Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87637:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren har opgjort sit samlede erstatningskrav til 95.000 kr., heraf 7.500 kr. i kontanter, 8.000 kr. i mønter samt en frimærkesamling til en anslået værdi af 80.000 kr. Herudover har klageren oplyst, at han har fået stjålet 440 euro. Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for kontanter og mønter til 5.563.00 kr. Selskabet har afvist at yde dækning for frimærkesamlingen og de 440 euro med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav.

I klageskema af 3/2 2015har klageren anført, at han ønsker at få erstatning for det tab, han har lidt. I mail af 19/3 2015 har klagerens advokat endvidere anført:

> ”Min klient anmelder et tyveri til ALKA og opgør særdeles objektivt og nøjagtigt sit tab.
> 17.04.13: ALKA afviser erstatning og min klients dokumentation herfor. Ualmindelig insinuerende afvisning.
> 01.05.13: Min klient bliver opsagt af forsikringsselskabet. Hm! Den 7. januar 2014 skriver ALKA ellers til min klient, at de er meget glade for at have ham som kunde ?!
> 01.07.14: Jeg klager på min klients vegne til den klageansvarlige i forsikringsselskabet.
> 14.08.14: ALKA beder om yderligere information/dokumentation, som fremsendes 12.11.14.
> 19.11.14: ALKA beder om yderligere information/dokumentation, som fremsendes 03.12.14.

16.01.15: ALKA afviser yderligere erstatning.
Min klient har svaret på alle de spørgsmål, som ALKA har kunnet stille. Han har søgt at aflevere al den dokumentation ALKA har bedt om. Han har intet fejet ind under gulvtæppet. Men, alligevel har han fået en ualmindelig dårlig behandling, specielt ALKAS insinuerende mails/breve om, at han nok har snydt ALKA: Det har han ikke".

I brev af 28/4 2015 har selskabet bl.a. bemærket:

"Klager anmeldte den 27. december 2012 indbruddet til Alka Forsikring, hvor han oplyste, at der var stjålet mønter for ca. 8.000 kr., danske penge fra en pung 7.500 kr. samt 440 euro, som klager havde tilbage fra sidst han var ude at rejse. Der var endvidere stjålet et kamera og frimærker. Alka Forsikrings medarbejder bad klager indsende dokumentation for de stjålne genstande.

Alka Forsikring modtog politirapporten, hvoraf det fremgik at gerningsmanden var kommet ind via havedøren formentlig ved hjælp af en skruetrækker. Indbruddet var sket den 24. december mellem kl. 17.45 og kl. 22.00. Tyven var kommet ind fra bagsiden af huset og var gået direkte til det ene kontor, hvor han fra et mindre skab og en skuffe i et skrivebord bortfjernede ca. 20.000 kr. i danske sedler og mønter og euro. Tyveriet bar præg af, at gerningsmanden måtte have haft kendskab til opbevaringen af pengene.

Klager specificerede ved brev af 19. marts 2013 sit krav. Udover de til politiet nævnte kontanter var der stjålet en frimærkesamling til en værdi af 80.000 kr.

Grundet kravets størrelse blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som gennemgik sagen og vurderede det fremsatte krav i forhold til klagers dokumentation.

Alka Forsikring meddelte på denne baggrund ved brev af 17. april 2013, at for så vidt angik den dyre frimærkesamling fandt selskabet ikke dokumentationen fyldestgørende. Klager havde ikke anmeldt frimærkesamlingen til politiet, hvilket selskabets skadekonsulent fandt besynderligt henset til den høje værdi og at samlingen havde stået umiddelbart ved siden af de øvrige stjålne genstande. Derudover havde klager alene fremlagt kontoudtog/giroopkrævninger med nogle posteringer for frimærkekøb via Postdanmark for ca. 1600 kr. i perioden 2004-2006.
For så vidt angik de anmeldte 440 euro oplyste klager, at han havde hævet 1.000 euro den 11. juli 2012 til brug for en uges ferie og 330 euro den 12. september 2012 også til brug for en uges ferie. De 440 euro var angiveligt til overes efter de to ferier, hvilket selskabets skadekonsulent imidlertid ikke fandt sandsynliggjort.

Klager havde oplyst at de 8.000 kr. i mønter tilhørte en tipsklub han bestyrede, hvor de var 15 medlemmer der indbetalte 25 kr. ugentligt og selskabet erstattede efter omstændighederne klagers andel af beløbet.

Klagers dokumentation for tilstedeværelsen af et kontantbeløb på 7.500 kr. var kontoudskrift for hævninger fra maj til november - seneste hævning på 4.000 kr. foretaget knap 2 måneder før indbruddet. Selskabet erstattede kontantbeløbet skønsmæssigt.

De øvrige genstande blev erstattet til genanskaffelsesprisen for tilsvarende brugt (kamera fra 2004) og skønsmæssigt (bl.a. pung og sygesikringsbevis), da klager ikke havde angivet et krav.

Lidt mere end 1 år senere (den 1. juli 2014) henvendte advokat … sig på klagers vegne og kommenterede de enkelte erstatningskrav og selskabets behandling af disse.

Klagers sag blev på denne baggrund forelagt en anden af selskabets skadekonsulenter til revurdering.

På baggrund af advokatens anbringender bad skadekonsulenten ved mail af 14. august 2014 denne om supplerende oplysninger til brug for bedømmelen af sagen. Dels for så vidt angik frimærkesamlingen dels for så vidt angik de forskellige kontantbeløb.

Alka Forsikring modtog 3 måneder senere mail fra klagers advokat, hvori hun besvarede de af skadekonsulentens spørgsmål hun fandt det muligt at besvare.

Klagers advokat oplyste med hensyn til frimærkesamlingen, at klager havde haft lister over mærkerne, men at de lå sammen med samlingen. Klager havde siden 1980 kun købt via Postdanmark, Færøerne og Grønland. Klager havde ikke solgt samlinger. Klagers advokat vedlagde et foto af den hylde, hvor samlingen havde stået og oplyste, at et 'frimærkefirma' (klagers advokats anførsel i gåseøjne) havde vurderet samlingen til 25.000 - 30.000 kr. angiveligt svarende til mellem 1/2 og 1/3 af katalogprisen.

Klagers advokat bekræftede for så vidt angik euro, at klager havde været ude at rejse (på …) i juli 2012 og i september 2012.

For så vist angik tipsklubbens penge oplyste klagers advokat, at alle pengene tilhørte hendes klient, da han havde overført til Tipstjenesten fra egen konto. At glasset indeholdt 8.000 var et kvalificeret gæt, idet klager tidligere havde tømt glasset. Klagers advokats svar rejste desværre flere spørgsmål, som Alka Forsikrings skadekonsulent så sig nødsaget til at få svar på inden en endelig stillingtagen og skadekonsulenten spurgte således ved mail af 19. november 2014 bl.a. til hvilket 'frimærkefirma', der havde vurderet klagers samling og, da der med advokatens svar var rejst tvivl om omfanget, også hvad samlingen faktisk indeholdt.

På baggrund af klagers advokats svar af 3. december 2014, hvoraf det bl.a. fremgik, at der var tale om postfriske frimærker fra 1975 til 2006 (ca. 576 udgivelser) samt julemærker samt oplysningen om 'frimærkefirmaet' tog Alka Forsikrings skadekonsulent kontakt til firmaet før sin endelige stillingtagen til sagen.

Firmærkefirmaet oplyste, at de - på forespørgsel - havde givet en mundtlig oplysning om at frimærker fra den nævnte periode typisk kunne genanskaffes for ca. 1/3 af katalogprisen, men at de ikke derudover havde foretaget en vurdering.

Skadekonsulenten meddelte i brev af 16. januar 2015, at årsagen til den nærmere undersøgelse af klagers krav var en anonym telefonisk henvendelse, hvoraf det fremgik, at frimærkesamlingen angiveligt var solgt et år før skaden til en pris af 4.000 kr.

Skadekonsulenten bemærkede i den forbindelse, at sammenholdt med priser på internettet - herunder DBA - fandtes ovennævnte pris ikke urealistisk for en større samling nordiske frimærker.

På baggrund af den manglende beskrivelse af, hvilke mærker der var tale om, den indledningsvise fastsættelse af kravet til katalogpris, den manglede anmeldelse til politiet af

samlingen samt den ifølge skadekonsulenten troværdige anonyme henvendelse, afviste skadekonsulenten klagers krav for frimærkerne.

For så vist angik rejsevaluta - euro - fandt skadekonsulenten det ikke bevist eller sandsynligt, at der efter afholdelse af 2 ugers skulle være så stort et beløb i behold.

For de øvrige krav for kontanter gennemgik skadekonsulenten de oplysninger om beløbene, der var kommet frem under sagens behandling sammenholdt med de kontoudtog, som viste hævninger på klagers konto og meddelte, at der samlet kunne ydes en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for kontanter, men da der allerede ved den første opgørelse var udbetalt mere end dette beløb, ville der ikke blive udbetalt yderligere.

Sagen er nu forelagt Ankenævnet for Forsikring.

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en familieforsikring i selskabet med forsikringsbetingelsernes AF - 03.

Forsikringen dækker med henvisning til afsnit 4.8 indbrudstyveri i forsvarligt aflåset bygning eller lokale.

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 mere 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.

For så vidt angår afsnittene 3.3. og 3.4. i forsikringsbetingelserne - penge og særligt privat indbo - stilles som udgangspunkt skærpede krav for så vidt angår dokumentation for ejerskab (tilstedeværelse på gerningstidspunktet), art og lødighed.

Klager fremsendte ved brev af 19. marts 2013 sit krav. Det fremgik, at kravet for frimærkesamlingen var ca. 80.000 kr. Den eneste dokumentation klager var i besiddelse af var posteringer fra 2004 til 2006, hvoraf fremgik betalinger til Postdanmark, Færøerne og Grønland på 1.600 kr. Klager har ikke kunnet fremlægge lister/opgørelser over, hvilke mærker eller hvor mange, der var tale om, selvom kravet var opgjort efter AFA katalog. Mærkerne

fremgår heller ikke af fotos. Klager har påvist, hvor i kontoret frimærkesamlingen var placeret - i A4 mapper på en hylde i et skab.

Henset til at tyveriet af frimærkesamlingen ikke blev nævnt overfor politiet, (selvom det var den mest værdifulde genstand, der blev stjålet og angiveligt blev opbevaret i et skab i kontoret, hvor der var stjålet fra både skrivebordsskuffe og skab) at den af klager angivne værdi ikke på nogen måde svarer til, hvad tilsvarende samlinger kan erhverves for (på trods af det faktum, at klager som samler i mere end 50 år må antages, at kende markedet), den manglende dokumentation og endelig den anonyme henvendelse (hvorefter samlingen var solgt året før indbruddet), finder selskabet fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort kravet, hvorfor vi må fastholde, at vi ikke kan erstatte frimærkesamlingen.

For så vidt angår valuta må bemærkes, at det ikke er muligt, at vurdere et 'sædvanligt' ferieforbrug - om det er sædvanligt at bruge i gennemsnit, hvad der svarer til ca. 700 kr. om dagen eller kun bruge 470 kr.om dagen. Det er også meget normalt, at have lidt overskydende valuta med hjem efter en ferie, men det kan undre, at hvis man under en ferie kun har brugt godt halvdelen af sin valuta, så før næste ferie hæver yderligere valuta før der er et behov, især når man har Visadankort.

Med hensyn til de kontanter der blev stjålet fra/med klagers pung skal det bemærkes, at de hævninger, der fremgår af kontoudtogene, efter selskabets opfattelse ikke dokumenterer tilstedeværelsen af det forholdsvis store kontantbeløb. Den første hævning 8 måneder før indbruddet gik angiveligt for størstedelens vedkommende til køb af et gulvtæppe. De øvrige hævninger udgør i alt 23.000 kr. fordelt over 6 måneder med seneste hævning 2 måneder før indbruddet. Et vist forbrug må i sagens natur tages i betragtning, hvorfor vi ikke finder dokumentationen for tilstedeværelsen af 7.500 kr. på gerningstidspunktet fyldestgørende.

Endelig er der de 8.000 kr. (i tiere og tyvere), som klager indledningsvis oplyste var Tipsklubbens. Efterfølgende oplyste klagers advokat, at dette ikke var tilfældet, da klager betalte Tipstjenesten fra sin egen konto, hvorfor mønterne retteligen tilhørte klager.

Der foreligger ingen dokumentation for beløbets størrelse. Klager har fremlagt kontoudtog, hvoraf det fremgår, at han har indsat 7.600 kr. i banken ved kontant indbetaling den 19. oktober 2011 - med kuglepen er anført 'mønter'. Selskabet finder ikke umiddelbart at dette er fyldestgørende dokumentation for, at der befandt sig 8.000 kr. i mønter i de påviste krukker på gerningstidspunktet, når henses til at Tipsklubbens daværende 12 medlemmer angiveligt fik udbetalt 12.000 kr. i november 2012 kort tid før indbruddet.

Ved indbruddet blev der således anmeldt stjålet omkring 19.000 kr. i kontanter, hvilket med henvisning til ovenstående imidlertid efter selskabets opfattelse ikke er fyldestgørende dokumenteret, hvorfor selskabet har valgt at fastsætte en samlet skønsmæssig erstatning for kontanter på 5.000 kr., hvilket vi med henvisning til praksis på området må fastholde.

Vi må således fastholde, at klager ikke har dokumenteret sit krav i tilstrækkelig grad til, at vi kan udbetale yderligere erstatning udover den allerede udbetale skønsmæssige erstatning på 5.563,00 kr.".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af 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 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:

Det fremgår af sagen, at der den 24/12 i tidsrummet mellem kl. 17.45 og kl. 22.00 var indbrud i klagerens bolig.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og eksistensen af kravet.

Kontanter, mønter og euro

Klageren har oplyst, at der ved indbruddet blev stjålet 7.500 kr. i kontanter, 8.000 kr. tilhørende den tipsklub, som han var medlem af, samt 440 euro.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han på tidspunktet for indbruddet var i besiddelse af de pågældende pengebeløb. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

Frimærkesamling

Klageren har oplyst, at der ved indbruddet blev stjålet en frimærkesamling til en anslået værdi af 80.000 kr. Klageren har til selskabet fremsendt posteringer fra 2004 til 2006

7. 87637

vedrørende frimærkekøb via Postdanmark, Postverk Føroya og Post Grønland i alt 1.625,84 kr.

Selskabet har afvist at yde dækning herfor med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tyveriet af frimærkesamlingen ikke blev nævnt til politiet, selvom det var den mest værdifulde genstand, der blev stjålet, at klageren har fremlagt posteringer fra 2004 til 2006 vedrørende frimærkekøb på i alt 1.625,84 kr., og at klageren ikke på anden måde har sandsynliggjort indholdet af sin frimærkesamling på trods af, at han har været samler igennem mange år.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels