835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 76.283:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxx xxxxxx xxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

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 haft Hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, som efter det oplyste fandt sted den 4/1 2009.

Selskabet har opgjort erstatningen til 94.000 kr. før fradrag af selvrisiko på 1.700 kr. Endvidere har selskabet betalt regning fra låsesmed. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at det ikke findes sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri. Selskabet har desuden bl.a. henvist til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation.

Selskabet har i skrivelse af 19/6 2009 til nævnet nærmere redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin stillingtagen således:

"**Sagsfremstilling**
Forsikringstager har tegnet hjemforsikring for adressen F. vej med første ikrafttrædelsesdato den 20. december 2007 hos os.

Den 5. januar i år modtog vi forsikringstagers telefoniske anmeldelse af indbrudstyveriet begået dagen før.

Forsikringstager oplyste i telefonen, at tyvene havde brækket en dør op og på den måde var kommet ind i ejendommen. På daværende tidspunkt havde forsikringstager ikke fuldt overblik over, hvad der var blevet stjålet, men han kunne med sikkerhed sige, at der var blevet stjålet 3 jagtgeværer, et fjernsyn, tøj, smykker, pengeskab og 423.333 kr. i kontanter, en pels og formentlig en del mere.

I brev af 6. januar d.å. fremsendte vi anmeldelsesskema til forsikringstagers udfyldelse og underskrift. Vi bad samtidig om kopi af politikvittering samt kopi af kvitteringer for de stjålne ting.

Den 21. januar 2009 modtog vi anmeldelse samt fortegnelser over de stjålne effekter alle underskrevet af forsikringstager den 18. januar 2009. Samtidig modtog vi politikvittering og B. Guld & Ure A/S' vurdering af de stjålne smykker på baggrund af forsikringstagers oplysninger, dateret 16. januar 2009.

Det fremgår af anmeldelsen, at der var synlige tegn på indbrud på badeværelsesdøren.

Af fortegnelserne over de stjålne effekter fremgår det blandt andet, at der var stjålet 425.000 kr. i kontanter samt ca. 10.000 DKK i blandet valuta. Det fremgår ligeledes, at forsikringstager ikke havde dokumentation for de forskellige effekter.

Den 3. februar 2009 var vores konsulent på besigtigelse på ejendommen sammen med forsikringstager og hans kæreste/hustru, J.

Efter forespørgsel i Folkeregisteret konstaterede vi, at J. var registreret som værende uden fast bopæl og således ikke var tilmeldt folkeregisteret på forsikringsstedet på tidspunktet for indbruddet.

Ejendommen var stort set fraflyttet, og kun enkelte papkasser og møbler var tilbage i ejendommen.

Vores konsulent noterede, at badeværelsesdøren mod haven var forsynet med en kantstangslås med 3 punktslukke. Kantstangslåsen gik 18 mm ud fra dørrammen og i indgreb i karmen (ca. 15 mm).

Undersøgelsen af de afsatte spor på badeværelsesdøre afsat af en evt. gerningsmand og politi viste, at de afsatte mærker på dør og karm kun var af overfladisk karakter, og ikke var kvalificerede til at bryde døre op.

Der var kun afsat spor ved den midterste lukke ud for håndtaget. Kantstangslåsen var ubeskadiget og havde ingen spor efter vold. Da kantstangslåsen havde et indgreb på ca. 15 mm i dørkarmen, skulle den være beskadiget, såfremt døren skulle kunne åbnes uden brug af nøgle.

Forsikringstager oplyste, at låsesmeden, der havde udskiftet låsene dagen efter indbruddet, havde oplyst, at der muligvis var benyttet slagnøgler.

Ved gennemgangen af fortegnelserne over de stjålne effekter blev det oplyst, at nogle af de stjålne effekter tilhørte J.

Forsikringstager oplyste overfor vores konsulent, at de ikke havde dokumentation for de stjålne genstande, idet dokumentationen lå i værdiskabet, og mange fotos lå på computeren, der begge var blevet stjålet ved indbruddet. J. havde et foto dog, med en halskæde med en drage.

Mange af de stjålne effekter var købt i udlandet. Andre ting var købt i forretninger, der ikke længere eksisterer, og haglbøssen under pkt. I blev købt af en privatmand, som forsikringstager kom i snak med på havnen i …

Den 30. januar 2009 modtog vi politiets rapporter i sagen. Det fremgår heraf, at politiet forsøgte at åbne døren på samme måde, som gerningsmanden angiveligt havde forsøgt. Politiet måtte dog konkludere, at dette ikke kunne lade sig gøre.

Da forsikringstager blev gjort bekendt hermed, oplyste han, at der tidligere havde været indbrud i værkstedet, der ligger som nabo til privatbeboelsen, hvor der blev stjålet diverse nøgler og heriblandt muligvis nøgler til privatbeboelsen.

Da forsikringstager den 5. januar 2009 afleverede kontoudskrifter hos politiet som dokumentation for pengeskabets indhold, viderebragte han låsesmedens oplysning om, at gerningsmanden kunne havde skaffet sig adgang med slagnøgler.

Den 3. og 5. marts modtog vi billeder af nogle af de stjålne smykker båret af forskellige kvinder samt billeder af de forskellige stjålne genstande. Vi modtog ligeledes kvittering for køb af et digitalkamera, samt en CD-rom med brugervejledning til 26 forskellige plasma/LCD fjernsyn fra LG i størrelserne 26 til 50 tommer.

Den 17. marts 2009 blev vi kontaktet af politiet, der havde fundet to af geværerne, der havde ligget i en skov, og var totalskadede som følge af rust.

I brev af 18. marts 2009 opgjorde vi sagen. Det fremgår heraf, at de effekter, som forsikringstager oplyste tilhørte Joan, ikke var dækket af forsikringstagers indboforsikring, idet J. ikke var tilmeldt folkeregisteret på adressen på tidspunktet for indbruddet.

Det fremgår af vores opgørelse, at erstatningen for en stor del af effekterne blev opgjort skønsmæssigt som følge af manglende/mangelfuld dokumentation.

Herudover erstattede vi de stjålne kontanter med 19.500 kr., svarende til maksimal dækning af stjålne penge, jf. betingelserne. Samtidig erstattede vi det stjålne digitalkamera i henhold til kvitteringen samt de to geværer, der var genfundet i henhold til nyværdien.

Samlet opgjorde vi erstatning til 94.000 kr., hvorfra vi trak selvrisiko på 1.700 kr. Herudover havde vi betalt for låsesmeden. Vi oplyste samtidig, at vi var indstillede på at revurdere erstatningen, såfremt vi modtog væsentlig og fyldestgørende dokumentation for de stjålne effekter.

Vi har efterfølgende modtaget nævnets brev af 3. juni d.å., bilagt forsikringstagers klage.
…

Vores kommentarer

Da J. ikke har folkeregisteradresse på ejendommen, er der ikke dækning på forsikringstagers indboforsikring for de stjålne ting, der tilhørte hende. Det drejer sig om genstandene beskrevet i punkt 3, 5, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 og 28, kasse med diverse smykker (pkt. *ø),* skindtaske og pung i krokodilleskind (pkt. å), stjernetegn (pkt. a), briller, kuffert og pels og to dame kopi ure.

For så vidt angår de stjålne kontanter dækker forsikringen maksimalt disse med 19.500 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 12.3.

På trods af vores opfordringer mangler vi fortsat tilstrækkelig dokumentation for stort set alle de effekter, der er anmeldt stjålet. Eneste dokumentation vi har modtaget er:

- en kvittering for køb af digitalt kamera,
- en CD-rom med brugsvejledning for 26 forskellige LG fladskærme samt
- enkelte billeder af nogle af smykkerne.

Vi bemærker, at langt hovedparten af smykkerne på billederne er båret af kvinder, der ikke var tilmeldt folkeregisteret på adressen på tidspunktet for indbruddet.

Derudover blev to geværer genfundet totalskadede som følge af rust efter 3 måneder i skoven. Vi bemærker, at der ikke var tale om et Miroku 9000 gevær men et Miroku 3000 gevær.

Vi har erstattet kameraet med 1.500 kr. iht. kvitteringen.

For så vidt angår erstatning af TV, har vi hverken dokumentation for størrelsen eller modellen. Vi har derfor skønsmæssigt fastsat erstatningen til 6.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16.6 in fine.

For så vidt angår smykkerne har vi på baggrund af de modtagne billeder af nogle af de anmeldt stjålne smykker, ikke kunnet vurdere smykkernes lødighed, vægt, stenenes ægthed og karat. Vi har derfor skønsmæssigt fastsat erstatningen til 25.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16.6 in fine.

Efter henvendelse til … Fritid, hvor forsikringstager købte geværerne i sin tid, har vi i henhold til … Fritids oplysninger fastsat erstatningen for de to geværer til henholdsvis 10.000 kr. for Miroku 3000 geværet og 17.000 kr. for Browning 525 geværet.

De resterende genstande har vi ikke modtaget nogen form for dokumentation for. Vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 15.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16.6 in fine.

Samlet har vi således opgjort erstatningen til 94.000 kr. fratrukket selvrisiko på 1.700 kr. og udbetalt 92.300 kr. til forsikringstager.

Herudover har vi betalt låsesmeden for udskiftningen af låsene.

Vi skal bemærke, at vi ikke finder det bevist, at forsikringstager har haft indbrudstyveri henset til, at gerningsmanden ikke kunne have brudt badeværelsesdøren op som forsikringstager oplyste, jf. politirapporten.

Forsikringstager oplyste oprindeligt overfor politiet, at han havde fået stjålet nøgler fra sit firma, der lå i umiddelbar forbindelse med privatboligen. Det undrer os, at forsikringstager i så fald ikke har ladet låsene i privatboligen udskifte umiddelbart efter tyveriet af nøglerne i firmaet.

Dagen efter tyveriet skulle låsesmeden havde oplyst overfor forsikringstager, at der muligvis var benyttet slagnøgler. Dette har politiet ikke fundet årsag til at overveje ved deres besigtigelse, og det fremgår heller ikke af forsikringstagers skriftlige anmeldelse, dateret 18. februar 2009.

Vi finder det endvidere meget usandsynligt, at en gerningsmand ville have ulejliget sig med, at forsøge at brække en dør op, når han havde slagnøgler og/eller rette nøgle til døren.

Dette forhold bevirker at vi sammenholdt med den sparsomme dokumentation for de anmeldte stjålne effekter må fastholde, at vi har beregnet og udbetalt korrekt erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Såfremt forsikringstager fremsender relevant fyldestgørende dokumentation, er vi naturligvis indstillede på at foretage en revurdering af erstatningen."

Hertil har klageren i skrivelse af 1/7 2009 til nævnet bemærket:

"Da vi den 5. januar 2009 anmelder indbruddet pr. telefon til forsikringsselskabet får vi besked på straks at få fat i låsesmed så huset kan blive sikret. Samtidig anbefaler vedkommende i telefonen at vi får skiftet låse i firmaet, da alle vores ekstra nøgler til hus, bil, autotransporter, firma, kundevogne og jagthytte ligger i pengeskabet. Derudover oplyser at de fremsender anmeldelsesskema men på grund af sagens størrelse vil vi blive kontaktet af en konsulent. Vi rykker 2 gange telefonisk til Nykredit for konsulenten.

Vi gør opmærksom på at vi ønsker at fraflyttet F.vej da J. er utryg ved at bo der. Alle rum er fotograferet efter indbruddet. Der blev først 'ryddet' op efter en uges tid da vi ventede på Nykredits ankomst.

Da vi får anden bolig fra 1. feb. 2009 vælger vi at pakke ned og alle vores møbler og effekter forefindes i huset ved konsulentens ankomst. Der er intet fjernet ved hans besøg.

Med hensyn til J.s registrering af bopæl, står vi uforstående over for det. Efter at vi har kendt og været sammen i 2 år vælger J. at flytte til … og tilmelder sig folkeregisteret i julen 2008.

Folkeregistreringsattest er fremsendt.

Hvordan tyvene er kommet ind kan vi kun henholde os til politiets og låsesmedens udtalelser, samt med vores egne øjne.

…[Klageren] er hverken tømrer eller låsesmed.

En del af smykkernes dokumentation, og kvitteringer var opbevaret i pengeskabet, der var boltet fast i vores klædeskab.

Havde de ligget fremme ville forsikringsselskabet jo ikke mene vi havde opbevaret værdierne på ansvarlig vis.

Vedr. køb af de stjålne effekter er det helt hen i vejret at påstå er købt i forretninger der ikke længere eksisterer. Vi har oplyst navn og adr. på flere forretninger, og da jeg har måttet købe nyt jagtudstyr kunne … Fritid bl.a. fortælle at de syntes det var underligt at Nykredit ikke havde kontaktet dem.

Vedr. køb af haglgevær købt af privatmand i … havde jeg navn, adresse og kørekortsnr. liggende i pengeskabet på sælger.

Jeg kan hermed oplyse at sælger har pligt til at underrette politiet om navn, adr., våbennr. og på køber for registrering.

Vi fremsender vurdering af de stjålne smykker fra B. Guld og Ure … hvilket vi blev bedt om at fremskaffe af forsikringsselskabet.

Attesten har vi betalt.

Vedr. pengebeløb kan vi oplyse at der er fremlagt dokumentation for kontoudskrift 5. januar 2009 hos politiet.

Nykredit oplyser at der ved tidligere indbrud på værkstedet er stjålet nøgler til privatboligen - det er forkert og må stå for deres egen regning. Faktum er at nøgler til værksted, vores hus i … - bil og både er mistet ved indbruddet F.vej 4. januar 2009. Konsulenten oplyste at vi selv skulle dække de omkostninger.

Vedr. fremsendelse af stjålne smykker kan jeg hermed oplyse at de 'forskellige' kvinder er min datters mor samt min exkone - efter endt forhold har man jo delt indbo og effekter ligeligt mellem sig. D.v.s. at jeg står med diverse smykker. Flere af smykkerne er oplyst om hvor de er købt - men kan jo kun konkludere at Nykredit ikke har villet undersøge dette og dermed fremstår vi som utroværdige.

Hvad fjernsynet angår afleverede vi CD-rom og brugervejledning - da det er det eneste vi har tilbage - at det dækker over 26 forskellige tv er ikke noget vi kan stå til regnskab for.

Hvis Nykredit ikke finder det bevist at vi har haft indbrud hvilket vi kan læse under Nykredits kommentar ser jeg frem til at modtage en anmeldelse for forsikringssvindel.

I den tid vi har boet på F.vej har vi ikke mistet nøgler ved indbrud på værkstedet. Så det er urigtige oplysninger fremkommet af Nykredit.

Vi kan hermed oplyse at vores nabo har haft 3 indbrud i årets første 3 mdr. - hvor vedkommende har vidst hvor de nylig hjemkomne varer lå - vores 1. genbo - tømrerfirma - har indbrud ca. 3 uger efter os en søndag aften - hvor hunden blev lukket inde i et rum og man lige finder et pengeskab der er muret ind hvorefter man vælger en bærende væg og ødelægger et halvt hus. Vores anden genbo har 3 indbrud på stribe hvor pengeskab også forsvandt - samt har vores eget værksted været plaget af småindbrud over en længere periode.

Vi står fast på vores krav og ser frem til fuld erstatning ifølge vores opgørelser.

Vi kan allerede på nuværende tidspunkt oplyse at hvis vi ikke får medhold vil vi gå rettens vej.

Vi har fra starten været dårligt behandlet. Der er lagt beskeder - sendt mail - konsulenten har ikke på noget tidspunkt ringet tilbage efter vores henvendelser.

Konsulents bemærkning da han går ud af døren er at fordi vi har lavet skadesanmeldelse ikke er ensbetydende med at Nykredit bare sender en blankocheck, så vi må heller fremsende billeder, kvittering o.s.v. for vores egen skyld. Og så kan vi jo læse i svaret til ankenævnet at de ikke mener der har været et reelt indbrud. Derfor er vi parat til at gå hele vejen for at få dækket det tab vi har.

Vi er velvidende at kontantbeløbet er vores egen dumhed og har været dyre lærepenge."

Herefter har selskabet i skrivelse af 14/7 2009 til nævnet anført:

"Folkeregisteradresse
Forsikringstager oplyser i sit brev af 1. ds., at J. har beboet ejendommen sammen med forsikringstager siden juli 2008, og at der er fremsendt folkeregisterattest.

Ikke desto mindre har vi fået oplyst af folkeregisteret, at J. - på tidspunktet for indbruddet - var uden fast bopæl og ikke var tilmeldt adressen. Vi bemærker, at folkeregisteret ligeledes har oplyst os, at forsikringstager alene har været tilmeldt adressen siden august 2008.

Såfremt forsikringstager og/eller J. dokumenterer, at J. var tilmeldt adressen i folkeregisteret på tidspunktet for indbruddet, vil vi naturligvis revurdere denne del af sagen.

Dokumentation
Det er et almindeligt forsikringsretligt princip, at det er forsikringstager, der skal sandsynliggøre, at han/hun har krav på forsikringsudbetaling.

I denne sag er det således forsikringstager, der skal sandsynliggøre, at han/hans husstand har erhvervet og ejet de anmeldte stjålne effekter. Såfremt forsikringstager ikke på tilstrækkelig vis kan sandsynliggøre, at han/husstanden har erhvervet og ejet de anmeldte stjålne genstande, kan forsikringsselskabet udbetale en skønsmæssig opgjort erstatning eller helt undlade at udbetale erstatning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 16.6.

Da der ikke er fremkommet nye oplysninger eller fyldestgørende dokumentation, har vi ikke yderligere kommentarer til den skønsmæssige opgørelse af erstatningen, idet vi naturligvis er indstillede på at foretage en revurdering såfremt vi modtaget tilstrækkelig og relevant dokumentation."

Vedlagt skrivelse af 5/8 2009 har klageren til nævnet fremsendt kopi af bopælsattest fra kommunen. Det fremgår af attesten, at klagerens samlever på skadetidspunktet havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet.

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 13/8 2009 til nævnet anført:

"Indledningsvist skal vi bemærke, at det er første gang vi modtager bopælsattest for J.

Vores konsulent indhentede den 7. januar i år (tre dage efter indbrudstyveriet) oplysning fra det elektroniske Centrale Person Register (CPR) om J.s folkeregisteradresse.

CPR giver et øjebliksbillede af en persons folkeregisteradresse.

Det fremgår af printet, der er vedlagt i kopi, at J. den 7. januar 2009 ikke var tilknyttet nogen kendt adresse, men var registreret til … Kommune og … retskreds.

Vi har kontaktet både … og … Kommune for at få oplyst, hvornår oplysningen om J.s adresseskifte til F.vej tilgik registeret.

… Kommune kunne ikke ud fra deres systemer oplyse, hvilken dato adresseændringen var tilgået registeret, men kunne derimod se, at der var sket ændringer i J.s adresseoplysninger

den 6. marts og den 13. maj i år. … Kommune kunne ikke oplyse hvilke ændringer, der er foretaget disse dage, og henviste os til … Kommune.

Som følge af adressebeskyttelse og almindelig tavshedspligt kunne … Kommune heller ikke oplyse os, hvornår J.s tilmelding på adressen F.vej tilgik registeret.

Den fremlagte bopælsattest viser ikke, hvornår ændringen i adresseoplysningerne er tilgået registeret, der efterfølgende kan være ændret med tilbagevirkende kraft.

På baggrund af vores print fra CPR dateret den 7. januar i år fastholder vi, at J. på tidspunktet for indbrudstyveriet ikke havde folkeregisteradresse på forsikringsstedet.

Forsikringstager opfordres til at fremsende dokumentation for, hvornår oplysningen om J.s adresseændring til F.vej er tilgået registeret."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder bl.a. diverse fotos og politirapporten.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10 Hvem hører til gruppen af sikrede?**

10.1
Forsikringstageren med husstand og fastboende medhjælp i husholdningen.

Ved husstand forstås:
- Familiemedlemmer, herunder plejebørn, der bor hos forsikringstageren,
- Personer, der er gift med henholdsvis lever i fast parforhold med forsikringstageren,
- Hjemmeboende børn.

Det er en betingelse, at de pågældende personer er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens helårsadresse.
…
12 Hvilke genstande er dækket?

Forsikringen dækker - med de i afsnit 12-15 nævnte begrænsninger - nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem.
…
12.3 Penge m.m.
Som 'penge m.m.' anses:
- Penge
…
Dækningen er begrænset til maksimalt 18.400 kr. (2007) pr. forsikringsbegivenhed.

12.4 Særlige private værdigenstande.
Som 'særlige private værdigenstande' anses:
…
- Ting af guld, platin eller sølv*)
…
- Perler*)

- Smykker
- Ædelstene*)

Genstande, hvori de med *)-mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

…

16 Erstatningsopgørelse.

…

16.6 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Nykredit kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en egentlig bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

10. 76.283

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

J. Hermann