866/11

Den 26. april 2011 blev i sag nr. 78.468:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indboforsikring - Boligforsikring Hjem - i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt efter et indbrudstyveri i december 2009.

Klageren har opgjort sit krav til ca. 154.000 kr. Selskabet har tilbudt en erstatning på 15.399 kr. før fradrag af selvrisiko. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 3/4 2010, fremgår bl.a.:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Da jeg havde indbrud i december måned 2009, i min lejlighed, fik jeg stjålet nogen forskellige ting, og nogen smykker i guld, jeg har ikke kvittering på smykkerne, da de er købt på den blå avis af private personer, så de bevismateriale jeg har, er foto og udskrift fra min konto, hvor jeg har hævet tilsvarende beløb til smykkerne. Men Topdanmark mener ikke det er bevis nok for at jeg er ejer af smykkerne, selvom det er mig der er på foto, med smykker.
>
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> Jeg vil gerne have de ting dækket, som er blevet stjålet, da jeg i forvejen havde tegnet en forsikring specielt på sådanne genstande."

Selskabet har i brev af 25/6 2010 til nævnet nærmere redegjort for sagen og sin afgørelse således:

> "Klager har anmeldt, at der ved indbruddet blev stjålet bl.a. en bærbar computer, 100-150 dvd'er, tøj, en Xbox samt spil hertil. Til selskabet har klager desuden anmeldt, at han også

mistede smykker ved indbruddet til en værdi af ca. 117.500,00 kr. Nærmere var der tale om en ankerhalskæde i 18 kt guld til en værdi af 72.000,00 kr., en panserhalskæde i 14 kt guld til 37.949,00 kr. samt et armbånd i 14 kt guld og rødguld til 7.525,00 kr. Det samlede erstatningskrav i sagen lød på ca. 154.000,00 kr.

Ved politiets tilstedeværelse på gerningsstedet havde klager intet oplyst om de mistede smykker. De meget dyre smykker efteranmeldes først noget tid efter.

Ved brev til klager fra den 25. marts 2010 har vi afvist at betale erstatning for de anmeldte smykker under henvisning til manglende dokumentation eller sandsynliggørelse for kravet. Erstatningen for de øvrige ting har vi opgjort til 15.399,00 kr., hvorfra der er fratrukket selvrisiko på 1.770,00 kr.
…
Klager skal dokumentere sit krav
Det påhviler klager som forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, herunder at han har været i besiddelse og er ejer af de anmeldte ting, samt at besiddelsen har været retmæssig, dvs. at smykkerne har en lovlig oprindelse, og at der ikke er tale om fx hælervarer. Klager skal desuden kunne dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen af sit krav.

Når der som her er tale om ting af en vis værdi, stiller vi et højere krav til sikredes dokumentation, da vi anser det for almindeligt at gemme købskvitteringer for sådanne genstande.

Fotos af genstande kan være med til at sandsynliggøre et krav. Fotos alene sandsynliggør dog ikke ejerskabet, eller at der er tale om en genstand af lovlig interesse. Ligeledes sandsynliggør fotos ikke en genstands værdi eller ægthed.

Hvis klager ikke er i stand til at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, har vi som forsikringsselskab mulighed for at afvise at betale erstatning eller fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

Oplysningerne i sagen
Sagen har været behandlet af selskabets skadeinspektør …, der har udfærdiget vedlagte interne rapport i sagen.

Skadeinspektør … har gennemlæst politirapporten hos … Politi. Af den fremgår det af gerningsstedsundersøgelsen, at der var stjålet et 42" LG Fjernsyn, en Sony Playstation, diverse PS spil, 150 dvd-film, en mindre sparebøsse med et mindre kontant beløb samt et ukendt antal cd'er fra stuen. Det bemærkes, at klager bor på adressen sammen med en kammerat, ... De fleste af de stjålne ting nævnt i politirapporten tilhørte denne kammerat.

Ved politiets tilstedeværelse for rapportoptagelse havde klager ikke oplyst, at han havde mistet smykker for ca. 117.500,00 kr. Efterfølgende har klager indsendt fortegnelse over stjålne genstande identisk med den, der er tilgået selskabet.

Den 26. februar 2010 rettede skadeinspektøren efter forudgående aftale personlig henvendelse hos klager.

Klager oplyste indledningsvis, at han ikke havde yderligere dokumentation end de indsendte fotos og kontoudskriftet fra banken.

Klager har indsendt et foto af panserhalskæden, hvor kammeraten … var afbilledet med kæden, samt et foto af klager med ankerhalskæden. De pågældende fotos havde han taget med sin mobiltelefon.

Klager forklarede, at han havde forevist Guldsmed …, fotos af ankerkæden og panserkæden. Ud fra disse fotos havde guldsmeden foretaget en vurdering af smykkerne.

Klager forklarede adspurgt, hvor han havde opbevaret guldsmykkerne forinden tyveriet, hvortil han oplyste, at smykkerne var stjålet fra den nederste skuffe i reol ophængt i stuen.

Kontoudskriftet fra banken viser, at klager havde hævet 85.000 kr. den 24. juli 2007. Det fremgår imidlertid ikke, om pengene er udbetalt kontant eller blot indsat et andet sted, da de indsendte posteringsoversigter ikke oplyser en saldo. Det ses i øvrigt heller ikke sandsynliggjort, at posteringen hænger sammen med nogen af de oplyste køb, hverken tidsmæssigt eller beløbsmæssigt.

Skadeinspektøren gennemgik listen over stjålne genstande sammen med klager. De anmeldte genstande behandles enkeltvis herunder:

Ankerkæden. Klagers krav lyder på 72.000,00 kr. Klager oplyste at have købt ankerkæden via Den Blå Avis af en for ham ukendt person. Han kendte ikke vedkommendes identitet, ligesom han ikke var i besiddelse af vedkommendes navn, adresse eller telefonnummer. Han havde ikke modtaget nogen kvittering for købet. Han forklarede, at han købte kæden i 2007 eller 2008. Klager oplyste, at han fik en aftale i stand med sælgeren om at mødes i ... Her mødtes de og opsøgte en guldsmed, som han ikke kan huske navnet på. Guldsmeden lå i centrum ved Banegårdspladsen. Her fik han tjekket kæden for ægthed. Han fik lavet syreprøve på kæden. Kæden var af 18 karat guld og vejede mellem 200 og 250 gram. Han havde hævet pengene kontant og betalte mellem 65 og 68.000 kr. for kæden. Klager spurgte ikke sælgeren, hvor han havde kæden fra. Det var en ældre herre mellem 35 og 40 år, som var dansk af udseende.

Det kan konstateres, at klager ikke har været i stand til at fremvise en købskvittering for det meget høje krav for kæden, ligesom han heller ikke har været i stand til at give os nogen kontaktoplysninger på sælgeren af kæden. Vi har derfor ikke kunne få købet bekræftet via denne kant. Klager har desuden ikke været i stand til at dokumentere pengestrømmen i forbindelse med købet - fx i form af en udskrift fra hans bankkonto, hvoraf købet fremgår - idet kæden oplyses at være købt kontant. Den indsendte posteringsoversigt kan efter vores opfattelse ikke betragtes som tilstrækkelig sandsynliggørelse for pengestrømmen. Det fremgår ikke, om pengene er udbetalt kontant eller blot indsat et andet sted, ligesom posteringen heller ikke i øvrigt ses kædet sammen med købet, hverken tidsmæssigt eller beløbsmæssigt. Den eneste form for sandsynliggørelse, vi har modtaget fra klager, er fotoet af ham med en kæde på taget med telefonen. På grund af kravets størrelse mener vi ikke, at fotoet er tilstrækkelig sandsynliggørelse for, at klager er ejer af den afbillede kæde, ej heller for at et eventuelt ejerskab er retmæssigt, dvs. at smykket har en lovlig oprindelse, og der ikke kan være tale om fx hælervarer. Fotoet sandsynliggør desuden ikke kædens værdi eller ægthed. Ved politiets tilstedeværelse for rapportoptagelse kan det desuden konstateres, at klager ikke havde oplyst, at han havde mistet smykker for ca. 117.500,00 kr. De meget dyre smykker efteranmeldes først noget tid efter. Vi undrer os over, at klager ikke oplyser, at smykkerne er stjålet ved politiets ankomst til lejligheden. Efter vores opfattelse har klager ikke i tilstrækkelig grad været i stand til at sandsynliggøre kravet for ankerkæden, og derfor har vi afvist at betale erstatning for kæden.

Panserhalskæden. Klagers krav lyder på 37.949,00 kr. Klager oplyste, at kæden var købt i Italien i byen … ved … i forbindelse med en ferie. Han kunne ikke huske, hvad smykkeforretningen hed, og han havde ingen kvittering. Den havde han smidt væk. Han havde købt kæden kontant i slutningen af 2007 og betalt ca. 28.000 kr. for den.

Igen kan det konstateres, at klager ikke kan fremvise en kvittering for købet af kæden, ligesom han ikke kan dokumentere pengestrømmen i forbindelse med købet, idet kæden oplyses at være købt kontant. Den indsendte posteringsoversigt kan som tidligere nævnt ikke betragtes som tilstrækkelig sandsynliggørelse for pengestrømmen. Klager har heller ikke her været i stand til at give os nogen kontaktoplysninger på forretningen, hvor kæden skulle være købt, hvorfor vi ikke har kunnet få købet bekræftet fra denne kant. Vi har alene modtaget et foto af kammeraten … afbilledet med kæden. På grund af kravets størrelse mener vi dog ikke, at fotoet er tilstrækkelig sandsynliggørelse for, at klager skulle være ejer af den kæde, som kammeraten ses afbilledet med, ej heller for at et eventuelt ejerskab er retmæssigt, dvs. at smykket har en lovlig oprindelse, og der ikke kan være tale om fx hælervarer. Fotoet sandsynliggør desuden ikke kædens værdi eller ægthed. Igen skal det bemærkes, at klager ved politiets tilstedeværelse for rapportoptagelse ikke havde oplyst, at han havde mistet smykker for ca. 117.500,00 kr. Da kravet efter vores opfattelse ikke ses sandsynliggjort i tilstrækkelig grad, har vi afvist at betale erstatning for panserkæden.

Guldarmbåndet. Klagers krav lyder på 7.525,00 kr. Klager oplyste, at han havde købt armbåndet i Danmark via Den Blå Avis i 2009. Adspurgt, hvor han nærmere havde købt armbåndet, oplyste han, at det var … Rasteplads. Adspurgt om hvorledes han kunne være sikker på, at kæden var ægte og af 14 karat guld, svarede han, at det kunne han se på stemplet. Senere og efter købet fik han kontrolleret armbåndet i en smykkeforretning. Da vi ikke har modtaget nogen form for sandsynliggørelse eller dokumentation for armbåndet - hverken i form af købskvittering, dokumentation for pengestrøm eller lignende - har vi afvist at betale erstatning. Heller ikke armbåndet ses anmeldt af klager ved politiets tilstedeværelse for rapportoptagelse.

Xboks 360 konsol. Klagers krav lyder på 1.799,00 kr. Klager oplyste, at Xboksen var købt i 2008. Da klager ikke har været i stand til at fremvise købsdokumentation for kravet og dets størrelse, har vi fastsat erstatningen for Xboksen efter et skøn til 1.000,00 kr.

Spil til Xboks (15-20 stk.). Klagers krav lyder på ca. 500,00 kr. pr. stk. På grund af manglende dokumentation/sandsynliggørelse for kravet og dets størrelse, har vi fastsat en skønsmæssig erstatning for spillene til samlet 1.500,00

Dvd-film (100-150 stk.). Klager har ikke oplyst sit krav. Under henvisning til manglende dokumentation/sandsynliggørelse for kravet og dets størrelse, er erstatningen fastsat efter et skøn til samlet 5.000,00 kr.

Bærbar Acer computer. Kravet lyder på 2.299,00 kr. Vi har modtaget købskvittering for computeren, der er købt i 2009. Vi har betalt erstatning på 2.299,00 kr. i henhold til kravet.

Parfume (8-10 stk.). Klagers krav lyder på 4.500,00 kr. Vi har fastsat erstatningen efter et skøn til 1.500,00 kr. på grund af manglende dokumentation/sandsynliggørelse for kravet og dets størrelse.

Tøj. Det samlede krav for tøj lyder på 5.000,00 kr. Vi har betalt en skønsmæssig erstatning på 3.500,00 kr., da kravet og dets størrelse ikke ses dokumenteret eller sandsynliggjort.

Dvd-afspiller. Kravet lyder på 400,00 kr. Der foreligger købsdokumentation for afspilleren fra 2009, hvorfor vi har betalt erstatning på 400,00 kr. i henhold til kravet.

HDMI kabel. Kravet på 200,00 kr. er dokumenteret i form af købskvittering fra 2009, hvorfor vi har betalt erstatning i henhold til kravet.

Vi fastholder vores afgørelse
Da der ikke ses at være kommet nye oplysninger i sagen, skal vi fastholde vores afgørelse."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder skadeinspektørens interne rapport.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav på yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann