Ankenævnet for Forsikring

916/13

Den 7. maj 2013 blev i sag nr. 83.854:

xxxxxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet Forbunds Indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt efter et anmeldt tyveri i hjemmet den 29/8 2012.

Selskabet har dækket delvis, idet erstatningen for en del effekters vedkommende er fastsat skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Med hensyn til bl.a. et guldvedhæng i læderrem angivet til en værdi af 65.000 kr. har selskabet afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret størrelsen og rigtigheden af kravet, der i alt er opgjort til ca.150.000 kr. Der er anvist ca. 30.000 kr. til udbetaling fra selskabets side.

I klage til nævnet af 18/1 2013 har klageren krævet fuld erstatning for de stjålne effekter og har til støtte herfor anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Manglende erstatning på stjålne effekter efter indbrud.
Trods der er sendt billede[dokumentation], købsbevis, originalt smykke certifikat. Alt hvad Alka har bedt os om at sende til dem.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Få det fulde erstatningsbeløb for de stjålne effekter."

2. 83.854

Selskabet har over for nævnet i brev af 11/2 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Klager er omfattet af en familieforsikring i Alka Forsikring. Klager tegnede forsikringen den 10. februar 2011 med ikrafttrædelsesdato den 1. marts 2011 for adressen … (klagers tidligere folkeregisteradresse). Kopi vedlagt. Klager var imidlertid allerede den 1. februar 2011 flyttet til adressen …, hvor klagers samlever boede og havde boet siden 2006.

Alka Forsikring havde den 4. januar 2011 opsagt klagers samlevers familieforsikring med virkning fra 20. januar 2011 i forbindelse med et anmeldt tyveri sket den 10. oktober 2010, med henvisning til, at selskabet ikke ønskede, at forsikre klagers samlever. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring satte som anmodet klagers forsikring i kraft fra 1. marts 2011 på klagers folkeregisteradresse - kopi af policen vedlagt - som imidlertid automatisk (via cpr.) var ændret i forsikringssystemet til den aktuelle adresse.

Havde Alka Forsikring fået de korrekte oplysninger af klager ved tegningen af forsikringen havde selskabet ikke ønsket at overtage risikoen.

Klager anmeldte den 30. august 2012 telefonisk, at hun havde været udsat for indbrud. Ved telefonsamtale med en af selskabets medarbejdere den 31. august 2012 forklarede klager, at de havde forladt bopælen den 22. august 2012 kl. 04.00 for at rejse til Tyrkiet og var kommet hjem den 29. august 2012 kl. 16.30, hvor de havde konstateret, at døren var åben og huset gennemrodet. Klager oplyste, at der var stjålet en del elektronik samt el-værktøj fra garagen. Alka Forsikring bad ved brev af 31. august 2012 om at få indsendt dokumentation for klagers krav.

AIka Forsikring modtog den 7. september 2012 klagers opgørelse af kravet og bad desuden ved brev af samme dag politiet om aktindsigt i sagen.

Klagers krav var på godt 150.000 kr. for de stjålne effekter - herunder ca. 30.000 kr. for elværktøj, 11.000 kr. for professionelt frisørudstyr, 48.000 kr. for elektronik (herunder 80 film og spil) og endelig 65.000 kr. for en læderkæde med guld og guldvedhæng på i alt 180 g, 14 karat guld. Kopi vedlagt.

Sagen blev herefter overtaget af en af selskabets skadekonsulenter, som aftalte møde med klager den 2. oktober 2012. Ved samtalen henviste klager, for en del af effekternes vedkommende, til sin samlever.

På baggrund af samtalen bad selskabets skadekonsulent ved brev af 4. oktober 2012 om yderligere dokumentation for det rejste krav.

Klagers samlever forklarede ved mail af 6. oktober 2012, at den stjålne kæde var købt kontant i Tyrkiet for euro vekslet i Tyrkiet.

Til dokumentation af kæden var fremsendt certifikat fra …, Tyrkiet. Alka Forsikrings skadekonsulent henvendte sig derfor til dette firma med spørgsmål om kæden. Firmaet kendte ikke noget til salg af en kæde af så stor værdi. Firmaet havde aldrig solgt sådan et smykke og havde ikke, hverken lavet eller solgt en lignende kæde. Certifikatet var ifølge butikken ikke ægte på tidspunktet og signaturen tilhørte ikke firmaet.

3. 83.854

Den 15. oktober 2012 modtog Alka Forsikring diverse fotos og bilag fra klager. På skadekonsulentens anmodning om de digitale filer med billederne for at udfinde billedernes metadata oplyste klager, at disse lå på den stjålne computer og der således kun var de fremsendte fotos, som havde siddet i et album. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring bad ved brev af 18. oktober 2012 derfor klager om yderligere dokumentation og besvarelse af spørgsmål vedrørende kæden og klager og hendes samlever besvarede ved mail af samme dato selskabets spørgsmål. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring modtog endvidere en vurdering af kæden udfærdiget af en guldsmed ... Vurderingen var foretaget efter tyveriet og alene ud fra foto af kæden.

Alka Forsikrings skadekonsulent opgjorde i brev af 6. december 2012 klagers erstatning i henhold til de foreliggende oplysninger. Kopi vedlagt.

Klager meddelte ved mail af 10. december 2012 sin utilfredshed med opgørelsen, specielt for følgende fire effekters vedkommende: halskæden, computeren, Samsung fjernsynet og den hvide Play Station og bebudede dertil, dels klage til Ankenævnet, dels henvendelse til advokat og spurgte i den anledning til, om der var ændringer i selskabets afgørelse.

Klager rykkede ved mail af 14. december 2012 for svar på ovennævnte og Alka Forsikrings skadekonsulent gennemgik derfor på ny sagens oplysninger og meddelte ved mail af 14. december 2012 klager, at selskabet, under hensyntagen til Samsung fjernsynets alder, var indforstået med at slække på dokumentationskravet og udbetale en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr. For så vidt angik de øvrige effekter fastholdt selskabets skadekonsulent den trufne afgørelse med henvisning til resultatet af de foretagne undersøgelser, men tilføjede, at såfremt klager havde nyt materiale/dokumentation var konsulenten indstillet på, at se på sagen igen.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Alka Forsikrings skadekonsulent modtog herefter ved brev af 31. januar 2013 to kvitteringer fra … [forretning] fra henholdsvis 22. februar 2008 og 27. februar 2008 begge udstedt til firmaet …. Af den første fremgår køb af 2 ens HP computere til 6.999 kr. stykket og 2 ens Canon Iuxus digitalkameraer til en stykpris på 1.499 kr. På bonen fremgår en bemærkning om, at maskinerne var til en hjemmearbejdsplads.

Af bonen af 27. februar 2008 fremgår det at en af HP computerne og eet af digitalkameraerne blev tilbageleveret.

Af klagers mail af 30. januar 2013 fremgår det, at hun havde taget kontakt til [forretningen] og fundet den korrekte kvittering og beklagede, at der var sket en forbytning af den oprindelige kvittering, efter hvilken det havde vist sig at den pågældende computer aldrig var udleveret fra forretningen.

De to kvitteringer/boner skal derfor indledningsvis kommenteres. For det første beviser de to boner udstedt til et aktieselskab ikke, at den computer og det kamera, der ikke blev tilbageleveret (købt i februar 2008) var klagers eller klagers samlevers eller at effekterne befandt sig på adressen på tyveritidspunktet. Bonerne viser blot, at et …firma i 2008 har købt en computer og et digitalkamera til brug for en hjemmearbejdsplads.

4. 83.854

Dernæst skal det anføres, at såfremt effekterne var i klagers eller klageres samlevers besiddelse og blev stjålet ved tyveriet, så er der angiveligt tale om effekter købt af en arbejdsgiver til brug for en hjemmearbejdsplads og således om effekter, der tilhører arbejdsgiver og derfor skal anmeldes til arbejdsgivers forsikring (der foreligger hverken oplysninger om eller dokumentation for, at effekterne er frikøbt til privat brug).

Alka Forsikring kan således ikke på baggrund af de fremsendte boner udbetale erstatning for den anmeldte HP computer.

Efter almindelige regler har den sikrede bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det således, at den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande, samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

For så vidt angår den senere fremskaffede dokumentation skal det påpeges, at det fremgår, at klagers samlever den 12. juli 2010 købte én Paslode sømpistol i … Byggemarked til en pris af 3.600 + moms = 4.500,00 kr. Til sammenligning fremgår det af klagers kosterliste, at der er stjålet to Paslode sømpistoler til en pris af 7.500 kr. stykket.

For så vidt angår den anmeldte kap/gehringsssav, som er opført på klagers liste til en pris på 6.500 kr., fremgår det af bilaget, at den er købt den 9. august 2010 for 2.840 kr. + moms = 3.550 kr.

Det skal desuden bemærkes, at ved kontakt til [byggemarkedet] blev det oplyst, at firmaet ikke kunne bekræfte køb udover dem, som fremgik af de fremfundne bilag, idet ingen kontantkunder havde købt de nævnte produkter i perioden. Det blev endvidere oplyst, at [bygemarkedet] ikke forhandler Hilti produkter.

Under hensyntagen til de under sagens efterforskning fremkomne oplysninger finder selskabet, at måtte stille skærpede krav til dokumentationen/sandsynliggørelsen af det rejste krav og vi finder ikke, at klager har løftet den ham/hende påhvilende bevisbyrde for kravets størrelse.

Der er udbetalt skønsmæssig erstatning for udokumenterede film og spil, værktøj og frisørudstyr.

De dokumenterede effekter er erstattet med Alka Forsikrings genleveringspriser.

For så vidt angår den anmeldte computer blev der indledningsvis fremsendt kvittering, som ved forespørgsel hos [forretningen] viste sig ikke være udleveret, hvorfor kravet blev afvist.

5. 83.854

Klagen omhandler, som selskabet forstår det (jfr. klagers mail af 10. december 2012) nu - idet der er udbetalt erstatning for Samsung fjernsynet - erstatningen eller den manglende samme for klagers samlevers halskæde, HP computeren og endelig en Play Station. Alle effekter som selskabet som udgangspunkt ikke finder tilstrækkeligt dokumenteret/sandsynliggjort.

For så vidt angår halskæden, som efter det oplyste er af læder med 180 gram 14 karat guld dels monteret dels i form af et vedhæng. Halskæden er, efter det oplyste, købt af klagers samlever i Tyrkiet i 2010. Der er fremlagt et certifikat fra en guldsmed/guldhandler … i Tyrkiet, som guldsmeden imidlertid har afvist at have udfærdiget. Guldsmeden afviser endvidere, at han eller nogen fra hans butik underskriver sig som på certifikatet, ligesom guldsmeden afviser nogensinde at havde solgt et så dyrt smykke, eller i øvrigt at have solgt et lignende smykke.

Af certifikatet fremgår det, at der er betalt 65.000 kr. i dansk valuta for kæden, medens klager anfører, at kæden er købt for euro (i alt 9.200) vekslet i en bank i Tyrkiet i forbindelse med købet. Klager har imidlertid ikke kunnet dokumentere, hverken at have vekslet eller hævet et beløb i danske penge, der kan sandsynliggøre, at købet er foretaget som oplyst.

Klager har endvidere fremlagt fotos, hvor klagers samlever bærer halskæden. Metadata for disse fotos kan dog ikke udfindes og, som det fremgår af forsikringsbetingelserne, accepteres fotos af stjålne effekter alene som supplement til øvrig dokumentation.

Vi må fortsat fastholde vor stillingtagen til halskæden, idet vi ikke finder, at klager har dokumenteret ejerskab, art og lødighed i tilstrækkelig grad til at kunne udbetale erstatning for halskæden.

De 2 - efter klagens indbringelse for Ankenævnet - fremsendte boner er behandlet på side 3. Play Station 3 spillekonsollen er angiveligt indkøbt i juni 2012 i B. … og dermed kun 2 måneder forud for indbruddet. Konsollen er således fortsat omfattet af garanti, hvorfor det dels er besynderligt, at klager ikke er i besiddelse af faktura eller bon (da garantien knytter sig til bonen) dels må være muligt at skaffe dokumentation fra B. …

Vi må således i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, som den fremgår af selskabets skadekonsulents brev af 6. december 2012 og mail af 14. december 2012."

Nævnet har fået forevist de indsendte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19. Dokumentation
19.1. 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, hvad prisen er og hvem det er købt af.

6. 83.854

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 Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Det påhviler sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson