879/11

Den 2. november 2011 blev i sag nr. 79.866:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrud og over, at selskabet har opsagt forsikringen.

Selskabet har i sin redegørelse til nævnet af 24/2 2011 bl.a. anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet Familiens Basisforsikring II, vilkår DF20019-1 og klager over vores afvisning af smykker i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, samt at vi har opsagt forsikringen. Vi mener ikke, at klager har sandsynliggjort, at der har fundet et indbrudstyveri sted, hvorfor vi ikke har ydet klager erstatning for smykker. Vi har dog efter omstændighederne ydet klager en kulant erstatning på 25.000 kr. Opsigelsen af klagers forsikring er sket i overensstemmelse med vilkårene for forsikringen.

Klager har både i år 2007, 2008 og 2009 anmeldt indbrudstyveri. Med henvisning til de bilag, som klager har vedlagt klagen til Ankenævnet, går vi ud fra, at denne klage drejer sig om det tyveri, som blev anmeldt den 29. december 2009, hvor skadedatoen er oplyst til at være den 1. december 2009.

Sådan har vi behandlet sagen
I september 2007 anmeldte klager et indbrudstyveri, hvor klager oplyste, at en indbrudstyv den 10. august 2007 var kommet ind gennem en kælderluge, som var sparket ind. Ifølge klager havde tyven stjålet flere genstande og havde ødelagt andre genstande. Vores taksator besigtigede hos kunden og på trods af manglende dokumentation for flere genstande og omstændighederne omkring det anmeldte forhold, udbetalte vi klager en erstatning på knap 56.000 kr. i denne sag.

I februar 2008 anmeldte klager et nyt indbrudstyveri, som skulle være begået den 17. februar 2008. Ved anmeldelsen blev det oplyst, at flere genstande var stjålet og andre genstande

ødelagte. Klager forklarede til sagen, at gerningsmændene havde været i hendes hus, mens hun lå og sov og havde skåret i hendes gardiner med lange knive og havde gemt hendes månedskort, som nu var udløbet. Til trods for at der ikke var tegn på, at der havde fundet et indbrud sted, udbetalte vi en erstatning til klager i denne sag på 16.794 kr.

Vi modtog en ny anmeldelse fra klager den 6. november 2009, hvor klager anmeldte et nyt indbrudstyveri, som skulle være begået den 29. september 2009. Klager forklarede ved anmeldelsen, at der var en bande fra Nepal som huserede i hendes område og går ind i hendes hus, når hun ikke er hjemme og stjæler og ødelægger ting hos hende. I forbindelse med denne anmeldelse, vælger vi at sætte en taksator på sagen. Da der ved besigtigelsen ingen tegn var på, at der havde fundet en forsikringsbegivenhed sted, blev det anmeldte forhold afvist.

Den 29. december 2009 modtager vi en ny anmeldelse om et indbrudstyveri fra klager. Klager oplyser, at dette indbrudstyveri er begået den 1. december 2009. Klager beskriver ved anmeldelsen, at der kan komme en meget tynd mand ind gennem hendes vinduer. Klager rejser krav om erstatning for tyveri af smykker for 545.265,- kr. Klager har vedlagt en kravliste for smykker til Ankenævnet. I forbindelse med anmeldelsen forklarer klager igen om den samme bande, som klager mener, står bag chikanen af hende og tyverierne. På baggrund af kundens krav og tidligere anmeldte forhold, sætter vi en taksator på sagen. Hverken taksator eller politiet mener, at der er tegn på tyveri. Da vi ikke finder, at der har været tale om et tyveri, bliver sagen afvist.

Vi modtager efterfølgende to klager fra vores kunde af 23. februar 2010 og 2. marts 2010. Klagerne bliver besvaret den 9. marts 2010, hvor vores afgørelse bliver fastholdt.

Klager skrev derefter et nyt brev til os dateret 14. marts 2010. Brevet blev besvaret af vores kundeklageansvarlige den 19. marts 2010.

Efterfølgende aflagde vores cheftaksator og kundeklageansvarlige klager et besøg den 19. april 2010 og vores cheftaksator genbesøgte klager den 3. maj 2010. Besøgene blev fulgt op af brev til klager dateret 5. maj 2010, hvor vi tilbød klager, at vi gerne ville betale for at en uvildig rådgiver gennemgik forløbet med klage.

Den 8. juni 2010 modtog vi en mail fra klagers advokat, som blev besvaret ved mail af 10. juni 2010. Efterfølgende fulgte e-mail korrespondance mellem klagers advokat og vores kundeklageansvarlige. Den 3. august 2010 sendte vi et brev til klagers advokat, hvor vi tilbød klager 25.000 kr. i kulant erstatning til fuld og endelig afgørelse af sagen. Som det fremgik af brevet, ønskede vi ikke at være bundet at det kulante tilbud, samt betaling af rimelige advokatudgifter, hvis klager fortsatte sagen ved Ankenævnet for Forsikring eller lignende. Salæret til klagers advokat udgjorde 19.125 kr. inkl. moms, som vi betalte.

I starten af november 2010 kontaktede klager os igen, da hun var utilfreds med, at vi havde opsagt forsikringen. Vi skrev efterfølgende til hende den 4. november 2010, hvorefter klager sendte et brev til vores direktør den 22. december 2010. Brevet blev besvaret af vores kundeklageansvarlige den 28. december 2010.

Sagen blev derefter indbragt for Ankenævnet

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker indbrudstyveri og simpelt tyveri i henhold til pkt. 4.7 i vilkårene for forsikringen. I pkt. 7.6 fremgår nærmere omkring dokumentation.

I pkt. 17.2 fremgår det, at fra den dag Danske Forsikring har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at Danske Forsikring har betalt erstatning eller afvist at dække skaden, kan både forsikringstageren og Danske Forsikring opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

Vi fastholder vores afgørelse
Klager gør gældende, at hun intet nyt har anmeldt de sidste 2 år og derfor ikke kan forstå vores opsigelse. Som det fremgår af vedlagte udskrift, så er der anmeldt skader på klagers indboforsikring i både år 2007 og 2008 og senest i december 2009.

Vi fastholder, at vi har været berettiget til at opsige forsikringen med henvisning til vilkårenes punkt 17.2.

På baggrund af ovenstående og de vedlagte bilag, mener vi ikke, at klager har dokumenteret, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted. Til trods herfor, har vi grundet sagens omstændigheder betalt klager en kulant erstatning på 25.000 kr. samt klagers udgifter til advokat.

Vi mener, at vi har behandlet vores kunde ud over vilkårene for forsikringen og fastholder derfor, at vores kunde ikke har krav på yderligere erstatning. Vi fastholder endvidere, at det ikke er sandsynliggjort af vores kunde, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted."

Klageren har tilsendt nævnet bl.a. en række kvitteringer og testamentariske notater mv. og har med kuglepen fremført en lang række kommentarer på de breve, hun har modtaget fra selskabet, samt selskabets log med notater om telefonsamtaler med klageren. Klageren har endvidere omtalt et knækket beslag fra et vindue.

I brev af 5/5 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Klager har i sine breve omtalt et knækkede beslag. Som det også fremgik af intern mail af 3. maj 2010, så er dette beslag udover politiet og en taksator også blevet besigtiget af vores cheftaksator, som oplyser, at beslaget ikke er knækket, men nærmest faldet fra hinanden og der ingen tegn er på, at lem skulle være sparket ind, som anført af klager. Politiet er, som klager også selv anfører, af samme opfattelse, som vores taksatorer.

Klager har i brevene vedlagt billeder af smykker samt testamentarisk opgørelse fra år 1965. Vi skal for *en* god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til selve smykkerne, klagers oplysninger om ejerskab af disse smykker eller smykkernes værdi, da vi ikke anser smykkerne som stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi vil dog bemærke, at klagers forsikringssum på skadetidspunktet var på 1.180.000 kr. og for særlige private værdigenstande som smykkerne er dækningen begrænset til 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed, jf. vilkårene for forsikringen pkt. 3.4, hvilket udgør et beløb på 177.000 kr.. Klagers krav for smykkerne udgør et beløb på 545.265 kr., hvorfor klager må anses for at været underforsikret, hvis klager har smykker for denne værdi eller mere.

Vi har betalt klagers advokatudgifter
Klager har i flere af brevene til Ankenævnet oplyst, at vi alene tilkendte klager at betale for 30 minutters samtale med klagers advokat og at advokaten tog et salær på 2.500 kr. i timen.

Som vi skrev ved brev af 24. februar 2011 har vi overført 19.125 kr. inkl. moms til klagers advokat. Vi vedlægger kopi af den økonomiske historik for sagen. Vi er således uforstående overfor klagers påstand om, at vi alene har betalt halvdelen af salæret for en times samtale.

Derudover gør vi opmærksom på, at salæret blev betalt i henhold til aftale med klager og klagers advokat på baggrund af en kulant betaling i sagen på 25.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen grundet sagens omstændigheder og tidsforbrug.

Vi fastholder vores opsigelse af klager
I vores brev af 24. februar 2011 havde vi vedlagt to breve sendt til klager, hvor vi opsagde klagers indboforsikring samt husforsikring. Indboforsikringen blev opsagt ved brev af 17. august 2010 med henvisning til vilkårene for forsikringen pkt. 19.2 på baggrund af modtaget skadeanmeldelse.

Husforsikringen (excl. brand) blev opsagt ved samme brev pr. hovedforfald d. 1. april 2011.

Da klager den 6. januar 2011 anmeldte en skade på husforsikringen, valgte vi ved brev af 14. januar 2011 at opsige forsikringen (excl. brand) med henvisning til forsikringsbetingelsernes for husforsikringen pkt. 7.B.

Klager har vedlagt en kopi af forsiden af det brev, som vi sendte til klager den 11. februar 2011, hvor det fremgår, at husforsikringen er opdateret. Vi har til orientering vedlagt resten af brevet, hvor man kan se, at prisen alene dækker over brandforsikringen, da resten er dækningerne på husforsikringen som nævnt blev opsagt ved brev af 14. januar 2011."

I brev af 28/5 2011 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Det kunne måske være af interesse at se den hyppige forekomst af hærværk og tyverier skyldes juletid og depression på alle fronter. Bortset fra det har samtlige håndværkere: Maler (hele huset malet 2009). Låsesmed samt vinduespudser udtalt at det er svært at se om der er tale om vold ved spark evt. eller slid på en brækket haspe i en kælderskodde, der end ikke blev kigget på da cheftaksator og …, kundeklageansvarlig aflagde et samlet besøg her. Da jeg ringede og spurgte hvorfor (man tænkte for mig selv 'De har nok allerede besluttet sig for afvisning') … jeg er den eneste der har påberåbt sig vold, idet jeg har sammenlignet med de andre hasper i huset, der er blankslidte af slid.

Jeg har gjort hvad jeg kunne til trods for …[sygdom].

Guldsmedefirmaet fastholder deres prisvurdering, da guldpriser navnlig i USA er steget utrolig meget."

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, hvad der er stjålet og værdien af det.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag ikke har fundet det godtgjort, at de anmeldte tyverier i september og december 2009 skal anses som indbrudstyverier. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at et eventuelt tyveri af smykker ved simpelt tyveri ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Efter det oplyste, hvorefter selskabet har udbetalt klageren 25.000 kr. i kulanceerstatning og har dækket klagerens advokatomkostninger, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at yde yderligere erstatning.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets opsigelse af klagerens forsikring, der er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson