Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87607:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en række genstande, der er anmeldt stjålet ved et indbrudstyveri.

Selskabet har afvist dækning af størstedelen af genstandene under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at han var i besiddelse af tingene, eller at han har mistet dem ved et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Klageren har i klageskemaet af 27/1 2015 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg har fået stjålet størstedelen af mine ejendele d.17-04-2014 og har fået erstattet 49.000kr og der var i nypris ca mistet for 800.000kr jeg har private overdragelses kvitteringer fra dem jeg har købt mine ejendele af, der er tale om en del designer møbler, i form af lamper, sofaer, briks, borde og andre specielle effekter, de kan ikke finde sælgerne som fremstår på kvitteringerne, og jeg har ingen oplysninger på dem, så jeg kan heller ikke, de ønsker ikke og dække nogle af mine private køb, og kun delvis mine køb i butikker fx louis vuitton, burberry og gucci, har mange ting købt igennem ebay, det ønsker de heller ikke at dække da de ikke er blevet told behandlet.
> Jeg har korrespondancen mellem mig og alka på mail, og deres afgørsel i sagen, og så alle mine kvitteringer, Vil meget gerne høre hvad næste skridt er.
>
> Jeg er ligeledes blevet smidt ud af alka som kunde og står nu uberretiget og skal betale høj forsikring i andre selskaber fordi de har lagt deres afgørsel som de har.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Ønsker fuld erstatning for mine ejendele der er blevet stjålet."

Selskabet har i brev af 17/3 2015 til nævnet anført:

"Klager anmeldte ved telefonisk kontakt til selskabet den 22. april 2014, at han havde været udsat for indbrud den 18. april 2014. Selskabets skadebehandler talte med klager den 24. april 2014 og fik oplyst, at der var tale om et meget omfattende indbrud, hvor der var taget designermøbler, lamper og elektronik for mellem 300.000 kr. og 500.000 kr. det meste købt kontant for sorte penge han havde haft liggende hjemme. Alka Forsikring bad ved brev af samme dag klager om at fremsende kvittering for anmeldelse til politiet, liste over stjålne genstande samt dokumentation for kravet.

Alka Forsikring modtog den 1. maj 2014 og efterfølgende den 8. maj 2014 bilag fra klager og bad efterfølgende politiet om aktindsigt i rapporten.

Da der dels var tale om en nytegnet forsikring, som kun havde været i kraft i 23 dage (klager havde ikke tidligere været forsikret) dels et meget omfattende krav - omkring 850.000 kr. - blev sagen overdraget til en af selskabets skadekonsulenter, som foretog den videre behandling af sagen.

Den 9. maj 2014 aftalte selskabets skadekonsulent personlig samtale med klager på klagers bopæl den 20. maj.

Alka Forsikring modtog den 2. juni 2014 kopi af politirapporten.

Klager har oplyst, at han og hans samlever den pågældende aften overnattede på hotel ... Det var angiveligt en pludselig indskydelse og de havde bestilt værelset ca. kl. 19.00. De havde forladt gerningsstedet ca. kl. 20.15 og var kommet tilbage den følgende dag kl. ca. 9.15

Af de konstaterede forhold fremgår det, at skadestedet er beliggende på en lukket sidevej til ... Der er tale om den tidligere landejendom [gårdnavn], som er indrettet til beboelse med lejligheder samt huser firmaet ... Den pågældende aften er det oplyst, at en ansat ... returnerede til stedet kl. ca. 23.30 uden at bemærke hverken personer eller køretøjer på stedet. Udover [gårdnavn] ligger der for enden af vejen endnu en gård.

Ved ophold på gerningsstedets terrasse aktiveres en sensor tilknyttet en større lampe/projektør placeret på nabogavlen, som oplyser både gerningsstedets terrasse samt vejen.

Indbruddet er sket ved at gerningsmændene har aflistet en rude i et køkkenvindue som vender ud mod terrassen. Køkkenvinduet består af 4 vinduer opdelt i 3 ruder hver. Gerningsmændene har aflistet den nederste rude og gennem dette afhaspet både vinduets nederste hasp og vinduets øverste hasp. Der en afstand på ca. 60 cm. fra nederste rudes øvre kant op til den øverste hasp. Det kan i den forbindelse undre, at gerningsmændene ikke har aflistet den midterste rude, hvilket ville havde forenklet afhaspningen en del. Gerningsmændene havde angiveligt forladt stedet gennem døren ud til terrassen (lige ved siden af vinduet), idet nøglen havde ligget fremme.

3. 87607

Alka Forsikrings skadekonsulent henvendte sig til et uvildigt eksternt flyttefirma for en faglig vurdering og fik forklaret, at med det omfattende koster valg - herunder flere møbler og større elektronik (der var tale om genstande med en samlet vægt på ca. 590 kg.) ville det have taget 4 mand ca. 6 timer at pakke og flytte de omtalte genstande.

Alka Forsikrings skadekonsulent udførte efterfølgende en grundig undersøgelse af de af klager indsendte bilag til dokumentation for kravet og fandt flere forhold der - udover den opstående tvivl om forsikringsbegivenheden - skabte alvorlig tvivl om kravets rigtighed.

Skadekonsulenten var i undersøgelsesperioden løbende i kontakt med klager og foreholdt klager de fremkomne oplysninger.

I det følgende nævnes en række af de konstateringer, som skadekonsulenten gjorde, men vi skal for fuldstændighedens skyld henvise til Alka Forsikrings brev af 26. november 2014 til klager, hvor der refereres mere specifikt til hver enkelt af de 81 poster.

Selskabets skadekonsulent kontaktede sælger ifølge en af de private overdragelseserklæringer. Sælger benægtede, at have været i besiddelse af de nævnte effekter og kunne således heller ikke have solgt dem og bemærkede endvidere, at det ikke var hendes underskrift på overdragelseserklæringen.

For så vidt angik en anden overdragelseserklæring oplyste den angivne sælger, at han kendte klager fra sin barndom, men ikke havde haft kontakt til ham længe og han kendte intet til det påståede salg.

Klager havde angiveligt købt 6 Arne Jacobsen syverstole på [Kræmmermarked] i en stand tilhørende [stadeholder]. Ved kontakt til [Kræmmermarkeds] administrator blev det oplyst, at der ikke havde været en stadeholder med det navn i 2013. Administrator oplyste endvidere, at der ham bekendt heller aldrig var solgt sådanne designermøbler på markedet.

For så vidt angår Blue-Ray film har klager fremsendt en liste med titler angiveligt udfærdiget april/oktober 2013 (senere oplyst til november/december 2013). Ved undersøgelse af filen fremgik det, at den var udfærdiget den 6. maj 2014, hvilket er efter indbruddet og listen indeholdt endvidere titler som først var udkommet i februar/marts 2014. Det samme gør sig gældende for de anmeldte DVD film.

For så vidt angår de øvrige overdragelseserklæringer vedrørende diverse designermøbler og en PH lampe, diverse indbo fra Ilva og en Yamaha crosser, PH Kogle i stål, petroleumslamper og PK 61 sofabord indeholder disse ikke oplysninger, der kan identificere sælger.

For så vidt angår den resterende dokumentation var der ligeledes forhold, der rejste stærk tvivl om de fremsatte krav og Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte ved brev af 26. november 2014, at kravet - på baggrund af de konstaterede forhold dels ved forsikringsbegivenheden dels ved den fremsendte dokumentation - ikke kunne imødekommes.

Udover den å conto erstatning Alka Forsikring - med forbehold for erstatningspligten - udbetalte den 4. juli 2014 har selskabet ved brev af 26. november 2014 afsluttet sagen med udbetaling af en skønsmæssig erstatning svarende til en samlet erstatning på 48.213 kr. med fradrag af policens selvrisiko.

Sagen er nu forelagt Ankenævnet for Forsikring.

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

Af betingelsernes afsnit 18.6 fremgår det, at ved tyveriskade må sikrede sandsynliggøre, at tyveri foreligger.

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.

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

På baggrund af de ved skadekonsulentens undersøgelser fremkomne oplysninger finder vi fortsat selve forsikringsbegivenheden tvivlsom. Det drejer sig både om gerningsmændenes adgang til ejendommen samt det forhold, at der i et begrænset tidsrum, i forhold til den omfattende mængde af koster, må have været tale om adskillige gerningsmænd, som uden tvivl har påvirket lyssensorerne, således at indstigningsstedet og døren, gennem hvilken de mange genstande må være bortfjernet, har henligget badet i lys. Gerningsmændene må endvidere have haft en vare/lastbil på minimum 20 m3 til bortfjernelse af genstandene holdende udenfor terrassen fuldt synlig med begrænsede flugtmuligheder ved opdagelse, på den i øvrigt lukkede vej. Sammenholdt med, at ingen af de øvrige lejere har bemærket noget, stiller vi os fortsat tvivlende overfor selve begivenheden.

For en mindre del af de anmeldte genstande finder vi - når henses til disses art og omfang - for visse genstande kravet om dokumentation opfyldt, for andre, at krav om dokumentation kan frafaldes og selskabet har derfor udbetalt en samlet skønsmæssig erstatning.

For så vidt angår hovedparten af de anmeldte effekter må vi fastholde, at der ved skadekonsulentens undersøgelser er skabt så meget tvivl om ægtheden af den fremlagte dokumentation, at vi ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet. Vi skal - som ovenfor anført - henlede opmærksomheden på Alka Forsikrings brev af 26. november 2014 til klager, hvor der refereres mere specifikt til hver enkelt af de 81 stjålne genstande.

Der er endvidere ikke et eneste foto fra beboelsen før skaden, hvor indboet ville kunne ses i en naturlig sammenhæng, som ville kunne medvirke til en sandsynliggørelse af - om ikke art og ægthed - så i hvert fald tilstedeværelse.

Selskabet har endvidere noteret, at boligen er tømt og fraflyttet grundet renovering, hvilket klager også selv nævnte i oktober 2014, ligesom klager har solgt og foræret indbo væk umiddelbart efter skaden. Den 4. maj 2014 havde klager en annonce, hvor han tilbød dels en elevationsseng dels en læder hjørnesofa gratis til afhentning. Klager har derudover annonceret et 55 tommer LED TV til salg både den 27. februar, den 23. marts og den 2. april 2014.

Vi finder således, at vi - med den udbetalte skønsmæssige erstatning - har været særdeles imødekommende og må fastholde, at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning for det anmeldte."

Selskabet afviste store dele af klagers krav ved brev af 26/11 2014.

Selskabet har i brev af 28/11 2014 til klageren bl.a. anført:

"Vi har gennemgået skadeforløbet på din Alka Familieforsikring.

Vi har derfor valgt at opsige din forsikring efter reglerne i forsikringsbetingelserne.

Opsigelsen gælder fra 16.12.2014"

Af forsikringsbetingelserne (AF-03) fremgår bl.a.:

"**16. Forsikringens varighed og opsigelse**

...

16.3 Forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter at Alka har betalt skaden eller afvist skaden

...

18. Anmeldelse af skade

...

18.6. Ved anmeldelse af tyveriskade må sikrede sandsynliggøre, at tyveri foreligger, idet glemte, tabte eller forlagte genstande ikke erstattes.

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 og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

6. 87607

Nævnet udtaler:

Erstatningsopgørelsen

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 18.6 og 19.1.

Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, som f.eks. smykker, designermøbler og elektronik, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi. Klageren har anmeldt tyveri af genstande til en værdi af ca. 850.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har ret til erstatning ud over den af selskabet skønsmæssigt fastsatte.

Nævnet har blandt andet langt vægt på, at en række af de af klageren fremlagte kvitteringer ifølge selskabets undersøgelser sandsynligvis er uægte, og at klagerens krav i øvrigt baserer sig på et usikkert bevisgrundlag. Herudover har selskabet anført, at dets undersøgelser af sagen har afdækket en række yderligere mistænkelige forhold.

Opsigelsen

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 16.3, at selskabet kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter en anmeldt skade, og at opsigelsen skal ske senest 1 måned efter selskabet har betalt eller afvist skaden.

Selskabet afviste store dele af klagers krav ved brev af 26/11 2014. Ved brev af 28/11 2014meddelte selskabet klager, at det opsagde indboforsikringen pr. 16/12 2014.

Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere selskabets opsigelse, der er foretaget i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

7. 87607

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels