Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 blev i sag nr. 88061:

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 afslag på at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt indbrudstyveri i klagerens bil.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 12/5 2015 har klageren bl.a. anført:

> Fredag den 25. januar 2013 gjorde [klager] sammen med en kammerat stop i … centrum i forbindelse med en tur til …. Til turen var lejet en bil. Under stoppet i … bliver der begået indbrud i den lejede bil. Bagruden var smadret og samtlige genstande i bagagerummet var fjernet.
> [Klager] meldte det forhold til det svenske politi og rettede efterfølgende henvendelse til ALKA med henblik på, at få sit tab dækket.
> ALKA giver imidlertid afslag på, at ville dække [klagers] tab med den begrundelse, at der ikke foreligger en dækningsberettiget skade, og at 'der er elementer i sagen, som er af en sådan karakter, at vi ser os nødsaget til at politiet kigger nærmere på sagen'.
> [Klager] påklager denne afgørelse, men klagen afvises, og der henvises fra ALKAs side til, at der er indgivet politianmeldelse mod [klager].
> [Klager] har senest hørt fra ALKA den 11. april 2013, og har aldrig hørt fra politiet.
>
> **Argumenter:**
> Det fastholdes fra forsikringstagers side, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i overensstemmelse med den indgåede aftale om forsikring. Forsikringsselskabet har til trods herfor nægtet at udbetale den forpligtede erstatningssum med henvisning til sagens samlede omstændigheder.

Klager har anmeldt forsikringsbegivenheden samt dokumenteret sit i overensstemmelse med de af policen fremgående krav.

Til trods for forsikringsselskabets anmeldelse af klager til … Politi med diverse beskyldninger om dokumentfalsk samt bedrageri, er klager aldrig blevet kontaktet af politiet i forbindelse med sagen. Hvorfor det må formodes, at … Politi har valgt ikke at iværksætte en sag på baggrund af forsikringsselskabets anmeldelse.

Forsikringsselskabet har på intet tidspunkt sandsynliggjort eller på anden måde påvist at forsikringstager ikke skulle være berettiget erstatning for den anmeldte forsikringsbegivenhed, hertil kommer en kritisabel håndtering fra forsikringsselskabets side indeholdende beskyldninger, langtrukken behandlingstid samt ufyldestgørende oplysning om sagens status, som klager d.d. stadig ikke er bekendt med. Forsikringsselskabet burde af egen drift havde oplyst klager på hvorledes sagen beror, samt udbetale erstatning ved klarlæggelsen af forsikringsselskabets politianmeldelses grundløshed.

Slutteligt må det sammenfattende konkluderes, at klager er berettiget til at få udbetalt erstatning i overensstemmelse med forsikringsaftalen samt det dokumenterede tab med virkning fra skadens anmeldelse fraregnet almindelig sagsbehandlingstid, alternativt fra Ankenævnets afgørelse.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Dækning af tab af effekter mistet ved indbrud i lejet bil i … centrum den 25. januar 2013.
Skadeanmeldelse med liste over de mistede effekter vedlagt".

Hertil har selskabet i brev af 3/7 2015 bl.a. gjort gældende:

"Klager anmeldte den 29. januar 2013 over internettet, at han den 25. januar 2013 kl. ca. 21.45 havde haft indbrud i sin bil. Indbruddet var sket under en tur til … i en lejet bil. Bilen var på indbrudstidspunktet parkeret i … centrum. Bagruden var smadret og alle genstande stjålet. Der var tale om et samlet krav på ca. 90.000 kr. (herunder en computer til 30.000 kr. og et kamera til 22.500 kr. og Louis Vuitton kuffert til 11.000 kr.)

Hans arbejdskollega og ven [ven 1] havde været med i bilen og havde ligeledes fået stjålet en taske med indhold af nogenlunde amme værdi.

Grundet sagens omstændigheder blev den videre skadebehandling overdraget til en af selskabets skadekonsulenter.

Klager har forklaret om hændelsen dels ved telefonsamtale dels ved personlig samtale med skadekonsulenten, som efter klagers ønske blev afholdt på dennes arbejdsplads.

Klager og en ven [ven 1] og arbejdskollega skulle til fest i … lørdag den 26. januar 2013. Klager lejede derfor en bil hos … og hentende [ven 1] på dennes bopæl. De havde begge en weekendtaske af nogen lunde samme størrelse med. Klager kendte ikke adressen i …, men skulle blot kontakte [ven 2], når de kom frem (skadekonsulenten bemærkede i den forbindelse, at der er over 600 km. fra … til … og klager således ville være fremme mellem 3 og 4 om natten).

Klager og hans kollega/ven stoppede i … og spiste middag og konstaterede ved tilbagekomsten til bilen, at der havde været brudt ind i bilen og begge tasker var stjålet. Vennens taske var af samme kaliber, som klagers og havde således også et indhold til en

værdi af ca. 90.000 kr. Klager anmeldte tyveriet til … Politi kl. 21.58 - dog kun tyveriet af sin egen taske ikke tyveriet af [ven 1's] taske. Klager oplyste til skadekonsulenten, at det måtte selskabet selv tale med [ven 1] om.

Ved en senere samtale med klager, hvor [ven 1] sad ved siden af oplyste denne, at han selv havde klaret sin sag med politiet og havde fået rapport og det hele og ville tage det md sin egen forsikring.

… Politi har efterfølgende oplyst, at der ikke er indgivet anmeldelse af tyveriet af [ven 1's] taske. Ved en efterfølgende samtale med [ven 1] fastholdt han, at han havde anmeldte forholdet til … Politi, og at han havde fået udbetalt erstatning fra sit eget forsikringsselskab, men han ønskede ikke at oplyse yderligere og udtalte, at det måtte vi tale med … (klager) om.

Efter tyveriet droppede de at tage til … den weekend og kørte direkte hjem og satte [ven 1] af på … og tog hjem og sov til kl. 11 næste morgen. Det fremgår, at klager passerede ... på udturen kl. 20.07 og på hjemturen kl. 22.28.

Det undrede skadekonsulenten, at klager ikke kontaktede vennen i … og fortalte, at de ikke kom. Ved kontakt til den navngivne ven [ven 2] i … oplyste denne da også, at klager og hans ven havde været der i weekenden den 26. og 27. januar 2013.

Klager har ved flere samtaler fastholdt, at han tog direkte hjem og sov. Det fremgår imidlertid af teleoplysningerne, at klager kørte til …, hvor han kørte lidt rundt for derefter at køre ind til …, hvor han befandt sig i indre by til omkring kl. 2.41, hvor klager blev registreret på GSM masten ved sin bopæl.

Skadekonsulenten gennemgik sammen med klager de anmeldte effekter. Klager oplyste i den forbindelse, at det hele tilhørte ham, og at han selv havde købt alle effekter undtagen kameraet, som han havde fået af sin far.

For så vidt angik Louis Vuitton tasken, hvor der var fremlagt nota, hvoraf det fremgik, at tasken var betalt med et … Card, bad skadekonsulenten klager om at fremvise kontoudtog for betalingskortet, hvortil klager oplyste, at tasken ikke var købt fra ny, men at han havde købt den af [ven 1] for 3.- 4.000 kr. i 2011.

For så vidt angik et Armani Jakkesæt og et par Armani bukser, som klager havde købt kontant for 9.400 kr. + 7.000 kr. bad skadekonsulenten klager om at dokumentere hævning af kontantbeløb i den størrelsesorden, hvilket imidlertid ikke var muligt.

For så vidt angik en Burberry skjorte og et par Birger Christensen sneakers, som var købt på henholdsvis kreditkort og dankort bad skadekonsulenten om at se kontoudtog. Klager har efterfølgende oplyst, at han ikke kunne finde transaktionerne på sin netbank og at købene måtte være foretaget med en anden persons kort.

For så vidt angår et par SAND sko til 2.199 kr. er der fremlagt regning. Ved skadekonsulentens personlige henvendelse hos SAND blev det oplyst, at fakturaen ikke fandtes i deres bogholderi. Derudover blev det oplyst at der ved alle køb udstedes bon og ikke kvittering samt at butikken aldrig havde haft et datostempel som anvendt på fakturaen.

For så vidt angik en Hugo Boss jakke oplyste klager, at den rettelig ikke var hans, men en han havde lånt af [ven 1].

Den stjålne MacBook Pro, som klager havde købt gennem sit arbejde er den eneste, der er solgt til klagers arbejdsgiver. Det har ikke været muligt at få verificeret s/n nummer uden retskendelse.

For kameraet - et 13 måneder gammelt Canon EOS til 22.500 kr. - har klager alene fremsendt et printet foto angiveligt taget på klagers arbejdsplads, hvor kameraet ligger på skrivebordet. På skadekonsulentens anmodning om at fremendte fotoet digitalt oplyste klager, at det desværre var slettet.

Alka Forsikring meddelte ved samtale med klager den 18. marts 2013, at kravet ikke kunne imødekommes.

Afdelingschefen for selskabets skadesupportafdeling gennemgik efter aftale sagen igen, men fastholdt ved mail af 22. marts 2013, at selskabet fandt sagens oplysninger så tvivlsomme, at selskabet ikke kunne anerkende, at der forelå en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Afdelingschefen oplyste endvidere, at sagen var af en sådan karakter, at den ville blive overdraget til politiet. Når politiets behandling af sagen var afsluttet ville selskabet tage stilling til om det gav anledning til yderligere.

Selskabet anmeldte den 27. marts 2013 klager til politiet for forsøg på bedrageri, men politiet havde desværre ikke den fornødne tid til at efterforske sagen, som efter politiets opfattelse desuden var af et mindre økonomisk omfang.

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.

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 må således fastholde, at vi ikke kan imødekomme klagers krav".

Heroverfor har klageren i brev af 18/8 2015 bl.a. bemærket:

> ”Indledningsvis skal jeg gøre gældende, at der er tale om en sag mellem klageren, …, og dennes forsikringsselskab, Alka Forsikring. Hvorvidt klagerens ven og kollega [ven 1] har indgivet politianmeldelse og fået udbetalt en forsikringssum i forbindelse med tyveriet er således sagen uvedkommende. Det skal ikke lægges klageren til last, at hans ven [ven 1] har afgivet en for Alka Forsikringer utilfredsstillende forklaring vedrørende sin egen sag.
>
> Det bør ligeledes ikke tillægges nogen vægt, hvor klager ønskede samtalen afholdt. At samtalen skulle afholdes på klagers arbejdsplads og ikke på klagers bopæl skyldtes tidsmæssige, arbejdsmæssige og personlige årsager.
>
> Det forhold, at klager tilsyneladende ikke kørte direkte hjem efter anmeldelsen, men først kørte rundt i …, kan ikke have nogen betydning for vurderingen af skadebegivenheden og anmeldelsens rigtighed. Alka Forsikring har netop selv indhentet oplysninger, der bekræfter, at klager var tilknyttet en svensk teleudbyder omkring anmeldelsestidspunkt.
>
> Det fremgår også af Alka Forsikringers oplysninger fra Telia, at klager - som han selv har forklaret - ikke tog til … efterfølgende. At [ven 2] ifølge Alka Forsikring har forklaret, at klager var i [by] den pågældende weekend må skyldes sproglige problemer, idet [ven 2] som halvt … og halvt …, opvokset i … og …, ikke taler særligt godt dansk.
>
> For så vidt angår kvitteringen fra SAND Concept Store må jeg gøre opmærksom på, at denne er stemplet med et stempel fra SAND Concept Store. Klager er ikke i besiddelse af et sådant stempel.
>
> Vedrørende et ’nyt anmeldt forhold’, som Alka Forsikring omtaler i deres skrivelse til …Politi af 27. marts 2013, afviser klager at kende noget til dette forhold. Alka Forsikring anfører, at klagers ven [ven 2] og dennes veninde. Dette forhold bør ikke lægges klager til last i nærværende sag, idet klager intet har med dette at gøre.
>
> Det skal i øvrigt bemærkes, at politiet har afvist at efterforske sagen grundet manglende tid, og idet sagen er af mindre økonomisk værdi. Jeg vil dog formode, at politiet - såfremt de på baggrund af anmeldelsen vurderede, at der var hold i sagen - kunne finde de fornødne ressourcer til en efterforskning. Mistanken om bedrageri er således ikke bekræftet og bør derfor ikke tillægges videre betydning i vurderingen af, i hvilket omfang klager kan få udbetalt erstatning.
>
> På baggrund af de fremlagte oplysninger findes det bekræftet, at klager befandt sig på skadestedet på det angivne tidspunkt og at de stjålne effekter har den af klager anførte værdi”.

Hertil har selskabet i brev af 1/10 2015 bl.a. anført:

> ”Advokatens bemærkninger tilføjer ikke noget nyt til sagen og vi finder fortsat sagens oplysninger særdeles tvivlsomme, hvilket advokatens bemærkninger ikke ændrer ved.
>
> Der er tale om en vurdering af de samlede oplysninger i sagen, herunder direkte forkerte oplysninger, som ikke fremmer selskabets tillid til klagers øvrige forklaringer.
>
> Klagers ven har ikke givet utilfredsstillende oplysninger til selskabet, alene nægtet at udtale sig (støtte klager). Tyveriet er ikke anmeldt til politiet, trods det forhold, at han efter det

af klager oplyste fik stjålet en taske med et indhold til en værdi af 90.000 kr. ved samme forsikringsbegivenhed som klager.

Vi er enige med advokaten i, at [ven 1's] sag som udgangspunkt ikke er relevant for afgørelsen af klagers sag, men de angiveligt forkerte oplysninger og den manglede vilje til at give oplysninger er bekymrende og rejser efter selskabets opfattelse spørgsmålstegn ved selve forsikringsbegivenheden.

At klager ikke er i besiddelse af et SAND stempel er efter vores opfattelse ikke afgørende i forhold til, at SAND ikke vil kendes ved kvitteringen, som en af deres egne.

Politiet har angivet en grund til ikke at efterforske sagen - nemlig manglende tid - og der er efter selskabets opfattelse ikke basis for fortolkninger af årsagen.

Klager har fortsat på ingen måde dokumenteret ejerskab, art og beskaffenhed af de stjålne effekter eller i øvrigt tyveriets omfang.

Vi finder således fortsat ikke, at klager har opfyldt sin bevisbyrde, hverken i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 18.6 - sandsynliggørelse af tyveri eller i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 - dokumentation af effekterne.

Vi skal i det hele henvise til faktum og anbringender i vores brev til Ankenævnet af 3. juli 2015".

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".

7. 88061

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Ved skadeanmeldelse af 29/1 2013 til selskabet oplyste klageren, at han den 25/1 2013 kl. ca. 21.45 havde haft indbrud i sin bil. Indbruddet var sket under en tur til udlandet, hvor han skulle besøge ven. Han oplyste, at bagruden var smadret, og at alle genstande – herunder noget tøj, en computer til 30.000 kr., et kamera til 22.500 kr. og en Louis Vuitton taske til 11.000 kr. – til en samlet værdi af ca. 90.000 kr. var stjålet. Klagerens arbejdskollega og ven havde været med i bilen, og havde ligeledes fået stjålet en taske med et indhold af nogenlunde samme værdi som klagerens. Klageren oplyste endvidere, at de efter tyveriet var kørt tilbage til Danmark.

Selskabet har blandt andet påpeget, at klageren har givet skiftende forklaringer om ejerskab af flere af de stjålne genstande, og at han - for hovedparten af genstandenes vedkommende - ikke har været i stand til at fremskaffe kvitteringer eller kontoudtog, der kan bevise, at han har været i besiddelse af de pågældende genstande, samt at disse har været af en art og beskaffenhed som angivet. For så vidt angår et par sko købt i SAND, har klageren fremlagt en kvittering, der er påført en underskrift og et stempel, som ikke har kunnet genkendes i SANDS systemer. Selskabet har herudover blandt andet bemærket, at de indhentede teleoplysninger viser, at klageren efter tyveriet ikke kørte direkte til bopælen som oplyst.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg – finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der ved den anmeldte lejlighed er sket et dækningsberettigende tyveri af hans effekter. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

8. 88061

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand