Ankenævnet for Forsikring

Den 17. august 2016 blev i sag nr. 89278:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrudstyveri, selskabet har anerkendt som dækningsberettigende.

Selskabet har fastholdt sin erstatningsopgørelse og har henvist til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har fået stjålet flere genstande, end selskabet har udbetalt erstatning for.

Klageren har i klageskemaet af 4/4 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …nu vil jeg igen klage over den latterlige opgørelse de har lavet, jeg har mistet en del ting fra min lejlighed der løber op i mere en 100.000kr også har i vurderet at jeg kun skal ha 17.000kr det skam ikke okay i har set bort fra en hel del ting som jeg har vist dokumentation på.
>
> 1) Lade mig starte med mit tv et 55 tommer samsung tv som er et år gammelt på grund af manglende kvittering som jeg har mistet under skaden vurderer i at mit tv kun er 2500kr værd selvom jeg har købt det for 12.000kr
>
> 2) i vælger ikke at vurdere eller taksere min Playstation og mine spil og min bærbar og nogle af mine parfumer på det grundlag af at der er mangel på kvittering selvom der er oplyst at min Playstation er en gave fra min bror som kan bekræftes af min bror, og mine parfumer har aldrig hørt eller set nogle gemme på kvitteringer på parfumer da der ikke er garanti eller noget på den slags til at man skal gemme på dem men her har i så valgt slet ikke at vurdere det til noget som helst selvom i vurderet mit tv uden kvitteringer det altså på ingen måde i orden.

3) jeg har mistet 17000kr i kontanter og lidt i svenske kroner her var jeg inde og vise jeres taksator at bare i den måned hvor skaden skete der havde jeg 24.000kr udbetalt både fra arbejdsgiver og akasse på daværende tidspunkt og fra oktober til december måned har jeg gevinst kuponer på en 25-30.000kr som i har modtaget personligt og udover det har jeg også vist at i den samme periode har jeg via min [spiltjeneste] konto vundet et beløb der ligger på omkring de 20.000kr de 17.000 kr og lidt svenske jeg havde liggende var nogle penge jeg havde lagt til side til min ferie i juleferien men så aldrig blev til noget men der har jeg lagt lidt til side når der har været overskud til det og som sagt kan i se at der har været rigeligt med overskud og selvom i har modtaget dokumentation på det så har i valgt på opgørelsen kun at vurdere mit tab til 3.000kr som heller ikke er fair

4) hvad angår det tøj jeg har mistet så synes jeg virkelig ik at de 2 taksator kan være bekendt at køre min sag på denne måde og en at dem er [taksator] som i nok ved da jeg har klaget flere gange over ham inde min opgørelse men tilbage til mit tøj jeg havde en del kvitteringer med og havde os købt lidt på dankortet som jeg fremvist via bank appen på min mobil jeg synes ikke det okay at de vælger at se bort fra min kvitteringer der alle sammen er forholdsvis nye fra 2015 og kun vurdere udfra hvad de har set jeg har købt på dankortet det ikke okay, jeg har mistet en hel del tøj og havde kvitteringer på det men det eneste i har vurderet er det jeg har købt på kortet og det langt fra acceptabelt

5) min seng der er en lidt dyr en at slagsen har i slet ikke vurderet selvom jeg havde kvittering med og der er en del ting som i slet ikke har vurderet som solbriller som er en gave os og dyne og sådan og her er det jeg føler at jeres medarbejder ikke har gjort sit arbejde rigtigt og behandlet mig på en god måde og behandlet min sag forkert og for personligt og der henviser jeg os til at i kun har smidt mig ud for min indbo forsikring selvom jeg er elite kunde og det er min første skade hos jer så må i fortælle mig om det okay det her, jeg vælger med at starte med at skrive denne klage til jer da det skal gøres rigtigt før jeg kan klage til ankenævningen for forsikrings sager.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Det jeg vil opnå det er at få krav på de ting jeg har mistet og i det mindste få erstattet de ting jeg har fremlagt kvitteringer på da der er en del ting jeg ikke har fået erstattet selvom jeg har fremlagt kvitteringer."

Selskabet har i brev af 24/4 2016 bl.a. anført:

"**Telefonisk anmeldelse d. 17.12.2015:**

D. 17.12.2015 modtog vi en telefonisk anmeldelse om indbrud i forsikringstagerens lejlighed. Det blev oplyst, at hoveddøren var brækket op, og at det var blevet opdaget af naboen, idet forsikringstageren ikke var hjemme på gerningstidspunktet. Forsikringstageren oplyste, at der bl.a. var stjålet 15.-17.000 kr. nøgler til hans bil samt et tv. Politiet var blevet tilkaldt.

Møde på forsikringsstedet d. 07.01.2016:

D. 07.01.2016 besigtigede Codans taksator samt skadekonsulent forsikringsstedet, en etværelses lejlighed. Forsikringstageren oplyste, at døren var sparket op. Den var ikke blevet skiftet, men der var skiftet karm og slutblik.
Forsikringstageren udleverede ved mødet en fortegnelse over stjålne effekter. Der var angivet betydeligt flere genstande end oplyst ved anmeldelsen d. 17.12. Blandt andet var

anført en elevationsseng, der var indkøbt 1½ måned forinden. I den forbindelse bemærkede skadekonsulenten, at der i lejlighedens entre befandt sig et Samsung Surround anlæg med 4 høje højttalere og tilhørende forstærker. Forsikringstageren oplyste, at det befandt sig i stuen på skadetidspunktet, men han havde efterfølgende flyttet det ud i gangen.

Et pengeskab indeholdende kontanter samt diverse kvitteringer var ligeledes blandt de oplistede genstande. Forsikringstageren var dog også i besiddelse af en æske indeholdende kvitteringer. Disse kvitteringer vedrørte imidlertid ikke de anmeldte genstande.

For så vidt angår kontantbeløbet, oplyste forsikringstageren, at han havde hævet penge til en ferie, der ikke var blevet til noget, og at han havde vundet en masse penge i [spilletjeneste], og at han også spillede poker. Han beskrev sig selv som en ludoman, der 'levede sit liv i blokke á 48 timer.'

Af fortegnelsen over stjålne genstande fremgik, at der var stjålet en del tøj, men der kunne hverken observeres klædeskabe, kommode eller knager i lejligheden. Forsikringstageren oplyste i den anledning, at han opbevarede tøjet i en kasse, der kunne tjene til at sidde på - denne kasse var dog også stjålet, men ikke påført fortegnelsen.

For et par af effekterne havde forsikringstageren anført 2016 som anskaffelsesår - dette blev under modet korrigeret til 2015.

Det blev aftalt, at forsikringstageren skulle forsøge at fremskaffe den fornødne dokumentation, og herefter kontakte skadekonsulenten med henblik på at aftale tid til et nyt møde.

Politirapport:

Forinden dette møde blev afholdt rekvirerede vi politirapporten fra … politi.

Det fremgår af politirapporten, at gerningstidspunktet er 16.12.2016 kl. 05.55 - 16.00, at forsikringstageren allerede kl. 16 var adviseret om tyveriet af en nabo, men at anmeldelse til politiet dog først er sket kl. 21.40, da forsikringstageren returnerede til bopælen.

Ifølge politirapporten var forsikringstagerens lejlighed gennemrodet, og der var fjernet et kontantbeløb på 13.-15.000 kr., et 55" Samsung tv samt en bilnøgle til en … personbil.

Med politirapporten fulgte 3 stk. fotos. hvoraf det ene viste stuen. På dette foto kunne bl.a. ses en dyne placeret på noget, der ligner en seng.

Møde i Codan d. 09.02.2016:

D. 09.02.2016 blev der afholdt møde med forsikringstageren med henblik på at gennemgå de anmeldte effekter og dokumentationen herfor. Forsikringstageren medbragte en større mængde kvitteringer, men ikke nogen, der vedrørte de mere kostbare effekter.

Listen blev herefter gennemgået punkt for punkt i den rækkefølge, de var angivet i fortegnelsen. Vi skal i det følgende redegøre for, hvilken dokumentation, vi har modtaget for de enkelte genstande, og hvorledes vi har forholdt os hertil:

Ad A Samsung tv:

Forsikringstageren oplyste, at det var købt i [forhandler] i januar 2015. Forsikringstageren var ikke i besiddelse af kvittering, brugsanvisning eller andet, og kunne ikke oplyse noget om model mv. Ifølge forsikringstageren var der ikke noteret noget ved [forhandler] om købet.

Vi har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 2.500 kr. for et tv. Der var ingen dokumentation for købet, og dermed er alder, mærke etc. aldeles udokumenteret. Vi har imidlertid lagt til grund, at der er bortkommet et tv, idet der kunne ses beslag på væggen.

Ad B Playstation:

Forsikringstageren oplyste ved det første møde, at den var købt i 2016, hvilket han dog ændrede til 2015. Da han blev spurgt om, hvor den var købt, huskede han det ikke, men oplyste så, at den var en gave fra hans bror.

Ved mødet d. 09.02. oplyste han, at den var købt i [butik] , og at han havde fået den at sin bror i fødselsdagsgave i … 2015. Der var ingen kvittering.

Henset til den manglende dokumentation og de forskellige oplysninger, vi fik, har vi afvist at udbetale erstatning

Ad C Spil til Playstation:

Forsikringstageren oplyste, at der var tale om diverse spil, men at han ikke havde nogen spilkonto ved [spilkonsollen].

Vi finder det ikke godtgjort, at forsikringstageren har fået frastjålet de anmeldte spil. Det skal bemærkes, at der på foto taget af politiet kan ses en X-box spillemaskine med en tilhørende controller samt en række DVD'er spredt på gulvet, men ingen Playstation-spil.

Ad D Bærbar Acer PC:

Forsikringstageren havde ingen kvittering.

Vi har afvist at udbetale erstatning, da der ikke er nogen som helst form for dokumentation for besiddelsen af en PC.

Ad E Diverse mærkevaretøj:

Forsikringstageren fremviste kontoudtog, hvoraf fremgik, at der var foretaget to betalinger i marts og september 2015 på hhv. 2.497 kr. og 2.097 kr. Han oplyste, at der var tale om køb af 2 Armanibukser og bluse samt Armanisko.

Forsikringstageren har i anmeldelsen anført tyveri af 5-6 bukser og 7-10 bluser, alt i mærkevarer.

Vi har udbetalt erstatning svarende til de beløb, der fremgik at kontoudtog.

Ad F 2 stk. Rayban solbriller:

Forsikringstageren oplyste, at der var tale om dels en gave, dels et par, han selv havde købt på en ferie i [udlandet] . Han kunne ikke oplyse om model.

Idet vi ikke har modtaget oplysning om model mv., endsige dokumentation for erhvervelsen, har vi afvist at udbetale erstatning for solbriller.

Vi skal dog erklære os indforstået med at lægge til grund, at forsikringstageren har været i besiddelse af et par solbriller, og at disse er bortkommet ved indbruddet. Vi kan anerkende en skønsmæssig erstatning på 500 kr.

Ad G dyne:

Forsikringstageren oplyste, at han havde købt to dyner i en butik i [by] . Den ene var stadig i posen, da den blev stjålet. Den anden havde sengetøj på og formodes at være den, der kan ses på foto fra politiet. Der var ingen kvittering.

Idet vi ikke finder det sandsynliggjort, at forsikringstageren har været i besiddelse af to dyner, har vi afvist at udbetale erstatning.

Ad H Parfumer:

Forsikringstageren har i anmeldelsen opgivet 15 stk. parfumer stjålet - alle af kendte mærker. Der er ikke modtaget dokumentation for en eneste af disse.

Vi har ikke udbetalt erstatning for disse, men skal dog erklære os indforstået med at udbetale en skønsmæssig erstatning på 1.000 kr.

Ad I Pengeboks og kontanter

Forsikringstageren fremviste kvittering på køb af pengeskabet i [byggemarked] i november 2015.

Mht. kontanter fremviste han kontoudtog, der viste, at han i perioden 27.11. - 30.11.2015 fik udbetalt i alt 24.218 kr. i løn, lønsikring samt A-kasse. Derudover var der overført 3.000 kr. til lønkontoen fra forsikringstagerens spillekonto ved [spiltjeneste]. Ved mødet d. 09.02.2016 nævnte han ikke noget om en ferierejse.

Saldoen på lønkontoen var d. 09.02.2016 ca. 3.000 kr.

Vi har anerkendt erstatning for pengeboksen men finder det ikke godtgjort, at der på skadetidspunktet befandt sig et kontantbeløb, der overstiger 3.000 kr., hvilket vi har udbetalt. Det skal i den forbindelse tilføjes, at forsikringstageren d. 02.02.2015 er registreret i RKI med en fordring på 3.625 kr.

Ad J Bilnøgle:

Der er tale om biltilbehør, hvilket ikke er omfattet af indboforsikringen.

Ad K 2 stk. Peak Performance jakker:

Forsikringstageren havde kvittering på 2 jakker.

Vi har udbetalt erstatning i overensstemmelse hermed.

Ad L Salonstole i læderlook:

Forsikringstageren fremviste en faktura fra [møbelbutik] visende køb af 2 salonstole samt et spisebord. Det fremgik ikke, hvem der havde købt møblerne.

Vi har afvist at udbetale erstatning for stolene, idet vi ikke finder det godtgjort, at de har befundet sig i forsikringstagerens lejlighed på skadetidspunktet.

Det skal i den forbindelse bemærkes, dels at stolene ikke er anmeldt stjålet indledningsvis, hverken overfor Codan eller over for politiet, dels at hverken skadekonsulenten eller taksatoren erindrer at have set det spisebord, der fremgik af fakturaen, i forsikringstagerens lejlighed ved mødet d. 07.01.2016. Dette bord er ikke anmeldt stjålet.

Ad M Sko:

Ifølge anmeldelsen var der tale om 6-8 par sko. Under mødet d. 09.02. modtog skadekonsulenten 9 kvitteringer vedrørende kontantkøb af i alt 12 par sko. Ved kontrolopringning til [butikken], som havde udstedt kvitteringerne, fik skadekonsulenten oplyst, at der for nogle af skoene var tale om damesko. Ved besigtigelsen observerede skadekonsulenten og taksatoren 5 par sko i entreen.

Vi har på dette grundlag udbetalt en skønsmæssig erstatning svarende til 2 par sko.

Ad N Papirer:

Vi har ikke modtaget forklaring, endsige dokumentation for kravet.

Ad P og Q Canada Goose jakke og vest:

Forsikringstageren var ikke i besiddelse af kvitteringer, og heller ikke af de medfølgende papkort med serienummer.

Vi har som følge af den manglende dokumentation afvist at udbetale erstatning.

Ad R 2 stk. jakkesæt fra Hugo Boss :

Forsikringstageren havde ingen kvittering på jakkesættene.

Som følge heraf har vi afvist at udbetale erstatning.

Ad S seng:

Forsikringstageren oplyste, at sengen var købt i [møbelbutik]. Han havde ingen kvittering på købet, men alene en kvittering fra et MasterCard dateret 14.11.2015. Forsikringstageren oplyste, at det var broderens MasterCard, og at det var broderen, der havde købt sengen for ham.

Vi har afvist at udbetale erstatning herfor, idet vi ikke finder det godtgjort, at forsikringstageren har fået frastjålet en seng.

****

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores opgørelse af sagen bortset fra de under punkterne F og H anførte skønsmæssige beløb.

I henhold til politirapporten er der alene stjålet et 55" Samsung fladskærmstv, 13-15.000 kr., en pengekasse samt en bilnøgle til en [bil]. Dette svarer til den telefoniske anmeldelse, Codan modtog d. 17.12.2015.

Den fortegnelse over stjålne genstande, Codan har modtaget, er væsentlig mere omfattende, og andrager værdier for ca. 135.000 kr. Vi er naturligvis opmærksomme på, at det umiddelbart efter et indbrud kan være vanskeligt at danne sig et fuldstændigt overblik over bortkomne genstande, men i den foreliggende sag er der en sådan diskrepans, at vi ikke finder det godtgjort, at der er bortkommet genstande som anført i fortegnelsen.

Vi finder det således usandsynligt, at det ikke ved politiets tilstedeværelse var observeret, hvis der manglede store genstande som en seng og to stole - ikke mindst i betragtning af lejlighedens størrelse - samt elektronik såsom PC og Playstation.

Hertil kommer, at der ifølge foto modtaget fra politiet anes en genstand, der ser ud til at være en seng med en dyne ovenpå. Forsikringstageren oplyste ved mødet d. 07.01., at sengen havde stået på dette sted. Endelig finder vi det ejendommeligt, at en gerningsmand skulle medtage en elevationsseng - der både fylder og vejer en del og dermed er ganske vanskelig at få transporteret fra 1. sal og ned - og lade et surround anlæg stå.

Henset til sagens ejendommelige omstændigheder, herunder

- at der går 6 timer fra forsikringstageren bliver orienteret om indbruddet til politianmeldelse finder sted
- diskrepansen mellem oplysninger til politiet og til Codan om mængden og arten af stjålne genstande
- lejlighedens størrelse og opbevaringsmuligheder, hvorved bemærkes, at forsikringstageren ifølge egne oplysninger opbevarede sit tøj i en kasse, der ligeledes bortkom ved indbruddet, men som dog ikke er medtaget i fortegnelsen over stjålne genstande
- de misvisende oplysninger omkring sko
- de forskellige forklaringer på det anmeldte kontantbeløb

finder vi oplysningerne om omfanget af stjålne genstande så lidet troværdige, at vi ikke kan anerkende yderligere erstatning på grundlag af den foreliggende, meget sparsomme dokumentation, men må betinge dette af yderligere dokumentation."

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"Anmelder/forurettede, [klageren] forklarede kort, at han dags dato kl. 2145 var kommet hjem fra arbejde og så at hoveddøren var sparket ind. Han oplyste, at han tog hjemmefra Id. 0645 om morgenen, men at en nabo i stuen midtfor kontaktede ham kl. 1600 og oplyste, at døren lå i entreen, Han oplyste endvidere, at et 55" Samsung fladskærmstv,

13.000-15.000 Dkr samt hvid pengkasse med nøgle, og en bilnøgle til hans bil [bil var blevet stjålet.

Jeg besigtigede gerningsstedet med henblik på gerningsstedsundersøgelse.

Gerningsstedet er en 1-værelses lejlighed i en etageejendom.
…
Hoveddøren giver adgang til en entré, badeværelse, kombineret stue og soveværelse samt et mindre køkken. Stuen er indrettet med sovesofa og tv-møbel."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Hvilken dokumentation kan Codan kræve?**

For at kunne få erstatning skal De kunne sandsynliggøre, at De har haft de beskadigede genstande, og at alder og genanskaffelsespris er som anført på skadeanmeldelsen. Dette gør De bedst ved, såvidt muligt at indsende kvittering, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotografier sammen med skadeanmeldelsen.

De bør derfor gemme kvitteringer eller købsnotaer i mindst 5 år, i det mindste for langvarige forbrugsgoder. Køber De ting privat, bør De få en dateret overdragelseserklæring med oplysning om, hvad der købes, og hvad prisen er. Det er også en god ide at have gode fotografier af de mest værdifulde ting.

Genanskaffelsesprisen kan De som regel få en handlende til at udstede en erklæring om.

Kan De ikke dokumentere eller sandsynliggøre Deres erstatningskrav, kan Codan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af kravet. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 7.

TV

Klageren har anført, at han et år inden tyveriet havde købt TV'et for 12.000 kr. TV'et var ifølge klageren af mærket Samsung og målte 55". Klageren har ikke fremlagt dokumentation for købet.

Selskabet har lagt til grund, at der er blevet stjålet et tv og har under henvisning til, at alder, mærke, størrelse og værdi er udokumenteret opgjort erstatningen skønsmæssigt til 2.500 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på mere i erstatning, end selskabet har udbetalt.

Kontanter

Klageren har anført, at han har mistet 17.000 DKK i kontanter og lidt svenske kroner. Han har anført, at han havde kontanterne liggende med henblik på en ferie, som dog ikke blev til noget. Han har henvist til, at han havde en pæn indtjening både i form af løn og sportsbetting.

Selskabet har anført, at klagerens lønkonto havde en saldo på 3.000 kr. den dag, der blev holdt møde mellem klageren og selskabets skadekonsulent. Selskabet har endvidere henvist til, at klageren er registreret i RKI med en fordring på 3.625 kr. Selskabet har på den baggrund opgjort erstatningen for kontanter skønsmæssigt til 3.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at han er blevet frastjålet mere end det af selskabet anerkendte beløb på 3.000 kr.

Seng

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning for den seng, klageren har anmeldt stjålet. Nævnet har lagt vægt på, at gerningsstedet er en etværelses lejlighed, og at det af politirapporten fremgår, at det kombinerede stue/soveværelse under politiets besøg var møbleret med en sovesofa.

Øvrige genstande

Nævnet har gennemgået selskabets erstatningsopgørelse og klagerens kommentarer vedrørende de øvrige genstande. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til en højere erstatning, end den selskabet har udbetalt, og nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere.

10. 89278

Nævnet har noteret, at selskabet under sagens behandling har anerkendt at yde erstatning med 500 kr. for solbriller og 1.000 kr. for parfumer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels