Den 5. november 2012 blev i sag nr. 82.144:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Sønderjysk Forsikring G/S
Ulkebøldam 1
6400 Sønderborg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indbo- og husforsikring i Sønderjysk Forsikring G/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en række indbogenstande, der blev stjålet ved et anmeldt indbrudstyveri. Klageren er endvidere utilfreds med størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for anmeldte bygningsskader, der efter hans opfattelse skete i forbindelse med indbrudstyveriet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for indbogenstandene med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har udbetalt 5.224,38 kr. for reparation af et vindue, men har afvist at dække skader på gulve og en solbænk med henvisning til, at skaderne ikke kan henføres til det anmeldte indbrudstyveri.

Klageren anmeldte til selskabet, at der i perioden 23/7 og 24/7 2011 var indbrud i hans hus. Tyvene skaffede sig adgang til huset via et vindue ved at afmontere vindueslisten og fjerne vinduesglasset.

I forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri anmeldte klageren følgende forhold til selskabet:

Tyveri:

2. 82.144

Samsung-tv - 9.999,00 kr., Kabler - 489 kr., 2 Corona lænestole med skamler - 98.868 kr., 3 PH-bordlamper model 3/2 - 16.785 kr., 5 Flasker Côtes du Rhône - 560 kr., Tøjkurv - 200 kr., Kurv - 250 kr., 4 Parfumer - 1.978 kr., Læderjakke - 3.500 kr., 2 Dieselbukser + Icemanbukser - 4.300 kr., 5 Håndklæder - 1.450 kr., Kjole - 1.200 kr., 4 Poloshirts med firmalogo - kr. 1.100 kr., 5.000 kr., i kontanter, Ekstern harddisk 2.000 gb - kr. 3.700 kr., 144 Dvd'er - 22.400 kr., DVD-opbevaringskasser - 645 kr.

Det fremgår af sagen, at kontanterne, den eksterne harddisk og dvd´erne var opbevaret på loftet i klagerens hus.

Skader:
Vinreol - 985 kr., Vindue, - 11.165 kr., Ridser på gulve - 55.000 kr., IKEA-skab og en sålbænk.

Som dokumentation for sit krav har klageren bl.a. fremsendt en kvittering for køb af et Samsung-tv til 9.999 kr. den 13/2 2010. Kvitteringen er udstedt til klageren. Han har endvidere fremsendt 3 håndskrevne kvitteringer.

I brev af 20/9 2011 til klageren har selskabet bl.a. oplyst:

"**Indboskaden:**

2 stk. Corona stole med tilhørende skamler.
Du anmelder tyveri af 2 stk. Corona stole med tilhørende skamler til en værdi af kr. 98.868 købt ved [møbelforretning] april / maj måned 2010. Du oplyser, at købsdokumentationen er stjålet og at stolene er købt kontant. [Møbelforretningen] kunne ifølge din anmeldelse ikke finde kassenotaen.

Vor taksator har besøgt møbelforretningen … den 25. august med henblik på fremskaffelse af købsdokumentation. Vi får oplyst efter at [møbelforretningens] bogholderi har gennemgået regnskabet for 2009 og 2010, at du ikke er oprettet som kunde og at købsdokumentation ikke findes.

3 stk. ph lamper:
Du anmelder tyveri af 3 stk. ph lamper købt ved [møbelforretning] i juni 2010 til en værdi af kr. 16.785,00. Du oplyser, at købsdokumentation er stjålet og at lamperne er købt kontant. Der er ikke fremsendt købsdokumentation og du er ikke oprettet som kunde hos [møbelforretningen].
…
Bukser:
Kvitteringen på dieselbukser er udstedt uden dato og forhandler kan ikke fremskaffe kopi.

Italiensk læder jakke / håndklæder / kjole i satin / Polo shirt:
Du har ingen former for dokumentationen uagtet, at effekterne er af nyere dato, blandt andet er kjolen købt i april 2011.

Parfume samt øvrigt badeværelsesudstyr:
Kvittering på parfume er udstedt med fiktive datoer. Der er ingen kopi hos forhandler.

Dvd film:
Du oplyser, at du har købt 144 dvd film indenfor de sidste 2,5 år. Du indsender komplet liste på 144 dvd film. Du kan ikke fremlægge nogen form dokumentation for køb af filmene trods det, at du i gennemsnit pr. måned har købt kr. 746. Da vi forelægger dig dette ændrer du forklaring og oplyser, at filmene nu er indkøbt indenfor 4,5 år. Vi modtager stadig ingen dokumentation.

Ekstern harddisk:
Du oplyser, at du har fået stjålet Sony ekstern harddisk 2000 gb i design sort slim købt i februar/marts 2011 for kr. 3.700. Du kan ingen dokumentation fremligge.

Kontanter:
Du kan ikke fremlægge nogen former for dokumentation.

Generelt:
Den manglende dokumentation og ikke mindst den uforståelige og uopnåelige dokumentation set i forhold det af dig oplyste med hensyn til genstandenes alder og om, hvor genstandende er købt har et omfang der for Sønderjysk Forsikring har en karakter af, at skadeopgørelsen virker direkte utroværdig.

Du har opgjort indboskaderne til i alt ca. kr. 175.000 hvor du alene kan fremlægge dokumentation for fladskærms tv.

Set i forhold til det af dig oplyste om de stjålne genstandes alder etc. burde dokumentation være indlysende og opnåelig. Dine oplysninger og skadeopgørelse set i relation til dokumentationen virker ikke oprigtige med hold i virkeligheden.

Vi skal på den baggrund afvise indboskaden. I tilfælde af, at afvisningen ikke kan accepteres og kravet fortsat opretholdes vil vi overveje, at undersøge sagen nærmere med hjælp fra eksterne konsulenter. Ved godkendelse af indboafvisningen vil vi henligge sagen."

I brev vedlagt klageskema har klageren bl.a. anført, at hans tømrer har vurderet, at de ridsede gulve og det beskadigede vindue skal udskiftes. Klageren har endvidere oplyst, at der ved det anmeldte indbrudstyveri bl.a. blev stjålet en mappe, der indeholdt en række kvitteringer for de stjålne indbogenstande. Af brevet fremgår endvidere bl.a.:

"Kvitteringen for fladskærmen finder jeg frem til i den forretning jeg har købt den. Kvittering for lamper og stole+skamler kan på ingen måde opspores i forretningen hvor de er købt. Jeg finder billeder frem af mit hjem, hvor stole og lamper kan ses. [taksator] fortæller mig, at de stole lige så godt kunne være kopier, og han troede faktisk ikke på, at de var ægte Coronastole, og tvivlede i øvrigt på, at jeg overhovedet havde haft sådanne stole. Efterfølgende sender jeg

med [møbelforretningens] hjælp, billeder til … fabrikken, som producerer Coronastole. Begge instanser medgiver, at stolene i høj grad ligner ægte Coronastole, ud fra det de ser på billederne.
…
I brevet fra Forsikringen (d.19.september 2011),hvor de prøver at forklare afvisningen af sagen, skriver de, at man skal være oprettet som kunde hos [møbelforretningen] for at handle hos dem. Men da vi besøger [møbelforretningen] d.16.september efter vores oplevelse med [taksator], siger chefen, at man sagtens kan *købe* uden kundeoprettelse, og han fortæller i øvrigt, at [taksator] har været på besøg i butikken angående mine stole. Han har forinden sendt mine billeder til butikken i en mail, for at forhøre sig, om stolene kunne være kopier. Til dette svarede chefen for [møbelforretningen], at han havde haft billederne sendt op til … fabrikken og herfra fået det svar, at stole og skamler var ægte.

I brev af 7/3 2012 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

"Ved besigtigelsen af bygningsskaderne kan vores taksator konstatere følgende:

Sålbænk:
Skade på sålbænk er en almindelig svindrevne og dermed ikke en følgeskade af tyveriet. (se bilag …)

Vindue:
Det er vores opfattelse at vinduet kan repareres, hvorfor vi har afvist at skifte vinduet. Vi har efterfølgende betalt kr. 5224,38 for reparation af vinduet.

Gulvskade:
Med hensyn til skaderne på gulvet er det vores helt klare opfattelse, at gulvet alene står med småridser og skrammer efter almindelig brug. De beskrevne forhold om gulvet er helt normalt forekommende blot ved almindelig brug, hvorfor vi står uforstående over vores kundes krav om udskiftning af gulvet. Vi har vedlagt billeder, som taksator har taget af gulvet ved mødet den 16. september 2011 - bilag …)

Taksator … samt skadechef … har begge besigtiget skaderne og er kommet til samme konklusion omkring bygningsskaderne.

For så vidt angår tyveriet af diverse indbogenstande har det ikke været muligt for [klageren] at fremskaffe kvitteringer på de stjålne genstande, selvom disse er under 2 år. Det har ikke været muligt at få eventuelle kontoudtog, der kan bekræfte de forskellige køb, da genstandene skulle være købt kontant og ikke med betalingskort.

[Klageren] oplyser, at han har købt 2 stk. Corona stole med skamler til en værdi af kr. 98.868,00 hos [møbelforretning] i april / maj måned 2010. Beløbet er betalt kontant og afhentet af ham og en kammerat. Iflg. [klageren] er han ikke oprettet som kunde hos [møbelforretningen].

I sommeren 2010 har [klageren] tillige købt 3 ph-lamper ved [møbelforretning], ligeledes uden at være oprettet som kunde i deres system.

Vi har på baggrund af oplysningerne haft kontakt til [møbelforretningen], der er noget uforstående overfor ovenstående. De kender ikke kunden og ville ved sådanne køb med garanti have oprettet [klageren] som kunde i deres system.

De har været deres kasserapporter igennem for både 2010 og 2009 og kan med 100 % sikkerhed oplyse, at genstandene IKKE er købt hos dem i hverken 2009 eller 2010.

[Klageren] har tillige sendt kvitteringer ind på parfume og tøj, der skulle være stjålet i fm. indbruddet. Efter vores erfaring fra Indbo Møbler vælger taksator at kontakte de 2 firmaer, der oplyser, at det er fiktive fakturaer. Altså fakturaer der er skrevet efter indbruddet og hvoraf der ikke findes en kopi i firmaets regnskab. (se bilag …)

Endeligt har vi ikke fået dokumentation på køb af dvd'er til trods for, at kunden i gennemsnit har købt dvd'er hver måned for kr. 750,00.

Det påhviler kunden at dokumentere sit krav. I overensstemmelse med ankenævnets praksis skærpes denne bevisbyrde, jo dyrere genstande der er tale om. I denne sag taler vi om meget dyre og nye mærkevarer, hvor det burde være muligt at få genudskrevet nye kvitteringer.

Jf. betingelsernes pkt. 17 må man for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos. I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Kopi af betingelser vedlægges - bilag …

Vi har derfor iht. betingelserne afvist at udbetale erstatning på indboforsikringen og fastholder afvisningen med baggrund i manglende dokumentation samt utroværdighed. Vi henviser i den forbindelse til AK44.678.

Såfremt vi ikke skulle få medhold i ankesagen, vil vi allerede nu tage forbehold for erstatningspligten og erstatningens størrelse, da vores kundes dokumentation i sagen er meget mangelfuld.

I forbindelse med afvisningen af skaden, har vi i henhold til vores forsikringsbetingelser opsagt indboforsikringen med 14 dages varsel."

Dertil har klageren i brev af 25/3 2012 til nævnet bl.a. påpeget:

"Generelt om stjålne effekter:
[Taksator] sagde, at jeg skulle finde ud af, hvad nyværdien er i dag for de stjålne genstande, samt fremskaffe kvitteringer. Idet nogle af genstandene var gaver og jeg i øvrigt ikke husker dato for hvornår jeg har købt parfumer, film og diverse ting, kunne jeg kun gå til butikkerne og forklare min sag, hvilket i nogle tilfælde førte til disse såkaldte 'fiktive kvitteringer'. Jeg talte med ejerne af pågældende butikker, som udstedte kvitteringerne idet jeg således ville få dokumentation for varernes pris i dag. I skriver (jf. betingelsernes pkt.17), at forsikringstager bør gemme købsnotaer for alle nyere ting i mindst 5 år. Jeg har ikke konsekvent gemt kvitte-

> ringer på alle mine mindre køb. Uanset om jeg havde eller ej, ændrer det ikke ved, at min mappe med kvitteringer blev stjålet sammen med genstandene. Det gjorde jeg også Kim Eskildsen opmærksom på som noget af det allerførste. De genstande jeg havde, har jo helt oplagt tabt værdi i den tid jeg har haft dem, og jeg skrev udtrykkeligt, at priserne jeg havde fundet var *nypriser* og ikke nødvendigvis den eksakte nutidsværdi af f.eks. film, parfumer og tøj."

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema for indboforsikringen fremgår bl.a., at forsikringen dækker indbrudstyveri. Ved indbrudstyveri forstås ifølge forsikringsbetingelserne: "tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale".

Nævnet har gennemset fotos.

Nævnet udtaler:

Det er under sagen ubestridt, at klageren har været udsat for er et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Samsung-tv

Nævnet har gennemset den fremsendte kvittering og finder på baggrund heraf, at klageren har dokumenteret sit krav om erstatning for tv'et. Nævnet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at afvise at yde forsikringsdækning herfor. Selskabet skal således udbetale klageren erstatning for tv'et i henhold til forsikringsbetingelserne.

Øvrige indbogenstande

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til manglende dokumentation. I den sammenhæng har nævnet også lagt vægt på, at de forretninger, hvor klageren oplyser at have købt genstandene, ikke kender ham. For så vidt angår skaden på vinreolen, IKEA-skabet og sålbænken finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at skaderne kan henføres til det anmeldte indbrudstyveri.

7. 82.144

Skader på bygningsdele

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, der giver nævnet grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

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.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Selskabet, Sønderjysk Forsikring G/S, skal anerkende, at klagerens Samsung-tv blev stjålet ved et dækningsberettigende indbrudstyveri, og skal udbetale klageren erstatning herfor i overensstemmelse forsikringsbetingelserne.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Poul Sørensen