Ankenævnet for Forsikring

913/13

Den 3. april 2013 blev i sag nr. 83.672:

xxxx xxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Sønnen til afdøde forsikringstager, der har haft familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrud i afdøde forsikringstagers villa på et tidspunkt i perioden fra 21/1 2012 00:00 til 25/1 2012 15:50.

Klageren har fremsat krav på over 100.000 kr. Selskabet har udbetalt 10.000 kr. efter fradrag af selvrisiko, men har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist at være berettiget til erstatning i videre omfang end anerkendt af selskabet.

Det fremgår bl.a. af skaderapport af 9/2 2012:

"**Oplysninger fra sagsbehandler: …**
Talt med FTs søn som ved første samtale i telefonen oplyser at det er hans effekter som er stjålet. Jeg beder om bopælsattest, som fortæller at han er fraflyttet 12-9-11 og derfor er der ikke dækning for FT effekter på skade stedet.
Gennemgået den fremlagte dok. og foretaget skønnet erstatning på de effekter-film/musik som kunne tilhøre FT.
…
Her er krav for over 100.000 har bikset og bakset for at få lagt fst excelliste ind, da han er startet i forkert felt. angående kvitteringer var intet skrevet derfor sat nej i alle og Wii ingen alder sat til 24 måneder.
…

2. 83.672

Søn har sendt internetanm … sønnen opl at dok og foto er på vej herind - ft er død i mandags - jeg beder sønnen om at fremsende bo-bestyrerbrev. Afvent dette inden evt. udbetaling.
…
Skadebeskrivelse og skadeårsag …
Mail sendt til FTs søn
Hej …
Jeg har gennemgået dine billeder med film og musik, Jeg syntes de svare godt overens med det du fortalte mig da vi talte sammen første gang, Nemlig at det var dine, det er alle titler som din mor nok ikke ville se og høre.
Jeg kan tilbyde en skønnet erstatning på en lille del af dette som kunne have været din mors.
Du er fraflyttet 12/9-11 du har herefter 3 mån til at tegne forsikring på dine effekter. De øvrige effekter som er mellem 4 og 8 mån afvises da vi på el effekter skal have regninger."

Klageren har efterfølgende i mail af 30/3 2012 besværet sig over størrelsen af erstatningen, idet han bl.a. har anført:

"Taksator argumenterer at jeg skulle have sagt at jeg ejer alle effekterne. Jeg har forgæves forklaret ham at han må have misforstået, og at fjernsyn og home cinema ejes af mig men var lånt af min moder.

Ydermere mener taksator at visse dvd ikke ses af en dame på min moders alder ? Jeg er uforstående overfor taksators argumentation.

Playstation, Wii og tilhørende remoter, nunchuk ,lader, rat, sæt og spil er købt i den blå avis og er over 2 år gamle. Da min moder er død, kan jeg ikke finde kvitteringerne, derfor billeddokumentation.

Cd og dvd er mere end 2 år, hvilket var forkert anført på skadeanmeldelsen, der er sendt en mail om dette til taksator d. 21. marts 2012.

Jeg mener at effekterne har følgende værdi.
Phillips42p1f5405h værdi 3890 kr.
Phillips home cinema 2999 kr.
Wii 1000 kr.
Remote 549 kr.
Nunchuk 229 kr.
Lader m. spil 299 kr.
Rat m. spil 449 kr.
Rat 199 kr.
Wii spil 40 stk. af 449 kr. = 17960 kr.
Playstation 800 kr.
Playstation spil 40 stk. af 249 kr. = 9960 kr.
Cd 200 stk. af 65 kr. = 13000 kr.
Dvd 550 stk. af 90 kr. = 49500 kr.
Samlet beløb udgør : 100.834 kr."

Klagerens advokat har efterfølgende i brev af 29/5 2012 rettet henvendelse til selskabet med krav om fuld erstatning for de anmeldte effekter, men har på vegne af klageren fo-

reslået, at sagen løses i mindelighed ved forlig, således at selskabet udbetaler en erstatning på 75.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Afdøde forsikringstagers social- og sundhedshjælper har i erklæring af 30/5 2012 bl.a. anført:

> "Jeg har været ansat i ca. 4 år.
> …
> Jeg kan sandsynliggøre at [forsikringstageren], i sit hjem havde en større samling dvd-film, en cd-reol med cd'er, hun havde en Wii og en playstation med tilhørende spil, hun fortalte mig at hendes børnebørn nød godt af at spille på disse. Hun havde ydermere et fjernsyn og en blue-ray."

Selskabets skadekonsulent anmodede efterfølgende i mail af 26/6 2012 advokaten oplyse følgende:

> "Jeg har i dag anmodet om aktindsigt hos politiet i indbrudssagen og afventer svar herfra.
>
> Endvidere skal jeg bede din klient oplyse:
> - Hvornår han reelt flyttede fra adressen, og hvorfor han ikke medbragte bl.a. sine dvd'ere, Cd'ere, tv, surroundanlæg og spillemaskiner og spil
> - Hvor de anmeldte stjålne effekter var placeret i huset
> - Er det muligt at besigtige huset og få forevist, hvor effekter var placeret
> - Hvor og hvornår effekterne er købt
> - Hvornår og hvorfor han har taget de til Alka fremsendte fotos"

Skadekonsulenten har endvidere samme dag i mail til social- og sundhedshjælperen bekræftet en telefonsamtale med denne samme dag, idet han bl.a. har anført:

> "Jf. vores samtale af d.d. har du bevidne, at [forsikringstageren], på et værelse/soveværelse i stueplan havde en reol med bøger, dvd film, cd'ere, wii og en playstation med 3-4 spil. Endvidere havde hun et fjernsyn.
>
> Du har ikke været på 1. salen på … [forsikringstagerens adresse]
>
> Du er bekendt med hendes søn …, som oftest/altid var tilstede.
>
> Til yderligere vurdering af sagen bedes du venligst oplyse:
> - hvornår du første gang var i hjemmet på … [forsikringstagerens adresse].
> - hvor tit du kom i hjemmet
> - hvor ofte [sønnen] var til stede
> - har du indtryk af at [sønnen]boede på stedet og indtil hvornår
> - hvornår kom [forsikringstageren] på plejehjem
> - hvornår var du sidste gang i huset
>
> Kan du erindre de anmeldte effekters navne:
> TV 42 " Phillips 42pf15405h
> Phillips Horne Cinema

4. 83.672

200 CD'ere
550 DVD film
Playstation
Wii og tilhørende remoter, nunchuck, lader, rat sæt og spil"

Advokaten har som svar på selskabets mail af 26/6 2012 i mail af 4/7 2012 bl.a. anført:

"1) Alka har allerede modtaget en flytteerklæring - den var [sønnen] nede hos borgerservice og betale for. TV og surroundanlæg lånte [sønnens] afdøde mor, idet [sønnen] og hans kæreste brugte hendes. Resten af effekter er STADIGVÆK ikke [sønnens] - jeg synes, det er noget besynderligt at blive ved med at sige, at det var [sønnens] effekter. Og det er allerede dokumenteret, i hvert fald sandsynliggjort, at [sønnens] afdøde mor har haft de stjålne genstande. Og så må der også tages hensyn til, at [sønnens] mors død medfører vanskeligheder med at forelægge regninger.
2) Effekterne var placeret på stueplan.
3) Huset er solgt, hvorfor det ikke er muligt at fremvise tidligere placering i huset.
4) TV og surroundanlæg blev købt som anvist på kvitteringen. Resten købte [sønnens] afdøde mor, hvornår husker [sønnen] ikke præcist, men det skulle figurere i en af [sønnens] tidligere mails til Alka. Playstation og Wii er købt i den blå avis (jf. mail fra [sønnen] af 30. marts d.å.).
5) Billederne er taget indenfor 1½ år, fordi Alka anbefalede det."

Selskabet har i brev af 3/8 2012 til advokaten på ny afvist yderligere, idet det bl.a. fremgår:

"**Sagens oplysninger**
Den 30. maj 2010 blev der ved indbrud på adressen givet en erstatning for bl.a. 650 DVD film og 700 CD som tilhørte [forsikringstagerens søn], der boede på adressen og dermed var omfattet af moderens forsikring i Alka. [Sønnen] forestod sagen for sin mor. [Sønnen] blev indskærpet dokumentationskravet i evt. fremtidige sager.

Den 17. maj 2011 købte [sønnen] bla. et tv og et phillips homecinema i eget navn.

Den 12. september 2011 fraflyttede [sønnen] adressen. Jf. betingelserne var han maksimalt dækket af forsikringen frem til d. 12. december 2011.

I december 2011 flyttede vores forsikringstager på plejehjem jf. vidnet ... [Vidnet] kom hos vores forsikringstager og har kun været i stueplan. Han har bemærket at forsikringstageren hos sig i stuen havde en reol med bøger, 15-20 dyd film, 10-15 cd'ere, wii og en playstation med 3-4 spil, men uden controllere. Endvidere havde hun et fjernsyn - ukendt mærke.

Den 2. januar 2012 blev der på 1. salen optaget et foto visende diverse DVD film på hylder.

Den 17. januar 2012 blev der på 1. salen optaget 2 fotos angiveligt visende det anmeldte Phillips tv og Phillips surroundanlæg, en Wii med diverse controller og diverse CD film i en hylde.

Den 21. januar 2012 - 25. januar 2012 er angivet som gerningsdato i politiets anmeldelseskvittering

5. 83.672

Den 25. januar 2012 var politiet tilstede på forsikringsstedet for optagelse af indbrudsrapport. [Sønnen] oplyste til politimanden …, at alle film og CD'er tilhørte ham, og var efterladt til opmagasinering, da han ikke brugte dem og ikke havde plads på den nye adresse.

Den 26. januar 2012 blev indbruddet telefonisk anmeldt af [sønnen] til Alka på vegne af moderen. Steve anmodet fremsende internetanmeldelse og liste over kravet.

Den 2. februar 2012 modtog Alka ovenstående, og sagen overgik herefter til taksator ...

Den 10. februar 2012 har taksatoren talt med [sønnen] i telefonen. [Sønnen] oplyste, at de stjålne effekter tilhørte ham.

Den 8. marts 2012 ses erstatningen at være opgjort skønsmæssigt til kr. 12.133. Fratrukket selvrisikoen er der herefter overført kr. 10.000 via Scalepoint.

Sagen er efterfølgende påklaget.

Vi har ved bedømmelsen lagt vægt på følgende oplysninger:
- [Sønnen] var maksimalt dækket på policen frem til d. 12. december 2011.
- Det anmeldte Phillips tv og Phillips Surround anlæg tilhørte [sønnen] jf. kvitteringen. Jf. fotodokumentationen henstod det få dage før indbruddet på 1. salen jf. fotodokumentationen, selvom det er oplyst stjålet fra stueplan, hvilket virker besynderligt, da vores forsikringstager antageligt før nytår flyttede på plejehjem.
- [Sønnen] har til taksatoren i nuværende sag oplyst at alle film og CD'er tilhørte ham og har anført at alderen på effekterne er over 2 år, hvilket kan undre da han fik erstattet en større samling DVD film og CD'ere i maj 2010.
- [Sønnen] har til politiet ved … den 25. januar 2012 oplyst at film og CD'er tilhørte ham, og var efterladt, da han ikke havde plads på den nye adresse og ikke brugte dem. Vidnet erindrede at [sønnen] havde brugt ordet opmagasinering.
- [Sønnen] har efter oplysning om at hans effekter ikke var dækket, oplyst at effekterne var hans mors eller udlånt til hende. Han har dermed ændret forklaring i sagen. Vidnet … har oplyst at han i stueplan hos [forsikringstageren] har set 15-20 dyd film, 10-15 cd'ere, wii og en playstation med 3-4 spil, men uden controllere.. Endvidere havde hun et fjernsyn - ukendt mærke. [Forsikringstageren flyttede på plejehjem 1-1½ måned før hun afgik ved døden.
- Fotodokumentation fra [sønnen] i form af 3 billeder af dyd film, tv, home cinema, wii og PS2 samt spil og cd'ere er oplyst af [sønnen] som taget indenfor 1½ år, men jf. metadata er billederne optaget d. 2. januar 2012 og d. 17. januar 2012, og viser placering af effekterne på 1. salen (skråvægge) hvilket giver anledning til undren, når [forsikringstageren] var fraflyttet huset på dette tidspunkt og effekterne er oplyst stjålet fra stueetagen.
- Der er ikke fremlagt yderligere dokumentation.

Konklusion
Alka finder på baggrund af ovenstående ikke, at [sønnen] har bevist eller sandsynliggjort at forsikringstager var låner og ansvarlig for de anmeldte effekter i form af tv, surroundanlæg, dvd film og cd titler, og at Alka dermed er erstatningsansvarlig for dem.

Alka finder ikke, at [sønnen] har bevist eller sandsynliggjort, at der er sket et dæknings berettiget tyveri af ovenstående effekter, idet effekterne efter at forsikringstageren var flyttet på plejehjem ikke som oplyst var placeret i stueplan, men henstod på 1. salen og kort efter skulle være stjålet fra stueetagen.

[Sønnen] har til politiet og Alkas taksator givet forklaring om at flere effekter var hans, og først efter begrænset dækning har han ændret forklaring til at effekterne var udlånt til moderen.

Vi finder derfor, at den allerede givne samlede skønsmæssige erstatning på kr. 10.000 efter selvrisiko, er yderst rimelig i forhold til sagens oplysninger."

Klagerens advokat har indbragt klage over afgørelsen til nævnet i brev af 28/11 2012 med klageskema underskrevet af klageren den 22/11 2012 med krav om, at selskabet udbetaler fuld erstatning for det anmeldte krav og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Det er sandsynliggjort, at forsikringsbegivenheden (tyveriet) har fundet sted

Effekternes tilhørsforhold er sandsynliggjort, og ligeledes alderen på effekterne - det er dokumenteret, i hvert fald sandsynliggjort, at min klients afdøde moder har ejet samtlige de stjålne effekter, på nær fjernsyn og hjemmebiograf, hvilke min klients afdøde moder lånte af min klient.

Henset til, at størstedelen af effekterne var min klients afdøde moders, og at hun altid betalte med kontanter (så vidt min klient ved), er det vanskeligt at sandsynliggøre yderligere, herunder hvornår effekterne er købt, hvor, og hvad de cirka har kostet. Der må tages hensyn til, at sandsynliggørelsen/dokumentationen besværliggøres af min klients moders død.

Forklarings- og bevismæssigt kan effekternes tilstedeværelse, ejerforhold, samt værdi - af forståelige årsager - ikke kommes nærmere.

Det er ikke rimeligt, at ALKA blot har forkastet min klients oplysning om, at dvd-filmene tilhørte min klients nu afdøde moder, til trods for den foreliggende dokumentation, med henvisning til, at visse af filmene ikke ses af en dame på den alder. Der er fremlagt dokumentation på alt på nær pc-spil.

Det er ikke rimeligt, at ALKAs krav til sandsynliggørelse har været stigende, henset hertil, samt henset til at der ikke var tale om dyre indbogenstande eller nye indbogenstande. Endvidere bør det være en formildende omstændighed, at min klients moder afgik ved døden lige efter indbruddet - dette besværliggør yderligere bevisførelse, og min klient har i øvrigt været stærkt påvirket heraf.

Min klients oplysning om effekternes tilstedeværelse og tilhørsforhold kan dermed ikke forkastes.

Forsikringen skal dække genstande, der tilhører en sikret samt genstande, som sikrede bærer risikoen for ved lån.

Efter en gennemgang af sagen, må det således lægges til grund, at min klients afdøde moder havde lånt TV og sourround-anlæg af min klient, mens det må lægges til grund, at de øvrige effekter var min klients afdøde moders. Der er ikke grund til at antage, at effekterne skulle være erhvervet på en sådan måde, at min klient skulle være afskåret fra at modtage erstatning for disse.

ALKA har ikke heroverfor godtgjort, at betingelserne for dækningsundtagelse er opfyldt, hvorfor ALKA skal opgøre erstatningen og udbetale min klient den ham herefter tilkommende erstatning.

Min klient har endvidere sandsynliggjort størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, hvorfor det således er sandsynliggjort, at der er lidt et tab af den størrelsesorden, der kræves erstatning for. ALKA skal således udbetale erstatning til min klient for de stjålne effekter med tillæg af renter i henhold il forsikringsaftalelovens § 24."

Selskabets advokat har over for nævnet fastholdt den tidligere afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist at være den retmæssige ejer af de genstande, der er anmeldt stjålet, i videre omfang end anerkendt af selskabet med den skønsmæssigt opgjorte erstatning. Endvidere finder selskabet, at klageren ikke har dokumenteret, at de oplyste genstande blev stjålet - eller stjålet i det påståede omfang - ved det anmeldte indbrudstyveri i januar 2012.

Selskabet har lagt vægt på, at klageren ved telefonsamtalerne den 10. februar og 8. marts 2012 oplyste, at de stjålne genstande tilhørte ham. Endvidere har han givet samme oplysning til politiet. Først da han blev bekendt med, at han - i modsætning til det tidligere indbrud i 2010 - ikke var berettiget til dækning i forbindelse med nærværende indbrud, idet han havde været fraflyttet forsikringsstedet mere end tre måneder forud for indbruddet, ændrede han forklaring.

Han har således efterfølgende forklaret, at genstandene tilhørte hans mor på nær fjernsynet og hjemmebiografen/surroundsound-anlægget, for hvilket klageren tidligere havde fremlagt en kvittering udstedt til ham selv.

Udover at være i modstrid med klagerens tidligere forklaringer forekommer det også bemærkelsesværdigt, hvis klagers (på daværende tidspunkt) 74-årige mor skulle være ejer af eller have lånt de stjålne genstande. Det bemærkes i det ikke forekommer typisk, at en ældre kvinde skulle have hele 550 dvd'er, hvoraf langt hovedparten er action-film i form af f.eks. filmene 'S.W.A.T.', 'Blade' og 'Fighting'. Endelig kan det undre, at klagerens mor skulle have interesse i at låne bl.a. hjemmebiograf/surroundsound-anlæg, når det af den tidligere skadesag fremgår, at hun var døv!

Det forekommer noget mere oplagt, at genstandene tilhørte klageren!

Endvidere forekommer det påfaldende, at klageren oplyste, at genstandene befandt sig i stueetagen, når sosu-hjælperen …, der jævnligt kom i hjemmet, ikke har observeret genstande i stueetagen i et omfang, der kommer i nærheden af det anmeldte. Herudover er de fremlagte billeder taget på ejendommens 1. sal, hvilket ikke hænger sammen med, at de skulle have befundet sig i stueetagen.

Der må også lægges vægt på, at klageren har oplyst, at billederne blev taget ca. 1½ år forud for tyveriet, mens selskabets undersøgelse af billedernes metadata har vist, at de blev taget i januar måned 2012, altså kun få uger før de anmeldte tyveri.

Endelig fremhæver selskabet, at klageren i 2010 - ca. 1½ år forud for det anmeldte indbrud - anmeldte at han fik stjålet en større mængde elektronik, og at der i betydelig grad er over-

ensstemmelse mellem de genstande, der blev stjålet ved dette tyveri, og de genstande, som nu er anmeldt stjålet. Dette må ses i lyset af, at det - bortset fra fjernsynet og hjemmebiograf/surroundsound-anlæg, hvilke genstande netop ikke blev anmeldt stjålet i 2010 - ikke har været muligt at fremlægge kvitteringer overhovedet vedrørende de stjålne genstande.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist at være berettiget til erstatning i videre omfang end anerkendt af selskabet. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse."

Nævnet har fået forevist de indsendte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**HVEM ER OMFATTET AF FORSIKRINGEN**
1 Hvem er omfattet af forsikringen (sikrede personer)
1.1. Forsikringen OMFATTER
1.1.1. Forsikringstageren med husstand. Ved husstand forstås

- personer, der er gift med henholdsvis lever i fast parforhold med forsikringstageren,
- børn, herunder plejebørn,
- øvrige familiemedlemmer,
- fastboende medhjælp i husholdningen.

Det er en forudsætning, at ovenstående personer, er tilmeldt samme helårsadresse i på Folkeregisteret som forsikringstageren.

…
1.1.4. Ophører dækningen af *en* sikret på grund af ændring i ovennævnte forhold, er den pågældende dækket, indtil anden forsikring er tegnet, dog højst i indtil 3 måneder fra ændringen.

…
18. Dokumentation
18.1. For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til ALKA.

I egen interesse bør man 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."

Nævnet udtaler:

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

9. 83.672

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at selskabet på det foreliggende grundlag har været berettiget til at afvise udbetaling af yderligere erstatning som sket.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson