Ankenævnet for Forsikring

Den 3. juni 2015 blev i sag nr. 86983:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for et anmeldt indbrud i 2011. Hun klager yderligere over selskabets sagsbehandling og rådgivning i forbindelse med indtegningen af forsikringer for hendes landbrug i 2004 og har anført, at selskabets er ansvarlig for de tab, hendes virksomhed har lidt som følge af den mangelfulde rådgivning.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der i 2011 er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har videre anført, at spørgsmålet om selskabets indtegning af klagerens landbrugsforsikringer vedrører erhvervsforhold, som det falder uden for nævnets kompetence at behandle.

Den 10/5 2011 anmeldte klageren til politiet, at der havde været indbrud i hendes hus. I politirapport af 12/5 2011 fremgår det bl.a.:

> "Gerningstidspunkt/-rum
> Lørdag den 09. april 2011 kl. 00.00
> Søndag den 01. maj 2011 kl. 00.00
> ...
> Sagens genstand
> Brudt ind ved at bryde fordør op med ukendt genstand.
> Stjålet 8 schampoo og 6 balsamer.
> ...
> Anmelder/forurettede oplyste, at der er brudt ind ved at bryde dør op med ukendt genstand.
> Der er desuden beskadiget gulvet samt tyverialarm og fordør itu i låsen.

> Mistanke til ..., samt hans datter og svigersøn, som alle er nabo i nr. ..., som har forårsager flere chikanerier tidligere.
>
> Det skal efterfølgende oplyses, - anmelder er en konfus og forvirret kvinde, som har anmeldt det samme før."

I brev af 10/1 2012 til politiet fremsendte klageren en liste "over forsvundne ting fra indbruddet anmeldt sidste forår, og til jeg igen fik tyverialarmen lavet". Hun anførte, at der bl.a. var tale om smykker, cognac og whisky, Georg Jensen duge og sengetøj samt håndklæder.

Ved brev af 14/7 2014 til klageren afviste selskabet at yde dækning for det anmeldte indbrud, idet det bl.a. fremgår:

> "Jeg har nu modtaget aktindsigt i politirapporten og har færdigbehandlet din skadeanmeldelse.
>
> Vi kan ikke give dig erstatning.
>
> **Begrundelse:**
> Du har den 16. januar 2012 telefonisk anmeldt indbrud til Alm. Brand forsikring. Det skulle være sket mellem maj og november 2011. Senere er der indsendt en effektliste med et krav på 475.391 kr.
>
> Politiet har ingen anmeldelser som passer med disse oplysninger. Du har den 10 maj 2011 kl. 15.47 telefonisk anmeldt et indbrud på adressen ... vej til Politiet i ... under journalnummer ...
>
> Dette indbrud skulle være sket i tidsrummet mellem den 9. april 2011 og den 1. maj 2011 og der var kun stjålet 8 shampoo og 6 balsam. Der er ikke andre anmeldelser vedr. indbrud på adressen hos politiet.
>
> På den baggrund er der ikke sandsynliggjort en forsikringsbegivenhed og vi kan ikke tilbyde erstatning i sagen."

I mail af 2/12 2014 til klageren har selskabet bl.a. bemærket:

> "Du har i januar 2012 anmeldt en indbrudsskade, som du ikke har kunnet redegøre behørigt for, hvornår skulle være indtrådt. Du har modtaget et afslag på dækning, da politiets rapporter ikke bekræfter de oplysninger, som vi har modtaget fra dig. Vores afslag er begrundet i, at vi ikke finder, at du i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, som er omfattet af dækning på din forsikring.
>
> Som oplyst har jeg kigget på begge sager på baggrund af din klage, og jeg vurderer, at vores afgørelser er korrekte. Vi kan derfor ikke tilbyde erstatning udover, hvad du allerede har fået udbetalt for anmeldte hærværksskader, ligesom vi ikke kan anerkende en forsikringsbegivenhed (indbrud) på din familieforsikring."

I klageskemaet af 23/11 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges**.
Indbrud i maj 2011 på ...vej. Sagen anmeldt til politiet d. 10. maj 2011 samt til min husforsikring. Da jeg ikke straks opdagede, at der var væsentlige ting væk af mit indbo blev dette først anmeldt d. 7. nov. 2011.
Da jeg sjældent bruger mine dyre smykker blev dette først observeret sidste sommer. Da jeg heller ikke er den store Whisky og Cognac drikker blev dette også først observeret senere. Heller ikke mit depot af Georg Jensen sengetøj opdagede jeg straks, det samme gælder håndklæder og værktøj. Supplerende redegørelse vedlagt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil konkret opnå at få det stjålne erstattet jf. forsikringsbetingelserne vedlagt.
Bilagslister over det stjålne er sendt til politiet med en økonomisk oversigt over erstatningskravet.
Listen er vedlagt med bilag."

I klagerens vedlagte supplerende redegørelse er det bl.a. anført:

"Da jeg ikke straks opdagede, at der var væsentlige ting væk af mit indbo, blev dette først anmeldt til ALM. Brand senere den 7. nov. 2011 jf. skadesoversigten af den 12. nov. 2012 side 2 under indbrud og familieforsikring bilag 2 og ikke først den 16. januar 2012 som oplyst i brev fra skadesinspektør ... ALM. Brand den 14. juli 2014 bilag 3.

Tidspunktet for indbruddet er sat ud fra, at jeg først bemærkede, at mit forråd af hårshampo og balsam til mit hår pludselig var stærkt reduceret. Derefter opdagede jeg hen ad vejen, at flere ting var væk herunder mine dyre smykker, som jeg kun anvender ved særlige lejligheder og ikke så ofte, som da min mand levede, og derfor først blev opdaget midt sommer. Da jeg heller ikke er den store whisky og cognac drikker gik der også en rum tid inden jeg opdagede det store svind af spiritus i mit viktualierum, samt fra stue og køkkenskabe. Det samme gælder mit depot af GEORG JENSEN sengetøj til både hus og sommerhus samt håndklæder med videre som var stjålet ved indbruddet. Dertil kommer værktøj og haveudstyr, som også var væk. De stjålne effekter tog lang tid at få opgjort, fordi det var en større opgave at få priserne oplyst på især spiritusflaskerne, men den 10. januar 2012 havde jeg styr listen, som blev sendt til ... politi undtaget enkelte effekter opdaget senere, som blev eftersendt til politiet den 20. juli 2014.

Ved et tilfælde talte jeg med forsikringsoplysningen på et tidspunkt, som oplyste mig om, at det ikke var for sent at anmelde tyveri ved indbrud selv om jeg havde skiftet forsikring og det var fra foråret 2011, når der ikke var gået 3 år ved anmeldelse. Dette var naturligvis en stor lettelse at få at vide. Men dette til trods har forsikringsselskabet ALM Brand afvist at dække mine store tab. Det står jeg naturligvis fuldstændig uforstående overfor. Jeg har ved ALM. Brand en familieforsikring med en dækning på kr. 2.696.000,00 for indbo, guld og sølv jf. bilag 4, og er ikke underforsikret. Jeg har betalt mine forsikringer til tiden, og har derfor haft en forventning jf. ALM Brands forsikringsbetingelser side 11 og 12 jf. bilag 5, hvoraf det fremgår, at det anmeldte er forsikret, og at jeg så ville få erstatningen udbetalt inden for en rimelig tid efter indbruddet. Men dette har ikke været tilfældet samt ALM. Brand har endvidere trukket sagen unødvendigt i langdrag efter anmeldelsen.

Først den 31. maj 2013 modtog jeg mail fra ALM. Brand vedr. skaden den 7. nov. 2011 bilag 6 efter telefonisk at have rykket for et møde med assurandøren for området, men i telefonen fik jeg oplyst, at der skulle være kommet en ny assurandør, fordi [assurandør 1] den tidligere assurandør skulle være blevet forflyttet. Mødet den 18. juni kl. 10.00 oplyst i brevet den 31. maj blev imidlertid aflyst, og sagen blev endnu engang trukket i langdrag. Først i begyndelsen af

2014, da jeg flere gang havde fat i skiftevis forsikringen og assurandørerne [assurandør 1] og [assurandør 2] blev et møde arrangeret med [assurandør 2], som fik listen over de stjålne effekter fra indbruddet i 2011. [Assurandør 2] lovede under mødet at tage sig af 2011 indbrudssagen. I mit rykkermailbrev af den 22. maj 2014 fremgår det side 2, at jeg jf. 2011 sagen ville høre fra en mand fra ..., som lige skulle være kommet hjem fra ferie jf. bilag 7, men der skete ingenting trods flere rykkere telefonisk.

Først den 16. juni 2014 jf. bilag 10 modtog jeg brev vedr. skadebehandling af indbrud i 2011 fra skadesinspektør ..., som skrev, at han havde overtaget sagen efter taksator […] samt, at han havde anmodet politiet om aktindsigt og at jeg derefter ville høre fra ham. Den 20. juli 2014 sendte jeg ham brevet af den 10. januar 2012 med anmeldelsen sendt til politiet den 15. januar 2012 sammen med opgørelsen over de stjålne effekter jf. bilag 8 ud over politianmeldelsen sendt til politiet den 10. maj 2011 jf. bilag 1.

Den 13. august 2014 modtog jeg brev fra ALM Brand fra endnu en ny person denne gang fra en kontorinspektør ... bilag 9 som skrev, at de fastholdt afvisning af erstatning jf. brev af den 14. juli 2014 bilag 3. Det fremgår ligeledes helt forkert af dette brev, at skaden først er anmeldt telefonisk den 16. januar 2012. Dette har jeg foran redegjort for er helt forkert anført af selskabet samt jeg har beskrevet skadesforløbet, som ALM Brand ikke har fulgt op på."

Selskabet har i brev af 22/12 2014 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Forsikringstager klager over afvisning af et anmeldt tyveri. Forsikringstager har på skadetidspunktet en Familieforsikring med gældende betingelser 5037 - bilag A.

Sagens forløb
Forsikringstager anmelder telefonisk den 16. januar 2012, at der er sket et tyveri fra hendes bolig i perioden fra maj 2011 til november 2011.

Vi beder forsikringstager om, at sende en liste over de stjålne genstande.

Både i maj og oktober 2012 taler vi telefonisk med kunden, hvor hun endnu ikke har prisfastsat de stjålne genstande.

Efterfølgende modtager vi en opgørelse over de koster som er forsvundet fra maj til november. Der er ifølge forsikringstager stjålet for 497.591,35 kr. - bilag B. Vi kan af sagen se, at forsikringstager den 10. januar 2012 sender en opgørelsesliste til politiet - bilag C.

Vi har på grund af sagens omstændigheder bedt om politirapporten - bilag D.

Sagens begrundelse
Forsikringstager er gennem forløbet kommet med forskellige forklaringer.

Ved den telefoniske anmeldelse, er tyveriet sket i perioden fra maj til november 2011. I klagen til selskabet er tyveriet sket fra den 9. april til den 1. maj.

Da forsikringstager sender opgørelsesliste til politiet står der i første linje, at det vedrører tyveriet, som blev anmeldt sidste forår, og til tyverialarmen blev lavet. I selv samme brev skriver forsikringstager i sidste linje, at tyveriet er således begået fra midt i maj måned og til den 7. november sidste år. Til Ankenævnet er tyveriet sket i starten af maj 2011.

Der er alene anmeldt et tyveri til politiet, som skulle være sket mellem den 9. april og den 1. maj 2011.

Af politirapporten fremgår det, at der mellem den 9. april og 1. maj 2011 er brudt ind ved at bryde fordøren op med ukendt genstand. Stjålet 8 shampoo og 6 balsamer. Vi henviser i øvrigt til politirapporten, som er vedlagt som bilag D.

Endvidere fremgår det af politiets rapport, at tyveriet af shampoo og balsam er anmeldt tidligere.

Til vores taksator har forsikringstager oplyst, at tyven er kommet ind gennem kælderdøren og har brudt en indvendig dør op. Skaden var udbedret. Forsikringstager kunne ikke oplyse, hvem der havde skiftet døren, ligesom hun ikke havde fakturaen liggende. Ifølge forsikringstager lå fakturaen formentlig i pengeskabet, som var gået i baglås.

Vi har ikke af politiet kunne få oplyst, at der er anmeldt tyveri på forsikringstagers adresse som skulle være sket mellem maj og november 2011.

Selskabet finder det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget begivenhed, ligesom det ikke er dokumenteret eller sandsynliggjort, at omfang og krav er som oplyst.

Der er forskellige oplysninger om,
- hvornår tyveriet skulle være sket
- hvordan gerningsmanden skulle være kommet ind
- hvad der er forsvundet

Samtidig mener vi ikke, at der kan forsvinde en så stor mængde indbogenstande på en gang, uden at det bemærkes.

Når genstande forsvinder / bortkommer over så lang en periode, som fra maj til november, finder vi det ikke sandsynliggjort, at de er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Hvis Nævnet, mod vores forventning mener, at forsikringstager har dokumenteret at der er sket en dækningsberettiget begivenhed, skal vi gøre opmærksom på, at kunden ikke har dokumenteret, at der er lidt et tab og at tabet er som oplyst.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at vi har gennem hele forløbet, har været i løbende kontakt med forsikringstager. Forsikringstager har flere gange aflyst aftalte møder, når der var aftalt tid til besigtigelse / gennemgang af sagen. "

Klageren har i brev af 26/1 2015 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Alm. Brand Forsikring A/S' assurandør [assurandør 3] underskrev her på adressen ... den 19. september 2004 en forsikringsaftale omhandlende økonomisk sikkerhed og tryghed jf. bilag 1: Aftalen var en samlet 5 års forsikringsaftale inkl. familieforsikringen med en årlig forsikringspræmie på knap kr. 80.000,00 med store ansvarspådragende fejl i herunder indtegnede assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S 3 ejendomme herunder [firma 1] med plads til ca. 100 heste/ponyer som planteavl og dertil erhvervsretshjælp som på grund af den falske indtegning blev afvist med efterfølgende meget store økonomiske tab til følge for [firma 1], som Alm Brand Forsikring A/S er ansvarligt for og som Alm. Brand Forsikring A/S derfor skal dømmes til at erstatte samtlige tab ved.

Selskabet skriver, at jeg på skadetidspunktet havde forsikringsbetingelser nr. 5037 - bilag A. I klageskriftet medsendte jeg dækningsskema til familieforsikringen fra forsikringsbetingelser nr. 5034, som jeg bl.a. fik udleveret til gennemlæsning inden forsikringsaftalen omhandlende økonomisk sikkerhed og tryghed kom i hus. Efterfølgende da jeg modtog policerne herunder policen til familieforsikringen bilag 2 var det betingelser nr. 5035 jf. bilag 3. Jeg kontaktede derfor assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S og gjorde ham opmærksom på, at betingelserne som jeg forinden aftaleindgåelse havde modtaget ikke var identisk med dem, som jeg efterfølgende modtog sammen med policerne herunder betingelserne til sommerhus, til husforsikring samt til familieforsikringen. Dertil svarede assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S, at det ingen betydning havde.

...

Da assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S på forsikringsaftalen har indtegnet de 3 ejendomsforsikringer [Ejendom 1, 2, 3] som planteavl samt, at han under løsøre ikke har oplyst, at besætningen vurderet til kr. 800.000,00 består af heste og ponyer, har han dermed ikke bare begået ansvarspådragende fejl på de enkelte forsikringer, han har også skrevet under på, at hvis oplysningerne er forkerte på de enkelte forsikringer kan det have indflydelse på både præmie og erstatning, der skal betales ved en evt. skade. Dermed har han også begået falsk underskrift, fordi det af ham oplyste ikke er sandt. Dermed har han begået endnu en ansvarspådragende fejl med store tab til følge for [firma 1], som Alm. Brand Forsikring A/S er ansvarlig for, som Alm. Brand Forsikring A/S derfor skal dømmes til at erstatte samtlige tab ved med rente fra tabene fandt sted til betaling sker. Men de ansvarspådragende fejl stopper ikke her, de fortsætter som følgevirkninger i policerne.

...

Efter modtagelsen af disse policer som ikke var i overensstemmelse med, hvad assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S havde set ved rundvisningen på de oplyste adresser, kontaktede jeg omgående assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand forsikring A/S og bad ham rette de mange fejl i policerne herunder at, det af policerne under særlige betingelser fremgik, at selskaberne havde retshjælp ved direkte landbrugsproduktion, som skulle forstås som: fjerkræ-, kvæg-, svine-, og planteavl samt får-, gede- og pelsdyravl if. policerne, som vi intet havde af, hvilket han heller ikke havde set ved hans besigtigelser af de 3 pågældende ejendomme. Dertil svarede [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S, at det skulle jeg ikke tage mig af eller bekymre mig om, det var fordi, at Deres maskiner ikke kunne skrive andet. men der var erhvervsretshjælp på bygninger, heste, maskiner og EDB- anlæg samt udlejningsaftaler mv. som aftalt, pointerede han. Også ved henvendelse til Alm. Brand Forsikring A/S blev jeg oplyst om, at der ikke var fejl i policerne. Jeg kontaktede derfor igen assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S og sagde til ham, at det ikke kunne passe, at de ikke kunne skrive andet, når der var aftalt noget andet end det, som der stod i policerne. Dertil svarede assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S, at det kunne de ikke ændre på, men at det ingen betydning havde, fordi jeg var dækket ind med erhvervsretshjælp, som han tidligere havde fortalt mig om vedr. bygninger, edb, udlejningsaftaler mv. Efterfølgende da vi senere fik brug for erhvervsretshjælpsforsikringen og, vi ansøgte om retshjælpsdækning, blev vores ansøgninger afvist, p.gr. af assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S' ansvarspådragende fejl vedr. indtegningerne som planteavl i den 5 årige forsikringsaftalte, som ovenover oplyst.

...

Erstatning fra to indbrud i 2006 er stadigvæk ikke udbetalt trods rykkere: Da taksator [assurandør 1] fra Alm. Brand var taksator i sagen, var det ham, der skulle have sørget for, at det leverede edb anlæg efter indbruddet svarede til det edb anlæg, jeg havde før indbruddet, i stedet for som han skrev til mig om, at det så ud til, at jeg var nød til at involvere min advokat for at så sagen afklaret. Da jeg rettede mig efter taksator [assurandør 1s] mail jf. bilag 12 om, at involvere min advokat i sagen, og først fik ovenstående 'taksatorens opgave' oplyst efter jeg havde ført sagen mod det leverende firma, samt at advokaten som havde ført sagen tilmed havde

søgt retshjælpsdækning hos Alm. Brand, som blev afvist ligesom alle de øvrige ansøgninger var blevet, kostede denne sag [firma 1] kr. 100.000,00 i tabt som Alm. Brand Forsikring A/S er ansvarlig for, fordi [firma 1] ikke skulle have været ud i en retssag for at få afgjort, hvad det leverende firma ikke havde leveret. Det var taksatorens opgave. Derfor er Alm. Brand Forsikring A/S ansvarlig for tabet som [firma 1] led derved og Alm. Brand Forsikring A/S skal derfor dømmes til at dække tabet på kr. 100.000,00 med renter fra sagsanlæg til betaling sker.

...

Indbruddet skete i okt. 2006 og erstatningen for vores regnskabsprogram … er stadigvæk ikke opgjort og erstattet over 8 år efter indbruddet. På grund af det manglende regnskabsprogram … har vi lidt store tab, da vi foruden … regnskabsprogram har manglet vores debitorlister med de fakturanumre jf. bilag 15 og bilag 16. Vi har derfor ikke i retssager mod selskabets skyldnere kunnet fremskaffe fakturaer, som forlangt af retten jf to breve vedlagt fra retten visende de mangler fakturaer bilag 17. På grund af disse mangler vedr. vores debitorlister bilag 15 og bilag 16 har [firma 1] lidt omfattende tab, fordi taksatoren ikke tog fat i leverandøren af det nye edb anlæg, som optog indholdet på det skadede edb anlæg på bånd, som skulle have været lagt ind igen på det nye edb anlæg uden, at taksatoren havde fulgt op derpå med tab til følge for [firma 1], som Alm. Brand Forsikring derfor er ansvarlig for tabene ved. Alm. Brand Forsikring skal derfor foruden at erstatte … programmet og Microsoft Office if. bilag 13 tillige dømmes til at erstatte tabene vi har lidt på grund af de manglende fakturanumre if. bilag 15 og bilag 16 med renter fra tabsdatoerne til betaling sker**.** Det samme gælder fra det andet indbrud i foråret 2006 hos min datter, hvor selskabets bærbare computer blev stjålet med … regnskabsprogram og [firma 1s] regnskab. Her mangler selskabet fortsat erstatning for oprettelse af regnskab og regnskabsmateriale, som jf. afs. 3 i betingelserne nr. 5103 under bedriftsløsøre side 14 under: Hvad omfatter forsikringen pkt. 21.1

...

[Firma 1] er et top moderne …, som assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S havde besigtiget inden aftalen, samt assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S havde set den daværende forsikringsaftale fra Topdanmark jf. bilag 18 samt forsikringsaftalen før den fra TRYG forsikring jf. bilag 19. Fejlene i den 5 årige forsikringsaftale blev af assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S på forsiden af Bygningspolicen ud for anvendelse ændret til Rideskole og ikke planteavl som på den 5 årige forsikringsaftale. Men heller ikke denne status for anvendelse af bygningerne passede til ejendommene, som for [firma 1] drejer sig om lokaleudlejning til [firma 2] herunder udlejning af … og servicerum, samt i stalden udlejning af heste- og ponybokse på opstaldningskontrakter. [Ejendom 2] er privatbolig beboet af direktør og daglig leder af [firma 1] samt berider for [firma 2]. [Ejendom1] lokaleudlejning til [firma 2] herunder udlejning af ridehal og rytterstue, samt i stalden udlejning af heste- og ponybokse på opstaldningskontrakter samt også ejendommens stuehus udlejes. Assurandør [assurandør 3s] anvendelsesindtegninger i bygningspolicerne er således alle falske indtegninger i bygningspolicerne på de 3 adresser på [ejendom 1], [ejendom2] og [ejendom 3].

...

Sagens forløb:
Afs. 1+2

...

Det var først i mail den 31. maj 2013, at selskabets [taksator 2], skrev om jeg forinden mødet ville sende hende min liste pr. mail vedr. skaden, da jeg var forhindret i at mødes den valgte dato, ringede jeg til selskabet for at få datoen ændret, og samtidig sagde jeg, at jeg gerne ville vente til det personlige møde med listen over de stjålne ting, fordi jeg syntes det var mærkeligt, at selskabet ikke straks havde sendt en anmeldelsesskema efter jeg havde anmeldt tyveriet den 7. nov. 2011. Jeg syntes, det var underligt efter to år intet at høre fra selskabet og så bare derefter skrive til mig, om jeg lige ville sende en liste pr. mail. Det var for mig en grim oplevelse, hvor jeg havde fået stjålet ting, som jeg havde været meget glad for herunder mine dyre smykker samt mit dejlige sengetøj, som jeg havde et pænt lager af, fordi der havde været nogle

mønstre, som skulle udgå, men som jeg nåede at købe forinden. Nu er de alle væk, og jeg kan ikke få de udgåede skønne mønstre mere.
...
Afs. 3. Jeg har ikke på noget tidspunkt i 2012 talt med nogen fra selskabet vedr. priser som beskrevet i afs. 3. Det bedes venligst dokumenteret på skrift. Det synes underlig at selskabet ikke kan henvise til noget de har sendt på skrift, men udelukkende henviser til mit skriftlige brev, som selskabet har anvendt flere sider på at vende og dreje, som om der skulle være noget mystiks deri. Det er en ganske alm. husmor, der har skrevet brevet med listen, og den er ikke vendt og drejet i tusinde retninger inden afsendelse. Det er udelukkende telefoniske samtaler som selskabet henviser til. Telefonsamtaler kan enhver henvise til uden at blive modsagt. Jeg skal derfor høfligst anmode selskabet om, holde sig til skriftlig materiale, som ikke kan fordrejes, som mit brev er blevet pga. af manglende eget skriftligt materiale.

Afs. 4. Jeg har ikke oplyst at jeg har sendt en opgørelse over koster forsvundet fra maj til nov. Jeg har konstateret, at indbruddet er sket i det tidsrum jeg har været forsikret hos selskabet. Indbrudstidspunktet fremgår af politirapporten.

Afs. 5. Politirapporten fortæller ikke andet end jeg har oplyst, så det er der ikke noget mærkeligt i, fordi jeg ikke straks opdagede det grove tyveri, som jeg har forklaret hvorfor i klageskriftet. Jeg har et hus på i alt 250 m2, så hvis jeg skulle gå skabe og skuffer igennem uden mistanke, ville jeg synes det var tidsspilde. Det var først, da jeg skulle bruge mine dyre smykker, at jeg blev klar over, at der var noget helt galt, men da jeg ikke på dette tidspunkt vidste, at jeg kunne anmelde det stjålne så længe efter indbruddet, troede jeg, at det hele var et tab, som jeg måtte leve med, og blev derfor glad, da jeg talte med forsikringsoplysningen i andet ærinde, og jeg blev gjort bekendt med, at det ikke var for sent at anmelde tyveriet, når det var anmeldt inden for forsikringsperioden. Det er nok derfor jeg har været så opmærksomt på tidsrummet fra foråret til nov. hvor jeg anmeldte det stjålne.

Afs. 6. Jeg har ligeledes sandsynliggjort mine tab jf. betingelserne, hvoraf det fremgår, at alle skader hurtigst muligt skal anmeldes til selskabet, hvilken jeg har gjort straks jeg blev oplyst om, at det ikke var for sent at anmelde skaden, som ovenfor oplyst. Samt at tyveri hurtigst muligt skal anmeldes til politiet, hvilket også er sket jf. politikvitteringen i maj 2011. Endvidere fremgår det, at når tyveri anmeldes, skal den sikrede sandsynliggøre, at der er tale om et tyveri, da selskabet ikke dækker glemte eller forladte genstande. Dette er ligeledes sandsynliggjort herunder, som følger:

Dækningsskema vedr. indbruddet:
I anledning af indbruddet har jeg gennemgået alle betingelser jeg har modtaget. Der står under indbrudstyveri stort set det samme, Men det er ikke rimeligt, at man skal bruge tid på sådan noget, som der ikke burde være tvivl om. Følgende fremgår af modtaget dækningsskemaer: Indbrudstyveri: Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum udhuse og garager samt hotelboks dog med tilføjelsen og aflåst kundeboks i pengeinstitut i betingelserne fra den 7. maj 2010.

Indbruddet i 2011 foregik fra indhegnet lukket baghave med et 150 cm høj hegn omkring og aflåst med systemnøgler i dør til garagen og i dør til forhaven samt i dør i hegnet mod øst. Ved indbruddet blev den indvendige kælderdør fra baghaven gennem vaskehuset til gangen op i huset brudt op. Da der var synlige spor af værktøj omkring låsen, har tyven anvendt vold for at bryde låsen op. Assurandør [assurandør 3] var inden indtegning af forsikringsaftalen rundt for at besigtige alt som han skulle afgive tilbud på herunder alle ud- og indvendige døre, låse samt vinduer, som han godkendte uden anmærkninger jf. bilag 1.
...

Jeg har hermed fulgt de retningslinjer, der er nævnt kan have betydning for erstatningen herunder, at der har været forsvarlig låst jf. policen og reglerne fra Pension & Forsikring vedr. privat sikring er ligeledes opfyldt, så jeg har jf. betingelserne på side 4 under Ved skade jf. pkt..1.5, 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3. har jeg sandsynliggjort, at der er tale om tyveri ved indbrud, og at der ikke er tale om tabte eller forlagte genstande.

Sagens begrundelse:
Pkt. 1 +2 er besvaret ovenover. Det er desuden udokumenteret, at jeg telefonisk skulle have udtalt mig anderledes til selskabet end til politiet.
Pkt. 3 Tyveriet blev jf. kvittering anmeldt i foråret 2011 og da brevet er sendt langt senere stemmer pengene, og da der til nævnet står i starten af maj kan man vel godt forsvare politianmeldelsen anmeldt fra april til 1. maj 2011.
Pkt. 4. Indbruddet kan ikke være sket over flere måneder, når døren er brudt op er indbruddet overstået. Det er hermed fastslået, at indbruddet er sket i tiden som anmeldt til politiet.
Pkt. 5. Det er ikke dokumenteret at fordøren er brudt op med ukendt genstand.
Pkt. 6. Der er anmeldt tyveri af shampoo og balsam jf. anmeldelsen med modtaget kvittering jf. klageskriftet.
Pkt. 7. Der er ingen der på noget tidspunkt har spurgt om fakturaer. Der har heller ikke været en taksator på sagen.
Pkt. 8. …
Pkt. 9. …
Pkt. 10. Der hersker ikke tvivl om tidspunktet, som er jf. politirapporten resten har selskabet opfundet til lejligheden og det er ikke første gang jf. bl.a. assurandør [assurandør 3] fra Alm. Brand Forsikring A/S. Det er jf. under dækningsskema vedr. indbruddet oplyst, hvordan gerningsmanden/mændene er kommet ind. Der er kun listen dateret den 10. januar 2012 samt tillægget sendt den 20. juli 2014 jf. brevet den 10. januar 2012 vedr. hvad der er forsvundet. Det er usandt og udokumenteret, at der er forskellige oplysninger.
Pkt. 11. …
Pkt. 12. …
Pkt. 13. Tyveriet er dokumenteret med de kvitteringer som det har været muligt at fremskaffe inden for rimelighedens grænser.
Pkt. 14. Selskabet opfordres til skriftligt at dokumentere, at de løbende har været i kontakt med mig gennem hele forløbet. Jeg har på skrift dokumenteret, at selskabet første gang var i kontakt med mig efter min anmeldelse den 31. maj 2013 jf. mail i klageskriftet bilag 6. Selskabet opfordres til at oplyse, hvornår jeg har aflyst møder ud over mødet den 31. maj 2013, som ovenfor oplyst.
Konklusion:
Pkt. 15. Første del er besvaret. Jf. listen den 10. januar 2012 har jeg opgjort listen til kr. 475.391,35 dertil tillægget, som jeg ikke har lige ved hånden, og derfor ikke kan sige om det eksakte beløb er som mit. Jeg skal dog med glæde anføre, at jeg jf. mit klageskrift bilag 4 ikke er underforsikret. Jeg har mit indbo forsikret hos Alm. Brand Forsikring A/S på indbrudstidspunktet på ikke under beløbet kr. 2.696.000,00. Jeg mener dermed at have bevist, at jeg har store værdier, som jeg har forsikret, og at det bl.a. derfor ikke skulle være nødvendigt med et tredje grads forhør, som her er sat i scene. "

I selskabets brev af 11/2 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Forholdene i klagers seneste brev vedrørende problemstillinger, som omhandler erhvervsforsikringer. Det er selskabets opfattelse, at erhvervsforsikringer og bedømmelsen af disse, ikke falder ind under de sager som Ankenævnet behandler jf. vedtægterne, hvorfor selskabet ikke på det foreliggende grundlag finder anledning til at kommentere disse punkter.

Hvis Ankenævnet måtte finde, at der er forhold omkring erhvervsforsikringerne, som skal behandles, hører vi gerne herom, da vi i givet vil kommentere på det af klager anførte.

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at forsikringstager den 7. maj 2010 har modtaget et brev fra selskabet, hvor vi varsler ny betingelser fra den 1. december 2010. Det betyder, at de gældende forsikringsbetingelserne fra den 1. december 2010 er vores forsikringsbetingelser nr. 5037.

Vi kan af forsikringstagers brev læse, at vi ikke har samme opfattelse af sagsforløbet, hvilket er beklageligt. Men samtidig må vi oplyse, at vi ikke kan genkende forsikringstagers oplysninger om sagsforløbet.

Det kan blandt andet oplyses, at det først er nu, vi ser de medsendte fakturaer for reparation af døren. Ud af fakturaerne kan vi desværre ikke se, hvilke skader døren havde inden reparationen. Samtidig har vi bemærket, at døren først er udbedret i november 2011.

Ud fra det modtagne materiale i sagen, mener vi fortsat ikke, at forsikringstager har sandsynliggjort, at der er tale om et dækningsberettiget tyveri. Det er forsikringstager, som bærer bevisbyrden for, at en forsikringsbegivenhed er indtrådt. Da denne bevisbyrde ikke ses at være løftet, fastholder vi vores afgørelse i sagen, hvorefter vi ikke kan tilbyde forsikringstageren erstatning."

Klageren har i brev af 23/2 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Afs. 4: Det fremgår her at forsikringsbetingelserne er nr. 5037 mod tidligere 5036 oplyst jf. bilag 21 til skrivelsen den 26. januar 2015, men det stemmer ikke med mine betingelser fra 2004 jf. bilag 3 til samme skrivelse, hvor forsikringsbetingelserne var nr. 5035 og altså ikke nr. 5036. Dette har jeg bedt om at fa en forklaring på, men den foreligger ikke. Jeg anmoder derfor igen venligst om en forklaring.

Afs. 5: Jeg skal som tidligere venligst anmode selskabet om at fremlægge skriftlige opfattelser/oplysninger om sagsforløbet, som jeg tidligere har efterlyst til belysning af sagsforløbet.

Afs. 6: Selskabet beklager sig over først at have set fakturaen for reparationen af den opbrudte dør nu. For det første, som tidligere nævnt, har selskabet end ikke fremsendt en skadeanmeldelse straks efter anmeldelsen af indbruddet den 7. november 2011 eller sendt en taksator. Dette er ikke normal praksis. For det andet er dørskaden ikke en skade der hører under familieforsikringen, og den skadede dør er derfor anmeldt til husforsikringen. For det tredje kunne man ikke her i ... finere døren i den originale farve, som de øvrige døre i kælderen. Derfor efter en grundig undersøgelse lykkedes det mig at finde frem til ... fineringscentral via nettet, som kunne klare efterspørgslen. Derfor den lange ventetid. Jeg kørte endda selv til ... med døren, det har jeg ikke taget ekstra for, men når selskabet nu er så interesseret vil jeg pålægge selskabet passende at betale denne transport på to ture med bil og påhængsvogn til ... inkl. chauffør for beløbet kr. 5.000,00."

Selskabet har i brev af 3/3 2015 til nævnet bl.a. oplyst:

"Med hensyn til betingelserne, så kan vi oplyser, at der sker en mindre ændring i februar 2010, hvilket gør at forsikringen ændre betingelser til 5036.

Samtidig skal vi oplyse, at uanset om forsikringstager havde 5035 eller 5036 på varslingstidspunktet, så ville forsikringstager efter varslingen i maj 2010 have betingelser 5037.

For god ordens skyld skal det oplyses, at selskabet har forsøgt løbende dialog og telefoniske henvendelser til forsikringstager."

I forsikringsbetingelserne gældende pr. 1/12 2010 hedder det bl.a.:

"**2.5.5. Dokumentation**
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
...
C
Indbrudstyveri
Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder lofts- og kælderrum, udhuse og garager og tyveri fra aflåst hotelboks og aflåst kundeboks i pengeinstitut."

Nævnet udtaler

Sagen vedrører spørgsmålet om selskabets erstatningspligt i forbindelse med et anmeldt indbrud i foråret 2011. Klageren har opgjort sit krav til knap 500.000 kr. og har oplyst, at hun først et stykke tid efter indbruddet opdagede, at der bl.a. var forsvundet smykker, sengetøj, whisky og cognac og håndklæder.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter en gennemgang af sagen oplysninger – herunder politirapporten - finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning med henvisning til, at det ikke på tilstrækkelig vis er dokumenteret, at der indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet har bl.a. lagt vægt på usikkerhe-

den omkring tidspunktet for tyveriet samt den forløbne tid mellem politianmeldelsen, og til det konstateres, hvilke genstande der mangler i hjemmet.

For så vidt angår de øvrige klagepunkter vedrørende selskabets rådgivning i forbindelse med indtegningen af klagerens landbrugsvirksomhed, erhvervsretshjælpsdækning, og erstatning for et regnskabsprogram samt selskabets eventuelle erstatningsansvar, finder nævnet, at der er er tale om forhold af erhvervsmæssig karakter, som ligger uden for nævnets kompetence at behandle. Med henvisning til nævnets vedtægter § 3 må nævnet derfor afstå fra at tage stilling til denne del af klagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Nævnet kan i øvrigt ikke behandle sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand