Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. juni 2018 blev i sag nr. 91504:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring (indboforsikring) i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren har anmeldt, at han den 24/6 2017 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet to tv, musikanlæg, vine, ure, smykker og andre personlige genstande. Han har overfor selskabet opgjort erstatningskravet til ca. 132.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har opgjort erstatningen til i alt 51.466,80 kr. Selskabet har afvist klagerens krav om erstatning for et guldvedhæng (48.000 kr.), fem ure (ca. 10.000 kr.), seks fyrværkeri-dummys

(ca. 9.500 kr.) og yderligere erstatning for vin (ca. 2.500 kr.), alt med henvisning til manglende dokumentation.

I klageskema af 25/10 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Topdanmark mener ikke at de ting der er sendt ind er rigtige fordi det ikke er sagt da politiet var på stedet den 24/06-17 de henviser til politirapporten. Politiet var der i meget kort tid. Jeg havde ikke et overblik over hvad der manglede på den kortet tid.
>
> Topdanmark sender en repræsentant ud og kigger på sagerne, hvor hun få overdraget vunderingspapir på mit smykke efterfølge får både kopi og billeder og af kvittering. Dummy's fået en kvittering, samt en mail fra det købt sted. Virker meget ligeglad med det.
>
> Ure købt på politiauktion for år tilbage. Har selv undersøgt om politiet havde noget i deres data base hvilket de ikke havde. Dem har jeg enlig afskrevet.
>
> De mener ikke jeg har haft råd til at købe de ting da jeg gik på Højskole, men inden da har jeg haft indkomst som en alm. borger.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Ersatning for smykket og dummy's.
> De tager stilling til om de vil erstatte ting fra politi."

Selskabet har i brev af 21/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Hvad er klager utilfreds med?**
> Klager har aftalt indboforsikring i Topdanmark. Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-1 med sumløs dækning, dog er der en sumbegrænsning blandt andet for guld, sølv smykker m.m. på 50.000 kr., som fremgår af policen, jf. vedlagte bilag 1 og 2.
>
> Den 24. juni 2017 var klager udsat for et indbrud, i hvilken forbindelse han har fremsat et erstatningskrav overfor Topdanmark på omkring 132.000 kr. Topdanmark har udbetalt en erstatning i sagen på 51.466,80 kr., og det er denne erstatning, som klager er utilfreds med.
>
> **Sådan har vi behandlet sagen**
> Den 26. juni anmelder klager, at han har været udsat for indbrud i lejligheden, og at han i den forbindelse har fået stjålet blandt andet tv, anlæg, vin, ure, smykker og en Kay Bojesen abe.
>
> Den 17. juli modtager vi klagers opgørelse, som er på omkring 132.000 kr. Klager har ikke vedlagt nærmere dokumentation for sine krav, og sagen bliver derfor viderebehandlet af skadeinspektør …

Den 27. juli gennemgår skadeafdelingen opgørelsen med klager, og klager bliver i den forbindelse oplyst, at nogle af hans krav ikke kan anerkendes på grund af manglende dokumentation ligesom nogle af kravene er opgjort skønsmæssigt. Samme dag fremsender skadeafdelingen 51.466,80 kr. til klager.

Den 28. juli modtager vi kopi af politirapporten, hvoraf det fremgår, at klager i forbindelse med indbruddet skulle have fået stjålet et 55" LG tv, en soundbar, 10-15 flasker vin samt et mindre kontantbeløb.

Den 14. august modtager vi en mail fra klager med et erstatningskrav vedrørende dummys på 12.537,15 kr. Dette krav afviser skadeafdelingen den 15. august under henvisning til, at kravet ikke fremgår af politirapporten.

Klagers bevisbyrde
Det påhviler klager som kravstiller selv at dokumentere eller sandsynliggøre såvel forsikringsbegivenheden som selve kravet. Det fremgår såvel af gældende ret som direkte af forsikringsvilkårenes pkt. 11A. Af samme punkt fremgår, at vi helt kan afvise et krav eller fastsætte erstatningen efter et skøn, hvis klager ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav.

Klager har ikke dokumenteret/sandsynliggjort sit krav
Indledningsvis gør vi opmærksom på, at vi ikke var i besiddelse af politirapporten, da vi opgjorde klagers krav den 27. juli. Vi er således først efterfølgende blevet bekendt med politiets observationer herunder den meget præcise fortegnelse over mistede effekter. Hvis vi havde været bekendt hermed på opgørelsestidspunktet, ville vi have skærpet kravene til klagers dokumentation for så vidt angår de effekter, som ikke fremgår af politirapporten.

Selskabet har afvist klagers krav vedrørende et guldvedhæng, nogle ure og 6 dummy's, da vi ikke finder kravene sandsynliggjort. Derudover har vi alene anerkendt klagers krav for vin på i alt 2.000 kr.

Ad Guldvedhæng: Klager har fremsat et erstatningskrav på 48.000 kr.

Overfor skadeinspektøren har klager oplyst, at han skulle have købt vedhænget af en bekendt [person1] for 25.000 kr. kontant. Sammen med købet havde klager fået udleveret en vurdering, som sælger tidligere havde fået lavet, jf. vedlagte. Denne vurdering lyder på 48.000 kr. Hverken klager eller sælger er i besiddelse af den oprindelige købskvittering.

Efter skadeinspektørens møde med klager, har klager via sælger fremskaffet nogle fotos, som han har fremsendt til selskabet, jf. vedlagte bilag 9.

Ad Ure: Klager har fremsat et krav på 10.000 kr. for 5 ure, som han angiveligt skulle have købt på en politiauktion. 2 af urene skulle angiveligt være stålure, og et af urene skulle være rundt med en brun læderrem; derudover har klager ikke kunnet beskrive urene og han har ingen dokumentation for urene.

Ad Dummy's: Klager har fremsat et erstatningskrav på 9.500 kr.

Overfor skadeinspektøren har klager forklaret, at der er tale om 6 stk. papfigurer/batterier, som skulle benyttes til fremstilling af fyrværkeri. Han havde købt dem af en [navn].

Klager har fremlagt en dags dato kvittering samt en prisoplysning på genanskaffelse, jf. bilag 7 og 10.

Ad Vin: Klager har fremsat et erstatningskrav på 4.500 kr., hvoraf selskabet har anerkendt og udbetalt 2.000 kr. Klager har ikke fremlagt nogen dokumentation overhovedet for kravet.

Ingen af de ovennævnte effekter fremgår af politirapporten. Vi er klar over, at det kan være svært umiddelbart efter et tyveri, at overskue omfanget og at politiets fortegnelse over stjålne effekter derfor normalt skal tages med et vist forbehold. I den aktuelle sag har politiet imidlertid været meget konkrete i deres fortegnelse og i deres beskrivelse af, hvilke effekter, der er stjålet og hvorfra de enkelte effekter skulle være stjålet. Når politiet således viser et billede af en 'reol hvorfra der var stjålet 10-15 flasker vin', og et 'møbel hvorfra der var stjålet et tv samt en soundbar' – og den samlede fortegnelse alene vedrører LG tv, soundbar, kontanter og 10-15 flasker vin, så mener vi, at det er berettiget, når vi stiller skærpede krav til klagers dokumentation i relation til effekter, som ikke er anført i politirapporten.

Klager har ikke med indbringelsen for Ankenævnet fremlagt yderligere dokumentation for sine krav, og selskabet fastholder på den baggrund afvisningen af at udbetale yderligere i sagen. Vi gør imidlertid opmærksom på, at vi er indstillet på at tage sagen op til fornyet overvejelse, hvis klager fremskaffer yderligere dokumentation."

Klageren har i mail af 20/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende oprindelig købskvittering kan jeg oplyse at sælger [person1] kan dokumentere, hvem han har købt smykket af i 2010 på [hjemmeside]. Pengene er betalt via [hjemmeside].

Ved yderlige spørgsmål må i gerne kontakte [person1] på

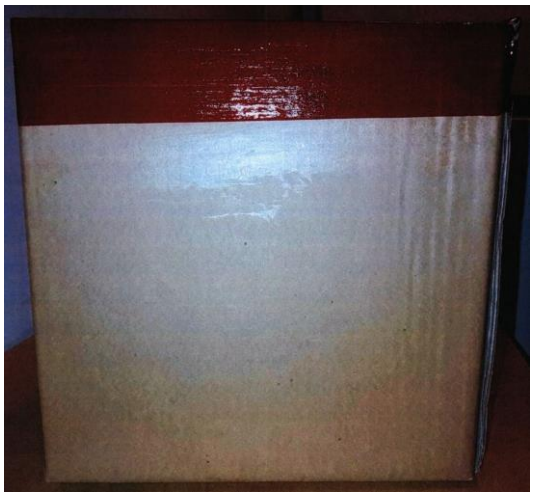
tlf. …
[adresse]
[adresse]

Mail: …com.

Har gjort alt, hvad jeg kunne gøre for og fremskaffe dokumenter på ure, men det har desværre ikke kunne lades sig gøre, og da det er et godt stykke tid siden, at de er købt på politiauktion, og kvittering kan desværre ikke fremskaffes.

Billeder af 3 ud af de 6 dummy's har det været muligt og få fat i vedhæftet.







Af vurderingsskema af 2/3 2011 fra en guldsmed fremgår bl.a.:

"

VURDERINGSSKEMA

Ejers navn og adresse:	Guldsmed:
[Person1] [Adresse] [Adresse]	*Guldsmed …* *[Adresse]* *[Adresse]*

Dato 2/03/2011

X Genstand til stede Genstand ikke til stede

6. 91504

Nr.	Genstand	
1	Vedhæng 585/1000 guld med 5,75 ct Cape/VS	Ca. 48.000,-

Når skemaet er udfyldt, bør det opbevares sammen med Deres Forsikringspolice.
Omstående værdiangivelse er de formodede genanskaffelsespriser på vurderingstidspunktet.
Værdien vil kunne ændre sig, og vurderingen er foretaget uden ansvar for dennes anvendelse i øvrigt. Vurdering og evt. foto bør De opbevare sammen med Deres forsikringspolice.
…

…
Guldsmedens underskrift"

Af udateret dokument fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter hermed, at jeg har solgt et 14 karats guld/diamant vedhæng til [klageren] den 23-01-2015.

Det er aftalt den skal betales kontant ved afhentning og køber får vurderingspapir fra guldsmed.

Betalt kontant 25.000,-.

Sælger	Køber
[Person1]	[Klageren]
[Adresse]	[Adresse]
[Adresse]	[Adresse]
…	…
Underskrift	Underskrift"

Af intern rapport udfærdiget af selskabets skadesinspektør fremgår bl.a.:

"FT har høje krav for lyd og billede, tøj, smykke, spiritus samt sport og fritid.
…
Den 19. juli 2017 kl. 0950 rettede jeg uanmeldt personlig henvendelse til FT på hans bopæl.
…
Der sås tegn på opbrydning af døren ind til stuen/soveværelset og denne dør var nu blevet blændet, så der ikke mere var nøglehul i denne. FT har to døre ind til sin lejlighed.
…
Jeg modtog div. originale kvitteringer til sagen.
…
Den 250717 kl. 1300 rettede jeg telefonisk henvendelse til FT igen. FT havde 5 minutter, idet han var på vej til mødet. Jeg gennemgik herefter det indsendte krav med FT.
…
2: Dummys.
FT forklarede, at det var 6 stk. papfigurer af fyrværkeri og uddybede det, at det var 6 Stk. 'batterier', hvor der ikke var krudt i. Planen med disse var, at han senere skulle udstille og lave sit eget

fyrværkeri og producere sine egne batterier med eget design. Købt privat af en [person2], der godt vil kunne bekræfte dette. Dags dato kvittering modtaget. Krav 9.500,- kr.
…
21: Vedhæng i guld.
Købt af bekendt [person1] i [by]. [Person1] har tidligere fået lavet et vurderingsskema, som FT har fået i original form ved privatkøb. FT betalte 25.000.- kr. i kontanter.
Fotos havde FT på sin gamle telefon, der for ca. ½ år siden gik død med noget vand. Ingen fotos i icolud.
FT siger at han har ringet til Apple og forsøgt at spørge om de kunne genskabe nogle fotos, og dette var ej lykkede.
FT har kontaktet [person1], som vil sende fotos af vedhænget som han vil sende til FT senere i dag og så vil FT sende det til mig.
Original vurderingsskema vedlagt. Krav 48.000,- kr.

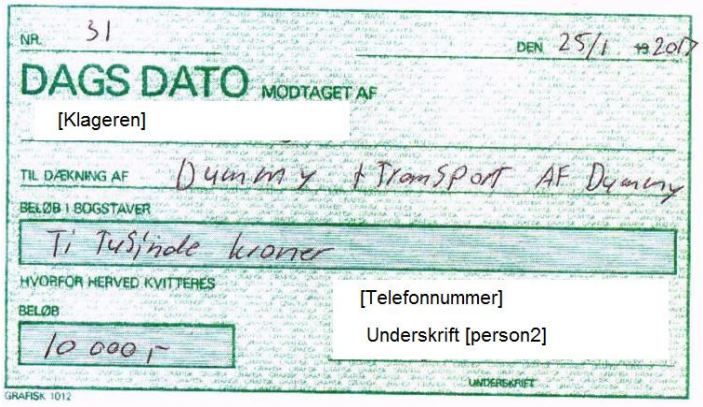
22: 5 stk. urer, som FT har købt pa politiaktion.
2 stål urer og et rundt med en brun læderrem, og så var der et med sort rem og et til. Ingen yderligere dok eller beskrivelse af disse. Krav 10.000,- kr.
…
26: 35-40 flasker blandet vine.
Nogle har FT selv købt, andre har han fået i gave igennem sit virke som …træner. Ingen yderligere dok. pt. FT vil forsøge at se om han Kan få genanskaffet ny kvittering. Krav 4.500,- kr.
…
Den 260717 modtog jeg to fotos fra FT af smykket, som han havde fået tidligere ejer til at fremsende, foto indsat nedenfor.
…
Fotoet viser, at det er optaget den 200111 med en iPhone 4, hvilket passer rimelig godt med, at der efterfølgende den 020311 bliver lavet en smykkevurdering. Dog kan pengestrømmen ikke bevises for købet af dette smykke, ligesom der ingen kvittering forefindes."

Nævnet har fået forelagt følgende udaterede billeder:





Klageren har fremlagt følgende kvittering af 25/1 2017 for køb af fyrværkeri-dummys:



NR. 31 DEN 25/1 ~~19~~2017

DAGS DATO MODTAGET AF

[Klageren]

TIL DÆKNING AF Dummy + Transport AF Dummy

BELØB I BOGSTAVER

Ti Tusinde kroner

HVORFOR HERVED KVITTERES

BELØB

10 000,-

[Telefonnummer]

Underskrift [person2]

UNDERSKRIFT

GRAFISK 1012

Der er fremlagt udateret kopi af mail fra klageren til en fyrværkerivirksomhed, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "Hej [klageren]
>
> Som vi har snakket om over telefon, vil det desværre blive lidt dyre denne gang med nye Dummy's, da vi skal til at starte produktionen op helt forfra.
>
> Hvis vi kan ende på en større mængde, altså over 10 stk. ville prisen pr. styk også blive billiger.
>
> Med full Dummy som dine jo er, vil en ca. pris afhængig af doller pris ende pa 1.916,99 doller med en kurs på 6,54 som den er lige nu ender vi på 12.537,15 kr.
>
> Det er det bedste jeg kan gøre medmindre kursen ændre sig.
>
> Jeg skal dog senest d 1/9 2017 have besked om du skal ha dem, grundet transport."

9. 91504

Af forsikringsbetingelserne (6676-1) fremgår bl.a.:

> "**11. Hvad skal du dokumentere?**
>
> **A Kvitteringer mv.**
> For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
>
> Dokumentationen 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. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/6 2017, at han den 24/6 2017 havde været udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet to tv, musikanlæg, vine, ure, smykker og andre personlige genstande. Han har overfor selskabet opgjort erstatningskravet til ca. 132.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har opgjort erstatningen til i alt 51.466,80 kr. Selskabet har afvist klagerens krav om erstatning for et guldvedhæng (ca. 48.000 kr.), fem ure (ca. 10.000 kr.), seks fyrværkeri-dummys (ca. 9.500 kr.) og yderligere erstatning for vin (ca. 2.500 kr.), alt med henvisning til utilstrækkelig dokumentation.

Selskabet har i brev af 21/11 2017 til nævnet oplyst, at selskabet først efter erstatningsopgørelsen til klager, blev bekendt med indholdet af politirapporten, og at politiet lavede meget "præcise fortegnelser over mistede effekter. Hvis vi havde været bekendt hermed på opgørelsestidspunktet, ville vi have skærpet kravene til klagers dokumentation for så vidt angår de effekter, som ikke fremgår af politirapporten".

10. 91504

Det følger af almindelig forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes (punkt 11 A). Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, kan der stilles skærpede krav til dokumentationen.

Guldvedhæng

Klageren har anført, at guldvedhænget er købt af en bekendt (person1). Nævnet bemærker, at klageren har oplyst navn, adresse, telefonnummer og mailadresse på denne person1. Han har videre oplyst, at denne person1 kan dokumentere, hvem han købte smykket af i 2010 via en hjemmeside, og at smykket blev betalt via hjemmesiden.

Klageren har endvidere fremlagt underskrevet overdragelsesdokument på vedhænget, ligesom han har fremlagt vurderingsskema fra en guldsmed. Skadeinspektøren har i den interne rapport oplyst, at hun har modtaget originalen af dette vurderingsskema.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har godtgjort, at vedhænget blev stjålet ved indbruddet, og at erstatningen efter de for nævnet foreliggende oplysninger må fastsættes til 48.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst navn, adresse, telefonnummer og mailadresse på person1/sælgeren. Selskabet har hermed fået sådanne oplysninger om sælgeren, at det med rette – såfremt det ikke finder den fremlagte dokumentation tilstrækkelig – har kunnet tage kontakt til denne, for at få bekræftet købet/salget. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at sælgeren ville kunne oplyse yderligere omkring sit køb af vedhænget, hvilket skete via en hjemmeside, og at klageren har fremlagt dokumentation for købet af vedhænget.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren har fremlagt en professionel vurdering af vedhænget, og to billeder, samt at selskabets skadeinspektør oplyser, at billedet er "optaget den

200111 med en iPhone 4, hvilket passer rimelig godt med, at der efterfølgende den 020311 bliver lavet en smykkevurdering".

Ure

Klageren har anført, at han "har gjort alt, hvad jeg kunne gøre for og fremskaffe dokumenter på ure, men det har desværre ikke kunne lades sig gøre, og da det er et godt stykke tid siden, at de er købt på politiauktion, og kvittering kan desværre ikke fremskaffes".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit krav, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for købet eller besiddelsen af disse ure.

Fyrværkeri-dummys

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har godtgjort, at effekterne blev stjålet ved indbruddet og at erstatningen skønsmæssigt kan fastsættes til 9.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt kopi af kvittering af 25/1 2017 på køb og transport af fyrværkeri-dummys. Nævnet har også lagt vægt på, at der er fremlagt kopi af mail, hvoraf det fremgår, at person2 fra en fyrværkerivirksomhed har oplyst, at nye dummys på daværende tidspunkt ville koste ca. 12.530 kr. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ved mail af 20/12 2017 har fremsendt tre billeder af fyrværkeri-dummys.

Vin

Klageren har ved mail af 8/3 2018 til nævnet fremsendt to billeder af kvitteringer på køb af henholdsvis 12 flasker vin til i alt ca. 120 euro den 27/05 2015 og 36 flasker vin til i alt 308 euro den 15/6 2015.

12. 91504

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort sit krav, på yderligere erstatning ud over det selskabet allerede har anerkendt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt to kvitteringer på køb af vine, der er foretaget mere end to år før indbruddet, og at det i politirapporten er anført, at der er stjålet 10-15 flasker.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal udbetale yderligere 57.500 kr. til klageren. Erstatningen skal tillægges renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings