Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 blev i sag nr. 89966:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af forskellige indbogenstande.

Klageren har anmeldt, at hun den 31/3 2016 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet ægte tæpper, malerier og møbler, herunder 3 borde og 24 stole. Det samlede krav fra klageren er på mere end 500.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt i alt 43.234,20 kr. i erstatning efter fradrag af selvrisiko på 1.150 kr. Selskabet har afvist at yde dækning for den resterende del af kravet med henvisning til, at klageren har fremlagt utilstrækkelig dokumentation. Selskabet har med samme begrundelse opgjort erstatningen skønsmæssigt for det stjålne tøj, sko og lignende.

I klageskema af 10/12 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**

Erstatning fra Topdanmark.

Vi var forsikrede for 1,5 millioner.

Vi fik stjålet for ca. 550.000 kr. (se liste – Tyveri). Vi fik udbetalt 3.234,20 kr. og 20.000 + 30.000 kr. (se vedlagte skema – skadeopgørelse fra Top D)."

Klageren har sammen med klagen vedlagt følgende redegørelse af 9/10 2016, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Vi har igennem mange år haft alle vores forsikringer hos Topdanmark, vi har ikke haft brug for at gøre brug af dem før april 2016, hvor vi har indbrud i vores hus.

Topdanmark erkender indbruddet og har af tre omgange udbetalt mindre beløb og vi har haft besøg af to omgange af Topdanmark, for at få detaljer om indbruddet og få div. kvitteringer. Vi har givet Topdanmark fuld indsigt i politirapporten, vores forsikringsforhold og kontakt til naboerne. Ligeledes har jeg, [klageren] som den der opdagede indbruddet, givet dem navn og mobil nr. til de steder/personer, hvor jeg har købt/byttet indboet. Så jeg har samarbejdet meget, sendt alle kvitteringer, ID-nr. på designerstol og garantibevis på ur for at gøre opgørelsen færdig, så vi igen kunne få et 'normalt' hjem, da størstedelen af vores indbo blev stjålet.

Problemet med Topdanmark opstår, da de ikke vil godkende dagsdato kvitteringer fra min tidligere samlever, som har givet mig designerstole, og andet med, da vi for ca. 3 år siden delte boet og byttede nogle møbler/ting, da vores forhold stoppede.

De ægte tæpper er der originale kvitteringer på og dem har Topdanmark fået kopi af/set, nu sender jeg dem til jer.

De mindre ting og knap så dyre ting vil de gerne erstatte, men ikke de dyre ting over 20-50.000 kr., men sådan kan man jo ikke som forsikringsselskab, selv tynde ud i tingene, vi har jo krav på erstatning og givet dem alle de oplysninger de har brug for.

Men vi har også sagt at nu skal der efter 1 år ske en udbetaling/erstatning og derefter begynder de så at mistænkeliggøre mig/indbruddet, for ikke at undgå at betale erstatning. Ifølge politiet tager de to prof indbrudstyve 10 min. at tømme en etplans villa!

Jeg var hjemme efter 25 min. Og genboen fortalte politiet at den ene garageport stod åben og det undrede hende, for det gør den normalt aldrig og hun kunne se at min bil ikke holdt udenfor.

Topdanmark er ikke kunstkender/eksperter og har alligevel sået tvivl om værdien af de malerier der blev stjålet, fordi jeg selv er kunstmaler. Prisen på malerier, uanset om man er ukendt eller anerkendt kunstner – så værdisætter man selv sine malerier. Og nu til dags er det meget normalt, at kendte kunstnere bliver kopieret, bare tag det kendte 'Åkandebillede, Claude Monet' der er blevet kopieret masser af gange verden over og solgt til forskellige priser, det er helt normalt – og lovligt. Ofte kan det være svært at se forskel på ægte og uægte, men priser er den der har malet maleriet, alene om at bestemme.

Jeg har holdt to møder med folk fra Topdanmark og ser det ikke hensigtsmæssigt med et tredje møde. Der er gået 6 måneder nu, det er meget lang tid, at bo i lånte ting/møbler og oveni det psykiske/følelsesmæssige, der er kommet efter at have mistet sine ejendele og komme hjem og se andre i ens hus og vide de har været overalt.

Ved højlys dag en dag i april, kommer jeg kørende hjem med min søn og skal til at køre ind i vores indkørsel, men der holder allerede en stor sort varevogn. I første omgang tror jeg at det er nogen af min kærestes bekendte, der er kommet forbi. Da jeg går op til bilen, sidder der to mænd derinde og jeg banker på ruden og spørger, hvad de laver i vores indkørsel?

De siger at de skal besøge… På en vej der hedder… og jeg siger at det er ikke her og de beklager, de er kørt forkert. Det var to mænd, østligende udseende, 20-50 års alderen.

Efter indbruddet, fortæller naboen … i nr. 14, at de en nattetime kom hjem fra byen, hvor de lagde mærke til en stort sort/mørk varevogn, der holdte ude på gaden, foran vores hus.

Den dag hvor vi har indbrud, kører jeg fra … mod … og da jeg kommer ud i en rundkørsel, i …, lægger jeg mærke til en sort varevogn og tænker lige, at den minder meget om den der holdte i vores indkørsel et par dage forinden, men når ikke at se personerne i bilen. Jeg kører mod … og på vej derind siger min mavefornemmelse mig, at noget er galt og jeg vender bilen, da jeg kan komme til det i… Det tager ca. 25 min fra … før jeg igen er i …

Da jeg kommer hjem, kan jeg se ude fra vejen at den ene port i vores dobbeltgarage står åben og da jeg kører op ad indkørslen(lang) kan jeg se der står en mand i garagen ved min kærestes BMW (motorcykel). Da han får øje på mig, stikker han af, ind gennem huset og har sandsynligt taget flugten ud af terrassedøren, ud over engen og stisystemer, for den stod åben.

Jeg ringer til politiet, som kommer ud og tager rapport og som konstatere, at indbrudstyvene har knust/smidt noget gennem en rude i værkstedet, kravlet ind og gået gennem garagen og direkte ind i huset. Indbrudstyvene har indefra kunne åbne den ene garageport og køre en bil ind og i ro og fred gå og fylde den med vores indbo.

Vi boede ud til en eng, uden nabosyn, kun naturen, så ingen har kunne se/høre det, da de smadrede ruden.

Jeg har sendt fotos til Topdanmark, for at dokumentere, at ingen kunne se ind i haven, som er helt ugeneret og ud mod en eng.

Jeg føler at denne sag er et klassisk eksempel, som man så ofte ser/hører om i medierne, at forsikringsselskaberne ikke vil udbetale erstatning til folk, når uheldet er ude.

Det mest mærkelige er, at Topdanmark har godkendt indbruddet og udbetalt mindre beløb af tre omgange, men de dyreste ting som ægte tæpper, designermøbler og ur/smykker, vil de ikke erstatte, selvom vi har givet dem originale kvitteringer?

Derfor retter vi henvendelse til Ankenævnet, da vi føler os dårlig behandlet og snydt for erstatning.

Vi håber at I kan hjælpe os og lade retfærdigheden ske, så vi igen kan få et 'normalt hjem'."

Selskabet har i brev af 17/1 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager er utilfreds med den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Klager har fremsat et erstatningskrav på omkring 500.000 kr., men Topdanmark har kun kunnet anerkende 44.384,20 kr.

Forsikringsforholdet
På indbrudstidspunktet den 31. marts 2016 havde klager aftalt Hjemforsikring i Topdanmark. Forsikringen var aftalt på vilkår 6650-4 med en forsikringssum på 1.603.000 kr. og dækning af særlige private værdigenstande med 161.000 kr. Vi vedlægger kopi af gældende vilkår, jf. bilag 1.

Topdanmark har opsagt forsikringsforholdet i forbindelse med denne sag.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 1. april 2016 anmelder klager telefonisk, at hun har været udsat for indbrud i sin bolig, og at hun og samleveren, … har fået stjålet blandt andet 12 stk. Charles Eames stole, Ægget, Svanen, 3 ægte tæpper, 7 malerier, en forlovelsesring med diamant og et fladskærms tv.

Den 16. april modtager vi klagers opgørelse over stjålne effekter, jf. bilag 2.

Selskabets løsøretaksator … afholder herefter møde med klager og får her udleveret diverse bilag som dokumentation for kravet. Blandt andet modtager han fotos af nogle malerier, som til forveksling ligner nogle malerier, som vi tidligere har erstattet til klager og hendes daværende mand, … under sidstnævntes indboforsikring.

Sagen bliver herefter overdraget til vores Centralskadeafdeling med henblik på nærmere undersøgelse, og skadeinspektør … afholder i den forbindelse møde med klager på dennes bopæl den 26. maj 2016. Vi vedlægger kopi af skadeinspektørrapporten som bilag 3.

Den 17. august 2016 fremsender vi vores afgørelse til klager og vi udbetaler samtidig den opgjorte erstatning med fradrag af selvrisiko 1.150 kr., jf. bilag 4.

Klager retter efterfølgende henvendelse til os, idet hun er utilfreds med afgørelsen. Skadeinspektøren har tidligere bedt om et møde med klager og dennes samlever med henblik på en yderligere uddybning af de fremlagte bilag. Dette har klager imidlertid afvist og klager afviser fortsat at deltage i sådan et møde. Centralskade fastholder derfor den tidligere trufne afgørelse, jf. bilag 5.

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet.

Klagers bevisbyrde
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere/sandsynliggøre såvel forsikringsbegivenheden som sit krav. Det følger såvel af gældende ret som direkte af forsikringsvilkårenes pkt. 17.E.

Hvis klager ikke kan løfte denne bevisbyrde har vi mulighed for enten helt at afvise et krav eller at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi har følgende kommentarer til klagers krav

Ægget, sort classic m/returdrej, skammel og Svanen
Der er fremsat et erstatningskrav på henholdsvis 52.000 kr., 10.000 kr. og 28.000 kr., det vil sige samlet 90.000 kr.

Som dokumentation har vi modtaget en faktura udstedt til klagers samlever …, jf. bilag 6.

Ved skadeinspektørens besøg kunne han konstatere, at der rent faktisk stod en stol (Ægget) med skammel – magen til det anmeldte. Klager oplyste imidlertid, at denne stol var hendes og at den stjålne havde tilhørt hendes samlever.

Ved skadeinspektørens besøg fik han ikke spurgt om at se dokumentation for klagers stol og skammel, og det var en af de ting, som vi ville have bedt om på et møde med klager og dennes samlever. Henset til sagens øvrige omstændigheder, mener vi, at vi kan stille skærpede krav til klagers bevisbyrde. Vi mener derfor, at klager må sandsynliggøre, at såvel hun som hendes samlever var ejere af denne stol og skammel. Hvis vi modtager en sådan dokumentation er vi indstillet på at tage spørgsmålet om erstatning for stole og skammel op til fornyet overvejelse. På det foreliggende grundlag fastholder vi imidlertid afvisningen af at udbetale erstatning.

Eames stole 10 stk. sorte
Klager har fremsat et erstatningskrav for stolene på 18.000 kr. og et erstatningskrav for 6 lammeskind på 3.000 kr.

Som dokumentation for stolene har klager fremlagt en bekræftelse fra [forretning1], men ingen egentlig købskvittering, jf. bilag 7.

Skadeinspektøren kunne ved sit besøg konstatere, at klager rundt om et langbord i køkkenet havde placeret 12 stole, som mindede rigtig meget om Eames-stolene. Klager oplyste, at hun havde lånt stolene af nogle bekendte og at hun havde lagt lammeskind i stolene. Ifølge klager var lammeskindene købt efter indbruddet, selvom skadeinspektøren syntes, at skindene så brugte ud.

Vi ville gerne have haft kontaktoplysninger på disse bekendte, således at vi havde mulighed for at kontakte dem med henblik på at få verificeret aftalen. Det var en af de ting, vi ville have bedt om på mødet med klager og samleveren. Vi ville også gerne se købskvittering for de 6 skind, som klager oplyser at have genkøbt efter indbruddet.

Eames stole, 4. stk. blå m/armlæn
Klager har fremsat et erstatningskrav for disse stole på 14.000 kr.

Vi har modtaget en håndskrevet regning, som til forveksling minder om regningen for malerierne udført af [person1], det vil sige den regning, som er udfærdiget af klagers exmand i forbindelse med bodelingen, jf. bilag 8.

Denne såkaldte regning dokumenterer på ingen måde, at klager har været ejer af disse stole og at de har haft en værdi af 14.000 kr.

Fransk kirkestage, 3 stk.
Klager har fremsat et erstatningskrav på 8.000 kr. pr. stk. for stagerne. Klager har fremvist et foto (kopi), bilag 9 samt en bekræftelse fra forretningen [forretning1] på, at de i løbet af

2013-14 skulle have solgt 3 stager til klager, bilag 7. Vi har imidlertid ikke modtaget nogen egentlig dokumentation for købet og vi har på den baggrund afvist klagers krav.

Fransk langbord
Klager har fremlagt en bekræftelse fra [forretning1], men ingen købskvittering, jf. bilag 7.

Malerier, 4 stk. af [person2] og 3 af [person1]
Klager har fremsat et samlet erstatningskrav for malerierne på næsten 100.000 kr.

Klager har fremlagt et dokument udstedt af [forretning2], bilag 10, hvoraf det fremgår at der er tale om 4 malerier af kunstneren [person2] og at prisen er henholdsvis 10.000 kr., 10.000 kr., 17.000 kr. og 17.000 kr. Den samlede pris er nedskrevet til 48.600 kr. For så vidt angår dette dokument bemærker vi, at dokumentet er udfærdiget af det galleri, som klager tidligere drev sammen med sin ex-mand og det er ikke muligt at se, om der er tale om køb eller salg.

For så vidt angår malerierne af [person1] har klager fremlagt to håndskrevne regninger udstedt til [klageren]. Prisen for malerierne er her anført til henholdsvis 20.000 kr., 16.000 kr. og 16.000 kr. Overfor skadeinspektøren har klager oplyst, at disse regninger ikke er udtryk for et reelt køb. Klagers ex- mand har selv sat beløbene på i forbindelse med bodelingen med klager, jf. bilag 11 og 12.

Klager har fremlagt diverse fotos som dokumentation for kravet vedrørende malerier. 3 af disse fotos er imidlertid præcis de samme fotos, som klager og hendes daværende mand anvendte som dokumentation i forbindelse med et tyveri fra deres galleri [forretning2] i 2012. Topdanmark har i forbindelse med dette tyveri udbetalt 136.000 kr. i erstatning for malerier.

Vi har foreholdt klager, at der er tale om de samme fotos og de samme malerier. I første omgang bestred klager, at dette var tilfældet. Efterfølgende har hun imidlertid forklaret, at så må det være kopier, som hun selv har malet, som er blevet stjålet i 2012.

Skadeinspektøren har været i kontakt med klagers ex-mand for at høre, hvorvidt det kunne være kopier, som var stjålet fra galleriet i 2012. Det bestrider han imidlertid. Ifølge klagers ex-mand blev de originale malerier stjålet i forbindelse med tyveriet fra deres galleri i 2012 og Topdanmark har således tidligere udbetalt erstatning for disse (3) malerier.

Vi vedlægger kopi af de fotos af malerier, som klager har fremlagt i forbindelse med denne sag som bilag 13. Som bilag 14 vedlægger vi kopi af fotos af malerier, som vi har modtaget i forbindelse med den tidligere sag.

På det foreliggende grundlag har vi ikke fundet det sandsynliggjort, at klager skulle have fået stjålet malerier til en samlet værdi af omkring 100.000 kr. Vi har derfor afvist kravet.

Ægte tæpper, 3 stk.
Klager har fremsat et erstatningskrav for tæpperne på i alt 88.000 kr.

Kravet har klager forsøgt dokumenteret dels ved et foto af en udvalgsnota fra en kunstforretning, dels ved foto af en tekst fra en såkaldt faktura. Begge bilag manglede oprindelig 'hovedet', men vi har efterfølgende modtaget bilagene i fuld størrelse.

Begge bilag er udstedt til klagers ex-mand.

Vi vedlægger kopi af de pågældende bilag henholdsvis som 15 (a og b) og 16 (a og b).

Weber grill
Klager har fremlagt side 2 fra [forretning3], men heraf fremgår hverken oplysning om køber, dato eller faktura, jf. bilag 17.

Havestole, 8. stk. + 4 skind
Ved skadeinspektørens besøg lå der nogle lammeskind på de 'lånte' stole, og disse skind skulle ifølge klager være nyindkøbte.

Ved et møde ville vi have bedt klager vise os dokumentation for dette køb.

Langbord og pallebord til haven
Klager har alene fremlagt en bekræftelse fra [forretning1] og ingen egentlig købsdokumentation, jf. bilag 7.

Højtaler og headphones
Højtaler Libratone Zipp er erstattet med 1.589 kr., og Bose headphones er erstattet med 1.600 kr.

Mc-udstyr
Er erstattet i henhold til fakturaer fra [forretning4] med 5.081,20 kr.

Herreur, sort Belle & Ross
Uret skulle angiveligt have tilhørt klagers samlever.

Klager har fremsat et erstatningskrav på 21.000 kr., og har som dokumentation fremlagt et bilag fra [forretning5]; dette bilag er håndskrevet og indeholder hverken faktura nr. eller navn på køber, jf. bilag 18.

Skadeinspektøren har været i telefonisk kontakt med ejeren af [forretning5] og denne oplyser, at det af klager fremlagte bilag ikke er en egentlig kvittering.

Damesmykker
Klager har fremlagt et foto (kopi), bilag 19, af en finger med to ringe samt kvitteringer for bijouteri for 649 kr.

Ifølge klager viser fotoet en forlovelsesring til en værdi af 23.000 kr., og hendes [familiemedlems] vielsesring til en værdi af 15.000 kr.

Vi har udbetalt 649 kr. i henhold til bilag men har udbedt os det originale foto af ringene, det vil sige med faktadata.

Parfumer og cremer
Er erstattet i henhold til bilag med 649 kr.

Dametøj og herretøj
Er erstattet i henhold til bilag med 24.859 kr.

Anlæg
Er erstattet i henhold til bilag med 599 kr.

Konklusion
Klager har fremsat krav om erstatning for nogle malerier, som Topdanmark tidligere har erstattet overfor hende og hendes tidligere mand. Klager forklarer, at det må være kopier, som vi tidligere har erstattet, men det afviser klagers ex-mand, og Topdanmark finder på den baggrund, at vi er berettiget til at stille skærpede krav til klagers bevisbyrde ikke blot i relation til malerierne men generelt i den aktuelle sag.

Vi har flere gange bedt klager og dennes samlever om et møde, således at vi kunne få mulighed for at spørge nærmere ind til de enkelte punkter. Det har klager indtil videre afvist, og vi har derfor – på det foreliggende grundlag kun delvist kunnet anerkende klagers krav. Vi er imidlertid indforstået med at tage sagen op til fornyet overvejelse, hvis vi modtager yderligere dokumentation fra klager, alternativt – at klager samt dennes samlever indvilliger i et møde med Topdanmarks skadeinspektør."

Til dette har klageren fremsendt mail af 5/2 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Som svar til sagen har jeg følgende kommentarer, ganske kort ridset op, da vi snart har brugt 1 år på denne sag og fordi, at vi som klager for længst har afleveret alle kvitteringer, dokumentation, navne på kontaktpersoner og ID-numre på det stjålne mm.

1. Herreur, sort Belle & Ross

Vi har sendt kvitteringen, som er underskrevet af ejeren af butikken og vi har ligeledes sendt dokumentation i form af certifikat på uret.
Det er ikke nok at Topdanmark ringer til butikken, de må tage derud med begge bevis materialer, så ejeren kan bekræfte uret er købt der. De har højest sandsynligt et regnskab/køberkartotek, der kan bevise købet.

2. Vi har indsendt foto af min forlovelsesring, kvitteringen har min exforlovede mistet, men den tidligere ejer af [forretning6] i …, [person3] kan bekræfte, at ringen er købt hos ham, da han selv aflevere den kostbare ring hjemme hos os, da vi boede i samme bygning. Kontakt venligst [person3].

Min [familiemedlem] blev dræbt i en bilulykke, da jeg var barn og hendes vielsesring er en af de få ting jeg arvede efter hende. Af samme grund har jeg ingen kvittering.

3. Tre ægte tæpper, her bekræfter I jo, at man HAR modtaget bilag/kvitteringerne. Hvorfor er de så ikke blevet erstattet? og [forretning7] (…) kan bekræfte at de er købt hos ham. Tæpper jeg har fået med/byttet med andre møbler, ved afslutning af forlovelse.

4. [Forretning1] – …, er gået konkurs, men bekræfter at der er indkøbt flere mængder franske møbler, lysestager, Eames stole mm. over en årrække.
Der er fremsendt bekræftelsesliste over indkøbene og I er velkommen til at kontakte ham for yderligere spørgsmål mm.
Jeg vedhæfter fil af lysestager, fransk langbord, Eamesstole (dog uden armlæne)

5. Der er kun erstattet med 649 kr. – kender ingen kvinder der er så 'billige' i drift :-)
Alle kvinder har ca. 5-10 parfumer, cremer til dag og nat, rynkecremer, kropscremer, stramopcremer, peeling mm. og sådan kunne jeg blive ved.
Et helt uacceptabelt lavt beløb.

6. Vi er to mennesker der fik stjålet næsten alt vores tøj, dyre mærker og tøj som også holder i mange år pga. god kvalitet, vi har allerede sendt en liste over div. mærkevarer.
Det beløb vi er erstattet med, svarer ikke engang til det halve af, hvad en person har mistet for.
Et helt uacceptabelt beløb.

7. Vi køber i dag en del på nettet og her er bl.a. Webergrillen købt og vi har sendt den kvittering man får ved netsalg/køb.

8. Alle mine dagligdags smykker købt diverse steder gennem 10-20 år, er sat til 649 kr. Et helt uacceptabelt lavt beløb.

9. Øvrige kvitteringer på Eamesstole mm. fra min exforlovede er fremsendt. Ikke at forveksle med en havestol med hul i til 449 kr. (se foto)

10. Vi har sendt kvittering og ID-nummer på Ægget, Svanen og skammel.
Hvorfor er disse stole ikke erstattet? Da al dokumentation er i orden? Min egen stol/skammel er ikke ægte, ej heller stjålet, ej heller krav om erstatning.

11. Malerierne af de to kunstnere, er en blanding af ægte og ikke professionel malet kunstværker. Som kunstner værdisætter man selv sine malerier og så er det op til beskueren/køber, om man vil give 20.000 kr. eller 4.000 kr. for det samme maleri.
Kontakt venligst kunstneren [person1], som kan bekræfte købene af … Malerier jeg fik med ved afslutning af forlovelsen/deling af hjemmet.

Et godt eksempel er det berømte 'Åkandemaleri' af kunstneren Claude Monet, meget dyrt maleri, som blev efterlignet af hundredvis af kunstnere over hele verden og endte med at kunne købes i Bilka:-) og hænger i dag i gud og hver mands stue.

Som afslutningsvis, har vi indsendt al materiale, bilag, kvitteringer og navne på kontaktpersoner til hjælp for Topdanmark.

Topdanmarks medarbejdere har besøgt os flere gange, vi har ringet til … i juni 2016, da min samlever var med på telefonen, men … ønskede ikke at tale med ham.

Efterfølgende har Topdanmark udbetalt småbeløb og prøvet at mistænkeliggøre os som kunde, hvorefter de har opsagt os som kunde.

Derfor ser vi ingen grund til yderligere samtaler eller besøg med Topdanmark, vi har været mere end tålmodige og samarbejdsvillige igennem et helt år.
Desuden syntes vi at deres 'efterforskning' er mangelfuld, idet de ikke har besøgt butikkerne – taget kontakt til bl.a. …

Vores naboer – genbo har de ej heller kontaktet, selv om man i politirapporten kan læse, at genboen har udtalt, at hun så vores garageport stod åben og vores biler ikke holdte udenfor.
Vores nabo har fortalt til os, at de en nattetime forinden indbruddet, så en mørk, sort varebil holde udenfor vores grund – dette stemmer overens med at jeg et par dage før indbruddet kom hjem fra SFO med min søn hvor der holdt en sort varevogn i vores indkørsel og da jeg spurgte hvad de lavede på vores grund, spurgte de efter et andet vejnavn og en mand.

Ifølge politiet kan to professionelle tyve, tømme et etplanshus med store åbne rum som vores på 10-15 min. Det tog mig ca. 20 min at kører til … og 20 min. retur, da jeg vendte om og kørte hjem, efter jeg bemærkede en sort varevogn i rundkørslen (min mavefornemmelse, den lignede den der holdt i indkørslen), jeg kørte mod …, den kørte ind mod …
Vi håber med denne skrivelse, at vi langt om længe kan få afsluttet denne kedelige og opslidende sag, så vi igen kan få et hjem og få ro på.
Det har været et hårdt psykisk pres, ikke mindst at få tømt næsten hele sit hjem, mest af alt at nogen har gået rundt i huset, rodet i vores ting og stjålet ting/ringe mm. der for os er uerstattelige.

Værst af alt, at vi som troede at vi ville få opbakning og hjælp fra vores forsikringsselskab. Blev mistænkeliggjorte og vi 1 år efter indbruddet, stadigvæk ikke har modtaget erstatning trods kvitteringer, bilag, ID, certifikater mm.
Dette minder mest af alt om et forsikringsselskab, som man så ofte hører om i medierne – de vil ikke erstatte når uheldet er ude.

Fotos sendes i en ny mail og I har allerede en del fotos vi har leveret."

Hertil har selskabet i brev af 14/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at hun for længst har afleveret alle kvitteringer, navne m.m. og hun undrer sig over, at Topdanmark ikke har taget kontakt til flere af disse for at få verificeret klagers oplysninger. Vi kan i den forbindelse henvise til, at det er klager og ikke Topdanmark som har bevisbyrden med hensyn til berettigelsen af det fremsatte krav.

Klager har fremlagt fotos af nogle malerier, som selskabet tidligere har erstattet til klager og hendes daværende mand. Da sidstnævnte afviser, at de tidligere erstattede malerier skulle være kopier, finder vi, at selskabet med rette kan skærpe kravene til dokumentation i sagen. Det er netop baggrunden for, at vi har ønsket at stille yderligere spørgsmål til klager og hendes samlever.

Selskabets skadeinspektør har ved flere lejligheder bedt om et møde med klager og hendes samlever; men det har klager afvist, og det gør klager tilsyneladende fortsat.

Klager skriver, at hun og samleveren i juni måned 2016 forsøgte at kontakte selskabets skadeinspektør telefonisk, men at skadeinspektøren ikke ønskede at tale med dem. Vi kan bekræfte, at klager forsøgte at komme i kontakt med skadeinspektøren ved denne lejlighed, men skadeinspektøren var optaget andet steds og havde derfor ikke mulighed for at komme til telefonen. Vi må således på det kraftigste afvise, at skadeinspektøren ikke ønskede at tale med dem.

Som vi vurderer det forhåndenværende materiale er der en sådan usikkerhed omkring bedømmelsen såvel af de faktiske oplysninger som af den af klager fremlagte dokumentation, at vi ikke finder at sagen er egnet til behandling i Ankenævnet. Vi finder derfor at Nævnet bør afvise sagen under henvisning til § 4 i Nævnets vedtægter."

Heroverfor har klageren i mail af 8/3 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg skal endnu engang gøre opmærksom på, at jeg har indsendt samtlige originale kvitteringer, ID-nummer/kort, fotos mm., på de ting der er blevet stjålet ved indbruddet i …

For at gøre tingene nemmere og hurtigere, har jeg sågar oplyst navne på kontaktpersoner, butikker og indsendt fotos, så ingen kan være i tvivl om, at jeg ønsker sagen opklaret og afsluttet.

Efter at have modtaget brevet af 22 Feb. kørte jeg forbi [forretning7] ved …, hvor de ægte tæpper og en del anden kunst er indkøbt.
…, ejer af [forretning7], er uforstående overfor, hvorfor Topdanmark ikke har udbetalt forsikringspengene. Hun talte med skadeinspektør …, da han besøgte galleriet, for at forhører sig om, de ægte tæpper, om de var købt og betalt hos [forretning7]. Dette kunne hun bekræfte og kunne såfremt det var nødvendigt, gå tilbage i regnskaberne.
På trods af dette, har jeg fortsat ikke modtaget erstatning?
Sådan kunne jeg fortsætte med de andre ting, hvor skadeinspektøren har været rundt, ringet til butikken mm. Hvorfor ønsker skadeinspektøren, at mistænkeliggøre, fremfor at vedkende sig, at det er originale kvitteringer og jeg har ret til udbetaling fra Topdanmark.

Det er ikke korrekt, at skadeinspektøren ikke kunne komme til telefonen i Juni 2016, da jeg ringede til ham, jeg havde hans visitkort og ringede direkte til ham. Telefonen var på medhør og jeg talte med ham om sagen i ca. 5 min og spurgte om han ville tale med min samlever. Dette ønskede skadeinspektøren ikke. Vi var to tilstede og kan bevidne denne samtale.
Jeg må påpege, at dette er en direkte løgn fra Topdanmarks side samt skadeinspektøren!

Hvis man har kendskab til malerier og er i kunstverden og hermed forstand på kunst, ville man også være bekendt med, at der laves, sælges kopier over hele verden.
Det er kunstneren selv, der sætter sin pris på sin kunst – kopi eller ej, derfor kan et maleri kostmæssigt fastsættes til akkurat det samme beløb.

Jeg foreslår, at denne sag afgøres uden erstatning af malerier, da det lader til at være det store spørgsmål og årsagen til den langvarige proces.

De øvrige stjålne effekter er der originale kvitteringer indsendt, så sagen skulle hermed kunne finde sin afslutning og jeg kan få min erstatning udbetalt.

Jeg har ikke yderligere at tilføje, uanset hvad Top Danmark A/S finder på at fremkomme med som modsvar og undskyldninger for ikke at gøre deres pligt som forsikringsselskab."

Selskabet har herefter i brev af 28/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at klager i brevet frafaldet sit krav vedrørende malerierne.

Uanset at klager nu vælger, at opgive sit krav på næsten 100.000 kr. ændrer det ikke ved vores opfattelse af sagen, nærmest tværtimod.

Forholdet med malerierne der er anmeldt og som vi under sagsforløbet konstaterer, at vi allerede havde erstattet i en tidligere skadesag, bestyrker blot vores antagelse af, at der er flere uforklarlige omstændigheder i sagen, der gør at vi finder os nødsaget til at skærpe kravene til dokumentation.

Klager henviser til at hun mener at sagen er klar til afgørelse på det foreliggende grundlag.

Vi er ikke enig i klager har dokumenteret/sandsynliggjort sit krav tilstrækkeligt.

Vi henviser i det hele til vores breve af 17. januar 2017 og 14. februar 20174, hvor vi bad klager fremlægge dokumentation for hendes krav. Vi afventer således fortsat den i vores brev efterspurgte dokumentation, idet vi på det foreliggende grundlag ikke anser os i stand til at vurderer de fremsatte krav."

Klageren har i mail af 16/4 2016 fremsendt sin erstatningsopgørelse til selskabet, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Stuen/spisestue

1. Æg sort classic m/returdrej	52.000 kr.
2. Skammel sort classic	10.000 kr.
3. Svane sort classic m/returdrej	28.000 kr.
4. Eames stole 10 stk. sorte pr. stk. 1800,-	18.000 kr.
5. Eames stole 4 stk. blå m/armlæn pr. stk. 3.500 ,-	14.000 kr.
6. Fransk kirkestage 3 stk.	24.000 kr.
7. Fransk Langbord	8.000 kr.
8. Malerier af kunstneren … 3 stk.	48.000 kr.
Priser (den kvittering fik du med)	
9. Malerier af kunstneren …	?
Priser (de kvitteringer fik du med)	
10. Tre ægte tæpper, rød/brune, 66.000,- + 22.000,-	88.000 kr.
Priser (de kvitteringer fik du med)	

Udendørs:

Webergrill	4.499 kr.
Stole til haven 8 stk + 4 skind (købt 4 ekstra senere)	6.000 kr.
Langbord haven	12.000 kr.
Pallebord haven	1.800 kr.

Andet:

Garagen – Højtaler og headphones	4.798 kr.
" Rygsæk – støvler 2 par – styrthjelm – motorcykel i alt	5.500 kr.
Badeværelse/soveværelse – herreur sort Belle & Ross	21.000 kr.
" damesmykker øreringe/armbånde mm	10.000 kr.
" Parfumer dame/herre i alt 16 stk. værdi pr. stk. ca. 800,-	12.800 kr.
Cremer fra Dior og Helena Rubinstein, dame 4 nye pr. stk. 2.499,-	10.000 kr.
Tøj dame – mærketøj, Moss, Monte plus Simonsen, Preheart mm.	40.000 kr.
Tøj herre – blandet og mærketøj	35.000 kr.
Sko/støvler/tasker dame	20.000 kr.
Kuffert	499 kr.
Kuffert sæt sort, stor og lille fra 2010	3.500 kr.
Anlæg	599 kr.
TV + box (du har kvitteringen) ca.	6.000 kr.
Forlovelsesring med diamant købt i [forretning6] i …	23.000 kr.
Min [familiemedlems] vielsesring	15.000 kr."

13. 89966

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
…
D Særlige regler ved totalskade
…
7. Egne fremstillede ting
Hvis der sker skade på ting, forsikrede selv har fremstillet, fx malerier, kunstværker, smykker og tøj, betaler vi højst, hvad det koster at købe det tilsvarende råmateriale.

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."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun den 23/12 2015 blev udsat for et indbrudstyveri i sit hjem, hvor der blev stjålet møbler, malerier og personlige ejendele for ca. 500.000 kr.

Selskabet har anerkendt skaden og har udbetalt 44.384,20 kr. i erstatning med fradrag af selvrisiko på 1.150 kr. Selskabet har begrundet afgørelsen med, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for den resterende del af kravet, herunder malerier, Ægget med skammel og Svanen, 14 Eames-stole, tre tæpper, tre borde, et ur mv.

For så vidt angår tøj, tasker og sko mv. er erstatningen opgjort skønsmæssigt af selskabet. For så vidt angår parfumer og cremer – samlet krav på 22.800 kr. – har selskabet alene udbetalt 649 kr. i overensstemmelse med én indsendt kvittering.

14. 89966

Klageren har anført, at klagen både vedrører erstatningsopgørelsen for de genstande, hvor der ikke er udbetalt erstatning på grund af manglende dokumentation, og de genstande, hvor der er udbetalt skønsmæssig erstatning.

Efter en gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at der til brug for sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende klagerens erstatningskrav for de genstande, som klagen vedrører. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet på skriftligt grundlag, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagergebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt