835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 75.988:

xxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxx

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 tegnet deltidslandbrugsforsikring med indbodækning i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen til 34.081 kr. før fradrag af selvrisiko. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har krav herpå.

Af klageskemaet, som er underskrevet af klageren den 6/4 2009, fremgår:

> "Jeg, M.A., havde indbrud i mit hus juleaften d. 24/12-08, hvor jeg holdt jul sammen med min familie. Jeg fik den chokerende oplevelse, da jeg kom hjem, og opdagede, at der var indbrud i mit hus, hvor jeg fik stjålet en masse ting.
> Efter lang ventetid, fik jeg afgørelsen d.27/02-09, hvor der blev afgjort, at Nykredit Forsikring kun ville dække de ting, som jeg selv havde købt for ny, men ikke de ting, som jeg havde købt brugt, som jeg desuden også havde afleveret originale kvitteringer på.
> Jeg klagede således over denne afgørelse, og havde vedlagt en erkendelse fra den gamle ejer, R.D.M., som jeg havde købt de ting fra, som Nykredit ikke ville dække. Nu har jeg så modtaget et brev fra Nykredit Forsikring, om at de alligevel ikke ville dække de ting. Således klager jeg for anden gang over denne afgørelse. Afgørelsen vedlægges som bilag.
> Med hensyn til kvitteringen for Samsung Omnia 1900 kom jeg til at sende den forkerte kvittering. Det er rigtigt, at jeg havde købt telefonen og returneret den, eftersom der var fejl på den. Dog havde jeg herefter købt en ny Samsung Omnia 1900 og fået en ny kvittering, som jeg hermed vedlægger som bilag.

Desuden havde jeg ikke forklaret til løsørekonsulenten J.M., at jeg havde fået tingene af R. som gaver. Det som jeg fortalte var, at jeg holdt jul hos min familie og havde fået julegaver fra dem og også fra R. Jeg havde ikke sagt, at jeg havde fået de ting, som jeg fik stjålet af R. For dem har jeg købt af R., og ikke fået som gaver! Det er ikke mit problem, at Jeres konsulent forveksler mine ord.

R. havde desuden solgt tingene til mig eftersom hun havde brug for penge. Det er ikke Jeres problem om hun sætter sig i afbetalingsgæld for at videregive ting eller ej. Desuden havde hun ikke videregivet dem, men SOLGT dem til mig. Derudover hvordan kan I skrive, at R. skal anmelde tingene, som jeg har købt af hende, til hendes indboforsikring? Tingene er jo ikke blevet stjålet hjemme fra hende af, men fra mit hus. Vil I have mig til at svindle?? Jeg er helt chokeret over det I skriver. Desuden bor jeg og R. ikke sammen, og hun skal heller ikke bo sammen med mig, bare fordi jeg køber ting fra hende!

Jeg vil blive ved med at klage til jeg får min ret, om det så ender med, at jeg sætter en advokat på sagen, men jeg håber ikke vi når så langt."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 1/5 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**

...

Den 29. december 2008 modtog vi telefonisk anmeldelse af tyveri i forbindelse med indbrud i forsikringstageres garage og beboelse sket den 24. december 2008.

Fra beboelsen var stjålet flere effekter, og vi sendte samme dag opgørelsesliste til forsikringstageren til hans udfyldelse.

Den 6. januar 2009 modtog vi forsikringstagers opgørelse over de stjålne effekter, i alt opgjort til 63.075 kr. Det fremgår af opgørelsen, at Samsung Omnia I900 og Sony notebook var gaver.

Den 22. januar 2009 var vores løsørekonsulent, J.M., på besigtigelse hos forsikringstager.

På baggrund af denne besigtigelse udarbejdede vores løsørekonsulent en rapport dateret 23. januar 2009, hvilken blev fremsendt til forsikringstager. Det fremgår blandt andet heraf, at en port var forsøgt opbrudt, og at gerningsmanden var kommet ind af et vindue, der var opbrudt med voldsom kraft, hvorefter gerningsmanden havde stjålet de i opgørelsen oplyste effekter. Endvidere fremgår det, at nogle effekter var købt på afbetaling af forsikringstagers veninde, R.D.M. På baggrund heraf videreførtes sagen af vores efterforskningskonsulenter, hvilket også fremgår af rapporten.

Forsikringstager kontaktede os telefonisk den 3. februar 2009, og igen den 5. februar 2009, hvor han spurgte til udskiftning af det vindue, der var ødelagt, idet han oplyste, at tømreren fra os havde fået besked på, at bygningsskaden p.t. var sat i bero.

Vores konsulent, A.K., kontaktede forsikringstageren den 9. februar 2009, og gav herefter besked til tømreren om, at udskiftningen af vinduet kunne iværksættes.

Den 12. februar 2009 mødtes vores konsulent, A.K. med forsikringstager på forsikringsstedet.

Forsikringstager rykkede den 16. og 17. februar 2009 for endelig erstatningsopgørelse.

3. 75.988

Den 26. februar 2009 skrev vores løsørekonsulent, J.M., en erstatningsopgørelse til forsikringstager. Det fremgår blandt andet heraf, at de effekter, som forsikringstagers veninde, R., havde købt, skulle anmeldes til hendes indboforsikring.

Den samlede erstatning blev opgjort til 34.081 kr. fratrukket selvrisiko på 3.200 kr., eller i alt 30.881 kr., hvilket beløb er overført til den af forsikringstager oplyste konto.

Ved brev af 1. marts 2009 til os klagede forsikringstager over erstatningsopgørelsen, som han fandt urimelig, idet der ikke var erstatning for de ting og gaver, som han havde fået som gave/købt som brugt af R. Bilagt omtalte brev var erklæring fra R., hvorved hun erklærede at have solgt de ikke erstattede effekter til forsikringstager.

Ved en fejl blev klagebrev og erklæring scannet ind på sagen og ikke sendt til den klageansvarlige enhed. Forsikringstager rykkede telefonisk den 13. marts 2009 og igen den 16. marts 2009.

Den 16. marts 2009 opdagede vores løsørekonsulent, J.M., at han ved opgørelsen af erstatningen havde overset en post på 4.000 kr. for en computer. Der er således den 17. marts 2009 udbetalt yderligere 4.000 kr. til forsikringstager.

Den 17. marts 2009 sendte vi kvittering for modtagelse af klagen til forsikringstager, hvor vi beklagede den lange sagsbehandlingstid, der skyldtes ovenfor nævnte fejl i vores postafdeling. Klagen blev realitetsbehandlet og besvaret den 2. ds.

Det fremgår af vores brev af 2. f.m., som nævnet gerne skulle have modtaget i kopi fra forsikringstager, jf. klagen, at R.s ting ikke var dækket af forsikringstagers forsikring, idet R. ikke havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet.

Endvidere havde vi ikke (og har fortsat ikke) modtaget kvittering (hverken i kopi eller original) for køb af mobiltelefonen, Samsung Omnia, men derimod kvittering for R.s returnering af mobiltelefonen til Computercity.

Som følge af forsikringstagers ændrede og selvmodsigende forklaring fandt vi det ikke sandsynliggjort, at han havde købt de stjålne effekter af R., ligesom vi fandt, at det ikke var sandsynliggjort, at forsikringstager havde modtaget de stjålne effekter som gave fra R. Vi henviste derfor R. til at anmelde sine ting stjålet til sin indboforsikring.

På baggrund heraf klagede forsikringstager til nævnet.
…
Vores kommentarer

Indledningsvist skal vi beklage vores sagsbehandlingstid.

Det fremgår af forsikringstagers oprindelige opgørelse over de stjålne effekter, som vi har modtaget 6. januar 2009, at to effekter, nemlig Samsung Omnia I900 og Sony notebook, var gaver.

I forbindelse med vores løsørekonsulents, J.M.s, besigtigelse af forsikringsstedet, skrev J.M. i sin rapport af 23. januar 2009, der er fremsendt til forsikringstager følgende:

'Under gennemgang af kravene er der en del købsdokumentation med navnet:

B.D.M. …
CPR. …

Købsdokumentation for:

Sony Notebook, værdi kr. 9.999,00 købt 29.10.08 hos Fona, …Denne er købt af R. på afbetaling. [...]

Samsung Mobil Omnia 1900, værdi kr. 4.999,00 købt 22.11.08 hos Computer City … Denne er købt af R. på afbetaling [...]

Videokamera, opgradering, film, tv spil og datahøjtalere købt henholdsvis 10.11.08 og 11.11.08 i Computer City … Værdi i alt kr. 4.135,00. Dette er ligeledes købt af R. på afbetaling.
[…]
PC Amilo, værdi 4.995,00 købt august 2008 hos Leasy. Dette er købt af R. på afbetaling. [..]

Samlet udgør ovennævnte lån kr. 24.128,00. Vores ft's påstand er at R. har købt det som gave til ham. Adspurgt til det fornuftige i dette, oplyser ft 'Jeg er meget dameglad, hun elsker mig, så jeg udnytter hende': Adspurgt hertil omkring gældfælde som R. er i, siger Ft, 'jeg er da ligeglad, jeg udnytter hende'': Ft fortæller endvidere, at 'ønsker jeg mig et eller andet siger jeg til R,. hun skal købe de': Hertil siger FT, at han ikke blander sig i hvordan hun betaler. [...]

Jeg anser sandsynligheden for at ovennævnte er gaver til ft som lille. Jeg har bedt ft. undersøge om R., selv har en indboforsikring."

Forsikringstager har ikke før sin klage af 1. marts 2009 på nogen måde imødegået disse oplysninger eller på anden måde givet udtryk for, at dette ikke skulle være korrekt, på trods af, at dette ikke stemmer overens med hans oprindelige opgørelse.

Vi har forelagt forsikringstagers klage - omkring misforståelser og forkert gengivelse af samtalen - for vores løsørekonsulent, J.M.

J.M. fastholder, at han har gengivet samtalen korrekt, og ikke kan have misforstået denne. Vi ser ikke anledning til at betvivle J.M.s gengivelse af samtalen i sin rapport af 23. januar 2009.

I forsikringstagers klage af 1. marts 2009 til os, fremgår følgende:

'Jeg, M.A., skriver til Jer, da jeg havde indbrud i mit juleaften d. 24/12-08, hvor jeg holdt jul sammen med min familie. Jeg fik den chokerende oplevelse, da jeg kom hjem, og opdagede, at der var indbrud i mit hus, hvor jeg fik stjålet en masse ting. ***og mine gaver.***
Efter lang ventetid, fik jeg afgørelsen i fredags d.27/02-09, hvor der blev afgjort, at I kun ville dække de ting, som jeg selv havde købt for ny, men ikke de ting, som jeg havde købt brugt, som jeg desuden også havde afleveret originale kvitteringer på.
Jeg klager således over denne afgørelse, eftersom jeg synes den er fuldstændig urimelig.
Som bilag vedlægger en erkendelse fra den gamle ejer, R.D.M., som jeg have købt de ting fra, som I ikke vil dække.' (det fremhævede er tilføjet med håndskrift)

Af den vedlagte erklæring fremgår følgende:
"Jeg, R.D.M., erkender hermed, at jeg har solgt følgende ting til M.A.:

5. 75.988

1. Samsung Omina 1900
2. Sony Notebook
3. Amilo Pi
4. Videokamera
5. Højtaler'

Forsikringstager har således fastholdt, at der blandt de stjålne effekter var gaver, samtidig med, at han har vedlagt erklæring fra R., hvoraf fremgår, at hun havde solgt effekterne til ham - herunder Samsung Omina I900 og Sony Notebook, som begge iht. forsikringstagers oprindelige opgørelse var gaver fra R.

Oprindeligt har vi vurderet, at det var usandsynligt, at R. skulle have købt effekterne på afbetaling for derefter at give dem som gave til forsikringstager.

Til sagens klagebehandling har forsikringstager ændret sin forklaring, om hvorledes han erhvervede de stjålne effekter.

Forsikringstager er efter vores vurdering ikke fremkommet med nye oplysninger i sin klage til nævnet, der giver os anledning til at vurdere sagen anderledes.

Det er usandsynligt, at R. skulle have købt effekterne på afbetaling for derefter at give dem som gave eller for den sags skyld sælge dem til forsikringstager, hvorfor det ligeledes er usandsynligt, at forsikringstager var retmæssig ejer af genstandene.

Da vi således vurderer, at R. var den retmæssige ejer af effekterne, og da det fortsat ikke er sandsynliggjort, at R. havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet på tidspunktet for indbruddet, er effekterne ikke dækket af forsikringstagers forsikring, jf. vores betingelser punkt 21, jf. punkt 1.

Vi henviser her til løsørekonsulent, J.M.s rapport af 23. januar 2009, hvor af fremgår, at R. boede ... Af samme årsag har vi i vores brev af 26. februar d.å. henvist til, at de effekter, som R. havde købt, blev anmeldt til hendes indboforsikring.

Såfremt det sandsynliggøres, at R. havde folkeregistreradresse på forsikringsstedet på tyveritidspunktet, er vi naturligvis indstillede på at revurdere vores afslag på forsikringsdækning af de ovenfor omtalte effekter."

Hertil har klageren i skrivelse af 20/5 2009 til nævnet bemærket:

"Jeg, M.A., skriver til Jer, da jeg ikke er enig i selskabets svar af 1.maj 2009 på min klage.
For det første har selskabets løsørekonsulent, J.M., skrevet i sin rapport nogle direkte udtalelser fra mig af! Dette kan jeg simpelthen ikke forstå. Da løsørekonsulenten kom hjem til mig, var hans opgave at hente nogle kvitteringer og ikke snakke med mig om mit privatliv! Jeg har under ingen omstændigheder diskuteret eller sagt noget som helst om mit privatliv til løsørekonsulenten! Og hvorfor skulle jeg det?
Dernæst skriver selskabet, at de ikke har modtaget kvitteringen for købet af min stjålne mobiltelefon, Samsung Omnia. Da jeg klagede til Jer (Ankenævnet for Forsikring) skrev jeg følgende:
Med hensyn til kvitteringen for Samsung Omnia 1900 kom jeg til at sende den forkerte kvittering. Det er rigtigt, at jeg havde købt telefonen og returneret den, eftersom der var fejl på den. Dog havde jeg herefter købt en ny Samsung Omnia 1900 og fået en ny kvittering, som jeg hermed vedlægger som bilag.

Og der havde jeg vedlagt kvitteringen for mobiltelefonen, om selskabet så ikke har modtaget denne kvittering ved jeg ikke, men Ankenævnet for Forsikring har den i hvert fald.

Med hensyn til min første klage af 1. marts 2009, havde jeg skrevet, at jeg både havde fået stjålet en masse ting og gaver. Gaverne (fx en jakke) er så ikke nogen ting, som jeg overhovedet har anmeldt!"

Herefter har selskabet i skrivelse af 3/6 2009 til nævnet anført:

"Vi bekræfter modtagelse af nævnets brev af 28. f.m. tillige med kopi af kvittering for køb af Samsung Omnia mobiltelefon.

Idet vi fastholder det allerede fremførte, har vi følgende yderligere bemærkninger til erstatning for Samsung Omnia mobiltelefonen:

Kvitteringen for købet af mobiltelefonen er dateret 22. november 2008 og udstedt til R.D.M. …
Vi finder det usandsynligt - som beskrevet i erklæringen bilagt forsikringstagers brev af 1. marts d.å. til os - at R. skulle have købt mobiltelefonen den 22. november 2008 for at videresælge denne til forsikringstager. Vi bemærker, at købet er foretaget omkring én måned, før der var indbrud i forsikringstagers hjem.

Vi har endvidere ikke modtaget dokumentation for, at R. havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet på tidspunktet for tyveriet.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der ikke er dækning for mobiltelefonen.

Vi er fortsat indstillede på at revurdere sagen, såfremt det sandsynliggøres, at R. havde folkeregistreradresse på forsikringsstedet på tyveritidspunktet."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 17/6 2009 til nævnet anført:

"Jeg, M.A., skriver til Jer, da jeg stadig ikke er enig i selskabets svar på min klage.
Jeg gentager igen, at jeg har købt telefonen Samsung Omnia af R.D.M. Jeg har lov til at købe brugte ting, om så R. sælger sine ting efter hun har købt dem i en time, er ikke mit problem, og heller ikke selskabets problem. Jeg har betalt for telefonen, som så er blevet stjålet fra mig af, og så længe jeg har papir på min telefon, så skal min forsikring dække telefonen. Desuden havde jeg sendt til selskabet en erklæring fra R.D.M., hvori hun erkendte, at hun havde solgt telefonen til mig. Det var endvidere meget svært for mig at få fat i R.D.M. igen, for at få hende til at skrive den erkendelse, da vi ikke er venner eller i familie sammen.
Derudover har jeg sagt igen og igen, at R.D.M. IKKE skal have adresse på mit forsikringssted på tyveritidspunktet bare fordi jeg har købt en telefon af hende. De fleste mennesker køber brugte ting over Den Blå Avis, og det har de og jeg lov til. Og vi har også lov til, at få dækket vores ting af vores forsikring, hvis de bliver stjålet, selvom de er købt brugt.
Desuden er jeg meget ked af de opdigtede historier som selskabet har skrevet om mit privatliv. Jeg synes, at de skal være mere ærlige og troværdige."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder bl.a. kvitteringer, skaderapporter samt fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**FÆLLESBETINGELSER**
…
1. Hvem er sikret
…
Sikrede på ting (løsøre), dyr, driftstab, forurening, privat- og hundeansvar samt på den private retshjælpsforsikring er forsikringstageren samt forsikringstagerens husstand - dvs. familiemedlemmer, herunder plejebørn, der bor hos forsikringstageren samt personer, der er gift med, henholdsvis lever i fast parforhold med, forsikringstageren eller dennes hjemmeboende børn. For at være omfattet af forsikringen skal husstandens medlemmer være tilmeldt Folkeregisteret på forsikringsstedet.
…
INDBOFORSIKRINGEN
…
21. Hvilke genstande er dækket
Forsikringen dækker - med de i afsnit 21.9 nævnte begrænsninger - nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem, ved lån eller leje, medmindre ejeren har forsikring der dækker."

Nævnet udtaler:

Det er nævnets opfattelse, at klageren ikke i fornødent omfang har dokumenteret sit krav på yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

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

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann