Ankenævnet for Forsikring

Den 7. marts 2018 blev i sag nr. 89493:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring (hjemforsikring) i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at han den 5/9 2015 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet blandt andet tøj, møbler, arvestykker, kontanter og andre personlige genstande.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Selskabet udbetalte indledningsvis 52.072,62 kr. i erstatning til klageren. Selskabet har i forbindelse med sagsbehandlingen for nævnet udbetalt yderligere erstatning, bl.a. for fotoudstyr, værktøj og personlige genstande.

Selskabet har fastholdt afvisning af en del af kravet – hovedsageligt med henvisning til manglende dokumentation.

2. 89493

I klageskema af 8/8 2016 og i mail af samme dag til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**

Efter et omfattende indbrud 5.9.2015 meldte jeg sagen til mit forsikringsselskab Topdanmark.

Jeg fik efter flere rykkere en næsten totalt afvisning. Jeg havde åbenbart fejlagtigt opført effekter der ikke var dækket under denne forsikring (andres ting, men klart anført dette). Jeg havde anført ting, der skulle have været anført til ejendommens forsikring. Jeg havde fået kvitteringer fra ting jeg har købt fra kammerater der i et eller andet omfang var tvivlsomme. En del af disse ting erkender jeg blankt at jeg skulle have være mere kritisk over for. Omvendt har jeg anført en del arvestykker i form af sølvtøj (guldskeer mv.) som jeg ikke har prissat. Min utilfredshed er ikke at Topdanmark afviser noget de ikke skal forsikre, det forstår jeg, men min utilfredshed går primært på at jeg klart føler mig hængt ud som en der forsøger assurancesvig, og det har aldrig været min hensigt.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker to ting.

1) Jeg vil gerne have et møde så vi kan få tingene på bordet og så vi kan få en forståelse for hvilken dokumentation/sandsynliggørelse jeg kan fremskaffe. Jeg ønsker også her at overbevise forsikringsselskabet om at jeg ikke har haft til hensigt at snyde dem for noget.

2) Jeg vil samtidig gerne have en erstatning der er rimelig i forhold til min forsikring og mit tab.
…
Min anke er lidt speciel, da den primært går på, at jeg er utilfreds med, at jeg ikke kan få et møde med dem i håb om, at vi kan blive enige.

Jeg havde den 5.9.2015 et indbrud i min lejlighed hvor der blev ødelagt og stjålet en del.

Jeg har efterfølgende fået et næsten fuldstændigt afslag fra Topdanmark hvor de meget klart 'antyder' at jeg har forsøgt at begå assurancesvig og det har jeg det faktisk rigtig dårligt med.

En af mine kammerater der er ansat i et forsikringsselskab hjalp mig umiddelbart efter indbruddet med at få sammensat anmeldelsen og jeg afleverede en del billeder af effekter der var fjernet.

Jeg fotograferer ikke selv og havde faktisk temmelig mange billeder af en del af mine ting liggende som papirbilleder.

Jeg bliver bl.a. bebrejdet at jeg har anført effekter der ikke tilhører mig.

Fotoudstyret tilhørende min [familiemedlem1], der havde lovet at gennemfotografere lejligheden, da jeg overvejede at sætte denne til salg efter en renovering.

En frakke som tilhører min [familiemedlem2].

En del værktøj der tilhører min [familiemedlem3] firma.

Jeg blev også bebrejdet, at jeg havde anført en del ting hvor der var begået hærværk, da dette i givet fald skulle være forsikret gennem ejendommens forsikring (?).

Jeg blev bebrejdet, at nogle af de kvitteringer som jeg fik fremskaffet gennem nogle kammerater så underlige ud.

Jeg bliver bebrejdet, at min hund ikke har reageret på indbruddet.

Jeg bliver bebrejdet, at det er et underligt tidspunkt for indbrud.

Jeg bliver bebrejdet, at jeg ikke samme aften har overblik over indbruddets omfang.

Jeg bliver bebrejdet en del yderligere ting.

Jeg har ikke været opmærksom på at nogle af effekterne måske skulle have været anmeldt til andet selskab, men dette har jeg på ingen måde skjult, men OK.

Jeg burde have kontrolleret de modtagne kvittering betydeligt bedre, OK.

Jeg tror uden at vide det, at den anmeldelse som jeg efterfølgende har indgivet til [selskab1] forsikring og som jeg også har klaget over til jer da jeg intet svar får måske kan hænge sammen med at Topdanmark har informeret [selskab1] om at de finder mig utroværdig, jeg ved ikke om sådanne henvendelse forekommer, men ellers forstår jeg ikke [selskab1s] passivitet.

Mit ønske i denne sag er et afklarende møde med Topdanmark, så vi forhåbentligt kan finde hinanden.

Topdanmark skriver godt nok, at jeg skal dokumentere mine krav, men de skriver jo også at foto, kvitteringer mv. ikke i sig selv er dokumentation nok, så hvis de bibeholder den holdning, at de ikke tror på mig ser jeg mig ikke i stand til at dokumentere noget som helst.

Jeg håber, det ved jeres inddragelse vil kunne arrangeres et møde, hvor vi får tingene på plads."

Selskabet har i brev af 5/9 2016 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvad er klager utilfreds med**
Den 5. september 2015 var klager angiveligt udsat for indbrud i sin lejlighed. På dette tidspunkt havde klager aftalt indboforsikring i Topdanmark og selskabet har udbetalt en erstatning på 52.072,62 kr., hvilken erstatning klager imidlertid er utilfreds med.

Overfor Ankenævnet udtrykker klager endvidere ønske om et møde med selskabet.

Forsikringsforholdet
Klager har aftalt Hjemforsikring i Topdanmark pr. 1. juli 2015 og har opsagt den igen pr. 1. november 2015. Forsikringen var aftalt på vilkår 6650-4 med en forsikringssum på 556.000 kr., og selvrisiko 1.134 kr. Vi vedlægger vilkårene som bilag 1.

Sagsfremstilling
Den 6. september 2015 anmelder klager telefonisk til selskabet, at han har været udsat for indbrud. Han oplyser, at bygningsforsikringen – som ikke er i Topdanmark – har afvist at foretage afdækning af den opbrudte dør, og vi rekvirerer derfor vores samarbejdspartner … til at udføre dette arbejde.

Den efterfølgende dag, 7. september kontakter klager os igen med henblik på erstatningsopgørelsen. Han oplyser, at der blandt andet er stjålet en Corona stol, PH-lampe, Apple bærbar, køkkenudstyr, porcelæn, musikanlæg og høretelefoner. Han oplyser endvidere, at hans mappe med kvitteringer også er stjålet. Sagsbehandleren aftaler herefter med klager, at han indsender så meget dokumentation som muligt, hvorefter vi vender tilbage.

Den 19. november 2015 møder klager op personligt på vores kontor i … og afleverer sit erstatningskrav tillige med en mappe med diverse fotos og andre bilag, jf. bilag 2 og 3.

Sagen bliver herefter overdraget til videre undersøgelse og behandling i vores Centralskadeafdeling.

Skadeinspektør [medarbejder1] afholder den 7. december 2015 møde med klager, hvor de sammen gennemgår klagers erstatningsopgørelse. Skadeinspektør [medarbejder1] har udfærdiget en rapport, som vi vedlægger jf. bilag 4.

Den 5. februar 2016 har vi fremsendt vores afgørelse og erstatningsopgørelse til klager, og samtidig udbetalt den anerkendte erstatning til klager, jf. bilag 5. Klager har efterfølgende rettet henvendelse til selskabets kundeklageafdeling, og vi vedlægger kopi af denne henvendelse samt af kundeklagers svar, som klager ikke har fulgt op på, jf. bilag 6.

Klager har ikke med sin indbringelse for Ankenævnet fremført nye anbringender eller fremlagt yderligere dokumentation for sine krav. Vi har gennemgået sagen endnu en gang ud fra det forhåndenværende materiale men kan meddele, at vi fastholder vores afgørelse dog med en enkelt undtagelse. Vi må konstatere, at vi har lavet en fejl i vores sagsbehandling for så vidt angår effekter, som klager har lånt, dels af sin bror dels af sin arbejdsgiver. Disse krav har vi tidligere afvist og henvist til den respektive ejers egen forsikring. Vi er indstillet på at realitetsbehandle disse krav, jf. i det følgende.

Lånte effekter:
Klager oplyser, at han havde lånt kamera med tilhørende taske og udstyr af sin [familiemedlem1]. Kameraet skulle han bruge til at tage fotos af sin bil, som skulle sælges og til at tage billeder af sig selv i forbindelse med at han skulle stille op til [sportskonkurrence].

Klager har opgjort kravet til 26.130,31 kr.

Principielt dækker forsikringen også indbogenstande, som en af de sikrede har lånt og derfor bærer risikoen for, jf. vilkårenes pkt.16.A.1. Det er således en fejl, når vi har henvist kravet til ejerens forsikring og totalt har afvist at realitetsbehandle kravet.

Vi tillader os at gå ud fra, at klagers [familiemedlem1] nu har anmeldt det til sit eget forsikringsselskab og muligvis allerede har modtaget en erstatning der fra. I så fald afventer vi blot en henvendelse fra det pågældende selskab.

Hvis klagers [familiemedlem1] ikke har modtaget nogen erstatning for sit kameraudstyr vil vi gerne have oplyst, i hvilket selskab han er forsikret. Når vi har modtaget denne oplysning vil vi vurdere, i hvilket omfang vi kan være behjælpelig med erstatning.

Værktøj
Klager oplyser, at værktøjet er lånt fra [famliemedlem3s] arbejde, '… A/S'.

Klager har opgjort kravet til 35.744 kr.

Vi tillader os at gå ud fra, at klagers arbejdsgiver nu har anmeldt kravet til sit eget forsikringsselskab og muligvis allerede har modtaget en erstatning der fra. I så fald afventer vi blot en henvendelse fra det pågældende selskab.

Hvis firmaet ikke har modtaget nogen erstatning for værktøjet vil vi gerne have oplyst, i hvilket selskab de er forsikret. Når vi har modtaget denne oplysning vil vi vurdere, i hvilket omfang vi kan være behjælpelig med erstatning.

Vi fastholder erstatningsopgørelsen i relation til følgende punkter:

Barbermaskine, sæbedispenser, tandbørsteholder og parfumer
Klager oplyser, at effekterne er købt i 2013 og 2014 og at han har et samlet krav på 5.293 kr.

Vi finder det meget atypisk, at en tyv skulle have stjålet disse meget personlige effekter, og da klager ikke har fremlagt et eneste bilag, som dokumentation for kravet, fastholder vi afvisningen af at udbetale erstatning for disse effekter.

Jakkesæt og skjorter
Klager oplyser, at gerningsmændene havde hevet tøjet ud af skabet og trampet på det, hvorved det var blevet beskadiget. Han havde forespurgt i tøjforretningen …, om tøjet kunne renses/reddes, men det havde de afvist og klager havde derfor smidt tøjet ud. Klager har opgjort sit erstatningskrav til 30.000 kr.

Selskabet undrer sig over, at politiet i deres rapport intet har bemærket om tøj på gulvet, hvilket ville have været nærliggende, hvis der havde ligget tøj for 30.000 kr. spredt ud over gulvet.

Af forsikringsvilkårenes pkt. 10.D. fremgår direkte, at 'fjernelse af det beskadigede' kun må ske efter aftale med Topdanmark. Uanset dette har klager smidt tøjet ud, og vi må allerede under henvisning hertil afvise klagers krav.

Kontanter – ca. 3.500 Euro
Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at han vil forsøge at fremskaffe hævebilag. Vi har imidlertid hverken modtaget hævebilag eller anden dokumentation for kravet, og vi fastholder derfor afvisningen af dette krav.

Armbåndsur – mrk. Invicta
Klager oplyser, at han har fået uret for 2 ½ år siden, og han ved ikke, hvad det kostede.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Canada Goose Jakke
Jakken tilhører klagers [familiemedlem2], som ikke er sikret under klagers indboforsikring. Vi fastholder afvisningen af kravet, som rettelig bør rejses overfor søsterens egen indboforsikring.

Skibriller
Klager oplyser, at han har købt brillerne af en kammerat for 1 – 1 ½ år siden. Han har fremlagt en kvittering fra … på 5.300 kr., som dokumentation for kravet. Kvitteringen er imidlertid dateret den 19.05.15, det vil sige kun 4 måneder forud for indbruddet, hvorfor vi må afvise at lægge kvitteringen til grund som dokumentation for klagers krav.

Motorcykeludstyr bestående af jakke, handsker, bukser og hoftebeskytter
Klager har fremlagt en håndskrevet 'kvittering' på 7.700 kr., men denne er uden fakturanummer og vi opfatter derfor bilaget alene som en prisoplysning, hvorfor vi har afvist kravet som udokumenteret.

Styrthjelm, Harley-Davidson
Klager har fremsat et krav på 999 kr. og har fremlagt købskvittering, hvorfor vi har accepteret kravet fuldt ud og udbetalt 999 kr.

PS 3 samt spil
Klager har fremlagt købskvittering på 2.697 kr., og da effekterne er mere end 5 år gamle har vi jf. vilkårenes pkt. 17.D.2 afskrevet med 70 % og udbetalt 809,10 kr. i erstatning.

Gucci solbriller
Klager har fremlagt købskvittering på 2.360 kr. og da brillerne er mellem 4 og 5 år gamle har vi afskrevet med 20 %, jf. vilkårenes pkt. 17.D.3 og udbetalt 1.888 kr.

Mærkevaretøj
Klager har fremlagt kvittering på skjorter, T-shirt, polo og bukser fra … på 12.633 kr. og vi har udbetalt fuld erstatning, det vil sige 12.633 kr.

Jakkesæt m.m.
Klager har fremsat et krav på 15.000 kr. for tøj og har fremlagt en håndskrevet kvittering fra tøjforretningen … på købet.

Som det fremgår af skadeinspektørrapporten har forretningens indehaver … bekræftet købet og vi har derfor anerkendt kravet og udbetalt 15.000 kr. i erstatning.

TV og højtaler
Klager oplyser, at han har købt dette af en kammerat, og han har fremlagt en kvittering fra … udstedt til vennen. Klagers krav er på henholdsvis 8.299 kr. og 3.342 kr. og efter afskrivning på grund af alder, jf. vilkårenes pkt.17.D, har vi udbetalt henholdsvis 7.054,15 kr. og 2.840,70 kr. for disse effekter.

Køleskab og komfur
Klager har fremsat et krav på 24.540 kr. Vi har i første omgang henvist klager til at få disse effekter erstattet over bygningsforsikringen.

Hvis bygningsforsikringen – mod forventning skulle afvise kravet – er vi indforstået med at realitetsbehandle kravet.

Piet Hein spisebord
Klager oplyser, at der er tale om et 8-9 år gammelt bord, som han har købt for ca. 18.000 kr.

Klager har fremlagt fotos af et bord, som efter selskabets opfattelse ikke ligner et ægte Piet Hein Bord. I øvrigt stiller vi spørgsmålstegn ved, om de skader, som fremgår af disse fotos, skulle være påført bordet i forbindelse med indbruddet.

Af forsikringsvilkårenes pkt. 10.D. fremgår direkte, at 'fjernelse af det beskadigede' kun må ske efter aftale med Topdanmark. Uanset dette har klager smidt bordet ud, og vi må også under henvisning hertil afvise klagers krav.

2 stk. PH bordlamper
Klager har fremsat et erstatningskrav på i alt 11.790 kr. for to lamper, hvor den ene skulle være stjålet og den andet gået i stykker.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at den ene lampeskærm er gået i stykker i forbindelse med indbruddet. Som det fremgår af politirapporten er dette imidlertid ikke korrekt. Skaden er ikke sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Da klager heller ikke har fremlagt nogen form for dokumentation for de to lamper, fastholder vi afvisningen af at udbetale erstatning for de to lamper.

Køkkenknivsæt
Klager oplyser, at der er tale om et knivsæt som stod fremme i en træblok. Han skulle angiveligt have fået det i gave, og værdien anfører han til ca. 3.000 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Mont Blanc kuglepen
Klager oplyser, at der er tale om en gave, som han har fået af en ekskæreste, og at værdien skulle være 3.780 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Leatherman charge AL kniv
Klager oplyser, at der er tale om en gave og at værdien er 1.300 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Tefal Actifry Deep Fryer
Klager oplyser, at han har fået den i gave af sin ven [navn], og han har fremlagt en kvittering fra … som dokumentation af købet. Vi har udbetalt erstatning i overensstemmelse hermed, det vil sige 1.999 kr.

Kosttilskud
Klager har fremsat et krav på 6.917,37 kr., som han delvist har dokumenteret. Vi har efterkommet kravet fuldt ud, det vil sige udbetalt 6.917,37 kr. i erstatning.

Sportstaske
Klager oplyser, at der er tale om en præmie, og at værdien skulle være ca. 1.500 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Energy 1999 Invictus sko
Klager har fremsat et krav for skoene på 1.700 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Vægtløftersko
Klager har fremsat et krav for skoene på 1.500 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Gasp 1.2 LBS Hoodie
Klager har fremsat et krav for trøjen på 1.200 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Gasp European Pose Trunks
Klager har fremsat et krav for bukserne på 450 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Gasp Football – T-shirt
Klager har fremsat et krav på 600 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Gasp Power Belt
Klager har fremsat et krav på 660 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

2 par kompressions tights
Klager har fremsat et krav på 1.200 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Høretelefoner
Klager oplyser, at der er tale om en gave, og at høretelefonerne er 1 år gamle og har en værdi af ca. 2.400 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Puls ur
Klager oplyser, at han næsten lige har købt uret for 1.600 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Kitchen Aid standmixer
Klager har fremsat et krav på 4.500 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Arne Jacobsen Ægget
Klager oplyser, at han har købt stolen af en kammerat, … og han har fremlagt en kvittering fra … lydende på 43.700 kr.

Som det fremgår af rapporten fra skadeinspektør [medarbejder1] er fakturaen imidlertid falsk, og vi må derfor afvise at lægge denne faktura til grund for at klager har været retmæssig ejer af Ægget.

Overfor Ankenævnet gør klager gældende, at han under alle omstændigheder må være berettiget til erstatning for en stol, muligvis kun svarende til værdien af en kopi. Vi finder det imidlertid ikke sandsynliggjort, at klager har været retmæssig ejer af stolen, og vi må derfor, jf. FAL § 35, afvise at udbetale erstatning På det foreliggende grundlag fastholder vi derfor afvisningen af at udbetale erstatning for stolen.

PS 4 med diverse spil
Klager har fremsat et krav på henholdsvis 2.839 kr., 349 kr. og 219 kr., og vi har efter afskrivning, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 17.D.2 med 10 %, udbetalt henholdsvis 2.555,10 kr., 314,10 kr. og 197,10 kr. i erstatning.

Porcelænsfigurer
Klager oplyser, at der er tale om figurer, som han har arvet, og som han aldrig har fået prissat.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Guld bestik
Klager oplyser, at han har arvet bestikket, og at han aldrig har fået det værdisat.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Spiritus m.m.
Klager oplyser, at der er tale om en 2/3 fyldt flaske Cognac XO gold & blue, en uåbnet flaske Martell XO, ca. 12 flasker vin og 4 flasker champagne.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Manchetknapper i 18 karat guld
Klager oplyser, at der er tale om en konfirmationsgave fra hans farfar.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Humidor i palisander træ
Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Forstenet firben
Klager har smidt figuren ud og har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet for sit krav, hvorfor vi fastholder afvisningen af at udbetale erstatning.

500 kr. og 200 kr. mønt
Klager oplyser, at der skulle være tale om gaver fra hans mor.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Lommeregner — TI 89
Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Håndlavede knive
Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Modelbiler
Klager oplyser, at der er tale om en stor samling af modelbiler, 82 stk. i alt, som stod i tre flyttekasser. Klager oplyser, at værdien skulle være omkring 65.600 kr.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Ægte tæppe fra Ægypten
Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Brevåbner
Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning.

Sofa og seng
Klager har frafaldet kravet.

Bygningsskade
Klager har fremsat krav for bygningsskade i form af skade på bordplade, gulv, væg, m.m.

Nærværende forsikring er en indboforsikring, som ikke dækker bygningsbeskadigelse, bortset fra de tilfælde, hvor forsikrede som lejer har vedligeholdelsespligten for eller ejer bygningsdele, og bygningsforsikringen ikke dækker, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 16.K.

Vi har henvist bygningsskaderne til bygningsforsikringen og forventer at denne dækker skaderne. I modsat fald hører vi gerne nærmere, hvorefter vi vil realitetsbehandle kravet.

Sammenfatning
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som direkte af forsikringsvilkårenes pkt. 17 E. Klager skal således, udover at dokumentere selve forsikringsbegivenheden også dokumentere ikke blot retmæssigt ejerskab, men også værdien af de enkelte effekter, som han kræver erstattet.

Klager har kun i meget beskedent omfang fremlagt dokumentation for sine krav. Derudover har han fremlagt nogle fotos, men fotos alene dokumenterer hverken værdi eller ejerskab til effekterne, og fotos kan derfor normalt ikke stå alene som fuldgyldig dokumentation.

Der er flere aspekter i sagen, som gør, at vi ikke fuldt ud kan have tillid til de krav og den dokumentation/sandsynliggørelse, som klager har fremlagt. Vi kan her blandt andet henvise til

- Klager har fremsat krav for sofa, hvor skaden formentlig er forvoldt af klagers hund og altså uden forbindelse til indbrudsskaden.
- Klager har fremsat krav på 16-18.000 kr. for skade på en seng, som er mere eller mindre værdiløs.
- Klager har fremsat krav for tyveri af en frakke, som tilhører hans søster.
- Klager har fremsat krav om erstatning for en taske med tøj tilhørende vennen…
- Klager har fremsat krav om erstatning for Ægget og har fremlagt et bilag, som er falsk.
- Klager har fremsat krav for skade på et bord (Piet Hein) hvor vi sætter spørgsmålstegn såvel ved selve forsikringsbegivenheden (hvordan skaden er sket) som ved bordets ægthed. Klager har i øvrigt smidt bordet ud.
- Tøj for 30.000 kr. skulle være smidt ud.
- Klager oplyser overfor os, at skærmen på en PH Lampe skulle være ødelagt i forbindelse med indbruddet, hvilket ikke er korrekt.
- Det virker mærkeligt, at klagers hund, en muskelhund Amstaff ikke har reageret i forbindelse med indbruddet.
- Ved anmeldelsen til os havde klager ikke tjek på, hvad der var stjålet Det virker mærkeligt, hvis han ikke skulle have bemærket at Ægget og 3 kasser med modelbiler skulle være væk; lejligheden er trods alt kun 65 m2 stor.
- Til politiet oplyser klager, at der er stjålet flere smykker og B&O-anlæg til 25.000 kr. Men disse krav har vi aldrig modtaget, bortset fra manchetknapper.
- Politiet har intet nævnt om hærværk i form af tøj på gulv.

Udover disse forhold gør vi opmærksom på, at der kun gik to måneder fra klager havde aftalt indboforsikring i Topdanmark til han anmeldte dette indbrud og et krav som stort set

svarer til den aftalte forsikringssum, og dagen efter modtog vi en opsigelse af forsikringsforholdet.

Samlet set mener vi, at der er så mange atypiske forhold, at vi har været berettiget til at skærpe kravene til klagers dokumentation.

På det foreliggende grundlag fastholder vi således vores afgørelse bortset fra i relation til lånt kameraudstyr og lånt værktøj. Her afventer vi nærmere fra klager, hvorefter vi vil tage stilling til, om og i hvilket omfang vi vil kunne udbetale erstatning.

Til slut kan vi oplyse, at vi ikke på nuværende tidspunkt kan se det formålstjenlige i at afholde møde med klager. Vi har tidligere afholdt møde og her oplyst kravene til dokumentation."

Der har herefter, i perioden fra den 21/10 2016 til den 13/12 2017, været en omfattende korrespondance mellem klageren og selskabet. Disse breve og mails er blevet forelagt for nævnet. I forbindelse med sagsbehandlingen i nævnet, har klageren frafaldet en stor del af sine krav, ligesom selskabet, efter at klageren har indsendt yderligere dokumentation mv., har opfyldt andre af klagerens krav.

Af mail af 17/5 2017 fra en guldsmed til klagerens familiemedlem3 fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse vedr. Eventyrskeer, som er blevet stjålet.

Det ser sådan ud, at eventyrskeer aldrig har været fremstillet andet end i sølv.

Da du fortæller, at skeerne har ligget i et etui med Guldsmed … logo, er det sandsynligt, at man på kundens opfordring, har forgyldt 24 skeer.

Dagsprisen for eventyrskeer er kr. 1.199.

Forgyldning af nye skeer koster kr. 875 pr. stk., forgyldning af brugte skeer koster kr. 1.200 pr. stk., dette er inkl. afrensning og polering af de gamle skeer."

Af forsikringsbetingelserne (6650-4) fremgår det bl.a.:

"**10. Hvis skaden sker**

…

D Udbedring af en skade – kun efter aftale med Topdanmark

Udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede må kun ske efter aftale med Topdanmark. Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Men du skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

…

16. Dækningsskema

A Forsikringen omfatter	**Forsikringen dækker direkte skade som følge af**		
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller	**1. Brand** …	**2. El-skade** …	**3. Indbrudstyveri** 1. Tyveri fra forsvarligt låst*

13. 89493

har risikoen for dem ved lån eller leje. …			bygning, lokale eller kundeboks i pengeinstitut. …
…	…	…	…
E Penge m.m.* Er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.	…		…
F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og arm- båndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10% af forsikringssummen pr. skade.	…		…
…	…	…	…
K Bygningsdele som forsikrede som lejer har vedligeholdelsespligten for eller bygningsdele som lejer ejer*, hvis der ikke er en bygningsforsikring, der dækker. Dækning indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. Hobbydrivhuse med glas dog kun indtil 12.104 kr. (2014) pr. skade.			

…

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

…

D Særlige erstatningsregler ved totalskade

Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden

…

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 %

3. Briller, solbriller og høreapparater erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	90 %
3-4 år	80 %
4-5 år	75 %
5-6 år	70 %
6-7 år	65 %
7-8 år	60 %

8-9 år	50 %
9-10 år	40 %
10-11 år	30 %
11 år og derover	20 %

…

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.

…

Ordforklaring

Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en *

…

Bygningsdele som lejer ejer

Ved bygningsdele forstår vi legehuse, havehuse, hobbydrivhuse, udestuer, carporte, markiser og flagstænger. Køkkenelementer, brusekabiner, lofter eller loftbeklædninger samt gulvbelægninger ovenpå et færdigt gulv er også omfattet.

…

Forsvarligt låst

Ved forsvarligt låst forstår vi som minimum, at døre og andre indgangsåbninger er låst, at vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede, når boligen er forladt.

…

Penge m.m.

Ved penge m.m. forstår vi penge, præmieobligationer, ubrugte frimærker, u-crossede og kvitterede checks, stempelmærker, klippekort, rejsekort, bro-bizz, taletidskort, tilgodebeviser, gavekort, billetter, skrabelodder samt lotto- og tipskuponer, der indeholder gevinster."

15. 89493

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 5/9 2015 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet blandt andet tøj, møbler, arvestykker, kontanter og andre personlige genstande.

I forbindelse med sagsbehandlingen i nævnet har klageren frafaldet en del af sine krav, ligesom selskabet, efter at klageren har indsendt yderligere dokumentation mv., har opfyldt andre af hans krav.

Nævnet lægger til grund, at tvisten for nævnet aktuelt og i det væsentlige vedrører selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for jakkesæt og skjorter (30.000 kr.), kontanter (€ 3.500), ur ($ 2.995), motorcykeludstyr (7.700 kr.), to PH-lamper (11.790 kr.), Kitchen Aid-maskine (4.500 kr.), Porcelænsfigurer (10.000 kr.), Georg Jensen årsskeer i guld (ikke prissat) og H.C. Andersen forgyldte eventyrskeer (48.000 kr.), håndlavede knive (750 kr.), modelbiler (65.600 kr.) og smykker.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 17 E. Er der tale om genstande af høj værdi, som ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles højere krav til dokumentationen.

Jakkesæt og skjorter

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for jakkesæt og skjorter med henvisning til manglende dokumentation, og da tøjet var smidt ud uden aftale med selskabet.

Klageren har anført, at han "har anslået mit ødelagte tøj til en værdi, men her kan jeg ikke dokumentere mit krav. Jeg har smidt det tøj, som jeg ikke ville anvende jobmæssigt, væk. Da jeg nu ikke længere kan fremvise dette, har jeg foreslået en erstatning på 50 %".

Det fremgår af sagen, at klageren har smidt tøjet ud, før selskabet havde mulighed for at besigtige det. Klageren har herved stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sin besiddelse af tøjet, og at klageren har smidt tøjet ud, før selskabet havde mulighed for at besigtige tøjet.

Kontanter

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for 3.500 € i kontanter med henvisning til manglende dokumentation.

I mail af 21/10 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført, at "jeg forstår selskabets holdning og må acceptere afvisningen".

Klageren har videre i mail af 27/11 2016 blandt andet anført, at "jeg har omkring mine stjålne kontanter oplyst, at jeg ikke havde hævebilag op til tyveriet, der kan vise en relevant betalingsstrøm. Jeg har også oplyst, at jeg har en kvittering for en handel med nogle fælge. Jeg har efter at have modtaget diverse breve fra Topdanmark haft det klare indtryk, at Topdanmark ikke ville erstatte kontanter, så jeg forstår ikke, hvorfor man er interesseret i at se en kvittering, som så alligevel ikke vil have nogen betydning, men det skal jeg måske ikke forholde mig til. Hvis Topdanmark vil forholde sig til hel eller delvis erstatning af de stjålne kontanter fremsender jeg naturligvis gerne en kopi af min kvittering på salg af 4 hjul (fælge og dæk) lydende på 1.100 €".

Nævnet kan ikke se, at klageren skulle have fremsendt en sådan kvittering.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens krav med henvisning til, at han ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at han har været i besiddelse af kontanterne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer fra hævninger eller på anden måde dokumenteret besiddelsen af kontanterne.

Ur

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for uret med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har i mail af 21/10 2017 til nævnet anført, at han "i forbindelse med denne sag har ledt efter uret på nettet, og det ur af samme mærke, der ligner mest står til kr. 60.550, men samtidig står der, at det sælges til kr. 7.595, med andre ord, jeg aner ikke, hvad dette ur reelt har været værd/har kostet. Jeg har ingen bilag på uret, men jeg har flere fotos af mig selv, hvor man tydeligt ser, at jeg bærer uret. Jeg finder ikke afvisningen rimelig".

Klageren har i mail af 28/6 2017 oplyst, at "det anføres, at man undrer sig over at jeg ikke ved, hvad mit ur har kostet, da det er forholdsvis nyt, og at jeg skulle kunne finde disse oplysninger mere præcist. Jeg har nu dykket mere ned i diverse hjemmesider og her fundet uret og samtidig fundet, at prisen på uret (den nuværende pris) er $ 2.995".

Klageren har videre samme sted anført, at "da jeg jo helt klart fornemmer, at der drages tvivl om urets tilstedeværelse, har jeg vedlagt foto af den æske, som jeg modtog uret i, de papirer, jeg modtog og den lille stump stål 'rem', der blev taget af uret for at få dette til at passe til min arm".

Ved mail af 28/6 2017 til nævnet har klageren fremlagt to billeder, hvor man kan se, at han bærer et ur.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens krav med henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sin besiddelse af uret.

Nævnet har blandt andet lagt på, at beviskravene for genstande af en så betydelig værdi er skærpede, og den beskedne dokumentation som klageren har fremlagt for uret.

Motorcykeludstyr

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for motorcykeludstyret med henvisning til, at klagerens dokumentation er utilstrækkelig. Selskabet har i den forbindelse anført, at "klager har fremlagt en håndskrevet 'kvittering' på 7.700 kr., men denne er uden fakturanummer og vi opfatter derfor bilaget alene som en prisoplysning".

Klageren har i mail af 21/10 2017 anført, at han gerne går "tilbage til firmaet for at få dem til at se tilbage i bogholderiet for at få en bekræftelse på købet".

Nævnet kan ikke se, at klageren skulle have fremsendt en sådan bekræftelse på købet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort kravet, hvorfor nævnet på det foreliggende grundlag ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer for købet eller på anden måde dokumenteret sin besiddelse af udstyret.

PH-lamper

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for 2 PH-lamper – hvor den ene havde en skærm, der var gået i stykker, og den anden skulle være stjålet – under henvisning til, at skaden ikke er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har i mail af 21/10 2017 anført, at "der ligger her klart nogle misforståelser, som jeg faktisk synes, at jeg flere gange har redegjort for. Jeg havde to lamper, hvoraf den ene blev fjernet ved tyveriet. Den anden lampe var delvis skilt ad sikkert for at passe på den ved transport. Efter politiets besøg ved mig, ville jeg samle lampen, men der må have været spændinger i den, for den gik straks i stykker, og det er korrekt, at jeg

har anmeldt begge lamper i min skadesopgørelse". Videre samme sted anfører klageren "jeg har ingen dokumentation i form af købskvitteringer eller andet (som sagt tidligere har jeg lært lektien)".

Det fremgår endvidere af skadesinspektørens udaterede interne rapport, at klageren blev "vejledt om, at han gerne måtte smide resterne af den ødelagte skærm ud. Lampen virkede uden anmærkninger – FT manglede 'blot' den yderste skærm. Derudover fik FT stjålet en anden PH-lampe – magen til den 'ødelagte'".

Nævnet lægger til grund, at klageren efter indbruddet var i besiddelse af en PH-lampe, hvor den øverste/yderste skærm var blevet taget af. Nævnet lægger videre til grund, at denne skærm ikke blev beskadiget i forbindelse med indbruddet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, for så vidt angår den lampe, hvor den øverste/yderste skærm er gået i stykker, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at denne skade skete i forbindelse med indbruddet og dermed er dækket af hans familieforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten, at "lampeskærmen afmonteret af gerningsmanden", og at man på det tilhørende billede kan se en hel lampeskærm.

For så vidt angår den anden lampe, der skulle være blevet stjålet i forbindelse med indbruddet, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit anmeldte krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer for købet eller på anden måde dokumenteret besiddelsen af denne lampe.

20. 89493

Kitchen Aid maskine

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for en Kitchen Aid-maskine med henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har i mail af 21/10 2017 anført, at "jeg ser mig ikke i stand til at dokumentere ejerskabet med kvitteringer", og videre "denne maskine er en af de ting, jeg fik i gave. Jeg synes, at det er en hård holdning konsekvent at afvise erstatning af effekter, der ikke er kvittering på".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer for købet eller på anden måde dokumenteret besiddelsen af maskinen.

Porcelænsfigurer, guldskeer, modelbiler og håndlavede knive

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for porcelænsfigurer, guldskeer, modelbiler og håndlavede knive med henvisning til manglende dokumentation.

Det fremgår af sagen, at klageren har fremlagt fotos af disse figurer, guldskeer, modelbiler og håndlavede knive.

Selskabet har i brev af 2/6 2017 til nævnet anført, at ikke er "muligt at se, hvor og hvornår disse fotos er taget, og disse fotos dokumenterer derfor ikke ejerskab til det afbillede og heller ikke værdien heraf. Vi har tidligere opfordret klager til at udlevere/fremskaffe de originale fotofiler, uden resultat… På det foreliggende grundlag må vi imidlertid afvise kravene som udokumenterede".

Klageren har i mail af 17/5 2017 til nævnet vedrørende eventyrskeerne anført, at han "d.d. er blevet orienteret om, at de pågældende skeer ikke har været udført i guld, men

at det må dreje sig om skeer af sølv, som mine oldeforældre har fået guldsmed … til at forgylde".

Klageren har i mail af 21/10 2016 til nævnet vedrørende modelbilerne anført, "at jeg har haft de pågældende modelbiler, men jeg ser mig ikke i stand til at dokumentere ejerskabet med kvitteringer. Jeg erkender klart, at det er en meget stor samling af modelbiler, som jeg hen over en lang årrække har fået samlet mig… Bilerne, der jo skulle stå fremme havde været opbevaret ved min [familiemedlem3], mens jeg fik lejligheden renoveret, for at de ikke skulle tage skade. Det var derfor de stod emballeret i flyttekasser i min lejlighed".

Klageren har i mail af 21/10 2017 til nævnet vedrørende de håndlavede knive anført, at "jeg ser mig ikke i stand til at dokumentere ejerskabet med kvitteringer. Knivene repræsenterer ikke en stor værdi, hvorfor jeg frafalder mit erstatningsønske". Klageren har ved mail af 8/3 2017 fremsendt et regneark med en oversigt over erstatningsopgørelsen. Det fremgår af dette regneark vedrørende knivene, at "jeg kan ikke prissætte disse, men foreslår forsigtigt kr. 750".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit krav vedrørende genstandene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer for købet af genstandene. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt originalfilerne for billederne af de anmeldte genstande eller på anden måde har dokumenteret sin besiddelse af genstandene. Nævnet har endvidere – for så vidt angår guldskeerne – lagt vægt på, at beviskravene for sådanne værdifulde genstande er skærpede.

Smykker

Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremsat noget egentligt erstatningskrav for smykkerne eller nærmere oplyst hvilke smykker, der skulle være blevet stjålet.

Nævnet har, således som sagen er oplyst, ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning for disse effekter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt