Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 91431:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PenSam Forsikring A/S
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i PenSam Forsikring A/S. Hun klager over selskabets opgørelse af erstatningen i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at hendes familie den 20/7 2017 var udsat for et indbrudstyveri i deres sommerhus i udlandet, hvor der blev stjålet kontanter for i alt 20.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning med i alt 5.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglede dokumentation.

I klageskema af 9/10 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vi har haft indbrud i [udenlandsk by] i vores sommerhus. 19.500 danske kroner og ca. 700 [udenlandsk valuta] blev stjålet. Et par dage inden blev der også stjålet et par adidas sko.
>
> Vi har en politirapport fra det [udenlandske] politi som vi har sendt til Pensam.
> Pensam godkender indbruddet, men vil ikke erstatte det fulde beløb.
> Vi har dokumentationer fra banken af de penge der er blevet stjålet.
>
> Vi kørte med bil til [udlandet] (2 voksne og 3 børn). Pengene var vores sikkerhedspenge. Hvis der sker noget med vores dankort, hvis bilruden går i stykker (som ikke har nogen forsikring) eller hvis der sker os noget så har vi kontanter på os. Selvom vi har forsikring kræver nogle hospitaler i [udlandet] at der først bliver lagt penge ind hvis det er en lille un-

dersøgelse eller lignende. Efter man kommer hjem til Danmark får man pengene tilbage fra forsikringen.
Desuden var [udlandet] sidste år ustabilt da der var f.eks. var … og man havde ikke mulighed for at hæve penge fra banker.

Derfor har vi taget pengene med. Hvis der sker noget var det de penge som skulle blive brugt. Heldigvis skete der ikke noget, så de blev ikke brugt, men de blev stjålet.

Vi har brugt dankort på vej, i og på vej hjem.

Vi har sendt alle dokumentationer til Pensam. (politirapport, dokumentationer fra banken om udgifter på vej til [udlandet], i, og udgifter efter indbruddet

Pensam har gennemgået min sag og anerkender at der har været indbrud i vores feriebolig i [udlandet] og yder en erstatning på 5000 kr.

Vi accepterer ikke en erstatning på 5000 kr. og har derfor sendt en klage over afslag på fuld erstatning for tyveri af kontanter.

Pensam har ved et brev d. 01.09 2017 meddelt os at afgørelsen fastholdes på grundlag af den modtagne dokumentation.

Vi anser vores dokumentation for at fuldt ud bevise, at de penge som er hævet ikke er blevet brugt i [udlandet].

Efter en telefonsamtale med skadechefen for Pensam har de gennemgået min sag endnu engang, ift. den dokumentation som jeg har fremsendt og yder nu en erstatning på 10.000 kr.

Desuden synes jeg at vores 1. sagsbehandler har været provokerende og har givet udtryk for at vi lyver og finder på flere og flere undskyldninger for hvorfor erstatningen på 5000 kr. skal fastholdes. Vi har sendt masser af dokumentation, men de beder om mere. Sagsbehandleren tolker det vi skriver forkert. Vi har også haft telefonsamtaler

Sagsbehandleren har spurgt om dokumentation for brugt penge undervejs og i [udlandet] og efter indbruddet. Vi har dokumenteret at vi har hævet 1000 euro, men det blev ikke forstået.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have erstatning på 20.000 kr."

Selskabet har i brev af 8/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har tegnet indboforsikring i PenSam fra den 1.02.2015. Policen og forsikringsbetingelserne vedlægges som bilag.

Klagen:
Klager har klaget over, at PenSam har afvist yderligere dækning for stjålne kontanter - ud over det allerede afregnede beløb, 5.000 danske kr. - i forbindelse med et anmeldt og anerkendt indbrudstyveri i kundens hus i [udlandet] den 20. juli 2017.

Klager har rejst krav om i alt 19.500 danske kroner og 700 [udenlandske valuta].

Vores konklusion:
Klager har ikke med den fremsendte dokumentation løftet sin bevisbyrde for, at klager er berettiget til det rejste krav for stjålne kontanter, idet klager ikke har sandsynliggjort, at det af klager anførte kontantbeløb var tilstede på tidspunktet for indbruddet.

For god ordens skyld gøres opmærksom på, at PenSam har anmodet om yderligere konkret angivet dokumentation i sagen, men klager har valgt ikke at fremlægge denne dokumentation.

Sagsfremstilling:
Sagen drejer sig om et anmeldt krav for stjålne kontanter i forbindelse med et indbrudstyveri i klagers hus i [udlandet] den 20. juli 2017.

Klager og dennes familie (i alt 5 personer) kørte den 16. juni 2017 på ferie til [udlandet] med ankomst den 18. juni 2017.

Klager har fremsendt skærmprint/udklip til dokumentation for, at der på klagers konto forud for afrejsen blev hævet 18.500 danske kr. i kontanter (15.000 (den 7/6 2017), 2.500 (den 8/6 201), og 1.000 (den 13/6 2017).

Klager har fremsendt skærmprint/udklip til dokumentation for, at der på klagers ægtefælles konto forud for afrejsen blev hævet 9.000 danske kr. i kontanter (2.000 (den 12/6 2017), 2.000 (den 13/6 2017), 2.000 (den 13/6 2017), 2.000 (den 14/6 2017), og 1.000 (den 15/6 2017).

Klager har senest fremsendt redigeret kvittering for, at klagers ægtefælle den 14. juni 2017 vekslede 7.650 danske kr. til 1.000 Euro, men klager har ikke fremlagt dokumentation for, hvordan der er betalt for denne valutaveksling.

Den nu i forbindelse med sagens behandling ved Ankenævnet fremsendte dokumentation for udbetaling af løn fra klagers arbejdsgiver til klagers lønkonto udgør ikke dokumentation for, at der fra klagers konto er sket betaling af den anførte valutaveksling.

PenSam har derfor ved sagens behandling lagt til grund, at betaling af den anførte valutaveksling er sket med de tidligere hævede kontantbeløb.

Udover de af klager hævede kontantbeløb (27.500 danske kr.) har klager fremsendt skærmprint/udklip til dokumentation for, at der den 29. juni 2017 blev hævet 700 [udenlandsk valuta] (1.959,15 danske kr.) på kundens konto.

Klager har tillige fremsendt skærmprint/udklip til dokumentation for, at familien - indtil indbruddet den 20. juli 2017 - har brugt kort 5 gange, svarende til 4.681,20 danske kr. (hvoraf 2.002,02 danske kr. er brugt på færgebillet og køb i …).

Lægges klagers oplysninger til grund, har familien - frem til indbruddet den 20. juli 2017 haft økonomiske midler til rådighed, svarende til 32.181,20 danske kr. og 700 [udenlandsk valuta]. Da klager gør gældende, at der ved indbruddet den 20. juli 2017 blev stjålet kr. 19.500 danske kr. og 700 [udenlandsk valuta], udgør familiens forbrug (5 personer) fra turens start i Danmark den 16. juni 2017 til indbruddet den 20. juli 2017 (35 dage) herefter 12.681 danske kr.

Dette svarer til et forbrug på 362,31 danske kroner pr. dag.
Af de af klager fremsendte skærmprint/udklip fremgår, at familien - efter indbruddet den 20. juli 2017 og frem til hjemrejsen den 31. juli 2017 - har brugt kort 9 gange, svarende til 7.979,44 danske kroner (heraf 940,39 danske kr. på færgebillet).
Dette svarer til et forbrug på 797,94 danske kr. pr dag.

Vores afgørelse:
Ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav, og ved krav om erstatning for mistede kontanter (i eget hjem) må der kunne stilles krav om særlig klar og sikker dokumentation for tabet. For så vidt angår den af klager fremsendte dokumentation, har PenSam - bl.a. til belysning af familiens 'normale mønster' vedrørende hævning af kontantbeløb til brug for betaling af faste udgifter mv. - bedt klager om at fremsende kopi af klagers og ægtefællens fulde og uredigerede kontoudtog for 2017 (ikke skærmprint eller udklip).

Den fremlagte dokumentation fra klager og dennes ægtefælde består på nuværende tidspunkt af en række skærmprint og udklip udvalgt af klager, hvilket ikke udgør tilstrækkelig dokumentation.

Det fremgår ikke, om der er 'sat søgefiltre' op i de fremsendte skærmprint (og i bekræftende fald hvilke), og den fulde historik på kontoen (hvad er hævet kontant, og hvad er sat ind kontant) fremgår således ikke.

Klager har valgt ikke at fremlægge denne dokumentation, og allerede som følge heraf må berettigelsen af det af klager rejste krav anses for behæftet med så stor usikkerhed, at PenSam har været berettiget til at afvise kravet.

Uanset om det lægges til grund, at klager har hævet og medtaget de hævede kontantbeløb på turen, må det anses for behæftet med betydelig usikkerhed, hvorvidt disse kontantbeløb fortsat var til stede i huset på indbrudstidspunktet den 20. juli 2017.

PenSam skal i den forbindelse henvise til, at det ovenfor beskrevne forbrug frem til tidspunktet for indbruddet må anses for urealistisk lavt for en familie på 5 personer, når henses til at forbruget tillige omfatter færgebillet og udgifterne i forbindelse med køreturen ned gennem … til [udlandet].

Dette understøttes af, at familiens forbrug efter indbruddet den 20. juli 2017 steg til ca. det dobbelte.

Det må derfor have formodningen for sig, at en større del af de hævede kontantbeløb løbende er blevet brugt på forbrug under ferien i [udlandet].
Hertil kommer, at klagers forklaring i sagen bidrager med yderligere usikkerhed.

Klager har bl.a. forklaret, at kontantbeløbet i danske kr. var 'sikkerhedspenge', hvis klagers dankort ikke virkede (eks. hvis bilruden gik i stykker), eller hvis det, grundet uroligheder og ustabilitet, ikke længere var muligt at hæve penge i banker.

PenSam skal heroverfor anføre, at et kontaktbeløb i danske kr. næppe er direkte anvendelige i [udlandet] ved de beskrevne akutte behov, hvorfor medbringelse af 'sikkerhedspenge' naturligt burde ske i [udenlandsk valuta].

På baggrund af ovenstående gør PenSam gældende, at klager ikke - med den fremsendte dokumentation - har løftet sin bevisbyrde for, at klager er berettiget til det rejste krav for stjålne kontanter, idet klager ikke har sandsynliggjort, at det af klager anførte kontantbeløb var tilstede på tidspunktet for indbruddet.

Klager er således ikke berettiget til yderligere erstatning ud over det allerede afregnede beløb, kr. 5.000."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6.0 Dokumentation**

6.1 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft den beskadigede eller stjålne ting.

Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Dokumentation kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter.

Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæring skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere etter sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan selskabet afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 3 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hendes familie den 20/7 2017 var udsat for et indbrudstyveri i deres sommerhus i udlandet, hvor der blev stjålet kontanter for i alt 19.500 kr. og 700 udenlandsk valuta. Klageren er utilfreds med størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt, og ønsker, at selskabet udbetaler erstatning med i alt 20.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning med i alt 5.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglede dokumentation. Selskabet har anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at det anførte kontantbeløb var til stede på tidspunktet for indbruddet.

Det fremgår af sagen, at klageren, hendes ægtefælle og tre børn kørte på ferie den 16/6 2017, og at de ankom til sommerhuset den 18/6 2017. Klageren har oplyst, at hun og ægtefællen havde hævet kontanter forinden afrejse som en sikkerhed. Da der ikke skete noget uventet under opholdet, blev kontanterne ikke brugt. De blev i stedet stjålet ved indbruddet den 20/7 2017. Klageren har anført, at "vi har sendt alle dokumentationer til [selskabet]. (politirapport, dokumentationer fra banken om udgifter på vej til [udlandet], i, og udgifter efter indbruddet".

Klageren har endvidere anført, at selskabet først tilbød 5.000 kr., og at de efterfølgende har tilbudt 10.000 kr. i erstatning.

Klageren har fremlagt skærmprint af kontoudtog på hævninger fra den 7/6 2017, den 8/6 2017 og den 13/6 2017, hvor der er hævet henholdsvis 15.000 kr., 2.500 kr. og 1.000 kr. Klageren har endvidere fremlagt skærmprint af kontoudtog på hævninger fra den 12/6 2017, den 13/6 2017, den 13/6 2017, den 14/6 2017 og den 15/6 2017, hvor der er hævet henholdsvis 2.000 kr., 2.000 kr., 2.000 kr., 2.000 kr. og 1.000 kr. Det fremgår ikke af den fremlagte dokumentation, om hævningerne er foretaget fra klagerens eller hendes ægtefælles konto.

Klageren har fremlagt kvittering på, at hendes ægtefælle den 14/6 2017 vekslede 7.650 kr. til 1.000 euro. Klageren har fremlagt dokumentation for udbetaling af løn fra klagerens arbejdsgiver til klagerens konto og har anført, at hun med disse penge har betalt for valutavekslingen. Selskabet har anført, at dette ikke udgør dokumentation for, at der fra klagerens konto er sket betaling af den anførte valutaveksling, hvorfor selskabet lægger til grund, at betaling af valuta er sket med de tidligere hævede kontantbeløb.

Klageren har endvidere fremlagt dokumentation for, at der den 29/6 2017 blev hævet 700 udenlandsk valuta på ægtefællens konto.

Klageren har videre fremlagt udvalgte skærmprint over klagerens og ægtefællens kontoudtog fra den 16/6 2017 til den 1/8 2017.

Selskabet har anført, at "den fremlagte dokumentation fra klager og dennes ægtefælle består på nuværende tidspunkt af en række skærmprint og udklip udvalgt af klager, hvilket ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Det fremgår ikke, om der er 'sat søgefiltre' op i de fremsendte skærmprint (og i bekræftende fald hvilke), og den fulde historik på kontoen (hvad er hævet kontant, og hvad er sat ind kontant) fremgår således ikke".

Selskabet har på baggrund af de fremlagte skærmprint anført, at familiens forbrug frem til indbruddet må anses for urealistisk lavt, hvilket understøttes af, at familiens forbrug steg til cirka det dobbelte efter indbruddet. Selskabet har endvidere anført, at "det må derfor have formodningen for sig, at en større del af de hævede kontantbeløb løbende er blevet brugt på forbrug under ferien i …". Selskabet har videre anført, at en medbringelse af "sikkerhedspenge" burde ske i udenlandsk valuta.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Klageren, hendes ægtefælle og tre børn kørte på ferie den 16/6 2017. Klageren har oplyst, at familien havde hævet kontanter forinden afrejse som en sikkerhed. Da der ikke skete noget uventet under opholdet, blev kontanterne ikke brugt. Hun har anmeldt, at familien den 20/7 2017 var udsat for et indbrudstyveri i deres sommerhus i udlandet, hvor der blev stjålet kontanter for i alt 19.500 kr. og 700 udenlandsk valuta.

Klageren har oplyst, at selskabet først tilbød 5.000 kr., og at de efterfølgende har tilbudt 10.000 kr. i erstatning. Klageren ønsker, at selskabet udbetaler erstatning med i alt 20.000 kr. Klageren har anført, at "vi har sendt alle dokumentationer til [selskabet]. (politirapport, dokumentationer fra banken om udgifter på vej til [udlandet], i, og udgifter efter indbruddet". Klageren har blandt andet fremlagt skærmprint af kontoudtog på hævninger fra den 7/6 2017, den 8/6 2017 og den 13/6 2017, hvor der er hævet henholdsvis 15.000 kr., 2.500 kr. og 1.000 kr. Klageren har endvidere fremlagt skærmprint af kontoudtog på hævninger fra den 12/6 2017, den 13/6 2017, den 13/6 2017, den 14/6 2017

og den 15/6 2017, hvor der er hævet henholdsvis 2.000 kr., 2.000 kr., 2.000 kr., 2.000 kr. og 1.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning med i alt 5.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglede dokumentation. Selskabet har anført, at "den fremlagte dokumentation fra klager og dennes ægtefælle består på nuværende tidspunkt af en række skærmprint og udklip udvalgt af klager, hvilket ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Det fremgår ikke, om der er 'sat søgefiltre' op i de fremsendte skærmprint (og i bekræftende fald hvilke), og den fulde historik på kontoen (hvad er hævet kontant, og hvad er sat ind kontant) fremgår således ikke".

Selskabet har videre anført: "Lægges klagers oplysninger til grund, har familien - frem til indbruddet den 20. juli 2017 haft økonomiske midler til rådighed, svarende til 32.181,20 danske kr. og 700 [udenlandsk valuta]. Da klager gør gældende, at der ved indbruddet den 20. juli 2017 blev stjålet kr. 19.500 danske kr. og 700 [udenlandsk valuta], udgør familiens forbrug (5 personer) fra turens start i Danmark den 16. juni 2017 til indbruddet den 20. juli 2017 (35 dage) herefter 12.681 danske kr. Dette svarer til et forbrug på 362,31 danske kroner pr. dag. Af de af klager fremsendte skærmprint/udklip fremgår, at familien - efter indbruddet den 20. juli 2017 og frem til hjemrejsen den 31. juli 2017 - har brugt kort 9 gange, svarende til 7.979,44 danske kroner (heraf 940,39 danske kr. på færgebillet). Dette svarer til et forbrug på 797,94 danske kr. pr dag".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Nævnet bemærker endvidere, at klageren har oplyst, at selskabet i sagsforløbet havde tilbudt 10.000 kr. i erstatning. Det må derfor indgå i nævnets vurdering, om en erstatning på 10.000 kr. vil være mere korrekt end den endelige erstatning på 5.000 kr., som selskabet har fastsat.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at familien har fået stjålet kontanter for i alt 20.000 kr. Nævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering og med henvisning til oplysningerne om foretagne hævninger, køb via betalingskort og forbrug pr. dag forud for og efter tyveriet, at klageren har sandsynliggjort, at et beløb svarende til 10.000 kr. er blevet stjålet den 20/7 2017 fra deres sommerhus

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det forekommer sandsynligt, at familien på tyveritidspunktet har ønsket at have et vist kontantbeløb tilbage til disposition for resten af ferien. Da selskabet har beregnet, at familiens faktiske forbrug efter tyveriet har været 7.979,44 kr., finder nævnet det – henset til at familien i høj grad har benyttet kontanter gennem hele ferien som betalingsmiddel – mest sandsynligt, at familien på tyveritidspunktet ville have et beløb, der oversteg 7.979,44 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at hvis man ser bort fra udgift til færgebillet vil klagerens familie efter indbruddet have haft et dagligt forbrug på ca. 640 kr. (7.979,44 minus 940,39 og derefter divideret med 11). Lægges det til grund, at familien også forud for indbruddet har haft et tilsvarende forbrug, vil familien på ferien skønsmæssigt have brugt (34x640 kr.) 21.760 kr. forud for indbruddet ud af et beløb (kontante og betalingskortforbrug) på ca. 34.200 kr., hvilket tilsiger, at der kunne være ca. 12.440 kr. tilbage i kontakter på tidspunktet for indbruddet. I dette beløb er der dog ikke fratrukket eventuel udgift til betaling af færgebillet på udrejsen, lige som der ikke er taget højde for eventuelt forbrug af en del af de hævede penge inden familien rejste fra Danmark.

På den baggrund, henset til selskabets tilbud, og da der i sagens natur må være tale om et skønsmæssigt fastsat beløb, finder nævnet, at det stjålne beløb kan fastsættes til 10.000 kr.

10. 91431

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PenSam Forsikring, skal anerkende, at klageren den 20/7 2017 fik stjålet kontanter svarende til 10.000 kr. fra deres sommerhus i udlandet. Selskabet skal på den baggrund udbetale yderligere 5.000 kr. i erstatning til klageren. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand