsikring har anmodet om yderligere informationer. Ja men Topsikring stiller åbne spørgsmål uden noget konkret indhold og uden henvisning til police og lovgivning. Det er derfor umuligt at besvare, da Topsikring alene afgør om det er fyldestgørende. Og da Topsikring øjensynligt ikke synes dette, holder man det blot hen i det uvisse.
2. Som et tydeligt eksempel her kan jeg henvise til at tredje opgørelse (som Topsikring skriver) først lige er blevet besvaret - ja det er en forkert formulering, fordi der er udbetalt en del af det opgjorte tab. Helt uden kommentarer, dvs. hvorfor er der kun udbetalt en del af det opgjorte beløb. Dette forløb oplevede forsikringstager også tydeligt ved det første indbrud. Man udbad sig besøg, man udbad sig detaljerede oplysninger om software tabet og indkøb af samme for derefter at tilsidesætte denne nøje redegørelse uden yderligere kommentarer. Det medførte ret og slet en yderligere forsinkelse, som der på ingen måde er betalt rentekompensation for.
3. A.B. kontakt eller forsøg på samme må stå for selskabets regning. Jeg har aldrig talt med ham eller mødt ham. Det er slet og ret en påstand uden indhold. At han påstår at jeg ikke er hjemme er jo ikke så mærkeligt eftersom jeg aldrig har hørt fra ham. Den mand er jo fuld af usandheder.

4. Da så B.N. endelig kontakter mig afviser han at vi mødes på det af mig foreslåede tidspunkt. Jeg kan jo ikke sidde uden lønkompensation og venter i seks måneder på, at det passer endelig passer selskabet.
5. Topsikring oplyser aldrig hvorfor jeg kontaktes af en fremmed person og fortæller ikke hvilken bemyndigelse, han har. Altså må jeg påregne spild af tid på en person der slet ikke har prokura og kan binde aftaler - dette er spild af min tid.
6. Den 13-12-2007 fremsender undertegnede opgørelse. Dette er en grov fordrejning af virkeligheden. Der var allerede fra anmeldelsen af indsendt en opgørelse. Denne fornyede opgørelse lægger vægt på at få bedre dækning for tabet af software- en forbedring og dokumentation, der slet ikke tages til følge altså forgæves og igen et eksempel, at det mest af alt drejer sig om at forhale sagen.
7. Den 05-03 udbetales egenrådigt hvad skadeskonsulenten anser for nødvendigt uden yderligere forklaringer.
8. Skade nummer to er ganske simpel alligevel formår selskabet som det fremgår også at vanskeliggøre dette forløb. Inddragelse af skadeskonsulent i dette lille element synes også overkill.
9. Skadenr. 100 263 515. her forsøger man at ringe til mig uden held. Jamen det måtte da på dette tidspunkt endelig været gået op for selskabet at jeg træffes samme dag per mail. At man tilmed hver gang sætter en ny skadeskonsulent på sagen anser jeg som et forsøg også på denne måde at forplumre og forsinke sagen.
10. Direktionen nedlader sig aldrig til formelt at svare på mine klager og henvendelser, det er derfor jeg har rettet henvendelse til Ankenævnet.
11. Skadeopgørelse for skade tre ...515 belyser fremragende fremgangsmåden:

…

Man sletter bare nogle poster uden bemærkninger, og så forventer man åbenbart at jeg skal stille mig tilfreds med dette.

Denne gang er det så åbenlyst urimeligt (ligesom med softwaren), at det skriger til himlen.

Man udbetaler intet for de stjålne nøgler, og der er sendt dokumentation for boligselskabets udbedring. I øvrigt har man aldrig villet betale for udbedringer af indvendige skader med henvisning, til at det er boligselskabets opgave. Boligselskabet siger selvfølgelig det modsatte - det står der også i lejekontrakten - så igen man opfinder gerne egne regler, når det er nødvendigt for Topsikring.

Endelig er der ingen erstatning for den stjålne cykel, der var sikkert (ja det troede jeg) opbevaret inde i lejligheden - igen helt uden forklaring. Cyklen er anmeldt som stjålet til politiet, som man beder om, og det er bekræftet på anmeldelseskvitteringen fra politiet?

Konklusion man trækker godt og grundigt fra i opgørelsen, udelader nogle poster og forhaler det så jeg stadig er uden fjernsyn. Hvor galt skal det være?

Derfor påberåber jeg mig en ændret renteberegning løbende fra dag et minus 14 dage, samt fuld kompensation for min detaljerede opgørelse over software tabet og fuld kompensation se indkopieret opgørelse over skade tre."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 15/9 2008 til nævnet:

"Klager anfører i relation til tyveriet den 7. januar 2008, at Topdanmark 'sletter bare nogle poster uden bemærkninger'. Det passer ikke. Vi har erstattet samtlige poster bortset fra cyklen og nøglerne, og disse poster har vi nærmere redegjort for overfor klager, jf. vedlagte brev fra den 21. juli 2008.

Klager mener ikke, at han har fået noget svar fra Topdanmarks direktion på sine henvendelser. Det forstår vi ikke, jf. vedlagte kopier af breve fra henholdsvis den 13.3, 25.3, 2.4 og 3.6 2008.

Klager mener sig i øvrigt berettiget til yderligere renter. For så vidt angår de to første tyverier henviser vi til vores redegørelse herfor i brevet til Ankenævnet den 11. juli. Får så vidt angår det seneste tyveri afventer vi stadig, at cyklen registreres som stjålet i cykelregisteret ligesom vi afventer en nærmere redegørelse for de 18 nøgler.

Over for Ankenævnet gør klager gældende, at cyklen er anmeldt som stjålet til politiet og at dette skulle fremgå af politikvitteringen; det kan vi ikke se. Vi må derfor opfordre klager til på ny at kontakte politiet for at få cyklen registreret som stjålet i cykelregisteret.

Uanset at vi ikke har haft dokumentation for samtlige erstatningsposter, har vi på baggrund af klagers breve fra henholdsvis den 23.6 og den 2.7 udbetalt erstatning for øvrige effekter den 21.7. Vi mener ikke, at klager har krav på renter."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 24/9 2008 til nævnet:

”Det fremgår klart af bilaget vedlagt fra Topsikring, at de ikke vil medvirke positivt til løsning af sagen. Bilaget fremhæver faktisk direkte de ankepunkter, jeg har forsøgt at gøre rede for.

1. Topsikring hævder, at jeg ikke har anmeldt tyveriet til Politiet - og kræver dokumentation herfor. Det har jeg fremlagt. Uanset dette og mine klager begynder man nu endelig med at sige noget om, hvad det er, man har i tankerne (men hvorfor ikke bare sige det klart med det samme). Topsikring mener mit tyveri skal være registreret i cykelregisteret - men det har de aldrig tidligere fremført. Nu ved jeg ikke hvad cykelregisteret er - jeg går ud fra det styres af Politiet. Politiet har trods rykkere i sagen glimret ved total mangel på resultater. Så jeg mangler faktisk dokumentation for, hvordan jeg skulle kunne påvirke Politiets arbejdsrutiner, det er om muligt lige så afvisende og arrogant som Topsikring. Så forklaring dokumentation for dette udbedes. Den 25-08-2007 rykker jeg politiet for svar og undersøgelser. Mine henvisninger til mulige gerningsmænd afvises.
   Se bilag 1 til 5 vedlagt.
   Dette dokumenterer til fulde, at Topsikring har uld i munden og bare forhaler processen mest muligt. Det kan vist ikke blive mere tydeligt. Dejligt at De selv gør deres dårlige formulering og urimelige forhalinger så tydelig.
   Dette gælder helt generelt, men er naturligvis ikke altid lige let at dokumentere - men attituden er klar nok.
2. Topsikring beder om forklaring på de 18 nøgler. Ja det har jeg gjort efter bedste formodning, men det er nu faktisk D. selskabet der sidder med viden om dette ikke undertegnede. Igen er det da utroligt uvidende og ignorant at insistere på urimelige detaljer, som D. afgør og ikke jeg.
3. I øvrigt udspyder Topsikring påstande om datoer vedrørende forgæves besøg, noget som er helt en påstand og uden bare en brøkdel af alle de beviser og forklaringer jeg som forsikringstager, skal stille op med trods det at det er andre myndigheder/ virksomheder, der sidder med nøglen. Derfor kan jeg stadig ikke godkende afvisning af betaling af renter. Ifølge afgørelsen som jeg selv fandt på Ankenævnets side, skal Topsikring betale for udsættelse med betaling i forhold til hændelsen. At Topsikring på den helt urimelige måde fortsat forhaler sagen uden klare spørgsmål indgår i en bevis sammenhæng og har som jeg ser det ikke opsættende virkning. Direktionen har ikke reageret, man har altid ladet det behandle af personer uden angivelse af ansvar beføjelser. Til at begynde med fik jeg slet ikke et svar fra Topsikring men fra en eller anden agent uden forklaring på, hvilken sammenhæng de måtte have med Topsikring. Først 2 måneder efter hændelse får jeg et brev fra O. Det er da forhaling der vil noget se brev 16-10-2007. I brev af den 26-03-2008 indrømmer man da at det har taget for lang tid, så hvorfor lige denne kovending?
4. Bilag for pkt. jeg henviser til Topsikrings egen formulering i brevet den 21-7. Denne afviger væsentligt fra det nu fremsendte. (Jeg ved ikke hvad Ankenævnet synes men jeg har

min egen mening om virksomheder/personer der hele tiden ændrer forklaring). Se bilag 4 sammenholdt med bilag 2, 1 og 5 fra Politiet.
5. Man fratager sig uden videre fra at betale skader efter indbruddet se brev af den 23-1-2007.
6. Under Skade nummer et gentog et forløb som ovenstående sig i øvrigt. Først ville man slet ikke erstatte software, som var sikkert opbevaret i pengeskabet - siden sagde konsulenten måske hvis jeg fremlagde dokumentation for alle køb. Jeg brugte megen tid på dette og fremlagde det - hvorefter Topsikring blot undlod at tage dette til efterretning helt uden forklaring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**E** Penge, værdipapirer, ubrugte frimærker samt mønt- og frimærke-samlinger. Højst 2 % af forsikringssummen."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en erstatningssøgende at sandsynliggøre sit krav.

Med henvisning til mail af 23/9 2008 fra S.V. fra K.V. Politi finder nævnet, at det af klageren er tilstrækkeligt dokumenteret, at cyklen er meldt stjålet til politiet. Selskabet har anført, at dette var den manglende betingelse for dækning. Nævnet finder herefter, at selskabet skal yde dækning til cyklen med tillæg af renter fra 14 dage efter de modtog kopi af mailen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at han har været i besiddelse af nøgler, kontanter samt software i det omfang, som det er anmeldt. Selskabets behandling heraf kan således ikke kritiseres.

Herefter, og idet nævnet ikke på det foreliggende har grund til at antage, at der ikke er sket forrentning i henhold til forsikringsaftalelovens § 24,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til dækning af cyklen med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen