Ankenævnet for Forsikring

Den 2. august 2017 blev i sag nr. 89166:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bil- og indboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over erstatningsopgørelsen efter et indbrudstyveri den 6/11 2015, hvor klagerens bil og diverse indbo blev stjålet.

Selskabet har udbetalt forholdsmæssig erstatning for bilen med henvisning til reglerne om urigtige risikooplysninger eller fareforøgelse. Selskabet har endvidere afvist en del af klagerens erstatningskrav for indboeffekter med henvisning til manglende dokumentation. Selskabet har derudover gjort gældende, at klageren har været underforsikret.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet erstattet et par sko i overensstemmelse med klagerens krav med 3000 kr. Endvidere har selskabet erstattet et ur med 2116 kr., en PlayStation 3 og en PlayStation 4 med erstatninger svarende til nypris.

For så vidt angår bilen har selskabet i brev af 14/3 2017 efter sagens indbringelse for nævnet anført, at det ved en fejl havde beregnet pro rata erstatningen med udgangspunkt i, at klageren havde en selvrisiko på 3789 kr. Selvrisikoen var imidlertid på 14.684 kr., hvorfor pro rata erstatningen var beregnet forkert. På den baggrund har selskabet hævet erstatningen for bilen fra 224.172 kr. til 335.141 kr. Selskabet har udbetalt differencebeløbet på 110.969 kr. med tillæg af renter til klageren.

I klageskema af 2/3 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Indbrud Hvor min bil bliver stjålet. De sender et brev om at de vil give 360.000 for den selvom den er vurderet til 450.000 men går med til det. 1 uge efter går der 224.000 ind ca og de begrunder det med at den er tunet. Oplyser at det ikke er over 20 % hvilket er lovligt og jeg derfor ikke skal melde noget til skat eller lign. Men det er de ligeglad med.
>
> Ved indbruddet bliver der taget nogen ting også. Har ikke kvitteringer på det meste men billeder af tingene og alle taget i hjemmet. De sender en mand som ser på de originale billeder og lokalisere hvor i hjemmet de er taget så han kan slå fast at det virkelig er vores ting der er billeder af. Alligevel er det kun noget af det de vil erstatte. Deres begrundelse er latterlige. En dyr jakke om jeg har fået i gave af min kæreste som hun selv har købt brugt i jule gave vil de ikke erstatte da den ikke er særlig gammel og de vil have vi får fat i sælger og beder ham fremskaffe en kvittering. Men en 10 år gammel guld halskæde som min kæreste har fået i gave af sin mormor fra [udlandet] af vil de gerne erstatte. Og den er der intet bevis på eller noget. Kun de billeder som vi kan fremvise hvor vi har tingene på eller de ligger i vores hjem. De har kørt hård på mig lige fra start af og ringet til venner og deres arbejde og udspurgt om dvs ting. en specielt frygter for sit arbejde den dag idag pga han bliver sat i dårligt lys. Aflytter tlf sammentaler uden sammentykke osv osv. Det kun toppen af isbjerget. Har gået helt ned sygemeldt pga deres behandling plus de ikke vil erstatte halvdelen af mine ting som er blevet stjålet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Håber på jeres hjælp til at få retfærdighed og få erstattet mine ting. Har fået en rigtig dårlig og grænseoverskridende behandling og det har været direkte ondskabsfuldt de metoder de har brugt."

I selskabets brev af 20/4 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Nærværende tvist drejer sig om hvorvidt, vi er berettiget til at afvise at realitetsbehandle en del af klagers stjålne effekter, idet vi ikke mener at klager har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for disse.
>
> Herudover gør klager gældende, at sagsbehandlingen har været intimiderende og ondskabsfuld.
>
> Som vi læser klagen, gøres der ikke indsigelse mod de forhold vi har opgjort og erstattet. Vi tillader os derfor at gå ud fra, at klager er enig i, at der foreligger underforsikring og at selskabet er berettiget til at gøre dette gældende.
>
> Efter vi har modtaget klagen fra jer har vi på ny gennemgået hele skadessagen, men må desværre fastholde vores tidligere afgørelse.
>
> **Her følger fakta om forsikringen**
> Klager har tegnet en Hjemforsikring i Topdanmark på vilkår 6650-4 med en forsikringssum på 426.000 kr. Forsikringen dækker såvel klager som kæresten, der er samboende med klager. Det fremgår af vilkårene, at vi dækker som indbrudstyveri, når der foreligger tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut.
>
> Herudover har klager tegnet Bil Elite på vilkår 6740-1.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Klager havde indbrud i ejendommen den 6. november 2015 i tidsrummet 8.45 - 9.30. Klager har overfor politiet forklaret, at denne sammen med sin samlever forlod bopælen kl 8.00 og afleverede [barn] i børnehave, hvorefter klager blev kørt på arbejde af sin samlever. Kort tid efter blev klager kontaktet af samleveren der var blevet kontaktet af deres rengøringsdame, der fortalte at der havde været indbrud.

Rengøringsdamen var ankommet kl 08.45, kort efter ankomsten ville hun have en energidrik og forlod hjemmet og kørte hen til en kiosk der lå 3 km fra hjemmet.
Da hun 45 minutter senere kom retur, konstaterede hun at der havde været indbrud.

Klager anmeldte straks forholdet til politiet. Først den 12. november 2015 blev forholdet anmeldt til os. Ved indbruddet blev der blandt andet stjålet en specialbygget [bilmodel] til en værdi af ca. 400.000 kr. samt smykker, herunder ure, sko, tøj, computere, [spilkonsoller] og kontanter i alt opgjort af klager til en angivelig værdi på ca. 200.000 kr.

Her får I vores syn på sagen for så vidt angår Bil Elite
Ved indbruddet d. 6. november 2015 fik klager stjålet bilnøgler til sin [bilmodel] årg. 93, nøglerne hang inde i beboelsen på et nøglebræt. Bilen blev ved samme lejlighed stjålet fra klagers bopælsadresse.

Som det fremgår af registreringsattesten, er bilen sidst indregistreret 18. august 2015 som en [bilmodel] 3,0 Turbo. I forbindelse med vores skadeinspektørs gennemgang har klager oplyst, at bilen er blevet ombygget, og i den forbindelse er motorstørrelsen ændret til en væsentlig større motor. Oplysningerne hos SKAT stemmer derfor ikke overens med hensyn til model/motorstørrelsen. Bilen fremstod inden tyveriet som en model 3,1 i stedet for 3.0, hvilket betyder at bilens hestekræfter var forøget til knap 400 hestekræfter, i stedet for de 280 bilen er indregistreret med.

Prisen for forsikringen fastsættes ud fra forskellige parametre, herunder SKAT's oplysninger om fabrikat, model og motoreffekt.

I henhold til de gældende vilkår for bilforsikringen 6740-1 punkt 12 A stk. 7 og 8 skal selskabet orienteres om konstruktive ændringer af bilen herunder motorstørrelse, og jf. punkt 12 C kan en manglende besked om ændringen medføre, at erstatningen bortfalder helt eller delvist.

Hvis bilen havde været synet med ændringerne og dermed korrekt indregistreret, med de ændrede forhold, ville prisen for forsikringen have været højere og vi har derfor fastsat erstatningen i henhold til forsikringsaftalelovens § 45 stk. 2 om fareforøgelse.

Klager har betalt en pris på 363 kr. om måneden for forsikringen, men hvis bilen havde været korrekt tariferet ville prisen have været 583 kr. om måneden.

Vores taksator har fastsat bilens værdi inden tyveriet til 360.000 kr. og der beregnes ingen selvrisiko ved tyveri. Erstatningen er derfor fastsat som følger:

363/583 x 360.000 = 224.151 kr. Beløbet er fremsendt til klager med en difference på 21 kr. i klagers favør, som må skyldes afrunding af decimaler.

Her får I vores syn på sagen for så vidt angår Hjemforsikringen
Klager gør blandt andet gældende, at vi har aflyttet telefonsamtaler uden samtykke, og at vi har kontaktet hans venner og deres arbejde.

Vi har naturligvis ikke aflyttet telefonsamtaler, det vil ikke være muligt uden at have en dommerkendelse og vi har ingenlunde interesse i at bruge sådanne oplysninger, og bruger ikke sådanne metoder i vores sagsbehandling.

Vi har fået klagers samtykke til at indhente samtalespecifikationer fra hhv. klager og dennes samlever og rengøringsdame jf. sagens bilag 3.

Herudover har vores skadesinspektør været i kontakt med klagers ven, der har hjulpet med at istandsætte [bilmodel], dette er sket med klagers vidende og samtykke, idet klager selv har givet vores skadesinspektør kontaktoplysningerne.

Ingen af disse tiltag anser vi for odiøse, derimod har der været tale om tiltag som vores skadesinspektør har fundet relevante i forbindelse med opgørelsen efter indbruddet.

Vi har konstateret flere påfaldende forhold
Indledningsvis gør vi opmærksom på, at det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere sit krav, og at denne er retmæssig ejer samt værdien af det krævede. Dette fremgår såvel af gældende ret som direkte af forsikringsvilkårene. Hvis kravstiller ikke kan løfte denne bevisbyrde har vi mulighed for enten helt at afvise kravet eller at fastsætte erstatningen efter et skøn, jf. vilkårenes pkt. 17.E.

Klager har fremsat et samlet krav på ca. 200.000 kr. for indbo uden at have fremlagt dokumentation overhovedet. Heraf har vi anerkendt 39.464 kr. som følge af underforsikring.

Ring
I opgørelsesskemaet, som vi modtog fra klager, havde denne angivet en forlovelsesring til en værdi på 60.000 kr. under samtalen med vores skadeinspektør ændrede klager flere gange forklaring om værdi og adkomst.

Under samtale med vores skadesinspektør blev det efterfølgende oplyst, at ringen var købt for 13.500 kr., og at ringen var specialfremstillet til klager hos en ven, der havde sin egen smykkeforretning, og at klager havde sendt fotos til vennen, så han kunne se hvad klager gerne ville have lavet.

Efterfølgende blev det oplyst at det var en ven fra …, der solgte ringen til ham, og at den ikke var specialfremstillet til klager.

Videre ville klager ikke oplyse navnet på sælgeren, men forklarede alene at udvekslingen havde fundet sted i …. Omkring certifikat oplyste klager, at han kunne have fået det af sælger, men det ville have kostet 4.000 kr. ekstra.

Efter købte besøgte klager 3 forskellige guldsmede for at få en vurdering af ringen, og fik ved samme lejlighed indgraveret en sætning i ringen, der skulle bruges som forlovelsesring til hans samlever.

Under sagsbehandlingen har vi fundet et foto af ringen på …, hvor den har været sat til salg for omkring 1 år siden, dvs. før klager købte den.

Vi har opfordret klager til at fremlægge dokumentation på købet, hvilket ikke er sket.

Vi finder det atypisk, at købe en ring på den måde klager har oplyst, sammenholdt med hans divergerende oplysninger omkring omstændighederne ved købet, og henset til at ringen er købt kun 3 måneder før indbruddet, mener vi at det er rimeligt, at klager dokumenterer at denne er retmæssig ejer af ringen, Vi finder os således ikke i stand til at realitetsbehandle kravet på nuværende tidspunkt.

…

Hestesaddel

Videre har klager fremsat et krav på 16.000 kr. for en hestesaddel. Sadlen er angiveligt købt brugt 6 mdr. før indbruddet. Henset til at klager ikke har fremlagt købskvittering, oplysninger om sælger eller i øvrigt dokumentation for købet, finder vi os ikke i stand til at realitetsbehandle kravet på nuværende tidspunkt.

Canada Goose jakke

Klager anfører i klageskemaet til jer, at han er utilfreds med at vi ikke vil erstatte en … jakke, som han angiveligt har fået i julegave af sin samlever, kravet er på 6.699 kr.

Jakken blev købt til 4.000 kr. som en julegave i julen 2014 og var ved købet 6 mdr. gammel. Eneste dokumentation vi har modtaget fra klager er et foto. Vi mener det er rimeligt at forlange oplysninger om sælger, en købskvittering eller lignende henset til at jakken er under 1 år gammel og stadig har garanti.

…

Pelsjakke

Videre har klager fremsat krav på 15.000 kr. i erstatning for en blåræv pelsjakke tilhørende hans kæreste. Jakken skulle angivelig være en gave fra kærestens [bedsteforælder]. Jakken er 4 år. Klager oplyser, at jakken inden indbruddet blev vurderet hos firmaet … som satte en nypris på den til 12.000 kr. og en brugtpris på 8.000 kr.
Klager har ingen oplysninger fremkommet med om hvor den er købt ligesom han på opfordring heller ikke er fremkommet med den vurdering der skulle være blevet lavet af jakken. Grundet ovenstående kan vi ikke realitetsbehandle kravet på nuværende tidspunkt.

Lenovo gamer Computer

Under indbruddet blev der angiveligt stjålet en … gamer computer, som klager har et krav på for 9.999 kr.
Computeren er 7 måneder gammel og købt som en demo model i C…. Klager har ikke på opfordring fremlagt hverken købskvittering, faktura eller anden bevis på købet, hvilket vi anser for et rimeligt krav når der er tale om så dyr en computer, der kun er 7 måneder gammel.

Af ovenstående grunde kan vi ikke realitetsbehandle kravet på nuværende tidspunkt.

Klagers dokumentation

Det fremgår såvel af retspraksis som af forsikringsvilkårene, at det påhviler klager, som kravstiller selv at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav.

Således fremgår det af forsikringsvilkårenes pkt. 17.E, at man for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne ting ligesom man skal kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris og at man er retmæssig ejer. Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre erstatningskravet, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi finder ikke, at klager fuldt ud har sandsynliggjort sit krav, vi har herved lagt vægt på omstændighederne omkring det anmeldte indbrud, kombineret med den dokumentation som klager har fremlagt delvist forekommer konstrueret til lejligheden, idet vi finder det påfaldende, at klager kun har været i stand til at fremlægge fotos og ingen anden dokumentation overhovedet, vi skal dog understrege, at vi ikke anfægter selve skadesbegivenheden.

Udover ovenstående har vi ved afgørelsen lagt vægt på, at selvom samtlige anmeldte effekter alle er af nyere dato, har klager kun i meget beskedent omfang kunnet fremlægge egentlig dokumentation, hvorfor vi har anset os nødsaget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt.
På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde at udrede yderligere erstatning.

Hvis klager fremskaffer yderligere dokumentation er vi imidlertid indforstået med at tage sagen op til fornyet overvejelse.

Vi mener ikke at sagsbehandlingen har været intimiderende
Klager mener at vores sagsbehandling har været intimiderende og ondskabsfuld. Det er vi meget kede af at klager oplever os sådan. Det er ingenlunde vores hensigt.

Vi har fundet anledning til at undersøge sagen og stille spørgsmål da der er tale om et stort krav og henset til at klager ikke har fremlagt behørig dokumentation har vi været nødsaget til at undersøge sagen nærmere for at få tilvejebragt de oplysninger, der er nødvendige for at vi har kunnet træffe en afgørelse."

I klagerens brev af 21/5 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Sagsforløb vedr. stjålen [bilmodel]:

Topdanmarks skadesinspektør er den der har fortalt klager, …, at han har optaget telefonsamtaler med klagers kammerat, ….

Dette bliver udtalt af skadesinspektøren, i sammenhæng med at han fortæller klager, at [klagers kammerat] giver forklaringer der ikke stemmer overens med klagers forklaringer, og at han derfor har optaget yderligere telefonsamtaler med dem begge for at bevise at forklaringerne ikke stemmer overens med hinanden. Klager snakker derefter med [klagers kammerat], som fortæller at han ikke er blevet oplyst at samtalerne er blevet optaget. Samt taler klager og [klagers kammerat] sammen om hvad skadesinspektøren har fortalt dem, og kan hurtigt konkludere at skadesinspektøren har løjet for dem begge.

Både klager samt [klagers kammerat] oplever skadesinspektøren som direkte ubehagelig, truende og ondskabsfuld. Skadesinspektøren fortæller på et tidspunkt til klager at han ingen erstatning modtager, da skadesinspektøren ikke mener at klager taler sandt, på trods af at han utallige gange giver samme forklaring.

Skadesinspektøren har også kontaktet [klagers kammerats] arbejdsgiver, for at udspørge ham om, hvordan [klagers kammerat] er som person, om han er kriminel, samt hvilke venner han omgås med, samt spurgt om klagers stjålne bil er blevet lavet hos dem uden for arbejdstiden. Han bad også om en komplet liste over alle dele solgt til mærket [bilmodel], et år tilbage. Grundet denne episode, frygter [klagers kammerat] nu for sit job, da han er kommet i dårligt lys på sin arbejdsplads.

Skadesinspektøren truede [klagers kammerat] med at melde ham til SKAT for udførsel af sort arbejde, hvis ikke han fortalte sandheden. Skadesinspektøren insisterede på at se [klagers kammerats] [bilmodel], for at se om der lå dele af klagers stjålne bil, i den. Efter dette har Politiet også været forbi, for at kigge i motorrummet på [klagers kammerats] bil.

Alle parter i denne sag, føler sig krænket og chikaneret af skadesinspektøren, og hans håndtering af sagen.

Ang. Erstatning for [bilmodel]:

En japansk [bilmodel] har standard 330 hestekræfter. En engelsk [bilmodel] har 280 hestekræfter. Da klager købte bilen i 2008, blev han oplyst at det var en japansk model. Pga. en motorskade var motoren boret op fra 3.0 til 3.1, allerede inden klager købte den. Derefter er den blevet optimeret, hvilket skulle give ca. 50 hestekræfter. Bilen har aldrig fået målt hvor mange hestekræfter den havde, men da optimeringen skulle give ca. de 50 hestekræfter, kunne klager regne sig frem til de knap 400 hestekræfter. Derfor foreligger der intet dokumentation for hvor mange hestekræfter bilen havde. Men da Topdanmark hævder, at bilen var en engelsk model med 280 hestekræfter, og ikke en japansk model med 330 hestekræfter, skal differencen derfor fratrækkes og den ville angiveligt have haft ca. 330 hestekræfter i stedet. Bilen har altid holdt sig indenfor de max 20 % tilladte effekt for øgning, og er derfor aldrig blevet indgivet til SKAT, da det ikke var nødvendigt ifølge lovgivningen for effekt for øgning af biler.

Derfor finder klager det urimeligt at Topdanmark sender et brev, om at de vil give 360.000 kr. i erstatning, og om klager vil godtage dette beløb med underskrift, og indsender godkendelsen, hvorefter de overfører beløbet -135.849 kr.

Sagsforløb vedr. Hjemforsikring:

Topdanmark skriver at der ikke er angivet nogen form dokumentation overhovedet. Dette er på ingen måde sandt, da der er givet flere forskellige dokumentationer, både i form af kvitteringer og billeder. Flere af de stjålne ejendele er blevet købt brugt eller givet i gave, og det har dermed ikke har været muligt at fremvise kvitteringer for alle ejendele. Dog har vi haft billede dokumentation, på nær enkelte genstande. Skadesinspektøren har også godkendt og anerkendt de fremviste billeder, at klager og hans partner er de retmæssige ejere af ejendelene.

Forlovelsesring:

Endnu en gang er der halve sandheder, antagelser samt lavet om på forklaringen der er givet. Ringen er fremstillet og lavet ud fra et billede, som klager selv fandt på …, og selv samme billede der også blev tilsendt Topdanmark. Klagers kammerat fik en bekendt i …, der ejer en smykkeforretning, til at fremstille og lave ringen magen til den på billedet, og med de ønskede sten. Da ringen var færdiglavet, mødtes klager og vennen fra …, i … for at 'mødes på midten'. Der er blevet overført 13.500 kr. for ringen. På dette tidspunkt havde klager ikke råd til at betale yderligere 3.500 kr. for et certifikat, og gik derfor til 3 forskellige guldsmede i [by], og fik mundtlige vurderinger på ca. 60.000 kr.
…
Hestesaddel:

Der er aldrig blevet angivet at sadlen er blevet anskaffet 6 måneder før indbruddet, som Topdanmark skriver i deres forklaring. Som der står meget tydeligt i fortegnelsen over

stjålne genstande der er blevet indsendt til Topdanmark, er sadlen købt i 2014. Det er ikke muligt at fremvise dokumentation for bankoverførsel, da handlen blev lavet inden klagers partner skiftede bank. Kommunikation med sælger foregik via SMS, og man må mene at det ikke kan være rimeligt som forsikringsselvskab, at forlange halvandet år gamle SMS beskeder fra en handel, der er overstået. Nyprisen på sadlen er 16.000 kr.

… jakke:

Klager har angivet forkert købspris på … jakken. Klager fik jakken i julegave i 2014 af sin kæreste. Klagers partner købte jakken til 2.600 kr. uden kvittering. Der findes muligvis en bankoverførsel, men det er os usikre om overførsel er for jakken, da der ikke er andre oplysninger end et ukendt konto nr. SMS beskeder med sælger, er af samme grund som hestesadlen, heller ikke gemt.

…

… pelsjakke:

Der er på intet tidspunkt blevet udtalt at pelsjakken er blevet vurderet ved … inden indbruddet. Dette er endnu en af Topdanmarks halve sandheder. Pelsjakken er blevet vurderet efter indbruddet, hvilket forklarer hvorfor der er skrevet en anslået værdi på 15.000 kr. Vurderingen af pelsjakken hos …, er blevet lavet på klager og hans partners eget initiativ og kun modtaget mundtlig, ved fremvisning af billeder af pelsjakken. Der er på intet tidspunkt forlangt en skriftlig vurdering. Pelsjakken blev vurderet til ca. 12.000 kr., og en brugtpris på ca. 8.000 kr. Pelsjakken er modtaget som gave fra klagers partners mormor for nogle år siden, og som hun selv havde fået i gave af klagers partners afdøde [bedsteforælder].

… bærbar computer:

Der er fremskaffet en købskvittering.

Samlet vurdering af sagsforløbet:

Hverken [klager] eller … har oplevet at fremmede folk bryder ind i deres hjem. Derfor har vi selvfølgelig ingen erfaring med hvordan man håndtere sådan et forløb. Hverken lige fra at udfylde fortegnelse over stjålne genstande, til at vide hvor meget dokumentation man skal fremvise. Vi har aldrig vægtet særligt højt, at gemme købskvitteringer, og derfor har det været en udfordring for os at fremvise og skaffe dem.

Når det er sagt, havde vi aldrig forudset at blive behandlet på den måde, som vi er blevet. Specielt har det taget meget hårdt på [klager], der ikke kun har fået stjålet en masse ejendele, men også sin højtelskede drømmebil. Vi har begge fuldt forståelse for, at man som forsikringsselskab stiller spørgsmål i sådan en situation, men vi føler også der sket mere end blot at sætte spørgsmålstegn. Og at der på ingen måde har været nogen forståelse eller empati for vores situation.

Vi synes der har været tale om direkte chikane pga. den opførsel Topdanmarks skadesinspektør har haft. Både [klager], og [klagers kammerat], har opfattet ham som intimiderende og modbydelig. Efter et halvt år, er det svært at huske alle ting der er blevet sagt og udtalt, men sådan som vi ser det, har det været direkte trusler, chikane og løgn historier, som har kostet dem begge sygemeldinger med stress. Vi finder det ikke acceptabelt at ringe til [klagers kammerats] arbejdsplads, samt Politiet, på trods af at ingen har haft no-

get at skjule. Alt i alt synes vi det er nogle uacceptable metoder Topdanmark bruger i sådan en situation.

Det er for os meget uklart hvordan Topdanmark vurderer sandsynlighederne for, hvordan diverse ejendele er fremskaffet, da de finder det usandsynligt både at købe et par sko på en rasteplads, og at få fremstillet en ring ud fra et billede, uden at købe et certifikat, men at de godtager og erstatter en guldhalskæde der er købt i [udlandet] i 1993, uden certifikat og kvittering.

Vi mener også det er meget useriøst, at man som forsikringsselskab ikke oplyser de informationer der er givet, samt antager og fordrejninger af sandheden.

Og selv efter sådan en behandling, vælger Topdanmark at opsige vores forsikringer."

I selskabets brev af 27/6 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"**Her får I vores kommentarer for så vidt angår Bil Elite**
Vi vedlægger samtlige lydfiler fra samtaler med klager og dennes mekaniker [klagers kammerat], og som det fremgår, er der ikke noget der tyder på, at vores skadeinspektør har optrådt truende eller ondskabsfuldt, men vi skal dog naturligvis beklage, at klager har opfattet det sådan.

Hovedreglen omkring optagelse/aflytning er, at man har lov til at aflytte/optage kommunikation, som man selv deltager i.

Vedrørende skadeinspektørens kontakt til værkstedet skyldes det, at klager havde oplyst, at bilen på værkstedet var total ombygget efter en tidligere skade, og da klager ikke havde en faktura på ombygningen, bad vores skadeinspektør klager om værkstedets telefonnummer og mekanikerens navn. Klager var vidende om og indforstået med denne kontakt.

Med hensyn til bilen må vi fastholde, at den er ombygget væsentligt i forhold til oplysningerne hos SKAT, og vi må derfor fastholde at erstatningen skal udbetales prorata jf. vores første brev til jer.

Klager gør gældende, at bilen allerede var ombygget, da han købte den, men det fremgår af samtalerne jf. lydfilerne, at motoren for klagers regning er ombygget for en del penge, og at det er klager selv, der oplyser, at bilen efter denne ombygning har ca. 400 HK.

Her får I vores kommentarer for så vidt angår indbo

Forlovelsesring
Klager oplyser nu i brevet af 21. maj 2016 til jer, at ringen på hans foranledning er blevet fremstillet af en vens bekendt, som fik forevist billedet fra … og lavede den ud fra billedet.

Oplysningen stemmer ikke overens med den forklaring, som klager gav til vores skadesinspektør den 27. november 2015, her oplyste klager derimod, at han købte ringen til 13.500 kr. og at han fik oplyst, at ringen var ny produceret, men at dette ikke var rigtigt, ringen var ny, men havde været lavet hele tiden.

Vi finder os fortsat ikke i stand til at realitetsbehandle forholdet, idet vi fortsat ikke har fået fremlagt dokumentation.

…
Hvad angår de øvrige genstande, finder vi ikke at klager er fremkommet med væsentlig nye oplysninger, dokumentation eller lignende, der kan begrunde en ændret afgørelse, vi henholder os således til vores brev af 20. april 2016."

Nævnets sekretariat bad ved brev af 6/12 2016 selskabet om yderligere oplysninger i sagen vedrørende skadeanmeldelsen, bilens værdi, erstatningsopgørelsen samt oplysninger om, hvornår selskabet meddelte klageren, at de havde gjort forsikringsaftalelovens § 45 om fareforøgelse gældende. I selskabets brev af 22/12 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"**Her får I vores svar vedrørende bilen**
Vores taksator har fastsat værdien af klagers bil inkl. det udstyr klager har monteret, også efter den konstruktive ændring. Værdien er sat i samarbejde med en anden taksator hos os, der har set bilen kort inden tyveriet, i forbindelse med en større skade på bilen. Klager har underskrevet den vedlagte erstatningsafgørelse d. 29. januar 2016.

Som det imidlertid fremgår af erstatningsafgørelsen, afgiver vores taksator alene tilbud på bilens værdi med forbehold for selskabets erstatningspligt.

I forbindelse med vores skadeinspektørs behandling af sagen konstateres det, at der ikke er overensstemmelse mellem den faktiske motorstørrelse på bilen og de oplysninger fra SKAT, der ligger til grund for prisfastsættelsen på bilforsikringen. Afgørelsen om den nedsatte erstatning meddeles klager i brev af 5. februar 2016 som vedlægges.

Her får I vores svar vedrørende indbo
I spørger om vi har lavet en opgørelse af værdien af klagers indbo umiddelbart inden tidspunktet for tyveriet, hvilket vi ikke har lavet.

Videre efterspørger i en skadeanmeldelse og opgørelsesliste. Vi er ikke i besiddelse af en skriftlig skadeanmeldelse, idet klager telefonisk anmeldte skaden til os.

Vi vedhæfter kopi af opgørelsesliste modtaget fra klager den 13. november 2015.
Endelig vedlægges kopi af foto modtaget fra klager."

Ved brev af 20/2 2017 bad nævnets sekretariat selskabet om at besvare en række yderligere spørgsmål om selskabets tariferingsgrundlag, tidspunktet for optimeringen af bilens motor, hvilket model bilen var, om Topdanmark efter trafikuheldet den 8/5 2015 ejede bilens rester i en periode og solgte resterne tilbage til klageren, om selskabet gør urigtige risikooplysninger gældende eller fareforøgelse, og om selskabets rådgivning i forbindelse med fastsættelsen af indbosummen.

Ved mail af 23/2 2017 fremsendte klageren yderligere dokumentation i sagen i form af blandt andet fotos og kvitteringer og en smskorrespondance.

Ved brev af 14/3 2017 til nævnet anførte selskabet vedrørende autoskaden blandt andet:

> "**Bilen/fareforøgelse**
> Som jeg tidligere har beskrevet, fastsættes prisen for forsikringen ud fra forskellige parametre, herunder SKAT's oplysninger om fabrikat, model og motoreffekt.
>
> Den skattemæssige betydning af 20 % reglen er underordnet i forhold til forsikringen jf. de nedenfor citerede vilkår.
>
> I henhold til de gældende vilkår for bilforsikringen 6740-1 punkt 12 A stk. 7 og 8 som vedlægges, skal selskabet orienteres om konstruktive ændringer af bilen herunder motorstørrelse, og jf. punkt 12 C kan en manglende besked om ændringen medfører at erstatningen bortfalder helt eller delvist.
>
> Klagers køretøj var forsikret i bilgruppe 35. Vores højeste bilgruppe er 36 og såfremt udgangspunktet for hestekræfterne i klagers køretøj var 330 HK ville køretøjet være placeret i den dyreste gruppe. Det er således uden betydning for prisen om køretøjet havde flere end 330 HK./
> **…**
> **Urigtige risikooplysninger/fareforøgelse**
> Vores taksator oplyser, at han ikke har været vidende om den konstruktive ændring ved indtegningen i august 2015.
> Det bemærkes, at klager først ved gennemgangen af tyverisagen har gjort selskabet opmærksom på den konstruktive ændring. En ændring som ikke direkte kan ses ved en besigtigelse. Hvis ændringen også var til stede ved bilens første totalskade har klager ikke foreholdt os de rette oplysninger om bilens motor og har derved uberettiget modtaget fuld erstatning.
>
> **Bilens værdi**
> Værdien på ca. 400.000 kr. stammer formentlig fra anmeldelsesfasen. Bilen er, som det fremgår af vedlagte kopi af taksatorrapporten, takseret til 360.000 kr.
>
> Klager oplyser selv til vores skadeinspektør, at han har brugt ca. 300.000 kr. på ombygningen. Klager har modtaget 260.000 kr. i erstatning ved den første skade og overtaget bilens rester til en værdi på 100.000 kr."

Ved brev af 14/3 2017 til nævnet anførte selskabet vedrørende indboskaden blandt andet:

> "**Her får I vores bemærkninger for så vidt angår indtegningen**
> Vi har foranlediget af jeres henvendelse, undersøgt nærmere hvorledes indtegningsforholdene har været. Desværre er den pågældende medarbejder, der har indtegnet klager fratrådt sin stilling i Topdanmark og derved er det ikke muligt, at høre den pågældende nærmere om grundlaget for indtegningen og sumberegningen.

Dog er hele formålet med vores salgsteam at sikre, at vores kunder indtegnes til den rette sum. Det er helt fast kutyme, at vores salgsmedarbejdere ikke må fastsætte summen, det er alene vores kunder der fastsætter summen. Vores salgsteams rådgivning består alene i generelle udtalelser om hvordan værdiansættelse bør ske under hensyn til erstatningsberegningen. Dette er klager nærmest til, idet det er klager der kender indboets karakter og idet vi ikke får indboet vurderet af en assurandør eller modtager en oversigt over indboet.
Det er vores opfattelse, at det påhviler klager at sikre at forsikringssummen er fastsat korrekt, da denne er nærmest til at kende omfanget, kvaliteten og værdien af sit indbo, herunder hvilken bortskaffelse og nyanskaffelse der løbende finder sted. Som støtte herfor henvises blandt andet til kendelse 49.463

Vi mener ikke, at det på nogen måde er sandsynligt eller sandsynliggjort, at vi har ydet rådgivning af en sådan karakter, at vi har handlet ansvarspådragende.

Det skal her særligt bemærkes, at vi ikke finder det forhold, at der er tale om en ejendom på 300 m2 inkl. en meget stor garage/værksted, i sig selv kan føre til at summen skal være højere. Vi minder nævnet om, at der er tale om unge mennesker i 20'erne, der typisk ikke har meget værdifuldt indbo.

Vi har foranlediget af nævnets spørgsmål været i kontakt med Tryg Forsikring, hvor klager var forsikret før han blev kunde hos os. Jf. vedlagte svar fra Tryg fremgår det at klager i perioden fra den 01.02.2010 til 01.03.2015 havde en indbosum på 231.000 kr.
Ved indtegningen hos os blev summen fastsat til 426.000 kr., hvilket er ca. 200.000 kr. mere, og det er vores klare opfattelse, at dette er sket i tæt samråd med klager og på baggrund af klagers egne oplysninger.

Herudover finder vi anledning til at oplyse, at klager ved indtegningen har fået fremsendt en kopi af policen og derved er bekendt med summen, og at han ikke har gjort indsigelse ved modtagelsen af policen.
…
Computer- Lenovo
Klager oplyser under samtalen med vores skadeinspektør (lydfil 1,10), at han selv købte den i … og fik den billig da der var tale om en demo model. Vi kan dog konstatere, at fakturaen som klager nu har fremsendt er udstedt til en … og skal derfor bede klager redegøre for hvordan dette hænger sammen.

Betaling af jakke - Canada Goose
Vi har modtaget en udskrift, der viser at der den 15. december 2014 er overført 2.600 kr. til en ukendt konto. Henset til at klager både overfor vores skadeinspektør og i opgørelsen har oplyst, at de havde betalt 4.000 kr. for jakken, kan vi ikke anse udskriften som dokumentation for jakken.
…
Forlovelsesring
Vi finder fortsat, at klager er fremkommet med divergerende oplysninger omkring ringen, der begrunder, at vi kan stille skærpede krav til dokumentationen.

Eneste dokumentation vi har på ringen er fotos. Fotos der hverken bekræfter ægthed, guld karat, stenenes karat, legitim adkomst og ejerskab.

Klager oplyser, at han har talt med den smykkeforretning, der angiveligt har fremstillet ringen til ham, og at den har en værdi på 44.800 kr. Vi tillader os, at stille os meget undrende

overfor, at de har fremstillet en så værdifuld ring, og derved lider et tab ved at sælge den til klager til 13.500 kr.

Det påhviler klager, at dokumentere og sandsynliggøre sit krav. Vi har noteret os, at klager oplyser, at han gerne vil fremvise dokumentation på, at han har overført 13.500 kr. til en person ved navn … Vi imødeser, at modtage dokumentation herfor og beder klager få hans bank til, at bekræfte bankudskriften"

Ved brev af 4/5 2017 har selskabet om autoskaden yderligere blandt andet bemærket:

"Jeg har gennemgået klagers kommentarer på ny og kan oplyse, at vores taksator ikke mindes at have fået forelagt papirer vedr. klagers køb af bilen. Vores taksator fastholder også, at klager ikke har oplyst ham om, at bilens motor var optimeret ved det første uheld eller ved genbesigtigelsen.

Klager bedes derfor venligst fremsende de kvitteringer på optimering eller andet fra England, som han mener vores taksator skulle have fået forelagt. Vores taksator mener i øvrigt, at klager har oplyst til ham, at han byttede sig til bilen i Danmark.

Man kan ikke se på en bil, om den har 280, 330 HK eller 500 HK.

Jeg vedlægger bilag fra Færdselsstyrelsen, hvoraf det fremgår, at bilen er fremstillet uden registreringsnummer første gang i 2008 til registreringssyn og i 2013 til toldsyn og endelig i 2015 til periodesyn. Ved samtlige syn er effekten angivet til 206 kW svarende til 280 hestekræfter. Bilen er således afgiftsberigtiget og synet med 280 HK. Hvis bilen var ombygget til 400 HK, burde bilen være registreret og synet med de aktuelle hestekræfter også i henhold til reglerne om 20 % forøgelse.

Klager oplyser, at bilen er en japansk [bilmærke] med standard 330 HK og ikke en engelsk med standard 280 HK. Ifølge [bilproducent] er det imidlertid lige omvendt. Den japanske model har standard 280 HK, og det er da også det bilen er afgiftsberigtiget med. På ældre modeller vil en japansk [bilmærke] have 12 cifre i stelnummeret, som klagers, hvorimod en europæisk har 17 cifre. Jeg vedlægger i øvrigt en oplysning fra nettet, der bekræfter [Bilproducents] oplysning om motorstørrelse.

Ifølge klagers oplysninger til vores skadeinspektør, havde han selv ombygget bilen til ca. 400 HK og til vores skadebehandler oplyste klager, at han lige var blevet færdig med ombygningen. Det fremgår derfor ikke tydeligt af sagen, at motoren allerede skulle være optimeret ved første uheld eller tidligere.

Urigtige risikooplysninger eller fareforøgelse
Klager har som tidligere nævnt haft bilen forsikret i selskabet under to sæt nummerplader. Første gang fra 1. marts 2015 til uheldet d. 8. maj 2015, hvor bilen fik en større partiel skade. Klager modtog en kontanterstatning på 260.000 kr. og overtog den skadede bil til genopbygning. Bilen blev efter genopbygningen atter forsikret i Topdanmark, nu under et andet registreringsnummer fra d. 18. august 2015 frem til tyveriet d. 6.november 2015.

Taksators rolle ved genbesigtigelsen er ikke at tage stilling til et fremtidigt forsikringsforhold. Taksators rolle er udelukkende at sikre, at bilen er genopbygget i henhold til taksatorrapporten samt at sikre via stelnummeret, at bilen har samme identitet.

Klagers bil har efterfølgende fået nummerplader og forsikring via en synsplads eller en nummerplade operatør, hvor man samtidig anmoder om forsikring digitalt.

Det er bl.a. SKAT's oplysninger om bilen, der ligger til grund for præmieberegningen, hvilket i øvrigt fremgår af forskellige sider på vores hjemmeside jf. de vedlagte bilag. Mangler vi oplysninger kontakter vi kunden, og det har vi gjort i aktuelle sag omkring kilometerforbrug og startspærre, men da vi allerede har oplysninger om bilen via SKAT spørger vi ikke yderligere ind til, om bilen er indregistreret med korrekte oplysninger.

Af de tidligere fremsendte vilkår for såvel den nye som den gamle aftale fremgår under punkt 12 A stk. 7 og 8 at selskabet skal orienteres om konstruktive ændringer af bilen, herunder motorstørrelse, og jf. punkt 12 C kan en manglende besked om ændringen medfører at erstatningen bortfalder helt eller delvist.

Da det er noget uklart ud fra klagers forklaringer, hvornår bilen reelt er optimeret, altså om den var det lige fra første forsikringsforhold eller om det er sket under forsikringsforholdet, må vi dels henvise til FAL § 6 stk. 2 om urigtige oplysninger og dels henvise til FAL's § 45 om fareforøgelse. Konsekvensen er den samme, at erstatning ydes prorata i forhold til den præmie, der faktisk er betalt."

I selskabets interne rapport af 13/11 2015 er det bl.a. bemærket:

"**Fortsat torsdag 26. november 2015.**

Forsikringstager … blev d.d. truffet på bopælen.
Ft foreviste først huset med bagdøren, hvorfra indbrudstyven/tyvene skaffede sig adgang til deres hjem.
…
Undersøgelseskonsulent: Hvad har din kæreste tøj for, hvis alt blev stjålet.
Ft: Jeg vil skyde på, at hun var for ca. 100 000 kroner. Jeg ved, at kæreste har 5 par sko, der var dyre, mens resten ligger på ca. 300 kroner stykket.
Undersøgelseskonsulent: Blårævsjakke nr. 11 til 15 000 kroner.
Ft: ja vi var inde i forretningen …. Kæresten har en anden pels, hvid kaninpels. Vi spurgte i forretningen, hvad rævepels jakken kostede. De oplyste 12 000 kroner for ny.

Undersøgelseskonsulent: Jeres forsikringssum skulle nok være noget over 1 million.
Ft: Ja det er jeg klar over, da jeg har været igennem dette på kursus. Det var undervisning, som Forsikring Danmark afholdt. Ja summen skal mindst ligge på en million.
Undersøgelseskonsulent: Der er indbo for over 1 million.
Ft: Ja som minimum skal summen nok være på en million.
…
Vi gennemgik herefter sagen i stuen.

Samtalen med Ft blev optaget på digital optager og gemt i sagen som lydfil. Ft gjort bekendt med, at samtalen blev optaget og kopi af samtalen kan udleveres. Ft godkendte optagelsen.

Undersøgelseskonsulent: Det er vedrørende indbrud [adresse] hvor der blev stjålet for over 200 000 kroner indbo og deres bil mrk. …. Du har forevist hele huset og hvor de forskellige effekter blev stjålet fra. Du har oplyst, at du er i gang med en forsikringsmæssig uddannelse hos Forsikring Danmark.
Ft: Ja.

Undersøgelseskonsulent: I den forbindelse er du nu klar over, at din sum på policen er alt for lav.
Ft: Ja på indbo forsikringen.
Undersøgelseskonsulent: J vi talte om, at summen skulle være mere en det dobbelte, er det ikke korrekt.
Ft: Jo det er korrekt.
Undersøgelseskonsulent: Jeg vil tro, at summen skulle være på 1 1/2 million.
Ft: Ja. Jeg kan godt efter jeg tog uddannelse, at summen var for lav. Jeg var dog næsten 100 % sikker på, at summen var på 750 000 kroner.

Længere snak om summen og hvorfor den kun var tegnet på 450 000 kroner.
…
Vi gennemgik bilen.

Undersøgelseskonsulent: Ja vores taksator har set bilen efter du fik den genopbygget. Har du faktura på turboladeren, der er stjålet i garagen.
Ft: Nej men jeg har billeder af bilen, hvor man kan se turboladeren stå på hylden (som blev forevist) Jeg har også billeder af den tæt på, hvor man kan se nummeret. Jeg ville renovere turboen.
…
Længere snak om mistanke og om bilen havde været sat til salg.

Undersøgelseskonsulent: Bilens stelnummer har kun 12 cifre, hvor der normalt er 17.
Ft: Det er fordi, at bilen er kommet fra …, … og så til Danmark.
…
Længere snak om [bilmodel], der virkelig er dyre og lavet i fin stand.
Undersøgelseskonsulent: Hvor mange HK har motoren.
Ft: Det er normal en 3,0, men er boret op til 3,1. Motoren er lavet så den næsten kan yde 1200 HK.
Min motor havde lige knap 400 HK.
…
Undersøgelseskonsulent: Vi skal gennemgå opgørelsen, som I har lavet på Scale Point.
Vi sætter så den værdi, som du mener, er værdien i dag. Aftalt værdi er markeret.

1	… Håndtaske	Punge, Tasker & Kufferter - Designer-tasker	1	1/3	7.100,00	0 %	7.100,00
2	… sko	Tøj & Sko – Sko	1	0/11	5.500,00	0 %	5.500,00
3	… dressur sadel	Sport, Fritid & Hobby - rideudstyr	1	1/2	16.000,00	0 %	16.000,00
4	… ridestøvler	Sport, Fritid & Hobby - rideudstyr	1	7/11	5.500,00	0 %	5.500,00
5	… ring	Smykker, Ure & Tilbehør – Smykker	1	2/5	500,00	0 %	500,00
6	… ur	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	0/10	3.000,00	0 %	3.000,00
7	[spilkonsol 3]	Lyd & Billede - spilkonsol	1	1/10	2.000,00	10 %	1.800,00
8	Playstation 4	Lyd & Billede - spilkonsol	1	0/3	3.000,00	0 %	3.000,00
9	[spilkonsol 4]	Lyd & Billede - spilkonsol	1	3/5	1.500,00	50 %	750,00

10	… Parka	Tøj & Sko – Herre	1	0/11	6.699,00	0 %	6.699,00
11	Blårævpels jakke	Tøj & Sko – Pelse & Pelsværk	1	4/1	15.000,00	0 %	15.000,00
12	[bærbar pc]	Computer & Software – Bærbar PC	1	3/4	1.500,00	50 %	750,00
13	… Gamer PC	Computer & Software – Bærbar PC	1	0/7	9.999,00	0 %	9.999,00
14	… (Digitalkameraer]	Foto & Video – Kompaktkamera	1	4/8	1.100,00	35 %	715,00
15	… Turbolader	Bil, Båd & MC – Biludstyr	1	5/2	18.500,00	0 %	18.500,00
16	Kontanter – 25.000 ,-	Kontanter, ID og Kort mm. – kontanter	1	0/6	25.000,00	0 %	25.000,00
17	Guldhalskæde 18/21 karat	Smykker, Ure & Tilbehør – Udenlandske smykker	1	22/8	15.000,00	0 %	15.000,00
18	Forlovelsesring 14 karat guld. 41 brillianter VVS 1,20 carat	Smykker, Ure & Tilbehør –Smykker	1	0/3	60.000,00	0 %	60.000,00
19	Replica … ur	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	2/5	500,00	0 %	500,00
20	… ur	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	3/2	3.000,00	0 %	3.000,00
21	Replica … ur trokopi	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	4/4	2.500,00	0 %	2.500,00
22	… ur	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	0/7	3.000,00	0 %	3.000,00
23	Replica … ur trokopi	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	4/4	2.000,00	0 %	2.000.00
24	Replica … ur trokopi	Smykker, Ure & Tilbehør – ure	1	4/4	2.300,00	0 %	2.300,00
25	… ur sølv/stål, gave. Ukendt nypris	Smykker, Ure & Tilbehør – luksusure	1	3/9	0,00	0 %	0,00
26	Urkasse	Smykker, Ure & Tilbehør – Øvrige	1	0/8	250,00	0 %	250,00

Undersøgelseskonsulent: Der var billeder, der ikke var kommet med. Du kan få liste magen til, som vi så følger.
…
Undersøgelseskonsulent: **Nr. 3 saddel.**
Ft: Den har … købt brugt for 5000 kroner.
Undersøgelseskonsulent: Den er kun 6 måneder gammel, men jeg ved ikke om den er stjålet. Jeg kan se, at billedet er taget på jeres gulv. Sadlen er 1 år 2 måneder gammel.

Nr. 4 ridestøvler.
Ft: Dem har hun fået af sin mormor. 7 år 11 måneder gammel værdi min **3 000 kroner.** De var meget velholdte.

Nr. 5 ring.
Ft: Den har jeg købt og værdien i dag er ca. **250 kroner.** Billedet taget på vores tidligere bopæl.
…
Nr. 9. [spilkonsol 4].
Ft: Ja den kan købes for 750 kroner.

Nr. 10. … Parka 11 måneder.
Undersøgelseskonsulent: Har du faktura på den.
Ft: Nej det var faktisk julegaven sidste år fra min kæreste. Jeg ved at hun købte den brugt for **4 000 kroner.** Den var ½ år gammel, da hun købte den. Jeg har billeder af jakken, som du får. De er taget herhjemme også.

Nr. 11. Blårævepels 4 år og 1 måned.
Ft: Ja den fik vi værdisat hos … som satte nypris til 12 000 kroner, så den var i dag **8000 kroner** værd. Der findes ikke faktura. Det var en gave fra hendes mormor.

Nr. 12. [bærbar PC] 3 år 4 mdr.
Ft: Det passer med **750 kroner.**

Nr. 13. [gamer PC]. 7 måneder.
Ft: Den købte jeg med stor rabat til 7 000 kroner. Det var en demomodel, derfor fik jeg den for denne pris i …. Værdien i dag er ca. **6 000 kroner.** Ingen faktura.

Nr. 14. [kamera].
Ft: værdi ca. **715 kroner.**

Nr. 15. Turbolader. 5 år 2 måneder.
Ft: Den er brugt og har en værdi på ca. **5 000 kroner.**

Nr. 16. Kontanter.
Ft: Ja det er penge tilbage fra min erstatning, og derfor sendte jeg kvittering.
Undersøgelseskonsulent: Har du brugt kontant penge til at betale reservedele til bilen. Det er dårligt, da du så ikke har bevis på køb af reservedelen, som bilen blev bygget op af.
Ft: Jeg hentede pengene i [pengeinstitut] som dokumenteret. Jeg skulle betale næsten 100 000 kroner mere, hvis jeg ikke betalte kontant. Jeg mener, at min kammerat fik ca. 180 000 kroner. Jeg ved i dag ikke præcist hvor mange penge der lå i skuffen, men det var i 1000 kr. sedler. Jeg ved som minimum, at der var **20.000 kroner** i skuffen. Det er jeg 100 % sikker på.

Nr. 17. Guldhalskæde. 22 år 8 måneder.
Undersøgelseskonsulent: Det er kærestens.
Ft: Ja en hun fik i gave.
Undersøgelseskonsulent: Har du mulighed for at dokumentere denne halskæde.
Ft: Jeg har rigtig mange billeder af halskæden.
Undersøgelseskonsulent: Du kan evt. vise en guldsmed billede af halskæden, så vi har en rimelig vurdering.
Ft: Ja vi har mange billeder af halskæden, hvor man kan se, at kæresten har den på.
Undersøgelseskonsulent: Send billeder sammen med attest fra guldsmed.
Ft: Det gør jeg.
Undersøgelseskonsulent: så sætter jeg spørgsmålstegn ved værdien på 15 000 kroner indtil I har sendt billeder og vurdering.

Nr. 18. Forlovelsesring - 3 måneder.
Undersøgelseskonsulent: Den har vi talt om tidligere. Du har sendt billeder af forlovelses-ringen, hvor er første billede optaget.
Ft: Det er taget udenfor på fliserne (passer med hvad jeg har set)
Undersøgelseskonsulent: Det andet billede fra m. …

Ft: Det var billede jeg fik tilsendt inden jeg købte ringen. (så passer hans første tlf. forklaring ikke, da han her oplyste, at han bestilte ringen lavet specielt til kæresten.)
Undersøgelseskonsulent: Prøv at forklarede købet af ringen igen, som du oplyste ved vores tlf. samtale.
Ft: Ja jeg købte den for 13.500 kroner. Jeg fik så at vide, at den var ny produceret. Det er så ikke rigtigt. Ringen er ny, men har været lavet hele tiden. Jeg fik ikke at vide hvad ringen var værd. Jeg fik at vide, at ringen havde disse data.
Undersøgelseskonsulent: Har du forstand på vurdering af en sådan ring. Fik du ringen vurderet inden du købte ringen.
Ft: Nej men jeg fik ringen vurderet efter købet. Jeg kender sælger rigtig godt, så jeg stole på ham, så jeg ikke blev taget i røven. Jeg hentede ringen i …, hvor vi mødtes. Jeg kørte direkte til ….
Undersøgelseskonsulent: Hvad hedder han, kan han bevise at ringen har eksisteret i den værdi.
Ft: Jeg vil helst ikke ud med hans navn.
Undersøgelseskonsulent: Du aner ikke hvor ringen stammer fra. Det kan være tyvekoster.
Ft: Det er det så ikke.
Undersøgelseskonsulent: Det kan du ikke bevise.
Ft: Det kan jeg ikke. Jeg vil aldrig placere noget på min kærestes finger, der er stjålet.
Undersøgelseskonsulent: Hvad hedder han til fornavn.
Ft: Han hedder …. Han er en mand i slutningen af 40. Han bor i …. Jeg købte ringen af ham og overførte 13.500 til hans konto. Det kan jeg bevise. Jeg besøgte 3 guldsmede. Værdien på **13.500 kroner** blev sat af guldsmeden i … Centret i ….
Undersøgelseskonsulent: Jeg vil have bevis for vurderingen og der skal være et certifikat til en sådan ring. Det mangler jeg.
Ft: Jeg fik ikke er certifikat med.
Undersøgelseskonsulent: Hvis ringen er stjålet, ja så følger der ikke certifikat med.
Ft: Jeg fik at vide af sælger, at jeg skulle betale 4 000 kroner ekstra, hvis jeg skulle have certifikat på ringen. Der valgte at sige, det er en mand jeg kender og stoler på. Jeg kørte ind til forretningen og fik en vurdering på 60 000 kroner.
Undersøgelseskonsulent: Jeg kan se, at ringen har været igennem …. Der har jeg set flere tyvekoster til salg.
Ft: Jeg kan få et certifikat fra sælger.
Undersøgelseskonsulent: [klager] fremover køb dine ting med faktura.
Ft: Det er bare svært, når jeg køber tingene brugt.
Undersøgelseskonsulent: Så er der også stor chance for, at det er stjålne effekter du køber.
…
Fortsat mandag 18. januar 2016.
…
Mekaniker … blev d.d. tlf. kontaktet. Samtale optaget og vedlagt sagen.

… bekræftede, at han lavede Ft.s bil efter den var ødelagt i fronten. De havde byttet med noget arbejde, da … havde købt hus og Ft havde lavet tømmerarbejde. … havde så bygget Ft.s … op. Han havde købt stumper hos sin arbejdsgiver som Forlygter, bundkar, Køler, Tandrem, Front, kofanger, forskærm og brugt motorhjelm i karbon.
…
[Mekaniker]: Med mit kendskab så var den en gammel Defa alarm. Jeg har en Clifford alarm i min bil, så Ft må tage fejl. Jeg kan ikke dokumentere eller bekræfte, at der var en startspærre i bilen. Ft har selv sagt, at han havde undersøgt. Bilen er efter Ft.s forklaring stjålet med rette nøgle. Ft har brugt rigtig mange penge på bilen, skiftet flere turboer, da

han kørte forkert i bilen. Den har normalt 330 HK, og nu havde den 390 HK. Den var boret op og andre stempler mv."

I erstatningsopgørelse af 25/1 2016 vedrørende bilen er det bl.a. anført:

"KUNDENR.: REGNR.: …
POLICENR.: SKADENR.: …
ERSTATNING FOR: [Bilmodel]
REGISTRERINGSNR.: … STELNR.: …
FØRSTE REG. DATO: 31.12.1993

UNDERTEGNEDE ACCEPTERER KR. ***360000,00 INCL. MOMS I ERSTATNING TIL FULD OG ENDELIG AFGØRELSE.
ERSTATNINGSBELØBET ER INCL. LEVERINGSOMKOSTNINGER.
EVT. SKROTNINGEGODTGØRELSE ER INDEHOLDT I ERSTATNINGSBELØBET.

VÆRDISÆTNINGEN ER INCL ALT UDSTYR,
SAMT LEVERINGSOMKOSTNINGER, MOTOR 3,1 T, 400 HK

DER FRATRÆKKES EVENTUEL SELVRISIKO.

ERSTATNINGSBELØBET ER FASTSAT MED FORBEHOLD AF FORSIKRINGSSELSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.
…
[Klager, adresse] [Taksator, adresse]

29/1-2016 [underskrift] [Underskrift]
(DATO) (KUNDEUNDERSKRIFT) (DATO) (TAKSATORUNDERSKRIFT)"

I selskabets brev af 5/2 2016 til klageren vedrørende bilen hedder det bl.a.:

"**Vi dækker tyveriet af din bil, men du har ikke forsikret den korrekt**

Jeg skriver til dig, fordi jeg nu har færdigbehandlet din sag, hvorfor jeg også udbetaler erstatning til dig. Du er dog ikke forsikret korrekt, og derfor bliver din erstatning nedsat.

Din bils motor er kraftigere end hvad vi har tegnet forsikring for
Når du tegner en forsikring på en bil, så bliver forsikringens prisefastsat ud fra en masse forskellige parametre, ligesom du via dit arbejde er bekendt med. Bilen tariferes blandt andet ud fra motorens effekt, og din motor er kraftigere, end hvad der er tegnet forsikring for.

Vi har i forbindelse med tyveriet undersøgt sagen, for at undersøge om der har været mulig forsikringssvig involveret. Vi er kommet frem til, at vi dækker tyveriet, men i forbindelse med undersøgelsen af tyveriet, er det kommet frem, at du har en udboret motor som derfor er en 3,1L., og bil leverer næsten 400 hestekræfter.

Du har selv udtalt og skrevet under på, at der er tale om en 3,1 Turbo, og at bilen har 400 HK, (dette har din mekaniker også bekræftet). Når motoren er så meget kraftigere, end hvad bilen oprindelig er bygget til, skal det registreres hos skat, bilen skal omsynes, og en

taksator skal sige god for ændringen, inden der kan tegnes forsikring, og sidst skal selve forsikringen også laves ud fra den effekt, som motoren har efter den er blevet ændret.

Det står ikke registreret hos skat, at der er lavet en såkaldt 'konstruktiv ændring', og vi har ikke tidligere fået information om den kraftigere motor, ligesom vores taksator heller ikke har haft mulighed for, at sige god for, om vi overhoved ville have tegnet forsikringen i Topdanmark. Ville vi ikke have indtegnet forsikringen, ville hele din erstatning blive afvist.

Når bilen ikke har været indtegnet korrekt, vil der blive lavet en forholdsmæssig erstatning. Bilforsikringen ville sandsynligvis være blevet accepteret, hvorfor vi ikke helt afviser erstatningen, men erstatningen bliver nedsat med den samme mængde, som du har betalt for lidt i forsikring.

Din erstatning bliver nedsat
Hvis din forsikring havde været indtegnet korrekt, og vores taksator havde sagt god for indtegning, efter at motoren er blevet ændret, så havde forsikringen været dyrere. Din forsikring ville have kostet 583,00 kroner om måneden i stedet for 363,00 kroner om måneden, og det er forholdet mellem de to priser, som bestemmer nedsætningen af erstatningen.

363,00 kroner / 583,00 kroner • 100% = 62,27%

Dette betyder at vi dækker 62,27% af skaden"

I selskabets brev af 5/2 2016 til klageren vedrørende indbo er det bl.a. anført:

"**Afgørelse i sagen vedrørende det stjålne løsøre**

Jeg har modtaget sagen retur fra vores skadeinspektør …, og har nu haft mulighed for at gennemgå oplysningerne i sagen.

Vi har gennemført en undersøgelse
Det er selskabet pålagt, jf. persondatalovens kapitel 8 samt punkt 3. i Forsikring & Pensions kodeks, at oplyse om, at vi i din sag har gennemført en nærmere undersøgelse.
…
Skadeinspektørens besøg
Ved skadeinspektørens besøg gennemgik I huset og garagen og du fremviste, hvor de forskellige effekter var stjålet fra. Du oplyste bla. at … tasken er stjålet fra bryggersen, … skoene fra walk-in closset på 1. sal, smykker og ure fra badeværelse og andre ting fra stuen. Øvrige rum har tyvene også været i, men ikke stjålet noget fra.
Ved besøget gennemgik I sammen alle de effekter der var stjålet og der blev afleveret et mindre antal kvitteringer samt en del fotos til skadeinspektøren.

Forsikringssum
Ved samme besøg gennemgik I det tilbageværende indbo. Jeres forsikringssum på forsikringen var samlet 426.000 kr. incl. 10% dækning for særlige genstande. I kom frem til, at den korrekte forsikringssum - som minimum - skulle have været på 1 million.

På tyveritidspunktet betaler du 225 kr. i præmie pr. måned for en forsikringssum på 426.000. Du har efterfølgende rettet forsikringssummen til 1.073.00 kr. og betaler nu 265 kr. for pr. måned.

Det betyder, at der er underforsikring og der gøres fradrag for, at du har betalt for lidt i præmie. Beregningen gøres gældende efter opgørelse af erstatningen. Erstatningen vil andrage 86% af den erstatning jeg kommer frem til.

Politirapporten
Det fremgår af politiets rapport, at det blev konstateret, at tyvene ikke umiddelbart havde foretaget en større søgning efter værdier, men at politiet kunne konstatere, at den stjålne pc havde ligget i en køkkenskuffe, spillermaskiner var stjålet fra stuen og smykker og ure fra badeværelset. Skuffer sås lukkede og der var ikke særligt rodet efter tyvenes besøg.
Nøglen til bilen var stjålet fra et nøglebræt i bryggers.

Erstatningens fastsættelse og gennemgang af de stjålne effekter
Skønsmæssig erstatning
Vi mener ikke, at I har løftet den bevisbyrde, der påhviler jer i forhold til dokumentation og sandsynliggørelse af jeres krav, og erstatningen vil derfor blive opgjort i forhold til den modtagne dokumentation. Det betyder, at visse effekter erstattes fuldt ud, mens andre ud fra et skøn eller helt afvises, indtil der foreligger dokumentation, da vi ikke kan realitetsbehandle disse med de oplysninger vi har.
Hvis vi senere modtager behørig dokumentation, er vi er indstillet på at tage sagen op igen til fornyet overvejelse, for de effekter der er erstattet skønsmæssigt eller som er helt afvist. Her skal vi have tilsendt den originale dokumentation.

Vi finder også, at der er visse atypiske omstændigheder i sagen, herunder bla. den mangelfulde dokumentation af mange nye og dyre ting, og disse vil indgå som et element i opgørelsen og fremgå nedenfor.

Kommentarer til opgørelsen:
Nedenstående er kommentarer til opgørelsen. De genstande hvor jeg ikke har nogen kommentarer er ikke nævnt nedenfor.
…
Pkt. 3 Hestesaddel - krav 16.000 kr.
Er oplyst til at være 1,2 år gammel og din kæreste har købt den brugt for 6 måneder siden, af en privat sælger, men du ved - på forespørgsel - ikke om det kan være en stjålet genstand hun har købt. Der foreligger ingen købskvittering eller oplysninger om sælger, eller dokumentation for betalingen.
På dette grundlag kan vi ikke realitetsbehandle kravet.

Pkt. 4 ridestøvler - krav 5.500 kr.
Er oplyst til, at være 7 år og 11 måneder gamle og grundet, erstattes støvlerne med 30%, svarende til 1.650 kr.
…
Pkt. 9 Xbox - krav 1.500 kr.
Alder oplyst til 3,5 år og erstattes derfor med 50% af nyprisen i dag. En tilsvarende ny, koster i dag 1.795 kr. og derfor andrager erstatningen 895 kr.

Pkt. 10 Canada Goose jakke - krav 6.699 kr.
Er købt brugt for 4.000 kr. som en julegave i julen 2014. Ved jeres køb, var jakken ½ gammel. Som dokumentation, har I udelukkende indsendt foto af dig med jakken på.
I har ikke oplyst hvem sælger er, eller indsendt købskvittering.
Det må forventes, at I kender navnet på sælger som vil kunne fremskaffe en købskvittering for en jakke i denne prisklasse, som er under 1 år gammel og som der stadig er garanti på.

Vi kan derfor ikke realitetsbehandle punktet på det foreliggende grundlag.

Pkt. 11 Blåræv pelsjakke - krav 15.000 kr.
Pelsen er en gave fra din kærestes mormor, til din kæreste.
Er oplyst til, at være 4 år og 1 år gammel. Der foreligger ingen dokumentation eller oplysninger om, hvor den er købt. Der er udelukkende indsendt et foto med din kæreste, hvor hun har pelsen på, som dokumentation for kravet.
I har oplyst, at I på et tidspunkt fra fået den værdisat hos firma …, som satte en nypris på 12.000 kr. men en brugtpris på 8.000 kr. Denne vurdering har vi ligeledes ikke fået tilsendt. På det foreliggende grundlag kan vi ikke realitetsbehandle punktet.

Pkt. 12 Acer computer - krav 2.500 kr.
Er oplyst til at være 3 år og 4 mdr. Selvom der ikke foreligger en kvittering, har vi valgt - ud fra kravets størrelse - at erstatte den.
Grundet alder, fratrækkes 50%, og erstatningen andrager 1.250 kr.

Pkt. 13 Lenovo gamer computer - krav 9.999 kr.
Computeren er oplyst til at være 7 måneder gammel, købt som demomodel i … og derfor købt til nedsat pris.
Vi har ikke modtaget nogen kvittering for købet, hvilket må forventes, da den kun er 7 måneder gammel..
På det foreliggende grundlag kan vi ikke realitetsbehandle punktet.

Pkt. 14 Canon Ixus - krav 2.500 kr.
Oplyst til at være 4,8 år gammel.
Tilsvarende fås på nettet hos … til 1.095 kr. Grundet alder, fratrækkes 35% og erstatningen andrager 712 kr. Dertil kommer fragt til 69 kr., i alt 781 kr.

Pkt. 15 - Turbolader
Ikke omfattet af indboforsikringen, da det er tilbehør til din bil.

Pkt. 16 Kontanter - krav 25.000 kr.
Du har oplyst, at pengene var tilovers fra en erstatning og til dokumentation herfor, har du afleveret et hæve bilag fra din bank på 245.000 kr., som er fra 28. maj 2015.
Du har oplyst, at du mener, at du har betalt en kammerat ca. 180.000 kr. (i forbindelse med renovering af din bil).
Du var ikke helt klar over hvor mange penge der lå i skuffen, men det var i 1.000 kr. sedler og du var sikker på at der var mindst 20.000 kr.
Vi mener ikke du har sandsynliggjort, at der som minimum lå 20.000 kr., hvorfor vi har skønnet et beløb på 10.000 kr.

Pkt. 17 Guldhalskæde 18/21 karat - krav 15.000 kr.
Kæden tilhører din kæreste og den er 22 år gammel og oplyst til, at være købt i [udlandet] i 1993. Der er ikke modtaget nogen dokumentation i form af en kvittering eller vurdering, som er foretaget før tyveriet er sket.
Det ikke er muligt, at vurdere ægthed og karat ud fra foto, men på trods af dette, har vi valgt at betale erstatning. Erstatningen er betalt ud fra en Panserkæde i 14 kt. 42 cm og 4mm bred som i DK koster 9.490 kr. Vi kan ikke imødekomme kravet på de 15.000 kr.

Pkt. 18 Forlovelsesring 14 kt. Guld, 41 brillianter - krav 60.000 kr.
Vi har bemærket, at du har oplyst 2 forskellige værdier/priser for ringen. På anmeldelsen er værdien oplyst til, at være 60.000 kr., og efterfølgende har du oplyst, at den er købt for 13.500 kr.

Der er modtaget fotos af forlovelsesringen som du har købt 3 måneder før tyveriet. Derudover er der modtaget et foto som vi kan konstatere er fra ….com.
Du har afgivet forskellige forklaringer om ringen.
Du har oplyst, at billedet fra … fik du tilsendt inden du købte ringen og du har også oplyst, at du har speciel bestilt ringen.
Videre har du oplyst, at da du købte ringen, fik du at vide, at den var ny-produceret, men at det viste sig, at den ikke var speciel ny-produceret til dig.

Du fik ved købet ikke at vide hvad værdien af ringen var.
Du fik ikke ringen vurderet af andre før købet, idet du købte den af en person du kender rigtig godt. Ringen blev hentet i …, hvor I valgte at mødes. Du har ikke efterfølgende ønsket at oplyse nærmere omkring sælger. Du har også oplyst, at de 13.500 kr. blev overført til hans konto og at du efterfølgende besøgte 3 guldsmede og at de hos guldsmeden i [indkøbscentret] har sat værdien til 13.500 kr. Vi har ikke modtaget denne vurdering og ej heller modtaget kontoudtog for betalingen af de 13.500 kr.
Du oplyser også, at du ikke har fået et certifikat med, for det skulle du betale sælger yderligere 4000 kr. for.

Vi finder det atypisk, at købe en ring på den måde som du har oplyst samt at der er forskellige forklaringer om ringenes oprindelse. Grundet dette og den manglende dokumentation, kan vi ikke realitetsbehandle punktet.

Pkt. 19+21+23+24 - Replica ure - krav 6.300 kr.
For pkt. 19 – replica Armani uret - er dit krav 500 kr. Øvrige replica ure har vi ligeledes skønnet til 500 kr. pr. stk
Der foreligger ingen dokumentation for, at prisen er højere, og priser for kopiure ligger typisk mellem 200 kr. og 500 kr. Jeg har valgt, at vi på nuværende tidspunkt, ikke gør alder gældende.

Pkt.20 Festina Tour de france ur - krav 3.000 kr.
Uret er 3 år og 2 måneder og erstattes med fradrag for alder på 15%, ialt 2.248,50 kr.
Vi har valgt at se bort fra manglende dokumentation, grundet alder og beløbets størrelse.

Pkt. 22 Festina - krav 3.000
Garantibevis modtaget og iflg. forhandler koster uret i dag 2.998 kr.

Pkt. 25 – Rolex daytona ur, krav 33.000 kr.
Du har oplyst, at uret er 3 år og 9 måneder gammel. Der er ikke indsendt dokumentation herunder købskvittering eller garantibevis/certifikat, som normalt forefindes ved køb af disse ure, hvorfor vi ikke kan realitetsbehandle punktet.

Erstatningsopgørelsen
Erstatningen og opgørelsen vil blive fremsendt via mail. Du kan vælge, at overføre din erstatning til din Nem-konto, eller du kan bruge den i vores elektroniske erstatningskatalog.

Erstatning og opgørelse vil blive fremsendt via …@hotmail.com dags dato.

Hvis vi skal vurdere ovenstående igen, skal du sende os original dokumentation, da enhver tvivl om hæler- og kopivarer skal udelukkes og ejerforhold skal kunne dokumenteres.

Selvrisiko
Du skal være opmærksom på, at din forsikring er tegnet med en selvrisiko på 1.134 kr., som vil blive fratrukket erstatningen.

Underforsikring/erstatning
Efter fradrag af selvrisiko, vil resten af erstatningen blive erstattet forholdsmæssigt, med 86%, grundet underforsikring.

Beregningen er:

Erstatning	39.464,00 kr.
- Selvrisiko	1.134,00 kr.
I alt erstatning	38.330,00 kr.
- underforsikring 14%:	5.366,20 kr.
Erstatning talt	32.580,50 kr."

I policer af 20/3 2015 og 31/8 2015 vedrørende bilen hedder det bl.a.:

"**Forsikringen omfatter**

Fabrikat	[…]	Registreringsnr.	[…]
Model	[…]	1. regisreringsdato	31.12.1993
Variant	[…]	Køreklar vægt	1.325 kg
Effekt (1 HK = 0,735 kW)	206 kW	Drivmiddel	Benzin

Efterm. Audio/teleudstyr op til 15.000 kr.
Anvendelse Privat kørsel
Pristrin 12

Har bilen trækkrog, er den gratis medforsikret"

I police vedrørende indboforsikringen er det bl.a. anført:

"**Oversigt, police - Detaljer, police**

Information, police

Produkt Hjem	**Vilkår** 6650-4
Forsikringstager …	**Aftale** Topaftale (ny)
Policetype Indbo	
Forsikringssted …	**Underadresse** …
Postnr. …	**By** … **Land** Danmark
Total indbosum 426.000,00	**Værdigenstande** 43.000,00
Mønter/frimærker 0,00	**Værktøj/havetraktor** 43.000,00
Sikring	**Tagtype** Hårdt tag"

25. 89166

I forsikringsbetingelserne for bilforsikringen hedder det bl.a.:

"**12. Flytning og risikoændring**
A Hvornår skal Topdanmark have besked?

Af hensyn til prisen og de vilkår, der gælder for forsikringen, skal Topdanmark have besked, hvis
1. Det årlige kilometerforbrug ændres i forhold til det, der er oplyst på policen
2. Forsikringstageren eller den faste bruger* skifter bopæl
3. Bilen får en anden fast bruger*, flere brugere eller flere ejere
4. Bilen bliver afhændet, udskiftet eller får ny ejer
5. Bilen skifter anvendelse
6. Bilen udelukkende bliver benyttet til kørsel i lufthavn
7. Motorstørrelsen bliver ændret, eller der i øvrigt bliver foretaget ændringer, der påvirker motoreffekten, fx chiptuning
8. Der bliver udført konstruktive ændringer eller andre ændringer, der medfører, at bilen er forskellig fra den bil, der er angivet på policen"

I forsikringsbetingelserne for indboforsikringen er det bl.a. anført:

"16. Dækningsskema

Forsikringen dækker direkte skade som følge af

3. Indbrudstyveri

1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning , lokale eller kundeboks i pengeinstitut.
2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade.

…

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

…

C Totalskade

Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. Hvis vi betaler erstatning som totalskade, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

1. Erstatning til nyværdi*
Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*
a. Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for vær-

diforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor nytteværdien* ikke er væsentligt nedsat før skaden, kan vi kun gøre fradrag for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men ikke for alder og brug.

For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.

I stedet for at betale kan vi vælge at levere ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke levere identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.

b. Følgende ting, der er mere end 2 år gamle eller købt som brugte, kan vi erstatte med brugte identiske ting
Guld- og sølvvarer
Lomme- og armbåndsure, som er købt som brugte
Smykker, som er købt som brugte
Møbler, som er købt som brugte
Porcelæn og platter
Lamper
Glasvarer

3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist.
Topdanmark kan i stedet for vælge at gøre fradrag som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder for ting, der bliver erstattet til dagsværdi, jf. pkt 17 C, 2 eller bruge de særlige afskrivningsregler i pkt. 17 D for de ting, vi har nævnt i punktet.

D Særlige erstatningsregler ved totalskade
Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden
1. Elektriske apparater til lyd eller billede herunder radio- og tv-apparater, videoudstyr, stereoanlæg, højttaleranlæg, fotoudstyr samt tilbehør til disse ting, antenner, walkie-talkies, fastnettelefon og telefonsvarer, elektrisk hobbyværktøj, elektriske musikinstrumenter, hårde hvidevarer herunder el-radiatorer samt andre almindelige elektriske apparater til brug i hjemmet* erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	85%
3-4 år	75 %
4-5 år	65%
5-6 år	50%
6-7 år	40 %
7-8 år	30 %
8 år og derover	20 %

2. Private computere, spillekonsoller, telefax- og fotokopimaskiner, navigations- og satellitudstyr, mobiltelefoner samt tilbehør til disse ting erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50
4-5 år	30 %
5 år og derover	10 %

…

E Dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

…

19. Underforsikring

Forsikringssummen skal altid være tilstrækkelig til at dække værdien af alle de forsikrede ting. Hvis værdien af de forsikrede ting overstiger forsikringssummen på policen, er der tale om underforsikring. De steder i dækningsskemaet eller vilkårene i øvrigt, hvor der er anført en procentsats eller et dækningsbeløb, vil skaden blive erstattet fuldt ud inden for procentsatsen eller dækningsbeløbet, selv om der er tale om underforsikring. Erstatningen for skade på de forsikrede ting kan ikke overstige forsikringssummen på skadetidspunktet.

Hvis værdien af alle dine ting overstiger forsikringssummen på skadetidspunktet, medfører det, at erstatningen bliver nedsat. Dette gælder også ved en partiel skade. Er værdien af hele indboet fx dobbelt så stor som forsikringssummen, medfører det, at en skade kun bliver erstattet med halvdelen af tabet."

Fotos og kvitteringer, der er modtaget i sagen er blevet forelagt for nævnet.

Nævnet udtaler:

Bilen:

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte, at hans bil var blevet stjålet fra garagen efter indbruddet på forsikringsstedet den 6/11 2015, hvor også bilnøglerne blev stjålet. Det er oplyst, at selskabets taksator besøgte klageren efter indbruddet, og at der blev udarbejdet en erstatningsopgørelse, hvor bilen blev takseret til 360.000 kr. Det fremgår af opgørelsen, at bilen havde 400 Hk. Klageren underskrev opgørelsen den 29/1 2016.

28. 89166

Det fremgår endvidere af sagen, at klageren købte bilen, der er indregistreret første gang i 1993 i 2008, og at bilen den 8/5 2015 blev skadet ved et dækningsberettigende færdselsuheld. Selskabet har anført, at klager første gang havde bilen forsikret i selskabet fra 1. marts 2015 til uheldet d. 8. maj 2015. Bilen blev efter genopbygningen atter forsikret i Topdanmark, nu under et andet registreringsnummer fra d. 18. august 2015 og frem til tyveriet d. 6. november 2015.

Klageren modtog i forbindelse med skaden den 8/5 2015 en erstatning på 260.000 kr. fra selskabet og overtog ved samme lejlighed bilens rester til genopbygning mod betaling af 100.000 kr. til selskabet. Bilen er herefter indregistreret igen den 18/8 2015. Det fremgår, at klageren i samarbejde med en mekaniker på et værksted havde genopbygget bilen forud for tyveriet den 6/11 2015. Selskabet har i mail af 22/12 2016 oplyst til nævnet, at erstatningen er fastsat under medvirken af to taksatorer, herunder taksatoren, der besigtigede bilen i forbindelse med skaden i maj 2015.

Selskabet har over for nævnet anført, at bilen er indregistreret med 280 HK. Klageren har oplyst til selskabets taksator, at bilen havde 400 HK. På den baggrund har selskabet beregnet erstatningen forholdsmæssigt, idet præmien for en bil med 400 HK er højere end for en bil med 280 HK. Selskabet har i brev af 14/3 2017 anført, at klagerens køretøj var præmieindplaceret i bilgruppe 35, og at klageren rettelig burde være indplaceret i den højeste præmiegruppe 36, da klagerens bil havde mere end 330 hestekræfter. Endvidere har selskabet anført, at det bl.a. er SKAT's oplysninger om bilen, der ligger til grund for præmieberegningen, hvilket i øvrigt fremgår af forskellige sider på dets hjemmeside.

Selskabet har i brev til nævnet af 20/4 2016 herved blandt andet bemærket, at "som det fremgår af registreringsattesten, er bilen sidst indregistreret 18. august 2015 som en [bilmodel] 3,0 Turbo. I forbindelse med vores skadeinspektørs gennemgang har klager oplyst, at bilen er blevet ombygget, og i den forbindelse er motorstørrelsen ændret til en væsentlig større motor. Oplysningerne hos SKAT stemmer derfor ikke overens med hensyn til model/motorstørrelsen. Bilen fremstod inden tyveriet som en model 3,1 i stedet for 3.0, hvilket betyder at bilens hestekræfter var forøget til knap 400 hestekræfter, i

stedet for de 280 bilen er indregistreret med. Prisen for forsikringen fastsættes ud fra forskellige parametre, herunder SKAT's oplysninger om fabrikat, model og motoreffekt. I henhold til de gældende vilkår for bilforsikringen 6740-1 punkt 12 A stk. 7 og 8 skal selskabet orienteres om konstruktive ændringer af bilen herunder motorstørrelse, og jf. punkt 12 C kan en manglende besked om ændringen medføre, at erstatningen bortfalder helt eller delvist. Hvis bilen havde været synet med ændringerne og dermed korrekt indregistreret, med de ændrede forhold, ville prisen for forsikringen have været højere og vi har derfor fastsat erstatningen i henhold til forsikringsaftalelovens § 45 stk. 2 om fareforøgelse".

I brev af 21/5 2016 har klageren blandt andet anført, at "en japansk [bilmodel] har standard 330 hestekræfter. En engelsk [bilmodel] har 280 hestekræfter". Da klager købte bilen i 2008, blev han oplyst, at det var en japansk model. Pga. en motorskade var motoren boret op fra 3.0 til 3.1, allerede inden klager købte den. Derefter er den blevet optimeret, hvilket skulle give ca. 50 hestekræfter. Bilen har aldrig fået målt hvor mange hestekræfter den havde, men da optimeringen skulle give ca. de 50 hestekræfter, kunne klager regne sig frem til de knap 400 hestekræfter. Derfor foreligger der intet dokumentation for hvor mange hestekræfter bilen havde. Men da Topdanmark hævder, at bilen var en engelsk model med 280 hestekræfter, og ikke en japansk model med 330 hestekræfter, skal differencen derfor fratrækkes og den ville angiveligt have haft ca. 330 hestekræfter i stedet. Bilen har altid holdt sig indenfor de max 20 % tilladte effekt for øgning, og er derfor aldrig blevet indgivet til SKAT, da det ikke var nødvendigt ifølge lovgivningen for effekt for øgning af biler.

I brev af 27/6 2016 har selskabet hertil anført, at det må fastholde at bilen er ombygget væsentligt i forhold til oplysningerne hos SKAT, og at det er klager selv, der har oplyst, hvilket selskabet har anført fremgår af en lydfil, at bilen er ombygget til 400 HK for klagers regning.

I brev af 14/3 2017 har selskabet over for nævnet yderligere anført, at den 20 % regel, som klageren henviser til er underordnet i forhold til forsikringen, da klageren ifølge betingelserne er forpligtet til at oplyse selskabet, hvis bilen ændres konstruktivt, herunder

vedrørende motorstørrelsen. Endvidere har selskabet anført, at "Det bemærkes, at klager først ved gennemgangen af tyverisagen har gjort selskabet opmærksom på den konstruktive ændring. En ændring som ikke direkte kan ses ved en besigtigelse. Hvis ændringen også var til stede ved bilens første totalskade har klager ikke forholdt os de rette oplysninger om bilens motor og har derved uberettiget modtaget fuld erstatning".

I brev af 4/5 2017 til nævnet har selskabet afsluttende blandt andet anført, at klagerens bil fremstillet til syn uden registreringsnummer første gang i 2008, til registreringssyn, i 2013 til toldsyn og endelig i 2015 til periodesyn. Ved samtlige syn er effekten angivet til 206 kW svarende til 280 hestekræfter. Endvidere har selskabet anført: "Klager oplyser, at bilen er en japansk [bilmærke] med standard 330 HK og ikke en engelsk med standard 280 HK. Ifølge [bilproducent] er det imidlertid lige omvendt. Den japanske model har standard 280 HK, og det er da også det bilen er afgiftsberigtiget med. På ældre modeller vil en japansk [bilmærke] have 12 cifre i stelnummeret, som klagers, hvorimod en europæisk har 17 cifre. Jeg vedlægger i øvrigt en oplysning fra nettet, der bekræfter [Bilproducents] oplysning om motorstørrelse". Selskabet har i brevet endvidere anført, at det ikke fremgår tydeligt af sagen, om motoren allerede skulle være optimeret ved første uheld eller tidligere. Selskabet har herved anført, at hvis det lægges til grund, at bilen var optimeret forud for indtegningen er forholdet omfattet af forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2, om urigtige risikooplysninger, der også berettiger selskabet til at yde pro rata erstatning.

Nævnet finder, at måtte lægge til grund, at bilen på tyveritidspunktet havde en værdi på 360.000 kr. jf. herved den af klageren underskrevne erstatningsopgørelse. Nævnet har lagt vægt på, at der i erstatningsopgørelsen er taget tydeligt forbehold for selskabets erstatningspligt.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at yde pro rata erstatning i medfør af reglerne om urigtige risikooplysninger eller fareforøgelse, jf. forsikringsaftalelovens §§ 6 og 45.

Nævnet finder, at måtte lægge til grund, at bilens effekt var ca. 400 HK på tyveritidspunktet. Nævnet har ved sin vurdering lagt vægt på, at klageren, der selv har været med til at genopbygge bilen, over for selskabet har oplyst, at bilen på tyveritidspunktet havde ca. 400 HK, og at han har ejet bilen siden 2008.

Lægges det til grund, at bilens effekt var på 400 HK allerede inden indtegningstidspunktet, finder nævnet, at det kan tilregnes klageren som uagtsomt, at han ikke havde berigtiget forholdet over for SKAT. Nævnet finder herved, at han burde have indset, at forholdet kunne være væsentligt for præmiefastsættelsen i selskabet, og at han burde have reageret, da han modtog policen, hvor motoreffekten var angivet. Nævnet finder, at selskabet under disse forudsætning har været berettiget til at gøre gældende, at klageren ved indtegningen har afgivet urigtige risikooplysninger.

Lægges det til grund, at bilen først efter indtegningstidspunktet er blevet optimeret til 400 HK bemærker nævnet, at bilens effekt er anført i policen, og at det i betingelsernes punkt 12A er anført, at selskabet af hensyn til pris og vilkår skal have besked, hvis motorstørrelsen ændres eller der i øvrigt bliver foretaget ændringer, der påvirker motoreffekten. Nævnet finder, at selskabet under disse forudsætning har været berettiget til at gøre fareforøgelse gældende.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har haft en sådan viden om bilens faktiske motorstørrelse og -effekt, at det som følge af manglende rettidig reklamation, jf. forsikringsaftalelovens §§ 8 og 48, har fortabt retten til at gøre dets rettigheder gældende.

Indbo:

Klageren har efter indbruddet den 6/11 2015 opgjort sit erstatningskrav for de stjålne genstande til ca. 200.000 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til 39.464 kr., og har herfra fratrukket selvrisikoen på 1.134 kr. og herefter foretaget et fradrag på 5.366,20 kr. for underforsikring. Selskabet har herefter udbetalt i alt 32.580 kr. til klageren.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet yderligere erstattet et par sko i overensstemmelse med klagerens krav med 3.000 kr. Endvidere har selskabet erstattet

et ur med 2.116 kr., en playstation3 og en playstation 4 med erstatninger svarende til nypris. Nævnet lægger til grund, at der ikke længere er tvist om erstatningens størrelse vedrørende disse genstande.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige regler og principper påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det rejste krav. Selskabet kan i den forbindelse udbede sig dokumentation, og kan afhængig af sagens nærmere omstændigheder – og særligt hvis der er tale om værdifulde genstande – stille skærpede krav til den fremlagte dokumentation.

Ring:

Klageren har anmeldt tyveri af en ring med en angivet værdi af 60.000 kr. Klageren har oplyst, at han købte ringen for 13.500 kr., men at den er vurderet til 60.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til manglende dokumentation og til, at klageren under forløbet har ændret sin forklaring om erhvervelsen af ringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke anledning til at kritisere selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for ringen.

Nævnet har lagt vægt på, at ringen efter klagerens oplysninger har en betydelig værdi, og at selskabet efter fast praksis er berettiget til at stille større krav til dokumentationen for sådanne genstande.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at på klageren hverken har fremlagt kontoudtog, kvitteringer, certifikat eller kontaktoplysninger om sælgeren, som sandsynliggør, at hans kæreste har været retmæssig ejer af en ring til den angivne værdi.

Canada Goose jakke:

Klageren har anmeldt tyveri af en Canada Goose jakke, til en værdi af 6.699 kr. Klageren har oplyst, at han fik jakken i julegave i 2014 af sin kæreste, der havde købt den for 2.600 kr. uden kvittering. Selskabet har afvist kravet med henvisning til manglende dokumentation.

Nævnet har fået forelagt et foto af klageren med jakken på. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har sandsynliggjort, at jakken er blevet stjålet ved tyveriet. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har påvist forhold, der giver anledning til at antage, at dette ikke skulle være tilfældet, og at der efter nævnets vurdering ikke er grundlag for at stille skærpede beviskrav vedrørende en jakke, der er købt brugt for 2.600 kr.

Blåræv pelsjakke:

Klageren har anmeldt tyveri af en blåræv pelsjakke til en værdi af 15.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til manglende dokumentation. Klageren har blandt andet ikke oplyst, hvor den er købt.

Klageren har fremlagt et foto, hvor hans kæreste bærer pelsjakken og oplyst, at jakken var en gave fra hendes mormor. Videre har klageren oplyst, at han efter tyveriet indhentede en mundtlig vurdering hos en pelsforhandler, der vurderede nyprisen til 12.000 kr. og brugtprisen til 8.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har sandsynliggjort, at jakken blev stjålet ved tyveriet. Nævnet har lagt vægt på, at der efter det oplyste er tale om en gave fra en bedsteforælder, at klageren forklarede dette allerede ved taksatorbesøget på klagerens adresse den 26/11 2015, og at klageren har fremlagt et foto, hvor kæresten bærer jakken. Nævnet har ikke haft grundlag for at tage stilling til jakkens værdi.

Lenovo gamer computer:

Klageren har anmeldt tyveri af en bærbar computer til en værdi af 9.999 kr. Selskabet har afvist at realitetsbehandle kravet med henvisning til manglende dokumentation og har herved særlig henvist til, at computeren efter det oplyste var syv måneder gammel og købt i en elektronikbutik, og at klageren alene har fremlagt en kvittering, der er udstedt til en anden person end klageren, hvilket ikke beviser ejerforholdet.

Klageren har i sit indlæg for nævnet af 26/4 2017 anført, at han har købt computeren af sin tidligere chefs kone, og at han fremskaffet kvitteringen, der er forelagt for nævnet.

Nævnet finder, at der ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at var retmæssig ejer af en computer til den oplyste værdi.

Ridestøvler, Hestesaddel, X box, Acer Computer, Canon Ixus, Guldhalskæde, Replica ure, Festina ure, kontanter, turbolader, Rolex ur mv.:
Vedrørende ovennævnte genstande, som nævnet lægger til grund tillige er omfattet af klagen, har selskabet udbetalt delvis erstatning eller afvist kravene i brevet til klageren den 5/2 2016. Nævnet bemærker, at klageren har fremlagt sparsom eller ingen dokumentation for genstandene og ikke over for nævnet har anført konkrete klagepunkter. Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse vedrørende genstandene.

Underforsikring:
Det fremgår af sagen, at klagerens sum på indboforsikringen var 426.000 kr. Nævnet bemærker, at klageren ifølge den interne rapport har oplyst til selskabets taksator, at indbosummen på forsikringen burde have været minimum 1 mio. kr., og at han efter det oplyste efterfølgende har fået rettet summen til 1.073.000 kr.

Selskabet har foretaget en reduktion i klagerens erstatning på 14 % som følge af underforsikring, jf. betingelsernes punkt 19 og forsikringsaftalelovens § 40.

Klageren har anført, at han bor i en 300 kvm stor villa, hvorfor selskabet ved indtegningen derfor burde have indset at summen var for lav.

Selskabet har i brev af 14/3 2017 til nævnet anført, at klageren tegnede indboforsikring i det indklagede selskab den 1/3 2015, og at han i sit tidligere selskabet havde en sum på 231.000. Selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at dets rådgivning har været mangelfuld.

35. 89166

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har gjort underforsikring gældende som sket. Nævnet finder i den forbindelse, at klageren ikke har bevist, at selskabet har pådraget sig et ansvar for utilstrækkelig rådgivning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal vedrørende indboforsikringen opgøre og udbetale erstatning for Canada Goose jakken og blåræv pelsjakken. Selskabet er berettiget til at gøre fradrag i erstatningen gældende på grund af underforsikring.

Erstatningen skal tillægges renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i de øvrige forhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings