Ankenævnet for Forsikring

892/12

Den 2. maj 2012 blev i sag nr. 81.378:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en række indbogenstande, der blev anmeldt stjålet ved et indbrudstyveri den 31/8 2010 på forsikringsstedet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte til selskabet, at der ved indbrudstyveriet blev stjålet:
- en Iphone og en Nokia E72
- kontanter og
- smykker

Derudover anmeldte klageren til selskabet, at der ved indbruddet blev smadret en skuffe i et skab.

Mobiltelefoner og kontanter

2. 81.378

I skema over stjålne genstande, der er fremsendt til selskabet, har klageren bl.a. oplyst et serienummer og et imei-nummer for mobiltelefonerne. Endvidere har klageren oplyst, at der ved det anmeldte indbrudstyveri blev stjålet 1.500 kr. og 200 €.

I brev af 4/8 2011 til selskabet har klagerens repræsentant bl.a. anført, at klageren har dokumenteret sit krav om erstatning for telefonerne ved at have udleveret diverse koder til selskabet. Klagerens advokat har endvidere henvist til, at selskabets taksator har givet tilsagn om forsikringsdækning for telefonerne. Dertil har selskabet i brev af 12/8 2011 til klagerens advokat bl.a. bemærket:

> "Skadeskonsulent … er igen blevet forespurgt i relation til mødet med forsikringstager og oplyser i den forbindelse, at han på mødet så emei numre på emballage men ikke i øvrigt har kontrolleret, at om disse emeinumre er anmeldt stjålet til politiet. Baggrunden herfor er, at der fra GF's side har været fokuseret på det betydelige krav for påstået stjålne smykker.
>
> Jeg fremhæver dog, at under hensyntagen til at Nokia mobiltelefonen skulle være blevet købt i august 2010 må det fordres, at der fremskaffes kvittering eller kontoudtog til dokumentation for indkøbet heraf. Tilsvarende gælder for så vidt angår den anmeldt stjålne Iphone, der var ca. et år gammel på tidspunktet for det anmeldte tyveri. Endelig må der som altid kunne fremskaffes dokumentation for hævning af kontantbeløb."

I brev af 28/3 2012 til nævnet har selskabets advokat bl.a. oplyst:

> "For så vidt angår de anmeldte, stjålne kontanter, har klager ikke fremlagt nogen form for dokumentation for besiddelse af kontanterne, herunder f.eks. bankkontoudskrifter, hæve eller vekslebilag."

Smykker

Som dokumentation for, hvilke smykker der bortkom ved det anmeldte indbrudstyveri, fremsendte klageren en række udenlandske kvitteringer fra 2 smykkeforretninger beliggende i to mellemøstlige lande til selskabet.

I klageskema af 3/10 2010 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> …
> Der blev angivet en skadeanmeldelse og forsikringsselskabet takstator kom og besøgte os. Der siden hen været en korrespondance mellem GF og GF's advokat med henblik på at få fastslået en rimelig erstatning. Da vi ikke har kunnet nå til enighed, har forsikringsselskabet helt afvist at udbetale erstatningen.
> …
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> På basis af ovennævnte sagsfremstilling, vil vi bemærke at guldpriser og dermed prisen på smykker er steget dramatiske op til 2 dobbelt meget siden indbruddet, som betyder at vi derfor i dag kun vil kunne købe væsentligt færre smykker for erstatningssummen.

3. 81.378

Det er vores opfattelse, at forsikringsselskabet skal betale vores erstatningskrav og værdiforskellen udover forsikringsmaksimum."

I brev af 17/11 2011 til nævnet har selskabets advokat bl.a. bemærket:

"Det kan indledningsvist oplyses, at den maksimale forsikringsdækning for smykker under forsikringen er kr. 92.400,00.

Klager anmeldte indbrud i sin lejlighed den 31. august 2010 mellem kl. 20.30 og kl. 23.00. Der skulle i forbindelse med indbruddet være blevet stjålet smykker for et beløb på ca. kr. 380.000,00. Som dokumentation for tyveriet af de angivne smykker fremsendte klager en række kvitteringer for indkøb af smykker i [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B] i perioden 2008-2010.

I forbindelse selskabets indledende undersøgelse kunne det af selskabets konsulent, … konstateres, at der på internettet var en artikel om, at den karateklub, som klager sammen med sin bror havde … var i betydelige økonomiske vanskeligheder.
…
Det blev oplyst, at smykkerne skulle være købt af både klager og hans hustru. De havde samtidig fået en del smykker af klagers mor og andre familiemedlemmer i forbindelse med specielle lejligheder, herunder bryllup, begravelse og fødselsdage m.v. Endvidere havde de modtaget en del smykker som gaver efter et indbrud i 2005, hvor klager og hustruen mistede alle de guldsmykker, som de på daværende tidspunkt havde.

Vedrørende rejserne til [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B] forklarede klager, at indkøbene var foretaget af klager selv, hans kone, hans mor og en bror og onkel. Indkøbene var bl.a. sket, når de besøgte onkler i [mellemøstligt land A] og klagers hustrus familie i [mellemøstligt land B]. Klager og hustruen havde ikke selv betalt alle smykkerne, men havde fået mange smykker, som 'hjælp' og som gaver.

Ved gennemgang af klagers og hustruens pas blev det fastlagt, at klager havde været i [mellemøstligt land A] i oktober 2008, hustruen havde været i [mellemøstligt land B] i perioden fra februar til juni 2009, både klager og hustruen havde været i [mellemøstligt land B] fra juli til september 2009, og i alle tre tilfælde skulle der været blevet købt smykker.

Klager oplyste, at hans mor havde været i [mellemøstligt land A] i december 2009 og havde her købt smykker for ca. kr. 85.000, klagers bror havde endvidere været i [mellemøstligt land A] den 29. marts 2010 og havde købt smykker for kr. 122.000.

Klager oplyste, at der ikke var sket fortoldning ved indførsel af smykkerne i Danmark.

Klager oplyste endvidere, at oplysningerne i artiklen om de økonomiske vanskeligheder i karateklubben var uden betydning, idet karateklubbens økonomi kørte uafhængigt af klagers privatøkonomi. Klager redegjorde i den forbindelse for de kommunale tilskud der var modtaget til drift af karateklubben.

Klager afleverede i forbindelse mødet kvitteringer for ca. kr. 12.000 på smykker, men han havde ikke angivet dette krav, idet hans søsters navn stod på disse kvitteringer. Der skulle være tale om gaver købt af søsteren, men givet til klager og hans hustru.

Selskabet anmodede herefter Forsikring & Pensions østkontor om at bistå med nærme-

re undersøgelse af de af klager fremsendte kvitteringer i [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B].

Af svaret fra de kontakter, som den danske ambassade i [Mellemøsten] havde anmodet om at bistå med undersøgelserne i [mellemøstligt land A] fremgik, at [smykkeforretning 1] havde stemplet kvitteringerne fremsendt af klager, den 22. september 2010 - ca. 3 uger efter det anmeldte indbrud - som følge af, at et familiemedlem angiveligt havde været i butikken for at få en kopi af originalkvitteringen, idet kunden skulle have smidt originalkvitteringen væk. Derfor havde ejeren altså udstedt og stemplet nye kvitteringer, men fastholdt, at kvitteringerne/salget var reelle.

Forretningen ville eftersøge underbilag til dokumentation for selve salget. Ved ambassadens kontakts efterfølgende henvendelse til forretningen blev der oplyst, at man ikke kunne finde de oprindelige fakturaer. Disse var smidt ud. De nye kvitteringer skulle være udstedt på grundlag af en notesbog fra 2005, hvor alle salg var beskrevet. Denne notesbog er ikke forelagt ambassadens kontant.

Ved henvendelse til [smykkeforretningen 2], [Mellemøsten], fik ambassadens kontakt (en medarbejder fra konsulatet) her oplyst, at forretningen ville bekræfte, at fakturaerne var korrekte, men bemærkelsesværdigt nok, var klagers bror i forretningen samme dag som medarbejderen ved konsulatet var til stede!

Klager blev herefter oplyst om undersøgelserne i [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B] og anmodet om at dokumentere købet af smykkerne evt. i form af kontoudtog fra banken m.v. …
…
Ved brev af 7. juni 2011, … skrev selskabets advokat til klagers repræsentant, vedrørende de undersøgelser der var foretaget af ambassadens kontakter i [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B]. Det blev i den forbindelse angivet, at uanset bekræftelserne af salg af guldsmykker fra de to forretninger, så havde salgene ikke kunnet dokumenteres via underbilag fra forretningerne endsige via kontoudtog fra klager. Det blev tillige påpeget, at efter ambassadens og F&P's medarbejderes erfaringer fra udstationering i flere arabiske lande er der generel usikkerhed om, hvorvidt fakturaer udstedt af guldhandlere i [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B] er korrekte. Endvidere blev det angivet, at det kunne konstateres, at fakturaerne fra forretningen i [mellemøstligt land B] ikke kunne bekræftes som værende originale.

Derudover blev det påpeget, at der manglede dokumentation for, at klager, dennes hustru eller bror skulle have opholdt sig i henholdsvis [mellemøstligt land B] eller [mellemøstligt land A] på de tidspunkter, hvor kvitteringerne angives at skulle være udstedt. Dette kunne bl.a. dokumenteres vis stempel/registrering fra de [mellemøstligt land A] immigrationsmyndigheder, men denne dokumentation er heller ikke forelagt. Endelig blev det fremhævet, at klager ikke i forbindelse med indførelse af smykkerne til Danmark havde foretaget fortoldning heraf, hvorfor det heller ikke var dokumenteret, at smykkerne var indført i Danmark.

Der blev uden præjudice og med henblik på en hurtig afslutning af sagen tilbudt klager et forligsmæssigt beløb på kr. 46.200,00.

Der er herefter kontakt mellem parterne, og klager fremsatte krav om betaling af i alt kr. 103.000,00 ved brev af 27. juni 2014 jf. bilag ...

Der var herefter yderligere korrespondance, herunder om en evt. forligsmæssig løsning mellem parterne ved selskabets advokats brev af 12. juli 2013 … hvilket blev besvaret af klagers repræsentant den 4. august 2011,…

Selskabets advokat påpegede ved brev af 12. august 2011, at selskabet fortsat nærede betydelig tvivl i relation til spørgsmålet vedrørende dokumentation for de hævdede anmeldte smykker, men tilbød til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen og uden præjudice for forelæggelse af spørgsmålet for domstolene eller ankenævnet et forligsbeløb på kr. 80.000,00 ... Dette blev afslået ved brev af 31. august 2011, hvorefter selskabet ved brev af 5. september 2011 meddelte, at der ikke kunne tilbydes erstatning i anledning af det anmeldte indbrud. ... Klager har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets stillingtagen:

Selskabet fastholder det meddelte afslag på forsikringsdækning i anledning af det anmeldte indbrud.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 7.6 i Familiens Basisforsikring, at det påhviler klager at sandsynliggøre/dokumentere sit krav.
…
For så vidt angår den altovervejende del af klagers krav, smykkerne, har klager fremsendt en række kvitteringer fra to forretninger i henholdsvis [mellemøstligt land A] og [mellemøstligt land B].

Ved selskabets undersøgelser via ambassaden i [Mellemøsten], er det konstateret, at kvitteringerne fra forretningen i [mellemøstligt land A] er faksimile kvitteringer, der er udstedt den 22. september 2010, altså efter det anmeldte indbrud.

Kvitteringerne skulle være udstedt på foranledning af klager og med henvisning til, at de originale kvitteringer skulle være bortkommet. Klager oplyste intet herom i forbindelse med kontakterne med selskabet, og selskabets konsulent og ved ambassadens undersøgelse af forretningen i [mellemøstligt land A] har det ikke kunnet dokumenteres, at de salg, der fremgår af kvitteringerne, reelt skulle have fundet sted. Tværtimod har forretningen angivet, at man ikke har været i stand til at kunne finde underbilag.

Uanset angivelsen fra forretningen i [mellemøstligt land A] om, at man bekræfter salget af de pågældende smykker, så nærer selskabet ringe tillid til realiteten af dette udsagn, herunder også på basis af de generelle erfaringer, som ambassadens kontakter og F & P's øst kontors medarbejdere har med smykkeforretninger i området. Det er ifølge disse ikke ukendt, at smykkehandlere udsteder kvitteringer, uden at der er foregået reelt salg.

Hvorvidt dette er tilfældet i nærværende sag kan og skal selskabet ikke tage stilling til, men det er selskabets opfattelse, at de af klager fremsendte kvitteringer (som ikke iøvrigt er understøttet af dokumentation for, at klager eller dennes familiemedlemmer skulle have været i [mellemøstligt land A] på de angivne købstidspunkter, eller kontoudtog til dokumentation for indkøb) ikke i tilstrækkeligt omfang dokumenterer, at der har fundet salg sted af smykker, endsige at smykkerne skulle have været i klagers besiddelse på tidspunktet for det anmeldte indbrud.

Særligt f.s.v. angår kvitteringerne fra [mellemøstligt land B] har disse kvitteringer ikke kunnet verificeres på nogen måde. Med ambassadens kontakt til forretningen i [mellemøstligt land B] er det alene oplyst, at kvitteringerne skulle være udtryk for ægte salg, men forretningen

har ikke ønsket at medvirke til nærmere dokumentation herfor. Det er dog bemærkelsesværdigt, at klagers bror skulle have været i forretningen den samme dag, som ambassaden tog kontakt til forretningen i foråret 2011.

Klager har ikke ønsket at medvirke til at fremskaffe yderligere dokumentation, herunder for indrejse i [mellemøstligt land B], fremskaffelse af underbilag fra den pågældende forretning eller kontoudtog.

Som følge heraf finder selskabet, at klager ikke i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes pkt. 7.6, har indkøbt og været i besiddelse af de pågældende smykker og mobiltelefoner på tidspunktet for det anmeldte indbrud, endsige at klager i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret at have mistet genstandene ved det anmeldte indbrud."

Skade på et skab

I brev af 28/3 2011 til nævnet har selskabets advokat bl.a. påpeget:

"… der [har] ikke i forbindelse med skadebehandling… været taget særskilt stilling til (eller rettere været fokus på) den anmeldte skade på skabet, som klager heller ikke har fremsat et decideret krav vedrørende.

Jeg har i dag drøftet spørgsmålet med selskabet, der efter omstændighederne er indstillet på - uden præjudice for sagen i øvrigt - at betale erstatning for skaden på skabet, når reparationstilbud fremkommer."

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for telefonerne, kontanterne og smykkerne med henvisning til manglende dokumentation.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

7. 81.378

Med denne tilføjelse, og idet nævnet bemærker, at selskabet har tilbudt at behandle et eventuelt krav fra klageren om dækning af skaden på skabet,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson