Ankenævnet for Forsikring

943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 84.426:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse for et anmeldt indbrudstyveri, hvor der angiveligt blev stjålet en række genstande – herunder smykker og kontanter.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Ved brev af 8/4 2013 fremsendte selskabet sin erstatningsopgørelse til klageren. Selskabet meddelte ved brev af 9/4 2013 klageren, at selskabet opsagde hendes indboforsikring til ophør den 24/4 2013.

I klageskema af 8/5 2013 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan vedlægges.
> Jeg vedlægger alle bilag fra forsikring.
> Og jeg har det meget dårligt, at de har smidt.
> Og har flere beviser, hvis det er til min smykker.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> Jeg blev behandlet uretfærdigt og beskyldt for forsikringssvindel. Men jeg har politirapport og forsikring vil ikke anmelde til politiet, men beskylder alligevel. Og de vil ikke dække til mine smykker, som de siger, at de ikke er mine de ægte. Men de har fået alle beviser på det. Og jeg vil gerne hjælper mig i den sag. Det har påvirket mig meget med helbred også."

Dertil har selskabet i brev af 18/6 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen drejer sig om et indbrudstyveri og hærværk begået mod klager på dennes hjemadresse natten mellem den 31. december 2012 og den 1. januar 2013.

På grund af manglende dokumentation har selskabet ikke kunnet honorere klagers krav fuldt ud, hvilket klager er utilfreds med. Klager har således fremsat krav for omkring 490.000 kr., hvoraf vi - efter fradrag af selvrisiko 1.761 kr. - har godkendt og udbetalt 87.139 kr.

Forsikringsforholdet i Topdanmark
Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Hjemforsikring, vilkår 6650-2 i Topdanmark. Summen var aftalt til 774.000 kr., og dækningen for særlige private værdigenstande aftalt til 150.000 kr. Vi vedlægger vilkårene som bilag … .

Forsikringsforholdet trådte i kraft den 19.oktober 2012, men blev i forbindelse med nærværende skade opsagt af selskabet pr. 24. april 2013.

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 og beskadigede genstande (bilag …). De enkelte genstande behandles enkeltvis herunder:

1. Skade på 2 skænke samt 1 skab (jf. bilag …, pkt. 1, 2 og 11).
Skadeinspektøren kunne konstatere, at lågen til klædeskabet var revet af og at skufferne i to skænke var ødelagt. Det samlede krav for 2 nye skænke og 1 nyt skab er opgjort til 10.200 kr.

Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet fx i form af købskvitteringer, og klager har heller ikke på anden måde kunnet sandsynliggøre kravet. Vi har derfor fastsat erstatningen til 3.000 kr., svarende til, hvad vi skønner en reparation, vil beløbe sig til.

2. Sminke og 3. Parfumer (jf. bilag …. pkt. 3 og 4)
Klager har fremsat et krav på henholdsvis 8.000 - 10.000 kr. og 20.000 kr. Der er imidlertid ingen dokumentation eller sandsynliggørelse for kravet, og vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til henholdsvis 2.000 kr. og 3.000 kr.

4.a. Kontanter (jf. bilag …. pkt. 6)
Klager har fremsat et krav på 30.000 kr.

Klager oplyser, at hun har lånt beløbet, og henviser i den forbindelse til et håndskrevet lånebilag dateret 'December 2012' (bilag …) samt til en posteringsoversigt fra Arbejdernes Landsbank tilhørende '…'. Af posteringsoversigten kan det ses, at der er hævet 85.000 kr. den 14. december 2012.

At klager angiveligt har lånt et beløb af … sandsynliggør imidlertid ikke, at hun har været i besiddelse af og har fået stjålet 30.000 kr. i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri. Vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 7.500 kr.

3. 84.426

4. b. Kontanter (jf. bilag … pkt. 14)
Klager oplyser, at hun havde en bøtte med småpenge i køkkenet, og opgør kravet til 2.000 kr. På grund af manglende dokumentation og sandsynliggørelse har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt til 500 kr.

4. c. Gavekort (jf. bilag …, pkt. 13 A)
Klager oplyser, at hun havde samlet gavekort og tilgodebeviser for samlet 7 - 8.000 kr. Klager har hverken fremlagt dokumentation eller sandsynliggørelse for kravet, som vi har afvist.

4. d. Søns penge (jf. bilag … pkt. 24)
Klager oplyser, at sønnen havde fået i alt 8.600 kr. i fødselsdagsgave den 30. december 2012, og at alle pengene var stjålet. Klager har ikke sandsynliggjort kravet og vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at dækningen for Penge m.m. højst udgør 22.351 kr. (2013). Dette beløb omfatter såvel pkt. 4.a, 4.b, 4.c og 4.d, jf. vilkårenes ordforklaring side 27.

5. Festkjoler, 6. Støvler og 7. Sko (jf. bilag … pkt. 7, 8 og 9)
Klager oplyser, at det drejer sig om 4 - 5 kjoler til priser mellem 1.500 og 3.000 kr., 2- 3 par støvler til priser mellem 1.800 og 2.000 kr. og 7 par sko.

Der er ingen dokumentation hverken for kjoler eller for støvler, og vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 3.000 kr. for kjoler og 2.000 kr. for støvler.

For så vidt angår skoene har klager fremlagt kvitteringer for 8 par sko. Nogle af kvitteringerne vedrører imidlertid herresko, og andre kvitteringer vedrører sko, som ikke er anmeldt stjålet. Vi har derfor valgt at fastsætte erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr.

8. 19" tv (jf. bilag … pkt. 10)
Klager har oplyst et krav på 2.500 kr., men der er ingen dokumentation for kravet. Erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 1.500 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at klager til politirapporten har oplyst, at hun har fået stjålet et 32" fjernsyn, og intet har oplyst om et 19" fjernsyn.

9. Rensning af tæpper og rengøring af køkken (jf. bilag … pkt. 12 og 16) Vi har udbetalt en godtgørelse på 800 kr. for eget arbejde svarende til 10 timer a' 80 kr.

10. Vaser (jf. bilag … pkt. 13 og 19)
Klager oplyser, at det drejer sig om 4 vaser til ca. 650 kr. stykket og 2 - 3 vaser til en stykpris af 300 - 700 kr., som alle skulle være smadret.

Klager har hverken fremlagt kvitteringer eller fotos som dokumentation for sit krav, og hun har heller ikke gemt skårene, således at skadeinspektøren ved selvsyn kunne se vaserne og skaderne. Vi har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr.

11. Beholder med småpenge, se punkt 4b.

12. Knivblok med knive (jf. bilag … pkt. 15)
Klager har fremsat et krav på 13.170 kr., for et Global knivsæt 10 stk.) og knivblok.

Klager oplyser, at hun har fået knivene i gave i 2009, og at hun derfor ikke har nogen kvittering på knivene. Vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.500 kr.

13. Sony anlæg (jf. bilag …, pkt. 17)
Klager oplyser, at der er tale om et 6 år gammelt anlæg, og at hun har givet 12.000 kr. for det. Klager har hverken dokumenteret eller sandsynliggjort kravet, som vi har opgjort skønsmæssigt til 2.500 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at erstatning for lydanlæg fastsættes efter pkt. 17D, pkt. 1 i vilkårene. Erstatningen for et 5-6 år gammelt anlæg fastsættes således til 50 % af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet, og et 6-7 år gammelt anlæg til 40 %.

14. Dvd afspiller (jf. bilag … pkt. 18)
Klager oplyser, at der er tale om en 2 år gammel afspiller af mrk. Sony, pris 2.800 kr.
Der er ingen dokumentation for kravet, som vi har fastsat skønsmæssigt til 500 kr.

15. 7 malerier (jf. bilag … pkt. 20 og 21)
Klager oplyser, at der er stjålet 4 små billeder til en værdi af 44.000 kr., og at 3 store billeder til 15.000 kr. stykket er ødelagt. Klager har smidt de beskadigede billeder ud.
Klager har ingen dokumentation for kravet, og har heller ikke sandsynliggjort kravet, hvorfor vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 10.500 kr.

16. Stationær computer (jf. bilag … pkt. 22)
Klager oplyser, at der er tale om en stationær computer, købt for 7 år siden for 10.500 kr. Skærmen var blevet ødelagt.

Ved skadeinspektørens besigtigelse var såvel skærm som harddisk fjernet.

Klager har ikke fremlagt dokumentation for kravet, og vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at erstatning for private computere fastsættes efter pkt. 17D.2 i vilkårene. Erstatningen for en computer ældre end 5 år udgør 10 % af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet.

17. Søns penge, se punkt 4d.

18 Playstation (jf. bilag … pkt. 25)
Klager oplyser, at der er tale om en Playstation 3, som er købt for 4 år siden med et spil for 3.000 kr.

Der er ingen dokumentation for kravet, som vi har fastsat skønsmæssigt til 1.000 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at erstatningen for en playstation opgøres efter vilkårenes pkt. 17D.2, og at erstatningen efter 4 år udgør 30 - 50 % af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet.

19. Playstation spil (jf. bilag … pkt. 26)
Klager har opgjort kravet til 25 - 30 spil a' 4 - 600 kr. Der er hverken fremlagt dokumentation eller sandsynliggørelse for kravet, og vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 4.000 kr.

5. 84.426

20. Dvd film (jf. Bilag … pkt. 26)
Klager har opgjort kravet til 30 - 50 film a' 150 - 199 kr. Der er hverken fremlagt dokumentation eller sandsynliggørelse, og vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr.

21. Sønnens tøj (jf. bilag … pkt. 27)
Klager oplyser, at der er blevet stjålet mærkevaretøj tilhørende sønnen for omkring 10 - 15.000 kr. tillige med en jakke til 2.000 kr.

Klager oplyser, at der i et vist omfang er tale om gaver, og der er ingen dokumentation for kravet.

Erstatningen er fastsat skønsmæssigt til 3.000 kr.

22. Nintendo wii og wii spil (jf. bilag … pkt. 28 og 30)
Klager oplyser, at sønnen har fået wii'en for 3 - 4 år siden i gave, og oplyser kravet for wii'en til 1500 kr. og krav for spillene til 1400 kr.

Vi har fastsat erstatningen for wii'en til 750 kr. og spillene til 1000 kr.

23. Sønnens parfume (jf. bilag …, pkt. 29)
Klager har opgjort kravet til 6- 7 parfumer a' 400 - 650 kr.

Der er ingen dokumentation for kravet, og vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr.

24. Wii spil, Se pkt. 22.

25. Datters parfumer (jf. bilag …, pkt. 30B)
Der er ingen egentlig opgørelse og specifikation af kravet, som klager har oplyst til 2 - 3.000 kr. Vi har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr.

26. Bærbar pc (jf. bilag … side 4, nederst)
Klager har fremsat og dokumenteret et krav for ny bærbar pc på 7.850 kr. Vi har udbetalt 7.850 kr. i erstatning.

27. Ur og smykker (jf. bilag …, side 4)
Klager har fremsat er erstatningskrav på i alt 188.000 kr. Kravet specificeres således:

- Ur 3.000 kr.
- 10 guld armbånd, ca. 70.000 kr.
- 2 meter halskæde, ca. 22.000 kr.
- 5 stk. runde store guld, ca. 25.000 kr.
- 1 stk. rund stor guld, 10 - 12.000 kr.
- I halskæde til de runde guld, ca. 10.000 kr.
- 1 halskæde tilhørende sønnen, ca. 5.000 kr.
- I stort armbånd, ca. 8.000 kr.
- 4- 5 ringe a' ca. 7.000 kr.

Klager har ingen dokumentation fremlagt overhovedet, bortset fra nogle fotos. Fotos alene sandsynliggør imidlertid hverken ejerskab eller smykkernes ægthed, værdi, karat og vægt.

Der er tale om et krav af væsentligt omfang og det er derfor vores opfattelse, at vi kan stille skærpede krav til dokumentationen.

6. 84.426

På det foreliggende grundlag har vi opgjort erstatningen for ur og smykker skønsmæssigt og udbetalt i alt 21.000 kr., jf. vores brev og opgørelse fra den 8. april 2013, bilag … .

28. Pose med gaver (jf. bilag … pkt. 30.B)
Klager oplyser, at hun fik stjålet en pose med gaver, til en samlet værdi af 7.500 kr. Ifølge klager lå alle kvitteringer i posen, og er blevet stjålet sammen med gaverne.

På det foreliggende grundlag har vi afvist kravet.

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

Hvis klager ikke er i stand til at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi som forsikringsselskab vælge enten at afvise erstatning eller at fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

Tidligt i sagsforløbet oplyste klager, at hun havde sendt originale kvitteringer ind til Topdanmark, og at de måtte være blevet væk i posten. Dette har klager efterfølgende ændret til, at det er kopier hun har sendt, og at hun ikke kan finde originalerne. Dem må hun have glemt hos en veninde.

Det er kun et fåtal af kvitteringer (kopier), vi har modtaget, og vi har - indtil videre uden held - bedt klager fremskaffe de originale kvitteringer.

Vi tillader os i øvrigt at henvise til vilkårenes pkt. 10D, hvoraf det fremgår, at udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede kun må ske efter aftale med Topdanmark.

Vi fastholder vores opgørelse
Der er ikke med sagens indbringelse for Ankenævnet fremkommet yderligere oplysninger eller dokumentation af betydning for sagens afgørelse. Vi fastholder derfor vores opgørelse, som fremgår af bilag … .

Vi gør opmærksom på, at vi er indstillet på at tage sagen op til fornyet overvejelse, hvis vi modtager yderligere dokumentation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Varighed, opsigelse og ændring**
…
B Opsigelse eller ændring ved skade
Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.
…
16. dækningsskema

A Forsikringen omfatter
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.
…

E Penge m.m.*
Er dækket med indtil 21.546 kr. (2011) pr. skade.
…
D Særlige erstatningsregler ved totalskade
Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden

1. Elektriske apparater til lyd eller billede herunder radio- og tv-apparater, videoudstyr, stereoanlæg, højttaleranlæg, fotoudstyr samt tilbehør til disse ting, antenner, walkie- talkies, fastnettelefon og telefonsvarer, elektrisk hobbyværktøj, elektriske musikinstrumenter, hårde hvidevarer herunder el-radiatorer samt andre almindelige elektriske apparater til brug i hjemmet* erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	85 %
3-4 år	75 %
4-5 år	65 %
5-6 år	50 %
6-7 år	40 %
7-8 år	30 %
8 år og derover	20 %

2. Private computere, spillekonsoller, telefax- og fotokopimaskiner, navigations- og satellitudstyr, mobiltelefoner samt tilbehør til disse ting erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5 år og derover	10 %

…
E Dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.
…
Ordforklaring
Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en *
…

8. 84.426

Penge m.m.
Ved penge m.m. forstår vi penge, præmieobligationer, ubrugte frimærker, u-crossede og kvitterede checks, stempelmærker, klippekort, rejsekort, bro-bizz, taletidskort, tilgodebeviser, gavekort, billetter, der kan blive indløst mod kontanter, skrabelodder samt lotto- og tipskuponer, der indeholder gevinster."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag – herunder klagerens håndskrevne erstatningsopgørelse samt fotos.

Nævnet udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Ved at skille sig af med en række af de beskadigede genstande, før selskabets taksator har haft lejlighed til at besigtige forholdet, har klageren bevismæssigt stillet sig i en dårlig situation.

Efter sin gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg samt de fremlagte fotos – finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen ud fra et skøn, således som selskabet har mulighed for efter forsikringsbetingelsernes punkt 16.E. Nævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabet skøn over erstatningens størrelse. Nævnet bemærker, at selskabet vil genoptage sagen, såfremt klageren fremlægger yderligere dokumentation.

Nævnets finder, at selskabets opsigelse af indboforsikringen er sket i overensstemmelse med de frister, der fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.

9. 84.426

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand