861/11

Den 14. februar 2011 blev i sag nr. 78.177:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrud, og over, at selskabet har opsagt hans forsikringer, herunder hans autoansvarsforsikring.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg henvender mig til ankenævnet idet jeg føler, at jeg har fået en kritisabel behandling af mit forsikringsselskab, Tjenestemændenes Forsikring, i forbindelse med indbrud.

Beskrivelse af hændelsesforløbet:

Indbrud i min lejlighed, …, i perioden 31/12 2009 fra kl. 12.30 - 1/1 2010 kl. ca. 17. Jeg kontaktede straks politiet som ankom omkring kl. 19.30. Politiet kunne konstatere, at der havde været indbrud idet dørlåsen var boret op.
Der blev taget div. foto af ødelæggelserne bl.a. kunne det konstateres, at der var slukket cigaretter i mine sofa ligesom der også var urineret på sofaer, tæpper og andre møbler. Politiet medtog cigaretskod til eventuel dna prøver.
En del indbo var stjålet og stjålet var også mine penge-kasse som indeholdt div. værdipapirer såsom kvitteringer for køb af indbo, pas og dåbsattester m.v.

Alt i alt opgør jeg en liste over indbogenstande som enten er stjålet eller ødelagt, se vedlagte, til en samlet cirka-værdi af 115.827 kr.
Jeg får den 9. februar 2010, besøg af forsikringstaksator … og sammen gennemgår vi skaderne og manglerne.
Jeg bliver mødt med krav om dokumentationsmateriale f.s.v. angår køb af div. indbogenstande. I sagens natur har jeg ikke alle disse dokumenter, en del var det mest værdifulde lå i

øvrigt i føromtalte pengekasse men sammen med taksator gennemgik vi hvilke dokumenter jeg havde og hvilke jeg eventuelt kunne fremskaffe.
Det lykkedes mig kun at skaffe dokumentation for i alt 18.894 kr.
Et krav om kun at ville dække forsikringssum f.s.v. angår dokumenterede genstande forekommer helt urimeligt set i lyset af, at det ikke er muligt at gardere sig imod tyveri af netop den pengekasse som skulle sikre disse dokumenter. Hvem gemmer i øvrigt kvitteringer for køb af en vinterjakke, et karton cigaretter samt div. cd'er og dvd'er.

9/2 2010 anerkender forsikringsselskabet ved taksator, at jeg skal have udbetalt 18.894 kr. og gentager at selskabet kan afvise krav der ikke er dokumenteret. Ved samme lejlighed anmodes jeg om, at give selskabet fuldmagt til at få tilsendt politirapporten. Denne fuldmagt giver jeg.

Beløbet 18.894 kr. bliver efter div. diskussioner mellem forsikringsselskabet, taksator og jeg, udbetalt efter meddelelse af 3/3 2010.
24/3 2010 modtager jeg en skrivelse fra taksator. Denne meddeler mig, at han har modtaget politirapporten og at denne ikke nævner de ødelagte møbler. Politiet har overfor taksator åbenbart bekræftet at ødelæggelse af møbler ikke er anmeldt.
Da der således nu er et misforhold mellem forklaringer til politiet anerkender forsikringsselskabet ikke de nu udbetalte beløb og jeg skal således tilbagebetale 8.300 kr. af et i forvejen noget reduceret skadesbeløb. Forsikringsselskabet betragter her skadessagen som afsluttet.

Her benytter forsikringsselskabet sig i øvrigt af, at betragte mig som uønsket og opsiger alle mine forsikringer med dags varsel. Jeg skal her ikke undlade, at bemærke at min bil pludselig var uforsikret og jeg modtog brev fra SKAT om indlevering af pladerne. Som orientering kan jeg meddele, at det ikke er nemt at finde et nyt forsikringsselskab når man som jeg skylder 'det gamle selskab' penge og det gør jeg jo nu idet de 8.300 kr. spøger.

Jeg har forsøgt, at tale med politiet såvel som med taksator men intet hjælper. Politibetjenten der har udfyldt rapporten kan intet huske om de møbler der var overtisset. På dagen var begge betjente i øvrigt noget chokerede og ødelæggelser men politiets arbejde har tilsyneladende resulteret i udarbejdelse af en ufyldestgørende rapport.
Jeg har naivt nok givet forsikringsselskabet fuldmagt til at få udleveret politirapporten uden at jeg først havde sikret mig at den var i orden. Jeg havde ikke i min vildeste fantasi troet, at en sådan rapport skulle gennemlæses og eventuelt kommenteres af mig inden den kunne danne grundlag for en sag. Jeg har således i sagens natur aldrig godkendt politirapporten eller endsige haft mulighed for, straks efter indbruddet, at hjælpe på betjentenes hukommelse f.s.v. angår omfanget af skaderne.

Jeg henvender mig nu og hermed til Forsikringsankenævnet fordi jeg føler mig helt og aldeles magtesløs. Jeg føler mig snydt og føler ikke, at jeg kan gardere mig for fremtiden. Hvordan jeg nu skal komme videre med det tab jeg har lidt, den meget ubehagelige situation jeg er stillet i og hvordan jeg skal forholde mig for fremtiden. Skal jeg have en bankboks til samtlige kvitteringer på alt fra køb af cd'er til dyrt indbo.
Kan jeg få råd og vejledning og kan ankenævnet hjælpe mig med at søge mit krav prøvet."

Ved skrivelse af 21/5 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Vores kommentarer til sagen:**
Forsikringstager anmelder den 4. januar 2010, at han har været udsat for et indbrudstyveri.

Vi får herefter et krav fra forsikringstager, hvorefter vi beder vores løsøretaksator J.W. opgøre skaden.

Taksator aftaler herefter et møde hos forsikringstager den 9. februar 2010. Her bliver forsikringstagers krav på ca. 115.000,00 kr. gennemgået.

Taksator opgør ved dette møde skaden til ca. 18.000,00 kr. Denne erstatning vedrører møbler som forsikringstager ved mødet med taksator har oplyst, er blevet tisset på af gerningsmændene samt opgørelse af dokumenterede effekter.

Møbler - tilbagebetalingskrav
Vi har ved brev af 24. marts 2010 anmodet forsikringstager om tilbagebetaling af kr. 8.300, der udgør erstatning for møbler. Dette begrundet med, at det er usikkert, hvorvidt møblerne er blevet beskadiget under indbruddet. Efter en fornyet gennemgang af sagen, har vi dog besluttet at frafalde kravet.

Udokumenterede effekter
Forsikringstager oplyser, at alle købskvitteringer er stjålet sammen med en pengekasse.

Det aftales derfor, at forsikringstager skal fremskaffe dokumentation, f.eks. købsmanualer, kontoudtog m.v. for de udokumenterede effekter.

Vi har bedt om dokumentation på følgende: fjernsyn, dvdafspiller, Horne Cinema sæt, Sony cdafspiller, Sony forstærker, Ipod, computer, a-book, computer HP incl. printer, kamera, Canon video, DVD afspiller, B&O musikanlæg, 60-70 cd'ere og ca. 50-55 dvdfilm. Alle disse effekter er mellem 1 uge og 19 mdr. gamle. Der er således garanti på alle effekter.

Vi beder forsikringstager tage kontakt til de forskellige butikker for at få udleveret en kopifaktura. Dette kan ifølge forsikringstager ikke lade sig gøre, da forretningerne ikke kender ham.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 på side 22 fremgår følgende:

> *For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbo genstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.*
>
> *Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.*

Forsikringstager har ikke kunnet fremlægge kvitteringer, købsmanualer eller lignende eller kontoudtog på køb af effekterne. Effekterne består blandt andet af B&O anlæg købt 5-6 mdr. før indbruddet til kr. 27.000 i en B&O forretning på Sjælland, fladskærms tv Panasonic 42" til kr. 7.999 købt 8-9 mdr. før indbruddet, dvd-afspiller, Panasonic, til kr. 2.200 købt 8-9 mdr. før indbruddet mv.

Forsikringstager har således ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at forsikringstager har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen.

Vi kan således ikke tilbyde at betale erstatning for de udokumenterede effekter, idet vi fortsat ikke finder, at forsikringstager har dokumenteret sit krav fyldestgørende.

Når der kan fremskaffes dokumentation vil vi som tidligere oplyst til forsikringstager se på sagen igen.

Forsikringstager opfordres dog til at oplyse, i hvilke butikker med adresse forsikringstager har købt de pågældende effekter.

Opsigelse af forsikring
Endvidere klager forsikringstager over, at han er blevet opsagt af forsikringen.

Forsikringstagers bilforsikring og ulykkesforsikring er begge opsagt pr. 1/1 2010 pga. restance. Vi har noteret forsikringerne til ophør pr. hovedforfald som er pr. 1/1- 2010. Hans indboforsikring blev dog betalt den 3. december 2009. Men på grund af, at han var i restance på de øvrige forsikringer har vores Kundeservice opsagt indboforsikringen med tilbagevirkende kraft, hvilket er pr. hovedforfald 1/1-2010 og præmien på indboforsikringen er tilbagebetalt til forsikringstager. For god ordens skyld, kan jeg oplyse, at forsikringstageren efterfølgende har betalt præmie på sin bilforsikring frem til den dag, hvor vi har opsagt ham, således at han har haft mulighed for, at tegne forsikring i andet selskab.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.3 på side 24 fremgår følgende:

> *Betales skyldigt beløb ikke efter påkrav, sender selskabet en rykker. Denne sendes tidligst 14 dage efter forfaldsdagen. Rykkeren indeholder oplysninger om, at alle forsikringer opsiges, hvis beløbet ikke er blevet betalt ved udløbet af den frist, der er anført."*

Nævnet udtaler:

Erstatningsopgørelsen:

Selskabet og klageren er uenige om erstatningens størrelse.

Nævnet finder, at det ikke ud fra de oplysninger, der er i sagen, er muligt at vurdere, om klageren har krav på yderligere erstatning.

En fjernelse vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene.

Opsigelsen af klagerens forsikringer.

Efter det oplyste finder nævnet ikke grundlag for at betvivle, at opsigelsen af klagerens ulykkesforsikring, familieforsikring og autoforsikring er sket i overensstemmelse med reglerne for opsigelse i forbindelse med præmierestance.

Imidlertid fremgår det, at klageren efterfølgende har betalt sin restance til selskabet på autoansvarsforsikringen. Nævnet finder i denne forbindelse anledning til at bemærke, at selskabet i medfør af bekendtgørelse nr. 579 af 6/6 2007, § 1, stk. 1, om ansvarsforsikring for motorkøretøjer mv. er forpligtet til at ansvarsforsikre klagerens bil, såfremt han vil underkaste sig selskabets betingelser, fastsat i overensstemmelse med den risiko, der overtages. Selskabet vil derfor være forpligtet til at tilbyde klageren ansvarsforsikring på disse vilkår, såfremt klageren måtte ønske det.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen for så vidt angår erstatningsopgørelsen.

I øvrigt får klager ikke medhold.

Poul Sørensen