Ankenævnet for Forsikring

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85396:

XXXXXXXX XXXXXXX
XXXXXXXXXXX XXX
XXXX XXXXXXXX

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen ud fra et skøn, idet det ikke finder, at klageren har bevist, at de anmeldte genstande er blevet stjålet, sådan som klageren har oplyst i skadeanmeldelsen.

Klageren har i klageskemaet af 20/11 2013

"Sagsfremstilling:
Jeg flyttede til S. fra H. i jan. 2013 i privat udlejningsejendom. Et krav var, at jeg skulle have en indboforsikring. Denne trådte først i kraft start marts efter utrolig mange rykkere fra min side. Jeg arbejdede i Kbh. og var faktisk ikke meget i S. og opsagde derfor lejligheden da jeg fandt en andelsbolig i L. med overtagelse 1.6.13. Da jeg skulle være ude af lejligheden 15.5.13 arrangerede jeg diverse opmagasineringsmuligheder for alt mit habengut. Lejligheden i S. blev påbegyndt nedpakning flere uger før. Til flyttebilen skulle jeg tage billeder af alt mit inventar så han kunne estimere størrelse og mandskab og dette gjorde jeg og viste ham dem da jeg var inde i Kbh.
Tilfældigvis skulle min datter konfirmeres 5.5.13 og vi prøvede at lave det rigtig fint. En veninde ville gerne låne nogle smykker og der skulle måske også købes nogle nye til min datter. Så jeg tog billeder af mine smykker som overhoved ikke kunne bruges da det var svært at se noget som helst på dem. Vi har ikke de samme forstørrelsesmuligheder som forsikringsselskabet åbenbart har. Og alt dette er også foregået inde i Kbh.
På et tidspunkt nogle dage før flytningen opdager jeg at hoveddøren står åben. Lukker den og tænker ikke yderligere over det. Vi brugte aldrig den dør da køkkendøren var bedre.
Da flyttebilen ringer på og jeg åbner døren falder blikket ud af den. Og vi kan se at der ligger stumper af karmen på gulvet. Vi tager en hurtig kigger rundt og det er fuldstændig umuligt at se

hvad der mangler midt i alt flytterodet. Da vi kommer til jukeboksen kan jeg nu se at boksen er åbnet og alle mine kuverter med mine surt opsparede penge ligger derinde. På det tidspunkt mener jeg at jeg har de 54000; som jeg skal betale lejligheden med i min taske da den skulle betales hurtigst muligt samt omkring 20000; som vi skulle leve af de næste uger + betale flyttemanden med. Jeg ringer til Politiet for at anmelde indbruddet og deraf kommer datoen 4.5.13. Den er kun estimeret da jeg faktisk ikke aner tidspunktet. Og han ville KUN have de grove træk og noget genkendeligt at vide. Resten skulle ske til forsikringen sagde han.
Over de næste par uger fandt vi efterhånden ud af hvad der i hvert fald manglede. Jeg var ved flere lejligheder i kontakt med forsikringen. Jeg kunne ikke betale for lejligheden da jeg ikke havde pengene mere og ikke ret meget at leve for. Jeg har aldrig gemt penge i banken og har aldrig været udsat for at få stjålet min opsparing før.
Vi lånte en husvildebarak i H. hvor vi måtte sidde, spise og sove på gulvet. Efter aftale med forsikringen købte jeg nogle nødvendige ting som vi manglede mod at få dem efterbetalt og i den forbindelse bad de om en adresse hvor de kunne sende et brev til mig.
Jeg tog på loppemarked for at sælge noget af mit tøj så vi kunne få noget mad. Der købte jeg en masse DVDer til min datter der kedede sig bravt og savnede sine film.
Dagen efter står der en mand udenfor døren og kræver at komme ind. Han siger i øvrigt at han kommer fra Topdanmark og dem har jeg mig bekendt intet at gøre med (helt med vilje da jeg så tit har hørt dårligt om dem) Han er meget insisterende og jeg bliver faktisk bange for ham og er i øvrigt på vej på arbejde. Og der skal jo ikke stå en sådan suspekt person inde hos min datter der vil være alene i huset. Jeg får ham kun væk ved at aftale et møde dagen efter som jeg så forhindres i- Jeg melder afbud til selskabet i god tid og sikrer mig også at han reelt er fra dem af.
Jeg prøver ved flere lejligheder at få et nyt møde i stand pr. tlf. og mail uden held. Han er en meget optaget mand og alene i firmaet åbenbart da jeg beder om en anden ! Og så skal han jo også lige på ferie !!!! Han når også at afslutte sagen hele 2 gange ved at sige at jeg ikke vil mødes med ham !!!! Og alle min forsikringer opsiger han også !!!!
Med hiv og slid får vi et møde i stand og han vil ikke have at jeg har venner med til mødet !!!! Nogle dage før har jeg faktisk fået nogle af mine smykker tilbage ved en ren tilfældighed hvor jeg har efterlyst min forsvundne taske men det eneste han går op i til det møde er at han undrer sig over at politiet har udleveret DERES ejendom til mig og så de DVDer som han så ligge i min bil efter mit loppemarkedsbesøg !!!!
Derefter tager det ham maks. 3 dage at komme frem til en erstatning på omkring 8000; minus selvrisikoen !!!!
Det er meget besværligt at finde frem til den klageansvarlige som med (u)vilje efter flere misforståelser kommer frem til en erstatning på 15000;+15000; Og det garanteret kun fordi jeg fortæller at jeg konfererer med min advokat om hvordan det hele skal gribes an.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have en reel erstatning for alt det jeg indtil videre har fundet ud af at jeg mangler. Det tog mig flere uger at finde frem til det meste og skrive og dokumentere det. Og der mangler garanteret stadig en del da jeg kun har fået pakket måske halvdelen ud endnu. Vi har for nuværende også en kæmpe jukeboks med absolut ingen CDere i, min datter har nogle få yderst ridsede DVDere at se på. Min nye elskede symaskine er højt savnet, mere end halvdelen af et helt livs indsamling af smykker mangler og så har vi oven i købet været hjemløse pga det her skidt.
Og så behandles jeg som en forbryder. Det er fuldstændig utilgiveligt."

Selskabet har hertil i brev af 18/12 2013 til nævnet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Den 23. maj 2013 anmeldte klager til selskabet, at hun havde været udsat for tyveri.

Klager har efterfølgende fremsat et erstatningskrav på omkring 400.000 kr., hvoraf selskabet i første omgang har erstattet 8.000 kr. minus selvrisiko 1.792 kr. eller i alt 6.208 kr. Efterfølgende har selskabet tilbud klager yderligere 30.000 kr., hvilket klager har afvist.
Klager er utilfreds med erstatningens størrelse.

Forsikringsforholdet i Danske Forsikring
Klager har aftalt Hjemforsikring, vilkår DF20150-2, til ikrafttræden den 6. marts 2013. Vilkårene vedlægges som bilag A. Forsikringsforholdet er imidlertid opsagt igen af Danske Forsikring, og dækningen er ophørt 3. september 2013.

Forsikringen er aftalt med en sum på 416.000 kr. med dækning af særlige private værdigenstande for indtil 15 % af summen, det vil sige 62.400 kr. Penge er dækket med indtil 22.351 kr.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 23. maj 2013 ringede klager til Danske Forsikring og anmeldte, at der havde været indbrud i hendes hjem. Hun oplyste i den forbindelse, at hun havde fået stjålet sine smykker, en mindemønt, en stor sæk cd'er(ca. 200) samt en symaskine.

Efterfølgende modtog vi en opgørelse over klagers krav, som er på mere end 400.000 kr., jf. bilag B.

Grundet sagens omstændigheder herunder det forhold, at det anmeldte krav stort set svarer til den aftalte indbosum og at forsikringen næsten lige var indtegnet, ønskede vi at foretage en nærmere undersøgelse af sagen.

Vi indhentede herefter politirapport, jf. vedlagte bilag C, ligesom vi bad selskabets skadeinspektør P. R. om at undersøge sagen nærmere.

Selskabets skadeinspektør forsøgte herefter forgæves at få en aftale i stand med klager. Da det mislykkedes valgte vi helt at afvise sagen, hvilket vi meddelte klager ved brev fra den 19. august 2013, jf. vedlagte bilag D.

Umiddelbart efter at klager havde modtaget dette brev, rettede klager henvendelse til os, jf. vedlagte mail fra den 20. august 2013, bilag E.

Den 21. august 2013 foreslog vi klager et nyt møde, jf. vedlagte brev, bilag F.

Den 24. september 2013 lykkedes det at arrangere et møde mellem klager og selskabets skadeinspektør P. R.. Der er udarbejdet en rapport over dette møde, og vi vedlægger rapporten som bilag G. Vi tillader os i det hele at henvise til denne rapport.

På baggrund af mødet opgjorde vi erstatningen til 8.000 kr., som vi udbetalte med fradrag af selvrisiko, jf. vedlagte brev fra den 17. oktober 2013, bilag H.

Klager rettede herefter henvendelse til selskabets kundeklageansvarlige, jf. mail fra den 21. oktober 2013, bilag I.

Selskabets kundeklageansvarlige gav tilsagn om yderligere 30.000 kr. i erstatning. Klager har imidlertid afvist dette tilbud, jf. vedlagte mailkorrespondance fra den 14. november 2013, bilag J.

Klager skal dokumentere sit krav
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere/sandsynliggøre sit krav herunder at klager har været i besiddelse af de anmeldte effekter, at besiddelsen har været retmæssig samt at effekterne er mistet ved en dækningsberettigende begivenhed. Derudover påhviler det klager at dokumentere/sandsynliggøre størrelsen af sit krav.

At klager har denne bevisbyrde fremgår såvel af gældende ret samt af forsikringsvilkårenes pkt.17.E.

Hvis klager ikke er i stand til at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, har vi som forsikringsselskab mulighed for enten helt at afvise at betale erstatning eller at fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

Klager har primært fremlagt fotos som dokumentation for sine krav. Fotos alene sandsynliggør imidlertid hverken ejerskab eller at et eventuelt ejerskab har været retmæssigt. Fotos sandsynliggør heller ikke det afbilledes værdi og ægthed. I øvrigt har vi bemærket, at disse fotos næsten alle er taget den 17. april 2013, det vil sige kun en måned før det anmeldte tyveri.

Vi har følgende kommentarer til klagers krav
Vi har ikke tillid til klagers anmeldelse og opgørelse af krav. Vi tillader os i den forbindelse at henvise til politirapporten, hvoraf det fremgår, at klager har oplyst følgende i forbindelse med anmeldelse.

'Anmelderen/forurettede, [klageren] oplyste at ukendt gerningsmand har opbrudt hoveddøren til lejligheden og foretaget indstigning. Ukendt færden i hele lejligheden, da forurettet er i gang med at flyttet, så meget indbo er pakket i flyttekasser. Men intet er spredt ud, står stadig som det var hensat.

Indbruddet blev opdaget da jukeboksen skulle flyttes, i denne jukeboks lå opsparingskuverter til bil, tandlæge og til en foranstående konfirmation. Nøglen til jukeboksen lå ovenpå jukeboksen.
A: kuvert var der indhold på ca. 12.000,- til konfirmation.
B: kuvert var der indhold på ca. kr. 9.700,- til bil
C: kuvert var der indhold på ca. kr. 18.000,- til tandlæge.
Der er ligeledes stjålet et par plastikposer med noget tøj, indhold kunne ikke rigtig oplyses på grund af flytning.'

Af politirapporten fremgår endvidere, at klager har anmeldt forholdet til politiet den 14. maj 2013 og at tyveriet angiveligt skulle have fundet sted i perioden 3. — 9. maj 2013.

På det tidspunkt, hvor klager anmelder forholdet til politiet er der gået så lang tid siden tyveriet, at man må kunne lægge til grund, at klagers angivelse af tyveriets omfang er nogenlunde dækkende.

Klager har oplyst, at intet er spredt ud, står stadig som det var hensat. Dette harmonerer ikke med, at klager til Danske Forsikring anmelder, at hun skulle have mistet effekter for omkring 400.000 kr., det vil sige for et beløb, som mere eller mindre svarer til den forsikringssum, som hun selv har valgt blot to måneder forinden.

På grund af disse omstændigheder tillader vi os sætte spørgsmålstegn ved selve forsikringsbegivenheden ligesom stiller skærpede krav til klagers dokumentation.

Specielt vedrørende klagers krav vedrørende penge
Ved sagens anmeldelse til Danske Forsikring den 23. maj 2013 oplyste klager intet om, at der skulle være stjålet kontanter.

Ved sagens anmeldelse til politiet den 14. maj 2013 oplyste klager, at der var stjålet kontanter for i alt 39.700 kr.

På opgørelseslisten har klager medtaget et krav benævnt opsparinger på 96.800 kr.
Klager har ingen dokumentation overhovedet for det fremsatte krav, og vi har derfor valgt at ansætte erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr.

Vi har ikke tillid til, at klager har fået stjålet kontanter, hverken i et omfang som anmeldt til politiet eller i et omfang som opgivet på opgørelseslisten. Klager er i forvejen registreret i RKI og har af samme grund fået et pristillæg samt en påtegning på policen.
På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen på 5.000 kr.

Specielt vedrørende smykker og ure
Ved sagens anmeldelse til politiet oplyser klager, at hun har fået stjålet et smykkeskrin med få smykker, hvor hun ved sagens anmeldelse til Danske Forsikring oplyser, at alle hendes smykker er stjålet.

På opgørelseslisten har klager medtaget smykker og ure for i alt 167.606 kr.

Klager har alene fremlagt fotos til dokumentation af sit krav vedrørende smykker, blandt andet vedlagte foto, bilag K

Som det fremgår af skadeinspektørens rapport har klager fået en stor del af smykkerne tilbage.

Vi har betalt 3.000 kr. i erstatning for smykker, og derudover har vi tilbudt at betale yderligere 15.000 kr.

Uanset at klager har afvist tilbuddet om yderligere 15.000 kr., kan vi oplyse, at vi — uden præjudice — fortsat er indforstået med at betale disse 15.000 kr. Vi kan imidlertid ikke tilbyde yderligere.

Vedrørende øvrige effekter herunder tøj og symaskine
Vi har tilbudt klager 15.000 kr. i erstatning for øvrige effekter. Uanset at klager har afvist tilbuddet er vi fortsat indforstået med — uden præjudice — at betale disse 15.000 kr.

Klager gør gældende, at hun har indsendt en del kvitteringer til Danske Forsikring, og at disse kvitteringer skulle være med til at dokumentere hendes krav.

Det er korrekt, at vi har modtaget diverse kvitteringer. Kvitteringerne omhandler imidlertid ikke blot effekter, som er opført på klagers opgørelsesliste, men også andre effekter ligesom kvitteringerne også omhandler en del effekter, som er anskaffet efter tyveriet. Vi finder derfor ikke, at kvitteringerne kan tillægges den store værdi bevismæssigt.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde klager mere i erstatning end vi allerede har tilbudt."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

I politirapporten af 14/5 2013 hedder det ud over det af selskabet i dets brev til nævnet citerede:

Sagens genstand
Indgang via hoveddør, opbrudt med ukendt genstand og indstigning. Ukendt færden, stjålet smykkeskrin med få smykker og 1 mindemønt i roning, samt nogle pengekuverter med opsparing til tandlæge, bil og konfirmation ialt ca. 40.000,-

I den skaderapport, selskabets skadeinspektør har udfærdiget, hedder det bl.a.:

"**Mistankegrundlag.**
FT har et erstatningskrav, der er næsten lige så stort som indbosummen.
Forsikringen er nyindtegnet den 8. marts 2013.

FT har belastende registreringer i RKI — se udskrift.
Ifølge policen har FT ikke egen indboforsikring ved indtegningen.
FT har oplyst, at hun enten har gæld til andet forsikringsselskab, har gæld overgået til inkasso eller registreret i kreditoplysningsbureau. Policen har fået et tillæg og en tvungen selvrisiko på grund af disse oplysninger.
FT er anført med en GTI-markering, idet hun er udgået med restance til i IF, der har opgivet at få pengene af FT. Denne skylder dog ikke penge i IF.

17. juli 2013.
Undertegnede rettede d.d. kl. ca. 10.00 personlig og uvarslet henvendelse hos FT på ovenstående adresse.
Jeg fik kontakt med en kvinde, der oplyste, at hun havde overtaget FT's lejlighed. FT boede ikke længere på stedet.
Kvinden vidste ikke hvor FT var flyttet hen.
Kvinden modtog stadig FTs post.

22. juli 2013.
Politirapporten er modtaget.
Af rapporten fremgår, at FT anmeldte indbruddet den 14. maj 2013 kl. 16.00. Hoveddøren var opbrudt med ukendt genstand.
Der var stjålet smykkeskrin med få smykker plus en mønt. Derudover stjålet nogle kuverter med penge (opsparing) — i alt ca. 40.000 kr. Derudover stjålet plastpose med noget tøj.
Undertegnede rettede d.d. kl. ca. 13.30 personlig henvendelse på adressen, …, hvortil FT var flyttet.
Ude foran adressen holdt FT's [bil]. Bilen var fyldt med genstande bl.a. en gennemsigtig plast pose med DVD-film.

FT kom til døren, der blev lukket bag FT, således det ikke var muligt at kigge ind i huset. FT blev gjort bekendt med anledningen til min henvendelse.
Forespurgt, oplyste FT, at hun p.t. ikke havde tid til at gennemgå sagen. Jeg kunne komme tilbage i morgen.
FT blev gjort bekendt med, at der var en del ting i sagen, der virkede underlige, hvorfor jeg skulle undersøge sagen. Bl.a. ville jeg gerne se hendes bopæl.
Dette kunne ikke lade sig gøre i dag, men måtte vente til i morgen. FT var på vej ud af døren for at aflevere en hund.
Aftalt tid til i morgen kl. 13.00 hos FT.
Jeg afventede i ca. 10 min i nærheden af FT. Denne forlod ikke huset i dette tidsrum.

23. juli 2013.
Undertegnede rettede d.d. kl. 13.00 personlig henvendelse på FT's adresse i H.. FT blev ikke truffet.
Husets persienner var rullet ned. FT's bil var ikke til stede.
FT er gentagne gange forsøgt telefonisk kontaktet uden held.

24. juli 2013.
Undertegnede kørte d.d. kl. 06.40 forbi Frs a adresse. Huset så ud som g.d. FT's bil var ikke til stede.
FT er kontaktet per e-mail. Se bilag 9. FT ønskede ikke at mødes med mig.

12. august 2013.
Ingen svar fra FT.
FT blev i e-mail gjort bekendt med, at sagen ville tilgå mit bagland til afslutning, idet jeg ikke havde hørt fra hende.
FT ses i Folkeregisteret registreret som uden fast bopæl. Der er flyttet nye person ind på adressen i … .

Sagens afslutning.
1. **Konklusion.**
Alt tyder på, at indbruddet er fingeret eller i alle tilfælde vildt overdrevet. Til politiet har FT oplyst ganske få effekter som stjålet og kun halvdelen af det pengebeløb, som hun ender med at oplyse til Topdanmark.
En måned før indbruddet, optager FT foto af en lang række af effekterne.
Ved mit uanmeldte besøg hos FT, måtte jeg ikke komme ind. Dette skyldes med stor sikkerhed, at effekterne befandt sig i huet.
I FT's bil, sås bl.a. en plastpose med film.

…
24. september 2013.
Undertegnede rettede d.d. kl. 10.30 personlig henvendelse på adressen …, hvortil FT var flyttet.(står stadig i FR på adressen ….)
Sagen blev herefter gennemgået med FT, der var indforstået med sat samtalen blev optaget på diktafon.
FT foreviste sine smykker, som nu var blevet fundet. (foto).
FT forklarede, at hun havde været på hittegodskontoret hos [stednavns] Politi for at lede efter en taske hun havde mistet. Tasken havde ikke noget med indbruddet at gøre.
Under sit besøg på hittegodskontoret fik FT øje på en stor del af de stjålne smykker. Smykkerne var blevet indleveret af en vicevært fra [stednavn].
Hittegodskontoret kontaktede politiet i Slagelse. FT fik herefter udleveret smykkerne mod kvittering.

Forespurgt, oplyste FT, at hun kun havde været forsikret hos Gjensidige. Dog havde der været en kort periode, hvor hun var uden forsikring. Hun tegnede derfor en forsikring hos Topdanmark.
FT havde ikke haft nogen skader de sidste 25 år.
FT hade haft det samme mobiltelefonnummer i mange år. Udbyderen er … . FT havde haft Internet hos … .
FT bekræftede anmeldelsestidspunktet.
FT kunne ikke bekræfte gerningstidspunktet, idet hun først opdagede det den 14. maj 2013. Hoveddøren faldt næsten fra hinanden.
FT var i færd at flytte og alt var pakket ned. Hun opholdt sig i denne periode en hel del i K., men hun kom dog ofte i lejligheden i S. FT benyttede altid køkkendøren, hvorfor indbruddet først blev opdaget da hun skulle flytte.
Forespurgt om FT kunne huske hvad hun sagde til politiet, der var stjålet, oplyste FT, at hun havde oplyste, at smykkerne var stjålet og penge.
FT blev gjort bekendt med, at hun til politiet havde oplyste, at der kun var stjålet 40.000 kr. i kontanter.
FT svarede hertil, at det var meget mere, men det var hvad hun lige kunne huske på daværende tidspunkt.
FT havde penge liggende derhjemme, fordi hun var på SU og ikke måtte have mere end 10.000 stående i banken.

FT's liste gennemgået (ikke alle punkter).

1. Wii.
FT ville forsøge at finde kvitteringer og sende dem til undertegnede.

2 + 3. Cd-plader + DVD-film.
Alle FT's Cd-plader var stjålet.
FT havde også købt nye DVD-film til datteren på loppemarkeder. Plader og film var pakket ned. De fleste Cd-plader og film var i covers.
FT blev gjort bekendt med, at jeg havde set en pose med DVD-film i hendes bil. Disse film var købt på genbrug, men var nu smidt ud da de ikke kunne afspilles.
FT blev gjort bekendt med, at det virkede lidt underligt, at hun købte film for derefter, at smide dem ud.
FT ville sende fotos af DVD-film, som hun ville sende. Listerne var hentet fra itunes. FT foreviste listen.
7+8.

2 stk. Iphone.
FT havde købt den af en ene klassekammerat, der havde købt den på E-bay. Telefonen var ca. 11/2 år gammel. Der sad ikke noget telefonnummer i telefonen.
Den anden telefon var en ombytnings telefon. FT ville sende en kvittering.

12. JVC-kamera.
Købt i Elgiganten. FT ville sende en kvittering.

15. Ipad.
Købt i [bynavn].

19. Kamera.
Omkring kontanter blev FT gjort bekendt med, at de var difference mellem det anmeldte beløb til politiet og til Topdanmark.

Det undrede, at hun ikke havde styr på beløbet. FT viste godt at vi ikke ville dække dette beløb.
FT blev gjort bekendt med baggrunden for vores mistanke. FT er ny kunde. 14 dage inden indbruddet blev smykkerne fotograferet. FT havde fotograferet smykkerne, fordi hun skulle tale med sin veninde omkring disse???
FT ville sende hvad hun havde af kvitteringer.
[Stednavns] Politi har ved min telefoniske henvendelse bekræftet, at FT via hittegodskontoret hos [Stednavns] Politi har fået udleveret en række smykker fundet af en vicevært i [bynavn].
FT har indsendt en e-mail vedhæftet diverse kvitteringer. Nogle af kvitteringerne er udstedt efter skadedatoen og kan ikke indgå i opgørelsen.
FT har sluttelig indsendt en række fotos af kvitteringer samt originale kvitteringer."

Det fremgår af sagen, at [skadeinspektøren] holdt ferie fra den 26/7 2013 – 12/8 2013. Klageren har oplyst, at hun meldte afbud fem kvarter før aftalen den 23/7 2013. Hun har også oplyst, at hun flere gange har ringet til selskabet for at rykke for sagsbehandlingen, ligesom hun har bedt om at få en anden sagsbehandler på sagen end skadeinspektør P.R.

Klageren har i brev af 2/8 2013 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har ikke haft brug for en indboforsikring i mindst 20 år og priser mig lykkelig for faktisk at have en når der blev brug for den og så får jeg denne behandling af jer !!! Under al kritik. Jeg har faktisk også talt med jer flere gange undervejs hvor jeg blev nødt til f.eks. at købe en ny taske til min datter da hun skulle på koloni (hendes rejsetaske blev jo også stjålet) og jeg har også været nødt til at købe mig nogle enkelte smykker (som i jo nok kalder bijouterie) for bare at have noget at skifte imellem. Alt dette efter aftale med jer. Intet problem fik jeg at vide. Så udover at få stjålet al min opsparing og det meste af mit daglige indbo har jeg så også fået ekstra udgifter ud af det!!!!"

Klageren har i klage af 2/10 2013 til selskabet bl.a. anført:

"I øvrigt vil jeg henvise til at du over for fremtidige skadelidte præsenterer dig som det du virkelig er, politibetjent, idet det er den opførsel du fremviser. Det der nu undrer mig er at jeg troede man var uskyldig indtil andet er bevist. Men det er måske kun i USA og på film det gælder !!!Bagefter gik det op for mig at jeg faktisk blev optaget af din såkaldte diktafon. Skal det ikke oplyses ? Min bemærkning om at det da kun er læger der bruger diktafon burde have fortalt dig at vi vist ikke havde samme opfattelse af hvad en diktafon er !!!Din bemærkning om at jeg jo også havde gæld og at det havde jeg fortalt, fortæller mig at jeg åbenbart efterforskes, for det har jeg ALDRIG talt med dig om. Vi har jo faktisk slet ikke TALT sammen !!!"

Selskabet afviste størstedelen af klagerens krav ved brev af 17/10 2013 til klageren:

"På baggrund af dit møde med [skadeinspektøren], har vi nu opgjort dit krav.

Vi har gennemført en undersøgelse
I medfør af bestemmelserne i persondataloven og Forsikring & Pensions 'Kodeks for undersøgelse af sager ved mistanke om forsikringssvindel' har vi pligt til at oplyse om, at vi i din sag har gennemført en nærmere undersøgelse på grund af mistanke om forsikringssvindel.

Årsagen er, at policen er nytegnet da indbruddet fandt sted foruden fotodokumentationen af de stjålne genstande er taget 14 dage før hændelsen fandt sted.
I den forbindelse henvises til vores hjemmeside på internettet.

Vi erstatter ud fra politirapporten
Jf. dine forsikringsvilkår er det et krav, at du har anmeldt dit krav til politiet. Til politiet har du anmeldt, at der er stjålet et smykkeskrin med få smykker, 1 mindemønt i roning og kontanter opgjort til ca. 40.000 kr.

Til os har du anmeldt et krav på 414.574 kr., hvoraf det kontante krav er på 96.800 kr.
Vi undrer os over den store forskel i kravet opgivet til politiet sammenholdt med dine oplysninger til os.

Vi erstatter kontanterne skønsmæssigt
Kravet for 40.000 kr. i kontanter er udokumenteret og jf. retspraksis kan vi skønsmæssigt erstatte dig 5.000 kr.

Kravet for smykker
Jeg har noteret mig, at du har oplyst, at du i et andet ærinde befandt dig på hittegodskontoret og der fik øje på dine smykker, som blev stjålet ved indbruddet. Smykkerne blev udleveret af politiet og er nu tilbage i din varetægt, dog trænger nogle af dem til en rensning.

Dit krav for smykkerne bortfalder selvfølgelig, når de er genfundne, men vi er indstillet på skønsmæssigt at imødekomme rensning m.m. og smykkeskrinet med en skønsmæssig erstatning på 3.000 kr.

Du skal sandsynliggøre dit krav
Det påhviler dig som forsikringstager at dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, herunder at de anmeldte effekter er omfattet af forsikringen, at du har været i besiddelse af effekterne, samt at besiddelsen har været retmæssig. Du skal desuden kunne dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen af dit krav.

Hvis du ikke er i stand til at dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, har vi som forsikringsselskab mulighed for at afvise at betale erstatning eller fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

Erstatningen udgør
Erstatningen udgør således 8.000 kr. hvoraf der fratrækkes 1.792 kr. i selvrisiko."

Klageren skrev herefter den 21/10 2013 en klage til selskabet. Heri har hun bl.a. anført:

"7. I AFGØRELSEN STÅR AT MINE SMYKKER ER FUNDET. FULDSTÆNDIG LØGN OG LATIN. I FORBINDELSE MED AT MIN TASKE BLEV VÆK/STJÅLET PÅ HERLEV HOSPITAL (BØR JEG MÅSKE SE AT FÅ ANMELDT) HAR JEG SNAKKET MED GUD OG HVERMAND OG BLEV TIL SIDST HENVIST TIL ET TLF.NR. SOM SENERE VISTE SIG AT VÆRE ET KONTOR FOR FORSVUNDNE SAGER. VEDKOMMENDE DAME BAD MIG KOMME OG SE PÅ DE TASKER HUN HAVDE STÅENDE. OG DET GJORDE JEG. VI FALDT I SNAK OM AT JEG HAVDE FÅET STJÅLET EN HEL MASSE OG SÅ SLÆBTE HUN MIG RUNDT 3-4 FORSKELLIGE STEDER FOR AT SE PÅ SAGERNE. OG DER SÅ JEG SÅ NOGLE AF MINE SMYKKER (SOM I ØVRIGT VAR FUNDET I BALLERUP) MAN KAN JO UNDRE SIG OVER AT JEG IKKE VAR BLEVET KONTAKTET DA DER OGSÅ VAR NAVNESMYKKER IMELLEM) DET DREJER SIG OM

MÅSKE 1/10 AF MINE SMYKKER DER ER DUKKET OP, EN DEL ER GÅET I STYKKER, NOGET MANGLER TIL NOGLE SÆT OG GENNEMGÅENDE STINKER DE SOM OM DE HAR LIGGET I EN MØDDING, DEM JEG HAR FÅET TILBAGE. SÅ DER ER VIRKELIG ET ALVORLIGT COMPLIANCE PROBLEM FRA [skadeinspektørens] SIDE NÅR HAN SKRIVER INGEN ERSTATNING DA DE JO ER FUNDET.

8. JEG HAVDE BILLEDER AF HELE LEJLIGHEDEN OG INTERIØRET. DETTE HAVDE JEG FOR AT FLYTTEMANDEN VILLE VIDE CA. HVOR MEGET DET VILLE FYLDE, BÅDE I HANS BIL OG SOM OPMAGASINERET. INTET USÆDVANLIGT I DET HAR JEG LADET MIG FORTÆLLE."

Selskabets klageansvarlige besvarede ved mail af 14/11 2013 klagerens klage. I svaret har den klageansvarlige bl.a. anført:

"Vi finder det påfaldende, at forsikringen er tegnet den 8. marts 2013 og indbruddet sker den 3. maj eller senere. Al fremlagt billeddokumentation er optaget den 17. april 2013.

Disse faktiske omstændigheder gav anledning til at sagen blev oversendt fra den 'almindelige' skadeafdeling til Centralskade med henblik på at forløbet blev undersøgt nærmere. Og det er i den forbindelse at du bliver kontaktet af [skadeinspektøren] på din bopæl. Din fremstilling af dette kortvarige møde kan [skadeinspektøren] ikke genkende, kan jeg oplyse dig om, men din adfærd ved den lejlighed og fundet af de mange dvd'er i bilen, styrkede ikke din sag, er vores vurdering.

Den erstatning, vi har udbetalt til dig, er skønsmæssig og baseret på din anmeldelse til politiet.

Du har sendt meget dokumentation ind til os og det er en hjælp. Kravene overstiger imidlertid det oplyste ved anmeldelsen, men jeg forstår godt at det kan være vanskeligt at danne sig et overblik, ikke mindst når det meste er pakket ned, Der er kvitteringer for omkring 66.000 kr. oplyser [skadeinspektøren] mig om.

Jeg vil derfor gerne forhøje vores erstatning, stadig med basis i et skøn, fordi der skal ske en afskrivning for ældre og brugte genstande.

Med hensyn til smykkerne vil vi udbetale 15.000 kr. yderligere samt 15.000 kr. for øvrige genstande, i alt 30.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af denne sag.

Jeg håber vi kan komme videre på denne måde."

Klageren var fortsat ikke tilfreds og har til selskabets svar bl.a. i mail af 14/11 2013 anført:

"Og [skadeinspektøren] havde så travlt med at komme ind i huset at han helt glemte at spørge mig om de DVDere i bilen og også helt har glemt at bilen var fyldt til randen med loppemarkedsting. Han kunne jo bare have spurgt og brugt tiden konstruktivt i stedet for kun at gå op i sin politirolle som han åbenbart har svært ved at lægge fra sig og i øvrigt helt har misforstået. Jeg bryder mig ikke om at blive behandlet på denne måde og tvivler på at andre ville.

Med den mængde af kvitteringer jeg har givet jer stiller jeg mig 100 70 uforstående over for at han er kommet til 66000; Han må nok sendes på et regnekursus. En A4 kuvert proppet

med kvitteringer og måske 30 billeder med omkring 5 kvitteringer på hvert !!!! Og i øvrigt sagde jeres receptionsdame hvor jeg afleverede kuverten at de blev skannet og så sendt retur til mig. Og hvor er de så nu ?

Min symaskine som jeg i den grad savner kostede 2895; Mit kamera + tilbehør kostede 12000; Alt mit nyindkøbte gelelak udstyr med lakker kostede omkring 2300; En fyldt pose med nyindkøbt tøj og asscessories kostede omkring 5500; på udsalg vel at mærke. Jeg havde fået 20 % rabat. Bare de her hurtigt opridsede ting ligger i nærheden af 25000;

Og jeg gentager: Politiet ville INGEN detaljer have. Og det er garanteret optaget så i kan bare bede om en kopi når i nu har så svært ved at tro på mig.
Og jeg ved at iblandt mit såkaldte bijouterie var en Story perlekæde med vedhæng som samlet nok koster omkring 5000; og en af mine brilliantringe koster omkring 5-7000; en Malene Birger taskekæde gav jeg 1295; for, så jeres 15000; holder bare ikke.

Bare de mest nødvendige ting jeg har måttet købe igen i ventetiden ligger i nærheden af 5-7000;

Men nu har jeg fulgt den normale sagsgang og går hurtigt videre til næste trin. Heldigvis har jeg prøvet at holde al kontakt via mail eller sms så jeg har rigelig dokumentation. Jeg er jo så dygtig til at dokumentere heldigvis !!!!"

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**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."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise, hvad der er stjålet og værdien af det.

13. 85396

Efter en gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende bevismæssige grundlag har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket. Nævnet kan derfor ikke kritisere størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning, herunder det under nævnsbehandlingen tilbudte beløb på i alt 30.000 kr.

Nævnet har herved bl.a. lagt vægt på, at der er betydelig forskel på det, klageren har oplyst til politiet om mængden af stjålne effekter mm. ifølge politirapporten, og omfanget af de anmeldt stjålne effekter mm. til selskabet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen