932/14

Den 3. februar 2014 blev i sag nr. 84.107:

xxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxx xxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrud på forsikringsstedet.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 4.899,50 kr. i erstatning for et tv og en pc.

I brev af 17/5 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"**Sagens forløb**
Forsikringstageren anmeldte den 10. september 2012, at der var sket et indbrud i deres hjem den 8. september 2012.

Efterfølgende ved vores taksators møde med kunden den 14. september 2012 blev kundens erstatningskrav gennemgået, og kundens erstatning blev opgjort til 68.038,- kr. jr. vores brev af 24. september 2012 - bilag ...

Kunden klagede efterfølgende over erstatningsopgørelsen og sagen blev herefter gennemgået på ny, hvorefter vi har betalt yderligere 18.597,- kr. i erstatning for smykker, som kunden havde billeder af samt for skaden på gulv og toiletskab jf. vores brev af 1. november 2012 - bilag ...

Kunden er gjort opmærksom på, at såfremt der fremskaffes dokumentation, kan erstatningen vurderes igen.

Sagens begrundelse

Når forsikringstager sender et krav til selskabet, er det forsikringstager, som skal dokumentere/sandsynliggøre sit krav, herunder at omfang og værdi er som oplyst.

I betingelsernes afsnit 2, punkt 2.5.5. Dokumentation fremgår:

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.
…
Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Da politiet var hos vores kunde for at optage anmeldelse, havde kunden ikke overblik over, hvad der var stjålet. Det blev dog til politiet oplyst, at der var stjålet et værdiskab indeholdende kr. 19.500,- i kontanter, men at der var smykker til en værdi af over 100.000,- kr. i værdiskabet blev ikke nævnt.

Samtidig har kunden ikke efterfølgende kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at være i besiddelse af de smykker, der efter det oplyste blev opbevaret i værdiskabet. Vi har derfor alene erstattet de smykker, som kunden har kunnet dokumentere i form af billeder.

Ud fra de foreliggende billeder har vores guldsmed vurderet de erstattede smykker, der lå i værdiskabet. Guldsmeden har haft svært ved at give en konkret vurdering af smykkerne ud fra billederne, da det ikke ud fra billeder er muligt at se ægthed, karat, værdi m.m.

Derfor er erstatningen fastsat på baggrund af et skøn med i alt 6.597,- kr. for så vidt angår medaljon med kæde, halskæde med vedhæng, perlekæde, en ring og en armlænke.

Ringen, hvor der var en bekræftelse fra Guldsmedeværkstedet er erstattet med den oplyste pris på 12.000,- kr.

Kunden er i forbindelse med et tidligere tyveri i oktober 2011 blevet opfordret til, at få deres smykker vurderet hos en guldsmed, så de ved et evt. senere tyveri kunne dokumentere omfang og værdi af smykkerne, hvilket ikke er sket.

De øvrige genstande, hvor det er dokumenteret eller sandsynliggjort, at kunden har været i besiddelse af dem er opgjort i henhold til betingelserne. I det omfang, hvor der ikke har foreligget dokumentation, er erstatningen fastsat skønsmæssigt.

Da det ikke af klagen fremgår om der klages over enkeltstående punkter i vores erstatningsopgørelse, hører vi gerne nærmere herom, såfremt dette er tilfældet, hvorefter vi naturligvis er indstillet på at uddybe de aktuelle forhold.

Konklusion
Selskabet mener ikke, at klageren har sandsynliggjort, at der er stjålet smykker i det anførte omfang. Samtidig er en del af de øvrige krav ikke dokumenterede, hvorfor erstatningen for disse er opgjort skønsmæssigt."

Dertil har klageren i brev af 12/6 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Man henholder sig meget i sagen til, at jeg ikke oplyste politiet at der lå guldsmykker i pengeskabet. Men kan ikke forlange, at man skal oplyse alt, på de 4-5 min., politiet var rundt i mit 189 m2 hus.

Politiet oplyste også, at de kun skulle se, de steder tyvene havde været, og at jeg ikke lige havde overblik over tingene gjorde ikke noget.

Men da jeg intet have kendskab til hvilket guld der lå i pengeskabet, da guldet var mine kone og børns, kunne jeg ikke oplyse politiet dette. Men de 19.500 kr. have jeg selv lagt derinde, samt have vi en del Thaibat. Ca. 2000-3000 Kr. i Thaibat.

Men jeg oplyste politiet at i pengeskabet lå der 19.500 kr. samt ca. 2000-3000 kr. i Thaibat.
Grunden til den store sum penge som lå derinde, var at vi ca. 3 uger efter, skulle rejse til Thailand, og de penge var til udbetaling, på de 3 hytter vi skulle leje i 2 måneder.

Alm. brand ligger meget vægt på, hvilke oplyste jeg videregav til politiet ang. pengeskabet. Men godtgjorde kun erstatning på 5000 kr. ud af 19.500 kr. Samt ingen erstatning af Thaibat.
Guldet ville man ikke erstatte, da Alm. brand ikke mente at vi kunne sandsynliggør, at vi havde det på det pågældende tid.

Min kones vielsesring og hendes medaljon hun fik for 17 års siden i morgengave, mener Alm. Brand ikke vi kunne sandsynliggøre vi havde på skadetidspunktet. (hvem sælge sådanne ting)?

Min tilsvarende vielsesring fik vi vurderet hos guldsmeden på ca. 5700 kr. på nyanskaffelse, samt min kones morgengave (Medaljon) vurderet til ca. 4.000 kr.

Men man fastsætter et skynd på alt hendes guld på 6597 kr.

Som indeholder vielsesring, medaljon med kæde, halskæde med vedhæng, perlekæde, samt armlænke.

Alm. Brand hæfter sige meget i, at de havde oplyst os om, at vi skulle få min kones armlænke vurderet ved sidste besøg(skade) i oktober 2011, hvor … [taksator] fra Alm. Brand var ude og taksere en skade.

[Taksatoren] så og holdte mine kones armlænke speciale i hånden, og oplyste at det var bedst hvis vi fik det vurderet, i tilfælde af tyveri.

Men [taksatoren] kan i dag ikke huske, at havde set det eller holdt det. Men han kan godt huske at han oplyste os om at får det vurderet.? Lyder underligt man kun kan huske den ene ting, men har glemt den anden ting?

Men hvordan kan man huske at oplyse vi skulle havde det vurderet, nå man ikke kan huske man har set det?
Vi har på nuværende tidspunkt intet fået erstatning på dette.

Men vi har sammen med guldsmeden kommet frem til at tilsvarende armlænke vil koste ca. 70.000 - 80 000 kr. i dag.

Alm. brand erstatter noget at guldet som vi kun kunne sandsynliggøre ved billeder fra næsten dags dato. Men hvorfor erstatter man kun noget af det fra billederne og ikke alt fra billederne?

Ang. min Dell computer samt et Phillips fjernsyn oplyser jeg, taksatoren der var ude hos os efter indbruddet, at disse to ting var en speciel sag, da jeg ingen kvitteringer havde på dette, da dette var en skadesag hos Dell og Phillips ca. 3-4 år siden, og at de havde erstattet dette med dyre varerne.

Min computer havde jeg i tidernes morgen givet 10.000 kr. hos Dell, men da den gik i stykke 4 år efter, og jeg havde tegnet en specielforsikring hos dem, tilbød de en ny computer. En Dell XPS luftkølet den største de havde på derværende tidspunkt til 32.000 kr. som jeg kun skulle betale 9.000 kr. mere for at får. Så i alt havde jeg betalt 19.000 kr. for den.

Jeg oplyste taksatoren reference nr. til Dell, så hun kunne få bekræftet dette af Dell.
Men det har man ikke gidet og kun givet mig erstatning på 2.000 kr. og håbet på det bedste. Det samme gælder vores Phillips fjernsyn, som også var en skadesag.

Vi havde et Phillips Plasma skærm på 40 tommer, til 10.000 købt i Tyskland (DK pris dengang var 21.000 Kr.), men strømforsyningen gik i stykke, og Phillips kunne ikke fremskaffe sådan en mere, da de havde gået væk fra Plasma skærme.

Phillips tilbød os en nyt Led Phillips fjernsyn der lige var kommet på markedet, og vi skulle kun betale 7000 kr. mere for det, men havde en ny markedspris på 26.000 kr.

Jeg igen oplyste taksatoren reference Nr. til Phillips, så hun kunne får kunne får dette bekræftet.

Men igen vil jeg mene at man ikke har gidet dette, og givet en skynd på fjernsynes på 1.500 kr. i erstatning.

Jeg brugte en uge på at anskaffe disse oplysning på Dell computer sat Phillips fjernsyn, så taksatoren havde de korrekte oplysninger, men alligevel har man ikke gider at bruge tid på dette.

Ang. Vores helt nye Kenwood køkkenmaskine fremviste vi tilbehør samt original kasse til en værdi til 4.000 kr.

Men erstatter dette med 500 kr.

Konklusion:
Vores ting er i helhed værdisat alt for lavt.

Man erstatter kun noget af guldet på billederne, men ikke det hele.

Man hæfter sige meget på hvad jeg oplyste politiet, men erstatter kun 5.000 kr. ud af de 19.500 (samt Thaibat).

Og min kones armlænke til 70.000- 80.000 Kr. havde jeg ikke oplyst til politiet. Og derfor ingen, erstatning for dette. Selvom nyt billede fremvises med dette.

Man kan kun huske man har oplyst kunder om at, skulle får vurderet min kones armlænke, men man kan ikke huske man har set det og holdt det i hånden.

Man bruger ikke de oplysninger til min computer, samt fjernsyn som jeg gav til taksatoren."

Med henvisning til klagerens bemærkninger har selskabet i brev af 25/6 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"**Smykker:**
Vores kunde oplyser, at han ikke havde kendskab til i hvilket omfang, der lå smykker i pengeskabet. I den forbindelse kan vi oplyse, at vi af politiet tidligere har fået oplyst, at kundens ægtefælle var til stede, da politiet ankom for at optage rapport.

Vi har erstattet de smykker fra pengeskabet, som kunden kunne dokumentere ved billeder. Vores guldsmed har haft svært ved at give en konkret vurdering, da det ud fra billeder ikke er muligt, at vurdere ægthed, karat, værdi m.m. Erstatningen er derfor fastsat ud fra et skøn.

Med hensyn til dokumentation af smykkernes værdi, så har kunden tidligere afleveret en ørering, som gerningsmanden havde tabt, til vores taksator, og oplyst at det var en Georg Jensen ørering. Ved en efterfølgende henvendelse til firmaet Georg Jensen, blev det oplyst, at der ikke var tale om en ægte Georg Jensen ørering, men en kopi.

I forbindelse med en tidligere skade, har taksator noteret i sagen, at han har anbefalet kunden, at få vurderet deres smykker, men der er ikke noteret noget om, hvilke smykker der var tale om. Da vores taksator behandler flere hundrede skader om året, har han ingen erindring om den konkrete skade, men må henholde sig til det noterede.

Kontanter:
Med hensyn til kontanterne er erstatningen fastsat skønsmæssigt, da kunden ikke har kunnet dokumentere eller sandsynliggøre, at han har været i besiddelse af så stort et kontantbeløb. Efter samtykke fra vores kunde, har vi kontaktet kundens bank, og dette har ikke givet anledning til en ændret stillingtagen til størrelsen af den skønsmæssige erstatning.
…
Fjernsyn og Dell computer:
Det påhviler kunden at fremskaffe dokumentation for kravets størrelse og rigtighed i henhold de forsikringsretlige principper, og da vi ikke har modtaget tilstrækkelig dokumentation for Dell computeren og Phillips fjernsynet, er erstatningerne fastsat skønsmæssigt.

Køkkenmaskine:
Vedrørende køkkenmaskinen er det i vores taksators rapport noteret, at der i forbindelse med besigtigelsen blev der forevist noget tilbehør til en køkkenmaskine, men det var ikke muligt ud fra dette, at vurdere alder mv. på maskinen. Vores taksator erindrer ikke, at have set en kasse til en køkkenmaskine.

Generelle bemærkninger
I det omfang hvor kunden har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav tilstrækkeligt, er erstatningen opgjort i henhold til betingelserne, og i det omfang, hvor der ikke har foreligget tilstrækkelig dokumentation, er erstatningen fastsat skønsmæssigt.

Som tidligere oplyst, vil vi være indforstået med at vurdere erstatningen igen, såfremt kunden kan fremskaffe yderligere dokumentation."

Vedlagt mail af 18/8 2013 har klageren fremsendt dokumenter fra Dell og Phillips vedrørende en pc og et tv. På baggrund af dokumenterne udbetalte selskabet yderligere 4.899,50 kr. i erstatning. I mail af 18/9 2013 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Jeg har de sidste ugen prøvet at anskaffe mig saldo over vores konto i år 2011-2013.
> Da vi i den periode kan bevise vi lå inde med mange penge over to gange. 1 gange ca. 800.000 kr. og efterfølgende ca. 160.000 kr.
> Grunden til jeg prøver at fremskaffe disse beviser, er at vi kun er blevet erstattet med 5.000 kr. i vores pengeskab, og Alm. Brand ikke kan se nogen steder at vi har evt. hævet 21.000 kr. som der lå i pengeskabet.
>
> Da vi ca. 3 ugen efter indbruddet skulle til Thailand i 3 måneder, er det en rejser vi har sparet op til i ca. 2 år, og langt lidt til siden ad gange (meget naturligt). De 21.000 kr. skulle betales ved ankomst til Thailand til vores hotel.
>
> Men desværre er Alm. Brand ikke hjælpsomme, med at ville fremskaffe dette.
> …
> Jeg sender 2 billeder på bevis på min kones armbånd som kan tydeligt ses er en kongekæde, med en speciel lås, som taksatoren … ikke kunnen huske, noget om, med dog kunne han huske vi skulle få det vurderet ;))"

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 30/9, 9/10 og 4/11 2013 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag herunder en række fotos.

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Er der tale om tyveri af et pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi. Der er i dette tilfælde tale om et stort anmeldt pengebeløb, og de anmeldte smykker har en stor værdi.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til erstatning ud over, hvad selskabet allerede har

udbetalt. Nævnet kan derfor – indtil nærmere oplysninger/dokumentation måtte blive tilvejebragt – ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har drøftet 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 :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund