Ankenævnet for Forsikring

Den 25. oktober 2017 blev i sag nr. 90818:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt og har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

I klageskema af 28/4 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Har været udsat for indbrud i min lejlighed hvor det blev stjålet smykker, tøj, penge, cd afspille mobil tlf. solbriller, computer, til en værdi af ca. 150.000 kr. jeg har fået erstatning af forsikring ca. 21000 kr. Forsikring mener at jeg har ikke tilstrækkelig dokumentation for de stjålne ting og penge. Jeg har fremlagt billeder af tøj og smykker samt bankposteringer på hævning af penge. Jeg har klaget over afgørelsen og fik yderligere 5000. Jeg er ikke tilfreds med afgørelsen derfor jeg vil gerne klage over den.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> En fair afgørelse. En fair erstatning over de stjålne ting"

Selskabet har i brev af 31/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Indledningsvis skal vi bekræfte, at [klageren] tegnede Familiens Basisforsikring her i selskabet den 01.12.2013, hvorfor forsikringsbetingelser nr. 35-2 er gældende.

Klagen vedrører størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrud sket mellem den 22.10.16 og 23.10.16.

Sagsfremstilling:

Forsikringstager kontakter selskabet telefonisk den 24.10.16 for at anmelde indbrud, det aftales at forsikringstager fremsender opgørelse over sit erstatningskrav.

Den 25.10.16 modtager selskabet opgørelsen fra forsikringstager, som vurderes at være ca. 141.200,00 kr. (bilag 1) heraf udgør krav for smykker ca. 46.000,00 kr. Der er vedlagt print af et foto. (Bilag 2) kontanter 45.000,00 kr. Der er vedlagt print. (Bilag 3).

På baggrund af erstatningskravet bliver sagen sendt til [taksator].

Ved mødet den 23.11.16 med forsikringstager, gennemgår taksatoren hvert enkelt krav med forsikringstager, hvor det noteres at forsikringstagers dokumentation for de fremsendte krav er mangelfuld og helt utilstrækkelig for det fremsendte krav. Forsikringstagers dokumentation består udelukkende af foto samt bankposteringer fra juli 2016 og oktober 2016.

Selskabet modtager politirapporten, hvoraf det fremgår, at hoveddør opbrudt, færden i flere rum, skuffer og skabe åbnet og gennemrodet. Der er stjålet 6 Jakker, solbriller, bærbar, afspiller, Iphone [model], cd'er og [valuta] (6.000,00 dk). Det bemærkes at omfanget af det anmeldte, afviger fra forsikringstagers opgørelse, som slet ikke indeholder så stort et krav for kontanter, og smykkerne er ikke nævnt med noget beløb. Politirapport vedlægges (Bilag 4).

Smykker:

Vi har alene modtaget et foto af et kors, og må indledningsvis oplyse, at vi ikke kan fastslå ægthed, vægt eller karat ud fra fotos. Vi anerkender dog, at forsikringstager har været i besiddelse af smykker i et vist omfang, hvorfor erstatningen er fastsat skønsmæssigt til kr. 7.000,00.

Kontanter:

Forsikringstageren har fremvist bankposteringer på hævninger fra den 4. – 7. juli 2016, hvor der blev hævet henholdsvis kr. 9.882,00 og kr. 9.883,00 og kr. 9.884,00 og kr. 9.880,00.

Disse hævninger ligger 3½ måned forud for indbruddet hvorfor vi ikke finder, at det er tilstrækkelig dokumentation for det kontantbeløb forsikringstager har anmeldt stjålet til GF Forsikring A/S.

Endvidere har forsikringstager fremvist bankpostering på hævning fra den 4. oktober på kr. 3.078,00

Formålet med kontanthævning er sædvanligvis, at der skal ske et forbrug. Forsikringstager oplyste også ved mødet med taksator, at han den 10. juli 2016 kørte til [udlandet] på ferie, og at han muligvis skulle bruge pengene til noget forretning sammen med sin bror i [udlandet].

På det foreliggende grundlag har vi fastsat erstatningen for kontanter skønsmæssigt til kr. 6.000,00. Det er også det beløb som forsikringstager har anmeldt til politiet jf. politirapporten.

CD Afspiller:

Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Afspilleren kan erstattes med kr. 1.200,00. Der henvises i den forbindelse til forsikringsbetingelserne punkt 7.1.5.3 vedrørende afskrivning.

100 CD' er:

Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Erstatningen er skønsmæssigt fastsat til kr. 2.600,00.

Solbriller:

Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Erstatningen er fastsat efter forsikringstager krav kr. 2.700,00 i form af købsbevis til indkøbsportalen i [firma].

Iphone [model]:
Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. Erstatningen er fastsat efter forsikringstager krav kr. 1.500,00.

6 Jakker:

Der er fremlagt dokumentation i form at billeder. Billederne beviser ikke ægtheden eller ejerskabet af jakkerne. Erstatningen er skønsmæssigt fastsat til kr. 6.000,00 (bilag 5).

Bærbar PC:

Der er ikke fremlagt dokumentation for kravet. PC'en kan erstattes med kr. 1.500,00.

Der henvises i den forbindelse til forsikringsbetingelserne punkt 7.1.5.4 vedrørende afskrivning.

Efter en vurdering af sagen, herunder forsikringstagers forklaring samt dokumentation, meddeler taksatoren, at vi kan tilbyde forsikringstager en erstatning på kr. 21.768,00. Der er tale om skønnet erstatning ud fra en samlet vurdering og dokumentation i sagen. Forsikringstager for opgørelse sendt på mail. Taksator taler med forsikringstager som ikke er tilfreds med vores tilbud, men har ikke yderligere dokumentation.

GF Forsikring modtog efterfølgende en klage (bilag 6) fra forsikringstager. Klagen gav anledning til at forhøje erstatningen for iphone med kr. 750,00, idet der fejlagtigt var afskrevet på et skønnet beløb. Endvidere blev det vurderet at den skønsmæssig erstatning for jakkerne var i underkanten, hvorfor det blev forhøjet med kr. 3000,00 (Bilag 7).

Selskabets Stillingtagen:

GF Forsikring fastholder på det foreliggende grundlag, at forsikringstager ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation, hvorfor erstatningsopgørelsen fastholdes.

Forsikringstager fremsender i denne sag et stort krav på 141.200,00 – for kontantbeløb har han hæve/vekslebilag som ligger ca. 3 1/2 måneder forud for indbruddet, og for de øvrige genstande har han ingen eller meget sparsom dokumentation (Bilag 8).

Det er forsikringstager som skal dokumentere og sandsynliggøre sine erstatningskrav, og henset til det store erstatningskrav stiger kravet for dokumentation. Vi har opfordret forsikringstager til at fremskaffe yderligere dokumentation hvis kravet skal vurderes igen, men har ikke modtaget yderligere."

Klageren har i mail af 10/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har åbenbart fejlagtig skrev i politirapporten at det blev stjålet 6000kr i stedet af 6000 [valuta]. Da jeg sendt opgørelsen til gf skrev jeg klar at det var ca. 6000 [valuta] det blev stjålet. Gf påstå at det mangler dokumentation for mit krav.
Bankposteringer er ikke dokumentation nok for dem, og siden hvornår er det uansvarlig eller forbudt at have penge hjem i 1,2,4,6 måneder.
Der blev stjålet 6 meget dyre jakker som jeg har billeder af dem. Gf påstår også at det er ikke nok dokumentation, men da jeg anmeldt skaden på deres hjemmeside dokumentation i form af billede blev accepteret. Det beviser ikke ægtheden eller ejerskabet siger de men hvem beholder kvitteringer af tøjkøb i flere år.
Jeg kan i øvrigt sende billeder af 8 andre jakker som jeg stadig væk har og dyre jakker også, Armani Pierre gardin osv.
Jeg mangler dokumentation af smykke da som jeg har forklaret selskabet der lå i posen med det og det har ikke være muligt at skaffe den igen fra forhandleren.
Jeg har ikke dok. for pc men et nr. som jeg gav til taksator og en billede af den som han ment at det var ikke nødvendigt at sende til ham.
I øvrigt synes jeg at det er meget lidt erstatning for de stjålne cd,
Erstatning til cd afs solbriller og iphone det er jeg tilfreds med.
Jeg forventer og håber på en fair afgørelse"

Selskabet har i brev af 19/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"GF-Forsikring A/S mener stadigvæk at det er forsikringstageren som har bevisbyrden, og at det er forsikringstager som skal dokumentere og sandsynliggøre sit erstatningskrav.

I den konkrete sag, dokumentere forsikringstageren at han fra den 4-7 juli 2016 hæver 6000 [valuta]. Det er 3½ måned forud for indbruddet. Normalt hæver man penge til et forbrug og ikke til at have liggende. Vi bemærker at han selv oplyser til [taksator] at han den 10.07.16 kørte til [udlandet] på ferie, og at han muligvis skulle bruge pengene til noget forretning sammen med sin bror I [udlandet]."

Klageren har i mail af 6/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"hvis forsikringsselskab mener at jeg forsøge at snyde hvorfor erstatte min tab. Hvis jeg vil snyde havde jeg gøre det 3½ måned før.
Jeg beklager mit sene svar men jeg har været ud og rejse
Har ikke mere på sagen, afventer afgørelsen"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af klagerens opgørelse af 24/10 2016 til selskabet fremgår bl.a.:

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Nypris	Dit krav
smykke	Smykker, Ure & Tilbehør – Udenlandske Smykker	5	DKK 40.000,00	DKK 40.000,00
smykke	Smykker, Ure & Tilbehør – Smykker	250	DKK 6.000,00	DKK 6.000,00
kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. – Kontanter	3	DKK 45.000,00	DKK 45.000,00
cd afspiller	Lys & Billede – [mærke] – [mærke]	105	DKK 8.000,00	DKK 6.000,00
100 cd ca	Musik, Film & Spil – CD'er	80	DKK 10.000,00	DKK 10.000,00
2 armani jeans jakker	Tøj og Sko – Herre	21	DKK 6.000,00	DKK 5.000,00
3 hugo boss jakker	Tøj og Sko – Skind og Skindtøj	8	DKK 15.000,00	DKK 15.000,00
dolce gabbana jakke	Tøj og Sko – Herre	43	DKK 5.700,00	DKK 5.000,00
APPLE iPhone [model] (Mobiltelefoner)	Telefoni – Mobiltelefoner	35	DKK 4.000,00	DKK 1.500,00
solbriller med styrke	Briller, Linser og Hørelse – Briller	41	DKK 2.700,00	DKK 2.700,00
compac computer	Computer og Software – Bærbar PC	51	DKK 6.000,00	DKK 5.000,00

Af politirapport af 23/10 2016 fremgår bl.a.:

> "*Sagens genstand*
> Indstigning: Hoveddør opbrudt. Færden i flere rum. Skuffer og skabe åbnet og gennemrodet. Stjålet: Bærbar pc, ellers ikke overblik. Udstigning: Som indstigning.
>
> Iflg. kosteropgørelse stjålet: 2 stk. Armani jeans jakker, 2 stk. Hugo Boss læder jakker, 1 stk. Dolce Gabbana jakke, 1 Iphone [model], [mærke] solbriller, Compac Pc, cd afspiller, en del cd'er og [valuta] (6000 dkk.)"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Hvilke genstande er dækket**
> …
> 3.3 Penge m.m.
> Som 'penge m.m.' anses:
>
> – Penge
> – Pengerepræsentativer, herunder bl.a. præmieobligationer og ubrugte frimærker
> – Møntkort
>
> Dækningen er begrænset til maksimalt 22.300 kr. (basisår 2014) pr. forsikringsbegivenhed.

3.4 Særlige private værdigenstande.
Som 'særlige private værdigenstande' anses:
– Frimærkesamlinger
– Ting af guld, platin eller sølv *)
– Møntsamlinger
– Perler *)
– Smykker
– Ædelstene *)

Genstande, hvori de med *)-mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.

Dækningen er begrænset til maksimalt 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed.

…
71.5 Afskrivningsregler:

Vedrørende de genstande, for hvilke der er fastsat særlige afskrivningsregler, kan sikrede altid, medmindre GF Forsikring fremskaffer eller leverer nye genstande, jf. punkt 7.1.3, forlange kontanterstatning i overensstemmelse med følgende regler, såfremt genstandene i øvrigt var ubeskadigede:

…
7.1.5.4 Særlige elektriske apparater, der udelukkende er til privat brug.
Til 'særlige elektriske apparater' henregnes:
– Private computere med tilbehør, herunder monitor, tastatur, modem, mus, computeren inkl. standardprogrammel, printer, joystick, tape-station, cd-rom og diskettestation.

…
Genstande, der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunkt	Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunkt
0 - 1 år	100%	3 - 4 år	50%
1 - 2 år	90%	4 - 5år	30%
2 - 3 år	70%	5 - år	10%

…
7.6 Dokumentation.

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdiful-

de ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der mellem den 22/10 2016 og den 23/10 2016 havde været indbrud i hans lejlighed, hvor der blev stjålet smykker, tøj, kontanter, CD afspiller, iPhone, solbriller og en computer til en værdi af cirka 150.000 kr.

Klageren er utilfreds med størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt og har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

Efter sagens indbringelse for nævnet har klageren anerkendt selskabets erstatning for CD afspiller, solbriller og iPhone.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Smykker

Klageren har opgjort sit krav til cirka 46.000 kr. Klageren har anført, at dokumentation for køb af smykket lå i posen med smykket, og at det ikke har været muligt at fremskaffe dokumentation fra forhandleren.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 7.000 kr. og har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

Nævnet har fået forelagt et foto af smykket, der er et kors.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderlige erstatning. Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation ud over fotoet af et kors.

Kontanter

Klageren har anført, at han har fået stjålet kontanter for en værdi af cirka 45.000 kr. Klageren har fremlagt kontoudtog på hævninger af valuta fra den 4/7 2016 til den 7/7 2016, hvor der er hævet henholdsvis 9.880,22 kr., 9.884,06 kr., 9.882,37 kr. og 9.883,86 kr. Klageren har endvidere fremlagt kontoudtog på hævning af valuta den 4/10 2016 for 3.078,40 kr.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 6.000 kr. og har afvist yderligere dækning med henvisning til, at der ikke er tilstrækkelig dokumentation for det anmeldte kontantbeløb. Selskabet har anført, at hævningerne ligger 3½ måned forud for indbruddet, og at formålet med kontanthævning sædvanligvis er, at der skal ske et forbrug. Klageren havde endvidere oplyst til selskabets taksator, at han den 10/7 2016 kørte til udlandet med sin bror på ferie, og at han muligvis skulle bruge pengene til noget forretning sammen med sin bror i udlandet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke, at klageren har sandsynliggjort, at han var i besiddelse af det nævnte kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet. Nævnet har lagt vægt på, at hævningerne er foretaget 3½ måned forud for indbruddet, samt at der er tale om hævning af fremmed valuta.

100 CD'er

Klageren har anmeldt, at han har fået stjålet CD'er til en værdi af cirka 10.000 kr.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.600 kr.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere den af selskabet fastsatte erstatning med henvisning til manglende dokumentation.

9. 90818

6 jakker

Klageren har anmeldt, at han har fået stjålet 2 Armani jeans jakker, 3 Hugo Boss jakker og 1 Dolce & Gabbana jakke til en værdi af i alt 25.000 kr.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 6.000 kr.

Nævnet har fået forelagt fotos af jakkerne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Nævnet bemærker, at de af klageren fremlagte fotos efter nævnets opfattelse ikke udgør tilstrækkeligt bevis for ægthed og ejerskab af jakkerne.

Computer

Klageren har opgjort sit krav til 5.000 kr.

Selskabet har erstattet computeren med 1.500 kr. med henvisning til manglende dokumentation og forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.5.4 vedrørende afskrivning.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets fastsættelse af erstatningen med henvisning til manglende dokumentation og selskabets afskrivningsregler.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings