Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86135:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt indbrud i hans landejendom den 31/3 2013, hvor der blev stjålet værdier for 97.880 kr.

- Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at:
- der er divergerende oplysninger omkring fremgangsmåden ved selve indbruddet
- der er manglende dokumentation for ejerskab, værdi og alder af ting
- der er manglende dokumentation for ejerskab af kontanter
- der er manglende dokumentation for ravets ægthed og vægt
- samtlige fotos er optaget med et kamera, kunden tidligere har meldt stjålet ved indbrud den 20. juni 2012
- samtlige genstande skulle være købt brugt og af kammerater
- alle kvitteringer er stjålet
- den fremlagte fotodokumentation, i form af billeder, ikke findes fyldestgørende, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.6
- vores kunde har bevisbyrden for fyldestgørende at dokumentere kravet, hvilket ikke er sket.

Af anmeldelseskvittering af 5/4 2013 fremgår, at indbruddet er forøvet i tidsrummet mellem 31/3 2013 kl. 18:30 og 31/3 2013 kl. 21:20.

Selskabet har modtaget kosterliste den 2/7 2013, hvoraf fremgår:

2. 86135

"

Dato for modtagelse: 02. Juli 2013 kl. 12.59. BILAG 6.

	Beskrivelse	Kategori	Anskaffelsesdato	Købspris	Pris som ny i dag	Dokumentation
1.	kædesav stihl	Øvrige - Øvrige	maj 2012	4.600,00	5.195,00	kædesave.JPG
2	kædesav stihl	Have & Gør-Det-Selv - Øvrige	sep 2010	4.400,00	4.800,00	Vedhæftning ikke mulig
3	kædesav stihl	Have & Gør-Det-Selv - Øvrige	maj 2012	2.595,00	2.595,00	Vedhæftning ikke mulig
4	fiskestang fenwick ironfeather 11	Sport, Fritid & Hobby - Øvrige	feb 2013	2.400,00	2.100,00	fiskegrej.JPG
5	iskestang fenwick ironfeather 11	Sport, Fritid & Hobby - Øvrige	feb 2013	2.400,00	3.400,00	Vedhæftning ikke mulig
6	2 stk daiwa morthan brazino 3000	Sport, Fritid & Hobby - Øvrige	jan 2013	8.000,00	12.000,00	Vedhæftning ikke mulig
7	kontanter 9000	Øvrige - Øvrige	feb 2013	9.000,00	9.000,00	Vedhæftning ikke mulig
8	småpenge ca 1800	Øvrige - Øvrige	feb 2013	1.800,00	1.800,00	Vedhæftning ikke mulig
9	pung	Punge, Tasker & Kufferter - Øvrige	mar 2009	300,00	500,00	-
10	kørekort	Øvrige - Øvrige	apr 1984	15.000,00	500,00	-
11	ravsamling 12kg	Øvrige - Øvrige	jan 1995	0,00	42.000,00	Vedhæftning ikke mulig
12	tv samsung 46 tommer	Foto & Video - Øvrige	nov 2012	4.695,00	7.595,00	Vedhæftning ikke mulig
13	waders bare supra	Sport, Fritid & Hobby - Øvrige	aug 2008	3.999,00	5.995,00	Vedhæftning ikke mulig
14	2 whisky	Øvrige - Øvrige	feb 2013	400,00	400,00	Vedhæftning ikke mulig
	ingenting	Øvrige - Øvrige	maj 2008	0,00	0,00	Vedhæftning ikke mulig

Selskabet har i brev af 25/9 2013 [udateret, men datoen oplyst af selskabet i svaret til nævnet] afvist at yde forsikringsdækning, idet det fremgår:

"**Ingen erstatning**
Vi vender hermed tilbage til din anmeldelse vedr. indbrud/tyveri sket 31-03-2013.

Vi skal først beklage en lidt længere ekspeditionstid end normalt, hvilket skyldes alm. travlhed/sygdom m.v.

Ved gennemgang af listen over anmeldte stjålne effekter, sammenholdt med fremsendt dokumentation (foto - kvittering), må vi konstatere, at denne dokumentation **ikke** ses at være tilstrækkelig til, at der kan udbetales erstatning.

Dette begrundes som anført nedenfor. Vi skal samtidig gøre opmærksom på, at der efter vores opfattelse er direkte urigtige informationer/oplysninger omkring nogle af de anførte anmeldte stjålne effekter:

Ad pkt. 1 - 3 Div. motorsave:
De fremsendte foto viser efter vores opfattelse nogle motorsave, der ikke stemmer overens med den opgivne alder anført på skadesanmeldelsen (anskaffet som nye marts 2012), idet de ses at være ældre modeller.

Ad pkt. 4 - 6 Div. fiskeudstyr.
Ved gennemgang af indsendte fotos ses udstyret at være identisk med tidligere anmeldt udstyr, som du har anmeldt stjålet med skadedato 07.06.2012, hvor det blev erstattet med **kr. 14.196,-**

Ad pkt. 7 & 8
Foto anses ikke som gyldig dokumentation. Foto dokumenterer heller ikke ejerforhold.

Ad pkt. 9 pung
Opgjort i henhold til gængse erstatningsprincipper til **kr. 200,-.**

Ad pkt. 10 - Kørekort
Dokumentation for genanskaffelse skal fremsendes.

Ad pkt. 11 - Ravsamling
Foto anses ikke som gyldig dokumentation. Krav kan ikke gøres op ud fra disse.

Ad pkt. 12 - tv
Mangelfuld dokumentation. Krav kan ikke gøres op ud fra foto.

Ad pkt. 13 -Waders
Opgjort i henhold til gængse erstatningsprincipper til **kr. 1.000,-.**

Ad pkt. 14 2 fl. Whisky
Opgjort i henhold til gængse erstatningsprincipper til kr. **300,-.**

Samlet erstatningsbeløb kr. 1.500,-
Erstatningsbeløbet overstiger ikke policens selvrisikobeløb på kr. -1.620,- Derfor ingen udbetaling.

Hvis der fremsendes yderligere fyldestgørende dokumentation for effekter, der ikke er dokumenteret tilstrækkeligt, kan sagen tages op til nyvurdering."

I klage til nævnet af 23/4 2013 har klageren krævet erstatning og har til støtte herfor anført:

"Jeg ønsker selvfølgelig erstatning fra Tryg.

Jeg anmelder sagen kort efter indbrud .. bruger lidt tid på at finde dok for stjålne .. får besøg af forsikringsmand, som så siger, at da jeg næsten kun har billede dok. kan de ting jeg har fotograferet jo ligeså godt være tyvegods..

Derefter sylter han sagen i lang tid, men efter ca. 15 opkald til ham, sker der lidt.. jeg får afslag.

Hvis bille dok. ikke er godt nok, hva skal man så bruge..

Håber dette er nok."

Selskabet har over for nævnet i brev af 19/6 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Indbruddet finder sted på vores kundes landbrugsejendom på adressen, …, hvorfra vores kunde ligeledes driver et tømrefirma.

Vores kunde er indtegnet den 1. maj 2012, og har inden for de første 10 måneder efter forsikringens ikrafttræden været udsat for 3 indbrud. Forsikringen er grundet skadesforløbet afgangsført den 12. december 2013.

Vores kunde havde på skadestidspunktet familieforsikring, betingelser 1202. Betingelsernes pkt. 7.6 om dokumentation er vedlagt som bilag …

Sagsforløb:
Skaden er anmeldt telefonisk den 2. april 2013, hvorefter vores kunde henvises til at lave en erstatningsopgørelse i Scalepoint. Der sendes et kodeord til vores kunde til brug for udarbejdelsen af denne med angivelse af anskaffelsestidspunkt, købspris, pris som ny i dag samt mulighed for at vedhæfte dokumentation.

Erstatningsopgørelsen modtages fra vores kunde via Scalepoint den 2. juli 2013, hvor vores kunde opgør det samlede krav til 97.880 kr.

Sagen sendes til vores taksator den 4. juli 2013, der den 5. juli 2013 aftaler et besøg hos vores kunde den 9. juli 2013.

Ved vores taksators besøg den 9. juli 2013 oplyser vores kunde, at han ikke har anden dokumentation end fotos af de stjålne genstande. Endvidere oplyser vores kunde, at han har købt alle de stjålne genstande brugt af kammerater, og at alle kvitteringerne er stjålet.

Det aftales ved besøget, at vores kunde skal indsende oplysninger om, hvor de stjålne genstande er købt og indsende kopifakturaer, ligesom vi skal have samtykke til brug for indhentelse af politirapport.

Endvidere oplyser vores kunde ved taksatorbesøget, at indbruddet er sket gennem et vindue i soveværelset, men det er uklart hvordan det er sket. Først oplyses det at vinduet er brudt op. Imidlertid havde vinduets anverfere ikke taget skade, og vores kunde ændrer derfor forklaring til, at ruden var revnet. Da vores kunde foreholdes, at en revnet rude i sig selv ikke kan bevirke, at man kan komme ind i huset, ændrer vores kunde forklaring til, at ruden var

taget ud og knust. Der er således tvivl om, hvordan det voldelige opbrud/bygningsbeskadigelsen er foregået.

Den 12. juli 2013 modtages en mail fra en …, hvor vores kunde [klageren] har vedhæftet fotos af fiskegrej, tv, småpenge i en krukke, flere glas med rav, 3 kædesave samt foto af 4.500 kr. i sedler. Endvidere oplyser vores kunde, at han tidligere har indsendt en kvittering for et par waders, denne ses imidlertid ikke modtaget. Mail fra vores kunde af 18. august 2013 er vedlagt som bilag …

Hele kravet afvises den 25. september 2013, da størstedelen af kravet ikke er dokumenteret til trods for, at flere af de stjålne genstande er anskaffet kort forinden. De krav, der findes rimelige ligger samlet på 1.500 kr. og er under vores kundes selvrisiko på 1.620 kr. Se vedlagte afvisningsbrev bilag …

Vores kunde klager over vores afvisning den 17. oktober 2013, se vedlagte bilag …. Vores afvisning fastholdes jf. bilag … den 18. oktober 2013, da der ikke er kommet nye oplysninger af betydning for vores tidligere vurdering af sagen.

Herefter hører vi ikke yderligere fra vores kunde førend klagen til ankenævnet.

Kundens klage til Ankenævnet:
…
***Overordnet om fotodokumentationen**:*
Det skal bemærkes, at samtlige de fotos der er indsendt i denne sag er optaget med et kamera af mærket Pentax Optio WP. Vi har ved vores kundes første indbrud den 20. juni 2012 erstattet et fuldstændig identisk kamera, som ifølge vores kundes oplysninger skulle være anskaffet i januar 2011.

Optagelsesdatoerne for de indsendte foto ligger alle i 2005.

Save:
Det fremgår ikke af vores kundes liste over stjålne genstande, hvilken model de anførte kædesave har været. Vores kundes oplysninger om savene er følgende:

- Stihl kædesav, erhvervet maj 2012 for 4.600 kr., nypris 5.195,00 kr.
- Stihl, kædesav, erhvervet september 2010 for 4.400 kr., nypris 4.800 kr.
- Stihl, kædesav, erhvervet, maj 2012 for 2.595 kr., nypris 2.595 kr.

Vores kunde har ingen dokumentation for de stjålne save udover det indsendte foto af 3 save, der er optaget den 1. juli 2005 kl. 15:02. Fotoene er optaget med kameraet Pentax Optio WP. Foto vedlagt som bilag …

Ud fra fotoet har vores taksator fået vurderet de omtalte save af to forhandlere. Den første forhandler har oplyst, at de på fotoet viste kædesave er af ældre dato end oplyst af vores kunde. Den anden forhandler …, er autoriseret Stihl forhandler.

… har oplyst følgende om kædesavene på fotoet (bilag …):
"- Kædesav af mærket Stihl med nummer 025 er produceret i 1998-2000. En sav i fin stand ville kunne erhverves brugt for ca. 500 kr.

- Den grå sav, er en topsav 192, der er produceret i årene 2003-2005. En sav i pæn stand, ville kunne købes brugt for ca. 1.000.

- Den tredje sav, der ses til venstre på fotoet, har et metalskilt på siden, der kunne indikere, at der er tale om en sav af modellen 260 farmer. Denne model er produceret i i årene 2003-2005. Brugtpris for en sådan sav i pæn stand er 1.500-2.000 kr.

Der er ingen dokumentation for købet af savene eller overdragelseserklæringer, hvis de skulle være købt brugt i hhv. september 2010 og maj 2012. Derudover er det ikke med det indsendte foto (Bilag …) dokumenteret, hvem der ejer savene ligesom, der er væsentlig tvivl om datoen for fotoets optagelse.

Fiskestænger og - hjul:
Vores kunde har oplyst følgende om de stjålne fiskestænger og -hjul:
- Fenwick, Ironfeather 11, anskaffet februar 2013 for 2.400 kr., nypris 2.100 kr.
- Fenwick, Ironfeather 11, anskaffet febraur 2013 for 2.400 kr., nypris 3.400 kr.
- 2 stk. fiskehjul, Daiwa Morthan Brazino 3000, anskaffet januar 2013 for 8.000 kr., nypris 12.000 kr.

Vi skal henlede opmærksomheden på, at fuldstændig tilsvarende fiskestænger- og hjul er stjålet ved indbruddet den 20. juni 2012.

Vores kunde har som dokumentation indsendt et foto optaget med et Pen kamera den 01.01.2005 kl. 00:00. Foto vedlagt som bilag ...

Det indsendte foto dokumenterer ikke ejerskabet af fiskestænger- og hjul ligesom vi undrer os over, at der ikke kan fremskaffes dokumentation i form af kvittering eller kontoudto for fiskestænger og -hjul, der er anskaffet mindre end 1-2 måneder før det tredje indbrud.

Kontanter:
Det fremgår af vores kundes liste over stjålne genstande, at der er stålet 9.000 kr. i kontanter, og at disse skulle være 'anskaffet' februar 2013. Senere får vi oplyst, at kontanterne stammer fra vores udbetaling af erstatning, som blev foretaget den 22. november 2012 i forbindelse med indbruddet den 11. september 2012. Denne check er indløst den 30. november 2012.

Af den fremsendte fotodokumentation ses 5.000 kr. i sedler, vedlagt som bilag …. Fotoet er optaget den 24.02.2005 kl. 09.14. Fotoet er optaget med kameraet Pentax Optio WP. Et identisk kamera blev stjålet ved indbruddet den 20. juni 2012.

Vi finder ikke, at fotoet af kontanterne eller indløsningen af vores tidligere fremsendte check dokumenterer hele eller en del af kravet for kontanter på 9.000 kr., ligesom ejerforholdet heller ikke er dokumenteret.

Derudover er der stjålet småpenge for ca. 1.800 kr., der har ligget i et glas. Foto af glasset er vedlagt som bilag …. Fotoet er optaget den 18.01.2005 kl. 21:16. Det er ikke ud fra fotoet muligt at vurdere, hvor mange penge, der ligger i glasset, ligesom fotoet ikke dokumenterer ejerforholdet.

Samling af rav:
Der er indsendt fotos af rav (bilag …). Vi har fået oplyst, at vores kunde har haft 12 kg rav, og at dette skulle have en værdi af ca. 42.000 kr.

De to fotos er optaget hhv. den 24.02.2005 kl. 09:11 og den 12.09.2005 kl. 10:09

Der findes ingen vurdering af det rav, ligesom der heller ikke findes dokumentation for ejerskabet af dette eller dets ægthed. Vi fastholder derfor, at dokumentationen ikke er tilstrækkelig.

Fladskærms tv
Der findes ingen kvitteringer for købet af fladskærms Tv'et, et Samsung, 46 tommer. Tv'et anskaffet i november 2012 for 4.695 kr. Nyprisen er oplyst til 7.595 kr.

Der er ligeledes optaget foto af tv'et, vedlagt som bilag … Fotoet er optaget den 01.01.2005 kl. 03:14.

Vi mener ikke, at fotoet dokumenterer ejerskabet af tv'et ligesom vi undrer os over, at man ikke har en kvittering eller en overdragelseserklæring for et tv, der er anskaffet ca. 5 måneder inden indbruddet.

Øvrige krav, som ligger under vores kundes selvrisiko
Det skal bemærkes, at vi har opgjort erstatning for 2 flasker whisky til 300 kr. en pung til 200 kr. og et par waders, hvor erstatningen skønsmæssigt er fastsat til 1.000 kr. Disse krav er afvist, da de samlet set ikke overstiger selvrisikoen på 1.620 kr.

For så vidt angår erstatning for det stjålne kørekort, har vi opfordret vores kunde til at indsende dokumentation for genanskaffelsen af dette. Vi har imidlertid ikke modtaget en sådan."

Der har efterfølgende været ført korrespondance om datoerne for fotooptagelserne. Endvidere har klageren fremlagt kvittering dateret 12/2 13 vedrørende 2 stk. nye Daiwa hjul til 8.000 kr. samt utydelig kvittering for waders.

Selskabet har i brev af 23/10 2014 hertil anført:

"Vi vender hermed tilbage med kommentarer til vores kundes mail 13. oktober 2014.

Indledningsvis skal det fastslås, at fotos uanset datoen for disses optagelse ikke alene dokumenterer ejerskab af de stjålne genstande eller ægtheden for ravets vedkommende i den konkrete sag.

Vores kundes oplysninger om, at det alene er de stjålne kædesave, der er købt brugt er nye oplysninger, der ikke tidligere har været fremført i forbindelse med sagens behandling, hvorfor vi ikke kan tillægge denne oplysning betydning i relation til spørgsmålet om dokumentation.

Jf. Forsikringsbetingelserne stk. 7.6 skal man for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen. Vores kunde har på det foreliggende grundlag hverken dokumenteret eller sandsynliggjort dette.

Vi må derfor fastholde vores afgørelse og henviser i den forbindelse til vores tidligere fremsendte breve."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 4/11 2014 anført:

"Vi vender hermed tilbage med henvisning til jeres brev af 27. oktober 2014 med vores kommentarer til de fremsendte kvitteringer.

Kvitteringen fra … dokumenterer ikke anskaffelsespris eller -tidspunkt, da den fremsendte kopi er af en sådan beskaffenhed, at vi ikke er i stand til at læse den. Vi kan derfor ikke udbetale erstatning på dette grundlag. Såfremt vi modtager en kvittering, hvor dato og pris kan læses, vil vi tage stilling til, hvorvidt vi kan udbetale erstatning for de stjålne waders.

For så vidt angår den håndskrevne kvittering for køb af 2 stk. nye Daiwa hjul Morthan 3000 til en pris på 8.000 kr. skal det bemærkes, at kvitteringen er dateret den 12. februar 2013, mens vores kunde på opgørelseslisten fra 2. juli 2013 oplyste, at hjulene var anskaffet i januar 2013.

Vores kunde har tidligere oplyst, at kvitteringer for de stjålne genstande var blevet stjålet ved indbruddet den 31. marts 2013. Vi undrer os derfor over, at vores kunde nu, mere end 1½ år efter skaden, er i stand til at fremvise en håndskrevet kvittering for hjulene.

Da der således er flere uoverensstemmelser med hensyn til, hvornår fiskehjulene er anskaffet og at det tidligere er oplyst af vores kunde, at samtlige kvitteringer blev stjålet, må vi fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning for hjulene.

Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen."

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 anmeldelse - 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."

9. 86135

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren den 31/3 2013 havde været udsat for et indbrudstyveri af en større ravsamling, 3 motorsave, flere fiskestænger og -hjul, kontanter, tv og waders, pung, kørekort og 2 flasker whisky - i alt 97.880 kr.

Selskabet har anført, at klagerens krav ikke er tilstrækkeligt dokumenteret. Selskabet anfører videre, at flere af de stjålne genstande er meget ældre, end angivet af klageren, og at klageren har angivet tre forskellige forklaringer på, hvorledes tyven har skaffet sig adgang til boligen.

Klageren har ikke bestridt selskabets oplysninger om hans hidtidige skadehistorik.

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet har været berettiget til at stille skærpede krav til klagerens dokumentation for sit krav og, at klageren ikke har opfyldt kravene til det skærpede dokumentationskrav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren af de stjålne genstande, og på det forhold, at størstedelen af de stjålne genstande ifølge klageren er anskaffet relativt kort tid før indbruddet. Nævnet lægger endvidere vægt på, at klageren i forbindelse med sin anmeldelse til selskabet alene har fremsendt fotos, og at han ikke har kunnet fremlægget kvitteringer eller kontoudskrifter. Nævnet lægger også vægt på, at selskabet har oplyst, at flere af de fremlagte fotos er meget ældre, end angivet af klageren.

10. 86135

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand