Ankenævnet for Forsikring

Den 25. oktober 2017 blev i sag nr. 90781:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

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

Klageren har anmeldt, at hun den 28/11 2015 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet en møntsamling, smykker og kontanter.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har af flere omgange udbetalt erstatning.

Selskabet har første gang ved afgørelse af 22/2 2016 opgjort erstatningen for safety boks, kontanter, værktøj, kamera og nogle smykker til 24.691 kr.

Klageren fremsendte herefter mail af 14/3 2016 vedhæftet en erstatningsopgørelse med kommentarer, hvoraf det fremgik at klageren godkendte erstatningsopgørelsen på en del punkter. Klageren var dog stadig ikke tilfreds med opgørelsen vedrørende møntsamlingen, kontanter, en murstenslænke, et panserarmbånd med navneplade, en rød-/hvidguldsring med brillant, en herrering, to vielsesringe, en guldring med jadesten samt for oprydning og rengøring.

Selskabet lavede herefter den "Afsluttende erstatningsopgørelse" af 15/3 2016, der blev fremsendt til klageren ved mail af 16/3 2017. Heraf fremgik det, at klageren fik udbetalt yderligere 4.200 kr. for en herrering og én vielsesring.

Selskabet har i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet udbetalt yderligere erstatning på 12.201 kr. for en murstenslænke, en vielsesring, et armbånd, manchetknapper. Til dette beløb har selskabet tillagt renter på 1.197,71 kr. efter forsikringsaftalelovens § 24.

Selskabet fastholder sin afvisning af udbetale erstatning for en møntsamling og kontanter, samt yderligere erstatning for smykker og oprydning. Selskabet har henvist til manglende dokumentation.

I klageskema af 23/4 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Se vedl. mail korrespondance.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> At få omstødt erstatningsudbetalingen. Vurderingerne er sat meget lav, eller der ikke er nogen vurderinger."

Selskabet har i brev af 17/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikringstager klager over den opgjorte erstatning i forbindelse med et indbrud den 28. november 2015.
>
> Forsikringstager har oprettet Familieforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. 5038 – bilag A.
> …
> **Sagens forløb**
> Kunden anmeldte den 30. november 2015, at der var sket et indbrud på kundens ejendom, hvor der var stjålet diverse smykker, safety boks, kamera og værktøj.
>
> Sagen blev oversendt til taksator og efterfølgende var der en dialog mellem taksator og kunde omkring indhentelse af dokumentation, herunder blev der afholdt et møde hos vores forsikringstager den 4. februar 2016.

Ved dette møde oplyste vores forsikringstager blandt andet, at de havde fundet oplysningerne om priser mv. på de stjålne genstande herunder smykkerne på nettet. Ved taksators gennemgang af smykkerne med kunden kunne det konstateres, at de oplyste priser ikke stemte overens med de angivne smykker. Se blandt andet nedenfor under rød/hvidguldsring med brilliant.

Kunden sendte som dokumentation enkelte fotos optaget den 9. november 2015 samt nogle ældre utydelige papirfotos, hvor man kan se enkelte af smykkerne.

Billederne var efter det oplyste optaget efter, at der havde været en del indbrud i nabolaget. Der var taget billeder af de fleste genstande i hjemmet, men da vores taksator ved mødet den 4. februar 2016 bad om at se disse billeder, blev det oplyst, at disse lå på mandens telefon. Det blev oplyst, at billederne ville blive eftersendt.

Efterfølgende ændrede kunden forklaring til, at billederne lå på datterens kamera, som var stjålet, og derfor ikke kunne eftersendes.

I forløbet skiftede kunden flere gange forklaring blandt andet også om møntsamlingen, se nedenfor, og den 22. februar 2016 opgør vores taksator kundens erstatning ud fra de foreliggende oplysninger.

En del af kravene opgøres skønsmæssigt, da vi ikke har modtaget tilstrækkelig dokumentation. Samtidig oplyser vores taksator i mailen til kunden, at erstatningsbeløbet kan hæves, såfremt der fremsendes dokumentation for de enkelte genstande. Denne erstatningsopgørelse tilrettes endeligt den 15. marts 2016, og kunden har modtaget i alt 28.891,- i erstatning – Endelig erstatningsopgørelse vedlægges som bilag B.

Der er efterfølgende en dialog mellem taksator og kunden omkring erstatningsopgørelsen, hvor taksator fastholder, at da vi ikke har modtaget den ønskede yderligere dokumentation kan der ikke ydes yderligere erstatning. Kunden klager over dette den 15. december 2016 og vi fastholder vores afvisning i mail af 23. december 2016.

Sagens begrundelse
Af betingelserne for Indboforsikringen pkt. 2.5.5. Dokumentation fremgår, at forsikringstageren skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at hun har haft de stjålne genstande samt at alder og genanskaffelsespris er som oplyst. Det er selskabets opfattelse, at jo højere kravet er jo højere krav til dokumentationen kan der også stilles.

Fotos kan i et vist omfang dokumentere, at man har haft nogle genstande, men det kan ikke sandsynliggøre genstandenes ægthed og kravets størrelse. Vi kan f.eks. ikke ud fra fotos vurdere, om smykkerne er ægte

Vi vurderer, at det er nedenstående forhold kunden klager over, såfremt der måtte være øvrige forhold bedes kunden orientere os herom, hvorefter vi ligeledes vil undersøge disse forhold.

Møntsamling: Kunden er gentagne gange blevet bedt om, at fremsende dokumentation for kravet på 50.000,- herunder certifikater på mønterne.

Kunden har oplyst, at kunden blev kontaktet af en advokat, da advokaten i forbindelse med behandling af en arvesag havde fundet en seddel blandt afdødes papirer, hvoraf det fremgik, at kunden skulle have mønterne. Da vi i den forbindelse bad om en udtalelse fra

advokaten, ændrede kunden forklaring og oplyste, at der ikke havde været en advokat tilknyttet boet. Hun havde fået mønterne udleveret af familien til afdøde.

Kunden oplyste ved taksators første henvendelse, at hun ikke i forbindelse med overdragelsen havde modtaget certifikaterne, men efterfølgende ændrede kunden forklaring til, at certifikaterne havde ligget sammenfoldet i en blikæske under mønterne i trækassen. Dette kan i følge en mønthandler ikke lade sig gøre, da der ikke er plads til en blikæske i kassen med mønter.

Kontanter: Kunden har fremsat et krav på 26.000,- kr. Det har været svært for vores taksator, at få oplyst, hvordan beløbet er fremkommet. Det er oplyst, at 5.000,- tilhørte datteren og var konfirmationsgaver fra foråret 2014. De øvrige kontanter var delvis forskud på arv, men vores forsikringstager kunne ved mødet den 4. februar 2016 ikke nærmere redegøre for, hvornår og med hvilke beløb hun havde modtaget pengene. Ved mødet blev det oplyst, at hun havde modtaget lidt forskud på arv i oktober, ca. 6.000,-, men vores taksator fik på det tidspunkt aldrig svar på, hvem der var giver af pengene. Det forhold, at vi efterfølgende har modtaget en erklæring omkring gaver/arveforskud, mener vi ikke dokumenterer, at kunden var i besiddelse af 26.000,- på tidspunktet for tyveriet.

Vores kunde har således ikke dokumenteret, at hun var i besiddelse af 26.000,-, men da det er vores erfaring, at det er meget normalt at have en vis mængde kontanter liggende har vi skønsmæssigt udbetalt 5.000,- til vores kunde vedrørende kontanterne.

Murstenslænke: Erstatningen er opgjort på baggrund af brugtprisen for en tilsvarende lænke, dette er imidlertid en fejl. Erstatningen kan herefter opgøres til genanskaffelsesprisen på 12.790,- kr. Herfra skal fratrækkes vores genleveringsrabat på 20%. Erstatningen udgør herefter 10.232,-. Der er tidligere udbetalt 4.995,- til kunden og restbeløbet på 5.237,- vil blive sendt til kunden.

Rød/hvidguldsring med brilliant: Der er fremsat et krav på 11.000,- for en ring med en brilliant på 0,10 karat. På mødet med vores taksator blev kravet ændret til en ring med 0,01 karat efter at vores kunde var forevist billeder af stenstørrelser. Vi har ikke modtaget nogen dokumentation for ringen, og erstatningen er derfor fastsat skønsmæssigt til 1.500,-. Såfremt vi modtager den nødvendig dokumentation, vil vi vurdere erstatningen på ny.

Herre ring: Der er anmeldt et krav vedrørende en herrering med ynox sten i 18 karat, 15 gr. Vi har bedt kunden sende dokumentation for kravet på 6.000,-, men vi har ikke modtaget yderligere. Vi afventer derfor fortsat denne dokumentation, hvorefter vi vil fastsætte en evt. erstatning.

2 stk. vielsesringe: Vi har betalt 2.700,- i erstatning for en vielsesring, og vi har bedt kunden sende yderligere dokumentation for at kunne vurdere kravet på 3.200,- pr. ring. Vi afventer derfor denne dokumentation, hvorefter vi vil vurdere erstatningen på ny. Dog har vi bemærket, at vi fejlagtigt alene har udbetalt erstatning for en ring, og vi sender derfor yderligere 2.700,- i erstatning til kunden.

Guldring med jadesten: Vi har bedt kunden sende dokumentation for kravet, men har ikke modtaget yderligere. Vi afventer derfor fortsat denne dokumentation, hvorefter vi vil vurdere en evt. erstatning.

Herre guldarmbånd: Vi er i tvivl om, hvorvidt der er tale om et krav, der ikke tidligere har været fremsat, og såfremt kunden mener at have et krav herfor, bedes det oplyst hvilket punkt i Fortegnelse over stjålne smykker, der er tale om. Samtidig bedes evt. dokumentation fremsendes, hvorefter vi vil vurdere kravet.

Panserarmbånd med navneplade/armlænke med to led: Vi tillader os at gå ud fra, at der er tale om en samme genstand. Der er tidligere udbetalt 3.200,- i erstatning for dette armbånd.

Erstatningen er opgjort på baggrund af brugtprisen for en tilsvarende lænke, men dette er imidlertid en fejl. Erstatningen kan herefter opgøres til en genanskaffelsespris på 8.730,-. Herfra skal fratrækkes vores genleveringsrabat på 20%. Erstatningen udgør herefter 6.984,-. Der er tidligere udbetalt 3.200,- til kunden og restbeløbet på 3.784,- vil blive sendt til kunden.

Oprydning/rengøring: Erstatning på 1.500,- kr. er fastholdt på baggrund af et skøn ud fra billederne i politirapporten.

Kunden har ikke fremsat yderligere krav vedrørende manchetknapper, men da vi har kunnet konstatere, at erstatningen er opgjort på baggrund af brugtprisen for tilsvarende manchetknapper, dette er jf. ovenstående imidlertid en fejl. Erstatningen kan herefter opgøres til genanskaffelsesprisen på 1.600,- kr. Herfra skal fratrækkes vores genleveringsrabat på 20%. Erstatningen udgør herefter 1.280,- kr. Der er tidligere udbetalt 800,- til kunden og restbeløbet på 480,- kr. vil blive sendt til kunden.

Beløbene vil blive forrentet i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at vi har bedt vores kunde rette henvendelse hertil, såfremt kunden ønsker genlevering af de smykker, hvor der er fratrukket en genleveringsrabat, jf. vedlagte kopi af brev til kunden.

Konklusion
Det tilkommer forsikringstager, at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav.

Vi mener, at have betalt erstatning til kunden i det omfang, hvor kunden har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav. Da forsikringstagerne ikke i øvrigt har dokumentation eller på anden måde har sandsynliggjort kravets størrelse eller genstandenes ægthed kan vi ikke tilbyde, at betale yderligere erstatning i sagen.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Klageren har i mail af 14/3 2016 til selskabet bl.a. anført følgende:

"**Møntsamling. HC Andersen, 24 stk.**
Det er et privat skifte, så ingen advokat. Så dermed dokumentation fremsendt. Erstatning ikke accepteret. NB. Da jeg ikke er familiær pårørende, kan jeg ikke få indsigt i dødsboet. Hvilket du måske burde vide. Så kravet er stadig fuld erstatning.
…
Kontanter
Kravet her må være fuld erstatning på max. 18.000,- (dokumentation på arveforskud fremsendes).

…
Murstenslænke 14k. 9 rk
Prisen er fundet på [hjemmeside] ud fra dagens guldpris.
…
Panserarmbånd m/navneplade 14 k.
Vi har ikke fremsendt noget krav på et sådant smykke?
…
Rød/hvidguld ring 14 k., med 0,10 c brilliant
Billederne var på kortet i … kamera. Erstatning ikke accepteret.

Hr. ring
Vores krav: 7.000,-

Vielsesring
2 stk. Vores krav: 3.200,- pr. stk. = 6.400,-

Guldring m. jadesten
Vores krav: 2.500,-

Solbriller?
Ingen krav fremsendes

Taske
Ingen krav fremsendes

Oprydning og rengøring
Da der er brugt 2 X 15 mandskabstimer, må kravet her være minimum 3.000

Kravet om dokumentation på mønterne, er praktisk ikke en mulighed. I øvrigt er det ikke sammenligneligt med begrundelsen for afvisning af erstatning.

Da det kun er os, og vores udsagn, står vi os meget uforstående over for hvordan du kan skønnet, hvad vi måtte have sparet op og arvet.

Se vedl. Billede.

Erstatningskravet på min hvidguld ring, har du uden videre ændret, til en sølvring med en uægte sten. Forstår ikke måden du skønner på? Og er der en grund for, at du kalder den Rød/hvidguld ring?

Følgende genstande fremgår ikke af opgørelsen
Herre Guldarmbånd

Herre ring med mørk Ynox sten i 18 K guld 15 gram.

1 stk. armlænke i 14 K guld med 2 led 22 gram.

Vores opgørelse er hovedsageligt vurderet ud fra guld prisen d.d. (208,16 kr.).

Mht. mangelfuld dokumentation, accepterer vi ikke erstatningen. 'Den som har været udsat for indbrud, kan aldrig føre 100 % bevis for de stjålne genstande'."

7. 90781

Af selskabets afsluttende erstatningsopgørelse af 15/3 2016 fremgår det bl.a.:

"**Afsluttende erstatningsopgørelse**

Genstande	Alder	Afsk.	Krav	Erst.	Bemærkninger	Dok.
Møntsamling. HC Andersen, 24 stk.			50.000	0	*	Foto
Saftybox			800	500	Købt brugt i DBA	0
Kontanter			26.000	5.000	**	0
Ryobi kruemaskine	5	35%	1.500	519	Nypris, net 799	0
Makita skruemaskine	5	35%	1.500	876	Nypris, net 1.348	0
Ryobi vinkelsliber	5	35%	1.500	519	Nypris, net 799	0
Ryobi multicutter	3	15%	1.500	975	Nypris, net 1.148***	0
Makita bajonetsav	3	15%	1.500	1.043	Nypris, net 1.228	0
Canon kamera EOS 1200D	1½		3.000	2.394	Nypris 2.394	kvitt.
Murstenslænke 14 k. 9 rk	arv		10.000	4.995	Brugtpris pga. arv	foto
Manchetknapper 14 k. m/onyxsten, plade	arv		1.600	800	Brugtpris pga. arv	0
Panserarmbånd m/navneplade 14 k.	arv			3.200	Brugtpris pga. arv	foto
Bjørn Borg halskæde, sølv 60 cm.		25%	1.160	870	Rabat 25%	0
Rød/hvidguld ring 14 k., med 0,10 c brilliant	arv		11.000	1.500	Udpeget sten på 0,01 c	*****0
Armlænke m. 2 led, 14 k, b= 2 cm. 22 g.	arv		3.200	0	Se panserarmb. M. navnepl.	0
Hr. ring m. onyxsten, 18 karat, 15 gram	arv		6.000	0	Afventer dok.	0
Hr. ring	arv		7.000	1.500	Ingen øvrige opl. Skønnet erst.	foto
Vielsesring	arv		6.400	2.700	Skønnet erst. Chianti	foto
Guldring m. jadesten	arv		2.500	0	Afventer dok.	0
Solbriller ?			0		Ingen krav fremsendt	
Taske ?			0		Ingen krav fremsendt	
Oprydning og rengøring. 2 x 15 timer			3.000	1.500	Skønnet	
I alt				28.891		

*Der foreligger ingen dokumentation på at monterne er arvet, samtidig med at der er afgivet forskelling forklaringer, hvorfor kravet afvises, indtil dokumantation er fremsendt.
**Der forelægger ingen form for dokumentation, hvorfor erstatningsbeløbet er skønnet.
***Multicutter findes ikke i det oplyste mærke.
*****Erstatning fastsat efter en sølvring med den ægte sten, indtil dokumentation forelægger."

Af forsikringsbetingelserne (5038) fremgår det bl.a.:

"**2.5.5. Dokumentation**
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun den 28/11 2015 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blandt andet blev stjålet en møntsamling, smykker og kontanter.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har opgjort klagerens erstatning af flere omgange til i alt 42.289,71 kr. med tillæg af renter. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for den resterende del af kravet.

For så vidt angår det/de anmeldte armbånd bemærker nævnet, at der i sagen er omtalt en murstenslænke, et panserarmbånd med navneplade, en armlænke og et armbånd. Vedrørende murstenslænken har selskabet ved afgørelse af 22/2 2016 anerkendt at erstatte dette med 4.995 kr. Selskabet har i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet ved brev af 17/5 2017 anerkendt at erstatte dette med yderligere 3.784 kr. Klageren har i sine kommentarer til selskabets erstatningsopgørelse af 22/2 2016, oplyst at hun ikke har anmeldt et krav for et panserarmbånd med navneplade. Da selskabet ved afgørelse af 22/2 2016 har anerkendt 3.200 kr. for "Panserarmbånd m/navneplade 14 K.", da klagerens krav på armlænken efter det oplyste lyder på 3.200 kr., og da klageren ikke nærmere har opgjort kravet for "Herre Guldarmbånd" og "1 stk. armlænke i 14 K guld med 2 led 22 gram", som klageren har anmeldt ved sine kommenterer i mailen af 14/3 2016, behandles disse forhold ikke yderligere af nævnet.

På baggrund af de fremlagte erstatningsopgørelser samt parternes kommentarer lægger nævnet herefter til grund, at tvisten for nævnet omhandler møntsamlingen, en rød-/hvidguldsring med brillant, en herrering med onyxsten, to vielsesringe, en guldring med jadesten samt dækning for oprydning og rengøring.

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 afsnit 2.5.5. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, som ofte bliver stjålet i forbindelse med eksempelvis indbrud, kan der stilles skærpede krav til dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sine krav vedrørende de forskellige indbogenstande, der er genstand for

nævnets behandling, og oprydnings/rengøring, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for køb eller besiddelse af genstandene. For så vidt angår møntsamlingen og kontanterne, bemærker nævnet, at der efter nævnets opfattelse gælder skærpede beviskrav for krav på dækning for effekter/samlinger med høj værdi.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet, i forbindelse med sagens behandling for nævnet, har ydet forsikringsdækning for en del af de for klagen omfattede genstande, tilbagebetales klagerbyret.

Peter Thønnings