Ankenævnet for Forsikring

Den 6. april 2016 blev i sag nr. 88641:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning selskabet har udbetalt efter et indbrudstyveri i april 2015, hvor hun anmeldte et krav til selskabet på ca. 800.000 kr.

Selskabet henviser til, at der er indgået en skriftlig aftale med klageren om udbetaling af 55.000 kr. til fuld og endelig afgørelse, og at hun ikke har bevist, at hun er berettiget til yderligere dækning.

I klageskema af 30/10 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, …
> Har to smykkesæt som de ikke vil erstatte fordi de mener at de tilhører mine [børn]. De bor ikke på adressen med de er stadigvæk mine, da de først skulle have dem, når de blev gift. Hvis de var deres havde de smykker været på deres adresse som de ikke er, derfor tilhører de stadigvæk mig som ejer.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Jeg mener jeg er berettiget til mere end de 55 tusind."

I selskabets brev af 18/12 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Klagen vedrører størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrud sket mellem den 18.04.2015 og 23.04.2015. bl.a. påpeger forsikringstager i klagen, at 2 smykkesæt ikke tilhører hendes 2 … [ældste børn], men hende selv.

2. 88641

Sagsfremstilling:
Forsikringstager kontakter selskabet telefonisk den 24.04.2015 for at anmelde indbrud, det aftales at forsikringstager fremsender opgørelse over sit erstatningskrav. Den 07.05.2015 kontakter forsikringstager igen selskabet, idet hun ønsker oplyst hvordan smykker bliver dækket. Det fremgår af henvendelsen, at hun blot forventer at selskabet udbetaler forsikringssummen for smykker. Hun bliver vejledt om at vi afventer hendes opgørelse samt dokumentation for kravet, hvorefter sagen vil blive vurderet.

Den 18.05.2015 modtager selskabet opgørelse fra forsikringstager, som vurderes at være omkring 800.000 kr., heraf udgør kravet for smykker ca. 548.000 kr., jævnfør vurdering. Der er vedlagt print af diverse fotos. (bilag 1).

På baggrund af det omfattende erstatningskrav bliver sagen genstand for en nærmere undersøgelse ved GF Forsikrings skadekonsulent. Der henvises til intern rapport (bilag 2).

Forinden skadekonsulentens møde med forsikringstager for gennemgang af sagen, modtager selskabet politirapporten, hvoraf det fremgår at hele huset er gennemrodet og der er stjålet 35.000 kr. i kontanter samt nogle figurer og sparegrise. Det bemærkes at omfanget af det anmeldte afviger fuldstændig fra forsikringstagers opgørelse, som slet ikke indeholder et krav for kontanter, men derimod primært krav for smykker, pelse og elektronik. Politirapporten vedlægges (bilag 3).

Ved et efterfølgende møde med forsikringstager, gennemgår skadekonsulenten hvert enkelt krav med forsikringstager, hvor det noteres at forsikringstagers dokumentation for de fremsendte krav er meget mangelfuld og helt utilstrækkelig for det store krav. Forsikringstagers dokumentation består udelukkende af fotos - selskabet modtager ingen kvitteringer og det noteres at der for adskillige af de anmeldte genstande slet ingen dokumentation er.

Det lægges fast at flere af genstandene tilhører forsikringstagers [børn], herunder særligt 2 kongekæder til en samlet værdi af ca. 250.000 kr. Den ene … [barn] er tilstede under mødet, hvor han bekræfter ejerskabet for så vidt angår de 2 kongekæder. Da forsikringstagers [ældste børn] pga. alder og bopæl ikke er sikret på forsikringstagers police, afvises disse genstande.

Forsikringstager oplyser at hun forud for politiets ankomst havde lejlighed til at gennemgå lejligheden sammen med sine børn for at kontrollere omfanget af tyveriet. Endvidere gik hun også rundt i huset sammen med politiet, hvor de talte om hvad der var stjålet. På trods af dette er omfanget af stjålne genstande, som er noteret i politirapporten, meget begrænset og helt forskellig fra den senere indsendte opgørelse.

Det bemærkes også at stolen 'ægget', som det alt andet lige burde være relativt nem at se om den mangler ved gennemgang af boligen, heller ikke noteret i politirapporten, ligesom der intet er nævnt om smykker. Skadekonsulenten taler med betjenten som har været på stedet, som også mundtligt har bekræftet indholdet i rapporten.

Efter en vurdering af sagen, herunder forsikringstagers forklaringer samt dokumentation, meddeler skadekonsulenten, at vi kan tilbyde forsikringstager en erstatning på 51.000 kr. Der er tale om skønnet erstatning ud fra en samlet vurdering af omstændighederne og dokumentation i sagen. Forsikringstager orienteres om erstatningen telefonisk og det aftales at tilbuddet sendes til hende, ligesom det aftales at hun kan underskrive den fremsendte opgørelse, såfremt hun kunne acceptere tilbuddet.

Efter modtagelse af tilbuddet kontakter forsikringstager skadekonsulenten og det aftales telefonisk, at beløbet forhøjes til 55.000 kr., idet det aftales, at hun selv retter beløbet på erstatningsopgørelsen fra 51.000 kr. til 55.000 kr. og herefter underskriver og returnerer den. Dagen efter modtages den accepterede erstatningsopgørelse retur, hvorefter beløbet afregnes til forsikringstager og sagen afsluttes. Erstatningsopgørelse vedlægges (bilag 4)

Ca. 2 måneder efter modtager vi en kortfattet mail fra forsikringstager, hvor hun ønsker at gøre gældende at 2 smykkesæt (kongekæder) tilhører hende selv, idet hendes 2 [børn] først skulle have dem når de blev gift. I øvrigt undrer forsikringstager sig over erstatningens størrelse, uanset at hun skriftlig har accepteret.

Ved email af 25.08.2015 fastholder selskabet afgørelsen/erstatningen, idet den er tilbudt og accepteret og meddeler samtidig forsikringstager, at vi ikke anerkender en ændret forklaring omkring ejerforholdet på de 2 smykkesæt, som hun tidligere har oplyst tilhørte hendes 2 [børn]. Mailkorrespondance mellem forsikringstager og GF vedlægges (bilag 5).

Den 14.10.2015 kontakter forsikringstager os telefonisk, idet hun rykker for svar på sin mail. Under samtalen sendes tidligere besvarelse til forsikringstager igen. Hun ønsker en telefonisk forklaring, men da hun konstateret at GF ikke udbetaler yderligere ønsker hun ikke at fortsætte samtalen, 'men vil gå videre med sagen'.

Selskabets stillingtagen:
Forsikringstagerstager som er kontanthjælpsmodtager og ligeledes registreret i RKI, fremsender i denne sag et meget stort krav på ca. 800.000 kr., som er endog meget sparsomt dokumenteret. Der er ikke fremlagt en eneste kvittering på trods af det meget store krav, men kun foto i et vist omfang.

Det er forsikringstager som skal dokumentere og sandsynliggøre sine erstatningskrav, og henset til det store erstatningskrav stiger kravet til dokumentation ganske betragteligt.

Det fremgår af politirapporten, at hjemmet blev gennemgået både før og under politiets besøg hvor det blot noteres at der er stjålet 35.500 kr. i kontanter, nogle figurer og sparegrise. Dette omfang afviger væsentligt fra det omfang som efterfølgende anmeldelse til GF Forsikring, hvor der bl.a. er krav for smykker for ca. 548.000 kr., flere dyre pelse samt stolen Ægget.

At forsikringstager ikke anmelder de kontanter, som er omtalt i politirapporten, for stjålet har hun efterfølgende forskellige forklaringer på. Idet hun først gør hun gældende at der slet ikke var stjålet kontanter og efterfølgende at det var fordi hun ikke troede de var forsikringsdækket.

Vedrørende 2 kongekæder skiftes der forklaring. Ved skadekonsulentens besøg lægges det fast hvem der ejer disse 2 kongekæder, hvilket er hendes 2 [børn]. Efterfølgende ændrer forsikringstager forklaring om ejerforholdet, da det går op for hende, at halskæderne ikke bliver dækket.

I den forbindelse bemærkes det at dokumentationen for disse kongekæder, i lighed med resten af kravet er fuldstændig utilstrækkelig.

Endelig ved afgørelse af sagen accepterer forsikringstager ved sin underskrift erstatningsbeløbet, som efter telefonisk forhandling blev forhøjet til 55.000 kr. Der foreligger således en skriftlig aftale med forsikringstager omkring erstatningen.

Samlet set finder GF Forsikring ikke, at forsikringstager har dokumenteret eller sandsynliggjort de erstatningskrav, som er fremsendt, henset til utilstrækkelig dokumentation, økonomiske forhold samt skiftende og utroværdige forklaringer, herunder ændringer af tidligere udsagn.

Der er foretaget en samlet vurdering, hvor forsikringstager har accepteret den af GF Forsikring tilbudte erstatning.

GF Forsikring kan derfor ikke imødekomme forsikringstager med yderligere erstatning end den allerede udbetalte erstatning på 55.000 kr."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de af klageren fremlagte fotos.

I politirapport af 23/4 2015 er det bl.a. anført:

"Ved ankomst til stedet kl. 0120 traf vi anmelder, der kort forklarede at de havde været bortrejst henover weekenden og så til nu. Da de var kommet tilbage stod hoveddøren åben og hele huset sås gennemrodet. Kosterne var ikke endelig opgjort.

Gerningsstedet er en … [ejendom i] et tættere bebygget område.

Gerningsstedet er indrettet med indgang fra vest … og via en terrassedør mod vest adgang til en lukket gårdhave/ terrasse. …
…
Der er uhindret adgang til stedet via en havelåge fra …vej.
Gerningsstedsundersøgelsen viste at gerningsmanden havde skaffet sig adgang til stedet ved at bryde terrassedøren op med koben.

Gerningsmanden havde herefter gennemrodet hele huset og fra soveværelset var der fjernet en værdiboks … indeholdende 35000 kr. i kontanter og nogle porcelænsfigurer fra stuen. Kosterne ikke endeligt opgjort.

Gerningsmanden havde formentlig forladt stedet via hoveddøren.
Der sås umiddelbart ingen brugbare spor på stedet."

I selskabets undersøgelsesrapport er det bl.a. bemærket:

"Sagen udtaget til kontrol og dermed undersøgelse, idet der er tale om en storskade med krav for ca. 800.000 kr., ligesom kunden er indtegnet i GF Forsikring pr. 120814 og er dermed en 'ny' kunde.

Kunden er registreret i RKI med flere forhold.

Der er udelukkende fremsendt fotos som dokumentation i sagen - ingen kvitteringer.

--

Der er fremsendt følgende krav uden dokumentation;

1.	Apple Imac 27	krav 15489 kr.

2.	HP computer Pavillion	krav 4000 kr.
3.	Macbook Pro	krav 21.499 kr.
4.	Iphone 6, 64 GB	krav 6695 kr.
5.	Lang minklpels til 130.000 kr.	krav 50.000 kr.?
6.	Kort minkpels	krav ukendt
7.	2 sæt sølvtøj	krav ukendt
8.	Panasonic videokamera	krav 2799 kr.
9.	Sony digitalkamera	krav 3699 kr.
10.	Håndtasker – 2 stk.	krav ukendt
11.	Punge – 2 stk.	krav ukendt
12.	Tøj, mærkevarer	krav ukendt
13.	Stol af mrk. "ægget" i skind	krav 59.000 kr.
14.	Hjemmebiograf, Harman Kardon	krav 7999 kr.
15.	Sony playstation 4	krav 3950 kr.

Der er fremsendt følgende krav med lidt fotos som dokumentation;
...
Krav 16. – 27. er keramikfigurer. [Samlet krav ca. 73.000 kr.]

Der er fremsendt følgende krav for smykker med enkelte fotos som dokumentation;

[28. – 45. Samlet krav ca. 550.000 kr. eksklusiv et Rolex ur, som klager ikke har opgjort sit krav for.]
…
Mandag d. 080615
Jeg rettede d.d. kl. 1010 personlig henvendelse på forsikringstagers adresse, for samtale i sagen. Tilstede i huset var også forsikringstagers ene [barn] og dennes kæreste. Senere kom forsikringstagers ældste [barn] … hjem.

Den egentlige samtale foregik kun med forsikringstager ved køkkenbordet.

Forsikringstager, … foreviste indledningsvis terrassedøren, hvor g-manden foretog indstigning.

Der er tale om en plastikdør med 4 punktslukning. Der sås enkelte trykmærker i dørkarmen og rammen. Der var ingen paler, som var ødelagte og lukkemekanismen virkede fint. Plastikrammen kunne presses/trykkes, så jeg kan ikke afvise, at der har været indbrud via nedenfor viste terrassedør.
…
Forsikringstager forklarede, at hun bor sammen i huset med sine 2 [yngste børn]. Det er kun forsikringstager og de 2 nævnte børn, der er tilmeldt Folkeregistret på stedet. Forsikringstager har 2 ældre [børn]. De bor i hver deres lejlighed …
…
De var i …[udlandet] fra lørdag d. 180415 om aftenen til onsdag d. 220415, hvor de landede igen i København. De kørte i deres egen bil fra København til … [by], hvortil de ankom ca. kl. 2300. De bemærkede straks, at der var noget galt, idet dørene var ulåste og der var rodet i huset. De var bange og nervøse, så de ringede til forsikringstagers 2 [udeboende børn], som kom til huset. De ringede også til politiet fra forsikringstagers mobiltelefon.

Inden politiet kom til stedet, havde forsikringstager og hendes børn været rundt i hele huset for at kontrollere omfanget af indbruddet. Der var rodet og det store tv, stod på gulvet i stu-

en. Det var taget ned af væggen. Der gik ca. ½ time inden politiet kom, men hun var sammen med sine børn.

Da politiet kom til stedet, gik de alle rundt i hele huset, hvor de talte om tingene. Hun oplyste til politiet, at der var fjernet en pengekasse. Der var ingen penge i pengekassen. Adspurgt, fastholdt hun, at der ikke blev stjålet kontanter.

Alle hendes kvitteringer - dem hun havde - lå i den pengekasse, som blev stjålet.
…
Fredag d. 190615
Har d.d. opgjort sagen til 51.000 kr. Opgjort som en skønnet erstatning, idet forsikringstager kun foreviste enkelte fotos som dokumentation.

Ved en telefonsamtale med forsikringstager d.d., blev hun gjort bekendt med baggrunden for den tilbudte erstatning. Hun var ikke tilfreds med beløbet, men udtalte, at jeg kunne sende hende den tilbudte erstatning på skrift, så ville hun overveje tilbuddet.

Hun blev gjort bekendt med, at såfremt hun kunne acceptere tilbuddet, da skulle hun underskrive den fremsendte erstatningsopgørelse og sende den retur.

Onsdag d. 010715
Der blev d.d. pr. telefon aftalt en erstatning på 55.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. Forsikringstager vil underskrive den fremsendte erstatningsopgørelse og sende den til GF Forsikring.

Torsdag d. 020715
D.d. modtaget underskrevet erstatningsopgørelse, hvor forsikringstager godkender en erstatning på 55.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Pengene udbetalt ved skadebehandler, ..."

I den af klageren underskrevne erstatningsopgørelse af 1/7 2015 er det bl.a. anført:

"**Erstatningsopgørelse**
…
Dato: 19. juni 2015
Jeg … [klageren] … godkender ved min underskrift en erstatning på 55.000,00 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Jeg er bekendt med, at pengene vi blive overført til min NEM konto i løbet af 3-4 bankdage, når GF Forsikring har modtaget denne underskrevne erstatningsopgørelse.

1/7 2015 … [klagerens underskrift]"

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at sandsynliggøre sit krav og størrelsen heraf. Selskabet er berettiget

til at stille skærpede krav til dokumentationen, når der er tale om særligt værdifulde genstande.

Klageren har anmeldt et krav på ca. 800.000 kr., som selskabet har afvist at dække fuldt ud med henvisning til manglende eller utilstrækkelig dokumentation. Selskabet har tilbudt klageren en skønsmæssig erstatning på 55.000 kr., som klageren ved sin underskrift den 1/7 2015 har accepteret til fuld og endelig afgørelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at tilsidesætte den aftale, som klageren har indgået med selskabet om erstatningens størrelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kun har kunnet fremlægge sparsom dokumentation til støtte for det anmeldte krav. De af klageren fremlagte fotos dokumenterer efter nævnets opfattelse ikke i sig selv ejerskab til genstandene, deres værdi eller lødighed.

Endvidere har nævnet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten, at klageren ved politiets fremmøde, kort efter indbruddet blev konstateret, alene havde bemærket bortkomst af et kontantbeløb på 35.000 kr. og nogle figurer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings