Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86764:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i LB Forsikring A/S. Hun klager over selskabets opgørelse af erstatningen efter et indbrudstyveri og over, at selskabet har opsagt hendes forsikringer i selskabet.

Selskabet har afvist dækning for en række smykker, som klageren har oplyst er købt i Pakistan, med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at de kvitteringer, som klageren har fremlagt vedrørende disse smykker, er udarbejdet af sælgeren få måneder inden skaden og tilbagedateret til 2005-2013, uden at dette forhold er blevet oplyst af klageren til selskabet.

Selskabet har opsagt klagerens indbo-, bil- og husforsikring, dog undtaget de lovpligtige dele af forsikringerne, med henvisning til forsikringsbetingelserne vedr. opsigelse efter en skade og opsigelse til fornyelsesdagen.

Nævnet har den 22/9 2014 afsagt kendelse i sagen under sagsnr. 85.519. Kendelsen var behæftet med fejl, og nævnet har derfor på selskabets anmodning genoptaget sagen. Nærværende kendelse erstatter således nævnets kendelse i sag nr. 85.519.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/4 2013 havde indbrud i sit hjem, hvor gerningsmændene skaffede sig adgang ved at brække terrassedøren op.

Selskabet har udbetalt erstatning for en række smykker købt i Danmark, kontanter og et ødelagt komfur.

Sagen for nævnet ses alene at vedrøre erstatningen for en række smykker, som klageren har oplyst, at hun har købt i Pakistan i perioden 2005-2013. Klageren har til støtte for sit krav fremlagt kvitteringer fra Gold … i Lahore, Pakistan. Smykkerne fra Pakistan har en værdi af ca. 84.000 kr.

Klageren har i klageskemaet af 14/12 2013 anført følgende:

> ”Jeg anmeldte d. 15/04-2014 indbrud i mit hus på … hos … politi. Politiet var hos mig kort tid efter og fik konstateret at tyveriet var forgået på et tidspunkt mellem kl. 20:00 og 21:00.
> Grundet hele mit hus var vendt op og ned, tog det mig rimelig lang tid at få overblik over hvad jeg evt. havde mistet. I den periode vælger jeg at kontakte forsikrings selskabet (lærerstandens brandforsikring) adskillige gange grundet en masse tvivl i forhold til udfyldelsen af papirer, jeg fik udleveret af politiet som jeg bl.a. også skulle sende til forsikringsselskabet, hvor jeg 3 gange fik at vide at jeg skulle skrabe alle de kvitteringer sammen jeg kunne, hvilket jeg selvfølgelig gjorde.
>
> Da de fleste af smykkerne er købt fra mit hjemland (Pakistan) fik jeg kontaktet min smykke forhandler/ guldsmed (som har været en fast guldsmed i min familie gennem flere generationer) som sendte mig en kopi af kvitteringer på de smykker jeg havde fået stjålet / købt af ham.
>
> Et kort overblik over hvad jeg fik stjålet:
> Jeg fik stjålet nogle forskellige smykker som bl.a. var købt i pakistan og danmark, nogle penge, en ødelagt gas kogeplade samt en terrassedør som tyvene kom igennem efter et forgæves/opgivende forsøg på at komme igennem et vindue som også fik skader.
>
> Efter jeg modtog kvitteringerne, udfyldte jeg skadespapirer, som jeg indsendte til forsikringsselskabet. Kort tid efter fik jeg en taksator på besøg som tog imod alle de tilhørende kvitteringer (både de pakistanske og danske). Jeg oplyser hende at jeg meget gerne vil have en kopi af de kvitteringer da jeg kun havde billeder af dem og ikke en fysisk kopi. De kvitteringer har jeg ikke modtaget endnu, selvom jeg 2 gange har efterspurgt dem i mine breve som jeg sendte efter afgørelsen fra selskabet. (Jeg er på stående fod så skuffet og sur over måden at blive behandlet på, at jeg stærkt overvejer at anmelde selskabet for tyveri af kvitteringerne)!
>
> En vigtig ting som skal nævnes er, at inden taksatoren kom på besøg, fik jeg opringning fra hende, hvor hun informerede mig omkring besøget. Jeg spøger hende ordret: Er der noget jeg skal have klar før du kommer, hvortil hun svarer "Ja, alle kvitteringerne. Da hun kommer på besøg, får hun udleveret alle mine kvitteringer og spørger så, har du ikke nogen billeder, hvortil jeg svarer, Ja adskillige, men de vil tage lidt tid at finde frem da jeg har dem gemt flere steder. Da jeg spørger hende om hun vil have disse billeder, oplyser hun mig med at der ikke er behov for dem.

Jeg hører så ikke fra selskabet indtil d. 04/10-2013 hvor jeg får et opkald fra en … som ringer med en super nedladende og anklagende tone. Han starter med at præsentere sig og derefter bliver meget underlige i sin tone og spørger "Jeg sidder inde med nogle af dine indsendte kvitteringer fra … (En smykke forhandler i … center) Er det dig selv, som har købt disse smykker, med tilhørende svar som JA"! (Jeg bliver i øvrigt stødt over hans spørgsmål og jeg betragter som anklagende).

Herefter siger han at der er et lille problem, som er, at alle de kvitteringer (for smykkerne fra Pakistan) jeg havde sendt ind, var skrevet indenfor 2013, hvortil jeg svarer, at det er korrekt at det er kopier, da originalerne også var gået tabt under tyveriet. Jeg havde mange af mine vigtige papirer/dokumenter i en kurv (ca 20x40 cm) hvori der blandt andet også lå udløbet bank kort samt nogle pinkoder til flere af mine kreditkort som tyvene valgte at tømme helt. I den kurv lå der også flere af mine smykker som formentlig var årsagen til at de valgte at tømme hele kurven.

Han spørger mig så om jeg på nogen tidspunkter oplyste taksatoren om at kvitteringerne skulle være en kopi, da han ikke kunne se at det fremgik i taksatorens papirer. Jeg oplyser ham om at jeg oprindelig informerede taksatoren at siden de fleste af mine kvitteringer blev stjålet (samt viste hende kurven som de lå i) og at jeg af forsikrings selskabet gentagelige gange blev opfordret til at genskaffe alle mine kvitteringer, har jeg gjort som jeg blev bedt om. Hvorom alting er, slutter samtalen med at han oplyser mig at vi bliver nødt til at genvurdere sagen og at taksatoren vil komme på besøg igen.

Så går der ca. 20 dage, hvorefter jeg modtager et brev fra en … fra forsikringsselskabet hvori der fremgår følgende:

I forbindelse med behandling af ovennævnte skadenummer er jeg blevet bedt om at tage stilling til den fremtidige risiko.
Efter gennemgang af oplysningerne i skaden må vi beklage, at vi ikke længere vurderer, at den gensidige tillid, der er den naturlige forudsætning for en forsikringsaftale, er til stede.
I det samme brev vælger de så også at opsige alle mine forsikringer som følgende:

Indboforsikring - Police nummer - … - ophør pr. 11.11.2013
Bilforsikring - Police nummer - … - ophør pr. 1.10.2013
Bilforsikring - Police nummer - … - ophør pr. 1.7.2014
Husforsikring - Police nummer - … - ophør pr. 1.5.2013

Efter modtagelsen af ovenstående brev, vælger jeg at svare tilbage pr. brev med ønske om en forklaring for afgørelsen. Som svar modtager jeg endnu et brev fra en … fra selskabet d. 14/11-2013 hvori der "kort sagt" fremgår følgende at de fortsat stadfæster deres beslutning og de derfor ikke kan tilbyde os at tegne forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at forsikringsselskabet erkender at de er erstatningspligtige for mine stjålne samt ødelagte varer, da jeg har al bevisbyrde der skal til for at få medhold i sagen og til det har jeg behov for jeres hjælp.
Herudover ønsker jeg naturligvis at forsætte som en respekteret/loyal kunde hos selskabet."

I brev af 8/1 2014 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at vi ikke har modtaget en klage fra [klageren] i relation til vores afgørelse af sagen. Vores afdeling for risikotilpasning og skadeforebyggelse har alene

modtaget en henvendelse fra [klageren], hvor hun stiller sig uforstående overfor opsigelsen af hendes forsikringer.
[Klageren], der har haft tegnet Indboforsikring, vilkår nr. 33-4, klager over vores afvisning af at yde forsikringsdækning for nogle smykker, som [klageren] efter det oplyste skulle have købt over en periode på 8 år i Pakistan.

Sagsfremstilling:
[Klageren] anmeldte den 16. april 2013, at hun i forbindelse med et indbrudstyveri den 15. april 2013 havde fået stjålet en del smykker, herunder smykker fra Pakistan til en værdi af ca. kr. 84.109,00.

Grundet kravets størrelse satte vores skadeafdeling en taksator på sagen, og ved hendes besøg hos [klageren] fik vores taksator udleveret nogle kvitteringer fra … i … centeret samt 7 kvitteringer fra Gold … i Pakistan.

Kvitteringerne blev forelagt vores skadekonsulent, der noterede sig, at selvom kvitteringerne fra Pakistan skulle være udstedt over en tidsperiode på 8 år, så de påfaldende ens ud. Vores skadekonsulent kontaktede derfor Forsikring & Pensions "East Office" og bad dem undersøge kvitteringerne for os.

Resultatet heraf var, at Forsikring & Pensions konsulent i Pakistan - efter samtale med butiksindehaveren af Gold … — havde fået oplyst, at samtlige kvitteringer var udstedt samme dag i januar eller februar 2013 på forlangende af en af deres kvindelige kunder.

Butiksindehaveren oplyste videre, at han ikke førte kartotek over salg, hvorfor han ikke kunne bekræfte salg tilbage i tiden. De fremviste kvitteringer måtte derfor nødvendigvis være udfærdiget uden salg, selvom butiksindehaveren ikke ville be- eller afkræfte dette overfor konsulenten, men bemærkede dog, at han ikke var klar over, at kvitteringerne skulle bruges i forsikringsøjemed, og såfremt han havde været klar over dette, ville han ikke have udfærdiget dem.

På denne baggrund kontaktede vores skadekonsulent [klageren] og spurgte ind til kvitteringerne fra Gold…, herunder om alle genstandene på disse kvitteringer var blevet stjålet ved indbrudstyveriet, hvilket [klageren] besvarede bekræftende.

[Klageren] svarede videre bekræftende på følgende spørgsmål:

- at kvitteringerne vedrørte en periode på 8 år — fra 2005 til 2013,
- at kvitteringerne var udstedt af den samme person,
- at NA havde modtaget kvitteringerne på salgstidspunktet, første gang i 2005,
- at kvitteringerne var nogle, som hun havde gemt siden 2005,

Vores skadekonsulent gjorde herefter [klageren] bekendt med, at vi havde fået kvitteringerne undersøgt i Pakistan, ved at der var rettet personlig henvendelse i butikken, og at vi her var blevet oplyst, at alle kvitteringerne var blevet udstedt på samme tidspunkt i 2013.

[Klageren] udtalte herefter, at hendes originale kvitteringer også var blevet stjålet ved indbrudstyveriet og anførte, at hun tidligere havde gjort vores taksator bekendt med dette. Vores skadekonsulent bemærkede, at dette ikke fremgik af sagsakterne, ligesom han bemærkede, at hun ikke havde oplyst noget om dette tidligere i deres samtale. Tværtimod havde [klageren] netop bekræftet overfor vores skadekonsulent, at hun havde gemt kvitteringerne siden 2005.

[Klageren] forklarede videre, at to af kvitteringerne var fra hendes tur til Pakistan i februar 2013, og at de øvrige fem kvitteringer var blevet sendt til hende efterfølgende. [Klageren] forklarende, at hun havde ringet til butikken og forklaret, at hun skulle bruge bevis på tidligere køb, og i butikken havde man kunne gøre dette ud fra deres registrerede salg. Hertil oplyste vores skadekonsulent, at vi havde fået oplyst i butikken, at man netop ikke registrerede eller førte kartotek over salg.
Herpå fulgte en længere diskussion om, hvorvidt [klageren] kunne have handlet anderledes, hvilket hun mente, at hun ikke kunne, idet hun flere gange angiveligt skulle have oplyst, at de originale kvitteringer også var blevet stjålet, og at hun derpå havde fået at vide, at hun skulle kontakte butikken og få en genudskrift.

Vores skadekonsulent gentog, at det ikke fremgår af sagsakterne, at hun skulle have oplyst, at de originale kvitteringer skulle være stjålet, ligesom han fandt det usandsynligt, at vores taksator skulle have undladt at notere en så væsentlig information.
…

Begrundelse for vores afgørelse:
Det må ubestridt lægges til grund, at der er tale om tilbagedaterede kvitteringer fra Pakistan, som [klageren] har fået fabrikeret primo 2013. Der er altså ikke tale om kopier eller genudskrifter af de oprindelige kvitteringer, hvis sådanne har eksisteret, men derimod om tilbagedaterede kvitteringer for hvilke der ikke er sket udveksling af ydelser, dvs. udveksling af henholdsvis smykker og penge.

I den 27 minutter lange samtale mellem vores skadekonsulent og [klageren], bekræfter [klageren], at hun har modtaget de omhandlende kvitteringer i forbindelse med køb siden 2005, herunder at hun har gemt kvitteringerne siden.

På intet tidspunkt nævner [klageren], at der er tale om tilbagedaterede kvitteringer, som hun alle har fået fabrikeret primo 2013 til brug for dokumentation i nærværende sag.

Vi bemærker i øvrigt, at kvitteringerne sågar er fabrikeret kort tid forinden skadetidspunktet, hvilket vi naturligvis tillige stiller os med en vis undring overfor.

Det er herefter vores vurdering, at [klageren] har forsøgt at dokumentere stjålne smykker med kvitteringer, som er udfærdiget til lejligheden, uden hun gjorde os bekendt med kvitteringernes oprindelse.

Det forhold at [klageren] angiver - efter hun er gjort bekendt med, at kvitteringerne er blevet undersøgt - at hun tidligere har meddelt vores taksator, at hun også havde fået stjålet de originale kvitteringer ved indbrudstyveriet, og at vores taksator derfor var bekendt med, at der ikke var tale om originale kvitteringer, er ikke korrekt. En så væsentlig detalje ville vores taksator have noteret i sin rapport, og hun afviser da også kategorisk, at dette skulle være tilfældet.

For god ordens skyld skal vi bemærke, at såfremt der foreligger dokumentation i form af kvitteringer, så er det ikke nødvendigt med billeddokumentation. Vi kan derfor ikke afvise, at vores taksator ved besigtigelsen har afvist at modtage dette, altså på et tidspunkt, hvor det endnu ikke stod klart for os, at der var tale om kvitteringer udfærdiget til lejligheden. Dog skal vi bemærke, at det forekommer os højst usandsynligt, at vores taksator både skulle have accepteret tilbagedaterede kvitteringer og samtidig have afvist at modtage billeddokumentation. Det ville i praksis betyde, at vi ingen dokumentation fik for et krav på ca. kr. 84.109.

Det forhold, at kvitteringerne efterfølgende er blevet undersøgt og deres originalitet er blevet afkræftet, og det forhold at [klageren] ikke har talt sandt om kvitteringernes oprindelse og fremlagt dem som originale, betyder, at vi nu efterfølgende ikke er interesseret i, at modtage billeder eller lignende fra [klageren]. På nuværende tidspunkt af sagen vil billeder ikke kunne dokumentere hendes kravs berettigelse.

Efter at have gennemgået sagen på ny, finder vi, at [klageren] ikke har sandsynliggjort, at hendes krav for de pakistanske smykker berettiger til erstatning i henhold til den daværende tegnede Indboforsikring. Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde at udbetale erstatning for de pakistanske smykker.
…

I relation til opsigelsen af [klagerens] forsikringer skal vi oplyse, at da [klageren] har forsøgt at dokumentere stjålne smykker med kvitteringer, som er udfærdiget til lejligheden og fremlægger dem som om kvitteringerne var originale og udstedt over en årrække, har vi i overensstemmelse med vilkårene til hendes forsikringer meddelt [klageren], at vi har opsagt alle hendes forsikringer til hovedforfald, da den gensidige tillid ikke længere er til stede. Vi henviser til opsigelsesbrevet for nærmere detaljer, samt [klagerens] brev af 03-11-2013 og vores besvarelse af 14-11-2013."

Selskabet har fået en konsulent, der er tilknyttet Forsikring og Pension, til at besøge guldsmedebutikken den 25/9 2013 i Pakistan. Konsulenten har i sin rapport af 28/9 2013 bl.a. anført:

"On 25th September 2013, I personally visited GOLD … Lahore for verification of jewellery receipts.

Contact was made with [butiksejeren], Proprietor, of Gold … who was non-cooperative and his attitude toward me was very rude.

Later he showed his willingness to help me out and after examining the receipts stated that these receipts are issued by him as he can confirms that it is his hand writing. He further stated that one of his female customer for abroad came in the beginning of this year (January/February) and requested for these receipt as she needed for some family purpose. He informed that she does not mention that she need these receipts for insurance purpose, otherwise he might have not given her these receipts.

[Butiksejeren] stated that they do not keep records of each sales receipt but only maintain cash daily diary in which only amount of sales are recorded for their records. He further stated that these receipts were made same day and in the beginning of this year without checking any previous records. He did mention that this lady is their regular customer and every year or two years she comes to their shop to buy jewellery. He also mentions that even on two occasions she has send money via Western Union from abroad.

[Butiksejeren] stated that it is not possible to trace records of each receipt. However he signed and affixed his stamp on one of the copy of receipt thus confirming that it has been issued by him. (Annexure …) He did not confirm nor did he deny that any transactions were made against these receipts.

[Butiksejeren] gave a specimen of his writing on a rough paper annexed ...

CONCLUSION:
The receipts were verbally verified by the owner only as it has been issued by him. He did not confirm nor denied that any transactions were made against these receipts. The owner was surprised that an insurance company is verifying these receipts."

Selskabet har i mail af 29/9 2014 til nævnet blandt andet anført følgende:

"Butiksindehaveren fra Pakistan har overfor konsulenten fra F&P oplyst, at "samtlige kvitteringer var udstedt samme dag i januar eller februar 2013 på forlangende af en af deres kvindelige kunder", …. Butiksindehaveren har således forklaret, at kvitteringerne er udstedt på et tidspunkt før det anmeldte indbrud.

Efter vores medlem af vores skadekonsulent blev gjort bekendt med, at vi havde konstateret, at kvitteringerne ikke var de originale, har vores medlem ikke bestridt, at disse var udarbejdet forud for indbruddet. Over for vores skadekonsulent har vores medlem således bl.a. forklaret, at "to af kvitteringerne var fra hendes tur til Pakistan i februar 2013", ….

Den modsætning, der ligger i, at kvitteringerne ifølge vores medlem og butiksindehaveren i Pakistan er fabrikeret 2-3 måneder før det anmeldte indbrud i april 2014, men ifølge vores medlem – efter vi har gjort hende bekendt med, at kvitteringerne ikke er originale - er udarbejdet, fordi de originale kvitteringer blev stjålet i forbindelse med indbruddet, er afgørende for, at vi ikke har tillid til anmeldelsen af smykkerne købt i Pakistan. Vi finder det bemærkelsesværdigt, at vores medlem ikke indledningsvist har oplyst om fabrikationen af kvitteringerne, men det udslagsgivende for vores afslag på erstatning er det forhold, at kvitteringerne de facto er udstedt forud for indbruddet, uagtet at de ifølge vores medlem angiveligt skulle bruges til at erstatte kvitteringer, der blev stjålet under indbruddet."

Klageren er blevet anmodet om at kommentere selskabets mail. Nævnet har ikke modtaget kommentarer fra klageren på selskabets mail.

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"9 Krav til dokumentation
For at få erstatning må sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er dækket af forsikringen.
Sikrede skal dokumentere tabets størrelse, herunder at alder, ægthed og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.
Det kan fx gøres ved, at sikrede sammen med anmeldelsen sender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotos.
I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes ting privat, så sørg for en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der er købt, og hvad prisen er. Det er en god ide at supplere med fotos af de mest værdifulde ting. Dokumentation for genanskaffelsespriserne kan som regel fås hos en forhandler.
Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer sikrede, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
…
18 Forsikringens varighed og opsigelse
18.1 Opsigelse til fornyelsesdagen

Forsikringen er tegnet for en 1-årig periode og fortsætter, indtil den af en af parterne opsiges med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen (hovedforfald).
…
18.3 Opsigelse efter skade
Efter enhver anmeldt skade har både du og vi ret til at opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel. Opsigelse kan ske indtil 30 dage efter, at erstatningen er betalt eller skaden er afvist."

Nævnet udtaler:

Nærværende kendelse erstatter nævnets kendelse af 22/9 2014 i sagsnummer 85.519.

Nævnet kan ikke kritisere selskabets opsigelse af klagerens forsikringer, idet nævnet finder, at opsigelserne er sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

For så vidt angår de smykker, som klageren har anført er købt i Pakistan i perioden 2005-2013, må det efter den forklaring, som butiksejeren i Pakistan har afgivet til konsulenten lægges til grund, at de fremlagte kvitteringer er udfærdiget af butiksejeren på klagerens anmodning under et besøg i butikken i Pakistan i januar eller februar 2013.

Selskabet har anført, at klageren har fremlagt kvitteringerne som originale kvitteringer, hun havde gemt, og at klageren således har undladt at oplyse, at der er tale om tilbagedaterede kopier, som er udarbejdet få måneder inden det anmeldte indbrudstyveri den 15/4 2013.

Klageren har anført, at hun oplyste taksatoren om, at de fleste originale kvitteringer blev stjålet ved indbruddet. Hun har endvidere anført, at hun blev opfordret af selskabet til at genskaffe kvitteringerne, hvorfor hun bad guldsmeden sende en kopi af kvitteringerne, som hun derpå har forelagt for selskabet. Klageren har oplyst, at hun i øvrigt er i besiddelse af fotos, som selskabet har afvist at modtage.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de omstridte smykker med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at hun er berettiget til erstatning herfor.

Nævnet har truffet sin afgørelse på et skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en nærmere bevisførelse vedrørende smykkerne og de fremlagte kvitteringer kan føre til et andet resultat ved en domstol, hvor der er mulighed for mundtlige parts- og vidneforklaringer under strafansvar. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand