815/09

Den 16. marts 2009 blev i sag nr. 74.212:

xxxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet henviser til, at store dele af klagerens krav ikke er dokumenteret.

Det fremgår af sagen, at klageren den 22/3 2006 telefonisk anmeldte et indbrudstyveri. Selskabets konsulent R.B. besigtigede herefter klagerens hjem, hvorefter han i skrivelse af 15/6 2006 til klageren anførte:

> "Under henvisning til ovennævnte skade og min besigtigelse den 15.05.2006 skal det hermed meddeles, at vi på det nuværende grundlag ikke er i stand til at behandle sagen, idet der ikke forefindes nogen form for dokumentation eller anden sandsynliggørelse af de stjålne genstande.
>
> Som det blev aftalt på vores møde ville du fremskaffe dokumentationen, men dette denne ses ikke modtaget d.d.
>
> Sagen er derfor stillet i bero, indtil nærmere fremkommer."

Selskabet anførte senere i skrivelse af 10/10 2006 til klageren:

> "Vi har gennemgået de modtagne bilag/kvitteringer i sagen.

Din indboforsikring omfatter dine private indbogenstande. Eftersom din computer er indkøbt erhvervsmæssigt, og du anvender den i din egen erhvervsvirksomhed, er den ikke omfattet af din indboforsikring.

Din scanner samt modem er omfattet af forsikringen, og erstatningen for disse genstande er opgjort således:

HP-scanner erstattes pga. alder med 50 % af nypris på 700 kr. = 350 kr.
Virus program + modem erstattes pga. alder med 50 % af nypris på 590 kr = 295 kr.

Vi har i sagen også modtaget faktura fra V. Låseservice ApS vedrørende ny cylinder. Forsikringen dækker ikke udgiften til en ny cylinder, men udgiften til omlægning af selve låsen er dækket. Erstatningen herfor er opgjort til 600,00 kr.

Ovenstående beløber sig i alt til 1.245,00 kr., men idet din selvrisiko på 1.600,00 kr. overstiger den opgjorte erstatning, kan vi på nuværende tidspunkt ikke foretage udbetaling i sagen.

Vi afventer fortsat dokumentation på de øvrige stjålne genstande, og før denne modtages kan sagen ikke færdigbehandles. Jf. vores brev af d. 15. juni 2006."

Klageren fremsendte herefter ved skrivelse af 20/1 2008 til selskabet en kopi af to vidneerklæringer. Vidnerne erklærede, at en række af de anmeldte genstande havde befundet sig i klagerens hjem inden det anmeldte indbrudstyveri. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 10/3 2007 til klageren:

"Vi har nu gennemgået de indsendte vidneserklæringer og vender hermed retur til sagen.

Vi gør indledningsvis opmærksom på, at U.B. d. 26. februar 2008 blev kontaktet telefonisk, og S.M.C. blev d. 29. februar 2008 kontaktet telefonisk.

Mange af U's og S's forklaringer stemmer ikke overens med de lister, du har indsendt. Hverken med hensyn til farver eller andre detaljer om tingene.

Bl.a. er der uoverensstemmelse omkring følgende genstande:

Springvandet: U. oplyste, at det var grønt og købt af hende. S. oplyste, at det var lilla. Du har selv oplyst, at du har købt det på en messe, men kan ikke huske hvilken.

Sofaen: Hverken U. eller S. kan huske, om den var i læder eller stof eller hvilken farve den havde. Af U's indsendte erklæring fremgår det dog, at den var grå. Du har selv oplyst, at den var i mørkebrunt kunststof, der minder lidt om ruskind.

Sofabordet: U. oplyste, at det var i marmor og glas, hvorimod S. oplyste, at det var med kakler. Du har selv oplyst, at det var i fyrretræ.

Telefonen: S. oplyste, at denne var sort. Du har selv oplyst, at den var lyseblå.

Tæpperne: Ifølge S. havde du ikke tæpperne, da du boede i G. Ifølge dine lister er tæpperne fra 2003, hvor du var bosat i G.

Kontormøblerne: U. oplyste først, at disse var i lyst træ men kom efterfølgende i tanke om, at de var i maghonitræ. S. mente, at de var lyse, og du ikke havde møblerne, mens du boede i G.

Fryser: Ifølge S. stod fryseren sammen med køleskabet i køkkenet. Du har selv oplyst, at fryseren stod i entréen.

Ovenstående forklaringer er usammenhængende, og sagen er præget af generel mangel på dokumentation og sandsynliggørelse af de stjålne genstande.

På baggrund heraf fastholder vi vores hidtidige afgørelse, og kan derfor ikke udbetale erstatning i sagen."

Politiadvokat K.L. fra S. Politi anførte i skrivelse af 24/10 2008 til klageren:

"Ved et brev af 25. september 2008 har De anmodet om til brug for behandlingen af Deres anmodning om erstatning hos deres forsikringsselskab at få bekræftet, at der ikke er rejst sigtelse mod Dem i anledning af, at De har anmeldt indbrud på Deres bopæl Hvej, R., i marts måned 2006.

I den anledning kan jeg oplyse, at De den 7. august 2006 er afhørt uden sigtelse i sagen om det anmeldte indbrudstyveri. Afhøringen blev foretaget på baggrund af skadesanmeldelsen, indhentede skatteoplysninger og en vidneforklaring."

Klageren har ved skrivelse af 27/6 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal udbetale erstatning svarende til klagerens anmeldte krav. Klageren ønsker tillige, at selskabet udbetaler erstatning for svie og smerte som følge af sagsbehandlingen. Klageren har til støtte herfor anført:

"indbrud i mit hus hvor tyvende har taget alt af værdi, møbler, nogle få planter (bonsie), tv, serund anlæg. Anmeldelse til politiet. Ringer til forsikringsselskabet om hvordan jeg forholder mig, fordi de få kvitteringer jeg har på mine genstande også er væk, da mit kontor møbler også er blevet stjålet, forsikrings konsulenten R.B. kommer ud på min bopæl meget usympatisk og arrogant fremtrende jeg spørger om hjælp til dette her, jeg har det rigtigt skidt med indbruddet og ens personlige ting er væk og har aldrig prøvet det før, at få ryddet mit indbo, men tværtimod han er lige frem modbydelig, jeg har jo ingen kvitteringer og billeder er der desværre heller ikke, hvor har jeg købt mine ting, H. og H. K. G., og H. da jeg hele mit liv har boet på sjælland og har aldrig gået op i hvor jeg har købt mine ting, andet at det var kvalitet og virkelig noget jeg kunne bruge. Det blev jeg ikke klogere af.
Så lige pludselig stod kriminalpolitiet på min gårdsplads de kom inden for og fik forklaring og svar på hvad de spurgte om og at de var velkommen til at se sig om i huset, det skulle de have en underskrift på, det fik de ikke fra mig, men de var stadig velkommen til at undersøge hele huset, jeg blev ikke tiltalt for noget som helst.
Jeg har så haft en del skriveri med Nykredit fors. R.B. vil jeg ikke tale med, jeg har blandt andet talt med O.B. direktøren for Nykredit over tlf. hvor han sagte for eksempel også kunne være vidner på at jeg havde mine ting, det har jeg så fremskaffet, og sendt til dem, stadig afslag

Jeg har været i det forsikringsselskab da det hed Østifterne fors. Som så blev opkøbt af Nykredit dvs. i over 17 år har jeg haft den forsikring aldrig brugt den og at de lige pludselig skriver at jeg er utro værdig og opsiger alle mine forsikringer hos dem, derefter megen skriveri frem og tilbage, som jeg vedlægger som bilag, derfor den lange behandlingstid."

Selskabet har ved skrivelse af 11/9 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"…
I forbindelse med vores sagsbehandling har vores konsulent bl.a. kontaktet forsikringstageren, hvor han i forbindelse med besigtigelse af forsikringstagerens bopæl har udspurgt forsikringstageren om de genstande, der er anmeldt stjålet, herunder dokumentation. Der blev i forbindelse med konsulentens besøg optaget en række fotos, der vedlægges. Af vores interne rapport fremgår bl.a.:
'*Gerningsmanden havde efter ft. udsagn skaffet sig adgang til huset ved brug af kode 12 nøgle, der var således ingen opbrudsmærker af dørene. Ft. havde fået skifter cylinderne efter indbrudet.*
...
Han forklarede, at han ingen dokumentation havde på tingene, idet det var i reolerne på kontoret. Han kunne muligvis skaffe noget på computeren, der var købt hos Z. i A.

Der var tre reoler og en skrivebordsplade, der var bygget ind i reolen.
…
Genstandene blev herefter gennemgået ud fra de fremsendte kosterlister.

Fladtv, 37 tommer, mrk. Samson, købt muligvis ved Elgiganten, men ft. oplyste, at når han så et tilbud købte han det. Brugsvejledning og kvittering var i kontoret og han havde derfor ikke noget på det. Ft. kunne ikke huske det.

Han plejede at handle kontant - han er jo håndværker som han udtrykte det.

Surround anlæg + højtalere, kunne være købt hos Fona, Elgiganten, HIFI klubben, Ft. kunne ikke huske om de var købt samme sted eller samtidig. Højtalerne var muligvis af mrk. B&W eller Infinity, muligvis købt hos Hifi-Klubben i H. Mål. 50x25 cm. Der var 2 front, 2 baghøjtaler + en subwhoofer.

Ft. havde brugsvejledningen på det digitale kamera. Købt hos S. Danmark en-gros. Det var købt sammen med en masse diktafoner. Det var købt til firmaerne JH E., S.vej H. eller G.gade, H., eller til firmaet A...

Sofabordet, 120 x 80 cm, fyrtræ, ukendt købssted, muligvis Idemøbler eller S. og Søn møbler eller anden møbelhandler i H.

De to japanske borde var i mørkt træ. De var ikke købt samtidig. Købt på markeder - intet nærmere.

Standerlampen med et par pære, ft. havde svært ved at beskrive den. Ft. mente ikke der var nogen fotos, hvor nogle af genstandene fremgik, idet han havde sorteret i billederne.

TV-bordet, langt bord med hylde nedenunder. ca. 180 x 50 cm. Ukendt købsted. Kan ikke huske det.

Hjørnesofaen som kunne skilles ad til to enheder. Sofaen var mørkebrun, stof, hvor fx. rødvin kunne tørres af. Ft. kunne ikke huske, hvad stoffet hed, men det var kunstigt. Minder lidt om ruskind, men det var ikke skind. Ft. kan ikke huske, hvor den var købt. Købt kontant.

Støvsugeren, mrk. Miele, Købt i H. i gågaden. Stedet, hvor forretningen lå er revet ned. Ft. kunne ikke huske hvad forretningen hed.

Knivsættet var 5-6 knive i en træklods. Ukendt mrk., ukendt købssted i Hi. eller He.

Bodum, termokande og 4 skåle. Skålene var i klart glas. Ft. vidste at de ikke var købt samme sted, men han kunne ikke oplyse, hvor tingene var købt.

Springvandet, Kalsit sten, Købt på en messe. Ft. kunne ikke oplyse, hvilken messe. Han havde været på mange messer.

B&O telefon, trådløs, cylinderformet, lyseblå, ukendt købssted, ft. var usikker på købsåret.

Gulvvaserne: Den ene var lysebrun, keramik, 60-70 cm.
Den anden var mørk i keramik, lidt mindre, et krimskrams motiv. ca. samme højde. Vaserne var ældre. Ukendt købssted.

Tæpperne. Det ene havde rød bundfarve med mønster - muligvis fra T. Brugt.

Det andet var muligvis fra Idemøbler, ingen dokumentation og ft. vidste ikke meget om dem.

Bogreolen, 110 x 220 i hvid eg, reolen havde hylder. Ukendt købssted. Japansk reol buede rør med hylder i mellem. købt på marked.

To lamper, skomageragtig, ukendt købssted.

Skåle til bonzaitræ - den ødelagte var smidt ud. Den nye havde han købt hos O.B., R., tlf. ....

Bonzaitræet var en lille fyr, ukendt købssted.

Fra kontoret var fladskærm, webcam, skanner, Laserprinter samt to kontorreoler, disse genstande var erhvervsmæssige genstande. Disse var indkøbt ind i firmaet. Ft. mente han havde kvitteringer på disse genstande i sit regnskab.

Mahognibordet var en plade med ben i den ene ende.

Ametysten var ligeledes købt på messe ukendt sted. Farven var lilla, Ca. 60 cm.

Valutaen var vekslet i banken over en årrække siden 2000. Ft. oplyste, at han to på ferie 3-4 gange årligt - rester fra disse ferie. Ft. fortalte, at han i 2001 havde været i s. ved en Indisk guru. En af de andre gæster havde haft engelsk pund med, men dem tog de ikke på stedet. Ft. havde tilbudt at veksle dem om. Ft. havde ikke selv været i E.

50 meter installationskabel 5 leder. Diverse kabler til anlæg, tv, til diverse elektronik. Alt muligt.

Leister bruges til at svejse pvc duge. Til tagdækning. Købt ved KBK muligvis i G.

Fryseren stod i hallen, Ft. havde fået stjålet en kummefryser på ca. 300 liter, Købt i N. hos muligvis Elgiganten, ukendt mrk. Der var varer i fryseren.
…
Fortsat den 23.06.2006

Jeg har i dag talt med politiet ved ka. B. Han havde forsøgt at komme i kontakt med ex. kæresten, men forgæves. Han oplyste, at ft. ikke på noget tidspunkt de senere år havde haft indtægt på over kr. 150000, hvilket i sig selv siger, at han ikke kan have købt alle disse ting...

Ft. kontaktede mig d.d. og brokkede sig over, det brev jeg sendt ham. Han påstod, at han havde haft kontakt til nogle butikker, men han kunne ikke sige, hvilke butikker han havde været i, kun Z. i H. Ft. blev gjort klart, at han måtte fremkomme med dokumentation eller sandsynliggørelse af sit krav før jeg kunne opgøre sagen. Ft. blev meget sur over denne behandling.
…
Vores kommentarer
Det er forsikringstageren, der skal sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav.

Vi bemærker, at vi har anerkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende og at vi har udbetalt erstatning for de genstande, som forsikringstageren har fremsendt dokumentation på.

På baggrund af de foreliggende oplysninger, herunder især de observationer som vores konsulent har foretaget, skal vi meddele, at vi ikke nærer tillid til de indsendte vidneerklæringer. Disse kan derfor ikke bruges til at sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af forsikringstagerens krav.

Da der i øvrigt ikke er fremlagt nogen som helst brugbar dokumentation skal vi fastholde, at forsikringstageren ikke har sandsynliggjort hverken rigtigheden eller størrelsen af sit krav, hvorfor vi ikke kan udbetale yderligere erstatning i nærværende sag.

Hertil skal vi bemærke, at forsikringstagerens tidligere kæreste fraflyttede adressen i perioden, hvor det anmeldte indbrudstyveri skulle have fundet sted. Der er angiveligt sket en bodeling i den forbindelse og det vides ikke, hvilke genstande den tidligere kæreste har taget med sig.

Vi bemærker, at vi i brev af 13. marts 2007 fejlagtigt har oplyst, at vi har accepteret at betale udgift til ny låsecylinder, hvilket vi beklager. Vi har alene accepteret at betale udgift til omlægning af lås, hvilket er meddelt forsikringstageren i brev af 10. oktober 2006.

Endelig skal vi bemærke, at erstatning for svie og smerte ikke er omfattet af hjemforsikringens dækningsomfang. Vi finder i øvrigt, at vores sagsbehandling ikke berettiger til kompensation af nogen art.

På baggrund af ovennævnte skal vi således fastholde vores afgørelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder de fremsendte vidneerklæringer, finder nævnet, henset til de få oplysninger, klageren har kunnet give vedrørende de anmeldte genstande, ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist yderligere erstatningspligt.

Herefter, og idet forsikringen ikke omfatter dækning for svie og smerte,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann