Ankenævnet for Forsikring

Den 19. april 2017 blev i sag nr. 90192:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, hvor han bland andet fik stjålet smykker, julepynt og lysholdere fra Georg Jensen, 800 kr., samt 2.200 euro svarende til 16.370,40 kr.

Selskabet har udbetalt en erstatning på i alt 45.105,72 kr., for de stjålne genstande. I denne erstatning er indeholdt et skønsmæssigt fastsat beløb på 6.000 kr. for de stjålne kontanter. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til manglende dokumentation.

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

> "JEG HAR GJORT KRAV PÅ AT FÅ GODTGJORT ET KONTANT BELØB DER ER STJÅLET VED INBRUDDET PÅ 2200,00 EUR OG ET BELØB I DANSKE KR PÅ KR.800,00 SOM TRYG VED ET SKØN FØRST HAVDE FASTSAT ET SAMLET ERSTATNINGSBELØB PÅ KR.3000,00 AF TO FORSKELLIGE SAGSBEHANDLERE OG DEREFTER EFTER AT HAVE GJORT INDSIGELSE PLUDSELIG FIK HÆVET ERSTATNINGSBELØBET TIL KR.6000,00 DET VIRKER LIDT SOM ET MARKED VED LÅSBY SVENDSEN AT MAN FAKTISK SKAL FORHANDLE OM DET BELØB MAN KAN FÅ I ERSTATNING.TRYG MENER JO AT DE KAN TILLADE SIG AT SKØNNE DA DER IKKE FORELIGGER OG KAN FREMSKAFFES BILAG PÅ HÆVNING AF DE TO BELØB I PENGEINSTITUT ELLER LIGNENDE. JEG HAR FREMFØRT OVER FOR TRYG AT DE TILSTEDEVÆRENDE EUR.VAR ET BELØB FOR EN BRUGT BIL SOLGT I EUR TIL EN ØSTARBEJDER SOM SÅDAN NOGET NU HANDLES MELLEM PRIVATE UDEN KVITTERINGER MEN FORSIKRINGEN TROR JO OVERHOVEDET IKKE PA DERES KUNDE MIG SOM JO HAR TILBUDT DEM AT DE BARE KAN MELDE MIG TIL POLITIET FOR

FORSIKRINGSSVINDEL NAR DE JO IKKE TROR AT DET OPGIVNE BELØB ER DET RIGTIGE.

JEG VIL HAVE DET FULDE BELØB BÅDE FOR EUR OG DANSKE KR ERSTATTET TIL DAGSKURS DA JEG JO BETALER FULD BELØB I PRÆMIE OG IKKE KAN TILLADE MIG AT SKØNNE AT TRYG IKKE VIL BETALE NÅR DER SKER EN SKADE. PÅ VORES INDBOFORSIKRING ER DER FORSIKRET ET KONTANT BELØB OP TIL CA KR 27000,00 OG DET ER DA DIREKTE BONDEFANGERI AT MAN SÅ IKKE BARE KOMMER TIL LOMMERNE NAR DER JO SÅ SKER EN SKADE SOM VI JO ER TOTALT UDEN SKYLD I."

Hertil har selskabet i brev af 7/2 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for indboforsikring nr. 1211. Sagen drejer sig om et indbrud hos vores kunde den 4. november 2016, hvor der blev stjålet smykker, julepynt og lysholdere fra Georg Jensen, 800 kr., samt 2.200 euro svarende til 16.370,40 kr. Betingelserne er vedlagt som bilag 1.

Tvisten vedrører spørgsmålet om en skønsmæssigt fastsat erstatning for kontantbeløbet på 2.200 euro, herunder dokumentation for dette kravs størrelse og rigtighed.

Sagsforløb:
Vores kunde anmeldte indbruddet til os telefonisk den 7. november 2016, hvor det blev aftalt, at vores kunde skulle indsende en liste over stjålne genstande via Scalepoint.

Vores skadeafdeling oplyste ved anmeldelsen af skaden, at der ville være tale om en skønnet erstatning, såfremt der ikke var dokumentation for de stjålne genstande.

Vi modtog efterfølgende en opgørelse over de stjålne genstande, og udbetalte den 16. november 2016 en delvis erstatning på 21.847,50 kr. på baggrund af opgørelsen.

Efterfølgende bad vi vores kunde om at fremsende dokumentation for nogle af de stjålne genstande, ligesom vi bad vores kunde om at redegøre for kontantbeløbet på 2.200 euro ved for eksempel at indsende hæve bilag for det stjålne kontantbeløb på 2.200 euro svarende til 16.370,40 kr.

Ved mail af 23. november 2016 oplyste vores kunde, at han ikke havde nogen hæve bilag for kontantbeløbet på 2.200 euro. Samtidig oplyste han, at de kontantbeløb der var i huset kunne være flere år gamle eller være tilvejebragt ved salget af en bil. Vores kunde oplyste, at bilen var solgt i euro, men at der ikke var nogen kvittering eller anden form for dokumentation for salget. Mailen er vedlagt som bilag 2.

Vores skadeafdeling udbetalte efterfølgende erstatning på 20.258,22 kr. for den resterende del af de stjålne genstande. I denne erstatning var indeholdt et skønsmæssigt fastsat beløb på 3.000 kr. for de stjålne kontanter.

Vores kunde var imidlertid ikke tilfreds med den skønsmæssigt fastsatte erstatning for de stjålne kontanter og kontaktede derfor skadeafdeling den 28. november 2016. I den forbindelse gentog vores kunde, at han ikke havde nogen dokumentation for kontanterne. Han oplyste videre, at han havde ca. 200 euro liggende hjemme, da de rejste meget. Derudover havde han i foråret købt en bil, som han havde sat i stand, og den var blev solgt 2 måneder tidligere for 2.000 euro til en [person bosiddende uden for Danmark]. Der fand-

tes imidlertid ikke nogen dokumentation for hverken købet eller salget af bilen, og vores kunde havde ingen kontaktoplysninger på køberen af bilen.

Efter telefonsamtalen gennemgik vores skadeafdeling sagen på ny, og valgte at udbetale 3.000 kr. yderligere således, at den samlede erstatning for de stjålne kontanter udgjorde 6.000 kr.

Da vores kunde fortsat ikke var tilfreds med erstatningen for de stjålne kontanter klagede han til Kvalitetsafdelingen. I klagen til Kvalitetsafdelingen anførte vores kunde om kontantbeløbets størrelse, at det dels var penge, der havde været tilovers efter rejser og dels penge efter salget af en bil til en [person bosiddende uden for Danmark]. Videre anførte vores kunde, at han ikke havde mulighed for at indsætte kontantbeløbet i et pengeinstitut på grund af lov om og kontrol med hvidvask af penge. Mailen er vedlagt som bilag 3.

Kvalitetsafdelingen fastholdt ved mail af 8. december 2016, at den skønnede erstatning var i overensstemmelse med Ankenævnets praksis for opgørelse af erstatning for udokumenterede kontantbeløb. Svaret fra Kvalitetsafdelingen er vedlagt som bilag 4.

Vurdering af sagen
Efter vores kundes indbringelse af sagen for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny og vi skal bemærke følgende:

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det vores kunde at bevise dels størrelsen og dels rigtigheden af kravet for de stjålne kontanter.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6 om erstatningen og krav til dokumentation fremgår det, at man for at opnå erstatning skal kunne dokumentere, hvornår man har anskaffet en genstand, og til hvilken pris, den er købt. Videre fremgår det, at dokumentation ofte vil kunne ske ved at fremvise købskvitteringer eller købskontrakter. Endelig følger det af betingelserne, at konsekvensen af ikke at kunne dokumentere et krav kan være, at erstatningen helt afvises eller at der fastsættes en skønsmæssig erstatning.

Ved første forklaring oplyste vores kunde, at beløbet på de 2.200 euro kunne have ligget hos dem i flere år, eller være tilvejebragt fra et salg af en bil i euro. Der var dog ingen dokumentation for dette salg.

Efterfølgende forklarede vores kunde, at han angiveligt havde anskaffet en bil i foråret 2016, hvorefter han skulle have sat den i stand og efterfølgende solgt til en østeuropæer for 2.000 euro ca. 2 måneder forud for indbruddet. Vores kunde kan dog ikke dokumentere, at han har købt en bil i foråret 2016, eller at den er solgt igen omkring ultimo september, primo oktober 2016 og han har heller ikke navn eller anden form for oplysninger om køberen af bilen.

Såfremt det lægges til grund, at vores kunde skulle have solgt den pågældende bil til 2.000 euro til en østeuropæer, er det efter vores opfattelse ikke sandsynliggjort, at beløbet på på 2.000 euro ikke var forbrugt på tidspunktet for indbruddet, ca. 2 måneder efter salget af bilen.

Til sammenligning skal vi henvise til følgende kendelser fra Ankenævnet vedrørende fastsættelse af en skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke er dokumentation.
I kendelsen AK86.181 kom ankenævnet frem til, at der ikke var grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. for at tyveri af 26.000 kr. i kontanter.

I denne sag var der dokumentation for, at et større beløb var hævet mere end 1 1/2 måned forud for indbruddet, men det var ikke sandsynliggjort, at klageren var i besiddelse af beløbet på tidspunktet for indbruddet. Nævnet lagde herudover vægt på, at beløbet var hævet mere end 1 1/2 måned forud for indbruddet og ikke var overgivet til klagers mor til trods for, at overdragelsen til klagers mor netop var formålet med, at pengene blev hævet. Bilag 5.

I en anden sag AK84.356 havde selskabet skønsmæssigt erstattet et kontantbeløb på 14.000 kr. med 4.000 kr., idet der ikke var modtaget nogen form for dokumentation eller sandsynliggørelse af beløbet. Klager havde oplyst, at beløbet på 14.000 kr. skulle anvendes til køb af ny bil. Ankenævnet kunne ikke kritisere det fastsatte erstatning for kontantbeløbet. Bilag 6.

I kendelsen AK83.084 havde klager ved et indbrud fået stjålet 13.500 kr. Selskabet havde skønsmæssigt erstattet dette beløb med 3.500 kr. Nævnet bemærkede i deres udtalelse, at ved tyveri af kontantbeløb, vil dokumentationskravet være stigende i takt med beløbets størrelse. Derudover fastslog nævnet, at erstatningsopgørelsen for kontantbeløbet ikke kunne kritiseres. Bilag 7.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at en skønsmæssig fastsat erstatning på 6.000 kr. er helt i overensstemmelse med Ankenævnets praksis, om end beløbet er i den lidt højere ende. Da vi fortsat ikke finder, at vores kunde har løftet bevisbyrden for kravets rigtighed eller kravets størrelse, kan vi ikke tilbyde at betale yderligere erstatning."

I mail af 16/2 2017 til nævnet har klageren fastholdt, at han ønsker det fulde kontantbeløb på 800 kr. samt de 2.200 euro erstattet af selskabet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af klagerens mail af 23/11 2016 og 29/11 2016 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Hej jeg er decideret utilfreds med at man kun vil udbetale en skønnet erstatning på kr .3000,00 som erstatning for det kontantbeløb der er stjålet her ved indbruddet på 2200,00 eur. og 800,00 i danske kr. Det er groft at man fra forsikringens side ikke tror på de kunder der betaler i dyre domme for at have forsikret. I vores tilfælde er der i forsikringen forsikret op til ca . kr.28800,00 til kontanter i hjemmet. Begrundelsen som der gives for en skønnet erstatning er manglende bilag på hævning. Jeg må fastholde at de kontanter der var her i huset kan være flere år gamle eller tilvejebragt ved at der er solgt en bil i eur. som der heller ikke er kvittering på. Hvis tryg mener at jeg vi snyder med kontantbeløbet må man jo lave en politisag på det . Og ellers forlanger jeg at man udbetaler det fulde beløb . Hvis ikke det her lykkes må jeg jo gå i forsikringsankenævnet med sagen. Til slut her vil jeg gerne give mit besyv med rundt om den måde man behandler kunder på i Tryg i forbindelse med sådan en skade der er utrolig svært at anmelde og gøre ved med al den renden til samarbejdspartnere fordi at tryg så kan tillade sig at spare på kundens og diverse butikker som jo skal bruge tid og kræfter på at vurdere de manglende ting. Efter denne behandling vil jeg virkelig tage vores kunde arrangement med tryg op til overvejelse da jeg kunne forstå at hvis vi var i familie med mange skader .

Hermed vil jeg gøre indsigelse i mod den afgørelse der er truffet.
…
Jeg vil klage over den meget mærkværdige afgørelse på et kontant beløb på 2200,00 eur. og kr.800,00. Som man først af to forskellige sagsbehandlere skønnede skulle erstattes med kr . 3000,00. på grund af manglende hævebilag på både eur .og danske kr.Det virker lidt som et marked ved Låsby Svendsen da jeg efter at have gjort indsigelse pludselig kan få hævet skønnet til kr. 6000,00 som jo så blev indsat på scale point Jeg er meget utilfreds over at man ikke vil erstatte med det fude beløb da de penge der var her i huset på indbrudstidspunktet var penge tilovers fra diverse rejser i løbet af 2016 og et beløb for solgt brugtbil til en [person bosiddende uden for Danmark] afregnet i eur. som sådan noget nu handles imellem privatpersoner uden kvittering . Det beløb kunne ikke bare indsættes i pengeinstitut på grund af loven om og kontrol med hvidvask af penge.Jeg mener at tryg er pligtig til at erstatte det fulde beløb da vi i vores indboforsikring har forsikret kontant beløb op til ca. kr 28000,00. og som sådan jo så ikke mener at vi skal stå til regnskab for hvordan vi behandler vores penge. I det hele taget føler vi os utrolig dårlig behandlet af den måde vi er jaget rundt i manegen på med et rend til trygs samarbejdpartnere for vurdering af diverse ting stålet ved indbruddet hvor vi har brugt megen tid og fri fra vores arbejde og kørsel til … som jo tryg mener at vi ikke skal godtgøres for i form af tabt arbejdsfortjeneste og km penge afregnet efter statens takts . Hvis ikke denne klage nu lykkes og tryg vil erstatte det fulde beløb og den forbrugte tid vil mit næste skridt jo så være at gå til forsikringsankenævnet selv om deres behandlingtid jo er utrolig lang .Jeg har været inde på deres hjemmeside hvor tryg jo er en af højde scorerne over forsikrings klager så der er jo et eller andet i vejen med den måde man behandler kunder på i forbindelser med skader . I juni eller juli måned blev vi kontaktet af en kunderedder i forbindelse med at vi flyttede en bil fra tryg og over i et andet selskab og tryg jo så var bange for at tabe os som helkunder og der blev vi jo kaldt guldkunder på grund af det forholdsvis høje præmiebeløb vi betaler og ingen skader på daværende tidspunkt og nu hvor der jo så har været en skade er vi jo så utroværdige og nærmest halvforbrydere.Jeg kunne jo godt tænke mig at bevisbyrden bliver flyttet fra mig og over til forsikrings selskabet evt ved at man jo kan bruger retten til at anmelde os til politiet for forsikringssnyd hvis man virkelig mener at det stålne beløb ikke svarer overens med det opgivne.Til slut her jeg jo oplyse at vi jo bliver nødt til at kigge os om efter et andet forsikringsselskab til at overtage alle vores forsikringer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**6. Erstatning og krav til dokumentation**

Anmeldelse af skade
Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal du straks anmelde tit politiet i det land, hvor skaden er sket. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal oplyses. Bliver tingene fundet inden udbetaling af erstatning, vil du kun få dækket de eventuelle skader på tingene, der er sket i forbindelse med tyveriet/røveriet.
Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Krav til dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Ting købt privat
Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav. Princippet fremgår tillige af forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Klageren har anmeldt, at han den 4/11 2016 havde indbrud, og at der blandt andet blev stjålet kontante penge i form af 800 kr. samt 2.200 euro svarende til 16.370,40 kr.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har udbetalt en skønsmæssigt fastsat erstatning for de stjålne kontanter, og kræver at selskabet udbetaler ham det fulde beløb.

Klageren har i mail af 23/11 2016 til selskabets skadeafdeling oplyst, at de kontanter, der var i huset kan have ligget der i flere år eller være tilvejebragt ved salg af en bil i euro, som han dog ikke har kvittering på.

Den 28/11 2016 var klageren i telefonisk kontakt med selskabets skadeafdeling. Selskabet har oplyst, at klageren under samtalen blandt andet oplyste, at han ikke havde nogen dokumentation for kontanterne, og at han havde cirka 200 euro liggende derhjemme, da de rejste meget. Derudover oplyste klageren, at han i foråret havde købt en bil, som han havde sat i stand, og at den var blevet solgt 2 måneder tidligere for 2.000

euro. Han havde ingen dokumentation for hverken købet eller salget af bilen, ligesom han ikke havde nogen kontaktoplysninger på den person, der havde købt bilen.

I mail af 29/11 2016 til selskabets kvalitetsafdeling har klageren yderligere oplyst, at de penge, der befandt sig i huset på tyveritidspunktet, dels var penge som var tilovers fra diverse rejser foretaget i løbet af 2016, dels penge efter salget af en bil til en person bosiddende i udlandet, som var afregnet i euro. Klageren har videre anført, at han ikke havde mulighed for at indsætte beløbet i et pengeinstitut på grund af lov om og kontrol med hvidvask af penge.

Selskabet har ydet en skønsmæssig erstatning for kontanter på i alt 6.000 kr. og afviser at udbetale yderligere med henvisning til manglende dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for de stjålne kontanter skønsmæssigt. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke af klageren ses at være fremlagt nogen form for dokumentation eller anden sandsynliggørelse af, at han var i besiddelse af de nævnte kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels