Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2018 blev i sag nr. 91061:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en landboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for to anmeldte indbrud i hans garage. Han klager også over, at selskabet har opsagt hans forsikringer.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at genstandene er blevet stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Af klageskema af 2/7 2017 til nævnet fremgår det blandt andet:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vi har et indbrud mens vi er på Skiferie i [udlandet], fra slutningen af marts til starten af feb. Dette bliver selvf. Anmeldt da vi kommer hjem og opdager skaden. Jeg oplyser på det tidspunkt, under samtale med Topdanmark, at der kun er stjålet en smule elektrisk værktøj, da jeg tømmer postkassen dagen efter, opdager jeg at de har sendt et brev hvor der står at forsikringen er i restance, den er afvist i pbs. og brevet har desværre ligget for længe, mens vi er på ferie, jeg betaler med de samme. Weekenden efter har vi desværre indbrud igen, hvor de stjæler en del mere. Dette bliver selvfølgelig også anmeldt behørigt til politi og forsikring som den tidligere skade, politiet ønsker ikke at komme ud og kigge, hverken ved den første eller den anden skade. Topdanmark sender en taksator ud, efter jeg har udfyldt lister etc. Alt virker i orden og taksator siger, du hører fra mig inden for 2 uger. Pludselig noget tid efter, står der en medarbejder fra Topdanmark, finder jeg senere ud af, og kigger ind ad mine vinduer, prøver at åbne døre osv.
> Uanmeldt….. Jeg spørger ham hvad han vil og han begynder at beskylde mig for at snyde og bedrage osv. Jeg bliver temmelig fortørnet og sur, og beder ham efter en halv times tid forlade ejendommen. De udbeder sig udbeder sig yderligere oplysninger om det ene og

andet, men det virker hele tiden som om de allerede har besluttet sig i sagen. Resten fremgår af vores korrespondance.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for de ting som vi har fået stjålet...."

Selskabet har i brev af 15/8 2017 til nævnet blandt andet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med**
Klager har anmeldt et tyveri, som angiveligt skulle have fundet sted den 10 - 13. marts 2017. Topdanmark finder det ikke sandsynliggjort, at klager har været udsat for indbrud på dette tidspunkt, og vi har på den baggrund afvist at udbetale erstatning i sagen.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 5. marts 2017 anmelder klager telefonisk til selskabets Døgnservice, at han har været udsat for indbrud i sin lade, og at der i den forbindelse er stjålet diverse el-værktøj. Døgnservice har noteret følgende fra samtalen:

'Ft. Ringer. Haft indbrud i lade. Fået stjålet El-værktøj. Har ikke helt styr på hvor meget. Ft. Har ringet til politi – men han tror ikke de kommer til adressen. Ft. Ikke været hjemme siden 24.2. – Der har været en og bo på adressen – er måske sket lørdag..'

Den 6. marts 2017 sender vi en mail til klager, hvor vi afviser at dække tyveriet, da forsikringsdækningen er ophørt den 15. februar 2017 på grund af manglende præmiebetaling. Denne skade er behandlet under skadenr. …

Den 14. marts 2017 anmelder klager, at der igen har været indbrud i hans lade og at alt hans værktøj er stjålet. Tyvene har skaffet sig adgang gennem den samme dør som ved det tidligere anmeldte tyveri. Klager nævner, at indbruddet måske er sket over flere omgange.

Den 15. marts 2017 aftaler løsøretaksator … [taksator] med klager, at denne laver en opgørelse, hvorefter taksator vil vende tilbage.

Efter at have modtaget klagers opgørelse foretager taksator besigtigelse den 17. maj. Her kan taksator konstatere, at hele laden/garagen, hvorfra såvel det første som det andet anmeldte tyveri angiveligt skulle have fundet sted, er kameraovervåget. Taksator spørger derfor nærmere ind til, om der er eventuelle optagelser fra indbruddene. Taksator har i den forbindelse noteret følgende til sagen:

Til stede var hr ft. [klageren].

Jeg fik fremvist laden hvorfra tingene er blevet stjålet. Han udpegede også døren, der var opbrudt, denne dør har været aflåst med en almindelig 'slå' indefra. (fotos ligges i filer).

Det bemærkes at hele garagen/laden er overvåget af kamera (2 foran og 1 bag ved) (ft oplyste der var et 4. også), jeg spørger ham naturligvis om der har været optagelser af tyveriet, og til det svare han ja, der var en gerningsmand, men ingen bil og GM havde tildækket sit hoved, så det var ikke noget man kunne se. Senere da han havde vist mig hvor den dyre … havetraktor havde holdt spurgte jeg om han kunne se på overvågningen hvor den var kørt ud, så begyndte han og trække meget på det, for det kunne man ikke se på overvågningen, måske de havde skubbet til kameraet, eller også havde han ikke set det

hele igennem. – Jeg spurgte om han havde nævnt det overfor politiet at der var overvågning, ja, sagde han, men de ville ikke komme ud og kigge mv. og gled af på spørgsmålet. (har senere i dag talt med politiet, de har ikke noteret noget om at der var overvågningsbilleder). – jeg har bedt ham skaffe overvågningsbillederne, men han var lidt i tvivl om de var gemt, for det var netbaseret.

Vi gennemgik sagen, men han havde ikke dokumentation for størstedelen af kravet, han havde ikke billeder af hans plæneklipper, eller nogle af ATV'eren som hans barn ellers kørte på, og generelt set var alt købt af venner og dba eller guldoggratis, men ikke noget han kunne skaffe mere info om.

Hans indstilling til sagen var at han hellere måtte have en lavere erstatning, end at skulle bruge tid på mere dokumentation.

Taksator overdrager herefter sagen til nærmere undersøgelse og behandling af skadeinspektør … [skadeinspektør]. Vi vedlægger kopi af dennes undersøgelsesrapport samt af politirapporten, jf. bilag 3 og 4.

Den 23. juni afviser skadeafdelingen at udbetale erstatning i sagen. Den 23. juni klager kunden til selskabets kundeklageansvarlige. Den 30. juni fastholder kundeklager skadeafdelingens afgørelse.

Forsikringsforholdet
Forsikringen er indtegnet i slutningen af 2013 som en kombineret Landboforsikring, som blandt andet dækker indbo, maskiner og værktøj, jf. vilkår 6331-2.

Klager har adskillige gange siden indtegningen været i rykkerprocedure med hensyn til præmiebetalingen. Af relevans for denne sag kan vi nævne, at vi sendte rykker 1 den 18. januar, rykker 2 den 21. februar 2017, og at dækningen ophørte den 15. februar 2017, jf. vedlagte bilag 5 og 6.

Den 7. marts 2017 indfrier klager restancebeløbet, og forsikringen bliver genoptaget.

I forbindelse med denne sag har vi valgt at opsige forsikringsforholdet, jf. vedlagte opsigelse fra den 27. juni 2017, bilag 7.

Konklusion
Som det fremgår af politirapporten, så skulle såvel det første som det andet indbrud være sket ved at brække pladedør til laden op.

Ved begge indbrud nævner klager, at det er el-værktøj som er stjålet. Det er først efterfølgende, at klager nævner, at der også er stjålet andet, fx hjul til en [bil] og en ATV.

Det er op til klager selv at dokumentere eller sandsynliggøre, at han har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Aktuelt betyder det, at klager skal dokumentere eller sandsynliggøre, at han har været udsat for et indbrud og at dette er sket efter at forsikringsdækningen er genindtrådt, det vil sige efter den 7. marts 2017.

Som vi tidligere har skrevet til klager, så er det selskabets opfattelse, at indbrud nr. 2 er opdigtet og at der reelt ikke foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Denne formodning støttet vi blandt andet på det faktum, at klager umiddelbart forinden

havde anmeldt et næsten identisk tyveri, som ikke kunne dækkes af forsikringen, idet dækningen var ophørt på grund af præmierestance.

Vi har opfordret klager til at fremlægge teleoplysninger, som kunne underbygge hans forklaring om, at han var i … under det andet tyveri. Det har klager imidlertid afvist.

Der er ikke med sagens indbringelse for Ankenævnet fremkommet nye oplysninger og klager nægter tilsyneladende fortsat at give accept til at selskabet indhenter telespecifikationer; selskabet finder derfor fortsat ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde, og vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale erstatning i sagen.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi har afvist skaden allerede fordi vi ikke finder det sandsynliggjort, at klager har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi har således ikke realitetsbehandlet klagers krav."

Klageren har i e-mail af 30/8 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Hermed følger kommentarer til Topdanmarks svar til ankenævnet for forsikring.

Vedr. punktet: Sådan har vi behandlet sagen

- Med hensyn til hvordan Topdanmark har behandlet sagen kan det nævnes at jeg i forbindelse med anmeldelse af det første indbrud nævner i telefonsamtalen, at der kun er stjålet lidt el værktøj.
- Det er korrekt at forsikringen var ophørt under det første indbrud, dette er i øvrigt første gang det er sket, under hele forsikringsforholdet og er kun sket fordi vi var på ferie imens Rykker 1 desværre blev liggende på bordet hjemme, en ren og skær forglemmelse, da jeg fandt rykker 2 i postkassen, da vi kom hjem, var forsikringen jo opsagt, og jeg betalte den selvfølgelig med det samme, om søndagen, inden kravet blev afvist.
- Det er korrekt at laden er overvåget, dog kun udvendigt.
- Det er ikke korrekt, at jeg begynder at trække på det, dette må siges at være en subjektiv opfattelse, som jeg heller ikke kan se er relevant. Det er korrekt, at man ikke kunne se noget relevant på overvågningen. Jeg betragtede det derfor ikke som vigtigt. som jeg også forklarede taksator var manden maskeret, og jeg kunne intet udlede af billederne, billederne var væk da han spurgte efter dem, de bliver kun gemt i en vis periode, og jeg havde åbenbart ikke gemt det, da jeg ikke fandt det relevant.
- Da jeg talte med politiet, første og anden gang, blev jeg temmelig frustreret over at blive spurgt, om de havde været inde i huset, da jeg besvarede det negativt, fik jeg at vide at de så ikke ville komme ud, jeg mener bestemt at have nævnt overvågningen, men hvis jeg ikke har, var det en fejl, jeg var temmelig chokeret over at være udsat for indbrud to gange i træk.
- Det er korrekt at jeg ikke havde/har dokumentation for alle tingene, som man kan se af kosterlisten, er mange af tingene brugt, og købt sådan, desuden er jeg ikke så god til at gemme kvitteringer, men dette har aldrig før været et problem hos Topdanmark, f.eks. da vi fik erstattet vores ovn og mikroovn efter skader. og det er jo langtfra alt der ikke er dokumenteret.
- Det er ikke korrekt at jeg har udtalt at jeg hellere ville have en lavere erstatning end at bruge mere tid på dokumentation, jeg sagde at jeg ikke regnede med at kunne finde flere kvitteringer, og at jeg var bange for at det var spild af tid, men at jeg nok skulle kigge en ekstra gang.

Vedr. Punktet: Forsikringsforholdet

- Det er korrekt at jeg i perioder har været i restance, men det er også korrekt at jeg altid har betalt mine regninger, om end for sent fra tid til anden. At jeg dags dato har betalt alt hvad jeg skylder Topdanmark, og gjorde det allerede inden opsigelsen var effektueret, og at jeg allerede inden de valgte at opsige mig, valgte at entrere med et andet selskab for at skifte, da jeg følte mig ekstremt dårligt behandlet. At jeg Aldrig er blevet opsagt af et selskab før.

Vedr. Punktet: Konklusion

- Det er korrekt at jeg fortæller at det er Elværktøj der er stjålet, men min præcise formulering er som følger: Det er mest elværktøj der er stjålet, og der bliver ikke spurgt ind til det yderligere, som det også fremgår af kosterlisten, er det fortrinsvis elværktøj..
- Det er rigtigt at jeg er blevet bedt om at fremlægge tele oplysninger, men det nægter jeg simpelthen, det er en princip sag, de skal ikke have noget de ikke har krav på, efter de har behandlet os så dårligt og forulempet mig/os på det groveste. Mistænkt os, forsøgt at intimidere mig, jeg er blevet beskyldt for at lyve, etc. etc. der er dukket en ex. betjent, op uanmeldt på vores adresse, han åbnede døre i laden og kiggede ind, satte ansigtet mod vinduer m. m Dette fordi jeg ikke åbnede døren med det samme da han bankede på, da jeg havde været i bad, men jeg så ham fra første salen, dette anså han åbenbart som en invitation til at snuse rundt på vores ejendom som det passede ham. Han har forsøgt at foranstalte undersøgelser hos den lokale trælast (får jeg at vide bagefter), og da jeg konfronterer ham, i min gårdsplads lyver han, og siger at han tilfældigvis kom forbi og bare ville se om jeg var hjemme, pudsigt at han så bare tilfældigvis også kører ned i den lokale trælast osv. osv. Jeg har tidligere i forløbet tilbudt dem teleoplysningerne, til fordel for en garanti om erstatning, hvis de viste at jeg var i … som tilfældet var. Dette nægtede Topdanmark.

Jeg er klar over NU at det er op til mig at dokumentere at jeg har været udsat for et indbrud. Det pudsige i den sammenhæng er bare at vi for nogle år siden var udsat for et indbrud, der blev dokumenteret på præcis samme måde, overfor samme selskab, og der valgte de at udbetale erstatning uden nogle problemer, den eneste forskel i dette tilfælde var at tyvene vendte tilbage for at hente resten, og derfor vælger selskabet pludselig at afvise kravet pga. Manglende dokumentation, til trods for, at det beskrevne er den eneste forskel. Hvordan skal jeg vide at de pludselig ændrer praksis? Hvorfor skal vi straffes for at vi har haft indbrud?"

Selskabet har i brev af 21/9 2017 til nævnet hertil bemærket:

"I mailen kommenterer klager blandt andet på skadeinspektørens besøg hos ham. Klager skriver således, at skadeinspektøren snusede rundt på ejendommen og at han efterfølgende foranstaltede undersøgelser hos den lokale trælast. Skadeinspektøren har følgende kommentar til klagers mail:

Det er korrekt at jeg indfandt mig på hans ejendom uden forudgående mødeaftale. Jeg har mange forsikringssager over hele [landsdel], hvorfor det er naturligt for mig, at køre forbi FT's ejendom, når jeg alligevel var [i området].

Ved min henvendelse ved hoveddøren i hovedhuset var der ingen der åbnede. Jeg valgte derfor at kigge ind ad vinduerne samt tog i døren ind til laden, da den manglende reaktion fra FT kunne være fordi, at han opholdt sig i laden.
Kort efter ankom FT's far i en bil til gårdspladsen. FT's far gik ind i hovedhuset og gav FT besked om, at jeg stod på gårdspladsen og at jeg ønskede at tale med FT.

Jeg oplyste selv over for FT, at jeg havde taget i døren ind til laden samt kiggede ind ad vinduerne. FT sagde intet om, at han havde set mig fra sin første sal. Tvært imod oplyste han, at han havde været i bad, hvorfor han ikke havde hørt mig banke på.

Efter at have fået oplyst af FT, at han var i … på skadetidspunktet, forespurgte jeg om skriftlig samtykke til, at gennemgå teleoplysninger fra hans mobiltelefon. Dette ønskede FT ikke. Han blev foreholdt, at jeg ønskede, at efterprøve hans forklaring. FT spurgte selv, om jeg ikke stolede på ham, Hvilket jeg naturligvis ikke kunne udelukke.

Jeg mener ikke at han i løbet af skadeforløbet har tilbudt Topdanmark samtykke til teleoplysninger og at Topdanmark har afvist dette 'tilbud', da det kun er undertegnede, som Skadeinspektør, der benytter dette undersøgelsesskridt.

Vedr. kontrol af kvitteringer fra [byggemarked] i …, har jeg kontaktet deres bogholderi pr. telefon. Ikke personligt. Ved denne samtale, oplyste bogholderen, at hun kendte vores kunde og at hun personligt havde printet kvitteringerne til ham, da han havde været udsat for et indbrud."

Klageren har ved e-mail af 3/10 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Hermed kommentarer til Brev fra Topdanmarks skadesinspektør

Afsnit 1:
Det kan undre at en ansat i Topdanmark i dagens Danmark ikke er i besiddelse af en mobiltelefon, så han kan ringe i forvejen og varsko deres kunder inden han dukker op, og trænger ind, ikke bare på deres grund, men også selve ejendommen (laden) uden tilladelse. Og ej heller er i stand til at ringe når han finder at der ikke bliver åbnet når man banker på, men i stedet vælger at åbne diverse døre m.v.

Afsnit 2 & 3:
Det er korrekt at min far indfandt sig på ejendommen, kort efter skadesinspektøren og bad mig komme ned, jeg var på det tidspunkt i færd med at tage tøj på efter at have været i bad, og jeg havde iagttaget omtalte skadesinspektør (uden at vide hvem han var), fra førstesalen, da jeg var gået ud af badet samtidig med at han var kommet.

Afsnit 4:
Jeg har tilbudt Skadesinspektøren omtalte teleoplysninger til fordel for at de så ville afslutte sagen med et positivt udfald til min side, dette afviste han blankt. Jeg har ikke forfulgt det yderligere, da det for mig er blevet en principsag, det føles for mig som chikane med alle de ting der er sket, alle de trusler, og påstande der ikke er underbyggede, som på vegne af selskabet er blevet fremsat i tlf. per person og på skrift. For mig at se handler det her udelukkende om at slippe for at udbetale erstatning, da de som det også fremgår af deres brev, griber efter halmstrå, og når man så går dem på klingen med henblik på et punkt som teleoplysningerne, som de fremfører om fuldstændig afgørende, trækker de igen i land og siger nej.

Afsnit 5:
Jeg blev oplyst af en ansat fra [byggemarked] at der var blevet spurgt ind til, undersøgt visse ting. Det er muligt at jeg sluttede mig til, ud fra oplysningerne at han havde været forbi samme dag i butikken, hvor han (skadesinspektøren), denne tidligere politimand, uskyldigt og helt tilfældigt kom forbi … tilsyneladende uden mulighed for at ringe først.

Sagen i en nøddeskal, ihvertfald for mit vedkommende. Vi var for nogle for nogle år siden, mener det var i 2014 udsat for et indbrud, det blev dokumenteret på præcis samme måde, overfor samme selskab, uden nogen som helst kommentarer fra selskabet vedr. manglende sandsynliggørelse af dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Der blev på det tidspunkt oplyst overfor taksator ved afslutningen af sagen at der var opsat kameraer, så selskabet var klar over dette. Efter dette valgte de at udbetale erstatning uden nogle problemer, den eneste forskel i dette tilfælde, og det tidligere er at tyvene vendte tilbage for at hente resten, og derfor vælger selskabet pludselig at afvise kravet pga. Manglende dokumentation, til trods for, at det beskrevne er den eneste forskel. Hvordan skal jeg vide at de pludselig ændrer praksis? Hvorfor skal vi straffes for at vi har haft indbrud?

Såfremt Topdanmark ikke udtaler sig yderligere, kan se at de har skrevet at de ikke har yderligere kommentarer. Så har jeg det heller ikke.

PS. Jeg har skiftet selskab, uden problemer, men det var inden jeg blev opsagt af topdanmark, da jeg allerede var meget utilfreds med behandlingen, jeg havde fået, at jeg underskrev erklæring om ikke at være blevet opsagt tidligere. Dette er jo tilfældet nu, er det muligt at få trukket dette tilbage såfremt man får medhold, det det jo potentielt kan skabe problemer fremadrettet at blive stemplet som en 'dårlig forsikringstager' uden grund."

Selskabet har i brev af 10/10 2017 til nævnet heroverfor blandt andet bemærket:

"Klager spørger, hvorvidt han kan få trukket prædikatet om at være opsagt tilbage, hvis han får medhold i ankenævnssagen. Det kan han desværre ikke. Opsigelsen er ikke alene begrundet i den anmeldte skade men lige så meget i kundeforholdet i øvrigt."

Nævnet har ved brev af 9/11 2017 fremsendt selskabets interne rapport til klageren. Af den udaterede interne rapport fremgår det blandt andet:

"**Gennemgang af FT's krav**
En del af de indsendte fakturaer, vedr. køb af div. værktøj, er fakturaer uden brevhoved. Men jf. cvr-nummer i bunden af disse fakturaer hidrører købene fra [byggemarked] i … Bogholderiet i [byggemarked] oplyste, at de kunne bekræfte, at FT havde været forbi og hente disse fakturaer. Hun kun desværre ikke huske hvornår han havde været der... (*det virkede som om de kendte hinanden*)

Alt indsendt dokumentation er indsendt ved optagelse af fotos af dok. Fotodata undersøgt. OK..

Jeg har ikke fået dokumentationen udleveret.

Uanmeldt besøg hos FT
Den 29. maj 2017 indfandt jeg mig på FT's ejendom, uden forudgående aftale.

Jeg traf FT som var på vej ud af døren. Han havde travlt blev det oplyst. Vores samtale blev derfor afholdt på gårdspladsen.

Jeg stillede mange af de spørgsmål som [taksator] formentlig også havde stillet ved sit besøg, bl.a. vedr. videoovervågning, flere indbrud i træk, manglende oplysninger på sælgeren af plæneklipperen, osv. FT blev derfor meget hurtig irriteret på mig.
Når han skulle svare på et af mine spørgsmål gik han omkring på gårdspladsen og kiggede væk imens han talte – tydeligt at han ikke ønskede at kigge mig i øjnene.

Vedr. overvågningen, så havde FT ikke gemt det fordi man kun kunne se en mand med sort maskering og intet andet, oplyste han. Og politiet havde ikke haft tid til at komme ud og se til indbruddet, oplyste han.

Vedr. hans færden under indbrud nr. 2 (dette indbrud!) oplyste FT, at han havde været i … sammen med sine børn. Han boede på ejendommen sammen med børnene og sien forældre. Forældrene havde heller ikke været hjemme denne weekend.

Weekenden forinden havde de alle været i [udlandet] på skiferie.

Forespurgt, ønskede han ikke at give samtykke til at jeg måtte se hans teleoplysninger. Han kunne ikke se hvad det skulle til for. Det var en krænkelse mente han. Hvis jeg mistænkte ham for at forsøge at snyde, skulle jeg straks forlade hans ejendom, oplyste han.

FT kontaktede Topdanmark den 31. maj 2017
FT rettede d.d. telefonisk henvendelse til landbrugsskade, i forlængelse af, at han havde haft besøg af mig. Han havde været utilfreds med, at jeg var kommet anstigende uanmeldt og havde stillet en masse spørgsmål.

Jeg kontaktede FT telefonisk den 1. juni 2017
Forinden mit opkald til FT, blev jeg opmærksom på, at FT havde indsendt yderligere krav på et sæt …-fælge med dæk. Købt brugt for 10.000 kroner, jf. en købsnota som er vedlagt sagen. Ej muligt at se hvem der var sælger af disse hjul.

FT beklagede sig over forløbet og ønskede at vide, om han skulle sætte en advokat på sagen.

Han blev bekendtgjort om, at jeg fortsat gerne ville bede om samtykke til udlevering af teleoplysninger. Men det ville han fortsat ikke.

Forespurgt til den nyeste kvittering som vi havde modtaget, en dags dato kvittering på 10.000 kroner for køb af …fælge med dæk. Forespurgt, han netop opdaget at de var væk, fordi han skulle skifte fra vinterhjul til sommerhjul. Han havde opdaget efter at [taksator] havde været dernede.

FT havde købt hjulene af en fyr på … Forespurgt, hvad der stod skrevet i navnefeltet på kvitteringer (*det er 100% ulæseligt*), svarede FT, at det måtte jeg da kunne læse??? FT vidste det ikke. Han kunne ikke huske hvad personen hed. FT kunne heller ikke huske hvorhenne på …, muligvis i …, eller i det hele taget noget nærmere omkring dette køb. De var betalt kontant og han ville ikke være i stand til at fremvise kontanthævning.

FT blev vred nu. Hvis jeg skulle stille de samme spørgsmål igen og igen, så måtte jeg henvende mig skriftligt. FT ville gerne have sin advokat på sagen, og han ville gerne have at sagen blev undersøgt for eventuelle injurier. Han ville ikke finde sig i det.

Jeg nåede derfor ikke at spørge ind til notaen vedr. købet af en ATV'er til 75.000 kroner, også med et helt ulæseligt navn på sælger.. Andet end at FT mente, at vi skulle skrive på vores hjemmeside hvilke fakturaer/notaer der var gældende eller ikke gældende som dokumentation.... Samtale sluttede her, meget bræt, fordi FT lagde på.
…
Konklusion:
Overvågning formentlig ikke gemt, da det jo er fra det indbrud hvor FT var i restance..
Det er min helt klare overbevisning, at såfremt der overhovedet har været indbrud, så har det kun fundet sted den første gang hvor FT var i restance.
Af samme årsag nægte FT at give samtykke til teleoplysninger, da det her vil vise sig, at han ikke var i … hele weekenden som oplyst."

Klageren har ved e-mail af 15/11 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Vedr. Punktet Anmodning om undersøgelse:
Det sidste [taksator] sagde til mig er, vi skal nok få afklaret den sag hurtigst muligt, da jeg nævner at der allerede er forløbet en del tid, og at jeg hører fra ham snarest når han har fået regnet på erstatningen. Derfor kan det undre, at han senere samme dag tager fat i [skadeinspektør] for at få sat en formel undersøgelse af sagen i gang. Deraf kan man efter min mening endnu engang udlede at det ikke er usædvanligt eller ligger Topdanmarks ansatte fjernt at lyve for deres kunde, som det også var tilfældet med [skadeinspektør]. Dersom dette skulle være kutyme hos Top Danmark i forbindelse med uenighed selskabet og kunderne imellem, kan jeg da godt frygte for andre kunders legitime erstatningskrav. Og bedre forstå nogle af de løgnagtige påstande de er fremkommet med i forbindelse med denne sag.

Vedr. Punktet Gennemgang af FT's krav
Jeg kender ikke bogholderen hos [byggemarked] personligt.

Vedr. Punktet Uanmeldt besøg Hos FT
Det er korrekt at jeg blev irriteret hurtigt, da han i løbet af samtalen, både indirekte og senere direkte beskyldte mig for at snyde og bedrage, dette fik mig sikkert til at gå rundt i en ophidset tilstand, og jeg bad ham flere gange om at forlade ejendommen, da han helt tydeligt, ikke var der for at løse eller afklare noget, men for at søge at skræmme eller fremprovokere en reaktion.
Dog mener jeg at alt hvad [skadeinspektør] skriver er irrelevant og udtryk for en dybt subjektiv opfattelse, og ydermere farvet af at han er ansat i en stilling hos eller af Top Danmark hvor han bliver aflønnet for at undersøge, mistænkeliggøre og miskreditere forsikringstagere.

Vedr. Punktet Jeg kontaktede FT telefonisk den 1. Juni 2017
Jeg kan som tidligere nævnt, ikke forstå hvorfor Topdanmark anser det som mit ansvar om en underskrift er læselig eller ej. Omkring købet var det jo en simpel brugt handel. Jeg har købt mange ting brugt på den måde i mange år, og jeg kan ikke huske hvad nogen af de mennesker hedder jeg har handlet med.

Vedr. Punktet Konklusion
Hele konklusionen er bygget på antagelser og formodninger, som han også selv skriver. [Skadeinspektør] har intet konkret, ingen beviser, ingen holdepunkter, og det fremgår også tydeligt af hans egen skrivelse. Det er pudsigt at man kan nægtes erstatning for noget, pga. af en anden mands Gætterier.
Desuden står der helt tydeligt i det overstregede felt: SAGEN SKAL DERFOR LUKKES UDEN UDBETALING AF ERSTATNING og længere nede AFVSNING AF KRAV: HELE KRAVET
Jeg var ikke klar over at det var [skadeinspektør] der havde truffet denne beslutning, men det må man jo antage, da der ikke står at det anbefales, eller at der henstilles til, men at kravet SKAL afvises.

Vedr. Punktet Sanering
Det fremgår tydeligt her, at en del af problemet er at jeg ikke har været en overskudsforretning for Topdanmark, jeg kunne have ønsket mig at det handlede om rigtigt og forkert, og ikke om at smide kunderne ud, der ikke er en god forretning.
Mhp. at undertegnede har været undersøgt af centralskade tidligere.
Jeg havde for år tilbage en [bil], der desværre begyndte at brænde, mens jeg kørte i den. Brandvæsnet var der efter 3-4 min. Så vidt jeg husker, men der var intet at stille op. Et par dage efter blev jeg ringet op af en mand der spurgte mig om det blæste, hvor vinden kom fra m.m jeg husker at jeg sagde til ham at jeg synes det var nogle mærkelige spørgsmål, og han sagde at det var noget de gjorde hver gang en bil brændte, ren rutine……
Det var hvad jeg troede, indtil jeg af Topdanmark, i forbindelse med denne sag blev gjort opmærksom på, at der havde været en decideret undersøgelse i gang dengang. Så med andre ord ENDNU en løgn fra Topdanmark. Det er mig dog en gåde hvordan det nu kan være relevant, at Topdanmark tidligere har frikendt mig i en af deres egne undersøgelser, og derefter valgt at beholde mig som kunde i flere år efter, hvis det nu er en medvirkende årsag til at afvise en erstatning og efterfølgende sanering.
Desuden fremgår det jo igen tydeligt at det er [skadeinspektør] der beslutter at jeg skal saneres omgående, som han skriver, ikke saneringsafdelingen som det ellers fremgår af den korrespondance Topdanmark fremsender til undertegnede."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag og fotos. Et uddrag heraf vil blive gennemgået i det følgende.

Af politirapport af 5/3 2017 fremgår det blandt andet:

"*Anmeldelsesdato/klokkeslæt* *Anm. måde*
Søndag den 05. marts 2017 kl. 13.32 Tlf.
…
Sagens genstand
Pladedør brækket op indtil en lade. Døren var aflåst indefra. Der blev stjålet el-værktøj. Samlet kosterlist tilgår sagen."

Af politirapport af 13/3 2017 fremgår det blandt andet:

"*Anmeldelsesdato/klokkeslæt* *Anm. måde*
Mandag den 13. marts 2017 kl. 14.36 Tlf.
…

Sagens genstand
Pladedør brækket op indtil en lade. Døren var aflåst indefra. Der blev stjålet el-værktøj. Samlet kosterlist tilgår sagen."

Af selskabets e-mail af 1/6 2017 til klageren fremgår det blandt andet:

"Som jeg forsøgte at spørge ind til, så har vi modtaget en følgeseddel vedr. købet af en plæneklipper til 75.000 kroner.
Følgesedlen er delvis mangelfuld. Sælgers navn er totalt ulæseligt. Og vi kan pt. ikke erstatte på baggrund af denne. Jeg skal derfor bede dig hjælpe mig frem til sælgeren. Samt fremvise pengestrømmen forud for købet. Hævede du pengene og havde dem med i kontanter. Overførte du via banken m.m.

Jf. politiet er plæneklipperen ikke efterlyst hos politiet. Det ville ellers være en rigtig god idé at få den efterlyst på stelnummeret... Har du et stelnummer jeg må bede om?

Vedr. …-hjul. Her skal jeg ligeledes bede om yderligere oplysninger. Hvordan betalte du. Kan du fremvise hævebilag?

Jeg skal meget gerne bede om én eller anden form for dokumentation på ATV'eren. Hvem er den købt af. Hvor i landet. Hvordan betalte du pengene. osv..

Og så skal jeg vide hvad der blev af videoovervågningen ved det første indbrud, som var weekenden før dette indbrud? Hvor var du da henne. Var der heller ingen hjemme på ejendommen der. Hvad med dine forældre? Hvor var de? Politiet har IKKE nævnt noget om videoovervågning i de to politirapporter vedr. de to indbrud, som er to weekender i træk?
Jf. politirapporterne så er opbrudsstedet præcis det samme sted. Samt oplysningerne om de stjålne effekter præcis det samme, el-værktøj. Ved indbrud nr. 2, har du intet nævnt til politiet om, at der er stjålet alverdens ting og sager til en værdi af ca. 300.000 kroner. Intet om den kostbare plæneklipper eller ATV'eren. Intet er efterlyst. Hvorfor?

Har du optaget fotos med din mobiltelefon fra hver af de to indbrud, f.eks. at opbrudsskaderne, så du kan godtgøre, at der har været to indbrud, og ikke kun det første!?

Jeg vedlægger samtykkeerklæringen vedr. telespecifikationer, vel vidende, at du ikke ønsker at underskrive. Men jeg skal gøre dig bekendt med, at jeg ikke ser mig i stand til at færdiggøre sagen uden dette samtykke. Såfremt vi ikke modtager samtykket retur i underskrevet stand, lukker vi sagen. Dette med baggrund i, at du har to identiske indbrud med en uges mellemrum."

Det fremgår blandt andet af selskabets e-mail af 2/1 2017 til klageren:

"Tak dine svar. Som vi desværre ikke har givet os et stærkere grundlag og erstatte ud fra. Indhentelse af teleoplysninger fra vores kunders mobiltelefoner er ikke usædvanligt. Det er et nødvendigt tiltag i visse sager, herunder denne sag. Du skal se sådan på det, at min helt klare formodning er, at indbrud nr. 1 rent faktisk er sket som anmeldt – men du var blot ikke i dækning! Hvorfor der er en rimelig formodning om, at indbrud nr. 2 er opdigtet så du kunne få dækket dit tab. Derfor ønsker jeg at efterprøve din forklaring om, at du var i … under indbrud nr. 2. Derfor holder vi fast i, at sagen ikke fortsætter sin behandling før end vi har samtykket fra dig."

12. 91061

Klageren har ved e-mail af 23/6 2017 til selskabet blandt andet anført:

> "jeg mener ikke at det er relevant, om jeg er, eller har været i restance med en regning eller ej. Jeg har aldrig fået slettet en forsikring pga. Restance før (hvilket i også ved) det var kun fordi vi var på en længere udlandsrejse og jeg havde glemt det.
> Ej heller mener jeg at det er relevant at der har været indbrud 2 gange i træk, dette kan næppe være første tilfælde hvor en indbrudstyv er vendt tilbage efter mere. Første gang der var indbrud og jeg ringede ind, sagde jeg at der ikke var stjålet så meget, dette må vel være optaget! Sidst men ikke mindst kan jeg ikke se hvorfor det skulle være en grund at jeg ikke vil opgive teleoplysninger, da i ikke har ret til at afkræve mig dem, og jeg ser det som en princip sag."

Af selskabets opsigelsesbrev af 27/6 2017 fremgår det blandt andet:

> "Jeg skriver for at fortælle, at vi desværre er nødt til at opsige din Landboforsikring
>
> **Her får du forklaringen**
> I forbindelse med behandling af den seneste anmeldte skade har vi set nærmere på risikoforholdene omkring dine forsikringer. På basis af omstændighederne omkring den anmeldte skade, ønsker vi ikke at fortsætte dine forsikringer.
>
> **Vi opsiger Landboforsikringen pr. 1. august 2017**
> I henhold til vilkårene side 41 punkt 6 b. fremgår det, at fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil en måned efter at Topdanmark har betalt erstatning eller afvist at dække skaden, kan både sikrede og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.
>
> Landboforsikringen opsiges i overensstemmelse hermed, med virkning fra den 1. august 2017.
>
> **Endvidere opsiges følgende forsikringer pr. hovedforfald**
>
…	Elektronikforsikring		pr. 01.08.2017
…	Årsrejseforsikring		pr. 01.08.2017
…	Bilforsikring	…	pr. 01.08.2017
…	Tophjælp	…	pr. 01.08.2017
>
> **Opsigelsen gælder ikke den lovpligtige ansvarsforsikring for køretøjer**
> Den lovpligtige ansvarsforsikring for ovennævnte køretøj fortsætter uændret, idet denne forsikring kun kan opsiges i forbindelse med tegning af forsikring i andet forsikringsselskab.
>
> Eventuelle panthavere vil blive underrettet om, at forsikringerne ophører."

13. 91061

Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelserne:

"**Generelle informationer**

…

4. Dokumentation

Efter reglerne skal De dokumentere, at skaden er dækningsberettiget og det økonomiske tab, der er følgen heraf.

Det kan være svært, når de mistede ting er stjålet eller brændt.

Deres dokumentation kan ske ved kvittering mv., for ting De har købt eller arvet. I en række tilfælde vil fotografier lette sagen.

Vi anbefaler derfor, at De registrerer eller fotograferer Deres værdier, før skaden sker og anbringer listen og negativerne fx i boks.

5. Tyveri

Hvad dækkes

Direkte-tab* ved:

a. Tyveri uden for bygning og fra bygning eller lejlighed, hvor der ikke foreligger indbrudstyveri.
b. Tyveri fra bil, båd, fly, beboet campingvogn, telt og arbejdsskur, når det kan konstateres, der er sket voldeligt opbrud*.

…

6. Opsigelse og ændring af forsikringen

...

b. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at Topdanmark har betalt erstatning eller afvist at dække skaden, kan både sikrede* og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.
   I stedet for at opsige forsikringen kan Topdanmark, også med mindst 14 dages varsel, gøre en fortsættelse af forsikringen betinget af ændrede vilkår, fx begrænsninger i forsikringens dækningsomfang, særlige selvrisikobestemmelser eller forhøjelse af præmien.
   Sikrede* kan vælge at lade forsikringen udgå fra det tidspunkt, hvor ændringen skal træde i kraft. Topdanmark skal have skriftlig besked forinden.
   Sikrede* kan kun opsige en flerårig aftale mod efterbetaling af 20% af den gældende årspræmie. For bygningsbranddækningen gælder særlige regler. Se punkt c.
c. Topdanmarks accept af opsigelse af branddækning for bygning forudsætter samtykke fra de tinglyste rettighedshavere, medmindre ejendommen uden forringelse af disses retsstilling forsikres i et selskab, der har koncession til branddækning af bygning.
   Topdanmark kan med øjeblikkelig virkning opsige branddækning for bygninger, der ikke er forsvarligt indrettet mod brandfare, og for bygninger som henligger forladte. I forhold til de rettighedshavere, der er nævnt ovenfor, ophører Topdanmarks ansvar dog med 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/3 2017, at der havde været indbrud i hans lade. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringsdækningen var ophørt den 15/2 2017 på grund af præmierestance. Klageren betalte restancen den 7/3 2017, hvorefter forsikringsdækningen trådte i kraft igen.

14. 91061

Den 14/3 2017 anmeldte klageren, at han den 13/3 2017 igen var blevet udsat for et indbrudstyveri i laden, og at der blandt andet var blevet stjålet værktøj, stillads, havetraktor, en ATV og bildæk for i alt 298.056 kr.

Han kræver, at selskabet dækker det anmeldte indbrudstyveri den 13/3 2017 og trækker opsigelsen af hans forsikringer tilbage, da han ikke vil stemples som en dårlig forsikringstager.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for det anmeldte indbrudstyveri den 13/3 2017 med henvisning til, at selskabet ikke finder det sandsynliggjort, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren kun i begrænset omfang har kunnet fremlægge dokumentation for de anmeldt stjålne effekter, at det virker mistænkeligt, at tyveri nr. 2 fandt sted umiddelbart efter, at hans forsikring var trådt i kraft igen, og at klageren, hvad angår havetraktoren og ATV'en, der har en ikke-ubetydelig værdi, hverken har kunnet fremlægge identificerbare kvitteringer eller stelnumre for disse.

Dertil har selskabet anført, at klageren til trods for opfordringer fra selskabet har afvist at fremlægge teleoplysninger, som kan underbygge hans forklaring om, at han ikke var hjemme på tidspunktet for det senest anmeldte tyveri. Endvidere har selskabet fundet det mistænkeligt, at klageren ikke har kunnet fremlægge optagelser af tyverierne, da laden er kameraovervåget.

Klageren har blandt andet anført, at han ikke vil fremlægge teleoplysninger, da det er en principsag for ham, da han føler sig dårligt behandlet og groft forulempet af selskabet. Hertil har klageren bemærket, at han tidligere har tilbudt selskabet teleoplysningerne, hvis det kunne garantere, at han fik erstatning.

Klageren har oplyst, at han køber mange ting brugt, og at han ikke kan huske navnene på nogen af de mennesker, som han handler med, hvorfor han ikke anser det for sit ansvar, om en underskrift er læselig eller ej.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det krav, han har rejst over for selskabet. Det er derfor klageren, der skal bevise, at genstandene er blevet stjålet ved et dækningsberettigende tyveri. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 4 i "Generelle informationer".

Nævnet bemærker endvidere, at klageren ved under de foreliggende omstændigheder at afvise, at der indhentes teleoplysninger hos teleselskabet og ved ikke at kunne fremlægge videoovervågningsoptagelser, har stillet sig i en vanskelig bevismæssig position vedrørende sin færden på tidspunktet for det anmeldte indbrudstyveri og vedrørende beviset for, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der den 13/3 2017 er sket et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har ud over de bevismæssige forhold, der er nævnt ovenfor, lagt vægt på, at der efter nævnets opfattelse er mistænkelige omstændigheder, herunder at klageren umiddelbart inden det anmeldte tyveri den 13/3 2017 havde anmeldt et identisk tyveri, som selskabet havde afvist med henvisning til klagernes præmierestance.

Opsigelse

Selskabet har anført, at det har opsagt klagerens forsikringer, bortset fra den lovpligtige bilansvarsforsikring, efter en gennemgang af kundeforholdet.

For så vidt angår landboforsikringen, fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 6.b, at selskabet indtil 1 måned efter, at det har afvist skaden, kan opsige forsikringen med 14 dages varsel.

16. 91061

Selskabet afviste dækning af det anmeldte indbrudstyveri ved brev af 23/6 2017. Ved brev af 27/6 2017 meddelte selskabet klageren, at hans landboforsikring, elektronikforsikring, årsrejseforsikring, bilforsikring og tophjælp – med undtagelse af den lovpligtige ansvarsforsikring for bilen – var blevet opsagt pr. 1/8 2017.

Nævnet finder, at opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at genetablere forsikringerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand