Ankenævnet for Forsikring

939/14

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.140:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xxxx xx xxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har udbetalt 201.174,80 kr. i erstatning og har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at han har krav på et højere erstatningsbeløb.

Ved klageskema af 27/9 2013 indbragte klageren ved sin advokat sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> ”Det striden drejer sig om i dag er følgende:
>
> Se Trygs brev af 9. april 2013:
>
> A. Ipad'en — her har jeg fået 3 vidner til at bekræfte, at min klient havde den omhandlede Ipad. Vedrørende den originale kasse, da har vi taget en kopi, hvor også serienummeret fremgår, så jeg er uforstående overfor, at Tryg afviser at yde erstatning for Ipad'en, hvor kravet er kr. 3.699,00.
>
> B. Det næste punkt er ægget — her vedlægger jeg erklæring fra [bolighus] af 20. marts 2013. Jeg vedlægger fotos. Samtidig kan jeg meddele, at min klient alene havde ægte ting i sin lejlighed, bortset fra et enkelt møbel, som han jo også har redegjort for, se i øvrigt vedlagte korrespondance.
>
> C. Det næste punkt er punkt 11 i Trygs skrivelse af 9. april, nemlig syverstolene og punkt 12 de lakerede stole og hynder. Her henviser jeg til korrespondancen samt til de 3 erklæringer, som vi har i sagen omkring forholdet.

D. Punkt 14 i Trygs skrivelse Tonino Lamborghini uret — her er 3 erklæringer på, at min klient var i besiddelse af det omhandlede ur — jeg henviser i øvrigt til korrespondancen.

E. Punkt 15 Tagheuer uret — jeg henviser til erklæringerne samt vedlagte kopi, som min klient har taget af den originale kasse, hvor man kan se modelnummeret. Det er også med til at understrege, at min klient havde begge de omhandlede ure og skal have erstatning derfor.

F. Sluttelig er der Piet Hein bordet. Her henviser jeg til erklæringerne. Der er taget en kopi af en hammerslagsudsendelse, som blev optaget i min klients lejlighed, som vedlægges på DVD, og derudover er der erklæring fra Piet Hein af 14. marts 2013, som vedlægges og som også er sendt til Tryg.

G. I relation til den betalte erstatning fra B&O 7-55 med højttalere og gulvstander, jeg henviser til erstatningsopgørelsen af 11. juli 2103 til min klient, kan jeg meddele, at min klient ikke er tilfreds med erstatningen på de 59.500,00 kr., idet genkøbsprisen for et nyt B&O med gulvstander er kr. 81.000,00. Brugt se vedlagte erklæring fra Bang & Olufsen, Strib af 2/10 2012. Det hjælper ikke, at man så skriver, at min klient kan få et gavekort på yderligere kr. 10.000,00. Det vil ikke kunne bruges til køb af et brugt TV, men til brug ved nye B&O-ting ifølge B&O i Strib. Der vedlægges som bilag A, medens skadeopgørelsen af 11. juli 2013 på de 59.500,00 kr. er udbetalt vedlægges som bilag B.

H. Ad 24 i brevet af 9. april, øvrige B&O-udstyr, her mangler der en fjernbetjening til en pris af kr. 5.000,00, som jeg tidligere har nævnt. Herudover mangler min klient erstatning for 2 højttalere til kr. 12.000,00, hvor der foreligger kvittering, billede og videodokumentation. Min klient har den originale fod fra højttalerne endnu, da de bliver afmonteret ved vægmontering. Herudover er der stjålet 2 beslag til en værdi af kr. 2.300,00. Samlet værdi for B&O-udstyr 19.300,00.

Min skrivelse til Tryg med efterfølgende bilag … vedlægges som bilag … . Trygs skrivelse af 28. juli 2013 vedlægges som bilag … .

Herudover har jeg også den 2. maj 2013 tilskrevet Tryg uden, at der kom noget møde i stand. Den vedlægges som bilag … .

Herudover kan jeg også meddele, at min klient, jf. min mail til Tryg af 22. februar 2013, under bilag … , ikke har fået renter af sine penge samt at Tryg ikke på nogen som helst måde har forholdt sig overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 25 og dermed klart ikke overholdt den almindelige oplysningspligt overfor min klient.

Sluttelig vedlægger jeg listen med relevante underbilag til de sidste punkter, der klages over rent erstatningsmæssigt."

Selskabet har i brev til nævnet af 29/10 2013 bl.a. oplyst:

"**Sagsfremstilling:**
Kunden anmelder den 1. oktober 2012 telefonisk, at han har haft indbrud i sin lejlighed og at tyve i den forbindelse har smadret en rude i køkken/alrum. Der var stjålet møbler, 4 stk.TV, 3 B&O + B&O anlæg, smykker og ure. Dokumentationen var begrænset, da man havde stjålet en kasse, der indeholdt alle deres kvitteringer. Man ville forsøge at finde billeder og kontoudtog. Der skulle i alt være stjålet for 5-700.000 kr.

Vi modtager lister på de ting, kunden anmelder stjålet og sender sagen til en taksator. Bilag … . Denne kontakter kunden for et møde og får oplyst, at denne har nogle originale embala-

gekasser samt at B&O i Strib bør kunne bekræfte, at han har haft udstyret, der er stjålet, da de har været på stedet. Desuden nogle billeder af dårlig kvalitet.

Kunden oplyste endvidere, at han for en stor del af effekterne ikke var i besiddelse af dokumentation, idet mange ting var købt brugt. Desuden var kvitteringer på diverse køb ikke noget han normalt gemte. Enkelte af effekterne var ting, han havde overtaget fra sine forældre og Piet Hein spisebordet havde han fået af en tidligere arbejdsgiver.

Efter møde med kunden kan taksator oplyse, at politiet er i gang med at undersøge sagen og at vi afventer deres rapport.

I et brev fra kundens advokat 13. december 2012 oplyser denne, at politiet har meddelt, at man har undersøgt hoveddøren og har meddelt advokaten, at den er konstateret brudt op ved en bankenøgle.
Vi modtager rapporten ultimo december 2012 og på baggrund heraf har vi anerkendt, at der har fundet et indbrudstyveri sted.

Det er imidlertid således, at et tyveri af en sådan størrelsesorden kræver en fyldestgørende dokumentation i form af originale købskvitteringer, kontoudskrifter, ægthedsbeviser eller lignende dokumentation, som kunden ikke kan fremvise.

Kunden har fremsendt billeder af nogle af de stjålne genstande samt sendt vidneerklæringer fra familie og firmaer, der ikke kan anses som uvildige og som heller ikke er bevis for, at kunden har haft de pågældende genstande på tyveritidspunktet og at disse har den lødighed, der oplyses.

Som svar på advokatens klagepunkter kan jeg svare følgende:
A. Kunden har fået stjålet en ipad, der er købt 2012, samme år som den er stjålet, men kan ikke dokumentere købet. Advokaten henviser til 3 vidner, der ikke er relevant som dokumentation. Her har vi bedt om dokumentation for købet, hvilket ikke er modtaget.
B. Under dette punkt findes der ikke dokumentation på hvorledes kunden har anskaffet 'ægget'. Vi har i den anledning noteret os følgende fra politirapporten:

[Klageren] blev i dag kl. 1440 kontaktet på bopælen. Han udleverede kopi af koster opgørelse fremsendt til forsikringsselskabet. Han kunne ikke nærmere oplyse, hvor han havde købt flere af genstandene. Eksempelvis ved forespørgsel til købet for ca. 2 år siden i 2010 af den stjålne stol 'ægget' købt for kr. 70000,00. Han kunne kun oplyse, at den var købt på Sjælland. Ikke om den var købt i butik, privat hjem, på rasteplads eller andet. Dette gjorde sig også gældende vedr. et B&O fjernsyn.
Rapport 'Efterforskning II' udfærdiget.

Heller ikke her, har vi modtaget nogen brugbar dokumentation på, at kunden skulle være i besiddelse af en ægte stol. Der skal for en sådan stol foreligge ægthedsbevis eller bekræftelse af ægtheden i forbindelse med salget fra en af Frits Hansen godkendt detailforretning.

C. Dette punkt omhandler tyveri af 7'er stole. Heller ikke her har vi modtaget nogen købs dokumentation, men alene en udtalelse fra fa. … i Middelfart, bilag … på, at man har solgt 6 læderhynder til 7'er stole til …, [klagerens mor]. Desuden en udtalelse fra kundens bedstefar …, bilag … . Der er alene betalt en skønnet erstatning på 6.000 kr. for 4 læderbetrukne stole.

D. Der er tale om 2 ure, et Torino Lamboghini ur og et Tagheuer ur, som kunden dokumenterer med henholdsvis et billede og en udskrift fra internettet, bilag … . Da der ingen ægtheds-

beviser eller købs kvitteringer er herpå, har vi alene betalt en skønnet erstatning. Erklæringer fra bekendte/pårørende kan ikke bruges som dokumentation.

E. Do.

F. I dette punkt henviser advokaten til erklæringer, hvoraf jeg vedlægger en fra fa. Piet Hein, der blot bekræfter, at det billede, der blev taget i kundens lejlighed i forbindelse med et lampekatalog, er taget i kundens tidligere hjem og at de ting, der var på fotoet var ægte, bilag … .
Der er desuden fremsendt en DVD optagelse af en hammerslagsudsendelse, taget i kundens hjem. Ingen af disse dokumentere og opfylder betingelserne for at kunden har købt og stadig var ejer af disse genstande, da tyveriet fandt sted. Derfor har vi en skønnet erstatning.

G. Erstatningen for B&O anlægget er skønnet, da vi heller ikke her har kunnet få købskvitteringer eller tilstrækkelig dokumentation for, at kunden har købt og stadig har været i besiddelse af de mange dele. Et overslag fra B&O i Middelfart over hvad det ville koste at anskaffe tilsvarende og nogle fotos, samt vægbeslag er heller ikke her nok til at dokumentere, at kunden har været i besiddelse af de pågældende genstande på skadetidspunktet. Bilag … .

Vores yderligere erstatning på 8.050 kr. iht. vores brev af 28. juni 2013 er ikke et gavekort for de stjålne B&O genstande, men som jeg skriver og henviser til i brevet, erstatning for almindelige indbogenstande, der heller ikke har kunnet dokumenteres, men som vi har valgt at betale erstatning for uden denne dokumentation.

H. Vi har for den stjålne fjernbetjening betalt en skønnet erstatning på 1000 kr. Vores taksator udtaler, at han aldrig har modtaget nogen kvittering på de pågældende højtalere, hvor kravet er 12.000 kr. Det samme gælder de beslag, der er omtalt i punktet. Her har vi valgt ikke at betale erstatning, såfremt vi ikke får yderligere dokumentation herfor.

Advokaten vedlægger desuden en bekræftelse fra bolighuset … A/S, der skulle bekræfte ægtheden af de mistede møbler. Det kan vi ikke bruge som dokumentation. Bilag … .

Konklusion
Behandlingen af sagen er desværre trukket ud, da vi har afventet politiets efterforskning i sagen og desuden har [klagerens advokat] oplyst, at kunden ikke har ønsket at indtaste sit erstatningskrav i Trygs skadesystem scalepoint.

Denne brevveksling foregår omkring 1. februar 2013 og vores udbetaling til Scalepoint over 3 gange, sker i løbet af marts måned.

Vi er ikke af den opfattelse at kunden har ret til renter iht. Forsikringsaftalelovens § 24, da der har været en løbende korrespondance med kundens advokat omkring vores tilbudte erstatning og forinden vi havde de oplysninger, vi skulle bruge for afgørelse af sagen.

Under henvisning til vores forsikringsbetingelser stk. 7.6 skal kunden sandsynliggøre, at de ting, der meldes stjålet og for hvilke han kræver erstatning, har været til stede på skadetidspunktet og at alder, lødighed og genanskaffelsespriser er som anført i anmeldelsen. Købes tingene privat skal man sikre sig en dateret overdragelseserklæring/dags dato med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikere man, at Tryg kan afvise kravet eller fastsætte en skønnet erstatning.

Vi har fundet, at der var flere ting i sagsforløbet og i politirapporten, der har været betænkelige i forhold til kundens troværdighed og kan derfor ikke yde erstatning udover de 192.309,90 kr., der er udbetalt i sagen.

Jeg vedlægger 3 kendelser, Ak 77.488, AK 81.258 og AK 83.802, der alle omhandler tyverisager, hvor kunden ikke kan dokumentere sit krav. Bilag … .

Da det ifølge almindelige forsikringsretslige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden heraf, finder vi ikke, at vores kunde har krav på yderligere erstatning og vi må fastholde den trufne afgørelse."

Hertil har klagerens advokat i brev til nævnet af 15/11 2013 bl.a. oplyst:

"Jeg har sammen med min klient gennemgået Tryg Forsikrings skrivelse af 29. oktober og som man kan se, så lyser det ud af skrivelsen, at Tryg Forsikring fra starten af, på baggrund af politiets manglende undersøgelser, var af den overbevisning, at der var tale om, for at sige det mildt, forsikringssvindel fra min klients side.

Da politiet, efter at jeg kom ind i sagen, undersøgte tingene nærmere, fandt man jo også ud af, at der var begået indbrud og Tryg Forsikring blev så tvunget til at skulle betale.

Hele Trygs handlemåde og dårlige behandling af min klient hele vejen igennem, manglende orientering osv., som jeg har orienteret om, munder alene ud i dette forhold.

Jeg synes, at det fremgår af sagen, at min klient har gjort alt, hvad han kunne, for at fremskaffe den dokumentation, han har på de forskellige ting.

Uanset hvilken værdi tingene har, er der jo i øvrigt grænser for, hvor længe private gemmer kvitteringer på tingene.

Det er også baggrunden for, at man har fået bekendte - ikke familie - til at bekræfte, at min klient havde de ting, som der er mest diskussion om.

I øvrigt så mener jeg, at de erklæringer, som er indhentet i sagen fra møbelhandler, fra Piet Hein, video m.v., er med til at dokumentere, at min klient har haft de omhandlede ting, hvilke min klient i øvrigt er i gang med at anskaffe sig på ny."

Selskabet har i brev til nævnet af 21/11 2013 fastholdt deres afgørelse.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Enkelte vil blive gengivet i uddrag nedenfor.

Af selskabets skadeopgørelse til klageren af 11/7 2013 fremgår:

6. 85.140

"

Skadeopgørelse:

Ipad, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	3.699,00	0,00	0,00	
Ipad ladestation, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	249,00	0,00	0,00	
2 stk. Ipod Nano, skønnet erstatning pga. manglende dok.	1.918,00	1.000,00	1.000,00	
Appel Tv-boks.	826,00	743,40	743,40	826,00 (Elgiganten)
Samsung Fladskærm med ophæng, Skønnet erstatning		3.500,00	3.500,00	
Jakob Jensen børnebestik, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	400,00	0,00	0,00	
Louis Vuitton bælte	2.150,00	2.150,00	2.150,00	
Barne ske, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	1.200,00	984,00	984,00	1.200,00 (Inspiration)
Ægget, Erstattet som kopi af " Eg	5.000,00	5.000,00	5.000,00	

7. 85.140

3 par Nike sko, skønnet erstatnin g grundet manglende dok.	2.600,00	1.500,00	1.500,00	
2 par Carrera solbriller, skønnet e rstatningen grundet manglende d ok	1.600,00	500,00	500,00	
Sølvhalskæde, skønnet erstatning grundet manglende dok.	800,00	500,00	500,00	
Gucci halskæde, skønner erstatni ng grundet manglende dok.	1.500,00	500,00	500,00	
D & G armbånd, henvises til forsi kringsbetingelserne pkt. 7,6	1.500,00	0,00	0,00	
Armani bælte, henvises til forsikri ngsbetingelserne pkt. 7,6	1.125,00	0,00	0,00	
Burrbery bælte.	1.100,00	935,00	935,00	1.100,00 (Magasin)
Police pung, henvises til forsikring sbetingelserne pkt. 7,6	0,00	0,00	0,00	
7´er stole, læderbetrukket, 4 stk, Skønnet erstatning da der mangle r ægthedsbeviser	37.804,00	6.000,00	6.000,00	
7er stole, lakeret, 6 stk. henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7, 6	14.592,00	0,00	0,00	
Hynder til 7´er stole, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	1.794,00	0,00	0,00	
Tonino Lamborghini ur, Skønnet erstatning da der mangler ægthe dsbeviser	8.899,00	1.500,00	1.500,00	
Tag Heuer ur, Skønnet erstatning da der mangler ægthedsbevis	8.000,00	1.275,00	1.275,00	1.500,00 (Christoffersen Guld Sølv Ure)
Acer bærbar, skønnet erstatning grundet manglende dok.	6.000,00	1.500,00	1.500,00	
Logitech mus.	300,00	270,00	270,00	300,00 (Wupti)
Sony digital kamera, skønnet erst atning grundet manglende dok.	1.500,00	500,00	500,00	
Le Klint Lamper	7.585,00	5.309,50	5.309,50	7.585,00 (Jacobsen Plus)
Puf til sofa.	4.495,00	3.146,50	3.146,50	4.495,00 (Hästens senge - Jacobsen Plus)
Fjernbetjeninger til seng.	1.500,00	1.050,00	1.050,00	1.500,00 (Hästens senge - Jacobsen Plus)
Gardin	2.146,00	1.931,40	1.931,40	2.146,00 (Idémøbler A/S)
D & G halskæde,skønnet erstatni	500,00	380,00	380,00	500,00

8. 85.140

ng grundet manglende dok.				(Fangels Ertl.)
Piet Hein spisebord, Skønnet erstatning da der mangler ægthedsbeviser	5.000,00	5.000,00	5.000,00	
D & G solbrille, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	500,00	0,00	0,00	
1 stk. vinterjakke, skønnet erstatning grundet manglende dok.	7.000,00	1.500,00	1.500,00	
Diverse parfumer	0,00	0,00	0,00	
Svane "Look a like", henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	5.349,00	0,00	0,00	
Arvestol	4.500,00	4.500,00	4.500,00	
300 Euro, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	2.220,00	0,00	0,00	
Ferie pung, henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	200,00	200,00	200,00	
B&O 7-55 med højtaler og gulvstand, skønnet erstatning	70.000,00	59.500,00	59.500,00	70.000,00 (Foretrukne Beostores)
B&O 6-26 incl beslag, skønnet erstatning	11.000,00	11.000,00	11.000,00	
Beolab 5, skønnet erstatning	60.000,00	60.000,00	60.000,00	
B&O 6-23	8.800,00	8.800,00	8.800,00	
Beolab 6000, der henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	0,00	0,00	0,00	
Vægbeslag til beolab 6000, der henvises til forsikringsbetingelserne pkt. 7,6	0,00	0,00	0,00	
Beosound 4 incl beslag, skønnet erstatning	9.500,00	9.500,00	9.500,00	
Beotime 2 stk.	0,00	0,00	0,00	
Beo 4 fjernbetjening	1.000,00	1.000,00	1.000,00	
			Subtotal: 201.174,80	
			Selvrisiko: 0,00	
			Total kontant erstatning: 201.174,80	

"

9. 85.140

I en erklæring af 20/3 2013 til klageren fra et bolighus, som klageren har handlet hos fremgår:

> ”Det bekræftes hermed at vi har været i ovennævnte lejlighed gentagne gange i forbindelse med levering af tæpper til entre samt under spisebord mm. Ligeledes har vi monteret gardiner i lejligheden for et større beløb. Vi er også kommet i [klagerens] tidligere hus hvor vi også har leveret for et større pengebeløb.
>
> Jeg har gennemgået listen med de oplyste mistede møbler og kan bekræfte ægthed samt at listen stemmer overens med det oplyste.
>
> Jeg kan oplyse at [klageren], samt hans forældre og andet familie, gennem mange år har været kunder hos os og anses for at være troværdige, gode kunder.”

I en mail til klageren af 14/3 2013 vedrørende det anmeldte Piet Hein bord fremgår:

> ”Til [klageren],
> Jeg kan bekræfte:
> 1. at vedhæftede foto er taget i dit tidligere hjem, på [klagerens tidligere adresse].
> 2. at foto'et er taget til brug for et af vores lampekataloger.
> 3. at såvel bord, lampe og stager varier originale - det ville ikke virke passende at bruge kopiprodukter I vores katalog.
> 4. at bordet ikke var min ejendom
> Med Venlig Hilsen/Kind regards … Piet Hein
> Piet Hein Trading ApS & Piet Hein A/S”

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> ”**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.”

10. 85.140

Nævnet udtaler:

Klageren fik ved indbrud stjålet indbogenstande til en anmeldt værdi af ca. 500.000 – 700.000 kr. Selskabet har udbetalt 201.174,80 og har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har fremvist tilstrækkelig dokumentation for, at han har krav på en højere erstatning.

Ifølge almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal dokumentere, at han er berettiget til yderligere erstatning.

Efter en gennemgang af sagens oplysninger – herunder bl.a. de fremlagte billeder og vidneerklæringer – finder nævnet, at det ikke på det foreliggende grundlag er muligt at vurdere hvem af parterne, der har ret.

Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan finde sted for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund