Ankenævnet for Forsikring

Den 17. maj 2017 blev i sag nr. 89916:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring (hjemforsikring) hos Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af bagage.

Klageren kræver, at selskabet erstatter en Louis Vuitton taske med 11.200 kr. og en Louis Vuitton makeup pung med 2.500 kr.

Selskabet har udbetalt 2.000 kr. for tasken og 500 kr. for makeup pungen.

Klageren har i klageskemaet af 27/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vi fik stjålet vores tasker inkl. indhold.
> Forsikringen ville i første omgang ikke dække vores tasker med det rette beløb, da de var købt brugt. Derefter blev jeg bedt (af medarbejder [1]) fremskaffe en overdragelseserklæring, for at modtage en fuld erstatning. Da jeg fik fremsendt erklæringen, havde en ny medarbejder [2] taget over i sagen (pga. ferie) og nu vil denne ikke acceptere erklæringen for værende fyldestgørende. Forsikringen kræver nu, at jeg får fat i oprindelige købers navn, adresse osv. hvilket jeg har forsøgt, men ikke er lykkedes med. Ligeledes er jeg blevet krævet at dokumentere min daværende kæreste boede på adressen, samt hendes fulde oplysninger, hvilket også er opfyldt.
>
> Sagen har strakt sig fra juli måned, og det virker som om forsikringen forsøger at trække i langdrag og satse på jeg opgiver sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
En fyldestgørende erstatning for mine 2 tasker, således jeg kan generhverve matchende tasker."

Hertil har selskabet i brev af 16/12 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

Her følger fakta om forsikringen
Klager har Hjem forsikring i Topdanmark på vilkår 6650-4.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 12. juli 2016 modtog vi en anmeldelse fra klager om tyveri af bagage. Klager oplyste følgende 'Da vi transporterer vores bagage op mod bilen, bliver en af vores tasker stjålet.' Hændelsen finder sted på en parkeringsplads på [feriested].

Den 18. juni 2016 modtog vi et link med opgørelse fra klager. Den 20. juni 2016 bekræftede vi modtagelsen af linket og bad samtidig klager sende en uddybende forklaring på hændelsesforløbet, herudover bad vi samtidig klager sende dokumentation i form af købskvitteringer for taske og pung.

Vi oplyste desuden, at hvis klager ikke havde kvittering på tingene kunne der blive tale om en skønsmæssig erstatning.

Vi bad endvidere klager oplyse, hvorfor der stod et andet navn på købskvitteringen for computeren.

Den 3. august 2016 sendte klager fotos af 3 kvitteringer for køb af smykker.

Den 25. august 2016 sendte klager på baggrund af vores telefoniske opfordring kopi af overdragelseserklæring modtaget på mail fra sælger den 25. august 2016 (dvs. udfærdiget efter købet og tyveriet), hvor sælgeren bekræftede at have solgt klager et … ur samt en Louis Vuitton taske og make-up pung til en værdi på 87.000 kr. Handlen fandt sted i Hvidovre og betalingen skete ved en straks overførsel. Ifølge erklæringen fandt handlen sted den 1. april 2016.

Den 30. august 2016 var vi i telefonisk kontakt med klager og bad denne sende os følgende oplysninger:
- navn, adresse på tidligere ejer af tasken
- oplysning om hvor tasken er købt/i hvilken forretning
- navn og adresse samt fulde cpr. nummer på klagers kæreste

Samme dag sendte klager adresseoplysninger og cpr nr. på hans kæreste. Vi modtog dog ikke de ønskede oplysninger om sælger.

Den 6. september 2016 efterspurgte vi på ny oplysninger om tidligere ejers navn og adresse og oplyste, at vi selv ville kontakte vedkommende for indhentelse af købskvitteringerne.

Den 7. september 2016 skrev klager til os, at han de sidste 2 dage havde forsøgt at få fat i sælger for at få ham til at bekræfte taskernes ægthed og model samt alder. Videre oplyste han, at han ikke kendte modellen på make-up pungen.

Videre oplyste han, at han selv havde taget kontakt til Louis Vuitton, men fået oplyst, at butikken intet ville oplyse før den oprindelige køber af tasken selv rettede henvendelse til dem. Han oplyste supplerende, at han i forbindelse med handlen fik udleveret alle kvitteringer, men at de nu er bortkommet. Endelig oplyste klager, at han ikke havde mulighed for at få fat på sælgers ex- kæreste.

Den 23. september 2016 fastholdt vi overfor klager, at vi havde behov for oplysningerne på sælger mv. som vi tidligere havde udbedt os.

Vi hørte først fra klager igen via jer.

Sådan har vi behandlet sagen
Klagers krav for Louis Vuitton tasken udgør 11.200 kr. og 2.500 kr. for make-up pungen.

I forbindelse med sagsbehandlingen har vi opgjort erstatningen til i alt 6.166,60 kr. før træk af selvrisiko.

For den omtvistede taske har vi udbetalt 2.000 kr. og for make-up pungen har vi udbetalt 500 kr.

Det fremgår af såvel 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 har ved vurderingen lagt til grund, at der er blevet stjålet en taske og en pung og erstattet klager således, at denne kan erhverve en ny taske og en ny pung, dette uagtet at klager end ikke har fremlagt en politirapport, der bekræfter forsikringsbegivenheden.

Derudover har vi erstattet alle de øvrige genstande, som klager har gjort krav på og som han alle har fremsendt købskvitteringer på. Der er tale om mindre værdifulde genstande. Jo højere krav klager har, jo højere krav til dokumentationen mener vi også det er rimeligt vi stiller.

Dette set i lyset af:
- at vi ikke har set fotos af taske eller pung eller kvitteringer, og at der er tale om tasker der ofte er replika, hvorfor vi blot vil sikre os, at der er tale om ægte varemærker
- deres værdi
- de er erhvervet af klager i april 2016 og ifølge klagers oplysninger under 1 år gamle
- på den kopi af straksoverførslen, som klager har fremlagt i sagen er der kun noteret at beløbet vedrører Rolex deepsea, der er således intet nævnt om, at der også indgik andre genstande i handlen
- overdragelseserklæringen er først lavet efter vi har efterspurgt den
- overdragelseserklæringen indeholder i øvrigt ikke navn, adresse og telefonnummer på køber/sælger eller udspecificering af model, stand og betaling

Vi mener ikke, at klager har udtømt mulighederne for at fremlægge dokumentation for genstandene, da der ikke for os at se foreligger gyldige grunde til at klager ikke foretager yderligere handlinger for at fremlægge de oplysninger, som vi beder om, og som vi ikke mener, er urimelige set i forhold til klagers krav.

Hvis klager fremlægger behørig dokumentation for købet af taskerne er vi indstillet på, at revurdere sagen igen.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

I mail til selskabets skadebehandler af 7/9 2016 har klageren blandt andet anført:

"Hej …
Jeg har de sidste to dage forgæves forsøgt at få fat i sælger, for at få ham til at bekræfte overfor dig, taskernes ægthed, model samt alder.

Jeg har tidligere nævnt og beskrevet både i min anmeldelse og via tlf, at det er en Louis Vuitton Deauville taske. Louis Vuitton make up pungen kender jeg ikke specifik modelbetegnelse på. Jeg er bekendt med, at taskeme er købt i December 2015.
Yderligere har jeg forsøgt at kontakte LV og oplyst købsmåned samt navn, men de vil intet oplyse før hun ([sælgers] afsluttede bekendtskab) selv kontakter dem. Det er altså hende der er registreret i deres database, og ikke ham, selvom han betalte.

Her støder jeg på en vanskelig udfordring, da jeg ingen jordisk chance har for at få fat på hende.

Vedrørende ægtheden.
Jeg fik alle kvitteringer med i handelen, og har været i besiddelse af dem, men de er nu bortkommet. Uden at lyde alt for smart, må jeg spørge dig af hvilken årsag du betvivler mine udsagn?

Der holder en Audi A5 i indkørslen, den er købt og betalt.
Huset til anslået værdi 3.3mill er der meget beskedent kreditlån i.

Jeg har alene ure for godt og vel en kvart million (ÆGTE Rolex), og yderligere ser du en konto med en kvart million kroner. Jeg ejer også en del aktier.

Hvad får dig til at tro, at jeg har erhvervet mig falske tasker?

Jeg har brugt alt for meget tid på denne sag. Såfremt du stadig nægter at opfylde mit erstatningskrav, på mit forsikrede stjålne indbo, skal jeg bede dig bekræfte det, da jeg så vil sende sagen videre til ankenævnet.

Jeg kan se der er andre på trustpilot der har fået flere forskellige forklaringer fra jer. Hvilket bekræfter mig, efter jeg fik lovning på afgørelse af [anden skadebehandler i selskabet].

Den behandling jeg har fået, ikke blot telefonisk af dig, men generelt hele sagens forløb har været mere eller mindre respektløs, overfor mig som kunde."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"Indboforsikringen

…

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:

…

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.

Bagageforsikringen

21. Bagageforsikringen

A Forsikringssum

Bagageforsikringen* dækker med indtil 10% af forsikringssummen for indboforsikringen. Indboet er dækket under rejser til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland i indtil 3 måneder fra afrejsedato.

…

B Hvilke ting er omfattet?

Forsikringen omfatter de samme ting, som indboforsikringen gør, når forsikrede medbringer eller sender disse som bagage. Ting, som forsikrede anskaffer sig på rejsen, er også omfattet. Almindeligt privat indbo og særligt privat indbo, der er lånt eller lejet, er også omfattet af forsikringen.

C Hvilke skader er dækket?

1. Forsikringen dækker de samme skader, som indboforsikringen dækker (se dækningsskemaet pkt. 16). Skader omfattet af Plusdækningen, Udvidet elektronikdækning eller Udvidet cykeldækning er kun dækket, hvis disse tilvalgsdækninger er købt, og det fremgår af policen.

2. Bagage, bortset fra penge m.m.* og særlige private værdigenstande, som forsikrede sender med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, uanset om bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.

3. Bagage, bortset fra penge m.m.* og særlige private værdigenstande, som forsikrede medbringer og anbringer i et særligt bagagerum i en bus, er dækket ved bortkomst under selve transportforløbet ved rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland.

Det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, og at denne er købt hos en sædvanlig rejseudbyder.

Ved bortkomst dækker forsikringen efter reglerne om simpelt tyveri i dækningsskemaet.

…
E Hvordan erstatter vi skaderne?
Skaderne bliver opgjort efter de samme regler, som gælder for indboforsikringen.
…
Ordforklaring
Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en *
…
Bagageforsikring
Dækningen træder i kraft ved udlandsrejsens påbegyndelse (ved afrejse fra den private bopæl/opholdssted) og ophører ved tilbagekomst til den private bopæl/opholdssted. Ved opholdssted forstår vi det sted uden for forsikredes bopæl, hvor forsikrede har sin sidste overnatning i Danmark inden afrejsen til udlandet og hjemrejsen til bopælen igen."

Nævnet udtaler:

Klageren kræver, at selskabet erstatter en Louis Vuitton taske med 11.200 kr. og en Louis Vuitton makeup pung med 2.500 kr.

Selskabet har udbetalt 2.000 kr. for tasken og 500 kr. for makeup pungen. Selskabet henviser til, at klageren har fremlagt utilstrækkelig dokumentation.

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, stiger dokumentationskravene.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til i alt 2.500 kr. for tasken og makeup pungen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den håndskrevne og udaterede overdragelseserklæring er udstedt af sælgeren efter tyveriet. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ikke har givet selskabet nærmere oplysninger om sælgerens identitet ud over det navn, der var angivet på den håndskrevne overdragelseserklæring. Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han i forbindelse med købet fik alle kvitteringer, men at disse i mellemtiden er bortkommet, samt at det af kvitteringen for overførslen ikke fremgår, at der er købt Louis Vuitton tasker.

Nævnet kan herefter efter de foreliggende oplysninger ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for de omtvistede effekter.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels