Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. april 2018 blev i sag nr. 90432:

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. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren anmeldte den 17/2 2016, at han havde været udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet designermøbler (værdi 166.500 kr.), elektronik (værdi 14.800 kr.), smykker (værdi 31.000 kr.), tøj (værdi 13.500 kr.), ure (værdi 25.700 kr.) og kontanter (6.000 kr.).

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har udbetalt 14.399,20 kr. i erstatning til klageren, hvorfra der skal fradrages selvrisiko på 1.150 kr. Selskabet har afvist klagerens krav om yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

2. 90432

I klage af 19/1 2017 til nævnet – fremsendt til nævnet ved mail af 30/5 2017 – har klagerens advokat bl.a. anført:

"**SAGSFREMSTILLING:**

1. Erstatningskrav for herrevielsesring.

Forsikringsselskabet har afvist at dække med henvisning til, at der oprindeligt blev anmeldt to vielsesringe stjålet.

Det har senere vist sig, at forsikringstagerens ekskones vielsesring, havde hun selv beholdt.

Forsikringstageren troede, at han var i besiddelse af begge vielsesringe. Det er således kun herrevielsesringen, som er stjålet.

Til brug for vurderingen af denne vedlægges oprindelig udtalelse vedrørende begge vielsesringe samt ny udtalelse vedrørende herrevielsesringen, i alt kr. 15.000,00

2. Erstatning for halskæde

Forsikringstageren har købt halskæden af [person1], kopi af erklæringen vedlagt.

Oprindeligt blev halskæden solgt billigt til forsikringstageren, idet [person1] havde købt kæden ved en fejl.

Meningen var, at forsikringstageren ville forære halskæden til sin hustru som en overraskelse.

Parterne blev imidlertid skilt, inden dette skete. Kæden blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Kæden er formentlig mere værd i generhvervelsesværdien, men forsikringstageren ønsker sine købsomkostninger erstattet med kr. 3.000,00.

3. Designermøbler.

Forsikringstageren havde en række designermøbler erhvervet for lang tid siden.

Forsikringstageren har dokumenteret tilstedeværelsen af møblerne fra diverse fotos fra sit hjem.

Det forholder sig således, at inden at forsikringstageren blev skilt fra sin daværende hustru, var designermøblerne opbevaret hos forskellige venner.

Der vedlægges erklæringer fra [person2] og [person3], som bekræfter, at de havde møblerne til opbevaring, mens forsikringstageren boede sammen med sin daværende hustru.

Da forsikringstageren efter skilsmissen skulle etablere nyt hjem, blev møblerne taget hjem fra opbevaring, og det er billeder fra dette hjem, som dokumenterer tilstedeværelsen af møblerne sammen med, at de altså har været opbevaret af to andre personer.

Erhvervelsen ligger så mange år tilbage, at forsikringstageren ingen mulighed har for at fremskaffe kvittering, eller har nogen erindring om, hvad han i sin tid gav for møblerne.

Forsikringstageren har fået møblerne vurderet og fremsætter erstatningskrav stort kr. 167.000, 00.

4. iPhone

Forsikringstageren mistede også i forbindelse med indbruddet en iPhone, som han har købt af [person1], jf. erklæring som også vedrører guldhalskæden, under pkt. 2.

Kvitteringen er afleveret til Forsikringsselskabet. Forsikringsselskabet hævder at have mistet kvitteringen.

Kravet ses dokumenteret gennem erklæringen fra [person1] og ønskes erstattet med kr. 5.000,00.

5. MacBook

Forsikringstageren fik stjålet en MacBook, hvor han har indleveret kvitteringen til forsikringsselskabet.

Forsikringsselskabet har åbenbart mistet kvitteringen, idet de siger, at de ikke er i besiddelse af kvitteringen.

Jeg vedlægger fotokopi af filer, hvoraf det fremgår, at min klient har fotograferet kvitteringerne.

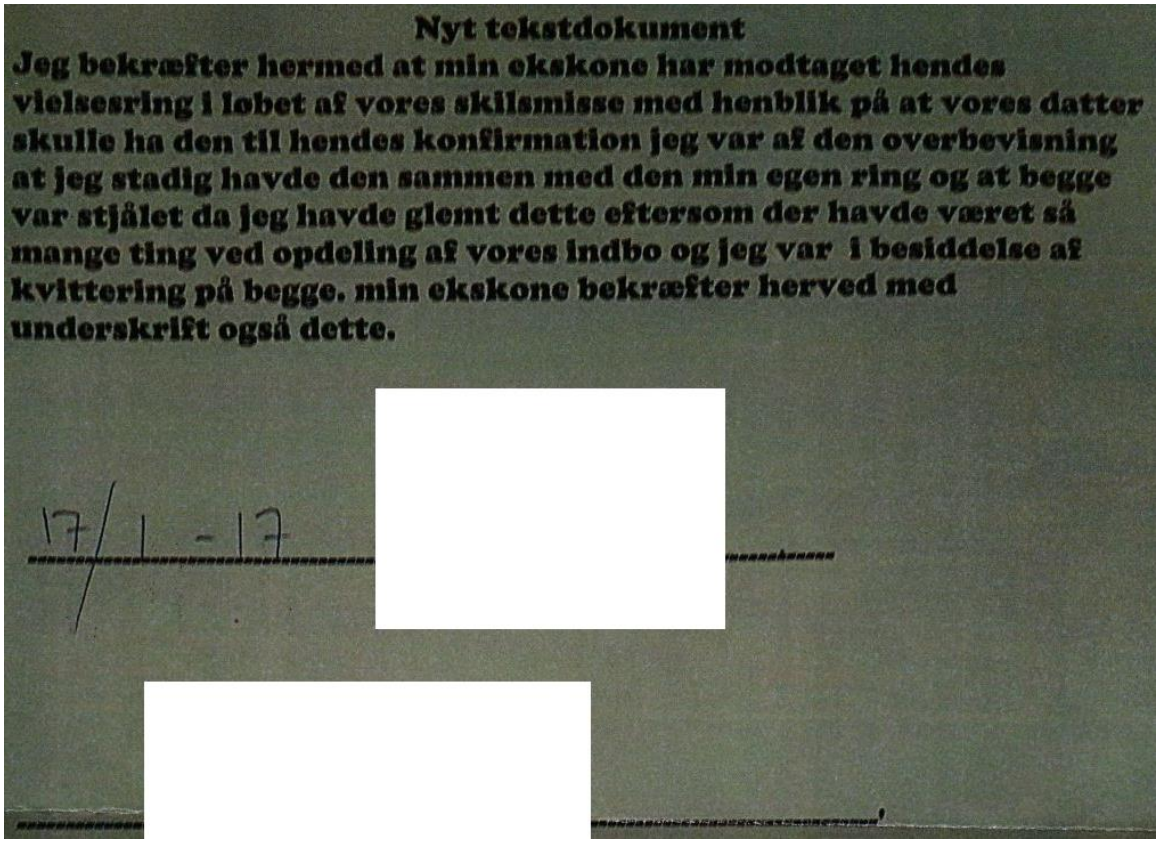
MacBooken kræves erstattet med kr. 6.500,00.

6. Smadret PH pendel

I forbindelse med indbruddet blev en PH pendel smadret. Der er taget foto af den smadrede lampe.

Lampen kræves erstattet med kr. 8.500,00."

Ved mail af 30/5 2017 modtog ankenævnet scan af klageskema (side 1 og 3), klage dateret 19/1 2017 fra klagerens advokat (side 1-3) og følgende bilag:



[Nyt tekstdokument
Jeg bekræfter hermed at min ekskone har modtaget hendes vielsesring i løbet af vores skilsmisse med henblik på at vores datter skulle ha den til hendes konfirmation. Jeg var af den overbevisning, at jeg stadig havde den sammen med min egen ring og at begge var stjålet, da jeg havde glemt dette eftersom der havde været så mange ting ved opdeling af vores indbo og jeg var i besiddelse af kvittering på begge. Mn ekskone bekræfter herved med underskrift også dette.]"

Selskabet har i brev af 24/8 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Efter selskabets opfattelse bør Ankenævnet afvise at behandle klagen, da klager ikke forinden har klaget til Topdanmark over afgørelsen. Vi kan i den forbindelse henvise til følgende:

Den 17. februar 2016 anmelder klager, at han har været udsat for indbrud. Han fremsætter et erstatningskrav på ca. 250.000 kr. herunder designermøbler for 166.500 kr., men har næsten ingen dokumentation bortset fra nogle fotos.

Sagen bliver undersøgt nærmere af en af vores skadeinspektører og i den forbindelse fremkommer der oplysninger blandt andet om vielsesringene som gør, at vi ikke har tiltro til klagers forklaring.

Den 17. juni 2016 fremsender vi vores afgørelse til klager, jf. vedlagte kopi. I brevet henviser vi til sagens omstændigheder herunder den manglende dokumentation og forholdet omkring vielses-

ringene. Samtidig gør vi opmærksom på, at vi vil revurdere opgørelse, hvis vi modtager dokumentation eller klager på anden måde kan sandsynliggøre sine krav. Herefter hører vi intet til sagen førend nu, hvor sagen er indbragt for Ankenævnet.

Efter selskabets opfattelse burde det have stået klart for klager og dennes advokat, at selskabets afgørelse er truffet på baggrund af den dokumentation eller snarere mangel på samme, som var til stede og var forelagt selskabet på afgørelsestidspunktet i juni måned 2016. Det burde ligeledes have stået klart, at selskabet i deres afgørelse havde lagt vægt på, at klager havde afgivet forkerte oplysninger om vielsesringene.

Vi er ikke i besiddelse af og har aldrig fået forelagt de erklæringer, som advokaten henviser til i sin sagsfremstilling, og som angiveligt skulle sandsynliggøre klagers krav. Vi har heller ikke tidligere set den erklæring, som var vedlagt klagen til Ankenævnet, og hvor klager afgiver forklaring om vielsesringene.

Hverken klager eller dennes advokat har rettet henvendelse til selskabet efter at vi har sendt vores afgørelse den 17. juni 2016. Efter selskabets opfattelse burde klagers advokat have rettet henvendelse til og forelagt os de forskellige erklæringer, inden henvendelsen til Ankenævnet. På den baggrund mener vi, at Ankenævnet bør afvise klagen.

Uanset om Ankenævnet vælger at afvise klagen eller ej, skal vi anmode klagers advokat om at fremsende os samtlige de erklæringer og vurderinger, som han henviser til i sin redegørelse. Når vi har modtaget dette, vil vi tage sagen op til fornyet behandling og vi vil fremsende vores redegørelse for sagen i øvrigt til Ankenævnet."

Af selskabets afgørelse af 17/6 2016 til klageren fremgår bl.a.:

"**Du skal sandsynliggøre dit krav**
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er dig som kravstiller som skal dokumentere eller sandsynliggøre berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, herunder at du har været i besiddelse af de anmeldte effekter samt størrelsen af kravet. Herudover fremgår det udtrykkeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 17.E, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen skønsmæssigt, hvis kravstilleren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit erstatningskrav.

Der er atypiske omstændigheder i sagen, hvorfor vi ønsker erstatningskravet dokumenteret ved behørig dokumentation, hvis vi skal kunne imødekomme det fulde erstatningskrav. Fotos af effekter kan være med til at sandsynliggøre et krav, men fotos alene sandsynliggør imidlertid hverken det afbilledes værdi, ægthed eller ejerskab. På baggrund af specielt et forhold omkring vielsesringene vælger vi, at sætte et skærpet krav til dokumentation og sandsynliggørelsen, hvorfor fotos ikke anses for behørig dokumentation.

Vi mener på nuværende tidspunkt ikke, at du fuldt ud har løftet den bevisbyrde, der påhviler dig, hvorfor store dele af erstatningskravet vil blive afvist, da vi vurderer, at der med rette kan stilles tvivl om erstatningskravets rigtighed og omfang. De atypiske omstændigheder i sagen vil ligeledes indgå som et element i en eventuelt skønsmæssig fastsættelse.

Gennemgang af erstatningsopgørelse:
Efter en samlet vurdering af sagen finder vi ikke dit erstatningskrav dokumenteret eller sandsynliggjort tilstrækkeligt i forhold til fremsendte krav. Topdanmark kan derfor ikke imødekomme det fulde erstatningskrav, da vi på det foreliggende grundlag ikke har mulighed for at tage stilling til kravet, og derfor ikke kan realitetsbehandle erstatningskravet. Vi imødekommer derfor kun erstatning for den del af kravet, som kan dokumenteres ved behørig dokumentation, da der er skabt tvivl om det samlede erstatningskrav, jf. ovenstående.
…
Selvrisiko
Du skal være opmærksom på, at din forsikring er tegnet med en selvrisiko på 1.150,00 kr., som vil blive fratrukket erstatningen.

Erstatningen udgør, jf. ovenstående 14.399,20 kr. - 1.150,00 kr. = 13.249,20 kr. Erstatningen vil blive overført til din nemkonto dags dato.

Vi er indstillet på, at revurdere opgørelsen, hvis vi modtager behørig dokumentation og sandsynliggørelse, jf. ovenstående erstatningskrav. Endvidere ønsker vi politirapporten, hvor det er vigtigt, at de stjålne effekter stemmer overens med kravene fremsendt til Topdanmark.

Topdanmark betragter for sit vedkommende sagen som afsluttet."

Af brev af 31/5 2017 fra nævnets sekretariat til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Jeg har nu modtaget indbetaling af klagegebyr og klageskema. Klageskemaets side 2 manglede dog.

Det er vigtigt, at vi modtager klageskemaets side 2 med datoer for, hvornår der er klaget til selskabet og hvornår de har svaret. Du kan udfylde på vegne af klager.

Vi må kun behandle klagen, hvis du først har forsøgt at nå til enighed med forsikringsselskabet. Det er derfor nødvendigt, at du oplyser datoerne for, hvornår du har klaget til selskabet, og hvornår de har besvaret din klage.

Hvis du ikke allerede har forsøgt at nå til enighed med selskabet, skal du starte med at sende dem en skriftlig klage. Du kan kun klage til os, hvis selskabet fastholder sin afgørelse, eller hvis du ikke får svar på din skriftlige klage.

Hvis du allerede har klaget til selskabet, beder vi dig sende en kopi af din klage og selskabets svar.

Sender du en klage til dit forsikringsselskab nu, beder vi dig samtidig meddele os det, så sagen kan stilles i bero i mellemtiden."

Af brev af 31/8 2017 fra nævnets sekretariat til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Vi fremsender kopi af selskabets svar af 24/8 2017. Det fremgår af selskabets svar, at der ikke er klaget til selskabet, lige som der ikke er fremsendt yderligere erklæringer mv, som danner grundlag for klagesagen hos os.

> Vi kan kun behandle klagen, hvis du først har forsøgt at nå til enighed med dit forsikringsselskab.
>
> Det er derfor nødvendigt, at du i første omgang indsender det materiale til os, som selskabet mangler. Når vi har modtaget dette materiale, vil vi videresende det til selskabet og vi vil bede selskabet om at genbehandle sagen. Indtil selskabet har genbehandlet sagen og har truffet en ny afgørelse på baggrund af det nye materiale fra dig, vil vi sætte sagen i bero.
>
> Vi beder dig svare inden 18 dage fra dato og gør dig opmærksom på, at vi ikke vil foretage yderligere med klagen, før vi hører fra dig."

Klagerens advokat har i mail af 3/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg foreslår, at sagen berostilles hos Ankenævnet, således at jeg genoptager dialogen med Topdanmark og fremsender de yderligere oplysninger, som jeg har fået fra min klient.
>
> Jeg anmoder om berosættelse på en måned fra dato."

Af mail af 4/10 2017 fra nævnets sekretariat til klagerens advokat fremgår bl.a.:

> "Jeg har foreløbigt sat sagen i bero til den 3. november 2017."

Af mail af 22/11 2017 fra nævnets sekretariat til klagerens advokat fremgår bl.a.:

> "Med henvisning til min mail af 4. oktober 2017, hører vi gerne, senest 18 dage fra dato, hvorledes det forløber med sagen."

Klagerens advokat har i mail af 2/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har nu læst sagen igennem og forstår ikke, hvad Ankenævnet mener.
>
> Jeg har klaget over en afgørelse, som forsikringsselskabet Topdanmark har truffet, som ikke giver min klient klager fuldt medhold i det rejste erstatningskrav mod forsikringsselskabet.
>
> I forbindelse med klagen vedlagde jeg nogle nye bilag.
>
> Topdanmark har nu været i besiddelse af disse bilag siden i sommers uden, at det har givet dem anledning til at revurdere eller kommentere den tidligere afgørelse.
>
> Jeg har ikke yderligere bilag.
>
> Hvad er det der gør, at I synes, at sagen enten skal afvises eller ikke kan behandles."

Der var herefter den 2/2 2018 telefonisk kontakt mellem nævnets sekretariat og klagerens advokat, hvor det blev aftalt, at advokaten ville vende tilbage, hvilket skete ved mail af 12/2 2018, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "I ovennævnte sag kan jeg oplyse, at jeg ikke har yderligere, og jeg skal derfor høfligst anmode om en afgørelse på det foreliggende grundlag, og hvor de bilag jeg medsendte klagen tages i betragtning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/2 2016, at han havde været udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet designermøbler (værdi 166.500 kr.), elektronik (værdi 14.800 kr.), smykker (værdi 31.000 kr.), tøj (værdi 13.500 kr.), ure (værdi 25.700 kr.) og kontanter (6.000 kr.).

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har udbetalt 14.399,20 kr. i erstatning til klageren, hvorfra der skal fradrages selvrisiko på 1.150 kr. Selskabet har afvist klagerens krav om yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

Det fremgår af selskabets afgørelse af 17/6 2016, hvori selskabet opgjorde erstatningen, at selskabet "er indstillet på, at revurdere opgørelsen, hvis vi modtager behørig dokumentation og sandsynliggørelse, jf. ovenstående erstatningskrav. Endvidere ønsker vi politirapporten, hvor det er vigtigt, at de stjålne effekter stemmer overens med kravene fremsendt til Topdanmark".

Det fremgår også af selskabets svar af 24/8 2017, at selskabet anmoder "klagers advokat om at fremsende os samtlige de erklæringer og vurderinger, som han henviser til i sin redegørelse. Når vi har modtaget dette, vil vi tage sagen op til fornyet behandling og vi vil fremsende vores redegørelse for sagen i øvrigt til Ankenævnet".

Det fremgår endvidere af nævnets sekretariats brev af 31/8 2017 til klagerens advokat, at "der ikke er fremsendt yderligere erklæringer mv., som danner grundlag for klagesagen hos os" og "det er derfor nødvendigt, at du i første omgang indsender det materiale til os, som selskabet mangler".

9. 90432

Det følger af almindelig forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Selskabet har oplyst, at princippet endvidere fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17 E. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, der ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles skærpede krav til dokumentationen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kun i meget begrænset omfang har kunnet fremlægge dokumentation for de anmeldt stjålne effekter, og at klagerens advokat alene har fremlagt et af de bilag, der er henvist til i klagen. Nævnet har også lagt vægt på, at både nævnet og selskabet flere gange forgæves har anmodet advokaten om at fremlægge yderligere dokumentation.

Nævnet har således som sagen er oplyst, ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings