Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90275:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring (hjemforsikring) i Danske Forsikring. Hun klager ved sin advokat over erstatningsopgørelsen i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at hun i perioden fra den 28/6 til den 14/8 2016, hvor hun var bortrejst, var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig. Ved indbruddet blev der stjålet smykker, 25.500 kr. i kontanter samt personlige genstande. Hun har opgjort sit samlede krav til 220.200 kr. Klageren har i forbindelse med sagsbehandlingen i nævnet endvidere fremsat et krav på udgifter til advokatbistand på 15.000 kr. inkl. moms.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Selskabet har i forbindelse med sagsbehandlingen i nævnet udbetalt 65.000 kr. i erstatning for smykkerne, hvilket ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 16 F er den maksimale dækning for særlige private værdigenstande som f.eks. smykker.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for kontanter med henvisning til manglende dokumentation og har bemærket at beløbet overstiger forsikringsbetingelsernes dækningsmaksimum på 23.300 kr. Selskabet har endvidere afvist at dække klagerens udgif-

ter til advokatbistand med henvisning til, at advokatbistand i sagen ikke har været nødvendig.

Klageren har for så vidt angår kontanterne anført, at de 25.500 kr. var sparet sammen over en periode på 16 år, og "er primært indsamlet i forbindelse med gaver til fødselsdage mv.". Hun har for så vidt angår udgifter til advokatbistand anført, at hun "har opnået maxdækning og derved medhold under selve erstatningssagen vedrørende smykkerne, hvorfor også advokatomkostningerne bør dækkes af forsikringsselskabet".

I klageskema af 22/12 2016 til nævnet samt i supplerende redegørelse af 21/12 2016 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Jfr. brev af 21.12.2016.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
>
> Omgørelse af indklagedes afgørelse.
> …
> Undertegnede skal som advokat for forsikringstager [klageren] hermed klage over afgørelse af 18. oktober 2016 fra forsikringstagers forsikringsselskab Danske Forsikring, en del af Topdanmark.
>
> Sagen vedrører tyveri efter indbrud hos min klient i perioden mellem den 28. juni til den 14. august 2016, jf. bilag 1, der er anmeldelseskvittering fra … Politi af 14. august 2016.
>
> Forsikringstager anmelder skaden til sit forsikringsselskab Danske Forsikring, som fremsender en afgørelse den 18. oktober 2016 i sagen.
>
> Indklagede anerkender selve forsikringsbegivenheden, men anerkender ikke at erstatte klagers tab vedrørende stjålne smykker, ure mv. idet indklagede alene anerkender at dække 3 styk stjålne parfumer. Afgørelsen fremlægges som bilag 2.
>
> Klager har opgjort sit samlede krav til kr. 220.200, hvilket krav blev opgjort overfor politiet, idet dette beløb indeholder værdierne af samtlige stjålne genstande.
>
> Klager er bekendt med, at hun alene er forsikret for kr. 65.000, men da der er tale om en totalskade, er det klagers opfattelse, at hun har krav på at modtage den fulde forsikringssum vedrørende særlige private værdigenstande.
>
> Klager har fremsendt behørig fotodokumentation af de stjålne genstande, og klagers advokat har i brev af 26. oktober redegjort for sagen og erstatningskravets fremkomst. Brevet fremlægges som bilag 3.

Det er klagers opfattelse, at erstatningskravet er fuldt ud dokumenteret, i det indklagede har modtaget billeddokumentation af de stjålne genstande. Såfremt indklagede ønsker en vurdering af disse, kan denne foretages på baggrund af billederne.

Indklagede fastholder sin afgørelse ved e-mail af 28. november 2016, hvorfor det er nødvendigt at få prøvet indklagedes afgørelse i første omgang hos Forsikringsankenævnet. Mailen fremlægges som bilag 4.

Som bilag 5 fremlægges kopi af den beskrivelse af smykker mv. som klager har fremsendt til indklagede.

Klager ønsker at nævnet skal omgøre indklagedes afgørelse, og pålægge indklagede at betale erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne for de stjålne genstande."

Selskabet har i brev af 10/2 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Forsikringsforholdet**
Klager har aftalt Hjemforsikring i Danske Forsikring med ikrafttræden pr. 01. februar 2013. Forsikringen er aftalt på vilkår DF20150-2 med en forsikringssum på 432.000 kr. og dækning af særlige private værdigenstande med 65.000 kr. Penge er dækket med højst 23.300 kr. (2016 tal).

Danske Forsikring har opsagt forsikringen i forbindelse med denne sag, og dækningen er ophørt pr. 18. november 2016.

Hvad er klager utilfreds med
Den 15. august 2016 anmeldte klager indbrud og tyveri af diverse effekter herunder smykker for omkring 220.000 kr. Selskabet har kun anerkendt dækning for så vidt angår tre parfumer; resten af klagers krav har vi afvist under henvisning til manglende dokumentation, hvilket klager er utilfreds med.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 15. august anmelder klager, at hun lige er kommet hjem fra ferie i [land1] og at hun ved hjemkomsten måtte konstatere, at der havde været indbrud i hendes bolig.

Klager oplyser, at der blandt andet er stjålet et pengeskab indeholdende private papirer, kontanter og smykker tillige med diverse kvitteringer og certifikater.

Den 22. august modtager vi klagers krav, som er på omkring 220.000 kr.

Sagen bliver herefter overdraget til nærmere undersøgelse i vores Centralskadeafdeling.

Skadeinspektør [medarbejder1] retter herefter henvendelse til klager for at høre nærmere ind til omstændighederne omkring indbruddet og for at gennemgå klagers krav.

Skadeinspektøren har efterfølgende været i kontakt med klagers [familiemedlem1], som tilsyneladende har stået for udfærdigelsen af klagers erstatningsopgørelse, og som selv er ejer af visse af effekterne.

Den 18. oktober 2016 skriver vi til klager, at vi anerkender selve forsikringsbegivenheden. Vi finder imidlertid ikke hendes krav dokumenteret, og vi kan derfor alene anerkende kravet vedrørende parfume.

Efterfølgende modtager vi en henvendelse fra advokat [advokat1], som på vegne af klager beder os om at revurdere sagen.

Selskabet fastholder afgørelsen ved mail dateret den 28. november 2016.

Klagers bevisbyrde
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere/sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som direkte af forsikringsvilkårenes pkt. 17.E. Af samme punkt fremgår, at vi helt kan afvise et krav eller fastsætte erstatningen efter et skøn, hvis kravet ikke er tilstrækkelig dokumenteret eller sandsynliggjort.

Vi har følgende kommentarer til klagers erstatningskrav
Pkt. 1. Smykkesæt i guld.
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet sit erstatningskrav til 35.000 kr.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at hun købte sættet, da hun var i [land2] i 2015. Hun betalte kontant med penge, som hun havde fået i gave (4.000 dollar) af sin familie.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager endvidere, at hun – inden købet i [land2] – havde taget nogle fotos af sættet og sendt til sin [familiemedlem1]. Denne oplysning bestrider klager nu. Vi fastholder, at klager er fremkommet med denne oplysning, som vi kan dokumentere ved fremsendelse af lydfilerne, hvis klagers advokat og Ankenævnet måtte ønske det.

Klager har fremlagt et foto taget i Danmark i februar måned 2016. Klager oplyser, at hun har taget dette foto for at sende det til sin [familiemedlem1]. Fotoet viser nogle smykker i en æske, men viser intet om, hvem der bærer og ejer smykkerne og heller intet om værdien af smykkerne.

Klager har ingen købskvittering idet denne angiveligt er blevet stjålet i forbindelse med indbruddet.

Pkt. 2. Smykkesæt
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet sit erstatningskrav til 45.000 kr.

Klager har ingen købskvittering, og oplyser at denne blev stjålet i forbindelse med indbruddet. Sættet skulle være købt i [land1] for ca. 6 år siden.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at der er tale om et smykkesæt med diamanter i; hun kan imidlertid ikke oplyse yderligere om sættet.

Klager har fremlagt fotos af sættet, men ikke yderligere dokumentation. Fotoet er i kopi og derfor uden nærmere data. Fotoet viser nogle smykker i en æske, men viser intet om, hvem der bærer og ejer smykkerne og heller intet om værdien af smykkerne.

Klager reagerer tilsyneladende ikke på, at skadeinspektøren ved gennemgangen henviser til en værdi på 31.500 kr., og ikke de 45.000 kr., som klager selv tidligere har oplyst.

Pkt. 3. Smykkesæt 22 karat
Smykkesættet tilhører [familiemedlem1].

[Familiemedlem1] er bosiddende i [nordisk land] og dermed ikke omfattet af klagers forsikring, jf. vilkårenes pkt. 1.

[Familiemedlem1] har frafaldet kravet.

Pkt. 4. Smykkesæt guld
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet et erstatningskrav på 9.000 kr. Klager har ingen købskvittering og husker intet om, hvor sættet er købt og heller intet om sættets oprindelse.

Klager oplyser, at der er tale om ring, ørering, armbånd og halskæde.

Klager har fremlagt fotos af sættet, men ikke yderligere dokumentation. Fotoet er i kopi og derfor uden nærmere data. Fotoet viser intet om værdien af smykkerne.

Pkt. 5. Guldarmbånd
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet et erstatningskrav på 40.000 kr.

Ifølge klager er købskvitteringen stjålet i forbindelse med indbruddet.

Til skadeinspektøren oplyser klager, at armbåndet er i 21 karat og købt i [land1] af klagers [familiemedlem2] for et år siden. Betalingen skulle være sket ved at bytte med klagers forlovelsessmykker.

Klager har fremlagt fotos af armbånd, men ikke yderligere dokumentation. Fotoet er i kopi og derfor uden nærmere data. Fotoet viser nogle smykker i en æske, men viser intet om, hvem der bærer og ejer smykkerne og heller intet om værdien af smykkerne.

Pkt. 6. Guldarmbånd
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet et erstatningskrav på 12.000 kr.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at der er tale om et bryllupssmykke, formentlig fra omkring 1986.

Ifølge klager er købskvitteringen stjålet i forbindelse med indbruddet.

Klager har fremlagt fotos af armbåndet, men ikke yderligere dokumentation. Fotoet er i kopi og derfor uden nærmere data. Fotoet viser nogle smykker i en æske, men viser intet om, hvem der bærer og ejer smykkerne og heller intet om værdien af smykkerne.

Pkt. 7. Kontanter
Klager har opgjort sit krav til 25.500 kr. men uden at fremlægge nogen form for dokumentation overhovedet.

Pkt. 8, 9, 10, 11 og 12.
Disse effekter tilhører [familiemedlem1], som ikke er omfattet af klagers forsikring.

[Familiemedlem1] har frafaldet kravet.

Pkt. 13.
I opgørelsen til Danske Forsikring har klager angivet sit krav til 6.000 kr.

Overfor skadeinspektøren oplyser klager, at frakken er en gave fra hendes børn og svigerbørn. Efterfølgende viser det sig imidlertid, at frakken tilhører [familiemedlem1].

[Familiemedlem1] bor i [nordisk land] og er ikke omfattet af klagers forsikring.

Pkt. 14.
I sin opgørelse til Danske Forsikring har klaget angivet kravet til 3.200 kr.

Ved skadeinspektørens besøg viser det sig, at uret ikke er stjålet.

I forbindelse med den nye gennemgang af sagen er vi blevet i tvivl om, hvorvidt det er [familiemedlem3s] ur, som klager har villet anmelde stjålet. Hvis det er tilfældet, hører vi gerne nærmere, om hvorvidt [familiemedlem3s] bor hos klager ligesom vi ønsker tilsendt dokumentation for kravet. Når vi har modtaget dette, vil vi vurdere kravet.

Pkt. 15, 16 og 17.
I sin opgørelse til Danske Forsikring har klager angivet det samlede krav for parfumer til 2.020 kr., hvilket beløb Danske Forsikring har overført til klagers konto.

Klager har ikke dokumenteret sit krav
Klager har fremsat et krav af ikke ubetydelig størrelse, men har ikke fremlagt nogen form for dokumentation overhovedet.

Klager oplyser, at købskvitteringerne for diverse smykker alle er blevet stjålet i forbindelse med indbruddet. Det fritager imidlertid ikke klager for bevisbyrden med hensyn til dokumentation og sandsynliggørelse af sit krav.

Klager har fremlagt diverse fotos, men alle uden digitale data, og det er således ikke muligt at konstatere, hvornår de enkelte fotos er taget. I øvrigt gør vi opmærksom på, at fotos alene hverken sandsynliggør ægthed, alder, værdi eller ejerskab.

Henset til det ovenfor anførte samt til klagers forskellige forklaringer med hensyn til ejerskabet til de enkelte effekter, klagers manglende kendskab til de enkelte smykker samt til den totale mangel på egentlig dokumentation, finder vi ikke, at klager har sandsynliggjort sit krav. På det foreliggende grundlag fastholder vi derfor afvisningen af at udbetale yderligere erstatning til klager.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke hermed har taget stilling til størrelsen af de enkelte krav."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 22/3 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Indklagedes svar giver forsikringstager anledning til følgende bemærkninger:

1 – Klager er fuldt ud bekendt med forsikringens maksimum, men anmelder og opgør alligevel det fulde beløb, da det var disse genstande som var blevet stjålet.

2 – Klager afleverede alle billeder og kvitteringer til indklagede, da politiet havde oplyst, at hun skulle gøre dette.

3 – Klager oplyser, at det er [medarbejder1] som har opfordret klager til at anmelde de genstande som tilhørte klagers [familiemedlem1] til forsikringen. Klager oplyser, at alle kvitteringer og billeder altså blev overgivet til [medarbejder1]. Kvitteringerne var alle originale. Klager oplyser, at [medarbejder1] skulle ringe tilbage til klager, men dette skete aldrig.

4 – Klager er enig i, at man ikke med 100 % nøjagtighed kan fastslå vægten af guld ud fra billeder, men gør gældende, at det ud fra billeder, som dels er udleveret til indklagede og dels er vedlagt nærværende brev kan vurderes, om der er tale om guld eller ej. Såfremt det kan fastslås, om der er tale om guld, og eventuelt hvilken karat, kan der udarbejdes forskellige erstatningsbeløb ved forskelligt anslåede vægte af smykkerne.

5 – Billederne som er vedlagt er fra 1986, 1997, 2001, 2009 og 2011. [Medarbejder1] har allerede modtaget alle billederne på hans mail og han har set de originale billeder da han var hos klager.

6 – Klager oplyser, at frakken var en gave, men at den er udlånt/overgivet til klagers [familiemedlem1], da klager har astma og derfor ikke kan bruge denne.

7 – Klager kan oplyse, at klager og hendes [familiemedlem1] er samme størrelse, og derfor låner hinandens ting, eller overgiver til hinanden.

8 – Klager oplyse, at hun har oplyst til indklagede, at sættet fra [land2] blev købt i december måned 2015, da klager var til bryllup i familien. Klager har ikke oplyst, om billederne er taget i Danmark eller [land2]. Det forekommer i øvrigt besynderligt for klager, at hun skulle sige, at billederne var taget i [land2], når de var taget i februar måned. Endvidere kan klager ikke se relevansen herfor, idet det relevante må være, hvornår billederne er taget, og de var taget i februar 2016.

9 – Klager stiller i øvrigt spørgsmålstegn ved indklagedes handlinger, idet indklagede uden bevis i øvrigt har betalt erstatning for parfume, men ikke vil betale erstatning for smykker, som klager helt uomtvisteligt må have været ejer af, jf. alle de fremlagte billeder og billeder udleveret til indklagede.

10 – Klager har modtaget en del al smykkerne som gaver og har købt en del af smykkerne med penge, som klager har modtaget som gave af familie. Resten er køb for egne midler.

11 – Klager er i øvrigt af den opfattelse, at indklagede har handlet i strid med god forsikringsskik, da hun føler at hun er blevet behandlet meget dårligt af indklagede. Herunder har hun følgende konkrete klagepunkter.

A – Indklagede dukkede første gang op hos klager uden aftale, og dette finder hun meget grænseoverskridende.

B – Der blev stillet en række personlige spørgsmål, herunder om hvor pengene til køb af smykker kom fra.

C – Klager har forsøgt at ringe til indklagede mange gang og lagt besked, uden at hun efterfølgende er blevet ringet op. Klager ringer fra hemmeligt nummer og da blev telefonen besvaret.

Det gøres gældende, at klager har løftet sin bevisbyrde ved fremlæggelsen af billeder, herunder de netop fremlagte 6 billeder, og de billeder som indklagede tidligere har modtaget. Det er dermed godtgjort, at klager var i besiddelse af guldsmykker mv. til en værdi, der langt overstiger forsikringssummen, hvorfor hun skal have udbetalt den fulde sum vedrørende det særlige indbo. Såfremt indklagede er i tvivl om vægten og dermed den samlede erstatningssum kan samtlige billeder forelægges for en professionel vurderingsmand, som kan udtale sig om ægtheden og mulige vægte af de afbillede smykker.

Det bemærkes hertil, at indklagede må have anerkendt selve forsikringsbegivenheden, da der er udbetalt erstatning for 3 parfumer."

Hertil har selskabet i brev af 6/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi henviser til selskabets redegørelse fra den 10. februar 2017, hvortil vi har yderligere disse kommentarer:

Pkt. 1. Advokaten kan ikke se relevansen i, at vi henviser til, at klager har givet to forskellige forklaringer omkring, hvornår hun tog billeder af smykkesættet. Vi er enige i, at billedernes bevismæssige værdi er den samme uanset om de er taget i [land2] ultimo 2015 eller i Danmark i februar 2016, blot de er taget inden indbruddet. At klager fremkommer med to forskellige forklaringer siger imidlertid noget om sandhedsværdien af klagers udtalelser.

Henset til at smykkesættet skulle være købt i 2015, mener vi imidlertid, at det må være muligt for klager at fremskaffe yderligere dokumentation for kravet, og ikke blot et foto, som i øvrigt er helt uden exif-data.

Advokaten anfører, at de fremlagte fotos dokumenterer ejerskab ligesom det skulle være muligt alene ud fra disse fotos at fastslå, om der er tale om guld. Det er vi ikke enige med advokaten i. Det er ikke muligt alene ud fra et foto at fastslå, om der reelt er tale om guld, og det er heller ikke muligt ud fra et foto af fx en arm eller en smykkeæske at fastslå ejerskabet.

For så vidt angår dette punkt må vi opfordre klager til at fremskaffe yderligere dokumentation, førend vi kan realitetsbehandle kravet.

Pkt. 2. Henset til at klager har fremsat et krav på 45.000 kr. for smykkesættet, finder vi ikke, at nogle fotos uden exif-data, udgør tilstrækkelig dokumentation for ejerskab og værdi heraf. Vi må derfor opfordre klager til at fremskaffe yderligere dokumentation, evt. ved henvendelse til sælger.

I vores redegørelse fra den 10. februar har vi anført, at de fremlagte fotos viser nogle smykker i en æske; det er en fejl. Vi er således i besiddelse af tre fotos, som delvist viser en person med smykker, henholdsvis armbånd, øreringe og halskæder.

Pkt. 4. Klager oplyser, at hun ikke ved, hvor meget sættet (ørering og halskæde) er værd og hun ved ikke, hvor sættet stammer fra; alligevel har klager fremsat et krav på 9.000 kr., og som eneste dokumentation fremlagt et foto uden exif-data. Vi må som minimum kræve, at vi får tilsendt de originale fotofiler og meget gerne en nærmere uddybning af, hvorledes klager har fastsat kravet.

Pkt. 5. Klager har fremsat et erstatningskrav på 40.000 kr. for armbåndet, som skulle være handlet i [land1] for et år siden.

I vores redegørelse fra den 10. februar har vi anført, at de fremlagte fotos viser nogle smykker i en æske; det er en fejl. Vi er således i besiddelse af et foto, som viser et håndled med nogle armbånd.

Henset til at armbåndet er handlet for kun et år siden må det være muligt for klager at fremskaffe yderligere dokumentation for kravet.

Pkt. 6. Klager oplyser, at hun ikke ved, hvor meget armbåndet er værd. Klager har fremsat et krav på 12.000 kr., og som eneste dokumentation er fremlagt et foto uden exif-data. Vi må som minimum kræve, at vi får tilsendt de originale fotofiler og meget gerne en nærmere uddybning af hvorledes klager har fastsat kravet.

Pkt. 13. Klagers [familiemedlem1] har overfor selskabets skadeinspektør oplyst, at frakken tilhørte hende og hun har frafaldet kravet. Såfremt vi skal realitetsbehandle kravet ønsker vi således en skriftlig redegørelse fra [familiemedlem1] omkring ejerforholdet tillige med oplysninger om [familiemedlem1] forsikringsforhold.

Konklusion
Advokaten gør gældende, at klager har løftet sin bevisbyrde og at selskabet derfor bør udbetale de 65.000 kr. som er forsikringssummen for særlige private værdigenstande; heri er vi ikke enige med advokaten og vi må derfor på det foreliggende grundlag fortsat afvise at udbetale yderligere i sagen. Som vi har anført under de enkelte punkter må det være muligt for klager at fremskaffe yderligere dokumentation.

I sit brev anfører advokaten endvidere, at Danske Forsikring i den aktuelle sag skulle have handlet i strid med god forsikringsskik. Vi er ikke enige heri men beklager, at advokaten har denne opfattelse.

Det er korrekt, at selskabets skadeinspektør mødte op hos klager uden forudgående aftale. Han var imidlertid ikke inde i lejligheden og talte blot kortvarigt med klagers voksne [familiemedlem1].

At skadeinspektøren ved det efterfølgende møde med klager blandt andet stillede spørgsmål om, hvor pengene til køb af smykker kom fra, finder vi ikke er i strid med god forsikringsskik. Disse oplysninger er blot med til at sandsynliggøre klagers krav og dermed også med til at løfte den bevisbyrde, som klager har med hensyn til kravets berettigelse.

Vi har ikke notater i sagen om, at klager skulle have ringet og lagt besked om, at hun gerne ville kontaktes. Der må være sket en fejl og det beklager vi selvfølgelig."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 12/6 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "2 fakturaer benævnt NY(ny 1 og ny 2), som er på 1.095 [valuta1] for en ring købt i 2015 i [land2], og på 1.018,30 [valuta1], ligeledes også køb i [land2] i 2015. Dette er for et smykkesæt.
>
> Jeg har vedlagt bilag, benævnt 2, som kan henføres til punkt 2 i indklagedes brev. Værdien er opgjort til 1.502 dollars, og vedrører smykkesæt. Datoen er 18. oktober 2010, og forsikringstagers navn er anført i fakturaen.
>
> Der er vedlagt et bilag benævnt 4, som er faktura af 12. december 2008, og vedrører klagers køb af ringe, øreringe, halskæde og armbånd for 1.555 dollars. Forsikringstagers navn fremgår af fakturaen. Fakturaen kan henføres til punkt 4 i indklagedes brev.
>
> Bilag benævnt 5+6, som kan henføres til punkt 5 og 6 i indklagedes ovennævnte brev. Værdien er anført til 7.450 dollars, og vedrører 3 armbånd i 22 kt guld, og er købt den 10. februar 2016 og indeholder tillige forsikringstagers navn.
>
> Der er ligeledes vedlagt faktura af 23. februar 2009, som indeholder forsikringstagers navn, og er for køb al 4 ringe, og med en sum på 2.535 [valuta2]. Fakturaen er benævnt ny 3.
>
> Den samlede værdi kan herefter opgøres til 10.507 dollars, eller ca. kr. 70.000. Samt 2.113,30 [valuta1], som omregnet udgør en værdi i kroner på ca. kr. 3.800. 1 [valuta1] koster ca. kr. 1,8.
>
> Hertil kommer værdien af de [valuta2] på 2.535, som efter nutidskroner udgør ca. kr. 930.
>
> Klager oplyser, at hun i store træk ikke kan se sammenhængen mellem det som indklagede har skrevet i sine besvarelser og at der efter hendes opfattelse er sket flere misforståelser mellem hende og skadebehandleren.
>
> Endvidere har klager flere gange oplyst, at hun har afleveret fakturaer/regninger til skadebehandleren i forbindelse med hans besøg hos klager. Ankenævnet burde derfor kunne få disse udleveret af forsikringsselskabet.
>
> Klagers [familiemedlem1] har oplyst til skadebehandleren, at hun ikke magtede at forholde sig til tyverisagen, da hun var midt i en skilsmisse, hvorfor klager fik fuldmagt til at forfølge sagen for hende.
>
> Der er på nuværende tidspunkt med ovennævnte bilag fremlagt fakturaer vedrørende køb af smykker, som alle er blevet stjålet under indbruddet hos klager, hvorfor klager har dokumenteret sit erstatningskrav, og skal have udbetalt den fulde forsikringssum.

Selskabet har herefter i brev af 5/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager har nu fremlagt diverse kvitteringer som dokumentation for sit krav vedrørende smykker. Umiddelbart undrer det os, at klager pludselig har kunnet fremskaffe disse kvitteringer, idet dette ikke var en mulighed ved skadeinspektørens besøg. Når advokaten således skriver, at klager tidligere skulle have 'afleveret fakturaer/regninger til skadebehand-

leren i forbindelse med hans besøg hos klager' vedrører dette således alene de effekter, som klagers [familiemedlem1] har fået stjålet, og ikke klagers smykker. Da vi nu har modtaget dokumentation for smykker for omkring 70.000 kr., skal vi være indforstået med at erstatte smykker med 65.000 kr. svarende til policens maksimale dækning for særlige private værdigenstande.

Klager advokat bedes meddele, hvortil beløbet ønskes overført.

Vi har ikke yderligere kommentarer."

Til dette har klagerens advokat fremsendt mail af 27/7 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Jeg har forhørt mig hos min klient, og der er et udestående klagepunkt tilbage vedrørende de kontanter min klient fik stjålet, beløbet udgør kr. 25.500, og overstiger maksimumsdækning for kontanter. Indklagede har dog nægtet at betale nogen del af beløbet til klager. Klager har oplyst, at hun har sparet beløbet sammen i de 16 år hun har haft sin [familiemedlem3], da han skulle have haft dem senere. Beløbene er primært indsamlet i forbindelse med gaver til fødselsdage mv.

Klager mener at indklagede skal betale hendes rimelige udgifter til advokatbistand."

Hertil har selskabet i brev af 3/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har ikke fremlagt nogen dokumentation overhovedet for dette krav og henset til, at klager er noteret i RKI med gæld, der overstiger det fremsatte krav, finder vi det ikke sandsynligt, at klager skulle have været i besiddelse af og have fået stjålet sådan et beløb. Vi må derfor fortsat afvise kravet.

Erstatningen for særlige private værdigenstande 65.000 kr. er samtidig hermed overført til den af advokaten anviste konto.

Vi har ikke yderligere kommentarer."

Heroverfor har klagerens advokat i mail af 8/8 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"På vegne advokat …, videresendes nedenstående afslag fra Topdanmark Forsikring på dækning af advokatsalær under sagen.

Jeg skal hermed påklage Topdanmark Forsikrings afslag om dækning af salæret, som udgør kr. 12.000,00 med tillæg af moms kr. 3.000,00, eller i alt kr. 15.000,00, idet der herved henvises til, at forsikringstageren har opnået maxdækning og derved medhold under selve erstatningssagen vedrørende smykkerne, hvorfor også advokatomkostningerne bør dækkes af forsikringsselskabet.
…
[Mail af 3/8 2017 fra selskabet]
Som svar på din forespørgsel kan jeg oplyse, at Topdanmark ikke afholder advokat … salær i denne sag."

Selskabet har herefter i brev af 10/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Efter selskabets opfattelse har advokatbistand i sagen ikke været nødvendig. Advokaten henviser til, at klager har opnået maxdækning og dermed medhold vedrørende smykkerne. Det er korrekt, og det er også muligt at dette skyldes advokatens indsats; men det vil ikke være rimeligt, om selskabet skulle betale for dette arbejde. Vi har lige fra starten gjort klager opmærksom på, at det var af afgørende betydning for os at modtage kvitteringer for indkøb af smykker. Klager oplyste imidlertid, at kvitteringerne var stjålet, hvorfor selskabet opfordrede klager til på anden vis at sandsynliggøre sit krav. Uagtet at kvitteringerne angiveligt skulle være stjålet, har vi – efter at sagen er overgået til advokat og efter at sagen er indbragt for ankenævnet – modtaget kvitteringerne og vel at mærke de originale. Hvis klager havde udleveret disse kvitteringer på et tidligere tidspunkt ville klager allerede på dette tidspunkt, have modtaget maxdækning for smykkerne.
>
> I forhold til selskabet har advokatens arbejde alene bestået i at fremskaffe købskvitteringer for smykkerne, og lige så snart vi modtog dem udbetalte vi erstatning for smykker svarende til forsikringens maksimumsbeløb. På den baggrund mener vi ikke at selskabet skulle være forpligtet til at dække advokatens salær i sagen."

Af mail af 25/9 2017 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

> "Som tidligere forklaret er de 25.500 kr. min [familiemedlem3s] penge, som er blevet samlet fra bl.a. fødselsdage [og andre mærkedage].
>
> Ja, jeg er røget i RKI på grund af en stor regning, jeg ikke har kunnet betale, men de penge er min [familiemedlem3s], som jeg ingen ret har til at bruge."

Af forsikringsbetingelserne (DF20150-2) fremgår det bl.a.:

> "**16. Dækningsskema**
> …
> **E Penge m.m.***
> Er dækket med indtil 21.546 kr. (2011) pr. skade.
>
> **F Særlige private værdigenstande**
> Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 15 % af forsikringssummen pr. skade.
> …
> **17. Hvordan erstatter vi skaden?**
> …
> **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 udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun i perioden fra den 28/6 til den 14/8 2016, hvor hun var bortrejst, var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig. Ved indbruddet blev der stjålet smykker, kontanter og personlige genstande. Klageren har opgjort sit krav til 220.200 kr., hvortil kommer udgifter til advokatbistand på 15.000 kr. inkl. moms.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning for tre parfumer. Selskabet afviste yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke fremlagde fyldestgørende dokumentation. For så vidt angår udgifter til advokatbistand har selskabet anført, at advokatbistand i sagen ikke har været nødvendig.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt 65.000 kr. i erstatning for smykkerne, hvilket ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 16 F er den maksimale dækning for særlige private værdigenstande som f.eks. smykker.

Nævnet lægger til grund, at sagen for nævnet herefter vedrører klagerens krav på erstatning for kontanter og udgifter til advokatbistand.

Kontanter

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

Klageren har anført, at de 25.500 kr. er penge, som er blevet samlet til hendes familiemedlem fra bl.a. fødselsdage og andre mærkedage.

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 store værdier, stiger dokumentationskravene.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at hun har været i besiddelse af kontanterne, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

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

Advokatbistand

Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til advokatbistand med henvisning til, at advokatbistand i sagen ikke været nødvendig.

Klageren har anført, at hun "har opnået maxdækning og derved medhold under selve erstatningssagen vedrørende smykkerne, hvorfor også advokatomkostningerne bør dækkes af forsikringsselskabet".

Det følger af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at sikrede kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at betale udgifter for advokatbistand, idet nævnet finder, at udgiften til advokatbistand ikke har været rimelig og nødvendig som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling, sagens kompleksitet eller lignende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved afgørelse af 18/10 2016 begrundede afvisningen af erstatning for smykkerne med, at klageren ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort besiddelsen og værdien af smykkerne. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet siden afgørelsen af 18/10 2016 har begrundet afvisningen med manglende dokumentation for kravet, og at selskabet udbetalte erstatning for smykkerne umiddelbart efter, at selskabet modtog den udbedte dokumentation.

15. 90275

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at selskabet har handlet i strid med god forretningsskik, kan ikke føre til andet resultat.

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