849/10

Den 23. august 2010 blev i sag nr. 77.036:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Hjem Forsikring hos Topdanmark Forsikring A/S, klager ved sin repræsentant over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt ham i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren var den 28/4 2008 udsat for et indbrudstyveri, hvor han fik stjålet en ring fremstillet i 2007, to ure mærket henholdsvis Seiko og Dolce & Gabbana, en Ipod og 8.500 kr. i rede penge.

Selskabet har i første omgang afvist at udbetale erstatning til klageren. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at udbetale 60.840 kr. i erstatning for ringen samt at erstatte den anmeldte Ipod i henhold til kravet på 1.099 kr. Det resterende krav har selskabet afvist med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation.

Klageren har over for nævnet fastholdt sit krav om at få dækket ringens genanskaffelsesværdi fuldt ud samt få erstattet uret mærket Seiko og de stjålne kontanter.

Klagerens repræsentant har i sagsfremstilling vedlagt klageskema modtaget 8/10 2009 redegjort for sagen således:

"Den 28. april 2008 var der indbrud på …, hvor [klager] fik stjålet:

- En guldring med 26 brillanter, 26 safirer og med [klagers] navn - specielt fremstillet til [klager]
- Et Seiko Pro ur model SNAA 92, værdi 4.495 kr.
- Kontant beløb på 8.500 kr.

Desuden blev der stjålet yderligere et ur og en Ipod tilhørende [klagers] daværende kæreste. Indbruddet blev anmeldt til politiet, der optog rapport, og efterfølgende til Topdanmark.

Topdanmark har efterfølgende afvist at erstatte de stjålne genstande med henvisning til manglende dokumentation for at de stjålne genstande var til stede og ejet af [klager].

[klager] har fremlagt flg. dokumentation:

Guldring:
Guldringen er fremstillet dels af guld fra en guldarmbåndet, som [klager] har fået af sin far og dels af ædelstene som [klager] har købt over internettet.
Guldarmbåndet har [klagers] far, …, arvet fra sin mor, der i sin tid fik det som gave fra [klagers far]. [klager] brugte guldet både direkte til ringen og indirekte til delvist at betale guldsmeden med.
Guldsmeden er J.M., …, Tlf. …. J.M. har ikke udleveret en kvittering til [klager], men indskrevet i sin kassebog, når han har modtaget betaling for det udførte arbejde.

Dokumentation:

- 2 stk. fotos af ringen
- 4 kvitteringer for køb af safirer og brillanter fra henholdsvis K. Guld og Sølv, …, A.G. A/S, …
- Mail fra guldsmed J.M.'s revisor S.K., H. Revision, hvor S.K. bekræfter at J.M. har lavet og solgt ringen til [klager]. Mail'en vedhæftes udskrift af kassebog med i alt 4 indbetalinger på totalt 21.000 kr. inkl. moms.
- En afskrift af J.M. udført afskrift af følgeseddel, hvor J.M. gav tilbud på udførelse af en tilsvarende ring. Pris alt inkl. 71.090 kr. inkl. moms.
- En erklæring af 21. november 2008, hvor J.M. bekræfter hændelsesforløbet med fremstilling af ringen.

Seiko Pro ur model SNAA 92:
Uret lå i æsken da det blev stjålet. I æsken lå også kvitteringen fra købet. Både ur, æske og kvittering blev dermed stjålet.
Uret er købt hos guldsmed og urmager H. v/C.H., …, tlf. ...
[klager] har spurgt i forretningen, om han kunne få en kopi af kvitteringen for købet, men de gemmer ikke kopi af faktura for solgte varer.

Dokumentation:

- Jeg har selv ringet til forretningen d. 18. september 2008 og talt med en medarbejder, der hedder M. M. oplyste, at de blot har et almindeligt kasseapparat med strimmel og ikke kan se, hvilke kunder der har købt hvilke varer. For at sikre kunderne ved reklamationer sætter de byttemærke på æskerne med oplysninger om salgsdato m.m.
- C.H. har bag på et visitkort med forretningens navn, adresse m.m. med sin underskrift bekræftet, at han har solgt uret for 4.495 kr. d. 11. januar 2008.

Kontant beløb på 8.500 kr.
Beløbet lå i 17 stk. 500 kr.-sedler. Pengene var hævet af 2 omgange henholdsvis d. 21. april 2008 (6.000 kr.) og d. 25. april 2008 (3.000 kr.). [klager] havde i tiden mellem hævning af pengene og indbruddet brugt 500 kr.

Dokumentation:

- Posteringsoversigt fra konto … tilhørende [klager]. Af posteringsoversigten fremgår, at der d. 17. april er hævet 6.000 kr. og d. 25. april er hævet 3.000 kr.

Topdanmark nægter at betale for ringen før de får en kvittering, der overholder kravene for fakturering. Det fremgår ikke hvilke krav, de henviser til. Sælger skal indføre salget i sin kassekladde, men ikke nødvendigvis opbevare en kopi af fakturaen.
Som oplyst ovenfor er ringen betalt i 4 afdrag og [klager] har ikke gemt kvitteringerne, men med fotos af den unikke ring, kvitteringer for køb af ædelstene og guldsmedens erklæring ført rimeligt bevis for, at han har betalt for ringen og haft den.

Topdanmark nægter at betale for uret med henvisning til, at der ikke foreligger kvittering. Forklaringen herpå er givet ovenfor, men urmageren bekræfter købet og har både overfor [klager] og mig bekræftet, at de ikke opbevarer kvitteringer, men alene har strimlen og salget fra kasseapparatet.

Topdanmark nægter at erstatte det kontante beløb med henvisning til, at posteringsoversigterne ikke er tilstrækkeligt bevis. Desuden hæfter de sig ved, at der er givet forskellige forklaringer. Den ovenfor nævnte posteringsoversigt blev givet som den første dokumentation til Topdanmark. Den afviste de ved fejlagtigt at påstå, at ifølge denne skulle pengene være hævet efter indbruddet fandt sted. Det gav nogen forvirring og da det var en diskussion, der fandt sted 2 mdr. efter indbruddet søgte [klager] efter anden dokumentation. Efterfølgende blev det bemærket, at posteringsdatoerne ganske rigtigt er dagene kort forinden indbruddet. Nu mener Topdanmark alligevel ikke, at det er bevis nok. De mener at [klager] til deres taksator C.L. har oplyst, at pengene blev hævet samme dag. Det er ikke bekræftet af [klager] og skal i øvrigt ses i sammenhæng med, [klager] ifølge Topdanmark først afgav en specificeret forklaring til Topdanmark, da de henvendte sig til ham vedr. kravlisten d. 26. juni 2008 - 3 mdr. efter indbruddet.

Jeg finder, at [klager] med al rimelighed i tilstrækkeligt omfang har løftet bevisbyrden for at han har haft de stjålne genstande på skadestidspunktet og at Topdanmark derfor skal udbetale erstatning herfor jf. deres forsikringsbetingelser og med tillæg af renter fra 1. marts 2009 til erstatningens udbetaling jf. FALs regler herom."

Selskabet har fremsendt kopi af skrivelse af 13/1 2010 adresseret til klageren. Heraf fremgår:

"Vi har nu gennemgået din klients indbrudssag på ny, og jeg kan meddele, at vi har besluttet at betale delvis erstatning for den anmeldte guldring samt erstatning for den anmeldte Ipod.
Den samlede erstatning herfor lyder på i alt 61.939 kr. Vores afgørelse omkring de anmeldte kontanter og urene skal vi derimod fastholde.

Nedenfor vil jeg gennemgå de enkelte poster i sagen.

Vi betaler delvis erstatning for guldringen
Din klient har anmeldt en meget kostbar guldring for stjålet ved indbruddet. Vi har modtaget en række fotos af den pågældende ring, ligesom vi har modtaget et overslag fra guldsmed J.M., om at det skulle koste 70.090 kr. at genfremstille en tilsvarende guldring.

Ifølge oplysningerne i sagen er guldringen fremstillet i 2007 af guldsmed J.M. Din klient oplyser, at han selv har leveret guldet og de anvendte safir-sten 26 stk. Brillanterne 26 stk. blev købt hos guldsmed J.M. Det har ikke været muligt for hverken din klient eller guldsmed J.M. at fremvise kvittering for den anmeldte guldring.

Vi har modtaget kvitteringer fra K. Guld & Sølv på din klients køb af i alt 30 safirsten for i alt 5.220 kr. Disse sten må derfor betragtes som tilstrækkelig dokumenterede. Herudover har vi modtaget kvitteringer fra A. Guld A/S for køb af brillanter i alt 28 stk. for i alt 5.703,80 kr. købt af guldsmed J.M. for din klient. Da brillanterne er købt af guldsmeden - og ikke din klient - er der ikke tale om egentlig dokumentation for din klients krav. Vi lader dog tvivlen komme din klient til gode og betragter brillanterne for tilstrækkeligt sandsynliggjorte. Ifølge overslaget fra guldsmeden koster tilsvarende sten i alt 19.340 kr.

Med hensyn til guldet oplyser din klient, at det skulle stamme fra en armring arvet fra hans farmor. Ifølge overslaget er der tale om guld for ca. 10.250 kr. Som dokumentation for guldet har vi modtaget en udtalelse fra guldsmed J.M., og på baggrund heraf har vi på ny været i kontakt med guldsmeden. Forespurgt til forklaringen udtalte guldsmeden straks, at det ikke var ham selv, der havde skrevet brevet. Din klients far havde alene spurgt ham, om han ville skrive under på forklaringen om guldet. Direkte adspurgt udtalte guldsmeden, at han ikke personligt kendte guldets historie, men at han skrev under på brevet, fordi han troede på din klients far. J.M. kender således ikke personligt de personer, der er nævnt i brevet. Vi mener ikke, at udtalelsen kan tillægges vægt i forhold til at sandsynliggøre kravet for guldet, da det har vist sig, at udtalelsen er fabrikeret af din klients far. Vi må fastholde, at det påhviler din klient at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, herunder et retmæssigt ejerskab til de anmeldte effekter. Vi mener fortsat ikke, at din klient har dokumenteret et retmæssigt ejerskab til det anvendte guld, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale erstatning for guldet.

Din klient har oplyst, at han har betalt ringen af 3 gange. I alt ca. 20.000 kr. Han betalte kontant, hvorfor han ikke har været i stand til at dokumentere pengestrømmen. Fra guldsmedens revisor har vi dog modtaget oplysning om, at J.M. har solgt for i alt 21.000 kr. til din klient. Der skulle være tale om acontoindbetalinger på arbejdet med at lave ringen. På trods af den manglende kvittering for det udførte arbejde finder vi det for sandsynliggjort, at guldsmeden har fremstillet en ring til din klient. Guldsmed J.M. har oplyst, at fremstilling af en ny ring vil koste i alt 41.500 kr.

På baggrund af de samlede oplysninger kan vi tilbyde din klient en samlet erstatning for guldringen på 60.840 kr.

Vi betaler erstatning for den anmeldte Ipod
Efter vi har gennemgået sagen på ny har vi desuden besluttet at betale erstatning for den anmeldte Ipod på trods af manglende dokumentation for kravet. Vi betaler erstatning i henhold til kravet på 1.099 kr.

Vi fastholder vores afvisning af urene
Vi må fortsat fastholde, at vi ikke kan tilbyde at betale erstatning for de anmeldte ure af mærkerne Seiko og Dolce & Gabbana, da din klient hverken har kunnet fremvise købskvitte-

ringer eller dokumentation for pengestrømmen i form af fx kontoudtog. Din klient har oplyst, at kvitteringerne for urene skulle være blevet stjålet ved indbruddet.

Vedrørende uret af mærket Dolce & Gabbana har vi fået oplyst, at det skulle have tilhørt din klients tidligere kæreste. Vi har modtaget et prisoverslag på dette ur på 2.395 kr. På baggrund af den manglende dokumentation for kravet har vi afvist at betale erstatning, og vi skal fastholde denne afvisning. Din klient har i øvrigt efterfølgende frafaldet kravet for dette ur.

Kravet for Seiko uret lyder på 4.495 kr. På dette ur har vi alene modtaget et visitkort med prisoplysning fra guldsmed og urmager H. Ved henvendelse hos H. har vi fået oplyst, at der alene var tale om en prisoplysning på baggrund af din klients oplysninger. Direkte adspurgt oplyste han, at han ikke kunne huske at have solgt det pågældende ur til din klient. Vi må fastholde, at en prisoplysning ikke kan betragtes som tilstrækkelig sandsynliggørelse for et krav af denne størrelse, hvorfor vi må fastholde afvisningen.

Vi kan heller ikke betale erstatning for de anmeldte kontanter
Din klient har oplyst, at der ved indbruddet blev stjålet 8.500 kr. i kontanter. Vi skal fastholde, at vi ikke kan tilbyde erstatning for det anmeldte beløb. Det skyldes, at vi har modtaget så forskellige og ændrede forklaringer omkring pengene, at vi ikke kan have tiltro til kravet.
Overfor selskabets taksator oplyste din klient oprindeligt meget detaljeret, at han havde hævet beløbet i en dankortautomat samme dag, som indbruddet skete, altså den 28. april 2008. Beløbet var hævet af 2 gange i hæveautomaten og udbetalt i femhundredekronesedler. Skadeinspektøren

Vi modtog efterfølgende kopi af en posteringsoversigt fra din klient, hvoraf det fremgår, at der er hævet 6.000 kr. den 17. april 2008 og 3.000 kr. den 25. april 2008. Posteringsoversigtens udvisende stemmer således ikke overens med din klients første forklaring om, at beløbet var hævet samme dag, indbruddet skete.

Ved brev af den 17. december 2008 oplyste du pludselig, at beløbet i stedet hidrørte fra et kontant beløb, som din klient har fået kontant fra sin far den 13. februar 2008 til køb af udstyr til ny lejlighed. Som dokumentation vedlagde du kontoudskrifter fra [klagers far], din klients far. Udskriftet viste dog, at beløbet på 10.000 kr. den 13. februar 2008 ikke var hævet kontant, men derimod overført til et andet kontonummer, idet der var sat en privat anmærkning på - udvisende '[klager]'. Denne oplysning fik vi bekræftet hos Danske Bank.

Herefter ændredes forklaringen på ny til, at beløbet skulle være hævet den 17. og 25. april 2008, som posteringsoversigten udviser.

På baggrund af en samlet vurdering af de oplysninger, vi har modtaget om kontanterne, finder vi ikke, at vi kan have tiltro til det anmeldte krav.

Din klient modtager en check med erstatningen
Erstatningen vil tilgå din klient på en check, som han vil modtage med posten en af de nærmeste dage."

Selskabets skrivelse har givet klagerens repræsentant anledning til i skrivelse af 7/2 2010 at anføre:

"Jeg opfatter ikke Topdanmarks brev som udtryk for et forlig, men som en delvis anerkendelse af erstatningspligten.

Vores klient kan ikke acceptere sagen som endeligt afsluttet hermed idet:

- Topdanmark ikke erstatter guldets værdi med henvisning til, at [klager] ikke kan dokumentere 'retsmæssigt ejerskab.
  Hertil er at bemærke, at det er guld, der er arvet fra en farmor for en hel del år siden og det er de færreste, der gemmer sådan dokumentation, hvilket heller ikke er tilfældet her. [klager] kan dokumentere, at han har været i besiddelse af guldet og at det er indgået i fremstilling af ringen og det må være tilstrækkeligt.
- Topdanmark vil ikke erstatte ur med henvisning til, at der ikke kan skaffes dokumentation. Som tidligere beskrevet har urmageren, der solgte uret til [klager] bevidnet dette. Det har ikke været muligt at fremvise købsnota, da denne lå i samme æske som uret. Urmageren har erklæret, at han ikke har kopi af salgskvittering, men alene en kassestrimmel. Der er ikke tale om et usædvanligt dyrt ur og det må antages at være almindeligt, at urmagere ikke opbevarer kopi af salgskvittering.
- Topdanmark vil ikke erstatte kontanter med henvisning til, at der er afgivet forskellige forklaringer. Herunder at [klager] angiveligt skulle have forklaret til taksator, at pengene var hævet samme dag, som indbruddet fandt sted.
  Allerede fra sagens begyndelse fremlagde [klager] ved kontoudskrifter dokumentation for, at pengene var hævet ad 3 omgange få dage forinden tyveriet. Det var Topdanmark, der bestred at det kunne være disse hævninger, pengene hidrørte fra. Det skabte lidt forvirring og da det på det tidspunkt efterhånden var længe siden, tyveriet havde fundet sted, søgte [klager] og hans far om pengene kunne være hævet på anden vis. Herunder om han havde fået dem af sin far. Ved nærmere granskning af de før nævnte udskrifter viste det sig, at Topdanmark havde taget fejl. De var rettelig foretaget umiddelbart før indbruddet og dermed tilstrækkelig dokumentation for, at [klager] havde rådighed over beløbet.
  [klager] benægter, at han til taksator skulle have forklaret, at pengene var hævet samme dag.

På baggrund af ovenstående er det [klagers] krav, at Topdanmark anerkender erstatningspligten for guldet til ringen, det ene ur tilhørende [klager], samt for de stjålne kontanter."

Klageren har forelagt nævnet kopi af tilbud for fremstilling af en ny ring dateret den 24/6 2008 og udarbejdet af den guldsmed, som fremstillede den stjålne ring.

Klageren har desuden fremsendt kopi af kontoudskrift fra sin bank dateret den 30/5 2008. Heraf fremgår bl.a.:

"21.04	17.04	Automatudb. …	6.000,00	19.587,93
25.04	25.04	Automatudb. …	3.000,00	22.587,93"

Nævnet har fået forelagt de fotos af den stjålne ring, som er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**15 Hvordan erstatter vi skaderne**
...
C Totalskade
1. Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan repareres efter de regler, der er nævnt under pkt. 15 A Reparation, eller hvis tingen er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne.
…
3. Nyværdi*
Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.
…
E Dokumentation
For at få erstatning, må de sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at de har haft de beskadigede eller stjålne ting. Det skal også kunne dokumenteres, hvornår tingene er købt, samt til hvilken pris.
Det kan ske ved at der indsendes kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fotos m.v. Hvis de sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre deres krav, kan Topdanmark afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at kravet vedrørende uret mærket Dolce & Gabbana ses at være frafaldet, og at kravet vedrørende den anmeldte Ipod ses at være fuldstændig opfyldt.

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

For ringens vedkommende finder nævnet, at det må anses som ubestridt, at ringen er blevet stjålet ved det anmeldte tyveri. Ringen skal således erstattes i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes erstatningsbestemmelser. Herefter har klageren krav på beløbet til fremstilling af en tilsvarende ring, hvilket er opgjort til 71.090 kr. i det fremlagte tilbud af 24/6 2008.

Hvad angår uret mærket Seiko finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort dette krav.

For kontanternes vedkommende er det nævnets opfattelse, at klageren i denne situation har sandsynliggjort, at et kontant beløb på 8.500 kr. blev stjålet ved det anmeldte tyveri.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale yderligere 10.250 kr. til fuld erstatning for ringen samt 8.500 kr. til erstatning for kontanterne med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand