Ankenævnet for Forsikring

920/13

Den 5. juli 2013 blev i sag nr. 83.479:

xxxx xx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har tegnet hjemforsikring i Danske Forsikring. De klager ved deres repræsentant over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt efter et anmeldt røveri den 21/3 2012.

Klagerne har fremsat et krav på ca. 175.000 kr. Kravet vedrører diverse smykker, Mulberry taske og pung, ur og solbriller m.v. Selskabet har udbetalt i alt 31.051 kr. i erstatning. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klagerne ikke har sandsynliggjort størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Selskabet har i brev af 18/12 2012 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin afgørelse således:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Klager anmeldte skaden til selskabet via internettet den 21. marts 2012. I forbindelse med anmeldelsen oplyste hun, at hun var blevet overfaldet og frastjålet en taske indeholdende smykker, ur, briller, kontanter og taske for en værdi af 175.000 kr. Røveriet/overfaldet var sket samme dag.

Klager blev ved anmeldelsen bedt om at indsende dokumentation samt kopi af politikvittering. Klager havde allerede ved anmeldelsen sendt en liste med opgørelse over sit krav. Denne var udarbejdet til brug for politiet.
Klager havde alene fotos af de mindre kostbare smykker, men ingen dokumentation for de dyre. Grundet kravets størrelse blev sagen fordelt til en af selskabets løsøretaksatorer. Klager blev efterfølgende kontaktet af taksator, der gennemgik opgørelsen samt dokumentationen i

sagen. Grundet forskellige omstændigheder, blev sagen overdraget til en af selskabets skadeinspektører til nærmere gennemgang.

Efter en nærmere gennemgang af sagen blev erstatningen opgjort skønsmæssigt til 16.051 kr. grundet den mangelfulde dokumentation. Klager skrev derefter en klage til selskabets klageansvarlig, hvor hun bad om et møde. Efter mødet blev der yderligere udbetalt 15.000 kr. i erstatning pr. kulance, da klager havde forklaret, at hun havde kæmpet for at finde dokumentation.

Klager har tidligere haft indbrud, men klager kan ikke huske hvornår indbruddet fandt sted (før 2007), og det er ikke anmeldt til Danske Forsikring. Klager fik i den forbindelse stjålet alle hendes smykker, så smykkerne er efter klagers oplysninger alle anskaffet/arvet efter det nævnte indbrud.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker: 1. Tyveri, hvor tyven bruger vold eller truer med straks at bruge vold mod forsikrede. 2. Tyveri og andre skader på ting som følge af overfald på forsikrede personer, jf. vilkårenes dækningsskema side 11 pkt. 5.

Smykker er omfattet af forsikringen som særlige private værdigenstande, jf. vilkårene side 10 pkt. F, kontanter som penge, jf. pkt. E og øvrige genstande som almindeligt privat indbo, jf. vilkårene side 10 pkt. C.

Klager skal sandsynliggøre sit krav
Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre selve forsikringsbegivenheden samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette følger såvel af gældende ret som af de aktuelle forsikringsvilkår side 16 pkt. E.

Som det fremgår af forsikringsvilkårene side 16 pkt. E, skal de sikrede, for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at de har haft de beskadigede eller stjålne ting. Det skal også dokumenteres, hvornår tingene er købt, samt til hvilken pris.

Det kan ske ved, at der indsendes kvitteringer, regninger eller købekontrakter Hvis de sikrede ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre deres krav, kan Danske Forsikring afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I denne sag har klager indsendt fotos for nogle af smykkerne, men ikke anden dokumentation for smykkerne.

Sagen er undersøgt nærmere af selskabets skadeinspektør
Grundet kravets størrelse, herunder andre omstændigheder ved sagen, blev den overdraget til nærmere undersøgelse hos selskabets skadeinspektør ... Skadeinspektøren har udfærdiget en intern rapport i sagen, jf. vedlagte kopi af skadeinspektørens rapport.

Skadeinspektøren bad klager indsende dokumentation for sit krav og i den forbindelse modtog han nogle fotos af de stjålne smykker.

Klager er opfordret til at fremskaffe yderligere dokumentation
Ved skadeinspektørens gennemgang af sagen oplyste klager, at hun altid tog sine smykker med sig, når hun gik ud. Hun oplyste, at hun havde de fleste af de dyre smykker på sig, mens de øvrige lå i en taske. Hun oplyste i den forbindelse, at hun tidligere havde haft indbrud, hvor alle hendes smykker blev stjålet og derfor var hun nervøs for at efterlade dem derhjemme.

3. 83.479

Efterfølgende oplyste klager, at hun var på vej til en guldsmed, for at få smykkerne vurderet og at dette også var grunden til, at hun havde alle sine smykker inkl. certifikater med sig. Hun havde dog svært ved at huske navnet på guldsmeden og havde ikke lavet en forudgående aftale omkring vurdering.

Klager havde som tidligere oplyst kun fremvist fotos af nogle af smykkerne og selskabets skadeinspektør opfordrede derfor klager til at fremskaffe yderligere dokumentation for hendes krav i form af kvitteringer eller certifikater. Klager oplyste i den forbindelse, at hendes certifikater lå i tasken og at disse derfor var blevet stjålet ved samme hændelse.

Selskabet har oplyst til klager, at kravene til dokumentation skærpes, når der er tale om genstande af en høj værdi - som tilfældet er med flere af hendes smykker. Da klager - selvom hun er blevet opfordret hertil af selskabets skadeinspektør - ikke har indsendt yderligere dokumentation i sagen udover fotos af de mindre kostbare smykker, finder selskabet derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at fotos alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da fotos hverken fastslår eller sandsynliggør smykkernes ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab.

Selskabet anser det for en atypisk handlemåde, at klager efter det oplyste altid tager sine smykker med sig navnlig pga. værdien og omfanget af smykkerne. Derudover stiller selskabet sig undrende overfor, at klager alene har taget opstillede fotos af de mindre kostbare smykker og ikke de mere værdifulde smykker, særligt når samtlige smykker (efter det oplyste), er anskaffet/arvet efter det tidligere indbrud der skete før 2007.

Endelig er det efter selskabets opfattelse en atypisk handlemåde, at man - som det første efter at man har været udsat for en voldsom oplevelse, og inden politiet er nået frem - udfærdiger en liste over mistede genstande til politiet og forsikringsselskab.

Ud fra det anførte finder selskabet ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for forsikringsbegivenheden samt omfanget af denne og ej heller for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen
Selskabet finder ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for såvel forsikringsbegivenheden som størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Selskabet henviser i den forbindelse til, at klager alene ved indsendelse af nogle få fotos, ikke har været i stand til at dokumentere sit krav. Derudover har klager ikke indsendt yderligere dokumentation, selvom hun er blevet opfordret hertil.

På det foreliggende grundlag fastholder vi derfor vores afgørelse, og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning, udover den erstatning vi allerede har udbetalt. Såfremt klager indsender yderligere dokumentation til sagen, er vi dog indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Hertil har klagernes repræsentant i brev af 17/1 2013 til nævnet bemærket:

"[Klagernes repræsentant] har nu haft lejlighed til at drøfte forsikringsselskabets brev i sagen af 18. december 2012 med vore klienter.

1)

4. 83.479

Forsikringsselskabet anfører bl.a., at vore klienter alene har indsendt fotos af nogle af de mindre kostbare smykker, men ikke af de mere værdifulde, og at disse fotos ikke er tilstrækkelig dokumentation.

Dette er ikke korrekt. Den 27. juli 2012 blev der afholdt møde med forsikringsselskabet … hos vore klienter, og i den forbindelse udleverede vore klienter et fuldt sæt fotos, som også omfatter de mest kostbare af smykkerne. Ankenævnet bedes rekvirere disse fotos fra forsikringsselskabet.

2)
I redegørelsen af 18. december 2012 hævder forsikringsselskabet fortsat, at vores klient … skulle have oplyst til selskabet, at hun altid tog sine smykker med sig.

Dette er en misforståelse, som ikke bliver mere rigtig af at blive gentaget i hvert indlæg fra forsikringsselskabet.

Det, vores klient oplyste til forsikringsselskabet i forbindelse med anmeldelsen, var, at hun ofte går med mange ringe - hvilket er rigtigt. Vores klient har således ikke for vane at medbringe flere smykker i sin håndtaske.

Forsikringsselskabet har gennem hele sagens behandling forsøgt at mistænkeliggøre vore klienter. I forbindelse med anmeldelsen kom en sagsbehandler bl.a. på besøg hos vore klienter på et tidspunkt, hvor [klager 1] var ude, og bad [klager 2] om adgang til vore klienters pc. Formålet var at forsøge at bevise sagsbehandlerens mistanke om, at dokumentet med vores klienters skadesanmeldelse var oprettet *inden* det oplyste tidspunkt for overfaldet, og at overfaldet og anmeldelsen således var fri fantasi. Mistanken viste sig at være helt grundløs, og sagsbehandleren fortrak, da [klager 1] vendte hjem.

3)
Det fremgår af redegørelsen, at vor klient har haft et indbrud før 2007. Indbruddet fandt sted i 1999. [klager 2] er smertepatient og tager stærk medicin og kunne som følge heraf ikke huske det nøjagtige tidspunkt ved anmeldelsen."

Herefter har selskabet i brev af 27/2 2013 til nævnet anført:

"**Her får I vores yderligere kommentarer**
For overblikkets skyld refererer vi til punkt 1-3 i brevet fra klagers repræsentant.
Ad punkt 1:
Klagers repræsentant har anført, at klager har udleveret et fuldt sæt fotos af samtlige smykker i forbindelse med møde afholdt med selskabets kundeklage- ansvarlige. Selskabet har derfor kontaktet vores kundeklageansvarlige, for at få afklaret dette. Den kundeklageansvarlige har oplyst, at klager fremviste nogle fotos fra et familiealbum. De pågældende fotos ligger i sagen og der er alene tale om 6 familiefotos, men der er ikke tale om et komplet sæt fotos af de stjålne smykker som anført af klagers repræsentant.

Som beskrevet i vores tidligere brev påhviler det klager at dokumentere eller sandsynliggøre selve forsikringsbegivenheden samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. I samme forbindelse gør selskabet opmærksom på, at der stilles større krav til dokumentation, når der er tale om dyrere genstande samt at fotos alene ikke anses for behørig dokumentation i sådanne tilfælde. Dette skyldes, at fotos ikke fastslår eller sandsynliggør hverken ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab.

5. 83.479

Klager oplyste ved mødet med selskabets kundeklageansvarlig, at hun havde kæmpet for at finde dokumentation for hendes krav. Grundet klagers ihærdighed/forsøg på at finde dokumentation, valgte selskabets kundeklageansvarlig at udbetale yderligere 15.000 kr. i erstatning pr. kulance.

Grundet den mangelfulde dokumentation har selskabet som beskrevet i vores tidligere brev, opfordret klager til at fremskaffe yderligere dokumentation for kravet, hvilket dog ikke har været muligt.

Ad punkt 2:
Klagers repræsentant oplyser, at det må være en misforståelse, at klager skulle have udtalt, at hun altid tog sine smykker med sig. Vi beklager naturligvis, hvis der er tale om en misforståelse. Ikke desto mindre er dette oplyst til selskabets skadeinspektør ved hans møde hos klager. Begrundelsen var, at hun tidligere havde haft indbrud, hvor alle hendes smykker blev stjålet og at hun derfor var nervøs for at efterlade dem derhjemme. I samme forbindelse oplyste hun, at hun havde de fleste af de dyre smykker på sig, mens de øvrige lå i en taske. Ifølge det oplyste er det dermed ubestridt, at klager havde samtlige smykker med sig ved den pågældende forsikringsbegivenhed.

Derudover henviser klagers repræsentant til at vores skadeinspektør bad om adgang til klagers pc. Som tidligere beskrevet er det efter selskabets opfattelse en atypisk handlemåde, at man lige efter at have været udsat for en voldsom oplevelse (og inden politiet er nået frem), udfærdiger en liste over mistede genstande til politiet og forsikringsselskab. Klager er således ikke blevet informeret omkring udfærdigelse af en liste over det stjålne af politiet eller selskabet, men har blot gjort dette på egen foranledning. Dette forhold undrede skadeinspektøren sig over - særligt når forsikringsbegivenhedens voldsomme karakter tages i betragtning, og det er derfor forståeligt, at han spurgte om hun fortsat havde dokumentet liggende på sin computer. Klager indvilgede i at fremvise dokumentet for skadeinspektøren, hvorefter han gennemgik dette.

Ad punkt 3:
Selskabet stiller sig fortsat undrende overfor, at klager alene har taget opstillede fotos af de mindre kostbare smykker og ikke de mere værdifulde smykker, når samtlige smykker er anskaffet/arvet efter det tidligere indbrud der ifølge det nu oplyste fandt sted i 1999.

Ud fra det anførte finder selskabet ikke, at der er kommet nye oplysninger til sagen, der løfter klagers bevisbyrde for forsikringsbegivenheden, omfanget af denne samt størrelsen af det fremsatte erstatningskrav, hvorfor vi på det foreliggende grundlag fastholder vores afgørelse i sagen. Vi er dog som beskrevet i vores brev fra den 18. december 2012, indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering, såfremt klager indsender yderligere oplysninger til sagen.
Vi henviser i den forbindelse til vores brev fra den 18. december 2012."

Klagernes repræsentant har i brev af 14/3 2013 til nævnet anført:

"[Klagernes repræsentant] har haft lejlighed til at drøfte Danske Forsikrings brev af 27. februar 2013 med vore klienter. Brevet giver anledning til følgende bemærkninger:

Ad punkt 1:
Vedlagt følger et sæt farvefotos af de stjålne effekter. Danske Forsikring burde være i besiddelse heraf i forvejen. Det er korrekt, at ikke alle effekter er gengivet på billederne, men dog en væsentlig del.

6. 83.479

Ad punkt 2:
Det fastholdes, at Danske Forsikrings sagsbehandler har misforstået, at vor klient skulle have oplyst, at hun altid havde smykkerne med i tasken. Vor klient har for vane at bære mange smykker ad gangen, og det er formentlig det, der er blevet fordrejet.

Ad punkt 3:
Danske Forsikring har bemærket, at vor klient kun synes at have fotos af de mindre værdifulde smykker. Det er ikke korrekt. Blandt andet er myrtekransen til en værdi af 21.000 kr. (angivet som nr. 2 på listen), armbåndsuret til en værdi af 36.000 kr. (nr. 1) og tre ringe til en værdi af mellem 21.500 kr. og 29.800 kr. (nr. 7-9) afbilledet."

Efterfølgende har selskabet i brev af 22/3 2013 til nævnet anført:

"**Her får I vores yderligere kommentarer**
For overblikkets skyld refererer vi til punkt 1-3 i brevet fra klagers repræsentant.
Ad punkt 1:
Selskabet har ikke tidligere modtaget de nu fremsendte fotos, hvorfor vi ikke tidligere har været i besiddelse af disse. Det er muligt at det var disse fotos, der blev forevist på mødet med selskabets kundeklageansvarlige. De fremlagte fotos giver dog ikke anledning til ændring af selskabets afgørelse. Som nævnt i vores tidligere breve, har selskabet netop valgt at udbetale yderligere erstatning pr. kulance, da klager havde gjort et ihærdigt forsøg på at finde dokumentation i sagen, også selvom den eneste dokumentation i sagen var fotos af nogle af smykkerne.

Ad punkt 2:
Klagers repræsentant fastholder at sagsbehandleren må have misforstået, at klager skulle have udtalt, at hun altid tog sine smykker med sig. Som nævnt i vores tidligere brev beklager vi, hvis dette er tilfældet. Ikke desto mindre er det noteret i skadeinspektørens rapport efter hans møde hos klager samt i brevet fra selskabets kundeklagesansvarlige som opfølgning på mødet med klager.

Ad punkt 3:
Som beskrevet i vores tidligere breve påhviler det klager at dokumentere eller sandsynliggøre selve forsikringsbegivenheden samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, ligesom der stilles større krav til dokumentation, når der er tale om dyrere genstande. Fotos alene anses i den forbindelse ikke for behørig dokumentation, da fotos hverken dokumenterer eller sandsynliggør smykkets ægthed, værdi, karat, vægt eller ejerskab. Derudover fastslår det heller ikke, at klagerne havde smykkerne med på turen. Endelig undrer det fortsat selskabet, at klager ikke har taget opstillede fotos af de dyrere smykker og uret, når der er taget opstillede fotos af de mindre kostbare fotos.

På det foreliggende grundlag finder selskabet fortsat ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for forsikringsbegivenheden, omfanget af denne samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen, men er som beskrevet i vores tidligere breve, fortsat indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering, såfremt klager indsender yderligere oplysninger/dokumentation til sagen.

Vi henviser samtidig til vores tidligere breve i sagen fra hhv. den 27. februar 2013 og den 18. december 2012."

7. 83.479

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder skadeinspektørens interne rapport samt diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er de sikrede, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav. Jo dyrere genstande, jo større dokumentationskrav kan selskabet stille.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at de har krav på yderligere erstatning end allerede anerkendt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klagernes repræsentant i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

8. 83.479

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels