Ankenævnet for Forsikring

Den 22. april 2015 blev i sag nr. 86984:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for visse smykker, der blev stjålet under et indbrud i hans hjem den 27/9 2014.

Klageren har opgjort værdien af smykkerne til 180.000 kr. Selskabet har tilbudt en kontanterstatning på 14.450 kr. eller på 18.200 kr. i købsbevis til en guldsmed og har henvist til, at klageren ikke herudover har dokumenteret sit krav. Selskabet har dækket øvrigt stjålet indbo med 50.000 kr.

I klageskema af 22/11 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Jeg er under ferie i udlandet udsat for indbrud i mit hus. Jeg får dækket elektronik, parfume, spiritus uden problemer trods min begrænset dokumentation grundet dokumentation er gået tabt efter opbevaring i kælder hos svigerforældre, som er udsat for vandskade sommeren 2011. Denne skade anmeldes ikke til mine svigerforældres forsikringsselskab grundet alvorligt sygdomsforløb i familien og min svigermor afgår ved døden efteråret 2011. Min svigerfar kan ikke overskue, at melde det så han giver os en sum penge til, at dække de ting vi mistede. Det skal siges, at min svigerforældre for nogle år tilbage før dette også var udsat for en vandskade og denne blev meldt til forsikringsselskabet dengang hvilken forventes, at kunne dokumenteres ved at kontakte dette selskab.
>
> Desuden får jeg stjålet guldsmykker for 180.000 kr. Og havde tegnet dækning på 130.000 hos Alka da jeg skifter til dem for ca. 1 ½ år siden. Jeg havde også en dækningssum hos mit forhenværende selskab som var … Forsikring inden jeg skiftede til Alka. Dog er jeg underforsikret da min kone på et tidspunkt arver smykker fra hendes mor og i den forbindelse får jeg ikke hævet dækningssummen.

Jeg har ingen dokumentation end fotos af mine guldsmykker da al dokumentation er mistet under den vandskade som ramte mine svigerforældre i sommeren 2011.

Dog oplyser Alka at de ikke finder mine fotos reelle og de betvivler, at vi reelt har været i besiddelse af disse smykker. Det skal siges, at fotos, familie og venner kan dokumentere ægtheden af smykkerne og vores besiddelse af disse.

Som et lille kuriosum så arver min kone 3 smykker, 1 fingerring, 1 armbånd og 1 halskæde, som har opnået en samlet vurdering på ca. 80.000. Alka vælger, at dække fingerringen, men siger, at de ikke vil dække de 2 øvrige smykker da de er dyre smykker, som vi ikke kan dokumentere ægtheden af. Dette kan svigerfar og nære veninder til min afdøde svigermor dokumentere og vil gerne stå indefor er sandt.

Alka vælger, at dække 5 af smykkerne med en sum på 14450,00 kontant eller ca. 18000 til brug i en guldbutik. Det skal siges, at jeg får stjålet 16 smykker i alt men de resterende 11 oplyser Alka at vi har haft. Ej heller, at vi har haft vores vielsesringe som vi har gået med siden vi blev gift i 2005. Dem vælger Alka ikke at dække da de siger vi ikke kan dokumentere disse, trods jeg har fotos af dem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg har informeret Alka om, at vi kan indgå forlig ved, at de udbetaler mig 97.500 kr. og så har jeg trukket 25 % fra på grund af den manglende dokumentation. Det er det jeg har fået oplyst hos øvrige selskaber er den kutyme, der bruges i sådanne sager.

Jeg undrer mig over Alka's tilbagemelding om, at de ikke dækker da det er dyre smykker. Men de dækkede uden problemer alt mit indbo som jeg fik stjålet også alt det jeg ikke havde dokumentation for.

Så det er en dårlig begrundelse at de ikke vil dække mine smykker bare fordi de er dyre smykker.

Jeg kan gå med til, at sænke mit krav til mellem 50.000-75.000 men så heller ikke længere ned. Vi snakker altså 16 smykker i rødguld og hvidguld og mange af dem med diamanter.

Hvis ikke jeg opnår noget gennem denne her anke ser jeg mig nødsaget til, at kontakte en advokat og så må jeg bruge min retshjælpforsikring hos Alka til, at dække denne udgift. Der har jeg en dækning på op til 200.000 med max. 10% selvrisiko."

I selskabets brev af 18/12 2014 fremgår det bl.a.:

"Klagers mor anmeldte den 29. september indbrud på klagers bopæl sket den 27. september 2014. Klagers mor oplyste, at klager var bortrejst, men at hun kunne se der var stjålet smykker, men kunne ikke i øvrigt oplyse yderligere.

Klager kontaktede selv selskabet den 6. oktober 2014 og færdiggjorde anmeldelsen og Alka Forsikring fremsendte lister tit henholdsvis opgørelse af krav og smykkevurdering. Listerne blev på klagers foranledning genfremsendt den 12. oktober 2014.

Klager rykkede for en afgørelse den 14. oktober 2014 og fik oplyst, at sagen - grundet kravets størrelse - var overgivet til taksator.

Udover smykkerne var der stjålet bl.a. 12 flakoner parfume, 8 flasker spiritus, en stor mængde elektronik, og en Apple computer.

Den 17. oktober 2014 blev der udbetalt knap 50.000 kr. i erstatning, idet klagers krav for smykker dog ikke var indeholdt i erstatningen.

Alka Forsikring sendte klagers smykkeliste til selskabets guldsmed for en vurdering og guldsmeden anmodede ved mail af 26. oktober 2014 klager om dels, at fremsende billederne i et større format dels fremsende certifikater på diamantsmykkerne til brug for vurderingen.

Klager svarede ved mail af samme dag guldsmeden og oplyste, at han ikke havde certifikater, idet disse var gået tabt i en vandskade.

På baggrund af kravets størrelse og omstændighederne i sagen, herunder den manglende dokumentation, blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter.

Alka Forsikrings skadekonsulent holdt den 30. oktober 2014 møde med klager for at få uddybet oplysningerne om smykkerne.

Klager forklarede, at han ingen dokumentation havde for smykkerne, idet alle deres papirer havde været opbevaret i svigerforældrenes kælder og var ødelagt i forbindelse med en vandskade hos svigerforældrene i sommeren 2011. Dette har ikke kunnet bekræftes, idet vandskaden angiveligt ikke blev anmeldt til svigerforældrenes forsikringsselskab.

Klager har fremlagt diverse fotos af smykkerne, idet han oplyste, at hans mor havde været ansat i et forsikringsselskab i 30 år og løbende havde præget ham til at sikre sig 'ordentlig dokumentation'. Fotos af de arvede smykker var angiveligt taget i vinteren 2012.

Klagers anbringende i klagen til Ankenævnet om, at han var blevet underforsikret, da hans hustru arvede smykker fra sin mor og han i den forbindelse ikke fik hævet forsikringssummen, kan vi ikke tillægge betydning, da forsikringen først blev tegnet i Alka Forsikring den 1. august 2013 og klagers svigermor efter det oplyste, afgik ved døden i efteråret 2011. Klager havde heller ikke udvidet smykkedækning i sit tidligere forsikringsselskab.

Klager ændrede i løbet af sagens behandling endvidere forklaring vedrørende en del af smykkerne, hvor klager indledningsvis - både på den indsendte opgørelse og til taksator - forklarede, at smykkerne var købt via DBA eller Gul og Gratis til, at smykkerne var foræringer eller arvede.

Klager har forklaret til skadekonsulenten, at de ikke ønskede at medbringe smykkerne på ferien, idet de var bange for, at de skulle dokumentere, at smykkerne ikke var købt i Tyrkiet, at klager ikke ønskedes smykkerne tilsmudset med sand og solcreme (modsat de feriebilleder klager har indsendt) og endelig, at de ikke ønskede at betale for en værdiboks. Ikke desto mindre blev der angiveligt lejet en værdiboks (af klagers svigerfar) på den aktuelle ferie.

Vedrørende de fremsendte fotos har klager forklaret, at de senest optagne fotos var af arvesmykkerne og blev taget i vinteren 2012. De øvrige fotos var taget før dette tidspunkt.

Klager forklarede om billederne, at billederne af arvesmykkerne, der som nævnt var de sidste der var taget, var taget med et Canon Ixus, som han ikke længere havde, og formentlig havde ligget i 'skyen'. Han havde sendt dem fra sin IPad, men kunne på konsulentens opfordring ikke finde dem.

Af data på de billeder, der var sendt til skadekonsulenten, fremgik det imidlertid, at 9 af billederne var optaget med en IPhone 5 den 20. september 2014 mellem kl. 22.16 og kl. 22.20, dvs. aftenen før klager tog på ferie.

Foreholdt dette forklarede klager, at så måtte det være hans hustru, der havde taget billederne, da han ikke havde en IPhone 5, men en IPhone 6.

Skadekonsulenten anmodede derfor ved mail af 4. november 2014 om samtykkeerklæringer, således at det til støtte for klagers forklaring kunne dokumenteres, at klagers simkort på tidspunktet for optagelsen af billederne sad i en IPhone 6, hvortil klager ved mail af samme dag forklarede, at hans hustru havde oplyst, at hendes IPhone 5 manglede strøm og hun derfor havde taget hans IPhone 5 (som ellers var pakket væk) og således taget billederne med hans IPhone 5, men at han ikke huskede dette grundet et større indtag af alkohol til en fødselsdagsfest.

Klager tilføjede, at hans IPhone 5 skulle sælges videre om søndagen, men køber havde ikke noget simkort til IPhone, hvorfor de aftalte, at køber skulle have telefonen efter ferien og at han således havde en IPhone 5 på det pågældende tidspunkt, men ikke huskede, at det var den, der blev benyttet til at tage billederne. Han havde nu en IPhone 6, men hans simkort sad imidlertid fortsat i den gamle IPhone.

Ved mail af 9. november 2014 forklarede klager, at den vandskade i sommeren 2011 hos hans svigerforældre, hvor alle hans kvitteringer og certifikater var gået tabt ikke var anmeldt til forsikringsselskabet og det således ikke var muligt at belyse dette yderligere.

Alka Forsikring skadekonsulent gennemgik sagens samlede oplysninger og kontaktede herefter klager og meddelte, at klagers dokumentation for ejerskab, art og lødighed for så vidt angik det anmeldte smykkekrav desværre ikke var fyldestgørende og selskabet således ikke på den baggrund kunne udbetale erstatning for smykkerne.

På foranledning af mail fra klager af 14. november 2014 gennemgik en kollega klagers sag og meddelte ved mail af 18. november 2014, at den trufne afgørelse som udgangspunkt med henvisning til de foreliggende oplysninger måtte fastholdes, men at der kunne ydes yderligere erstatning i form af erstatning for 5 smykker med købsbeviser på i alt 18.200 kr. svarende til en kontanterstatning på kr.14.450 kr.

Den 18. november 2014 blev der udbetalt yderligere erstatning. Sagen er nu forelagt Ankenævnet for Forsikring.

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

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det således også, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

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

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

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

Klager har alene fotodokumentation for de stjålne smykker og henviser til, at alle kvitteringer er gået tabt ved en vandskade hos hans svigerforældre i sommeren 2011 - en skade som ikke blev anmeldt til noget forsikringsselskab og således ikke kan verificeres - angiveligt heller ikke af svigerforældrene, da hans svigermor er afgået ved døden og hans svigerfar lider af malersyndrom.

Klager har afgivet flere forskellige forklaringer om den fremlagte fotodokumentation i forhold til hvordan og hvornår billederne er optaget, ligesom klager for en del af smykkernes vedkommende har givet forskellige forklaringer om, hvor de stammer fra (køb - arv - gaver).

De fleste af de fremlagte fotos er opstillede og på de få fotos, hvor smykkerne bæres af klager og klagers hustru er det meget vanskeligt at se, hvad for smykker der er tale om - hverken art, lødighed eller omfang eller størrelse på de angivne sten kan identificeres.

Derudover kan fotos ikke dokumentere smykkers og/eller stens lødighed og karat, hvorvidt der er tale om forgyldte genstande/double/8 eller 14 karat og om der er tale om brillanter eller zirkoner.

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

På baggrund af den fremsendte dokumentation (som kun består af fotos), som selskabet ikke finder fyldestgørende samt de i øvrigt fremkomne oplysninger i form af klagers skiftende forklaringer om dels omstændighederne ved optagelsen af de fremsendte fotos og genstandenes oprindelse, må vi fastholde vores stillingtagen til sagen.

Selskabet har derudover på grund af klagers skiftende forklaringer mistet tilliden til rigtigheden af det fremsatte krav, ligesom det ikke er muligt at verificere klagers oplysninger og selskabet finder derfor ikke, at klager - når karakteren af de anmeldte effekter tages i betragtning - har sandsynliggjort sit krav i tilstrækkelig grad.

For god ordens skyld skal vi til klagers bemærkning i mail af 18. november 2014 om "at bruge af Alkas kasse" i forbindelse med retshjælp anføre, at den mulighed naturligvis står åben for klager i henhold til de gældende forsikringsbetingelser for retshjælp.

Afslutningsvis skal vi - til klagers øvrige bemærkninger i mail af 18. november 2014 - anføre, at selskabets afgørelse ikke handler om, at selskabet ikke tror klager har haft smykker eller tror, at smykkerne ikke har eksisteret (selvom det undrer selskabet når klager anfører, at de har gået med deres vielsesringe siden 2005, at de så tager dem af når de skal på ferie).

Selskabets afgørelse er - udover manglende dokumentation for ejerskab -.som udgangspunkt begrundet i den manglende dokumentation for art og lødighed af de anmeldte effekter (som ikke kan dokumenteres ved fotos).

For så vidt angår genstande, som hører til en almindelig husholdning og forefindes i hovedparten af danske hjem er kravet til dokumentation mere lempeligt. Derudover var erstatningen for klagers almindelige indboeffekter (elektronik, parfume, spiritus) udbetalt før selskabet mistede tilliden til klagers skiftende forklaringer."

Hertil har klageren i brev af 19/1 2015 bl.a. bemærket:

"Ad 1.

Jeg er uforstående overfor påstanden om, at jeg ikke havde udvidet smykkedækning i mit forrige forsikringsselskab …. Forsikring.

Af mine gemte policer fra dette selskab har jeg dokumentation for, at jeg har værdigenstande, dvs. smykker dækket for en total sum på ca. 160.000 kroner. Så denne påstand fra Alka er ikke rigtig.

Ad 2.

Jeg er uforstående overfor påstanden om, at jeg skulle have ændret forklaring i forbindelse med smykkernes fremkommen. Dette er ikke sandt. Jeg har rigtig nok skrevet i anmeldelsen, at enkelte af smykkerne er erhvervet gennem DBA og Gul og Gratis. Dette har jeg hele tiden fastholdt. Mine svigerforældre har oplyst os om, at enkelte af smykkerne som de har givet min kone og jeg i gave er købt hos de respektive firmaer hvorefter de så har fået dem istandsat. Så denne påstand fra Alka er ikke rigtig.

Ad 3.

Jeg er uforstående overfor denne tvivl som Alka insinuerer i forhold til at medbringe smykkerne på ferie og ikke, at ville leje en boks.

Det er rigtig nok, at min svigerfar lejer en boks på ferie stedet til hans værdigenstande. Vi lejer ingen som jeg jo også oplyser. Vi opbevarer ej heller vores værdigenstande i min svigerfars boks.

Bokse på feriesteder er desværre ikke særlig store og kan derfor ikke rumme særligt meget. Det er denne erfaring vi har fra tidligere ferie. Desuden har vi for år tilbage desværre oplevet hvor vi havde vores smykker med, at de ved opbevaring i boksen er blevet ødelagt fordi der var både pas, punge, rejsebeviser, kamera og smykker i boksen og der fik min kone ødelagt et par guldørenringe da de kom i klemme, og det kostede mig altså mange tusinde kroner at få lavet igen. Og dette ønskede vi ikke skete igen.

Desuden fik jeg på en ferie tilbage i 2004 stjålet min fingerguldring hvilken jeg også dokumenterer som stjålet ved dette indbrud. Denne anmeldes dengang til … Forsikring som udbetaler værdien som dokumenteredes til, at være kroner 10.000 dengang. Ringen er lavet hos en guldsmed i Fredericia både første og anden gang. Men denne ring er ikke engang erstattet denne gang.

På baggrund af ovennævnte episoder har vi ikke smykker med på ferie og ej heller vielsesringe.

Ad 4.

Vedr. Alka's såen tvivl om min troværdighed i forbindelse med at billederne ikke lå i 'skyen' må jeg jo bare oplyse, jeg ikke har mere plads end de gratis 5 GB som følger med når man opretter sig med Icloud. Den dag i dag får jeg fortsat påmindelser fra Apple om, at der ikke kan gemmes i 'skyen' da jeg ikke har mere plads. Og om jeg er interesseret i, at tilkøbe yderligere plads.

Ad 5.

Jeg er fuldt ud forstående overfor Alka's tvivl og bekymring i forbindelse med dokumentationen, billeder taget med IXUS kamera og Iphone.

Jeg er bare nød til, at oplyse, at i løbet af 2014 går min kones Iphone i stykker og den bliver ombyttet hos Apple. Der sker desværre en fejl og den gamle bliver ikke synkroniseret og dermed går alle min kones billeder tabt - inkl. billeder af smykker og af vores sidst fødte søn.

Også i 2014 går vores ene ipad 2 også i sort og kan ikke laves uden at blive nulstillet hos Apple og derved mister vi også alle relevante billeder derfra.

Derfor insisterer min kone på, at tage billeder af vores smykker denne aften efter vi kommer hjem fra fødselsdagsfest.

Ad 6.

Påstanden om, at min svigerfar ikke kan verificere vandskaden i sommeren 2011 er ikke sandt. Min svigerfar kan godt erindre, at denne skade skete, men grundet min svigermor netop var erklæret terminal patient på dette tidspunkt og afgik ved døden november 2011 gjorde, at han ikke havde overskud til, at anmelde skaden til sit forsikringsselskab. Det skal i samme øjemed noteres, at mine svigerforældre år forinden også uheldigvis var ramt af en vandskade som er anmeldt til forsikringsselskabet dengang. Årstal kan jeg ikke erindre. Dette bare for, at synliggøre, at de har været ramt af vandskader før og det ikke er noget vi bare finder på.

Jeg kan godt se her i bakspejlet, at det er uheldigt for mig at skaden i 2011 ikke er anmeldt, men med en svigermor der ligger for døden, en svigerfar der er presset menneskeligt og min egen kone på sygeorlov og bruger al energien hos sin mor og far gør, at det ikke prioriteres, at finde overskud til at melde skaden. I det store spil er det jo i vores verden en ligegyldig ting. For os var det kun materielle ting der gik tabt og så desværre mange private pairer inkl. kvitteringer for indkøbte ting. Det er også derfor jeg kun har kunnet dokumentere PS4 med udstyr da det er købt i 2014, samt det Sonos anlæg som jeg har indkøbt gennem HiFi klubben og de heldigvis havde opbevaret elektronisk. De få materielle

> ting vi også mistede under skaden i 2011 var ikke af stor værdi og derfor gav min svigerfar os en sum penge til, at generhverve disse igen. Ved at melde skaden til forsikringen ville vi jo heller ikke kunne have fået kvitteringer genetableret.
>
> Slutteligt må vi give udtryk for en enorm undren i forhold til, at Alka vælger at udbetale erstatning for 5 af de stjålne smykker, og ikke de resterende 10 smykker vi fik stjålet. Jeg undrer mig over, at Alka udbetaler erstatning for en arvet guldfingerring og ikke vælger at udbetale erstatning for det dertil hørende armbånd og halskæde. Det er samme serie og det er det arvesæt min kone arvede fra hendes mor. Men Alka oplyser, at grundet smykkernes værdi vil de ikke dække disse."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de af klageren fremlagte fotos af de bortkomne smykker.

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> "19. Dokumentation
>
> 19.1. For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.
>
> I egen interesse bør man derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskafelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.
>
> Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Selskabet og klageren er uenige om størrelsen af erstatningen for de anmeldte, stjålne smykker. Selskabet har oplyst, at sagen ikke handler om, at selskabet ikke tror, klager har haft smykker, eller tror, at smykkerne ikke har eksisteret, men at selskabets afgørelse – ud over manglende dokumentation for ejerskab - som udgangspunkt er begrundet i den manglende dokumentation for art og lødighed af de anmeldte effekter.

Indledningsvist bemærker nævnet, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise eller sandsynliggøre sit krav mod selskabet.

9. 86984

Er der tale om tyveri af smykker, følger det af praksis, at kravet til forsikringstagerens dokumentation er stigende i takt med smykkernes værdi. I sagen har klageren opgjort smykkernes værdi til 180.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg og de fremlagte fotos – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der i forbindelse med indbruddet blev stjålet smykker til den anførte værdi.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der som dokumentation alene er fremlagt fotos af smykkerne taget få dage, før indbruddet fandt sted, og at der til trods for den påståede værdi ikke er fremlagt vurderinger, certifikater eller andre forhold, der kan sandsynliggøre dette.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen