Ankenævnet for Forsikring

Den 7. februar 2018 blev i sag nr. 91169:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over erstatningsopgørelsen i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at han den 9/7 2017 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig. Ved indbruddet blev der stjålet tobak, kontanter og andre personlige genstande.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri. Selskabet har opgjort erstatningen til 7.847,60 kr., hvorfra der skal ske fradrag af selvrisiko på 2.000 kr.

Tvisten for nævnet vedrører størrelsen af erstatningen for tobak og kontanter, som selskabet har fastsat skønsmæssigt.

Vedrørende tobakken har klageren anført, at han ikke gemmer kvitteringer for almindelige købmandsvarer. Vedrørende kontanterne har han anført, at han "havde 12.622,00 kr. liggende herhjemme og de har fået udleveret udskrift fra min bank for maj måned i år, hvor jeg har hævet 15.000,00 kr. kontant".

I klageskema af 2/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
>
> Alka Forsikring vil have, at jeg skal gemme kvitteringer på almindelige købmandsvarer, og vil derfor ikke betale den pris på den tobak som jeg har købt i [udlandet], som er halv pris af hvad den tilsvarende varer koster i Danmark, jeg har været ærlig og fortalt at det er købt i [udlandet], og bliver så afregnet med 1.000,00 kr.
>
> Jeg havde 12.622,00 kr. liggende herhjemme og de har fået udleveret udskrift fra min bank, for maj måned i år, hvor jeg har hævet 15.000,00 kr. kontant. De vil kun erstatte de 5.000,00 kr. da de ikke mener at jeg kan bevise at jeg have pengene liggende herhjemme, de kunne jo bare have bedt om yderligere dokumentation fra min bank, det har de valgt ikke at gøre, og så afsluttet sagen.
>
> Jeg har ikke bedt om at jeg skulle have indbrud i mit hjem, og så bagefter mistænkeliggøres af Alka Forsikring for svindel. Det er meget dårlig stil.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
>
> Jeg vil meget gerne have det som jeg meldt som værende stjålet, erstattet til den pris som jeg har givet, samt de penge som er fjernet herfra, jeg har så ikke kunne tage på sommerferie, da de penge var beregnet dertil."

Selskabet har i brev af 7/9 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klager tegnede den 1. juni 2017 familieforsikring i Alka Forsikring for adressen … Forsikringsbetingelser og police er vedlagt.
>
> Den 10. juli 2017 anmeldte klager via internet – kopi vedlagt – at der havde været indbrud på hans adresse, imens han havde været på sommerferie hos … Han havde været på ferie i 16 dage, da han om morgenen den 9. juli 2017 blev kontaktet af et medlem i beboerforeningen om, at der havde været indbrud i boligen. Ved indbruddet havde tyven afmonteret listerne ved køkkenvinduet, og klager havde fået stjålet fem dåser tobak, fire pakker cigaretfilter, en iPad, tre poser kaffe samt kontanter.
>
> Af anmeldelsen fremgik, at der var blevet stjålet 12.622 kr. i kontanter, som var 'sommerferiepenge', og anskaffelsesdatoen var angivet til 'hen over året'.
>
> Den 11. juli 2017 talte klager med en af selskabets medarbejdere og oplyste, at kontanterne var en opsparing, hvortil han havde hævet beløb hen over året, og at han typisk hævede 5-6.000 kr. ad gangen, hvilket han kunne fremvise på kontoudtog. Samme dag bad Alka Forsikring ved brev klager om at indsende dokumentation for de stjålne genstande og kontantbeholdningen. Kopi vedlagt.
>
> Klager fremsendte herefter sit bankkontoudtog for maj måned 2017 til selskabet. Bilag vedlagt. Ud over en lang række hævninger til forskellige spillesider samt byggemarkeder, fremgik det heraf, at klager den 5. maj 2017 havde hævet 15.000 kr. i kontanter. Klager skrev til selskabet, at han havde hævet beløbet til sin sommerferie.

Den 18. juli 2017 kontaktede en af selskabets medarbejdere klager vedrørende de divergerende forklaringer om, hvornår kontantbeløbet var blevet hævet. Klager fastholdt, at de 15.000 kr., som var hævet den 5. maj 2017, udgjorde dokumentation for det kontantbeløb, som var blevet stjålet ved indbruddet. Klager oplyste, at han ikke havde dokumentation for køb af tobak, som var købt i maj 2017.

Selskabet orienterede klager om, at erstatningen ville blive fastsat skønsmæssigt for så vidt angik kontantbeløbet og tobakken pga. manglende dokumentation.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen, har Alka Forsikring fastsat en skønsmæssig erstatning på 1.000 kr. for tobak og en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for kontanter. Kopi vedlagt.

Klager henvendte sig den 20. juli 2017 til selskabet og klagede over den udbetalte erstatning for så vidt angik tobak og kontanter. Han oplyste, tobakken var købt i [udenlandsk by] i maj 2017 for 1.855 kr., som var en billigere pris end i Danmark. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring forklarede ved e-mail af 28. juli 2017 baggrunden for erstatningsfastsættelsen og fastholdt erstatningens størrelse. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvist bemærker vi, at klagen alene vedrører erstatningsfastsættelsen for tobak og kontanter, hvorfor vi alene berører disse to erstatninger i nærværende svar til Ankenævnet.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 kunne dokumentere eller sandsynliggøre at have haft de stjålne genstande.

For så vidt angår almindeligt privat indbo – forsikringsbetingelsernes afsnit 5.1.1 – og genstande, som hører til en normal boligs udstyr, og som de fleste mennesker er i besiddelse af, er kravene til dokumentation naturligvis lempeligere end for meget værdifulde genstande, antikviteter, smykker og store kontantbeløb og lignende, men der må fremlægges en vis form for dokumentation for ejerskab, alder og art i forhold til de stjålne genstande.

For så vidt angår særlige værdifulde genstande – herunder kontanter – forsikringsbetingelsernes afsnit 5.1.2 – stilles som udgangspunkt skærpede krav til dokumentation for ejerskab, art og lødighed.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

For så vidt angår erstatning for tobak har klager ikke dokumenteret købet, som således f.eks. ikke fremgår af det fremsendte kontoudtog for maj 2017, selvom han har oplyst, at købet er foretaget i denne måned. Klager kan endvidere ikke dokumentere, hvor stor en del af tobakken – som må anses for en genstand, der normalt løbende forbruges – der var behold på tidspunktet for indbruddet. Derfor fastholder vi, at vi ikke kan betale yderligere erstatning for tobakken.

Klager oplyste i første omgang i sin anmeldelse, at anskaffelsesdatoen var 'hen over året', hvorefter han senere ændrede dette, således at hævningen af det pågældende beløb, som ifølge klager skulle være i behold på indbrudstidspunktet, var sket den 5. maj 2017.

For så vidt angår erstatning for kontantbeløbet har klager ikke dokumenteret, at han var i besiddelse af det store kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet. Det fremsendte kontoudtog dokumenterer efter selskabets opfattelse ikke et beløb i den størrelsesorden, som klager har anmeldt.

Kontoudtoget viser derimod, at klager i maj måned har haft et for denne sag ikke uvæsentligt løbende forbrug, og indbruddet fandt sted godt to måneder efter kontanthævningen.

Vi finder således at klager – i forhold til manglende dokumentation for kravet – er behandlet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis, og vi må således fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning i forbindelse med det anmeldte indbrud.

Såfremt der ikke kan fremlægges behørig dokumentation for et krav, der rejses mod selskabet i forbindelse med indbrud/tyveri, er selskabet ifølge omfattende praksis fra Ankenævnet for Forsikring berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt."

Klageren har i brev af 11/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes bilag fra bank, som Alka Forsikring aldrig bedt om, da de ikke mener at jeg havde pengene liggende herhjemme, hvilket at jeg havde, grundet min alvorlige sygdom, så er jeg nød til at bede min [familiemedlem] [navn] om at hæve penge til mig og for at hun ikke først skal komme her og hente mit kort, overfører jeg altid til hende, og hun hæver så til mig i hendes bank."

Selskabet har i brev af 28/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning.

Klager har fremsendt kontoudtog for marts og april 2017. Det fremgår heraf, at kun en enkelt af de af klager fremhævede posteringer er en kontanthævning fra automat, nemlig den 3. april 2017 på 4.300 kr. De øvrige fremhævede posteringer er mobilepay-betalinger både til og fra klagers [familiemedlem]. Klager har anført, at han har overført penge til [familiemedlem], så [familiemedlemmet] kunne hæve penge til ham.

Det er selskabets opfattelse, at posteringerne ikke dokumenterer, at klager var i besiddelse af det store kontantbeløb på tidspunktet for indbruddet, som var den 10. juli 2017, ligesom oplysningerne i øvrigt er i modstrid med klagers tidligere forklaring om, at hævningen af det beløb, som ifølge klager skulle være i behold på indbrudstidspunktet, var sket den 5. maj 2017."

5. 91169

Af forsikringsbetingelserne (nr. IA-01) fremgår det bl.a.:

"**5. Hvilke ting er omfattet af indboforsikringen?**

5.1 Forsikringen omfatter:
Forsikringen omfatter de ting, som er beskrevet i punkterne 5.1.1 til 5.1.7, hvis de tilhører dig, eller hvis du bærer risikoen for dem ved lån eller leje.

5.1.1 Almindeligt privat indbo
'Almindeligt privat indbo' er dine private ting, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 5.1.2 - 5.1.7 eller er undtaget efter punkt 5.2.

Vi betragter også følgende ting som 'almindeligt privat indbo':
- Værktøj, rekvisitter eller instrumenter som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager
- Husdyr, du ikke bruger erhvervsmæssigt

Dækningen for 'almindeligt privat indbo' er begrænset til højst 75.000 kr. pr. ting. Det fremgår af policen, hvis dækningen er udvidet.

5.1.2 Penge m.m.
'Penge m.m.' er:
- Penge
- Pengerepræsentativer, herunder bl.a. præmieobligationer og ubrugte frimærker
- Møntkort, rejsekort samt klippekort til bus og tog
- Taletidskort
- Gavekort og tilgodebeviser.

Dækningen er begrænset til højst 25.000 kr. pr. skade.

…
22. Forhold i skadetilfælde
…
22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

6. 91169

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 9/7 2017 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet tobak, kontanter og andre personlige genstande.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri.

Tvisten for nævnet vedrører størrelsen af erstatningen for tobak og kontanter, som selskabet har fastsat skønsmæssigt til henholdsvis 1.000 kr. og 5.000 kr.

Vedrørende tobakken har klageren anført, at han ikke gemmer kvitteringer for almindelige købmandsvarer. Vedrørende kontanterne har han anført, at han "havde 12.622,00 kr. liggende herhjemme og de har fået udleveret udskrift fra min bank for maj måned i år, hvor jeg har hævet 15.000,00 kr. kontant". Tobakken kræver klageren erstattet med 1.855 kr.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 22.8. Nævnet bemærker, at selskabet efter samme punkt tillægges mulighed for et vist skøn over erstatningsopgørelsen.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til yderligere erstatning vedrørende tobak og kontanter ud over det, som selskabet skønsmæssigt har fastsat erstatningen til. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har vedrørende tobakken blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for købet eller besiddelsen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter det oplyste ikke nærmere har kunnet redegøre for, hvor stor en del af tobakken, der var i behold på tidspunktet for indbruddet. Tobakken skulle være købt ca. to måneder før indbruddet, hvorfor en del af tobakken må antages forbrugt.

For så vidt angår kontanterne, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at klageren har afgivet forskellige forklaringer om kontantbeløbet, idet han til selskabets ansatte skulle have oplyst, at "kontanterne var en opsparing, hvortil han hævede beløb henover året, og at han typisk hævede 5-6.000 kr. ad gangen, hvilket han kunne fremvise ved konto-udtog", og over for nævnet har oplyst, at han havde kontanterne liggende derhjemme, siden "maj måned i år, hvor jeg har hævet 15.000,00 kr. kontant". Nævnet bemærker, at, at klagerens hævning af kontanter ca. to måneder forud for indbruddet efter nævnets opfattelse ikke udgør tilstrækkeligt bevis for, at klageren på tyveritidspunktet var i besiddelse af den anmeldte kontantbeholdning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings