887/12

Den 29. februar 2012 blev i sag nr. 80.963:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
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 ved sin retshjælp over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren har anmeldt, at hun ved et indbrudstyveri den 9/2 2009 fik stjålet en lang række genstande til en samlet værdi af 180.000 kr. Selskabet har i alt udbetalt 3.393,75 kr. og afviser yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Klagerens retshjælp har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> I forbindelse med tyveri den 9. februar 2009 fik forsikringstager bl.a. stjålet 21.500 kr. i kontanter og smykker købt i Canada til en værdi af ca. 7.500 kr. Danske Forsikring har alene villet anerkende dækning af 2.500 kr. i kontanter og samtidig afvist, at tabet af smykkerne er tilstrækkeligt godtgjort, if. selskabets breve af 16. februar 2011 og 1. juli 2011. Forsikringstager fastholder sine krav, jf. Retshjælpens brev af 3. marts 2011.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Erstatning for stjålne kontanter og smykker, jf. brev af 3. marts 2011."

Selskabet har i brev af 15/8 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Klager har anmeldt, at hun ved indbruddet fik stjålet bl.a. 65.600 kr. i kontanter og smykker købt i henholdsvis Canada og Pakistan. Klagers fortegnelse over stjålne genstande vedlægges i kopi som bilag .... Klagers samlede erstatningskrav lød på 180.000 kr.

Aktuelle klage vedrører alene de anmeldte kontanter og smykkerne købt i Canada.

Forsikringsforholdet i Danske Forsikring
Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Familiens Basisforsikring II tegnet i Topdanmark gennem Danske Forsikring aftalt på vilkår DF20019-1, der vedlægges i kopi som bilag ...
Klagers forsikringssum på skadetidspunktet lød på 590.000 kr.

Ankenævnet har tidligere behandlet sagen
Vi gør opmærksom på, at klager tidligere har klaget til ankenævnet over vores afvisning af at betale erstatning for smykker købt i Pakistan. Ankenævnets brev af 23. august 2010 med kopi af den oprindelige klage vedlægges i kopi som bilag ... Vores svar herpå af 7. september 2010 vedlægges i kopi som bilag ...

Som udgangspunkt er det vores opfattelse, at klager derved har accepteret vores behandling af de øvrige krav, herunder vores opgørelse af kontanterne samt afvisning af at betale erstatning for smykkerne købt i Canada.

I brev af 14. oktober 2010 gør … Retshjælp på vegne af klager alligevel gældende, at der fortsat var udeståender i sagen, idet klager nu desuden ikke var tilfreds med vores behandling af kontanterne og smykkerne købt i Canada. Nævnte brev med bilag vedlægges i kopi som bilag ...

Jeg vil herunder fremføre vores bemærkninger til aktuelle klage.

Oplysningerne i sagen
Klager havde oprindelig besøg af en taksator i forbindelse med skaden, herunder gav klager udtryk for ikke at have dokumentation for sit krav.

Efterfølgende fremkom der alligevel dokumentation for det meste af kravet, hvilket undrede taksator. Taksator fandt desuden, at indbruddet virkede iscenesat. I 2003 havde taksator behandlet en anden tyveriskade hos klager, hvor der også var stjålet smykker, der blev dækket med 15 % af forsikringssummen på skadedatoen svarende til 73.000 kr.

På grund af omstændighederne i sagen blev den overgivet til nærmere undersøgelse hos selskabets skadeinspektør …, der har udfærdiget en intern rapport i sagen, der vedlægges i kopi som bilag …, og hvortil i øvrigt henvises.

Erstatning for kontanter
Klagers krav for diverse kontanter lød på i alt ca. 65.600 DKK. Heraf 28.850 DKK, hvoraf 2.500 DKK var i mønter, 2.500 EUR i mønter, 3.000 USD samt anden valuta for 3.000 DKK.

Det maksimale dækningsbeløb for penge m.m. på skadedatoen lød på 19.800 kr.

Som dokumentation/sandsynliggørelse for kravet har vi modtaget posteringsoversigt fra Danske Bank, der henvises til bilag …, der viser, at klager hævede 9.000 kr. den 16. december 2008. Posteringsoversigten kan dog efter vores opfattelse ikke betragtes som tilstrækkelig sandsynliggørelse for, at klager lå inde med et beløb af anmeldte størrelsesorden ved indbruddet den 9. februar 2009, næsten 2 måneder senere.

Udtalelsen fra klagers bekendte … af 14. marts 2009, der henvises til bilag …, kan efter vores opfattelse heller ikke betragtes som tilstrækkelig sandsynliggørelse for, at der lå et beløb af anmeldte størrelsesorden i klagers hjem på skadetidspunktet. Ifølge … lånte hun klager 10.000 kr. den 6. februar 2009. Dette beløb ses ligeledes hverken sandsynliggjort eller dokumenteret, fx i form af kontoudtog eller lignende, ligesom overførelsen til klager heller ikke er dokumenteret.

Klager har ikke ønsket at give os samtykke til, at vi indhentede oplysninger om hendes årsopgørelser, således at det kunne konstateres, at hun havde økonomi til at købe de anmeldte effekter. Hun oplyste dog, at hun modtager pension på omkring 6.000 kr. og 2.200 kr. i boligsikring. Når hendes regninger var betalt, havde hun ca. 2-3.000 kr. til at leve for. Hun blev forehold, at det store krav i sagen ikke umiddelbart hang sammen med de indtægter, hun gav udtryk for at have.

På baggrund af de foreliggende oplysninger har vi fastsat erstatningen for kontanter efter et skøn til 2.500 kr., da vi ikke mener, at det er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at klager lå inde med et beløb af anmeldte størrelsesorden på skadetidspunktet. Klager har desuden ikke sandsynliggjort, at hun har økonomi til at være i besiddelse af nævnte kontantbeløb. Jeg henviser til vores breve af 3. august 2009, 1. februar 2010, 16. februar 2011 og 1. juli 2011, der vedlægges i kopi som bilag …

Smykker købt i Canada
Som dokumentation for kravet for smykker købt i Canada på 1.406,89 canadiske dollar, svarende til 7.428,20 kr., fremsendte klager 3 stk. customer invoices fra Canada i original form, der vedlægges i kopi som bilag ... Efterfølgende modtog vi en kopi af nogle tilsyneladende identiske bilag fra … Retshjælp, der henvises til bilag …, som vi formoder, at … Retshjælp modtog fra klager. Et nærmere eftersyn viste dog, at det ikke var identiske bilag. Der var bl.a. en del forskelle i placering af tekst og skrift, ligesom det totale beløb på det ene bilag ses ændret fra 925,63 canadiske dollars på originalen til 9.257,62 canadiske dollars på kopien. Det er således konstateret, at der eksisterer mindst 2 forskellige udgaver af de samme bilag.

På baggrund heraf talte selskabets skadeinspektør på ny med klager, som bekræftede sin første forklaring omkring smykkerne, nemlig at de var købt af klager selv under rejse i Canada. De fremsendte bilag, der henvises til bilag …, var kvitteringer fra forretningen, hvor klager havde købt smykkerne. Klager havde bestilt smykkerne i forretningen, og de blev leveret til hende i Canada 2 uger senere. Klager bekræftede desuden sin forklaring om, at bilagene blev udfyldt og modtaget i forbindelse med, at de blev købt af hende i Canada. Hun var ikke i stand til at komme med nogen forklaring på, at der helt åbenlyst ikke var tale om de samme bilag, som modtaget i kopi fra … Retshjælp, der henvises til bilag …

Efterfølgende har klager ændret sin forklaring. Bilagene skulle nu på klagers anmodning efterfølgende været sendt til hende. Endvidere skulle smykkerne nu i stedet være købt via en hjemmeside.

Vi finder ikke klagers nye forklaring for troværdig. Overfor selskabets skadeinspektør har hun to gange forklaret og fastholdt, at hun personligt handlede smykkerne i Canada, og at hun fik de originale kvitteringer personligt, da hun købte smykkerne. Hun har således hele tiden fastholdt, at der kun var et sæt kvitteringer, og at disse var sendt til os. Klager har på intet tidspunkt forklaret, at smykkerne blev købt via internettet. De pågældende samtaler er optaget på diktafon og forefindes som lydfil.

Vi finder desuden ikke, at vi kan have tiltro til den indsendte dokumentation for smykkerne købt i Canada, da det er konstateret, at der eksisterer mindst 2 forskellige udgaver af de samme bilag. Hertil kommer, at klagers betaling af smykkerne heller ikke ses dokumenteret fx i form af kontoudtog eller lignende.

Endelig skal det bemærkes, at alle bilag vedrørende smykker er fra efter 2003, hvor klager tidligere havde tyveri. Vi mener ikke, at klagers økonomi hænger sammen med de oplyste indkøb af smykker.

På baggrund af nævnte omstændigheder mener vi ikke, at klager har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav på tilstrækkelig vis, ligesom hun ikke har sandsynliggjort, at hun har haft økonomi til at foretage nævnte indkøb af smykker. Vi har derfor afvist at betale erstatning for smykker købt i Canada.

Dækningen for særlige private værdigenstande, herunder smykker, er i øvrigt begrænset til maks. 15 % af forsikringssummen på skadetidspunktet svarende til 88.500 kr.

Der er ikke kommet nye oplysninger i sagen
Da der ikke ses at være kommet nye oplysninger i sagen, skal vi på det foreliggende grundlag fastholde den skønsmæssigt opgjorte erstatning på 2.500 kr. for kontanterne samt vores afvisning af smykkerne købt i Canada."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at bevise sit krav.

Nævnet finder, at selskabet på det foreliggende grundlag har været berettiget til at afvise udbetaling af yderligere erstatning under henvisning til manglende dokumentation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson