Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 87678:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos LB Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Tvisten i sagen vedrører størrelsen af den udbetalte erstatning for et guldsmykke med en angivet værdi på ca. 66.000 kr. samt et ægte tæppe med en angivet værdi på ca. 67.000 kr.

Selskabet har i forbindelse med indbruddet i alt ydet 23.125 kr. med tillæg af renter i erstatning for guldsmykket og henviser til, at klageren ikke har bevist, at hun er berettiget til yderligere.

I klageskema af 10/2 2015har klageren bl.a. anført:

> ”Hej jeg skriver til jer, fordi jeg har været udsat for tyveri i juli måned af 4 polske medarbejdere som jeg havde boede i 1. sal af mit hus. Jeg var ikke hjemme den aften hvor tyveriet er sket, var på arbejde til kl 23. Efter arbejde tog jeg hos min onkel til fødselsdagsfest i …, da jeg kom hjem stod mit hovedør åben og jeg kunne ikke forstå at hvorfor de medarbejdere ikke var startet arbejde så kunne jeg se at låsen til to døre som jeg havde låst var væk fra døren den ene stod på skab og det andet var helt væk, jeg ved overhoved ikke hvordan de har taget disse låse cylinder væk uden en nøgle men skal siges at de havde selv skiftet vores lås. Jeg gik hurtigt hen til min soveværelse for at se til pengene som jeg havde gem væk i en kæmpe stor tøj sæk ind i tøj skab, hvor jeg havde yderligere sat nogle andre sæk ovenpå den. Jeg gennemgik hele sækkene og skabet men kunne finde intet.

Jeg valgt at ringe til deres chef som har firmaet og han kunne ikke komme i kontakt med dem så valgt jeg at ringe til politiet og anmeldt dem, politiet kom forbi for at gennemgår huset og tag fingreaftryk på, politiet kunne se at jeg boede i noget flytterod med kasser over det hele og et af værelserne hvor jeg havde hele min ting låst ind var låse cylinder væk, jeg fortalt politiet at de har taget 130 000 kr. af mit hus og politiet spurt om der var andet der var væk sagde jeg til dem at jeg ved det simpelthen ikke fordi jeg er nød til gennemgå det hele men jeg blev anbefalet af politiet at jeg skal skynd mig at ringe til min forsikring og fortale det så må jeg sige til dem at jeg ved ikke hvad ellers er væk fra mit hus og ringe til politiet igen når jeg ved hvad ellers er væk. Jeg gjorde som jeg blev bedt om. Jeg gennemgik mit hus og kunne se at der yderlig var mit afghansk tæppe og min guldsmykke set, ipod, min mands ur var væk. Politiet på selve dagen afhørt chefen for firmaet, hvor han forklarede at han ikke kunne få fat i dem og nogle af dem var ikke mere i [udlandet] også i dag har chefen stadigvæk ikke kunne komme i kontakt dem. Det vil sige jeg har et vidne der siger at de har taget min ting og flygtede fra mit hjem.

Jeg har flere gang kontaktet politiet hvor de sagde at de vil tag kontakt med polsk politi og gang til gang sagde de at hvis de skal være helt ærlig tror de ikke at de kan få fat i min ting eller penge for de ment jo længere tid der går så har de tiden til at sælge det væk. Til sidst fik jeg det vide af politiet at de ikke kan gør mere så må jeg tag det videre med min forsikring og undervejes har jeg hele tiden været i kontakt med en taksator der hedder …, han kom på besøg i mit hus hvor han sagde at han kunne godt se at det er noget flytterod som er svært at forstå i tlf. før man selv ser det, jeg vist ham hele mit hus, lås cylinder og Bauta mener jeg har sagt at et lille vindue på mit soveværelse var åben, det har jeg aldrig sagt, og han spurt efter kvittering og billeder af min tæppe og smykkesat, jeg sagde til ham at jeg sagtens kan vise billede ag smykkesat da jeg har den både på billede og dvd som min mand giver mig den på i min bryllups film, men jeg sagde til ham at jeg har overhoved ikke noget kvittering på mig her i dk men min svigerfamilie har den og jeg har ikke særlig god kontakt med dem, men jeg skal nok se om jeg kan komme i kontakt med dem, det tog mig også tid før de sendt kvitteringerne via Viber som billede, nu er jeg blevet beskyldt for at jeg har lavet noget forfalskning af disse kvitteringer, jeg har tidligere beskrevet at jeg kan ikke læse eller skrive afghansk men jeg fik en til kigge på den og vedkommende sagde at der står kun pris og ikke andet. Jeg er 27 og har været i dk 16 år plus jeg har boet i [udlandet] og andre lande, derfor har jeg aldrig har haft muligheden for at lære [fremmedsprog] for jeg har ikke været i landet nu næsten i 20 år. Jeg ved ikke hvordan en rigtigt eller forkert kvittering ser ud for normal når du handler i [udlandet] giver de ikke kvitteringer med medmindre du ber om det, da jeg købt mit tæppe var jeg samme min svigermor for at købe tæppet en ældre herre sagde at han har en ægte sjælendt silke tæppe som der findes ikke andre steder, jeg kiggede på tæppet og kunne lide den, derfor gav jeg penge til min svigermor ca. 10 000 usd dollar. Taksator kom med et billede af en forretning og spurgt om jeg kunne genkende denne sted, det kan jeg ikke fordi jeg ikke kan huske tingene når det ligger så lang tilbage og jeg er blevet testet for at jeg har dårlig lang tids hukommelse, kan sagtens ligge dokumentation for dette og ordblind.

Bauta mener at jeg aldrig har nævnt at kvitteringer skulle komme fra [udlandet] men det har jeg flere gange har jeg nævnt det i tlf. til [taksator] at jeg afventer stadigvæk på disse kvitteringer, da vi kontaktede min svigerfamilie med henblik på at hvorfor de har forfalsket kvitteringer blev det sagt ifølge at min svigerfamilie at de har fremskaffet nyt kvittering fra samme forretning fordi de havde mistet vores kvitteringer for tæppet blev købt i 2010 og min smykke set i 2006 hvor jeg fik den som gave d. 24.2.2007 af min mand i vores bryllup. Jeg har en tlf. som skærmen er gået i stykker og ved ikke hvis jeg kan lave den om jeg kan finde beskeden som min mandssøster har sendt kvitteringer som billede på min Viber så i kan se at de er blevet sendt derfra.

Nu siger Bauta at som forsikring tager, er det min opgave at sørge for at de kvitteringer de får at ikke falske er rigtig, men hvordan skal man gør det når man kommer fra et land hvor alt købes uden kvitteringer? Jeg har aldrig i mit liv i [udlandet] set på noget kvitteriger og det har min mand heller ikke, da vi købt tæppe var det også mig selv der sagde at jeg gerne vil en kvittering ellers havde jeg aldrig fået et kvittering. I er velkommen til at undersøges det videre de giver ikke kvitteringer til alt, altså jeg ved det ikke lig nu om de er begyndt på det.

Jeg er ikke ude efter penge, jeg vist ikke engang at forsikringer giver erstatning for sådan noget før politiet sagde det. Jeg har altid har haft forsikring hos if hvor jeg havde mange penge og guld stående hjem. Eks da jeg købt mit hus gav jeg 350.000 kr. kontant og alt det her penge havde jeg hjem ikke på mit konto. Men jeg har aldrig været udsat for noget lignende. Jeg har altid været en påpasselig pige, jeg har altid sørg for mit hus skal være sikret og lås fordi jeg altid har haft noget værdifuldt ting hjem, derfor vil jeg aldrig lad en dør el vindue stå åben når jeg er ikke selv hjem. Nu efter tyveriet er jeg blevet meget psykisk påvirket at jeg tør ikke engang være i mit eget hus og min mand valgt at leje noget af huset ud for min skyld så jeg kan føle mig tryg.

Nu Bauta beskylder mig for at jeg havde forfalsket kvitteringer og at de mener at de kontant beløb som jeg har fået stjålet er noget fup og at de har retten til at jeg skal tilbagebetale de 24000 kr. jeg har fået.

Hver gang jeg har ringet til dem de ligger rørt på eller de snakker til en som om man er kriminel. Jeg har vidne der siger at de har stjålet min ting og det har han også sagt til politiet, skal siges han tag ikke min side for jeg kender ikke manden han er polakker og jeg er dansker bor i dk. Hvordan kan Bauta sige at jeg har lavet fusk med alt det her uden bevis. Jeg kan sende bryllups film som min man giver mig smykkerne på og filmen/ brylluppet var her i Danmark. Bauta siger at måske det er andre smykkesat min mand giver mig det på. Altså man giver ikke andres smykkesat som gave til sin kone foran 250 mennesker. Måske Kvittering er falsk men film og billederne er ikke falske.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ved simpelthen ikke hvad jeg skal gør. Jeg vil ikke have at Bauta skal farve mit gode ry eller navn på denne måde, nogle af dem har været grov overfor mig nå de snakkede i tlf, jeg har selv været sælger man behandler ikke sådan sine kunder. Jeg har også ringet til [taksator] for at spørg om de forskellige ting vi havde snakket om før han gav sagen til en anden, der er mange ting han siger at han ikke kan huske at vi har snakket om. Men jeg tænker, har de ikke en der optager lyden på deres kunder?? De kan lytte og hører hvad vi har snakket om jeg slet har ikke noget jeg vil skjule, måske de har. De kan jo ikke forlange af mig at jeg skal tilbage betale erstatning for pengene da politiet har afhørt chefen som er vidne. Også i dag de medarbejdere vil opholder sig skjult af chefen, hvis de har ikke stjålet min ting hvorfor er de så væk og hvorfor holder de sig skjult? Jeg ved kvitteringer kan være forfalsket, det ved jeg ikke med sikkerhed men min udsagn om mit ting er væk er ikke et løgn men sandhed. Bauta skal give pengene til min smykker for jeg har beviser jeg har haft dem og nu er de væk og det var min smykker ikke andres. Jeg håber I kan hjælpe mig".

Hertil har selskabet i brev af 23 2015 bl.a. bemærket:

"Vores medlem anmeldte den 1. august 2014, at hun den 29. juli 2014 var udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet 130.000 kr. i kontanter. Vores medlem oplyste, at hendes hus var under renovering af et polsk håndværkerfirma, samt at der i den forbin-

delse boede fire polske håndværkere i huset. Hun mistænkte to af disse for at stå bag tyveriet. Da medlemmet oplyste, at tyvene var kommet igennem to indvendige låste døre, anerkendte vi tyveriet som et dækningsberettigende indbrudstyveri. Vi gjorde i den forbindelse vores medlem opmærksom på, at vi alene kunne dække kontanter op til en værdi af 22.290 kr. i henhold til vores forsikringsvilkår pkt. 1.F.d. Vores medlem har på intet tidspunkt anfægtet vores dækningsmaksimum.

Den 4. august 2014 efteranmeldte vores medlem et ægte tæppe med en angivet værdi på ca. 67.000 kr., et guldsmykke med en angivet værdi på ca. 66.000 kr., et ur samt to iPods. Henset til værdien af de anmeldte krav blev sagen overgivet til en taksator for nærmere opgørelse af skaden.

Den 16. august 2014 fremsendte vores medlem dokumentation for de mistede genstande til vores taksator. Dokumentationen indeholdte bl.a. en kvittering for tæppet samt en kvittering for smykkerne. I en følgemail til dokumentation anførte vores medlem bl.a. '*Nu har jeg ventet på at høre noget fra politiet om de har kontaktet polsk politi. Jeg snakkede med dem i tlf og fik det vide at hvis de skal være helt ærlig så tror de ikke at jeg kan få noget af min ting tilbage, derfor har jeg valgt at sende dig disse papir' (vores understregning).*

Den 2. september 2014 modtog vi anmeldelsesrapporten fra politiet. Af denne rapport fremgik bl.a., at vores medlem normalt ikke har kontanter liggende på sin bopæl. Det fremgik herudover, at tyvene alene var kommet igennem en enkelt fyldningsdør.

Vores medlem modtog herefter den 11. september 2014 erstatning for kontanter, ur og iPods.

Vores taksator anmodede vores medlem om supplerende dokumentation for tæppet og smykkerne. Vores medlem vendte herefter tilbage ved mail af 11. september 2014. Her skrev hun bl.a. *'med hensyn til tæppe har jeg aldrig taget billede af den og så vidt jeg læser i kvitteringen (vores understregning) står der heller ikke mange info ud over pris'.*

Vores taksator sendte den 15. september 2014 dokumentationen for smykkerne og tæppet til henholdsvis en dansk guldsmed og en dansk tæppeforretning. Vores taksator ønskede en vurdering af værdien af de anmeldte genstande.

Vores taksator blev den 23. september 2014 kontaktet af den danske guldsmed. De kunne oplyse, at oplysningerne på kvitteringen ikke stemte overens med billederne af de mistede smykker. Vægten for smykkerne blev vurderet til ca. 65 g., mens disse, jf. kvitteringen, angiveligt skulle veje 263 g. Henset til vurderingen oplyste vores taksator til vores medlem, at vi alene kunne erstatte smykkerne til en vurderet vægt på ca. 65 g, hvorefter hun ville modtage 23.125 kr. i erstatning for smykkerne.

Den 23. september 2014 havde vores taksator endnu ingen grund til at tro, at de fremsendte kvitteringer var forfalskninger. Dækningstilsagnet på 23.125 kr. blev derfor givet på dette grundlag. Da vores taksator senere i forløbet blev opmærksom på uoverensstemmelserne, mistede vi tilliden til vores medlems krav, hvorfor den opgjorte erstatning for smykkerne ikke blev udbetalt.

Den 2. december 2014 modtog vi en mail fra den danske tæppeforretning, der havde undersøgt dokumentationen omkring tæppet nærmere. De kunne konstatere, at den fremsendte kvittering for tæppet var falsk. Sagen overgik herefter fra vores taksator til vores

skadekonsulent, der forestår undersøgelser i sager, hvor vi har mistanke om uoverensstemmelser mellem de anmeldte krav og de faktiske forhold.

Vores skadekonsulent kontaktede herefter Forsikring & Pension, der gennem deres Østkontor har kontakter i …, [udlandet], hvor smykkerne og tæppet angiveligt skulle være købt. Den [udenlandske] kontakt skrev herefter tilbage, at kvitteringerne utvivlsomt var forfalskninger.

Undersøgelserne omkring kvitteringen for tæppet viste:

- Den angivne tæppebutik har aldrig solgt tæpper af den angivne værdi. Der er tale om en tæppehandler, der alene sælger tæpper til moderate priser.
- Kvittering nr. 114 (den omhandlende kvittering) blev ikke udfyldt af ejeren af butikken. Den blev udleveret 'blank og stemplet' til en vens søn den 2. august 2014.

Undersøgelserne omkring kvitteringen for smykkerne viste:

- Kvitteringen blev udfyldt inden for de seneste 3 måneder (undersøgelserne fandt sted i december 2014) og hidrører ikke fra et salg. Kvitteringen blev udleveret som en tjeneste.
- 22 karat guld sælges ikke i ….
- Smykkehandleren havde aldrig solgt smykker med den angivne vægt.
- Kvitteringen er af et nyt design, der først blev printet 4 måneder tidligere.
- Stemplet på kvitteringen er et officielt stempel, der bruges af regeringen. Smykkehandleren anvender ikke selv stempler på sine kvitteringer.

Den 17. december 2014 besøgte vores skadekonsulent vores medlem. Han forelagde hende oplysningerne om, at de fremsendte kvitteringer var forfalskninger. Vores medlem oplyste, at hun havde modtaget kvitteringerne fra sin svigerfamilie i [udlandet], hvilket hun fandt, at hun tidligere havde gjort os opmærksom på.

Vores medlem skrev den 11. januar 2015 til os, at hun havde været i kontakt med sin mands søster.

Søsteren kunne fortælle, at vores medlems svigermor havde mistet de oprindelige kvitteringer, hvorfor hun havde fået udleveret nye fra de samme butikker, hvorfra købene blev foretaget. Vores medlems svigermor havde herefter sendt kvitteringerne til vores medlem i Danmark.

Den 12. januar 2015 afviste vi at yde erstatning for smykkerne og tæppet med henvisning til, at disse var søgt sandsynliggjort med falske kvitteringer.

Den 21. januar 2015 opsagde vi herefter vores medlems samlede forsikringsforhold med henvisning til, at vi ikke længere fandt, at den gensidige tillid, der skal eksistere mellem forsikringsselskab og forsikringstager, var til stede.

Vi modtog den 26. januar 2015 en klage fra vores medlem. Hun var utilfreds med, at vi ikke havde tillid til, at hun havde mistet genstande som anmeldt. Hun skrev bl.a. i sin klage *'vi kan ikke læse [fremmedsprog], så jeg ku ikke læse hvad der stod på disse kvittering'.*

Efter en fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde vores tidligere anerkendelse af, at vores medlem var udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Vi må dog herudover

fastholde, at vi ikke finder, at vores medlem har sandsynliggjort at have mistet genstande som anmeldt.

Vi må bestride vores medlems oplysning om, at vi har afbrudt telefonsamtaler med hende. Derudover må vi beklage hendes opfattelse af, at vi har talt til hende, som var hun kriminel. Vi finder dog ikke anledning til at undskylde vores sagsbehandling, da vores medlem alene har fået stillet opklarende spørgsmål til en anmeldelse med oplysninger divergerende fra politirapportens samt spørgsmål til senere fremsendt dokumentation, der viste sig at være forfalskninger. Vi har forståelse for, at sådanne spørgsmål kan være ubehagelige. Det ændrer dog ikke på, at spørgsmålene nødvendigvis må stilles som en del af den almindelige sagsbehandling i sådanne sager.

Vi har tidligere givet vores medlem tilsagn om dækning af smykker til en værdi af 23.125 kr. Vi indestår herfor, hvorfor beløbet med tillæg af renter jf. forsikringsaftalelovens § 24 vil blive overført til vores medlems NemKonto snarest muligt. Vi må dog fastholde, at vores medlem har søgt at sandsynliggøre sine krav med falske kvitteringer, hvorefter vi ikke finder det sandsynliggjort, at hun har mistet et tæppe samt smykker til en værdi over 23.125 kr. som anmeldt. Vi kan således ikke yde fuld dækning for vores medlems krav for guldsmykker på ca. 66.000 kr., ligesom vi må afvise hendes krav for tæppet på ca. 67.000 kr.

Vores medlem anmeldte et krav på 130.000 kr. for kontanter. Vi fastholder, at vi alene skal yde dækning for 22.290 kr. jf. vores forsikringsvilkår pkt. 1.F.d.

Vores medlem har i forbindelse med sagen afgivet en række divergerende forklaringer til os, politiet og ankenævnet. For det første anmeldte hun til os, at tyvene havde brudt to indvendige låse op, for at komme til værelset, hvor kontanterne befandt sig. Til politiet oplyste hun derimod, at tyvene alene var kommet igennem én fyldningsdør. Til ankenævnet angiver vores medlem, at hun sædvanligvis har større mængder kontanter i sit hjem, mens hun til politiet forklarede, at hun normalt aldrig havde kontanter i sit hjem. Vores medlem fremsendte oprindeligt selv de falske kvitteringer til os uden nærmere forklaring hertil. Hun ændrede senere dette til, at hun angiveligt skulle have oplyst os om, at hun ikke havde kvitteringer, hvorefter vi skulle være kommet til enighed om, at hun skulle forsøge at skaffe disse fra sin svigermor. Herudover har hun ændret 'så vidt jeg læser i kvitteringen' til, at hverken hende eller hendes mand kan læse kvitteringen.

Ovenstående divergenser har ikke selvstændigt haft betydning for vores vurdering af, at kravene ikke findes sandsynliggjorte. Samlet set har de dog medvirket til en forringelse af vores tillid til vores medlem.

Vi fastholder herefter også vores opsigelse af vores medlems forsikringsforhold. Opsigelserne er sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsvilkår.

Afslutningsvist kan vi oplyse, at vi ikke har stillet krav om tilbagebetaling af den udbetalte erstatning. Vi har alene taget forbehold for muligheden herfor, såfremt grundlaget for den vurdering senere måtte ændre sig".

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

7. 87678

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

”**F. Hvilke ting dækker forsikringer skader på?**

…
c. Særlige private værdigenstande
Mønt- og frimærkesamlinger, ting af guld, sølv eller platin, perler, ædelstene og smykker. Genstande, hvori disse ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles som særlige private værdigenstande, uanset om genstanden kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande. Vi dækker dine særlige private værdigenstande med højst 15 % af forsikringssummen* pr. forsikringsbegivenhed.

…
d. Penge m.m.
Penge og pengerepræsentativer*. Vi dækker penge og pengerepræsentativer* med højst 22.290 kr. (indeks 2014) pr. forsikringsbegivenhed.

…
3. Indbrudstyveri

…
3. Forsikringen dækker skader på:

…
c. Særlige private værdigenstande – se afsnit 1.F.c – er dækket.

…
22. Generelt for alle dækninger

…
A. Hvis skaden sker

…
Krav til dokumentation
For at få erstatning må sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er dækket af forsikringen.

Sikrede skal kunne dokumentere tabets størrelse, herunder at alder, ægthed og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Det kan fx gøres ved, at sikrede sammen med anmeldelsen sender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

…
Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer sikrede, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

…
J. Forsikringens varighed og ophør

…
Opsigelse efter skade

Efter enhver anmeldt skade har både du og vi ret til at opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel. Opsigelsen kan ske indtil 30 dage efter, at erstatningen er betalt, eller skaden er afvist. LB kan inden for samme frist ændre vilkår og pris".

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Klageren anmeldte den 1/8 2014, at hun den 29/7 2014 var udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet 130.000 kr. i kontanter. Den 4/8 2014 efteranmeldte hun tyveri af et ægte tæppe med en angivet værdi på ca. 67.000 kr., et guldsmykke med en angivet værdi på ca. 66.000 kr., et ur samt to iPods.

Selskabet har erstattet de stjålne kontanter (maksimumdækning, jf. forsikringsvilkårenes punkt 1.F.d), i pods og herreuret med 24.313,50 kr. efter fradrag af selvrisiko. Selskabet har herudover ydet 23.125 kr. med tillæg af renter i erstatning for smykkerne. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har sandsynliggjort, at hun er berettiget til yderligere.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt lagt vægt på, at undersøgelser af smykke og tæppekvitteringerne har vist, at disse er falske, og at klageren under sagen har afgivet forskellige forklaringer, herunder om hvordan tyvene havde skaffet sig adgang til det værelse, hvor de stjålne genstande befandt sig.

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

9. 87678

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand