Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86670:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde indboforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, der skete den 29/7 2014, hvor der blev stjålet en række genstande, herunder smykker.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning med henvisning til manglende dokumentation. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at udbetale yderligere 2.500 kr. for en computer, der er anmeldt stjålet..

Klageren anmeldte tyveriet til politiet, og hun fremsendte i den forbindelse en fortegnelse over stjålne smykker og genstande. Af fortegnelsen fremgår bl.a.:

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER Metal	SPECIFIKATIONER Sten/perler	KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
	Billede 1 med smykker på. Kæde m. sten på under den sorte halskæde 600	☐ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2009	☐ Kvittering for køb af genstand
		☒ Hvidguld	Karat 18	Guldsmede-Stempel	Købssted Tyskiet	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	Andet
		Vægt i gram 80-100	☐ Ulægte Sten			
		Karat 18				

2. 86670

Billede 1 med smykker på. Kæde med øje på som er blå og sort prik i midten 500	☒ Guld ☐ Hvidguld ☐ Sølv Andet Vægt i gram 40 Karat 22	Navn/type Karat Str. i mm. Andet ☐ Uægte Sten	Indgraveret Guldsmede-Stempel Andet	Måned/år 2007 Købssted Syrien Andet	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☐ Certifikat Andet	
Billede 2. med smykker på. kæde m. vedhæng som hjerte og indgraveret billed af min mand og jeg. 1000	☒ Guld ☐ Hvidguld ☐ Sølv Andet Vægt i gram 100 Karat 22	Navn/type Karat Str. i mm. Andet ☐ Uægte Sten	Indgraveret billede Guldsmede-Stempel Andet	Måned/år 2010 Købssted Syrien Andet	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☐ Certifikat Andet	

...

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER Metal	Sten/perler	KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
	Billede nr. 3 med smykker på. 1 kæde som er flettet. 1000	☒ Guld ☐ Hvidguld ☐ Sølv Andet Vægt i gram 20 Karat 22	Navn/type Karat Str. i mm. Andet ☐ Uægte Sten	Indgraveret Guldsmede-Stempel Andet	Måned/år 2012 Købssted tyrkiet Andet	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☐ Certifikat Andet
	Billede nr. 3 med smykker på. 1 halskæde som er snoet 500	☒ Guld ☐ Hvidguld ☐ Sølv Andet Vægt i gram 30 Karat 18	Navn/type Karat Str. i mm. Andet ☐ Uægte Sten	Indgraveret Guldsmede-Stempel Andet	Måned/år 2012 Købssted Tyrkiet Andet	☐ Kvittering for køb af genstand ☒ Foto ☐ Certifikat Andet

3. 86670

Billede nr. 4 med smykker på. 5 stykker armbånd forskellige modeller 500	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2010-13	☐ Kvittering for køb af genstand
	☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted DK Tyrkiet Syrien	☒ Foto
	☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
	Andet	Andet	Andet	Andet	Andet
	Vægt i gram 50	☐ Uægte Sten			
	Karat 18				

NR.	BESKRIVELSE OG STØRRELSE kun ét smykke i hver rubrik	SPECIFIKATIONER Metal	Sten/perler	KENDETEGN	ANSKAFFET	BILAG
	Billede nr. 4 med smykker på. Ring m. sten og sort streg hele vejen rundt. 500 300	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2012	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted DK	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	Andet
		Vægt i gram 10	☐ Uægte Sten			
		Karat 22				
	Intet billede! 4 ringe, 3 par ørecringe og knækket halskæde 1000	☒ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2010-13	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted Syrien Tyrkiet	☒ Foto
		☐ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	Andet
		Vægt i gram 18	☐ Uægte Sten			
		Karat 18-22				
	Intet billede. kæde + armbånd + Ring 300	☐ Guld	Navn/type	Indgraveret	Måned/år 2005	☐ Kvittering for køb af genstand
		☐ Hvidguld	Karat	Guldsmede-Stempel	Købssted egypten	☐ Foto
		☒ Sølv	Str. i mm.			☐ Certifikat
		Andet	Andet	Andet	Andet	Andet
		Vægt i gram 100-120	☐ Uægte Sten			
		Karat				

Af selskabets brev af 15/8 2014 til klageren fremgår bl.a.:

4. 86670

Sådan er vi kommet frem til din erstatning

Festina ur, nypris	995	kr.
Kamera, skønsmæssig erstatning	1.000	kr.
Bærbar computer, skønsmæssig erstatning	1.000	kr.
2 stk. parfumer	300	kr.
Kontanter, skønsmæssig erstatning	7.000	kr.
Halskæde med sten, skønsmæssig erstatning	500	kr.
Halskæde med øje, skønsmæssig erstatning	500	kr.
Halskæde med vedhæng m/gravering, skønsmæssig erstatning	1.000	kr.
Halskæde som er flettet, skønsmæssig erstatning	500	kr.
Halskæde som er snoet, skønsmæssig erstatning	500	kr.
5 stk. armbånd, skønsmæssig erstatning	500	kr.
Ring med sten	300	kr.
4 ringe, 3 par øresringe og halskæde, skønsmæssig erstatning	1.000	kr.
Kæde og armbånd, skønsmæssig erstatning	300	kr.
Selvrisiko	1.172	kr.
Erstatning i alt	14.223	kr.

I klageskema af 4/9 2014 har klageren bl.a. anført:

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Der har været indbrud i vores bolig. Der er bla stjålet smykker, Ur, Canon kamera, Parfymer, Mac computer og kontanter.

Vi er ikke enige i erstatningen vi har modtaget af forsikringen.!

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

Vi søger om større erstatning.

Dertil har selskabet i brev af 10/10 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"***Sagsfremstilling***
Klager har tegnet indboforsikring i Alm. Brand. Police er vedlagt som bilag 1 og forsikringsbetingelser som bilag 2.

Klager anmelder den 30. juli 2014 skade til Alm. Brand. Skaden anerkendes som indbrudstyveri der er sket d. 29. juli 2014 i klagers bolig. Udskrift fra vores forsikringssystem er vedlagt som bilag 3.

Vores løsøretaksator besigtiger ejendommen og taler med klager, herefter overdrages sagen til skadeinspektør i Alm. Brand, som efter flere samtaler med klager sender Alm. Brands afgørelse/opgørelse af sagen, se brev af 15. august 2014, som vedlagt som bilag 4.

Vedlagt som bilag 5, er klage over vores opgørelse. Klager er af den opfattelse, at erstatningen er for lav.

Vi revurderer sagen og fremsender vores stillingtagen i brev af 26. august 2014, hvori det fremgår, at afgørelsen fastholdes. Se det vedlagte bilag 6.

Vores vurdering
I forbindelse med vores behandling af anmeldelsen, har vi været i kontakt med politiet. Politiet har noteret, at der er stjålet smykker samt kr. 15.000 i kontanter. Ikke andet er nævnt i politiets rapport.

Canon Kamera
Klager anfører på kosterlisterne, se bilag 7, at der er stjålet et Canon D600 fra 2012. Canon producerer ikke og har ikke produceret spejlreflekskameraer med modelbetegnelsen D600, men det gør Nikon.

Løsøretaksator fortæller, at klager overfor ham har oplyst, at kameraet er købt brugt af venner for ca. 2 år siden. Idet vi ikke kender alder eller finder det dokumenteret, hvilken model der er tale om, så har vi taget udgangspunkt i et digital spejlreflekskamera fra Canon som er 4-5 år gammelt og opgjort erstatning i henhold hertil. Erstatning er opgjort skønsmæssigt til kr. 1.000 jf. bilag 4.

Macbook
Klager har opgjort krav for MacBook computer til kr. 20.328.

Som dokumentation for denne computer er fremsendt kopi af kreditaftale mellem en navngiven person, som bor i ... og ... Bank A/S. Det fremgår af kreditaftalen, at der er købt Macbook for kr. 20.328 hos [forhandler].

Vi har d. 5. august 2014 været i kontakt med ... - ... ... kunne fortælle, at der pr. 6. november 2013 blev solgt en MacBook Pro 15", I7, 2,3 Ghz, 4 Gb til den person, som var nævnt på kreditaftalen. Den havde kostet 12.999 - og så var der også købt andre ting, til et samlet fakturabeløb på kr. 20.328. De kunne også oplyse et telefonnummer til denne person.

Vi kontaktede herefter denne person på det oplyste telefonnr. Hans forklaring om computeren, stemte ikke overens med klagerens forklaring. Han oplyste, at han stadigvæk var ejeren af den pågældende computer.

Vi finder det ikke dokumenteret, at klager var i besiddelse denne Macbook.

Vi finder det i øvrigt ikke dokumenteret, at klager har fået stjålet en Apple computer. Vi har dog valgt at anerkende, at klager har fået stjålet en bærbar computer og vi har fastsat en skønsmæssig erstatning for denne til kr. 1.000. Vi er indstillet på forhøje denne skønsmæssige erstatning til kr. 3.500. Vi har udbetalt differencen på kr. 2.500 til klagers konto d.d.

Kontanter
Klager anmelder, at hun havde kr. 15.000 liggende i kontanter i en taske i gangen.

Skadeinspektøren oplyser følgende om samtalen med klager.

'Mht. de stjålne kontanter så har forsikringstager til mig oplyst, at hun havde hævet dem et par dage før indbruddet - og de skulle bruges til ferie, de skulle starte ferie den dag indbruddet skete. Om aftenen som indbruddet skete der var de ude og besøge hendes mor. Hun havde ikke taget den taske med hvor pengene lå, men havde bare taget en lille taske med og hendes dankort. Derfor lå pengene derhjemme.'

Efter samtalen anmodede vi om kopi af kontoudtog, hvilket vi efterfølgende modtog. Af disse kontobilag fra klagers bankkonto fremgår følgende.

Pr. 13. juli 2014 er udtrukket kr. 6.000 i pengeautomat. Samme dag hæves yderligere kr. 2.000 i en anden pengeautomat. Råderum på konto er begrænset.

Pr. 18. juli 2014, indgår der løn og børne- og ungeydelse på kontoen. Herefter hæves kr. 14.900 kr. og kontoens råderum opbruges totalt.

Pr. 25. juli 2014 indgår løn på kontoen. I perioden frem fra 25. juli til 31. juli da hæves kontantbeløb 3 gange i pengeautomat og overflyttes et beløb til budgetkontoen, så råderummet pr. 31. juli er helt opbrugt.

Vi har vurderet på ovenstående kontobevægelser. Ud fra den historik vi har modtaget, er det ikke unormalt for klager, at hæve større kontantbeløb. Samtidig benytter klager kontoens fulde råderum, som kan ses på den bevægelse der sker d. 18. juli 2014 og bevægelserne fra 25. juli - 31. juli, hvor de beløb som indgår på kontoen også bliver trukket ud igen.

Både før og efter d. 18. juli 2014 er der hævet større kontantbeløb, hvor størrelse er afpasset efter kontoens råderum. Der går 11 dage fra pengene til hævet til de bliver stjålet. Af disse grunde finder vi det ikke sandsynliggjort, at klager ikke har brugt en del af pengene. Vi har skønsmæssigt opgjort erstatning for kontanter til kr. 7.000, jf. bilag 4.

2. stk. parfumer
Vi har opgjort genanskaffelsesprisen til kr. 300,-, idet klager ikke har fremvist dokumentation for køb eller alderen af de pågældende parfumer.

Smykker
Skadeinspektøren har haft samtaler med klager. Om disse samtaler oplyser skadeinspektøren.

'Mht. smykker havde hun (klager) fremsendt en opgørelse, hvor der fremgik flere smykker end dem hun umiddelbart havde oplyst løsøretaksatoren. Hun havde beskrevet smykkerne meget præcist med vægt og karat. Jeg spurgte hende ved min samtale, om ikke hun havde andet end foto. Det havde hun ikke forklarede hun, for kvitteringer mv. havde ligget i smykkeskrin sammen med smykkerne - så de var også stjålet - og de var købt gennem mange år og det var også gaver.

Jeg spurgte nu hvordan hun så præcist kunne angive vægten. Hun oplyste, at hun havde en halskæde tilbage, og den havde hun vejet. Og ud fra det mente hun så hun kunne angive ca. vægten på de stjålne smykker.

Mht. karaten der kunne hun sige det så præcist, idet hun vidste hvilket land det var købt og hvilke karat de pågældende lande normalt lavede smykker i.'

Klager har fremsendt en række fotos, af de smykker som er anført på kosterlisterne. Disse fotos er vedlagt som bilag 8. Man kan ikke ud fra fotos se karat, vægt eller ægthed.

Idet klager ikke har været i stand til at dokumentere, at der er tale om ægte smykker erstattes disse som opgjort i brev af 15. august 2014, se bilag 4.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at såfremt klager kan fremskaffe dokumentation for værdien af de stjålne genstande, så er vi villige til at se på sagen igen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. anført:

"Ved. Stjålende Macbook,
Jeg har bevist på at der er blevet købt en macbook i ..., jeg har ikke noget præcis beløb på den, da den er købt sammen med andet! Macbooken som blev stjålet, har været med i en bilhandel, det vil sige at vi har fået den samt kontanter, køberen ikke havde ikke råd, til hele beløbet!! Jeg går udfra at det er køberens computer, da han har en kvittering på den.
Alm. Brand forlanger kvitteringer på de stjålende ting og det er det eneste bevis jeg har på den. De oplyser at Den koster 12.999 kr jeg er ikke indforstået i hvorfor de kun udbetaler 3500 kr. med begrundelse at de ikke har beviser på den er stjålet. Denne begrundelse er kan jeg ikke acceptere, jeg har ikke anmeldt noget som ikke passer!!! det er bare for dårligt en behandling at få af et selskab som man har betalt penge til i flere år.

Mht. mine smykker, jeg har aldrig givet dem et præcis vægt og karat på dem. Jeg har vejet mine andre smykker som er tilsvarende til dem der er blevet stjålet! nogle af smykkerne har vi givet en ca. vægt pg ca. karat på. De fleste smykker er nogle jeg har haft siden jeg har været forlovet i 1998 og der ud over har jeg fået foræret til bryllup i 2000 og til mine fødsler har jeg også fået en del samt når vi har været på besøg i vores hjemland i Syrien har jeg købt smykker og vi har været også været på ferie i forskellige lande som egypten, Tunesien og Istanbul. Arabisk guld er kendt for den høje karat og derfor er der meget værdi i dem. Det er nok derfor de er meget eftertragtet hos tyvene!!
Det eneste bevis jeg har på disse smykker er kun fotos og har desværre ikke alt på foto men har nogle af dem foto som også er tilsendt til forsikringen!! jeg havde kvitteringer på nogle af smykkerne som desværre lå sammen med smykkerne da de blev stjålet.

De stjålende løse kontanter, De 15000 kr var hævet et par dage inden og vi har også givet dem et konto udtog på det. Jeg menere bare at de kan give et skøn på 7000 kr når der er stjålet 15000 kr på begrundelse af at der hævet andre beløb!!! Man er da selv herre over sin konto tænker jeg!!!

Det er for ringe en behandling vi har fået!!"

Nævnet har fået forelagt bilag – herunder fotos.

8. 86670

Nævnet udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Er der tale om tyveri af et pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi. Efter nævnets opfattelser er der i dette tilfælde tale om et stort anmeldt pengebeløb og anmeldte smykker af en stor værdi.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der blev stjålet et højere kontantbeløb ved indbrudstyveriet, end det som selskabet har erstattet. Nævnet har ved sin afgørelse lagt vægt på oplysningerne om aktiviteten på klagerens konto.

Med hensyn til erstatningsopgørelsen af de stjålne smykker har nævnet gennemset fotos og fortegnelsen. På den baggrund og efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning. Nævnet kan derfor – indtil nærmere oplysninger/dokumentation måtte blive tilvejebragt – ikke kritisere selskabets opgørelse.

Selskabet har oplyst, at der ikke eksisterer et kamera af det mærke og model, som klageren har anmeldt stjålet, og at klageren har oplyst, at kameraet er købt brugt for 2 år siden. Henset hertil finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at den skønsmæssige fastsatte erstatning på 1.000 kr. er utilstrækkelig. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere.

For så vidt angår det anmeldte tyveri af en Macbook, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på de af selskabet gengivne oplysninger fra den person, der havde købt en Mac-

book hos en forhandler, og som stod angivet på den kreditaftale, som klageren har fremlagt til støtte for sit krav.

Henset til de sparsomme oplysninger om de stjålne parfumer finder nævnet på det foreliggende grundlag, at klageren ikke har bevist, at hun er berettiget til erstatning ud over, hvad selskabet allerede har udbetalt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand