Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86243:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrudstyveri af smykker og dvd'er.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning for dvd'er på 2.700 kr. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for det anmeldte tyveri af smykkerne med henvisning til manglende dokumentation.

I klageskema af 12/5 2014 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
ALKA anerkender indbrud i huset den 28. aug. 2013, men vil ikke udbetale erstatning for smykker samt div. DVD, de mener ikke, vi har sandsynliggjort, at jeg har smykkerne på indbrudstidspunktet, det er rigtig, at jeg ikke har et dissideret købs bevis, men jeg har de smykke vurderinger som ALKA selv ved oprettelsen af forsikringen siger, er dokumentations nok hvis der er billede af smykke og certifikater sammen, ud over det har jeg billeder, hvor jeg har disse smykker på helt tilbage fra 2007-2008, jeg kan individer vedlægge en kvittering fra Guldsmed …, som jeg kan dokumenter hævet på mit dankort tilbage fra 2011, den lille af kæderne har jeg fået sælger til at skrive på er købs erklæring, at jeg tilbage i tiden har købt denne kæde af ham, men da dette dokument ikke er dateret, har forsikringen ikke undersøgt dette yderligere.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker en udbetaling for mine smykker samt DVD, da jeg har tegnet en ekstra forhøjet forsikring for år tilbage netop hvis dette skulle ske."

I brev vedlagt klageskemaet har klageren desuden oplyst:

"Sagen bliver overdraget til en ny skadekonsulent [navn], han ringer og beder om en møde og det holder vi den 30. september 2013, vi gennemgår nu igen hele sagen, jeg skal beklage, at jeg under dette møde måske ikke har været den mest samarbejdsvillige person, men jeg blev meget frustreret over igen at skulle fortælle hele forløben og måske med en undertone at man ikke troede på mig, jeg havde måske forventet lidt hjælp fra forsikringens side, da jeg efter indbruddet netop bad om hjælp til hvad jeg skulle gøre. Jeg aflevere alt hvad jeg har mine originale smykkevurderinger, og aftaler med [skadekonsulent]. At jeg skal frem sende alle de billeder jeg og naboen har taget på, indbruds aften, jeg sender mine i løbet af en uge men naboen, sender ikke sine, jeg har også sendt billeder at mig selv med mine smykker på tilbage fra 2008.

Jeg høre ikke noget til sagen før jeg får hjælp fra familie (min mor) som ringer og rykker for sagen i start nov. Der får jeg af vide at jeg skal skrive på en samtykkeerklæring, det bliver underskrevet og sendt den 4. nov. Den 25. nov. Rykker vi igen, og får den besked at den ikke på nuværende tidspunkt er anerkendt, jeg spørg til et a conto beløb men får afslag, så spørg vi (nu min mor og jeg i fællesskab) om der er mere vi kan gøre for at fremskynde sagen, men det er der ikke vi rykker nu igen den 6. dec. Og får så et svar den 10. dec. Hvor ALKA anerkender indbruddet, men ikke vil dække smykke delen samt ikke vil anerkende dele af DVD film som også indgik i Indbruddet, i brevet står der at dokumentations kravet er skærpet I forhold til alder og værdi, jeg mener at jeg har sandsynliggjort at jeg har været indehaver af disse smykker tilbage fra 2007 og frem til den 28. august 2013, jeg har dokumenteret det med billeder hvor jeg har kæde og armbånd på og der er billeder fra flere årstal ud over det har jeg afleveret de smykkevurderinger som jeg fik lavet i 2011 da jeg overgik fra Codan til ALKA, og begge forsikringsselskaber er gjort opmærksom på at jeg har smykker i den prisklasse.

Efter jul og nytår 2013 prøver jeg at arbejde med at få kontakt til de personer, jeg købte smykkerne af tilbage i 2007 og 2010, den mindre halskæde på 14 kt. blev købt at en person som stod og manglede penge og han så jeg havde de andre smykker så derfor spurgte han, om jeg ville købe hans kæde, problemet med denne person er, at han har været ude og inde af fængslet mange gange og jeg har ikke haft kontakt til ham i flere år, jeg kontakter hans familie og møder ham i januar, da han er på udgang fra fængslet, og spørg om han vil skrive på en købserklæring, altså at han har solgt denne kæde til mig, det vil han gerne og skriver sit navn og adr. samt et tlf. nr., han og jeg glemmer dog at skrive dato i toppen af denne skrivelse, i samme periode tager jeg ind til guldsmed … og spørg om han kan huske tilbage til 2011 da jeg var inde og få vurderet de 3 smykker, han siger nej, jeg kan ikke huske dit ansigt, jeg har dog mine nummer fra smykkevurderingerne og datoen for udstedelsen, han finder sin notesbog fra 2011 med kvitteringer og netop på denne dag sidder der en kvittering på 3 smykkevurderinger a 650,- kundens kvittering havde han også og siger til mig du er den som har fået vurderet smykker på denne dag så jeg tror det er din kvittering, den tager jeg med tilbage og sendere til ALKA sammen med købserklæringen fra [kammerat], dette Sammenfatter vi i en indsigelse den 5. feb. Den 28. marts kommer så igen et afslag da disse nye sandsynliggørelse ikke kan ændre i ALKAs afgørelse. Vi har nu fået hjælp fra en politimand, som oplyste os, hvis vi evt. kunne få banken til at sende kontoudtog fra 14-01-2011 som viste at kvitteringen fra [guldsmeden] var min ville det være dokumentation nok, så den vedlægger vi også."

Dertil har selskabet i brev af 18/6 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager tegnede i januar 2011 Forbunds Familieforsikring med ikrafttræden den 1. februar 2011 for adressen … .

Alka Forsikring fik i sommeren 2013 oplyst, at klager ikke længere var medlem af forbundet, hvorfor selskabet ved brev af 30. juni 2013 orienterede klager om, at han fra den 1. september 2013 ville blive overflyttet til selskabets almindelige familieforsikringsprodukt.

Klager anmeldte den 29. august 2013 telefonisk, at der havde været indbrud i hans kolonihavehus, beliggende i Haveforeningen [adresse], den foregående dag. En ukendt gerningsmand var brudt ind og der var stjålet 3 tv'er, 2 halskæder og et armbånd til en værdi af minimum 200.000 kr., 2 iPads, 1 iPod + station, Xbox, Wii, Playstation 3, Wii Smile, dvd film og transportable dvd'er til bil samt en sparegris til mønter.

Taksator besigtigede skadestedet den 30. august 2013 og overdrog efterfølgende sagen til en af selskabet skadekonsulenter.

Den 30. september 2013 besigtigede Alka Forsikrings skadekonsulent skadestedet og havde en personlig samtale med klager og klagers moder. Ved samtalen blev de nærmere omstændigheder ved skaden og de stjålne genstande gennemgået.

Klager oplyste, at han boede fast i kolonihavehuset i hvert fald fra 1. april til 1. oktober. Forsikringsstedet beboedes af hans mor.

Klager oplyste, at han havde købt halskæden og armbåndet - begge 14 karat - af en han kendte i sommeren 2007. Klager havde givet henholdsvis 50.000 kr. og 20.000 kr. kontant samt nogle 'ting' for smykkerne. Klager ønskede ikke at oplyse, hvilke 'ting' der var tale om og tilføjede, at han ikke fandt det relevant.

Klager ønskede heller ikke at oplyse, hvem denne bekendte var og tilføjede, at han ikke kunne se det var relevant for sagen, samt at det heller ikke var muligt at kontakte sælger, idet han var udrejst til [udlandet].

Klager var ikke i besiddelse af dokumentation, hverken i form af kvitteringer eller overdragelseserklæringer eller andre dokumenter, der kunne understøtte købet af smykkerne og oplyste, at sådan handlede man ikke dengang.

Den anden halskæde - også 14 karat - blev købt 2 - 3 år senere på samme måde som ovenfor. Klager havde givet 37. - 38.000 kr. kontant og nogle 'ting'. Klager ønskede heller ikke i dette tilfælde at oplyse, hvad det var for 'ting'. Sælger var en bekendt, som klager havde mødt et par gange, men klager ønskede ikke at oplyse navn eller kontaktoplysninger på denne bekendt og tilføjede, at han ikke ville blive særlig glad, såfremt skadekonsulenten spurgte ind til guldet. Heller ikke for denne kæde, havde klager yderligere dokumentation.

Efterfølgende indsendte klagers mor fotos af de stjålne smykker sammen med certifikater.

I de følgende måneder modtog selskabet fotos fra klagers mor, hvor klager bærer nogle af de stjålne smykker samt fotos optaget af klagers nabo, som viste ejendommen efter indbruddet.

Ved mail af 25. november 2013 meddelte klagers mor, at hun fremover varetog sagen for klager og bad samtidig om status.
Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte ved mail af 29. november 2013, at man fortsat manglede at tale med guldsmeden og klagers nabo. Derudover var der nogle uoverensstemmelser mellem klagers forklaring og fotos optaget lige efter skaden.

Alka Forsikrings skadekonsulent opgjorde i brev af 10. december 2013 klagers erstatning i henhold til de foreliggende oplysninger.

Klagers mor meddelte ved mail af 18. december 2013, at hun betragtede erstatningen som et a conto beløb.

Ved mail af 5. februar 2014 opretholdt klagers mor sin indsigelse mod den opgjorte erstatning og indsendte dokumentation for køb af tv samt en overdragelseserklæring for køb af et af smykkerne, kvittering fra guldsmed for 3 vurderinger samt liste med dvd titler og foto af hylden, hvor disse var opbevaret (hylden var angiveligt fyldt med dvd'er som var lånt til illustration af hyldens udseende før indbruddet).

Alka Forsikrings skadekonsulent kontaktede personligt guldsmeden, som havde udfærdiget vurderingen. Guldsmeden forklarede, at en ung mand tidligere på året var kommet ind i forretningen og havde oplyst, at han manglede en kvittering og guldsmeden havde fundet kvitteringen i en 3 år gammel kvitteringsblok. Kvitteringen var udfærdiget ved vurderingen/henvendelsen 3 år tidligere, men guldsmeden havde glemt at give den til klager.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 28. marts 2013, at sagen var gennemgået på ny, men at selskabets skadekonsulent måtte fastholde den trufne afgørelse. Skadekonsulenten redegjorde for opgørelsen af erstatningen og de forhold og betragtninger der lå til grund for denne.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Efter almindelige regler har den sikrede bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det således, at den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande, samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

For så vidt angår almindeligt privat indbo og genstande, som hører til en normal boligs udstyr og som de fleste mennesker er i besiddelse af, er kravene til dokumentation naturligvis lempeligere end for meget værdifulde genstande, antikviteter, smykker, store kontantbeløb og lignende, men der må fremlægges en vis form for dokumentation for ejerskab, alder og art i forhold til de stjålne genstande.

For så vidt angår særlige værdifulde genstande - herunder smykker og kontanter - stilles der således skærpede krav for så vidt angår dokumentation for ejerskab, art og lødighed ligesom der for så vidt angår dokumentation, som selskabet har svært ved at fæste lid til eller som giver selskabet anledning til betænkelighed, stilles skærpede krav.

Hovedparten af klagers krav er opgjort i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Der foreligger som udgangspunkt ingen dokumentation i sagen for det rejste krav (fraset kvitteringer fra FONA for så vidt angår 2 fjernsyn samt for 2 transportable DVD afspillere betalt over klagers mors lønkonto), men for så vidt angår de elektroniske effekter, som alle er af en vis alder og hører til en privat boligs almindelige udstyr har selskabet ikke stillet skærpede krav til dokumentationen.

De elektroniske effekter er alle erstattet med nyprisen minus afskrivning for alder (i henhold til den af klager oplyste alder på effekterne) i henhold til betingelsernes afsnit 7.1.4.3.3.

For så vidt angår spil til PS3 og PSP, hvor der indledningsvis ikke kunne oplyses titler eller fremlægges dokumentation på nogen af spillene, har selskabet fastsat en skønsmæssig erstatning bl.a. ud fra klagers oplysninger om hvornår spillene blev købt og spillekonsollernes alder.

For det oplyste stjålne kontantbeløb (opbevaret i en glaskrukke/sparegris) har selskabet, ligeledes grundet manglende dokumentation, fastsat en skønsmæssig erstatning.

For de anmeldte DVD film - henholdsvis 83 stk. på en hylde og øvrige film i skuffer i tv-møbel (hvoraf 2 skuffer fortsat var fyldte), som der ikke kunne oplyses titler på og som i øvrigt ikke kunne dokumenteres har selskabet ligeledes udbetalt en skønsmæssig erstatning.

Beløbsmæssigt henvises til selskabets brev af 10. december 2013.

Ved klagers mors henvendelse af 5. februar 2014 fremgik det, at klager for en stor del af kravet vedkommende accepterede den meddelte opgørelse, men for så vidt angik smykkerne, DVD filmene, spil til PS3 og til dels SONY anlægget ankede klagers mor opgørelsen.

Der var vedlagt en udateret privat overdragelseserklæring for en flad kongekæde på 185,5 gram 14 karat (ikke prissat), en kvittering fra guldsmed for 3 x vurdering, dateret 14. januar 2011 samt udskrift i klagers mors navn, hvor køb et den 20. september 2000 af SA-VE 705 (SONY anlægget) til en pris af 6.105 kr. fremgår.

Ved Alka Forsikrings brev af 28. marts 2014 blev disse forhold adresseret.

For så vidt angår SA-VE 705 var anlægget på skadetidspunktet 11,5 år gammelt og afskrivningen således 80 % af nyprisen for et tilsvarende anlæg. På baggrund af markedsprisen for et tilsvarende anlæg samt det faktum, at satellithøjtalerne fortsat var til stede, fastholdt selskabet den trufne afgørelse.

For så vidt angår PS3 spillene oplyste klager ved samtalen den 30. september 2013, at de 15 spil var 'mega gamle' (2006-2007). Klager kunne ved samtalen ikke huske titlerne på spillene, men af den nu fremsendte liste med titler fremgår det, at fem af spillene er under to år gamle fra spillenes frigivelsesdato. Såfremt selskabet skal kunne fæste lid til listen og udbetale yderligere erstatning for spillene må der kræves dokumentation for de under to år gamle spil. Alka Forsikring fastholdt derfor også den trufne afgørelse for så vidt angår PS3 spil.

For så vidt angår opgørelsen af de stjålne DVD film var fremsendt et foto, hvor angiveligt 83 film står på en hylde. Det er oplyst at filmene var lånt til illustration, dels af nogle bekendte dels af klagers mor. De fleste af titlerne på disse film (dem der kan tydes) er imidlertid fuldstændig identiske med de film der blev anmeldt stjålet og Alka Forsikring fastholdt i henhold til omstændighederne den trufne afgørelse også for så vidt angik DVD film.

Den fremsendte private overdragelseserklæring for en kongekæde på 185,5 gram kan selskabet af flere årsager ikke fæste lid til. For det første har klager oplyst, og senere fastholdt, at han IKKE havde nogen dokumentation - ej heller overdragelseserklæring for nogen af smykkerne og således heller ikke denne halskæde. Erklæringen er ikke dateret og angiver ingen pris og det er ikke muligt, at identificere sælger ud fra erklæringens oplysninger. Endvidere oplyste klagers mor efter selskabets første afvisning af at erstattet halskæderne, at 'hun skulle ud og have folk til at bekræfte, at de havde solgt smykkerne til klager' angiveligt mere end 6 år efter købet. Da overdragelseserklæringen således må antages at være udfærdiget efter indbruddet kan den af denne grund heller ikke lægges til grund.

Den fremsendte originale regning fra guldsmeden, som klagers mor oplyste 'at have fundet' stiller selskabet sig tvivlende overfor. Kvitteringen bærer ikke præg af at være 3 år gammel - slet ikke hvis det er tilfældet, at klagers mor har fundet den, men heller ikke såfremt den skulle havde siddet på guldsmedens blok (jfr. det på side 2 refererede). Kvitteringen fremstår som fuldstændig ny - uden patina, uden trykmærker, uden at være gulnet eller have øvrige tegn på at være skrevet for 3 år siden.

Alka Forsikrings skadekonsulent fastholdt således med henvisning til sagens omstændigheder sammenfattende, at der ikke kunne udbetales yderligere erstatning i sagen.

Klagen til ankenævnet ses alene at angå erstatningen for smykker og DVD film.

Henset til at klager har rejst krav om erstatning for smykker med en samlet guldvægt på 623,2 gram og en værdi på 267.900 kr. finder selskabet at være berettiget til at stille skærpede krav til dokumentationen.

Alka Forsikring finder ikke - med henvisning til arten og omstændighederne ved den fremlagte dokumentation samt de under sagen fremkomne oplysninger, hverken at klager har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav og dermed ikke at klager har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for kravets størrelse.

Vi må således fortsat fastholde vor stillingtagen til erstatningen for de stjålne smykker, idet klager ikke har dokumenteret hverken ejerskab, art eller lødighed i tilstrækkeligt omfang til, at selskabet kan udbetale erstatning for smykkerne.

For så vidt angår DVD filmene finder selskabet fortsat, at vi med den skønsmæssigt fastsatte erstatning har kompenseret klager fuldt tilstrækkeligt for de i øvrigt udokumenterede film."

Ved brev af 6/10 2014 til nævnet har selskabet fremsendt 3 smykkevurderinger af 10/1 2011 for henholdsvis et armbånd og 2 flade kongekæder.

Nævnet har fået forelagt bilag – herunder fotos, udskrift fra en bankkonto, kvittering af 14/1 2011 fra en guldsmed for 3 vurderinger, samt den omtalte overdragelseserklæring vedrørende en flad kongekæde .

Nævnet udtaler:

DVD

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for dvd'er.

Smykker

Klageren har anmeldt, at en række af hans smykker bortkom ved et indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt, at det anmeldte indbrudstyveri er dækningsberettigende, og har udbetalt erstatning for en række effekter.

Klageren har til støtte for sit krav om erstatning for smykker bl.a. henvist til smykkevurderinger, en kvittering fra en guldsmed, samt en udskrift fra en bankkonto. Derudover har klageren henvist til fotos og et udateret dokument, der så vidt ses vedrører klagerens køb af et smykke.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de anmeldte smykker med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab, art eller lødighed af smykkerne.

Nævnet finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, 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 at afgøre sagen.

8. 86243

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre, om klageren er berettiget til erstatning for det anmeldte tyveri af smykker.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Poul Sørensen