Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 30. december 2013 blev i sag nr. 84.383:

xxxxx xxxxx xxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker, der er anmeldt stjålet i forbindelse med et indbrudstyveri den 10/12 2008.

Selskabet har i første række gjort gældende, at klagerens krav er forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29. Selskabet har i anden række afvist at dække smykkerne på grund af manglende tillid til anmeldelsen og den fremlagte dokumentation, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.6.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 29/4 2013, fremgår bl.a.:

> "1 Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Der blev stjålet smykker, forsikringen har kvitteringerne,
> Efter indbruddet blev der stjålet nogle smykker, så skrev vi til Tryg og de sagde at de vil have kvitteringer på dem, så vi rejste til Tyrkiet fandt den guldsmed og fortalte ham at vi har smidt dem væk, men at vi vil bede om nogle nye. Manden i guldsmeden kunne kende os, så han lavede nogle nye som skulle erstatte de gamle smykker. Men vi ville have vores krav, da forsikringen så billeder af smykkerne også.
> Jeg synes det for dårligt de har både billeder, og kvitteringer.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Erstatning af de smykker."

Heroverfor har selskabet i brev af 19/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

2. 84.383

"Sagen drejer sig om erstatningsopgørelsen efter et indbrud sket i 2008, hvor vi grundet først manglende og derefter indsendt forfalsket/fiktiv dokumentation har afvist at yde dækning for smykkerne.
I perioden fra 21. december 2009 og frem til ankenævnsklagen den 3. maj 2013 har vi intet hørt fra vores tidligere kunde.

Der er tale om en Familiens Basisforsikring, forsikringsbetingelser 0611. Forsikringssummen var på 789.000 kr., max. dækning for særlig private værdigenstande på 15 % af forsikringssummen = 118.350 kr. Afsnittet vedr. erstatningsopgørelse vedlægges som bilag …

Sagsforløb
Kunden havde indbrud den 10. december 2008, og anmeldte dette til Tryg 3 uger senere, den 6. januar 2009. Der var bl.a. stjålet en del smykker og erstatningskravet beløb sig til 197.236 kr., heraf udgjorde kravet for smykkerne 110.400 kr. Anmeldelse og opgørelsesliste vedlagt som bilag …

Grundet erstatningskravets størrelse blev sagen sendt til taksator.

Taksator fra OBH-Gruppen besøgte kunden den 27. februar 2009, hvor de gennemgik den anmeldte skade og opgørelsen udfærdiget af kunden. Af opgørelsen fremgik, at nogle af smykkerne var købt …, mens andre var købt over flere gange i Tyrkiet

Kunden har til sagen oplyst, at vægtangivelserne for smykkerne i opgørelsen var nogen de havde skønnet. Det kunne være både mere og mindre.

Vi modtog rapport fra taksator den 6. april 2009.

Der blev udbetalt en kontanterstatning på 42.573,65 kr. for de øvrige genstande i sagen.

Taksator afviste at erstatte de anmeldte smykker, der skulle være indkøbt i 2007 og 2008, idet der ikke forelå nogen dokumentation i sagen hverken for ejerskab, smykkernes lødighed, pris m.v. Taksator oplyst kunden om, at de havde haft et lignende tyveri i 2006, hvor de også blev orienteret om, at der skulle foreligge dokumentation for smykker, hvorfor de burde vide, at dokumentation for købet af smykkerne i 2007 og 2008 skulle gemmes. OBH rapport vedlagt som bilag …

Samtidig oplyste taksator til kunden, at hvis de fremskaffede original dokumentation, ville vi være indforstået med at vurdere kravet for smykkerne på ny.

Taksator havde endvidere kontakt til … Politi, der oplyste, at der ikke var nogen mistænkte i sagen, og at de ville henlægge sagen.

Knap 6 mdr. senere, den 29. september 2009 vendte kunden tilbage og oplyste, at nu havde de været på ferie i Tyrkiet, og nu havde de original kvittering på smykkerne.

Efter at have modtaget det originale bilag for smykker kunne taksator konstatere uregelmæssigheder ved bilaget, hvorfor vi bad vores konsulent om at se på sagen.

Kvitteringen var dateret i 2007, mens det fremgik af kvitteringen at selve kvitteringen var produceret i 2009.

På baggrund af disse uoverensstemmelser, bad vi firmaet G4S Compliance & Investigations… om at undersøge sagen nærmere hos den anførte guldsmed i Tyrkiet.

Undersøgelsen skete ved henvendelse på den på fakturaen anførte adresse for Guldsmeden i Ankara.

Ved undersøgelsen hos guldsmeden i Tyrkiet kunne det konstateres, at selve det bilag, som vi havde modtaget fra vores kunde, først var blevet produceret i 2009, selvom købet af smykker var dateret på kvitteringen i 2007.

Guldsmeden bekræftede, at det var hans skrift, der var på kvitteringen.

På forespørgsel oplyste guldsmeden, at han ikke kendte vores kunde, og han kunne ikke huske, om han havde solgt de pågældende smykker til ham. Guldsmeden forklarede endvidere, at udregningerne på kvitteringerne ikke var korrekte. Man kan ikke se, om de er korrekte, når man ikke ved, hvor meget smykkerne vejer. Hvert smykke skulle have anført med vægt på kvitteringen.

Guldsmeden fandt sin kopi af samme fakturanummer frem, og ved en sammenligning af disse kunne det endvidere konstateres, at kopien af fakturaen var udstedt til en helt anden kunde og på en helt anden dato. Kopien var udstedt den 11.08.2009 til en kunde ved navn … på et beløb på 800.00 TL.

Kopi af anonymiseret rapport fra G4S vedlægges som bilag …

På baggrund af resultatet af de foretagne undersøgelser i Tyrkiet afviste vi igen den 21. december 2009 at erstatte smykkerne. Nyt afvisningsbrev af 21. december 2009 vedlagt som bilag …

Samtidig gjorde vi opmærksom på, at vi havde videregivet sagen til politiet, der fandt, at der var grundlag for nærmere undersøgelser.

Kunden var herefter indkaldt til afhøring hos politiet 9. februar 2010. Afhøringsrapport vedlagt som bilag …

Vi hørte intet fra kunden førend i januar 2013, hvor kunden kontakter os om sagen.

Vi afviste endnu engang at yde erstatning for smykkerne den 15. april 2013.

Herefter klagede kunden til Ankenævnet.

Vurdering af ankenævnssagen

Forældelse
Principielt er det vores opfattelse, at sagen er forældet jf. Forsikringsaftalelovens § 29.

Der er tale om en skade sket 10. december 2008 anmeldt 3 uger senere den 6. januar 2009, og erstatning for smykkerne er afvist 6. april 2009. Kunden afleverede herefter den forfalskede kvittering i september 2009, og vi hørte herefter ikke fra kunden førend i januar 2013.

Kunden har siden tyveriet i dec. 2008 haft kendskab til skaden/kravet, og om at dette var forfaldet. Vi gør derfor gældende, at eventuelle krav på erstatning er forældet efter den 3-årige

forældelsesregel i Forsikringsaftalelovens § 29. Kravet er i hvert fald forældet den 10. december 2011.

Det er først ved sagens indbringelse for domstolene eller Ankenævnet for Forsikring, at man afbryder forældelsen. Sagen er først indbragt for nævnet primo maj 2013 efter der er indtrådt forældelse.

Hvis Ankenævnet mod forventning ikke er enige i, at sagen er forældet, skal jeg hermed redegøre for vores subsidiære påstand.

Kunden har været forsikret hos os siden 1. august 2006 og har i perioden til og med nærværende skadedato 10. december 2008 haft anmeldt 7 skader, heraf 2 indbrud og 4 tyverier. Kunden er således ikke uvidende om, at der skal foreligge dokumentation. Ved et lignende indbrud den 16. november 2006 med bl.a. et smykkekrav på over 150.000 kr., hvor der heller ikke forelå behørig dokumentation blev kunden klart gjort opmærksom på, at der skulle foreligge original dokumentation for smykker.

I den aktuelle skade taler vi om smykker, der alle er købt i 2007 og 2008, altså efter den første skade. Alligevel findes der ingen dokumentation for disse overhovedet.

Efter en ferie i Tyrkiet fremkom kunden nu med en fiktiv kvittering, idet en nærmere undersøgelse viste, at selve kvitteringsblokken var fra 2009, mens det på kvitteringen var anført, at smykkerne var købt i 2007. Vedlagt som bilag …

Ved en sammenligning af kvitteringen med butikkens kopi af samme nr. kvittering viste det sig, at butikkens kopi af kvittering vedrørte en anden kunde og nogle helt andre smykker. Fremgår af G4S rapporten.

Kunden har været klar over, at der ikke kunne være tale om hverken original eller genpart af kvittering i og med alle smykkerne var skrevet på en kvittering. Dette stemmer ikke overens med, at kunden i sin opgørelse har anført, at smykkerne er købt over flere gange.

Havde der været tale om genparter, skulle smykkerne således fremgå af genparter af flere kvitteringer.

På baggrund heraf har vi ikke tiltro til kundens anmeldelse vedr. smykkerne, da dokumentationen enten er forfalsket eller i det mindste fiktiv, og vi har ikke modtaget andet vedr. ægthed, karat, vægt, ejerskab m.v.

Vi fastholder derfor primært, at sagen er forældet, subsidiært at vi ikke kan betale erstatning for de anmeldte smykker grundet manglende tillid til anmeldelsen vedr. smykkerne og den fremlagte dokumentation jfr. forsikringsbetingelserne pkt. 7.6."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 27/6 2013 bemærket:

"Forsikringen ville have dokument på at vi har købt de smykker hos den guldsmed i Ankara.

Manden kunne huske mig, da vi købte smykker fra dengang, jeg fortalte ham at jeg ville have kvitteringer fra de smykker på et A4 ark hvor han skriver i hånden at han kan dokumentere med stempel, men guldsmeden skrev det i sådan en kvittering. Manden kan huske mig, men han kan ikke huske hvad jeg købte. Manden kan ikke sætte min kvittering som var fra 2009 i

hans mappe fordi han solgte dem til mig i 2007 og han har brugt den samme kvittering til en anden kunde.

Ethvert menneske der går ind hos en guldsmed som beder om en kvittering får ikke lov. Man går ikke ind hos en tilfældig guldsmed og får en kvittering, med mindre man køber det hos ham, og vi købte de smykker i 2007 og bad om en kopi af smykkerne i 2009 og han skrev det i en kvittering, vi bad ham kun skrive det i en A4 ark.

Og forsikringen siger jeg ikke har kontaktede dem fra 2009-2012 jeg kontaktede Tryg i 2010 og de sagde jeg skulle vente og at de ventede på aktindsigt fra politiet, i 2012 ringede jeg igen og de sagde at de stadig venter aktindsigt fra … politi og jeg har ventede."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**

…

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

6. 84.383

Nævnet udtaler:

Allerede fordi klagerens krav er forældet,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen