Ankenævnet for Forsikring

933/14

Den 17. februar 2014 blev i sag nr. 84.575:

xxx xxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxx xx xxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har villaforsikring og indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en tyveri- og hærværksskade.

Klageren anmeldte, at han ved et indbrudstyveri på sin ejendom den 15/4 2009 havde fået frastjålet en lang række genstande. Han anmeldte desuden, at der i forbindelse med indbruddet var udøvet omfattende hærværk. Selskabet udbetalte klageren 50.000 kr. i erstatning. Klageren har efterfølgende indbragt sagen for nævnet med påstand om et krav på yderligere 1.145.010,30 kr. Selskabet har herefter udbetalt yderligere 25.000 kr. men afviser yderligere dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

I klageskemaet dateret den 8/6 2013 fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Indbruddet skete 15.04.2009. Vi kom hjem fra ... sent og opdagede, at huset var ødelagt, og meget var stjålet. Vi kontaktede politiet, som kom omgående. De kiggede rundt og vurderede, at situationen var tragisk. De bad os om at finde et andet sted, hvor vi kunne sove, og så kigge på det dagen efter. Politiet sagde, at denne sag krævede psykologhjælp, som vi også fik betalt af Tryg. Trygs taksator ... var nede og se på det. Hun sagde, at det var uoverskueligt og måtte tages af flere gange, men hun kom kun 2 gange vedrørende min sag. Hun manglede dokumentation. Jeg spurgte: 'For hvad' Jeg skaffede nok til hende. Så sagde hun

altid: 'Jeg kigger på det, og så vender jeg tilbage'. Hun tog sig meget god tid og sagde flere gange, at der var langt til ..., så vi måtte finde en dag til at få afsluttet sagen. Hun kom ikke de næste 3 år. Kun dårlige undskyldninger altid. På det sidste indrømmede hun flere gange, at hun ikke havde overblik over situationen og ikke vidste nok om tingene. Hun søgte nu hjælp hos andre kollegaer i firmaet Tryg.

Hendes kollega sendte mig så et brev fuld af usandheder og med et tilbud om at slutte sagen, så jeg kun fik 10% af skaden dækket. Listerne med skaderne var reduceret i samarbejde med ... og beløb sig til 782.057,50 kr. De blev også sendt til politiet kort efter indbruddet. Hun skrev også, at det var usandsynligt, at der kunne være ødelagt og stjålet så meget, men det havde ... jo selv set.
Jeg ringede til denne kollega og forlangte navn og tlf.nr. på en overordnet og kom så i kontakt med ... i kvalitetsafdelingen, som bad mig sende et kortfattet referat af hele forløbet. Det gjorde jeg, men har intet hørt siden.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg vil opnå den erstatning, som jeg har krav på, og jeg synes det ville være rimeligt med en forrentning, da der er gået 4 år. Med 10% p.a., som jeg har måttet give på min kassekredit, beløber det sig til 1.145.010,30 kr."

Selskabet har i brev af den 28/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Kunden har indbragt 3 sager for ankenævnet**

Vores kunde har indbragt 3 klager for ankenævnet, hvoraf de to vedrører bygning:

Ankenævnets ref. 84.573 li

Klagen omhandler kortslutning fra 9. januar 2010.
Under denne sag har vi også afvist skade på diverse *indbo* forvoldt af rotter.

Ankenævnets ref. 84.574 li

Klagen omhandler en vandskade fra 8. oktober 2009.
Kunden har endvidere nu inddraget en ældre bygningsskade fra 9. juni 2005, som vi har omtalt under vores svar i denne sag.

og klagen vedr. løsøre *- som besvares i dette brev:*

Ankenævnets ref. 84.575 li

Tyveri og hærværk på diverse indbo, skade fra 15. april 2009.
Vi har i forbindelse med det anmeldte tyveri, bl.a. dækket bygningsskade på en dør.
...
Det kan oplyses, at vores kunde har tegnet Familiens Basisforsikring II, betingelser 0611, hos os, og at denne sag (primært) drejer sig om erstatningsopgørelsen efter et indbrud sket 15. april 2009. Hertil kommer, som nævnt ovenfor, fugt/vandskade og rotteskade på diverse indbo.

Kunden har over for ankenævnet rejst et krav på ca. 1.145.000 kr. inkl. renter for indbo, der enten var stjålet eller ødelagt i forbindelse med indbruddet.

3. 84.575

Vores kundes bopæl
Kunden anmeldte den 16. april 2009, at han havde haft indbrud den 15. april 2009.

Vores taksator kontaktede kunden, og ved denne samtale noterede vores taksator: 'Aftalt besøg 21.4.09 mellem 10-12.00 - aftalt jeg ringer, når jeg kører fra ... Ft. oplyser det både er PC'er, TV, Anlæg samt nogle smykker som er stjålet. Hans kone, som er syg mangler både PC og TV - har oplyst, at jeg godt kan lave en a'contoerstatning, som bliver modregnet i den endelige erstatning. Samtidig har jeg oplyst ham om at skaden vil blive opgjort efter nypriser i dag og afskrivning ud fra betingelserne.'

Ved vores taksators efterfølgende besøg hos kunden den 21. april 2009 kunne det konstateres, at der var ganske omfattende mængder af ting/genstande hos kunden. Der var desuden meget rodet og beskidt. Bl.a. trådte taksatoren i en hundelort i kælderen. Da taksatoren nævnte dette for kunden, gav kunden udtryk for, at roderiet i kælderen var på grund af tyvene, da der ikke 'normalt så sådan ud'. Ved besigtigelse af diverse møbler, kunne taksatoren bl.a. se, at der var olie, som var væltet og løbet ud over møbler. Ifølge kunden var det gerningsmanden, der havde gjort dette.

Der blev i forbindelse med indbruddet optaget politirapport. Politiet var på stedet en time efter politiet modtog anmeldelsen.
...
Det fremgår af politirapporten, at der er stjålet fladskærms TV, computer, forstærker og telefon.

Vi har modtaget et omfattende fotomateriale, som jeg vedlægger som bilag.

Vores kunde har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af sit krav
Det er vores kunde, der har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

På baggrund af vores taksators besigtigelse og politiets gerningsstedsundersøgelse, sammenholdt med de foto, der er fremlagt, kan det konstateres, at vores kunde har indrettet sin bopæl med så store mængder indbo, at det desværre er meget vanskeligt, at få klarlagt, om der er sket dækningsberettigende skade på genstandene, samt tyveri, og i givet fald omfanget heraf.

Jeg gør derfor gældende, at der må stilles skærpede krav til vores kundes bevisbyrde.

Vores kundes erstatningskrav er over ca. 1.145.000 kr. incl. renter
Kunden afleverede en hel del lister med ting, som kunden mente enten var stjålet eller ødelagt i forbindelse med det anmeldte tyveri.

Listerne var desværre uoverskuelige, og taksator kunne ved en gennemgang konstatere, at nogle af tingene var skrevet på flere gange. Vi måtte derfor få kunden til at gennemgå sine lister igen og fremsende en reviderede liste, hvor gengangerne var fjernet.

Herefter er der fremkommet en liste med stjålne/beskadigede effekter til ca. 780.000 kr.

Der er dog imidlertid muligvis stadig genstande der fremgår flere gange, bl.a. fremgår af s. 3 'stort rødt brækjern med bred sål til sømudtræk, 400 kr.' og af s. 7 'stort rødt brækjern med sømudtræk, 400 kr.'.

Ved en gennemgang af kundens lister kan det endvidere konstateres, at der er tale om tyveri af ganske specielle effekter. Det kan bl.a. nævnes:
En trillebør, 50 m kabel, en Flymo græstrimmer, græsslåmaskine Partner, 3 forskellige sæt bestik til henholdsvis 6 og 12 personer, en samling lightere, fiskeudstyr, sækkevogn, Metabo boremaskine, diverse parfume, diverse spiritus, en 'stor kasse slik-chokolade-minispegepølser-påsketing', en el-kedel, 5 frimærke pincetter, diverse loddekolber, Nike løbesko, en 'kæmpe hummerskål fyldt med fjernbetjeninger', en Bosch kompostmaskine mm.

Endvidere skulle en omfattende mængde indbo være beskadiget af gerningsmanden. Jeg tillader mig at henvise til kundens liste. Heraf fremgår bl.a.: 'mine hunde har skrabet maling af døren i stuen og i gangen - de havde fået tærsk (tæsk) af ødelagte fiskestænger', skærebræt i mahonie smadret, spisebord kirsebærtræ har fået kæmpe afslag på siden, samt ridser, ridset mahonie spisebord, hak i palisander skrivebord samt ridser mm.

Af de fotos, som kunden har fremsendt til ankenævnet, fremgår også, at gerningsmanden havde 'revet låger af i soveværelset og skåret hul ind til skunken', hvilket kunden har 'klistret til af hensyn til kulden'.

Vores taksator har i en rapport forsøgt med farve at inddele kundens krav i 'grupper'. Jeg vedlægger en farvekopi af taksatoropgørelsen.

Der er i øvrigt et kæmpe misforhold mellem, hvad vi og politiet i første omfang har noteret vedr. stjålne genstande, og kundens efterfølgende opgørelse over sit erstatningskrav. Det er min opfattelse, at dette - under de givne omstændigheder - stiller kunden i en bevismæssig vanskelig situation.

Dokumentation
Vores taksator har på mødet med kunden anmodet om lister med mærke, model, alder og pris samt dokumentation for tingene.

Ud over de fremlagte fotos, er der meget sparsom dokumentation i sagen. Kunden oplyser bl.a., at alle mapper med kvitteringer blev stjålet, og han har derfor indhentet erklæringer fra steder, hvor han havde købt de dyreste ting.

Vi udbetalte den 20. maj 2009 et a 'conto beløb på 10.000 kr., og i september 2009 udbetalte vi yderligere 40.000 kr. Vi har således udbetalt i alt 50.0000 kr. i erstatning til kunden.

Taksator har løbende anmodet kunden om at fremsende dokumentation for de stjålne genstande. Vi modtog imidlertid aldrig den ønskede dokumentation.

Kunden fremsendte nogle kontoudskrifter, men man kan ikke heraf se, at der var købt ting eller hævet store beløb, som er ud over forbrug. På forespørgsel kunne kunden heller ikke nærmere forklare taksator om dette.

Krav for diverse beskadigede møbler
Som det fremgår af vores brev af 3. juli 2009 til kunden, var der tale om, at en møbelreparatør skulle foretage besigtigelse af de møbler, som kunden mente var beskadigede ved tyveriet.

5. 84.575

Det skal pointeres, at der ikke heri lå en egentlig anerkendelse af skaderne, men alene at vi ønskede en sagkyndig vurdering af, om - og i givet fald i hvilket omfang - skaderne var dækningsberettigende.

Desværre har vi aldrig fået sendt en møbelsnedker ud til kunden. Dette er ikke tilfredsstillende.

Efter at have gennemgået sagen er det, efter min vurdering, højst tvivlsomt, om der er forvoldt større skader hos kunde, der kan henføres til det anmeldte tyveri. Jeg henviser igen til fotomaterialet, flere af de fotograferede møbler bærer præg af almindelig slid, og evt. skader fx i forbindelse med, at der er flyttet rundt på genstandene. Jeg finder derfor, at kunden ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er tale om dækningsberettigende skader.

Som det fremgår af sagens akter har vi den 7. maj 2013 tilbudt kunden udbetaling af yderligere 25.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Dette tilbud har kunden ikke accepteret, hvorfor det er bortfaldet.

Vi udbetaler yderligere 25.000 kr., hvorefter sagen er endeligt afsluttet hos os
Vi har dog besluttet, at vi vil lade en evt. mindre tvivl om skade på møbler mv., samt evt. yderligere krav for stjålne genstande, komme kunden til gode, således at vi nu udbetaler yderligere 25.000 kr.

Herefter har vi udbetalt i alt 75.000 kr. til kunden i forbindelse med skaden, og vi udbetaler ikke yderligere. Det bemærkes, at de 25.000 kr. er incl. et evt. rentekrav efter forsikringsaftalelovens § 24, hvis et møbel fx måtte være totalskadet. Det bemærkes, at for evt. skade på møbler, der kunne være repareret, indtræder forfaldstidspunktet først, når udbedring er sket, og reparatøren betalt. Da skaderne endnu ikke er udbedret, har kunden allerede derfor ikke krav på - yderligere - renter.

En samlet erstatning på i alt 75.000 kr. dækker kundens krav efter tyveri og evt. hærværk i forbindelse med skaden den 15. april 2009.

Der er ikke dækning for pludselig skade - dækning først tegnet pr. 14. oktober 2009
Det fremgår, af det fremlagte fotomateriale, at der er fotograferet flere forskellige skader/slid mv. Der er bl.a. skader på nogle billeder/malerier.

Alene for god ordens skyld skal det bemærkes, at der ikke kan blive tale om at dække nogen forhold som pludselig skade, idet kunden ikke havde tegnet denne dækning i april 2009.

Kunden udvidede først sin familieforsikring med udvidet dækning/pludselig skade pr. 14. oktober 2009.

Vi har i øvrigt betalt erstatning til kundens søn i forbindelse med tyverisagen
Der boede en voksen søn på et værelse på 1. sal. Sønnen havde sin egen indboforsikring og oplyste til taksator, at de ønskede forsikringerne skulle fortsætte hver for sig. I den forbindelse kan det oplyses, at de ting, der tilhørte sønnen og som blev stjålet i forbindelse med indbruddet blev erstattet med en kontanterstatning til sønnen på 96.723,45 kr. samt for genlevering af film og spil for 14.365 kr."

Klageren har i brev af den 21/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

6. 84.575

"Jeg har altid haft orden i mine ting. Selv om jeg har haft meget f.eks. værktøj, vidste jeg præcis, hvor jeg havde hvad. Hvordan mit hjem tog sig ud før indbruddet fremgår af vedlagte fotos.
Da vi kom hjem efter indbruddet, var møbler væltet rundt skabe brækket op, og indholdet smidt rundt omkring, blomster var væltet overalt, så der lå jord over alt, og vi havde mange blomster. Alt så så forfærdeligt ud, at politiet mente, vi skulle tage et andet sted hen og sove, og så få fat på forsikringen dagen efter, men lade alt stå, indtil taksatoren havde set det. De mente også, at vi skulle få psykologhjælp, og Tryg betalte ti psykologbehandlinger. Det havde de nok ikke gjort, hvis de dengang mente, at der altid så sådan ud!
Hvad den hundelort angår, kan jeg ikke huske, om hun trådte i en sådan, men min hund havde fået tærsk af tyvene og var meget skræmt, så den opførte sig ikke som den plejede. Normalt var den renlig.
Hvad de ødelagte møbler, som ... så!!! var det klar aftale, at der skulle komme en møbelsnedker og reparere dem, ikke for at vurdere om de skulle erstattes. Jeg har ifølge min forsikring ret til at få dem erstattet. Det var også en aftale, at jeg kunne opbevare de ødelagte møbler i kælderen. De andre ødelagte ting kunne ... komme og se på, hvis hun ikke havde set dem, men hun kom ikke. De kan ikke afvises, men skal dækkes.
Angående de stjålne ting er de opgjort efter ...s ønske rum for rum, så jeg kan ikke se hvordan det kan være uoverskueligt med mindre man ønsker at bruge det som en god undskyldning. Jeg har dokumenteret med både billeder og erklæringer talrige gange men hver gang blev sagen bare lagt på is.
Priserne på listerne blev reduceret i samarbejde med ... Tingene blev som sagt opgjort rum for rum, og jeg havde faktisk to brækjern i hver sit rum, så det er ikke en fejl. Politiet, var desuden begejstret for listerne, for dem var de ikke uoverskuelige. Jeg havde originale æsker til mange af tingene med serienumre og det hele, som både politiet og Tryg fik kendskab til. Nogle af de vogne, jeg fik stjålet, blev sat til 200 kr. men de er i dag 2000 kr. værd pr. stk., så jeg har bestemt været rimelig med priserne. Den store hvide hjørnesofa, som I kan se på billedet, blev trådt i stykker, og var helt ødelagt, men den er ved en fejltagelse ikke kommet på listen, og den har kostet 28000 kr., så den skal også med.
Desuden er der stadig to vinduer som er i stykker efter indbruddet, og dem kræver jeg skiftet.
Min søn ... fik 96.723,45 kr. for et værelse, og så vil Tryg spise mig af med 75.000 for et helt ødelagt hjem og meget mere, som var stjålet. Det vil jeg ikke finde mig i, jeg kræver fuld erstatning. Jeg har aldrig følt mig så dårligt behandlet, og Tryg kan regne med et retsligt efterspil for svie og smerte, da det har været med til at køre mig ned i en dyb depression."

Selskabet har i brev af den 14/10 2013 til nævnet til dette bl.a. anført:

"Det skal - alene for god ordens skyld - bestrides, at vi ved vores behandling af sagen skulle have pådraget os et erstatningsansvar over for kunden, hverken for skade på bygningen og indbo eller for den sygdom, som kunden nævner han har lidt af. Vi afviser derfor et evt. krav fx erstatning for svie og smerte.

Jeg fastholder endvidere, at de faktiske forhold vedr. vores kundes bolig er konstateret af politiet, jf. politirapporten, samt vores taksator, jf. de fremlagte fotos, og at der under disse omstændigheder må stilles skærpede krav til kundens bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Kravet på 1.145.010 kr. er nu forhøjet med yderligere 28.000 kr. for en sofa. Som tidligere anført, er der på kundens omfattende liste over stjålne og beskadigede genstanden anført effekter, der må betegnes som ikke særligt tyvetækkelige.

7. 84.575

Vi har i første omgang udbetalt en skønsmæssig erstatning 50.000 kr. i forbindelse med tyveriet, og i anden omgang 25.000 kr. for evt. skade på møbler. Dette svarer til en samlet erstatning på 75.000 kr., og vi finder, at der ikke er grundlag for at udbetale yderligere i sagen.

Afslutningsvis skal det igen bemærkes, at der gælder en almindelig pligt til at begrænse sit tab, jf. forsikringsaftalelovens § 52."

Klageren har i brev af den 27/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Da mit hus er totalt ubeboeligt på grund af fugt og svigtende elinstallationer over alt. Da jeg ikke har kunnet vaske tøj eller lave varm mad i flere år, fastholder jeg, at jeg har krav på erstatning for svie og smerte. Det har i den grad været deprimerende at bo i. Jeg er desuden nu bange for, at det er sundhedsskadeligt at bo i på grund af skimmel og svamp.

De udbetalte 75.000 kr. dækker ikke engang det, som blev ødelagt ved indbrud og hærværk i mit hus, og det kunne taksator med egne øjne se. Hvad det stjålne angår har Tryg fået masser af dokumentation i form af billeder, erklæringer fra fagfolk og tom emballage med numre på og det hele. De har hver gang fået det inden for et par dage, men altid blot forlangt yderligere dokumentation, når jeg efter flere måneder igen rykkede for at få sagen afsluttet.

Angående de stjålne effekter, skulle man tro, at det f.eks. var polakker, der havde været på spil, da de gik efter alt muligt. Søm skruer og værktøj var væltet ud over hele gulvet for at finde noget, de kunne bruge. Selv olie og smøremidler var væltet rundt på gulve og skabe og borde. Selv om jeg har haft hjælp til det, har det taget over en uge at rydde op bare i et rum. Selv i mit udhus var lågen flået af og alt fjernet.

Jeg har sammen med min søn gjort hvad jeg kunne for at begrænse skaderne ved at afmontere elinstallationer med overgang i, men der bliver ved med at dukke nye problemer op."

I politiets anmeldelsesrapport af den 15/4 2009 fremgår bl.a.:

"Gerningsstedet er en villa, opført i 3 plan, kælder, stueplan og 1. Sal. Villaen er beliggende uden for tættere bebygget område, ... ved krydset ...vej - ...vej. Stedet er indrettet div. rum i kælder. I stueplan er der bl.a. et stort køkkenalrum og meget stor stue i et stort rum. 1. Sal er ligeledes indrettet med div. rum, toilet. Der er adgang til villaen via en kælderdør mod nordvest og en hoveddør mod sydøst med indvendig vrider og smæklås. Det er ikke muligt at beskrive stedet nærmere, da stedet bar præg af at samtlige rum var overfyldt med div. ting og sager, hvilket det ikke gjorde det muligt at få et overblik over stedet. Stedet virkede meget rodet og beskidt, både indvendig og udvendig.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at en rude i kælderdøren var knust muligvis med en hammer som var placeret på trappen fra kælderen og op til stueplan. Det kan dog ikke afvises, at det var a/f's hammer, idet der var værktøj overalt i kælderen, og den omhandlende hammer, kunne være væltet ned fra en bunke med værktøj i.fm. at en person eller g-mand har passeret værktøjsbunken. Der var som nævnt knust en rude i kælderdøren, hvorefter det var muligt at påvirke en indvendig vrider. Herefter uhindret adgang til stueplan. Fra stueplan var der fra en hylde i stuen fjernet en fladskærm mrk. Medion, fra skrivebord var fjernet en telefon, computer, fra reol var fjernet div. DVD-film. Muligvis udgang via hoveddør, da det var vanskeligt at komme gennem kælderen med en fladskærm. A/f mente, at g-manden havde forsøgt at benytte en terrassedør/skydedør mod nordvest, idet ruden var revnet. Udgang via

8. 84.575

terrassedør ikke muligt idet der var 2 meters frit fald umiddelbart uden for døren. Undersøgelser på stedet var stort set umulige p.g.a. stedets fysiske tilstand.

Stedet burde opleves.

Ingen spor, ingen mistanke."

Af selskabets brev af den 7/5 2013 til klageren fremgår bl.a.:

"I forbindelse med dit krav i en anmeldt tyveri/hærværksskade den 15. april 2009, har min kollega …, bedt mig se på sagen. Jeg har gennemgået sagen, og de fotos du har sendt til os.

… har flere gange bedt dig dokumentere dit erstatningskrav, hvilket du indtil dato, kun har gjort i meget begrænset omfang.

Ud fra en samlet vurdering i sagen, finder jeg ikke, du har dokumenteret/sandsynliggjort, at du har været ude for tyveri/hærværk i det omfang du har anmeldt til os.

De fotos du har sendt til os, dokumenterer ikke, at det anmeldte skulle være ødelagt ved hærværk. For de fleste af tingenes vedkommende, ses de ødelagt af fugt/skimmel, og sådanne skader er ikke omfattet af forsikringen.

Jeg kan se du tidligere har anmeldt vandskader til os, og for de vandskader der var omfattet af forsikringen, har vi udbetalt kontanterstatning, og du har således selv skullet stå for udbedringerne. Hvis skaderne forårsaget af skimmel, skyldes manglende udbedring, er dette forsikringen uvedkommende.

I denne sag, har vi tidligere betalt dig 50.000 kr. a'conto, og vi vil være indstillet på, at betale yderligere 25.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Erstatningen er fastsat ud fra et skøn, på grund af sagens uoverskuelighed.

Jeg vil bede dig oplyse på hvilket kontonummer, du ønsker de sidste 25.000 kr. overført til."

Af betingelserne for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"**4.7 Tyveri**
Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.

	Indbrudstyveri
Tyveribegreber/steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale

...
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.

9. 84.575

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."

Af betingelserne for villaforsikringen fremgår bl.a.:

"1. Stormskade m.m. / Anden pludselig skade

DÆKKER SKADER EFTER

TYVERI OG HÆRVÆRK
Tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang til de forskellige bygninger."

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at ingen af de tegnede forsikringer dækker svie og smerte.

Det fremgår af sagen, at klageren har udarbejdet en udførlig liste over genstande, der er stjålet eller ødelagt. Genstandene havde en angivet værdi på ca. 780.000 kr. Det fremgår endvidere, at selskabet finder sagen uoverskuelig, og at selskabet stiller skærpede beviskrav til klageren pga. hans store mængde indbo og boligens tilstand. Selskabet har på denne baggrund i 2009 alene udbetalt et acontobeløb på 50.000 kr.

Nævnet finder, at det havde været ønskeligt og hensigtsmæssigt, hvis selskabet i højere grad var indgået i en dialog med klager med henblik på at fastlægge skadens omfang og fastsætte et endeligt erstatningsbeløb frem for alene at udbetale et acontobeløb som sket. Nævnet finder ikke, at selskabet - ved at udbetale yderligere 25.000 kr. i 2013, som ifølge selskabet er til fuld og endelig afgørelse af sagen - har afgjort sagen ende-

ligt, da dette beløb er tilbudt klageren, umiddelbart forud for sagens indbringelse for nævnet.

Selskabet og klageren er fortsat uenige om, hvor meget der er stjålet eller ødelagt, og hvad størrelsen af erstatningen for den anmeldte indbruds- og hærværksskade den 15/4 2009 skal være. Henset til det store antal genstande, som sagen omhandler, herunder spørgsmålet om, hvilken tilstand disse genstande var i på skadestidspunktet den 15/4 2009, finder nævnet, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en egentlig bevisførelse, eventuelt med parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise af afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen