Ankenævnet for Forsikring

929/13

Den 16. december 2013 blev i sag nr. 84.379:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft Familiens Basisforsikring 2 i Danske Forsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt efter et anmeldt indbrudstyveri den 6/12 2012.

Klageren har efter det oplyste opgjort sit samlede krav til ca. 135.000 kr. Selskabet har i alt udbetalt ca. 90.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke på baggrund af den fremlagte dokumentation har godtgjort, at han er berettiget hertil.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 25/4 2013, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Jeg sender denne klage, da jeg er utilfreds med den behandling og erstatning mit forsikringsselskab har givet mig. Jeg har kæmpet en kamp fra dag 1. Jeg indsendte billeder, kvitteringer samt kontoudtog som bevismateriale på de ting som jeg fik stjålet under indbrud. Til at starte med afviste de mit krav, da de mente at man ikke måtte handle privat og at håndskrevne kvitteringer ikke kunne bruges. Har læst mig frem til at de skal udbetale mig erstatning indenfor 14 dage hvis de har det dokumentation (kvitteringer, billeder osv) som de skal bruge. Der gik 59 dage fra de udbetalte mig det første beløb siden har der kun været problemer og nu har sagen stået på i snart 5 mdr.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

2. 84.379

De nægter at udbetale mig erstatning for min Poul Pava print (3300kr) selvom jeg har indsendt en kvittering samt billede. Min Macbook Pro (4500kr) som jeg købte brugt på DBA vil de heller ikke dække, da jeg ikke har nogen kvittering på den, har fremsendt billeder. Jeg har været forbi et Par forskellige guldsmede for at få vurderet mine smykker som er blevet stjålet under indbruddet. Det drejer sig om mine bedsteforældres 2 vielsesringe som jeg fik i gave inden min bedstemor døde. 2 guldhalskæder med vedhæng (Dåbsgaver) samt min guldhalskæde som jeg fik af min farfar inden han døde. De har vurderet mine smykker til ca 65000kr. Jeg har fået erstatning på 10.000 kr. Hvilket jeg mener er fuldstændig uacceptabelt. I min police skriver de at de skal sætte mig i samme økonomiske situation som inden tabet, hvilket de slet ikke gør med deres erstatning overfor mig."

Heroverfor har selskabet i brev af 3/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Oplysningerne i sagen**
På grund af mistanke om forsikringssvindel har sagen været undersøgt nærmere af selskabets efterforsker, skadeinspektør ..., der har udfærdiget en intern rapport i sagen. Vi tillader os at henvise til rapporten, der vedlægges i kopi som bilag ...

Skadeinspektøren har sammen med klager gennemgået klagers fortegnelse over stjålne genstande. De enkelte genstande behandles enkeltvis herunder:

1. Hvid PH Kogle, Ø48.
Ifølge klager har han købt koglen af ... den 18.09.11 for 29.900 kr. ... har selv købt koglen via Lauritz.com. Klager har i første omgang alene fremlagt en håndskrevet, hjemmelavet kvittering på sit køb. Efter at vi havde afvist kravet på grund af manglende dokumentation, fremsendte klager endvidere den originale kvittering fra Lauritz.com på 22.405,06 kr. Vi har herefter udbetalt 25.000 kr. i erstatning svarende til genanskaffelsesprisen for en brugt Kogle, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 7.1.3.

2 og 3. 2 matsorte PK 22 stole.
Ifølge klager har han købt stolene af ... den 24. oktober 2011. Klager oplyser først en købspris på 24.000 kr., og på grund af manglende dokumentation udbetaler vi i første omgang en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr. Klager har efterfølgende fremlagt en håndskrevet, hjemmelavet købskvittering lydende på 18.000 kr., jf. bilag ... Vi har herefter udbetalt yderligere 8.000 kr., således at klager har fået udbetalt i alt 18.000 kr. i erstatning for disse stole.

4. 1 stk. sort læder Corona stol.
Klager oplyser, at han har købt stolen via Den Blå Avis for 19.000 kr. og at han ved købet fik den oprindelige kvittering fra ... i ... med. Selskabet har udbetalt 21.000 kr. i erstatning svarende til klagers krav.

5. 1 stk. Poul Pava print.
Klager oplyser, at han har købt billedet af ... (som 2 og 3) i maj 2011 for 3.300 kr. Klager har fremlagt en håndskrevet, hjemmelavet købskvittering som dokumentation for kravet, jf. bilag ...
Selskabet har afvist kravet på det foreliggende grundlag og har bedt om at modtage den originale kvittering.

6. 6 røde bomuldsbetrukne 7'er stole.
Klager oplyser, at han har købt stolene samlet i starten af 2011 via Den Blå Avis for 15.000 kr. Klager oplyser, at han fik en håndskrevet kvittering med ved købet, men den kunne han i første omgang ikke finde, og han kunne heller ikke identificere sælgerne. Vi har efterfølgen-

de modtaget en købskvittering, jf. bilag ..., og vi har på den baggrund udbetalt 15.000 kr. i erstatning for stolene.

7. 1 hvid Enigma lampe 545.
Klager oplyser, at han har købt denne via Den Blå Avis i starten af 2011. Klager fik en håndskrevet kvittering med ved købet ligesom han mailede med sælger omkring lampen. Klager har imidlertid hverken kunnet fremlægge kvittering eller mailkorrespondance, og har således ikke kunnet dokumentere lampens værdi eller ægthed. Klagers krav andrager 6.495 kr., svarende til nyprisen for en ægte Enigma lampe. Vi har udbetalt 2.000 kr. i erstatning.

8. 1 stk. Apple MacBook Pro.
Ifølge klager er computeren købt brugt via Den Blå Avis i september 2011. Nypris er oplyst til 8.999 kr., hvor klagers krav lyder på 4.500 kr. Der er ingen dokumentation, og vi har afvist klagers krav.

9. Bose Bluetooth dock.
Ifølge klager har han fået den i gave af en kammerat april 2012. Klagers krav er på 4.795 kr., men da kravet er fuldstændig udokumenteret har vi alene udbetalt 2.000 kr. i erstatning.

10. 1 stk Apple Ipod Touch 8 gb.
Ifølge klager har han fået den i gave november 2011. Nyprisen er oplyst til 1390 kr., som vi har udbetalt i erstatning.

11. Smykker.
Ifølge klager har han mistet 1 stk. guld halskæde, som han har fået i dåbsgave i 1987. Kæden skulle være købt i Kroatien.
Derudover har han mistet 2 stk. smykkeplader samt 1 eller 2 ringe.

Klagers oplysninger om smykkerne var fra starten så sparsomme, at vi ikke så os i stand til at realitetsbehandle kravet. Efterfølgende modtog vi så nogle fotos samt en smykkevurdering, jf. vedlagte bilag ... og ... Smykkevurderingen lyder på 65.000 kr., men da den er udarbejdet efter tyveriet og alene på baggrund af klagers egne oplysninger, har vi ikke kunnet bruge den som dokumentation hverken for ejerskab eller for værdi og ægthed. Vi har derfor fastsat erstatningen for smykkerne skønsmæssigt til i alt 10.000 kr., som vi har udbetalt.

Klager skal dokumentere sit krav
Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, herunder at han har været i besiddelse af de anmeldte effekter og at besiddelsen har været retmæssig. Derudover skal kravstiller dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen af sit krav.

I den aktuelle sag er der tale om effekter af en vis værdi, og vi finder ikke, at klager i tilstrækkelig grad har fremlagt dokumentation herfor. Fotos af effekter kan være med til at sandsynliggøre et krav, men fotos alene sandsynliggør ikke hverken ejerskab, eller at et eventuelt ejerskab har været retmæssigt. Fotos sandsynliggør heller ikke det afbilledes værdi og ægthed.

For så vidt angår de indsendte fotos finder vi i øvrigt anledning til at bemærke, at de alle - på nær det første af klager selv - alle er optaget med en Iphone 4 ca. 14 dage før tyveriet. Hvornår billedet af klager er taget er ikke muligt at se.

Vi fastholder vores afgørelse

4. 84.379

Klager har ikke med sagens indbringelse for Ankenævnet fremkommet med nye oplysninger og klager har heller ikke fremlagt yderligere dokumentation. Vi fastholder derfor vores afgørelse. Som vi tidligere har gjort klager opmærksom på, er vi imidlertid indstillet på at tage sagen op til fornyet overvejelse, hvis vi modtager yderligere dokumentation."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 18/6 2013 bemærket:

"**Pk 22 stole:**

Jeg har skrevet i Tastselv opgørelsen ind under bemærkninger, at der indgik en byttehandel med i købet af 2 stk pk 22 stole, og at stolene var til salg for 24.000, men at kvitteringen lød på 18.000 da jeg fik 6.000 kr for mit gamle bose anlæg som der indgik i handlen.

Poul pava print:

Har indsendt billede samt håndskrevet kvittering.

Apple Macbook Pro:

Billeder indsendt.

Smykker:

Jeg har fra starten beskrevet alle mine smykker i Tastselv opgørelsen under beskrivelse.
2 Guldhalskæder med vedhæng (Dåbsgaver), den ene med fødselsdato og den anden med stjernetegn.

1 Guldhalskæde som jeg fik af min afdøde bedstefar (som også kan ses på billederne).

2 stk Vielsesringe som jeg fik af min bedstemor.

Til at starte med afviste de at udbetale mig erstatning på mine stjålne genstande. Og at håndskrevne kvitteringer ikke var acceptable, hvilket jeg mener er forkert da man som privatperson gerne må handle privat. Jeg har fremsendt kontoudtog, købskvitteringer, billeder, samt al den dokumentation som jeg har haft på mine ting. Jeg har spurgt blandt venner, familie og bekendte om de evt. havde billeder fra div. fester, samt sammenkomster, og har fremsendt forskellige billeder som jeg kunne fremskaffe af beviser på mine ting."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder skadeinspektørens interne rapport samt klagerens dokumentation i form af smykkevurdering, kvitteringer og fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**

7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

5. 84.379

...

7.1.3 **Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.**	Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, d.v.s. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske Forsikring har anvist.
For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.	For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande: - Guld- og sølvvarer - Smykker, som er købt som brugte - Porcelæn, inkl. platter - Lamper - Glasvarer Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.

...

7.6 **Dokumentation**

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 anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren 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 Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. "

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler sikrede at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag har nævnet følgende bemærkninger til de enkelte erstatningsposter:

PK22-stole

Selskabet har på baggrund af en købskvittering udbetalt en samlet erstatning på 18.000 kr. svarende til den købspris, der fremgik af kvitteringen. Klageren har anført, at stolene var til salg for 24.000 kr., men at kvitteringen lød på 18.000 kr., fordi hans gamle Bose-anlæg indgik i handlen med 6.000 kr. Sidstnævnte fremgår imidlertid ikke af den fremlagte købskvittering.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at klageren har krav på yderligere erstatning for de to stole. Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse kan føre til et andet resultat.

Poul Pava print

Klageren har som dokumentation for sit erstatningskrav på 3.300 kr. fremlagt en købskvittering. Selskabet har afvist erstatningsudbetaling og bedt om at modtage den originale kvittering.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning under henvisning til utilstrækkelig dokumentation. Nævnet har herved tillagt det betydning, at selskabet har accepteret erstatningsudbetaling for de to PK22-stole på baggrund af en kvittering, der svarer til den fremlagte vedrørende Poul Pava printet, og som i øvrigt er udarbejdet af samme person.

Apple MacBook Pro

Klageren har som eneste dokumentation fremlagt foto af den omhandlede computer, som efter det oplyste er købt via Den Blå Avis i september 2011.

7. 84.379

På det foreliggende grundlag kan nævnet ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse kan føre til et andet resultat.

Smykker

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på grund af manglende dokumentation har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for smykkerne.

Øvrige genstande

Efter det oplyste finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på yderligere erstatning for de øvrige genstande.

Med de anførte forbehold

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal for det stjålne Poul Pava print til klageren udbetale en erstatning på 3.300 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund