Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 86761:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren havde indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt indbrudstyveri, hvor der blev stjålet for over 500.000 kr. Han er endvidere utilfreds med, at selskabet har opsagt forsikringen. Klageren kræver endvidere retshjælpsdækning.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har opsagt forsikringen i forbindelse med det anmeldte tyveri.

Selskabet modtog klagerens skadeanmeldelse om tyveri i hans lejlighed mellem den 9/5 og 10/5 2013 den 20/5 2013. Ved brev af 20/6 2013 afviste selskabet at yde forsikringsdækning for klagerens krav om erstatning på 582.400 kr. for anmeldte stjålne smykker. Ved brev af 20/6 2013 til klageren har selskabet bl.a. opsagt forsikringen med virkning fra den 8/7 2013.

Klagerens advokat anmodede i brev af 11/9 2013 selskabet om retshjælpsdækning i forbindelse med videre forfølgning af kravet. I mail af 19/9 2013 til klagerens advokat har selskabet bl.a. bemærket:

> "Umiddelbart finder vi at Ankenævnet for Forsikring vil være i stand til at foretage en vurdering af, om den dokumentation, vores kunde har fremsat i forbindelse med smykketyveriet,

er tilstrækkelig, idet det fremgår af nævnets hjemmeside, at det flere gange har taget stilling til om der fandtes tilstrækkelig dokumentation i tilsvarende sager.

Derfor må vi fastholde, at vi ikke kan meddele tilsagn til sagen på nuværende tidspunkt og såfremt en tvist kan behandles ved et klagenævn, har vores kunde pligt til at benytte denne mulighed, efter vedlagte betingelsers § 7, tillige med § 5 stk. 5.

Omkostningerne ved klagenævnsbehandlingen er ikke dækket af forsikringen.

Du er velkommen til at kontakte os igen, hvis sagen efter endt klagenævnsbehandling bliver indbragt for de civile domstole, og der foreligger et rimeligt grundlag for det."

I klageskema af 22/9 2014 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
12. maj 13 var der indbrud i vor lejlighed. Selskabet bestrider omfanget af tyveriet både helt og delvis – trods af originale købskvitteringer er forvist.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
ERSTANEN FOR DE STJÅLNE GENSTANDE I HT EGEN OPGØRELSE ELLER I DET MINDSTE ET A'C BELØB SÅ FAMILIE SMYKKERNE KAN GENANSKAFFES
SELSKABET BØR OGSÅ ERKENDE AT OPSIGE FORSIKRINGS SELSKABETS REGLER + RETSHJÆLPS DELEN MEDD DETS KØB TILSAGN
3. Bilag til sagen (police, senere policetillæg, korrespondance, skitser o.l.).
IHT BILAGSLISTE.

Dertil har selskabet i brev af 24/11 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Tidligere skadeforløb**
Vores kunde har i perioden 1. marts 2009 - 8. juli 2013 anmeldt 6 skader: 1 færdselsuheld, 1 tyveri fra bil, 1 bortkomst af bagage og 3 indbrudstyverier.

I så godt som alle sager har der været uoverensstemmelser med kunden omkring erstatningsopgørelserne.

Ved færdselsuheld i 2010 anmeldte vores kunde, at forskellige personlige ejendele og smykker for mere end 160.000 var stjålet fra den totalskadede bil, efter at kunden med familie var blevet kørt på hospitalet. I den pågældende sag blev smykkerne afvist, og der blev udbetalt omkring 17.000 kr. for en række personlige genstande. Vi hørte herefter ikke mere til sagen. Af politirapporten, der blev optaget i forbindelse med færdselsuheldet fremgik, at politiet efter undersøgelsen af uheldsstedet tømte part 1´s bil for værdigenstande, hvilke med det samme blev overgivet til vores kunde.

I marts 2011 anmeldte vores kunde, at en rude var smadret i bilen, hvorfra der var stjålet 3 mobiltelefoner. Omkring 2 mdr. senere modtog vi yderligere krav i sagen, idet der også var stjålet et kamera til 5000 kr. og 2 par solbriller til 3000 kr. pr. par. Der forefandtes i store træk ingen dokumentation, og der blev udbetalt en skønsmæssig erstatning på 12.734 kr.
19. august 2011 anmeldte vores kunde bortkomst af bagage sket den 25. juli 2011 med et krav på 28.300 kr. alt sammen for tøj i form af jakkesæt, [tøj] m.v. og alt sammen købt på ferien i Sri Lanka, kontant og med alle kvitteringerne liggende i kufferten.

Der forelå ingen anden dokumentation. Kunden fik udbetalt 15.000 kr. i kontanterstatning. Efterfølgende i september 2011 sendte vi en regressag til SAS, der afviste, idet kunden havde fået sin bagage tilbage allerede den 25. juli 2011 og kvitteret herfor. SAS oplyste, at det var de samme ting, kunden havde oplyst til dem, at der var i kufferten.

Vi bad herefter kunden om at returnere den udbetalte erstatning, hvilket kunden nægtede under henvisning til, at der manglede noget stof for 12.000 kr., hvilket ikke var blevet oplyst overfor SAS ved afhentning af kufferten.

Bortkomsten blev således anmeldt til os 3 uger efter, at kunden havde fået kufferten udleveret hos SAS.

I juni 2012 anmeldte kunden det første indbrud via terrassedør. Ved den telefoniske anmeldelse blev det oplyst, at der var stjålet en pengekasse. Vi modtog efterfølgende et krav på 27.000 kr. i kontanter og på 786.000 kr. i guldsmykker. Kunden kunne ikke fremkomme med dokumentation udover nogle få fotos. En del af smykkerne var opgivet som arvesmykker fra 1992. Endvidere var der smykker for 264.000 kr. Alt købt i 2011. Alt i 22 og 24 karats guld. Forsikringen havde en max. dækning for smykker på 160.950 kr., og der blev udbetalt en samlet erstatning på 166.944 kr.

Kunden klagede herefter til Kvalitetsafdelingen, idet han mente, at hans smykker var dækket for 800.000 kr. Klagen afvist.

I december 2012 anmeldtes der igen indbrud i lejligheden. Der blev fremsendt et krav for smykker på 332.502 kr. Smykkerne skulle være indkøbt fra oktober - december 2011. Ingen dokumentation udover nogle få fotos. Efter fradrag af selvrisiko blev der udbetalt 153.130 kr.

Ifølge de foreliggende erstatningskrav fra juni og dec. 2012 skulle der således være stjålet smykker indkøbt i 2011 for i alt 596.502 kr. udover de øvrige smykker af ældre dato.

Sagsforløb af nærværende sag
Kunden anmeldte nyt indbrud sket 12. maj 2013 og havde i den forbindelse et krav for guldsmykker på i alt 582.400 kr., alle disse smykker skulle være indkøbt i 2008.

Kunden indsendte opgørelse til Tryg via Scalepoint den 20. maj 2013, bilag 2.

Af politirapporten fremgik ligeledes, at der var stjålet smykker på 582.400 kr. Bilag 3. Kunden blev bedt om at indsende dokumentation for kravet.

Den 28. maj 2013 modtog vi et udbetalingsbilag fra Nordea på 15.000 kr., håndskrevet og udateret, ligesom kontonummer og navn ikke fremgik noget steds. Bilag 4.

Den 13. juni 2013 modtog vi 2 kvitteringer. Kunden oplyste i den forbindelse, at disse smykker havde de købt i Danmark, resten havde de købt i Singapore, og at det var gammelt guld.

Der var tale om to håndskrevne d.d. kvitteringer, begge dateret 19.3.2012 fra en forretning med stemplet: [forretningsadresse]. Bilag 5.
Den ene kvittering var på 32.906 kr., den anden på 82.181 kr.

Taksator besøgte butikken. Der var tale om et mindre supermarked, der solgte fødevarer, frugt & grønt og dagligvarer.

I CVR registeret er butikken registreret som: forhandler af gaveartikler og brugskunst.

Butikken havde en lille montre henne ved kasseapparatet, hvori der lå nogle få smykker.

Smykker kunne bestilles hjem.

Indehaveren blev forevist de 2 kvitteringer.

Indehaveren kunne godt huske vores kunde, og han oplyste, at smykket på den ene kvittering var et bryllupssmykke. Vores kunde havde ved købet fortalt indehaveren, at det var hans lillebrors smykke. Indehaveren af butikken kunne endvidere oplyse, at det var et smykke, som manden giver kvinden i forbindelse med bryllup. Det bliver kun brugt i forbindelse med bryllupper. Kvittering/faktura 06079.

Den anden kvittering/faktura 06080 vedrørte 2 halskæder i forskelligt design.

Taksator havde herefter kontakt med vores kunde vedr. kvitteringerne. Vores kunde oplyste, at den ene kvittering vedrørte et damesmykke, man brugte til fest og den anden kvittering vedrørte nogle halskæder.

Taksator foreholdt herefter vores kunde oplysningerne om, at der var tale om et bryllupssmykke, der kun bruges ifm. bryllup, og at det måske nok var vores kunde, der havde købt det, men at det rent faktisk ikke tilhørte ham, men derimod var hans lillebros smykke.

Hertil svarede kunden, at det var kvinden, der bestemte, hvilken lejlighed, det skulle bruges til, og at oplysningerne om, at smykket var hans lilebrors bare var noget, han havde sagt til indehaveren af butikken for sjov.

Taksator gjorde endvidere kunden bekendt med, at de to tilsendte kvitteringer ikke fremgik af anmeldelsen, ligesom taksator heller ikke kunne finde smykkerne på de fremsendte fotos.

Endvidere blev kunden gjort opmærksom på, at kvitteringen for bryllupssmykket ikke sandsynliggjorde, at det pågældende smykke havde befundet sig i kundens lejlighed på skadetidspunktet samtidig med, at kunden selv havde oplyst til butiksindehaveren, at smykket ikke var til ham selv.

På grund af uoverensstemmelserne i anmeldelsen sammenholdt med efterfølgende skiftende forklaringer fra kunden omkring smykkerne, dokumentation der ikke passede til de opførte smykker på anmeldelsen samt, at der ikke forelå nogen som helst dokumentation for, at kunden havde haft midlerne til at indkøbe smykker for 582.400 kr. afviste taksator sagen.

Dette også set i lyset af, at det var det tredje indbrud, som kunden havde anmeldt indenfor 11 mdr., og at der ved disse tre indbrud tilsammen var anmeldt stjålne smykker til en samlet værdi på 1.278.502 kr., hvoraf det af anmeldelserne fremgik, at størstedelen af smykkerne var fra perioden 2008-2012.

Ankenævnssagen
Der er ikke tilgået nye oplysninger til sagen i forbindelse med klagen til Ankenævnet.

Af den af kunden udfyldte opgørelse i Scalepoint fremgår det, at der er tale om tyveri af i alt 50 armbånd til en værdi af 604.400 kr., 1 stk. perlechin til 42.000 kr. og 1 coralrød halskæde til 36.000 kr. Kunden har i sin opgørelse anført, at alt anskaffet i 2008.

De oplysninger, som kunden har anført i sin opgørelse stemmer ikke overens med de efterfølgende indsendte kvitteringer for nogle få af smykkerne, der begge er udfærdiget 19. marts 2012.

Kundens forklaringer omkring kvitteringerne stemmer ikke overens med indehaveren af butikkens forklaringer omkring salget til vores kunde.

Kunden benægtede ikke, at han til indehaveren havde oplyst, at bryllupssmykket var hans brors - i stedet oplyste han til vores taksator, at det var noget han havde sagt for sjov.

Kvitteringerne er udstedt samme dato, alligevel er købet delt op på to kvitteringer. Dette stemmer fint overens med, at bryllupssmykket var hans bror, og med butiksindehaverens forklaring.

Endvidere har kunden anført, at alle smykkerne er fra 2008, mens kvitteringerne for nogle af smykkerne er fra 2012. De øvrige smykker foreligger der ingen dokumentation for.

Kunden har ved de 3 indbrud anmeldt smykker stjålet 1.278.502 kr. Alle smykker skulle ifølge kundens indsendte opgørelser være anskaffet i perioden 2008-2012.

Kunden har på ingen måde dokumenteret, at han på skadetidspunktet har været i besiddelse af de pågældende smykker, og at de har en værdi som anført.

Kunden har været førtidspensionist i en årrække, og vi har ikke set nogen form for dokumentation for, at kunden har haft midler til at indkøbe smykker i den størrelsesorden.

Kunden har heller ikke på noget tidspunkt haft en forsikringssum, der var bare tilnærmelsesvis stor nok til at kunne dække smykker for så store summer.

Vi mener fortsat ikke, at vores kunde har dokumenteret, at smykkerne har været til stede på skadetidspunktet, ligesom der ikke foreligger nogen dokumentation for kravets størrelse.
På baggrund heraf fastholder vi vores afvisning af sagen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klagerens advokat i brev af 17/12 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis forsikringsselskabet er af den opfattelse, at der er tale om forsikringssvindel, imødeser min klient, at forsikringsselskabet melder sagen til politiet, så sagen kan blive tilstrækkelig belyst.

På skadestidspunktet var der stillet et stillads op på bygningen, og tyveriet blev staks meldt til politiet. Min klient har kun skrevet det på listen, der var stjålet, jvfr. bl.a.de bilag der foreligger på indkøb hos [forretning].
Min klient er af den opfattelse, at forretningen har stor omsætning i handel med guldsmykker, navnlig til ….

Der er mange smykker - der er bryllupssmykker - som bæres af familiemedlemmer, når de deltager i festligheder. Skadelidtes ægtefælle havde ikke et sådant smykke i forvejen, hvorfor der skete indkøb heraf.

Det kommer ikke forhandleren ved, hvad smykkerne skal bruges til, ej heller hvor køberen/modtageren bor, og det kommer heller ikke forhandleren ved, om der er tale om gaver, ligesom det heller ikke vil være hensigtsmæssigt at meddele forhandleren, hvor køberen/gavemodtageren bor.

Der foreligger både billeddokumentation og vidneerklæring om, at effekterne har været til stede umiddelbart forud for tyveriet. Hvis forsikringsselskabet har mistanke om at samme effekter er meldt stjålet i flere omgange, må de blot se på de sagsakter, der har foreligget i tidligere skadestilfælde.

Forsikringsselskabet har ikke ønsket at deltage i et møde, hvor vi gennemgår skadeslisten gennem billeddokumentation, der forelå, trods min invitation hertil. - Eventuelle fejl vil blive rettet på sådan et møde.

Hverken jeg eller min klient er i besiddelse af nogen politirapport, for nærværende eller tidligere skader, og har derfor ikke mulighed for at kommentere denne.

Der henvises i øvrigt til den af forsikringstager indgivne koster liste, herunder skadelidtes oplysninger om, hvornår effekterne er anskaffet. Min klient ved ikke, hvorfor der på forsikringsselskabets liste er anført at effekterne skulle være købt i 2008."

Af politiets rapport om gerningsstedsundersøgelsen af 12/5 2012 fremgår blandt andet:

”Ved min ankomst til stedet traf jeg anmelderen, som påviste gerningsstedet.
Gerningsstedet er en 4 værelses lejlighed beliggende i etageejendom på ovennævnte adresse. Huset er opført i gule sten og ligger i kvarter med ligeartet byggeri. Lejligheden er indrettet med entre med adgang til værelse, stue toilet og køkken. Der er ligeledes adgang til fordelergang, hvorfra der er adgang til 2 værelser.
Der er fra værelse og stue adgang til altaner, hvortil der p.t. p.g.a. udskiftning af vinduer er adgang via opstillet stillads.
Der er adgang til lejligheden via uaflåst gadedør og fra trappen via hoveddør, som er forsynet med Rukolås med indvendig vrider.
Undersøgelsen viste, at gerningsmanden via stillads havde henvendt sig på altanen, hvorfra der med ukendt genstand havde opbrudt vindue, hvorefter der var mulighed for åbning af terassedør. Herefter var der fri adgang til lejligheden. Her var der rodet i div. skuffer og skabe og indholdet var herefter henkastet på gulvet. Fra skab i stue var fjernet smykkeskrin, som efterfølgende var efterladt i værelse. Fra dette smykkeskrin var fjernet div. smykker. Foruret-

tede havde p.t. ikke overblik over det stjålne, men vil snarest via blanket til opgørelse over stjålne effekter oplyse politiet om kostervalg.
Gerningsmanden har forladt stedet via indstigningsstedet.
Der fandtes ikke brugbare spor."

Nævnet har fået forelagt bilag – herunder fotos og kvitteringer.

Af forsikringsbetingelserne for retshjælpsforsikringen fremgår bl.a.:

"§ 7 Klagenævn
Kan tvisten behandles ved et klagenævn, fx Forbrugerklagenævnet eller andet godkendt klagenævn, er sikrede forpligtet til først at benytte denne mulighed, se § 5, stk. 5.

Omkostninger ved sådan klagenævnsbehandling er ikke dækket."

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"**18. Forsikringens varighed og opsigelse**

18.1
Forsikringen er tegnet for ét-årige perioder og er fortløbende, indtil den af én af parterne skriftligt opsiges med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb.

18.2
Mod et gebyr på 62 kr. (2012) kan forsikringstageren vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned.

Opsiges forsikringen inden for det første forsikringsår, opkræves et supplerende gebyr på 373 kr. (2012).

18.3
Efter enhver anmeldt skade er såvel forsikringstageren som Tryg indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden berettiget til at ophæve forsikringen med 14 dages varsel."

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 smykker, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi. Klageren har anmeldt tyveri af smykker til en værdi af mellem 500.000 – 600.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg – finder nævnet, at der består en så betydelig usikkerhed vedrørende blandt andet, hvordan smykkerne skulle være anskaffet, ægtheden af den fremlagte dokumentation, klagerens økonomiske muligheder for at anskaffe sig smykker i det angivne omfang, ejerforholdene til smykkerne og klagerens oplysninger om omfanget af andre smykketyverier gennem de seneste år, at nævnet efter en samlet vurdering ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning. På det forelagte bevismæssigt yderst usikre grundlag kan nævnet følgelig ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Ifølge klageskemaet er klageren endvidere utilfreds med selskabets opsigelse af forsikringen. Selskabet har ikke behandlet dette i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet. Med henvisning til indboforsikringsbetingelsernes punkt 18.3, og da selskabet ved breve af 20/6 2013 har oplyst klageren, at erstatningskravet afvises, og forsikringen opsiges, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt forsikringen.

For så vidt angår dækningen i henhold til retshjælpsforsikringen, bemærker nævnet, at selskabet ikke har behandlet dette forhold i sit svar til nævnet. I mail af 19/9 2013 har selskabet anført, at sagen mod indboforsikringsselskabet kan nævnsbehandles, og har herefter afvist dækning med henvisning til nævnsundtagelsen i retshjælpsforsikringsbetingelsernes § 7. Da sagen kan afgøres af Ankenævnet for Forsikring, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til bestemmelsen.

9. 86761

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels