Ankenævnet for Forsikring

Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89892:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring (Hjemforsikring) hos Nykredit Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde dækning i anledning af et anmeldt indbrudstyveri af smykker og over, at selskabet har opsagt hans forsikringer.

Selskabet har afvist klagerens erstatningskrav med henvisning til, klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit krav. Selskabet har i anden række krævet sagen afvist i medfør af nævnets vedtægters § 4 med henvisning til, at en afgørelse kræver en egentlig bevisførelse, der ikke kan finde sted for nævnet.

Klagerens advokat har i brev af 11/4 2016 til selskabet bl.a. anført:

> "Den 9. oktober 2015 blev ægteparret udsat for et tyveri i deres hjem. Ud over en pc, der senere blev fundet efterladt, blev der alene stjålet en række guldsmykker tilhørende [klagers hustru], smykker som hun havde fået som gaver fra sin familie i ..., dels i forbindelse med sit bryllup den … 2007 i ..., dels som gaver fra familien i ... i 2015 og overbragt af [klagers hustrus] moder i forbindelse med et besøg i Danmark … 2015. Alle smykker er indkøbt og betalt af [klagers hustrus] ældste broder …, der er forretningsmand med bopæl i [udlandet], hvor han driver virksomhed. Alle smykker er købt i smykkeforretningen … i [by] i ..., ejet af [guldsmeden]. Men gaverne er fra [klagers hustrus] [antal] brødre og hendes moder, selvom de er betalt af den ældste broder. Smykkerne er alle guldsmykker, hvilket er normalt i ...."

Klageren har i klageskemaet af 21/8 2016 henvist til sin advokats breve til selskabet.

Herudover har han anført:

"**Sagsfremstilling**
Der henvises til Adv. … 's breve af 11.04 og 19.08.2016 samt Nykredits svar af 13.07 og 15.09.2016.
Skaden er dokumenteret i rimelig grad. Guldsmykker som bryllupssmykker er sædvanligt i ... kultur.
Nykredits vurderingsmand har fejlopfattet [klagers hustrus] oplysning 22.02.16 om 'originale' købskvitteringer. De originale kvitteringer eksisterer ikke, men skadelidte har fået fremskaffet kopikvitteringer, og de er originale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At skaden anerkendes som anmeldt.

At de opsagte policer tilbydes igangsat på ny."

Selskabet har i brev af 4/11 2016 bl.a. anført:

"**Sagens fakta**
Den 13. oktober 2015 anmeldte klagers hustru på Hjemforsikringen et indbrudstyveri. Vi har noteret følgende skadesanmeldelse:

> 'talt m. [klagers hustru]. Anm. indbrud fredag aften ca. 18.45, manden og børnene lå og sov, da manden vågner ved han hører noget inde i stuen og går der ind. Der er en hætteklædt mand der flygter ud af det vindue, han er kommet ind af. En anden står uden for og venter (tager imod tyvekoster). De låser sig inde i soveværelset og kontakter politiet. Stjålet bl.a. guld smykker, bærbar, manden havde lige haft fødselsdag og der lå mange gaver fremme.'

Den 14. oktober 2015 fremsatte klagers hustru et samlet krav på kr. 57.985,00 via vores selvbetjeningssystem Scalepoint for stjålne smykker.
Efter besigtigelse og møde ved forsikringstager skrev vores løsøretaksator den 9. november 2015, at han udbad sig de originale kvitteringer på smykkekøbene i ....
Sagen blev herefter overdraget til vores skadeskonsulent for nærmere undersøgelse.
Den 22. februar 2016 blev der på vort kontor holdt møde med klager og dennes hustru samt vores skadeskonsulent. Her gennemgik vores skadeskonsulent de af klager indleverede kvitteringer og oplyste, at indehaveren af guldsmedeforretningen havde udstedt kvitteringerne til klagers hustrus broder uden udveksling af guld og penge.
Ved mail af 3. marts 2016 til klagers hustru afviste vores taksator dækning, idet det blev gjort gældende, at de fremlagte kvitteringer var fabrikeret til lejligheden, og derfor ikke havde hold i en faktisk handel.
Ved brev af 15. marts 2016 meddelte vi klager opsigelse af Hjemforsikring pr. 29. marts 2016.
Ved mail af 22. marts 2016 meddelte klagers advokat, at klagerne var ved at fremskaffe dokumentation for det fremsatte krav.
Ved mail af 23. marts 2016 spurgte klagers hustru til årsagen for opsigelse af bl.a. Hjemforsikring.
Ved mail af 31. marts 2016 svarede vores kundecenter, at opsigelse var sket med belæg i mail af 3. marts 2016.

I mail af 1. april 2016 gjorde klagers hustru gældende, at de ikke havde modtaget taksators mail af 3. marts 2016.
Ved brev af 11. april 2016 klagede klagers advokat til Nykredit Forsikrings direktion. Det blev meddelt, at de oprindelige fakturaer for smykkekøb ikke længere fandtes hos køberne, men at sælgeren med basis i sin bogføring havde fremstillet proforma fakturaer, der skulle vise købene i 2007 og 2015. Med klagen fulgte en fortegnelse over stjålne smykker, hvor den samlede værdi var opgjort til kr. 146.420.
Ved brev af 13. juli 2016 svarede Klageansvarlig enhed bl.a. følgende og fastholdt afvist dækning samt opsigelse af police:
…
Vores vurdering
Klager har tegnet Hjemforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2138008.
…
Klager anmeldte et indbrudstyveri af guldsmykker (til politianmeldelsen blev det også oplyst, at en bærbar computer var stjålet, men efterfølgende meddelte klager til vores skadeskonsulent, at computeren var fundet intakt) til en værdi af kr. 57.985,00 (vi bemærker, at klagers krav i Fortegnelse over stjålne genstande er opgjort til kr. 146.420). Henset til kravets størrelse, som alene angik smykker, blev der sat taksator på sagen, som herefter udbad sig original dokumentation for kravet. Adspurgt herom oplyste klager ved udlevering af dokumentationen til vores taksator, at der var tale om originale købskvitteringer.

På baggrund af de indleverede kvitteringer fik vores skadeskonsulent via Forsikring & Pensions kontaktperson i ... etableret kontakt til det oplyste salgssted. Guldsmeden bekræftede udstedelsen af de af klager indleverede kvitteringer. Guldsmeden oplyste, at kvitteringerne få måneder tidligere var udstedt på forespørgsel fra klagers hustrus broder, men at der ikke var sket udveksling af guld og penge. Guldsmeden fremviste bogholderi for perioden mellem 2013 og februar 2016, men der var ingen optegnelser svarende til de kvitteringer, som guldsmeden havde udstedt. Kvitteringerne var ikke blot købsbekræftelser.

Med henblik på en nærmere afklaring omkring den fremlagte dokumentation indkaldte vores skadeskonsulent klager til et møde, som fremmødte sammen med dennes hustru. Adspurgt derom fastholdt klagers hustru ved mødet den 22. februar 2016 over for vores skadeskonsulent, at de indleverede kvitteringer var originale (som også oplyst til vores taksator ved udlevering af dokumentation).

Det er fast forsikringsretlig praksis, at forsikringstageren skal godtgøre rigtigheden og størrelsen af sit krav. I medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 skal der fremlægges dokumentation for et krav, og i mangel heraf kan selskabet fastsætte en skønsmæssig erstatning eller afvise kravet.

Klagerne oplyste til vores taksator og siden til vores skadeskonsulent, at det var de originale købskvitteringer, der blev indleveret til dokumentation for køb foretaget hos guldsmed i .... Dette sammenholdt med den via Forsikring og Pension formidlede undersøgelse viser, at klager ikke udleverede de originale købskvitteringer, og der er således ikke fremlagt gyldig dokumentation for det anmeldte tyveri af guldsmykker.

Vi må på den baggrund fastholde afvist dækning for smykker, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16.6, samt opsigelse af policer.

Subsidiært gør vi gældende, at en afgørelse kræver en egentlig bevisførelse, som ikke kan finde sted for Ankenævnet, hvorfor sagen skal afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 4."

Klagerens advokat har i brev af 22/11 2016 til nævnet anført:

"Sagens hovedspørgsmål er, om der efter god forsikringsskik og praksis kan forlanges mere af en forsikringstager til 'dokumentation eller sandsynliggørelse' af et tyveri og af en erstatningsopgørelse end sket i denne sag.

Som anført i mit brev af 19. august 2016 har anmelder gjort alt det, der med rimelighed kan forlanges for at sandsynliggøre, at de nævnte smykker er omfattet af tyveriet. Man har også gjort mere end der bør kunne forlanges, når der som her er tale om gaver ydet for mange år siden, og hvor de originale kvitteringer ikke længere findes. Anmelderen har udfoldet langt flere bestræbelser, end der med rimelighed kan kræves, og har kontaktet gavegiver og sælger af smykkerne for at få kopi-fakturaer og erklæringer. Disse erklæringer dokumenterer, at smykkerne har eksisteret, og at de er ydet som gaver fra anmelders hustrus familie i .... Nykredit synes at lægge vægt på, at sælger har oplyst, at kopikvitteringerne var 'uden udveksling af guld og penge'. Men dette kan ikke undre, da der netop var tale om kopidokumenter, og ikke de oprindelige købsdokumenter. Og smykkerne er jo købt for mange år siden.

Uanset dette påstår Nykredit indirekte, at der er tale om forfalskede kopi-kvitteringer, der er fremskaffet til formålet. Denne beskyldning – der er grov og injurierende – bygger Nykredit på, at anmelders hustru på et møde den 22.februar 2016 skulle have sagt, at der var tale om de originale købskvitteringer. Men allerede inden dette møde havde anmelders hustru oplyst Nykredit om, at de originale købskvitteringer ikke kunne skaffes, men på opfordring fra Nykredit gik anmelderen i gang med at forsøge at fremskaffe kopikvitteringer og erklæringer fra gavegiver og sælger af smykkerne. De modtagne kopikvitteringer blev udleveret til Nykredit i en uåbnet kuvert. Da skadeskonsulenten under mødet spurgte anmelders hustru, om de nu udleverede dokumenter var ægte svarede hun, at det var de; naturligvis i den forstand, at Nykredit havde fået de originale dokumenter, som hun havde modtaget fra .... Det skal bemærkes, at anmelderens hustru kun taler lidt dansk.

Anmelderen har opgjort værdien af smykkerne til Kr. 57.985, der er det beløb som følger af kursværdien på anmeldelsestidspunktet. Tallet har ikke tidligere været bestridt af Nykredit, men nu anføres, at beløbet tidligere var opgjort til kr. 146.420. Dette er ikke korrekt. Som det fremgår direkte af fortegnelsen over stjålne smykker (bilag 4 til Nykredits brev af 4. november 2016) er det sidste ciffer i punkterne 4-7 streget ud, da der er tale om decimaltal.

Klager finder ikke, at der kræves en bevisførelse, der ligger udenfor rammerne af den bevisførelse, der kan finde sted ved Ankenævnet."

Selskabet har ved mail af 29/11 2016 fastholdt sin afgørelse.

Af selskabets undersøgelsesrapport fra ... fremgår:

"**INVESTIGATIONS:**

On 2nd February 2016, visited [smykkeforretning], [b] for the verification of sale receipts.

Contact was made with [guldsmeden], who identified himself as owner of [smykkeforretning] and stated that he and his son … are running this shop for several years.

[Guldsmeden] after examining the sale receipts in the name of [klagers hustrus bror] stated that he can confirm that these receipt are original and issued by him as the signature belong to him.

He further stated that [klagers hustrus bror] is one of the their oldest client and they maintain his transaction records as sometime they placed order by paying in advance and some time they collect the jewellery after paying part payment and the remaining payment are made later. He also indicated that [klagers hustrus bror] reside somewhere in Europe.

Regarding these receipts he informed that few month back his client requested these receipt. Only receipts were issued at that time. No transactions in gold or cash were done.

[Guldsmeden] informed that he does not have any records of these receipts as it was issued in good faith, as [klagers hustrus bror] is one of their regular clients. However he signed and affixed his stamp on the copies of receipts that I was carrying.

[Guldsmeden] showed their account register for the period 2013 to date and it was further noticed that on page number 302 the name [klagers hustrus bror] and [andet navn] was mentioned and transactions for the period 16.04.2015 to 14.05.2015 was recorded on this page. However none of the transactions recorded in this register matches with the receipts provided by you.

[Guldsmeden] allows me to make photo of the concerned page from the register. Photo attached. He also gave his visiting card; a scan of the card is also attached. Photograph of shop is also attached.

CONCLUSION

No records of receipts were available at the shops but the owner signed and stamps them as he has issued those receipts. He confirmed that only receipts were issued no transactions were made."

Guldsmeden har i udateret erklæring fremlagt af klageren anført:

"My Name is [guldsmeden] and I am the owner of the shop [smykkeforretning] in [by]. I can confirm that I have sold the jewelry listed in the attached 6 purchase notes dated 5 and 18 March 2007 and 3 January 2015.

All the purchases was done by [klagers hustrus bror], who paid the purchases in cash, I have known [klagers hustrus bror] for a number of years.

[Klagers hustrus bror] told me that the purchase in 2007 were gifts to his sister [klagers hustru] who was going to marry [klageren] in … 2007. The presents were from family.

The gifts bought in 2015 were also gifts to his sister now living in Denmark, and was meant to be given to her by his mother who planned to visit his sister during the summer of 2015."

Selskabet har i mail af 3/3 2016 til klageren anført:

"I fortsættelse af afholdt møde vender vi som aftalt tilbage i sagen.

De fremsendte regninger er alle fabrikeret specielt til lejligheden og har således ikke hold i en faktisk handel.

Med baggrund i dette og som oplyst ved mødet kan skaden således ikke anerkendes og erstatning vil følgelig ikke blive udbetalt."

Selskabet har i brev af 15/3 2016 til klageren anført:

"**Jeres forsikringer i Nykredit Forsikring opsiges**

Vi har i forbindelse med den anmeldte skade den 9. oktober 2015 foretaget en gennemgang af jeres forsikringer.

I den forbindelse har vi valgt, at vi ikke kan tilbyde at fortsætte jeres forsikringer.

Hvornår opsiges Jeres forsikringer?

Hjemforsikring police nr. [1] opsiges pr. 29. marts 2016

Husforsikring police nr. [2] opsiges pr. 1. august 2016
Da forsikringen omfatter bygningsbrandforsikring, vil denne fortsætte indtil vi har modtaget en opsigelse fra jeres nye selskab.

Jeres pris vil blive ændret fra 3.952 kr. til 1.959 kr. helårlig

I vil modtage en ny police omfattende brandforsikringen.

Vores betingelser oplyser
Når I anmelder en skade har både I og Nykredit Forsikring, mulighed for at opsige eller ændre på forsikringen. Opsigelse kan ske fra den dag, I anmelder en skade og senest 1 måned efter vores skadeudbetaling eller afvisning af skaden, med 14 dages varsel.

Jeres andre forsikringer kan opsiges eller ændres med et varsel på mindst 1 måned, til forsikringens hovedforfaldsdato."

Klageren har oplyst, at hun først modtog selskabets mail af 3/3 2016 den 31/3 2016.

7. 89892

Af forsikringsbetingelserne til indboforsikringen (2138008) fremgår bl.a.:

"**4. Varighed og opsigelse**

4.1 Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikringstageren eller selskabet med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb.

…

4.3 Fra den dag selskabet har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter, at selskabet har betalt erstatning eller afvist skaden, kan både forsikringstageren og selskabet skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel. Inden for samme tidsfrist kan selskabet gennemføre ændringer som en betingelse for forsikringens fortsættelse.

...

ERSTATNINGSOPGØRELSE

16. Erstatningsopgørelse

…

16.6 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Af forsikringsbetingelserne husforsikringen (2131009) fremgår bl.a.:

"**5. Varighed og opsigelse**

5.1 Forsikringen gælder for 1 år ad gangen og fortsætter, hvis den ikke skriftligt opsiges af forsikringstageren eller af selskabet med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb."

Af husforsikringspolicen fremgår, at hovedforfald er 1. august.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder de omtalte kopikvitteringer og kopi af flybilletter tur-retur fra ... til Danmark i sommeren 2015.

8. 89892

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 9/10 2015 blev udsat for et indbrudstyveri i sit hjem, og at der blev stjålet smykker af guld for ca. 58.000 kr. Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at han ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for kravet. Klagen for nævnet vedrører dels erstatning for det anmeldte indbrudstyveri, dels selskabets opsigelse af klagerens forsikringer.

Erstatning for det anmeldte indbrudstyveri

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 16.6. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Klageren har oplyst, at guldsmykkerne er gaver fra hans hustrus familie til hustruen, og at gaverne er givet dels i forbindelse med parrets bryllup i 2007, dels i 2015 i forbindelse med hans hustrus mors besøg i Danmark. Han har anført, at guldsmykkerne er købt i familiemedlemmernes hjemland af hans hustrus bror, og har fremlagt kopier af kvitteringer fra købene.

Selskabet har anført, at det har ladet kvitteringerne undersøge i familiemedlemmernes hjemland, og at guldsmeden i det pågældende land har oplyst, at kvitteringerne er udstedt uden udveksling af guld og penge, og at der ikke var optegnelser i guldsmedens bogholderi, der svarede til de kvitteringer, guldsmeden havde udstedt.

Klageren har fremlagt en erklæring fra guldsmeden, i hvilken han bekræfter at have solgt de omhandlede smykker på de tidspunkter, der fremgår af kvitteringerne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på erstatning i anledning af det anmeldte indbrudstyveri. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning for det anmeldte indbrudstyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har sået tvivl om rigtigheden af de oplysninger, der fremgår af de fremlagte kopikvitteringer, og at kvitteringerne ikke er udstedt til en person i klagerens husstand. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt dokumentation for, at guldsmykkerne er indført i Danmark fra et land uden for EU. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der er ikke er fremlagt fotos af de omhandlede smykker, der viser, at klagerens husstand har haft dem i sin faste besiddelse.

Opsigelse

For så vidt angår indboforsikringen, fremgår det af indboforsikringsbetingelsernes punkt 4.3, at selskabet, indtil 1 måned efter at det har afvist skaden, kan opsige forsikringen med 14 dages varsel.

Selskabet afviste dækning ved mail af 3/3 2016 og meddelte opsigelsen ved brev af 15/3 2016. Klageren har anført, at han først modtog afvisningsmailen den 31/3 2016.

Uanset om klageren modtog afvisningsbrev den 3/3 2016 eller først den 31/3 2016, finder nævnet, at selskabets opsigelse af indboforsikringen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at genetablere indboforsikringen.

For så vidt angår husforsikringen fremgår det af husforsikringsbetingelsernes punkt 5.1, at forsikringen skriftligt kan opsiges af selskabet med mindst 1 måneds varsel til forsikringsperiodens udløb. Det fremgår af policen, at forsikringen har hovedforfald den 1/8.

Selskabet meddelte ved brev af 15/3 2016, at husforsikringen blev opsagt pr. 1/8 2016. Nævnet finder, at opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at genetablere husforsikringen.

10. 89892

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand