Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87774:

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. Klagerens advokat kræver endvidere, at selskabet betaler yderligere advokatomkostninger.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har som følge heraf udbetalt en skønsmæssig erstatning for diverse smykker, kontanter og indbogenstande. Selskabet har som begrundelse for at ikke at udbetale erstatning i overensstemmelse med klagerens krav henvist til, at han ikke har bevist, at han har været i besiddelse af genstandene på tidspunktet for indbruddet

Klageren gør gældende, at selskabet skal udbetale yderligere erstatning for smykker, kontanter og to Canada Goose jakker.

I klageskema af 2/3 2015 har klageren anført følgende:

> ”Alka skal tilpligtes at udbetale den resterende erstatning udgørende 15.000 kr. for kontanterne, 99.760 kr. for smykkerne samt 7.498,10 kr. for de to Canada Goose jakker, som i alt beløber sig til 122.258,10 kr.
>
> Derudover skal Alka tilpligtes at betale de resterende advokatomkostninger udgørende 14.500 kr. excl. moms, svarende til samlede advokatomkostninger på 34.500 kr. excl. Moms.

Alka Forsikring har i mail af 8. december fremsendt sin afgørelse i sagen, og fastholdt at Alka ikke vil udbetale erstatning for følgende stjålne genstande: kontantbeholdningen udgørende 18.000 kr. (er alene erstattet med 3.000 kr.), smykker (manglende betaling 99.760 kr.) samt to Canada Goose jakker (manglende betaling 7.498,10 kr.).
Alka har, for så vidt angår erstatningen for disse aktiver, alene fastsat værdien skønsmæssigt. For så vidt angår jakkerne mener Alka ikke, at der er fremsat fyldestgørende dokumentation eller sandsynliggørelse af ejerskabet, hvorfor der alene er ydet en skønsmæssig erstatning fastsat til 2.000 kr. i alt.

Alka har alene valgt at erstatte værdien af de 'mindre' værdifulde smykker, og nægtet at yde erstatning for de mere værdifulde smykker. For så vidt angår de sidstnævnte smykker har Alka helt afvist at modtage dokumentation, herunder afvist at se en bryllupsvideo, samt kopier af kvitteringerne for smykkerne (underskrevet af den [udenlandske] guldsmed) som dokumenterer smykkernes eksistens. Dette er på trods af, at Alka bl.a. i sin mail af 24. november 2014 angiver, at dokumentationskravet for disse smykker er skærpet.

På trods af det forsikringsretlige princip, hvorefter det påhviler [klageren] at godtgøre det tab som han har lidt ved indbruddet, skal Alka udbetale fuld erstatning, idet [klageren] netop, på trods af Alkas manglende samarbejdsvilje, har forsøgt at dokumentere eksistensen af de omdiskuterede smykker.

Det faktum, at kvitteringerne for smykkerne er udstedt til andre end [klageren], og at han alene er i besiddelse af kopier af de originale kvitteringer, kan ikke tages som udtryk for, at [klageren] og hans hustru ikke ejer disse smykker. Det er derimod en konsekvens af, at [klagerens] hustru har modtaget disse smykker i bryllupsgave.

Alka Forsikring har gennem hele sagsforløbet begået en række fejl, heriblandt særligt fejl vedrørende renteberegning og renteudbetaling, idet Alka i første omgang ville beregne renter fra 4. juni 2013, hvilket efterfølgende blev berigtiget til d. 30. maj 2013. Dette fremgår af en mail fra … til … af 22. november 2013.

Hertil har selskabet i brev af 24/4 2015 bl.a. gjort gældende:

"Klager tegnede den 1. september 2011 Familieforsikring i selskabet med forsikringsbetingelserne FF-04.

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.

For så vidt angår særlige værdifulde genstande - herunder smykker og kontanter - stilles som udgangspunkt skærpede til dokumentation for ejerskab, art og lødighed.

For så vidt angår de anmeldte smykker finder selskabet ikke den fremlagte dokumentation fyldestgørende. Klager har fremlagt kvitteringer og kopi af kvitteringer. Selskabet har fået oversat og undersøgt 2 af kvitteringerne nærmere og det fremgår, at det ikke er klager der har købt smykkerne og klager har forklaret, at det er forældre og bedsteforældre, der har købet smykkerne, men det er imidlertid heller ikke deres navne, der fremgår af kvitteringerne. Foreholdt de navne, der stod på kvitteringerne oplyste klager, at dem kendte han ikke.

De 3 originale kvitteringer er dateret i 1989 og 1991 og kopikvitteringen er dateret i 2010 og det skal for god ordens skyld bemærkes, at klagers bryllupsvideo fra 2003 ikke findes at kunne godtgøre smykkekravet.

Den guldsmed som har vurderet kvitteringer og fotos for Alka Forsikring i forbindelse med erstatningsopgørelsen rejste endvidere i tvivl om forholdet mellem billeder og kvitteringer og oplyste, at klagers beskrivelser og fotos ikke matchede og de smykkesæt som angiveligt skulle være på de indsendte fotos var ikke af en vægt som angivet på kvitteringerne.

Selskabet har erstattet smykkerne 3, 4 og 5 svarende til selskabets genleveringspris for tilsvarende med 12.600 kr., hvorimod dokumentation for ejerskab, vægt og lødighed af de dyrere smykker ikke findes fyldestgørende og erstatning således er afvist.

For så vidt angår de to Samsung fjernsyn havde selskabet svært ved at fæste lid til den fremlagte dokumentation og de afgivne forklaringer, dels var der tale om en fiktiv person, som køber af det ene fjernsyn (oplysningen fremkommet ved politiets afhøring af klager) dels forhandlede den angivne forretning ikke det angivne fjernsyn på det oplyste købstidspunkt.

Klager har senere indsendt fotos af emballage for disse fjernsyn, som i sig selv ikke er fyldestgørende dokumentation, men selskabet har for at imødekomme klager erstattet disse med selskabets genleveringspris. Ved en revurdering af sagen den 24. november 2014 og for at imødekomme klager har selskabet endvidere erstattet en ekstern harddisk, et Sony fjernsyn og et Pioneer stereoanlæg til selskabets genleveringspriser og udbetalt 2.000 kr. skønsmæssigt (da der ikke er dokumentation for hverken art, beskaffenhed, ægthed eller lødighed) for 2 udokumenterede Canada Goose jakker. I alt yderligere 39.508 kr. med renter.

Alka Forsikring fastholdt ved revurderingen, at der fortsat ikke kunne udbetales erstatning for en IPad og en Macbook Pro, idet der ikke var fremsendt nogen form for dokumentation for disse effekter, som på skadetidspunktet var under 2 år gamle. Selskabet oplyste i den forbindelse, at det via Apples hjemmeside eller kontakt til Apple var muligt at få oplyst se-

rienummer og såfremt klager kunne fremskaffe dette ville selskabet revurdere erstatningen for disse effekter.

Klagers advokat vendte tilbage ved mail af 8. december 2014 og oplyste, at klager havde sporet sin IPad og Macbook til Italien og selskabet betalte således - som lovet - erstatning for disse effekter i henhold til selskabets genleveringspris og sammen med berigtigelse af en regnefejl i den forrige opgørelse udbetales 12.024 kr. yderligere.

For så vidt angik den skønsmæssige erstatning af kontanter fastholdt selskabet sin afgørelse, idet der ikke var fremlagt hverken dokumentation eller anden sandsynliggørelse af det store kontantbeløbs tilstedeværelse på gerningstidspunktet.

Som det fremgår, af den vedlagte erstatningsopgørelse, har klager fået erstattet alle anmeldte genstande - fraset det store kontantbeløb, de dyre smykker og de 2 Canada Goose jakker - fuldt ud i overensstemmelse med selskabets genleveringspriser.

Således er der udbetalt 137.817,90 kr. i erstatning + renter 18.851,49 kr., betalt for udskiftning af vinylgulv med 20.428 kr. og endelig salær til klagers advokat med 25.000 kr.

Det fremgår da også af klagers advokats skrivelse, at det netop er kontantbeløb, smykker og 2 Canada Goose jakker, der kræves erstatning/yderligere erstatning for. Klagers advokat anerkender dog i sin klage det forsikringsretlige princip, hvorefter det påhviler kravstiller, at godtgøre sit tab, men er af den opfattelse, at forsøg herpå må sidestilles hermed.

Med henvisning til sagens omstændigheder og praksis i øvrigt er selskabet berettiget sammenhæng med indbruddet) og at fastsætte erstatningen skønsmæssigt, såfremt dokumentation ikke kan fremlægges, hvorfor vi må fastholde vores stillingtagen til kravet.

Jo mere værdifuld en stjålen genstand er desto mere skærpes kravet til dokumentation for ejerskab (genstandens tilstedeværelse på gerningstidspunktet), art og lødighed. Dette gør sig i høj grad gældende for smykker af en anseelig værdi.

Med henvisning til omstændighederne ved de fremsendte kvitteringer og fotos, som gennemgået ovenfor, finder selskabet ikke, at klager i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav for smykkerne. At selskabet har udbetalt erstatning for de 'mindre' værdifulde smykker afskærer ikke selskabet fra i overensstemmelse med praksis, at kræve dokumentation for de mere værdifulde smykker.

Advokatens anbringende om, at det forhold, at det ikke er klagers eller klagers hustrus navne (eller forældres eller bedsteforældres), der fremgår af kvitteringerne ikke kan tillægges vægt, idet klagers hustru har modtaget smykkerne til sit bryllup i 2003 kan for en stor del tilbagevises, idet den kopi af en kvittering for 4 smykker til en værdi af knap 80.000 kr. som er fremlagt viser et køb foretaget i 2010.

Vi må fastholde, at vi på baggrund af de fremkomne oplysninger ikke finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for ejerskab/tilstedeværelse af smykkerne.

Klager har ligeledes ikke løftet bevisbyrden for tilstedeværelse af 2 Canada Goose jakker, eller deres art, stand og ægthed, hvorfor der alene er udbetalt skønsmæssig erstatning for jakkerne og vi må fastholde, at vi ikke kan tilbyde yderligere erstatning.

> For så vidt angår klagers advokats krav om yderligere salær, som først er påklaget ved henvendelsen til Ankenævnet, må vi ligeledes fastholde vores stillingtagen. Forsikringen dækker ikke salær til advokat og salær ydes således i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3, hvoraf det fremgår, at 'Den sikrede kan i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet'.
> Stk. 3 er ifølge forarbejderne alene en kodificering af gældende praksis og der er ikke tilsigtet nogen ændringer i forhold til retstilstanden forud for lovændringen. Kriterierne rimelige og nødvendige afgøres således i henhold til praksis efter en konkret vurdering i forhold til kravets omfang og beskaffenhed, herunder kompleksitet. Selskabet har udbetalt 20.000 kr. + moms i salær, hvilket vi finder et rimeligt arbejdsvederlag for bistand i sagen, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale advokaten yderligere salær".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet samt anmeldelses- og afhøringsrapport fra politiet.

Af afhøringsrapporten af 22/4 2014 fremgår det bl.a.:

> "Vedr. smykkerne forklarede [klageren], at det var nogen [hustruen] havde fået af familie og venner. [Klageren] blev forespurgt, om han kendte navne [A] og [B], som havde stået på kvitteringerne fra Tripoli. Det gjorde han ikke.
>
> Han forklarede, at han på et tidspunkt var blevet kontaktet af … fra Alka Forsikring. [Klageren] var i gang med sit arbejde og var i gang med en kontrakt til kr. 150.000, da han blev bedt om at komme med navnene på hans forældre samt svigerforældre. Det kan godt være, at han havde været lidt ukoncentreret.
>
> [A] og [B] kunne sagtens være noget familie eller venner, som havde købt smykkerne til svigerforældrene. [Klageren] var ikke klar over dette. [Klageren] havde meget familie, som han ikke kendte".

Af brev af 27/8 2014 fra … Politi fremgår det bl.a.:

> "Jeg har besluttet at opgive sigtelsen for forsøg på forsikringsbedrageri mod [klageren].
>
> …
> **Begrundelse**
> Begrundelsen for min afgørelse er, at jeg ikke forventer, at en domstol vil finde ham skyldig.
>
> Der ses at være bemærkelsesværdige omstændigheder ved de krav – og dokumentationen – som [klageren] har rejst over for Alka. Jeg finder dog ikke, at der er det til domfældelse i en straffesag fornødne bevis for, at han er skyldig i bedrageri".

Af guldsmedens vurdering af smykkerne fremgår det bl.a.:

> "1. 1 stk. Smykkesæt 21 kt. Vægt 61,5 g. På kvittering i oversat version mangler kvitterings nr., der står kun dato. Man kan ikke se tilsvarende sæt på de billeder sendt som bevis. På billede nummer 3 kan man kun se en kæde med vedhæng. Smykkesæt og kæde med vedhæng er to forskellige ting. Der er to forskellige smykker og billede nr. 3 er ikke

med vedhæng må max veje 25 gram. Nyanskaffelse pris i dag for denne vægt, hvis i godkender kvittering, vil være 20400 kr. med moms. Eller ifølge billede 8275 kr. Med moms.

2. 1 stk. Smykkesæt, 21 kt. Med vægt på 61 g. På kvittering på oversat version mangler der kvitteringsnummer eller serienummer. Man kan ikke se tilsvarende sæt på de billeder sendt som bevis. Billede 6 er det igen et kæde med vedhæng. Der er svært at se hvis det er gul guld, kan også være noget andet metal. Vægten af kæde kan max være 30 gram. Nyanskaffelses pris på denne vægt, hvis i godkender fra kvittering, vil være 19850 kr. Med moms. Ellers ifølge billede 9750 kr. Med moms.

3. 1 halskæde, 18 kt. 22,4 g. På billede 5 kan vi ikke se nogle halskæde der matcher den beskrivelse. Billede er meget utydeligt og man kan ikke se noget. Det er op til jer at vurdere kundens krav. Nyanskaffelses pris er 6100 kr. Med moms

4. I jeres beskrivelse er det en ring, 21 kt og en vægt på 5,22 g, På billedet 8 kan man se 2 stk. ring og den ene kan godt være guld ring. Nyanskaffelsespris er 1750 kr. Med moms

5. Armbånd, 18 kt. Og en vægt på 11,45 g. Billede 2. Vi kan se cirka 6 stk. armband på billede og de pleje at veje cirka 10 -14 gram afhænge af størrelse og tykkelse. De ligner 21 kt. og ikke 18 kt som kunden oplyser, samtidig henviser kunden til det samme armbånd i beskrivelse nr. 7 i 21 kt. Her matcher forklaringen ikke. Det er op til jer at vurderer kundens krav. Nyanskaffelses pris er 3150 kr. Med moms.

6. Smykkesæt, 21 kt. 105 g. Det er meget svært at læse ud fra kvitteringen om det er et smykkesæt og ingen af billederne viser vægten eller sættet. Billede 1 viser et set men det er svære at tro at det vejer 105 gram. Der kan max veje 35 gram. Det er op til jer at vurdere kundens krav.
Nyanskaffelses pris er 35.700 kr. Med moms. Ellers ifølge billede 11900 kr. Med moms.

7. Armbånd, 21 kt. Med en vægt på 40,7 g. Billede 2 ifølge kunden. Vi kan kunne se 6 stk. Og det plejer at være i 21 kt. Og det har vi taget i beskrivelse 5 også. Henviser til punkt 5. derfor er det op til jer at vurdere kundens krav.
Nyanskaffelsespris er 13.100 kr. med moms.

8. Armbånd, 21 kt. 40 g. Billede 8 som kunden henviser. Vi kan ikke se noget armbånd på dette billede. Der er op til jer at vurderer kundens krav. Nyanskaffelses prisen vil være 12.800 kr. Med moms

9. Halskæde, 21 kt. 39,2 g. Billede 2. Beskrivelsen matcher ikke med kvitteringen. På kvitteringen står der at det er et armbånd og det er svært at se en tilsvarende armbånd/vægt på billederne. Og hvis det er et halskæde, så minder det meget om billede 3, hvilken vi har taget i vores vurdering nr. 1. Det er op til jer at vurdere kundens krav.
Nyanskaffelses pris er 12.900 kr. Med moms.

Priserne er beregnet i forhold til markedspriserne i dag og er med moms. Hvis De har yderligere spørgsmål er De velkommen til at kontakte os.

Her er vurderingen af værdien af smykkerne d.08/04/13

1. Smykkesæt 21/875 kt. - 61,5 gram --- 21200 kr.
2. Smykkesæt 21/875 kt. - 60,0 gram. --- 20700 kr.
3. Halskæde 18/750 kt. - 22,4 gram. --- 6500 kr.

4. Ring 21/875 kt. - 5,22 gram. ---1800 kr.
5. Armbånd 18/750 kt. -11,45 gram. --- 3250 kr.
6. Smykkesæt 21/875 kt. -105,0 gram. --- 37250 kr.
7. Armbånd 21/875 kt. - 40,7 gram. --- 13750 kr.
8. Armbånd 21/875 kt. -40,0 gram. ---13500 kr.
9. Halskæde 21/875 kt. - 39,2 gram. ---13350 kr.

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, 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 genanskaffelsespriserne 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:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og eksistensen af kravet. Er der tale om tyveri af pengebeløb eller tyveri af smykker, vil kravene til klagerens dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse og smykkernes værdi.

Klageren anmeldte den 2/4 2013 telefonisk til selskabet, at han den 1/4 2013 havde haft indbrud i sit hjem. Der var bl.a. stjålet smykker, kontanter, to Canada Goose jakker samt diverse indbogenstande.

<u>Smykker:</u>

Selskabet har udbetalt erstatning for smykkerne 3, 4 og 5 – svarende til selskabets genleveringspris for tilsvarende smykker med 12.600 kr. - og har afvist at erstatte yderligere

med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at han har været i besiddelse af smykker til den anførte værdi.

Efter en gennemgang af sagen – herunder oplysningerne i anmeldelses- og afhøringsrapporten, de fremlagte fotos, de fremlagte kvitteringer samt vurderingen fra guldsmeden finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at der i forbindelse med indbruddet blev stjålet smykker til den anførte værdi. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt, og kan på det foreliggende grundlag ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Kontanter:

Klageren har oplyst, at der ved indbruddet blev stjålet 500 kr. fra en sparebøsse samt 18.000 kr. i kontanter, der lå i soveværelset.

Selskabet har ydet en skønsmæssig erstatning for kontanter, i alt 3.000 kr. med henvisning til, at klageren hverken har fremlagt dokumentation eller anden sandsynliggørelse af, at han var i besiddelse af det store kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at der ikke af klageren ses at være fremlagt nogen form for dokumentation eller anden sandsynliggørelse af, at han var i besiddelse af det nævnte kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet.

Canada Goose jakker:

Klageren har oplyst, at han fik stjålet to Canada Goose jakker.

Selskabet har anerkendt, at klageren har fået stjålet 2 jakker, men finder det ikke sandsynliggjort, at der er tale om to Canada Goose jakker, hvorfor der er ydet en skønsmæssig erstatning på i alt 2.000 kr.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at der er tale om jakker til

en forholdsvis høj værdi, og at klageren ikke ses at have fremlagt dokumentation eller anden sandsynliggørelse af, at han har været i besiddelse af jakkerne på tidspunktet for indbruddet.

Advokatomkostninger:

Klagerens advokat har i forbindelse med sagens fremlæggelse for nævnet over for selskabet fremsat krav om yderligere salær. Det er oplyst, at selskabet har betalt 20.000 kr. + moms i salær.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at den sikrede, i forbindelse med uden-retlig fremsættelse og opgørelse af et krav mod selskabet, kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale yderligere salær. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det fremgår af nævnets vedtægter, at hver part bærer egne advokatomkostninger i forbindelse med sagen for nævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels