Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juli 2015 blev i sag nr. 87621:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at anerkende et indbrud i hans lejlighed.

Selskabet har i første række afvist at anerkende, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted. I anden række har selskabet henvist til, at sagen ikke er egnet til afgørelse i nævnet og bør afvises i medfør af vedtægternes § 4.

I anmeldelse af 2/6 2014 anmeldte klageren, at der havde været indbrud i hans lejlighed, og at indbruddet var sket den 1/6 2014. I sin beskrivelse af skaden har klageren anført:

> "Køkkenvindue til baggården brudt op med en skruetrækker eller lignende, hasper er knækket. Der er stjålet TV* 2 inkl. tv-ophæng, kontanter, printer, ekstern harddisk, 2 lamper, guitar, sølvskeer, armbåndsur, parfume og diverse tøjdele."

I alt havde han opgjort sit erstatningskrav til ca. 50.000 kr. inklusive et kontantbeløb på 17.500 kr.

Selskabet rekvirerede politirapporten.

Af politiets anmeldelsesrapport fremgik, at indbruddet var anmeldt den 1/6 2014, og at gerningstidspunktet var i tidsrummet mellem den 29/5 2014 kl. 16:00 og den 1/6 2014

kl. 22:00. Om sagens genstand stod noteret, at køkkenvinduet var opbrudt med ukendt redskab. Indstigning var sket denne vej. Udstigning gennem hoveddør. Lejligheden gennemrodet… Endnu ikke endelig overblik over stjålne genstande.

Af politirapporten fremgår blandt andet:

> "Under efterforskningsvagt d.d. blev jeg af vagthavende sendt til indbrud på adressen … Ved ankomst til stedet traf jeg anmelderen, der kunne påvise stedet. Han forklarede kort, at de var kommet ind gennem køkkenvinduet, akkurat ligesom sidst han havde haft indbrud. Det var i januar måned i år, og de havde taget fuldstændig de samme ting som sidst. Han viste indgangsstedet i køkkenet, og forklarede, at han ikke havde nået at få skiftet låsebøjlen for neden på vinduet siden sidste indbrud, og at den derfor ikke havde været låst, da den ikke passede ordentligt til vinduet.
>
> Gerningsstedet er den 2 værelses lejlighed på 60 m2, beliggende i stueetagen. Den er indrettet med entre, hvorfra der er adgang til et bad/toilet og til et soveværelse. Der er yderligere adgang til et køkken/alrum og derfra er der adgang til en stue. Der er vinduer mod gaden og mod baggården, og de er alle sikret med haspelåse. Der er adgang til lejligheden via en hoveddør sikret med en Ruko lås med indvendig vrider. Adgang til opgangen er via en aflåst dør ud mod vejen. Denne er ligeledes sikret med en Ruko lås. Fra opgangen er der via en ulåst mellemdør adgang til en mindre baggård, hvor der er et ekstra lejemål …B samt en have. Haven er omkranset af mur på den ene side og en lav hæk på den anden side.
>
> Gerningsundersøgelsen viste, at man havde skaffet sig adgang til lejligheden ved at bryde køkkenvindue op fra baggården. Begge hasper i køkkenets højre vindue var knækket over, og der sås trykmærker fra en mindre skruetrækker i karmtræet udefra. Låsebøjlen for neden var intakt.
>
> Alle rum var gennemrodet og skuffer og skabe stod åbne. I stuen hang der et beslag på væggen og en kommode, hvor der tidligere havde hængt et tv. På væggen i soveværelset hang der ligeledes et beslag på væggen, hvor der havde hængt et tv.
>
> Ingen sporsikring foretaget, idet der ikke sås synlige spor efter DNA eller fingeraftryk. I vindueskarmen var der en anelse snavs, men ingen synlige skoaftryk.
>
> Udgangen var foretaget gennem hoveddøren, idet denne stod ulåst ved hjemkomsten. Der blev sikret fotos fra gerningsstedet…
>
> Efter endt gerningsstedsundersøgelse, henvendte jeg mig til beboeren i baggården i nr. …B. Han oplyste, at han havde været hjemme i gerningstidsrummet, men at han intet havde set eller hørt fra indbruddet i nr. … Han forklarede kort, at han også selv havde haft indbrud for noget tid siden, og at man som tyv nok desværre havde for meget arbejdsro omme i deres gård.
>
> Ligeledes kontakt til overboen i nr. …, der også oplyste, at han havde været hjemme i gerningstidsrummet, men at han desværre intet havde hørt.
>
> Anmelderen vejledt om at tage kontakt til forsikring. ..."

Efterfølgende har politiet standset efterforskningen, idet der særligt blev lagt vægt på, at der indtil nu ikke var tilvejebragt tilstrækkelige spor eller oplysninger, som gav mulighed for at efterforske yderligere i sagen.

Selskabet har i mail af 12/9 2014 afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke i tilstrækkelig grad var sandsynliggjort, at der forelå en dækningsberettigende skade.
Klagerens far er herefter indtrådt i sagen og har i mail af 16/10 2014 klaget over afgørelsen og selskabets sagsbehandling.

Som svar herpå har selskabet i mail af 30/10 2014 bl.a. anført:

> "I din henvendelse klager du over en alt for lang sagsbehandlingstid, da de går ca. 3 måneder fra skaden anmeldelse til der ligger en afgørelse.
>
> Vi skal i den anledning medgive dig, at behandlingstiden på skaden har været alt for lang. Vi har undervejs i vores behandling af den anmeldte skade været i kontakt med politiet omkring sagen, men det skal ikke være en undskyldning for ikke at have afgjort sagen tidligere.
>
> Vi beklager naturligvis det lange forløb.
>
> Du klager også over, at vi har afvist at yde erstatning for skaden med begrundelse, at der er mangelfuld dokumentation og pga. ændrede forklaringer fra din søns side af, og efterlyser herunder en redegørelse for vores beslutning.
>
> Det fremgår af politiets rapport, at indbruddet er forøvet i tidsrummet den torsdag 29. maj 2014 kl. 16:00 - søndag den 01. juni kl. 22:00.
>
> Din søn har i første ombæring til vores skadekonsulent forklaret, at han ikke var hjemme i gerningstidsrummet. Efterfølgende kom han i tanker om, at han lige kort var hjemme fredag om formiddagen (30. maj), for så til sidst gennem dig skriftligt redegjort for sin færden i og omkring gerningstidsrummet:
>
> Følgende fremgår af den 3. og skriftlige redegørelse: 'Den aftale han havde om eftermiddagen torsdag d. 29/5 blev udskudt til om aftenen. Han forlod sin lejlighed kl. ca. midnat og kørte over til sin veninde. Torsdag nat var han hos veninden. Han var kort hjemme om formiddagen fredag d. 30/5 (for at hente penge til slagteren). Fredag formiddag var han dels hos veninden og dels sammen med os på …vej. Fra fredag eftermiddag til lørdag aften var han sammen med os. Lørdag aften kørte han direkte hjem til veninden og var der til søndag sen aften, hvor han kom hjem kl. ca. 22.30 og opdagede indbruddet'.
> På baggrund af de skiftende forklaringer omkring hændelsestidspunktet (3 forskellige forklaringer) har vi afvist at betale erstatning, da vi ikke finder det sandsynliggjort at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi har således ikke taget stilling til dokumentationsspørgsmålet.

Såfremt din søn stadigvæk ikke kan acceptere vores afgørelse i sagen, har han mulighed for at indgive en klage direkte til vores klageansvarlige enhed."

I klage til nævnet den 31/3 2015 har klageren krævet:

"Der kan dokumenteres løsøretab for ca. 40.000 kr. – dette ønskes erstattet af Nykredit Forsikring. Yderligere 5.000 kr. erstattet for tab i form af svie og smerte, samt unødig lang behandlingstid. Yderligere ønskes tab af eventuelle renter erstattet – det vurderes at 3 mdr. rente à 2 % i alt 2.400 kr. synes rimeligt. I alt ønskes 47.400 kr. erstattet af Nykredit Forsikring."

Til støtte for kravet har han anført:

"Der er anmeldt til politiet at forsikringstager ikke har været hjemme fra torsdag d. 29 kl 16 - søndag d. 1 kl 22.
Der oplyses fra forsikringstager:
Anmeldelsen fandt sted straks efter skaden var blevet opdaget og der blev i denne chokerende situation ikke lagt vægt på nøjagtigheden af tidpunkterne. Der [er] blevet opgivet de tider forsikringstager umiddelbart kunne komme i tanker om. Forsikringstager havde oprindeligt en aftale med sin veninde kl. 16. Denne blev rykket da veninden skulle i biografen om aftenen med sin veninde, hvorfor forsikringstager først skulle mødes med sin veninde når denne var hjemme igen - denne færden er forsikringstager kommet i tanke om ved nærmere gennemgang af hans færden foregået i dialog med sine forældre - denne redegørelse er forelagt forsikringsselskabet med henblik på at lette behandlingen af sagen - denne oplysning synes i øvrigt irrelevant, idet forsikringstager tidligere har oplyst selskabet om at han kortvarigt var hjemme fredag d. 30 om formmiddagen for at hente penge.

Denne oplysning havde forsikringstager ikke i erindringen da han meldte skaden til politiet, ej heller første gang der tages kontakt til Nykredit Forsikring, hvor skaden anmeldes.

Denne oplysning kommer forsikringstager først i tanker om ved en telefonisk samtale med selskabets sagsbehandler, da han her bliver bedt om at uddybe hans færden lidt. Forsikringstager havde aftale om at mødes med sine forældre for at spise brunch hvortil han skulle medbringe pålæg. Slagteren modtager ikke Mastercard-betaling hvorfor forsikringstager kørte hjem efter kontanter. Dette havde forsikringstager glemt, da han meldte skaden henholdsvis til politiet, samt forsikringsselskabet.

Det kan yderligere oplyses, at forsikringstagers forældre undervejs [v]ar i kort dialog med politiet for at rette fejlen - der blev ikke foretaget yderligere, idet vedkommende fra politiet ikke pålagde denne nogen betydning af særlig karakter.

At forsikringstager har 'sjusket' med den oprindelige opgivelse af tidspunkter for sin færden ændrer ikke på faktum, at indbruddet har fundet sted hvorfor forsikringstager lægger til grund at en dækningsberettiget skade har fundet sted jf. politirapporten."

Selskabet har over for nævnet i brev af 2/3 2015 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Klager oplyste i forbindelse med sagsbehandlingen til vores skadeskonsulent, at han boede alene, at han havde tjent kontanter ved at spille på kasino, at han besøgte kasino tre-

fire gange ugentligt og spillede for kr. 10-20.000 pr. gang. Klager fik SU og var sygemeldt fra sit studie. Klager havde tidligere arbejdet som afløser på plejehjem.

Som det også læses af politirapporten, anmeldte klager i januar 2014 et indbrudstyveri tilsvarende det i juni 2014 anmeldte (opbrud af køkkenvindue mod baggård). Ved indbruddet i januar 2014 anmeldte klager tyveri af dyre og udokumenterede indbogenstande, heriblandt et armbåndsur til ca. kr. 140.000 og rede kontanter vundet på kasino, kr. 21.500. Grundet indbruddet i januar 2014 - hvor erstatning blev fastsat skønsmæssigt pga. manglende dokumentation - fortalte klager vores skadeskonsulent, at han løbende i perioden februar til maj 2014 havde taget billeder af sit indbo for at sikre dokumentation ved en eventuel forsikringsbegivenhed.

Ved mail af 13. juni 2014 fremsendte klager ovennævnte billeder - efter sigende taget i perioden februar til maj 2014 - til dokumentation for sit stjålne indbo. Ved et dataudtræk kan det konstateres, hvornår de fremsendte billeder er taget. Heraf fremgår det, at billedet af rede penge er taget den 28. maj 2014 kl. 11.06, billederne af interiør er taget den 29. maj 2014 kl. 23.43 og 23.44, samt billedet af kvitteringer er taget den 2. juni 2014 kl. 13.07. Nogle af billederne er således taget i det tidsrum, der til politiet er oplyst som gerningstidsrummet, og hvor klager ifølge sine første to forklaringer ikke var hjemme.

Ifølge politirapporten blev gerningstidsrummet af klager oplyst til at være mellem torsdag den 29. maj 2014 kl. 16.00 og søndag den 1. juni 2014 kl. 22.00 (naboer havde ikke set eller hørt indbruddet). Under skadebehandlingen oplyste klager til vores skadeskonsulent, at han kortvarigt var hjemme om formiddagen fredag den 30. maj 2014. Efter vores taksators mail af 12. september 2014 overtog klagers far dialogen. Som det bl.a. læses af Ankenævnsklagen, blev klagers forklaring herefter korrigeret til, at klager var på sin bopæl til døgnskiftet mellem torsdag den 29. maj 2014 og fredag den 30. maj 2014, var kort forbi sit hjem om formiddagen den 30. maj 2014, og ellers først vendte hjem til sin bopæl om aftenen søndag den 1. juni 2014.

Det er en forsikringsretlig grundsætning, at forsikringstager skal dokumentere eller sandsynliggøre den anmeldte forsikringsbegivenhed samt sit krav.

Klager fremsendte billeder taget på et tidspunkt, hvor klager til politirapport og skadesanmeldelse oplyste, at han ikke var hjemme.

Efter afvist skadesdækning forklarede klagers far, at klager først forlod sin bopæl ved døgnskiftet mellem torsdag den 29. maj 2014 og fredag den 30. maj 2014 (altså efter at billederne var taget). Det hænger ikke sammen med, at klager ved politianmeldelsen umiddelbart efter hjemkomst til sin bopæl søndag den 1. juni 2014 oplyste, at han havde forladt sin bopæl torsdag den 29. maj 2014 kl. 16. Man kan huske, om man forlader sin bopæl om eftermiddagen eller ved midnatstid, hvorfor vi finder, at klagers forklaring ved politianmeldelsen skal lægges til grund.

Efter en samlet vurdering kan vi således ikke nære tillid til klagers skadesanmeldelse. Vi finder, at klager ikke har sandsynliggjort en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og vi skal således fortsat afvise dækning for indbrudstyveri. Vi har ikke taget stilling til erstatningsopgørelsen.

Subsidiært finder vi, at sagen ikke er egnet til afgørelse for Ankenævnet, men kræver en nærmere parts-og vidneforklaring for domstolene, hvorfor vi skal henvise til Ankenævnets vedtægter § 4.

For en god ordens skyld skal vi afslutningsvist meddele, at der ikke er hjemmel til dækning for ikke-økonomiske krav såsom svie og smerte; vi finder heller ikke, at der er tale om unødig lang sagsbehandlingstid - sagsbehandlingstiden skyldtes bl.a. klagers skiftende forklaringer. Endelig kan renter alene gøres gældende i medfør af FAL § 24, hvilket nærværende sag dog ikke giver grundlag for."

Nævnet har fået forevist de fremlagte fotos:

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**INDBOFORSIKRINGEN**
12. Hvilke genstande er dækket?
…
12.3. Penge m.m.
Som 'penge m.m.' anses:
- Penge
…
Dækningen er begrænset til maksimalt 19.800 kr. (2009) pr. forsikringsbegivenhed.
…
16.6 Dokumentation
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 anført i skadeanmeldelsen.
Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.
I egen interesse bør forsikringstageren 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."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at forsikringen ikke indeholder nogen dækning for krav på svie og smerte.

Nævnet finder, at det ikke er muligt at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der foreligger i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan finde sted for nævnet.

I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der bl.a. er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels