Ankenævnet for Forsikring

915/13

Den 6. maj 2013 blev i sag nr. 83.397:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt med henvisning til manglende dokumentation.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Men vi var på ferie i Tyrkiet, var der indbrud + tyveri i vores hjem. Hjemmet blev voldsomt gennemrodet og der blev stjålet:
> Kontanter og smykker, flyverdragt, lænestol, 2 stk børnestole, symaskine fra huset.
> Derudover fik vi stjålet vores bil med barnestol + gps mp3 afspiller.
>
> 2. Hvad vil de konkret opnå hos selskabet? …
> Højere skades dækning."

Selskabet har i brev af 12/11 2012 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager har anmeldt, at der ved indbruddet blev stjålet smykker, kontanter, GPS, symaskine, to barnestole, flyverdragt og en mp3 afspiller, alt til en samlet værdi af 138.500 kr.
>
> Klager har kun i begrænset omfang kunnet dokumentere sit krav, hvorfor vi i et vist omfang har fastsat erstatningen skønsmæssigt. Vi har udbetalt i alt 27.500 kr. i erstatning.
>
> **Forsikringsforholdet i Topdanmark Forsikring A/S**

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Hjemforsikring aftalt på vilkår 6650-1, der vedlægges i kopi som bilag ...

Klager gør gældende, at hun skulle have tegnet en tillægsforsikring for smykkerne. Det er ikke korrekt. Smykkerne er omfattet af Hjemforsikringen og dækningen er maksimeret til 15 % af forsikringssummen. Da forsikringssummen er 534.000 kr., er smykker derfor dækket med højst 81.000 kr.

Klager skal dokumentere sit krav
Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, herunder at hun har været i besiddelse af de anmeldte effekter, samt at besiddelsen har været retmæssig. Klager skal desuden kunne dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen af sit krav.

Hvis klager ikke er i stand til at dokumentere eller sandsynliggøres sit krav, kan vi enten vælge helt at afvise at betale erstatning eller vi kan fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 25. juli 2012 anmelder klager telefonisk fra Tyrkiet, at hun har været udsat for indbrud i sit hjem og at familiens bil ligeledes er stjålet. Indbruddet var opdaget af familie i Danmark.

Efterfølgende har vi fra klager modtaget en opgørelse over dennes krav.

l første omgang er kravet oplyst til omkring 70.000 kr. men det er efterfølgende forhøjet til 138.500 kr.

På grund af mistanke om forsikringssvindel blev sagen herefter overgivet til nærmere undersøgelse hos selskabets efterforsker, skadeinspektør ... … har udfærdiget en intern rapport i sagen, der vedlægges i kopi som bilag …, og hvortil i det hele henvises.

På baggrund af skadeinspektørens rapport kunne vi anerkende et erstatningsbeløb på 27.500 kr., jf. vedlagte brev fra … af 5. september 2012, vedlagt som bilag ... Beløbet er overført til klager den 7. september 2012.

Klager har efterfølgende rettet henvendelse endnu en gang til selskabet med henblik på at opnå en højere erstatning. Klager har imidlertid ikke fremlagt yderligere dokumentation for sit krav, og vi har derfor afvist at udbetale yderligere erstatning.

Vi har følgende kommentarer til klagers krav
Kontanter
Klager oplyser, at hun skulle have fået stjålet 32.000 kr. i kontanter. Pengene skulle have ligget i en taske, som blev opbevaret under sengen. Ifølge klager var det hendes efterløn, som hun havde hævet med henblik på at dække udgifterne til nyt gulv på 1. sal.

Klager har fremlagt en posteringsoversigt fra Nordea, som viser, at hun har hævet 31.000 kr. den 9. maj 2012. Det er ifølge klager disse penge, som er stjålet den 25. juli.

Vi finder det hverken dokumenteret eller sandsynliggjort, at klager fortsat på tyveritidspunktet skulle have været i besiddelse af disse penge. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at der er gået mere end 2 måneder fra hævningen til tyveriet ligesom klager i den mellemliggende periode har været på ferie. Det virker derfor ikke sandsynligt, at klager skulle have hævet 31.000 kr. til et nyt gulv, velvidende at hun skulle på ferie, og at pengene i den periode skulle ligge i en taske under sengen. Af udskrifter fra klagers bankkonto kan vi se, at der ikke

er noget overskud, og det er derfor vores opfattelse, at pengene er hævet til almindelige udgifter og forbrug.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at dækningen for kontanter er begrænset til 21.955 kr.

Vi har givet en skønsmæssig erstatning på 7.000 kr., og vi kan ikke forhøje beløbet.

Smykker Klager har opgjort sit krav for halskæde med guldmønter, bred halskæde og syv armbånd til i alt 75.000 kr.

Der er ingen dokumentation for kravet bortset fra et par enkelte fotos. Fotos alene sandsynliggør imidlertid hverken ejerskab eller at et eventuelt ejerskab har været retmæssigt. Fotos sandsynliggør heller ikke det afbilledes værdi og ægthed.

På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde med hensyn til dette krav, og vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til i alt 7.500 kr.

GPS, symaskine, 2 barnestole, flyverdragt, MP3 afspiller og D & G ur.
Klager har fremsat et krav for disse effekter på i alt 9.000 kr. Efter selskabets opfattelse er der her - i hvert fald for så vidt angår symaskine, barnestole og flyverdragt - tale om et noget atypisk kostervalg for en indbrudstyv.

Klager har på ingen måde kunnet dokumentere eller sandsynliggøre disse krav, og vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr.

Vi fastholder vores afgørelse
Da der ikke ses at være kommet nye oplysninger i sagen, fastholder vi vores afgørelse. Vi er imidlertid indstillet på at tage sagen op til fornyet overvejelse, såfremt klager fremskaffer yderligere dokumentation i sagen."

Det fremgår af sagen, at selskabet endvidere har erstattet et TV, klædeskabs- og kommodeskuffer samt nøgler, postkasse og omkodning af låse med i alt 11.000 kr.

Klageren har i brev af 24/11 2012 til nævnet bl.a. anført:

"I henhold til fremsendte yderst injurierende skrivelse fra Topdanmark Forsikring A/S, kan jeg yderligere meddele at koster yderligere bestod af et Sony fladskærms tv til en værdi af kr. 7000 og derudover en bil, som er blevet erstattet.

Ifølge Topdanmark Forsikring A/S, at der ikke dokumentation for, at jeg var i besiddelse til en værdi af alt kr. 75.000, udover et par enkelte fotos. Dette er ikke korrekt. Smykkerne er faktisk vurderet til kr. 105.150 af … Guld & Sølv i … d. 08.10.12, og Topdanmark Forsikring A/S har fået fremsendt dokumentation for dette.

At tyvene har stjålet måske for Topdanmark Forsikring A/S atypiske genstande, finder jeg overhovedet ikke atypisk. Alt hvad der kan være af værdi, må vel være interessant at stjæle mhp. videresalg.

Jeg er dybt forarget over Topdanmarks stærkt injurierende påstande om, at jeg og min familie ud fra tilsendte skrivelse direkte har beskyldt os for forsikringssvindel."

Hertil bemærker selskabet i brev af 5/12 2012 til nævnet bl.a.:

"Klager skriver, at han har dokumenteret kravet vedrørende smykker ikke alene ved fotos men også med en vurdering fra … Guld og Sølv. Denne vurdering er imidlertid først udarbejdet efter tyveriet og det vil sige alene ud fra klagers oplysninger. En sådan vurdering dokumenterer hverken ejerskab, ægthed eller værdi af det stjålne ligesom den heller ikke dokumenterer, at ejerskabet har været retmæssigt."

Nævnet har fået forelagt selskabets interne rapport i sagen, hvoraf bl.a. fremgår:

"Jeg rettede den 27.08.2012 kl. 18.50 personlig henvendelse hos FT, der blev truffet hjemme. FT indvilligede i, at samtalen blev optaget på diktafon.

FT forklarede at hun den 25.07.2012 var på ferie i Tyrkiet, da hun blev ringet op af sin bror, der oplyste, at der havde været indbrud i hendes hus.

Forespurgt rejste hun fra Danmark den 07.07.2012 og hun tog hjem igen den 04.08.2012.

Broderen oplyste, at deres bil var væk, postkassen var ødelagt, TV'et manglende og døren mod haven var brudt op. Politiet blev herefter tilkaldt.

FT oplyste, at man havde stjålet en sort taske, som stod under sengen på 1. sal. Tasken indeholdt 31.000 kr. i kontanter samt hendes smykker.

Omkring kontanterne oplyste hun, at de var til få lavet nyt gulv for. Pengene var gemt til at betale for gulvet.

Forespurgt oplyste FT, at pengene blev hævet jf. vedlagt bilag 09.05.2012. Pengene skulle endvidere bruges til at betale udgifter for. Det var de hævede penge som var lagt i tasken under sengen.

FT foreholdt, at der var lagt nyt gulv i stuen. Hertil oplyste hun, at det var til gulvet på 1. sal. Gulvet skulle laves efter deres ferie.

Forespurgt kunne FT ikke sige hvem der skulle lave gulvet, blot at hun kendte en der kunne hjælpe. Der var ikke bestilt materialer.

Forespurgt havde de også levet af feriepenge og mandens efterløn. FT kunne ikke forklare, hvorfor hun hævede 31.000 kr. to mdr. før de skulle bruges og lagde dem under sengen, vel vidende at hun skulle en md. på rejse til Tyrkiet.

FT foreholdt, at pengene nok lå mere sikker i banken end under deres seng. Hertil svarede hun, at hun jo ikke kunne vide at der blev indbrud i huset. Hun kunne ikke forklare hvorfor hun gjorde sådan.

Forespurgt oplyste FT, at de tilsammen tjente 35.000 kr. i måneden (udbetalt) og at hun hver 3. md. skulle betale 28.000 kr. for huset. Derudover var der de sædvanlige løbende udgifter.
Omkring smykkerne oplyste FT, at listen 'oversigt over skadesanmeldelse' var hendes reelle krav.

Vi gennemgik herefter smykkerne. FT udtalte, at alle smykker var gaver i forbindelse med hendes bryllup som blev holdt i Tyrkiet for 22 år siden. Hun havde ingen dokumentation ud over de to indsendte fotos. Hun havde ingen vurderinger eller certifikater på smykkerne.

a Halskæde med guldmønter. FT fremviste de indsendte fotos. Den var købt i Tyrkiet.

Bred halskæde 22 karat guld.
Dette var en 'tyk' kæde. FT havde ingen fotos eller anden dokumentation.

FT havde ikke yderligere på resten af smykkerne.

Vedr. TV rettede FT til, at dette var af mærket Sony og ikke Samsung som oplyst, hvilket også stemte overens med den indsendte kvittering. Hun havde også ringet og oplyst dette til Topdanmark.

FT havde siden erfaret, at følgende effekter også var stjålet:

GPS mærket Garmin (intet om model), ca. 2.000 kr. FT havde sendt en mail om denne. (lå i bil).

Symaskine. FT kunne intet oplyse om mærke købt i Bilka for et par år siden. Hun havde ingen dokumentation.

To barnestole købt i Bilka til hver 500 kr.. FT havde ingen dokumentation.

Flyverdragt til barn.

MP 3 afspiller, (lå i bil) pris mellem 500 - 1.500 kr. FT kendte ikke mærket ud over, at det startede med S. Det var en gave fra hendes far købt i Tyrkiet. Hun fik den for halvandet år siden. Faderen havde ingen kvittering.

FT foreviste herefter 'ødelagt' skab på 1. sal. Se vedhæftede fotos."

Nævnet har desuden fået forelagt en tegning af smykkerne, fotos samt den omtalte vurdering af 8/10 2012 fra en guldsmed, hvori værdien af smykkerne er anslået til 104.500 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**E Dokumentation**
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler en forsikringstager at bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning i anledning af det anmeldte indbrudstyveri. Nævnets afgørelse udelukker ikke, at en domstol efter en nærmere bevisførelse kan komme til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson