Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91544:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hjemforsikring (indboforsikring) i Gjensidige Forsikring. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Klageren anmeldte til selskabet, at han den 11/3 2017 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet indbogenstande. Han har overfor selskabet opgjort erstatningskravet for i alt 57 forskellige genstande til ca. 82.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har inden sagens indbringelse for nævnet opgjort erstatningen til ca. 23.500 kr. for i alt 14 genstande. I forbindelse med korrespondancen for nævnet nåede klageren og selskabet til enighed om erstatningen for yderligere 42 genstande, således at tvisten for nævnet alene vedrører genstand nummer 10 – Piet Hein maxi gulvstage "Saturn" købt for 1.519,20 kr.

I klageskema af 4/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg, [klageren], ønsker på baggrund af svaret på min klagesag fra Gjensidige forsikringsjurist …, at indbringe min sag for Ankenævnet, da der er tale om en urimelig og utilstrækkelig behandling af min skadesanmeldelse. Der har ydermere, efter klagen var indsendt til Gjensidige, været en be-

handlingstid på mindst 3 måneder, hvorefter jeg var nødsaget til selv at tage kontakt til Gjensidige, for at få en status på, hvor langt de var i sagen. Deres svar kan jeg ikke imødekomme, da jeg på ingen måde er enig i deres afgørelse.

Der er sendt dokumentation ind på de transaktioner, der var ønsket af skadeskonsulent …, som omhandler … min mors dankortudskrifter. Gjensidige mener ikke, at en mor kan låne sit barn hendes dankort, hvorfor de satte spørgsmålstegn ved om den rette køber var angivet i indsendte skema om stjålne genstande. Der har ikke været tale om skiftende forklaringer, om end Gjensidige mener dette, dog er der tale om, at ordet køber har ligget til grund for en misforståelse, da jeg har angivet at være den fysiske køber af bestemte genstande, trods det at jeg har lånt min mors dankort til at gennemføre transaktionen. Ikke desto mindre er det mine ejendele der er stjålet og under ingen omstændigheder min mors. Derfor er der også tale om korrekt angivne købere på det første indsendte skema, der af mig blev udfyldt.
…
På baggrund af ovenstående, samt det faktum at jeg har handlet i god tro, fastholder jeg mit krav om, at få udbetalt erstatning for de stjålne genstande, der som minimum er fremsendt dokumentation på.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at opnå korrekt erstatning for de stjålne genstande jeg har dokumenteret samt erstatning for de gaver og arvestykker jeg har fået stjålet. Derudover ønsker jeg kompensation for, at jeg ikke har været tildelt madkuponer på trods af, at jeg ikke har haft mulighed for at tilberede mad i mit køkken på baggrund af de genstande der blev stjålet natten mellem den 10. og 11. marts 2017."

Selskabet har i brev af 2/3 2018 til nævnet bl.a. redegjort for afgørelsen således:

"**Vurdering**
Klager har tegnet Hjemforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2138008.

Først og fremmest bemærker vi, at den som rejser et økonomisk krav skal godtgøre kravets størrelse og rigtighed.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 12 fremgår det, at forsikringen dækker genstande, som tilhører den sikrede.
…
Den 13. marts 2017 modtog vores skadesafdeling en skadesanmeldelse fra klagers mor om indbrudstyveri i klagers bolig. Skadesafdelingen bad der på klager om at opgøre sit krav og fremsende dokumentation herfor. Klager opgjorde sit krav til totalt kr. 82.569, hvor han fremlagde en række købskvitteringer som dokumentation. Fordi der hovedsagelig var tale om (mere eller mindre ubrugt) køkkenudstyr, inventar og pyntegenstande tilhørende en ung mand (hvilket efter vores opfattelse ikke er sædvanligt), ønskede skadesafdelingen at undersøge kravet nærmere, hvorfor sagen overgik til vores skadeskonsulent.

På baggrund af den fremlagte købsdokumentation og kravets karakter ønskede vores skadeskonsulent at få bekræftet handlerne ved at få oplyst identiteten på køberen af de enkelte genstande. Ved mail af 30. marts 2017 fremsendte klager en oversigt med angivelse af køberen af de enkelte genstande. Heraf fremgik det, at køberne ikke kun var klager selv, men også dennes mor og far,

kæreste, andre familiemedlemmer samt klagers arbejdsgiver. Til verifikation af de enkelte handler bad vores skadeskonsulent derfor klager om at fremlægge dokumentation for, at handlerne havde fundet sted i form af kontoudskrifter, som kunne bekræfte transaktionerne med betalingskort. Klager oplyste herefter, at han havde taget fejl af, hvad der skulle forstås som 'køber', idet han troede, at der var tale om, hvem der fysisk havde købt genstandene, og ikke hvem der havde betalt.
…
Vi skal i det følgende forholde os til de stjålne genstande, som de er oplistet i oversigt fremsendt af klager ved mail af 30. marts 2017. Der er i alt tale om 57 genstande.

Det må lægges til grund, at den opgjorte erstatning for genstandene nr. 2-4, 9, 16, 26-27, 32, 39-41, 4344 og 55 er ubestridt. Erstatningen for disse genstande er opgjort i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3, hvorefter klager har fået mulighed for genanskaffelse af lignende genstande ved brug af købsbevis og ellers udbetaling af en kontanterstatning svarende til vores genanskaffelsespris for de pågældende tilsvarende genstande.

Afvist erstatning
Klager har for genstandene nr. 1, 10, 28, 45, 56 og 57 oplyst, at han var køber af de pågældende genstande. Vores skadeskonsulent bad herefter om dokumentation for, at handlerne havde medført transaktion på klagers bankkonto. Den fremsendte dokumentation viste, at transaktionerne ikke var sket på klagers bankkonto. Forelagt dette oplyste klager, at handlerne var sket med hans mors lånte betalingskort, idet klager havde misforstået, hvad der skulle forstås ved 'køber'.

Klagers anbringende er, at han har lånt sin mors betalingskort til anskaffelse af de pågældende genstande. Dermed må forstås, at der ikke var tale om gaver, men at klagers mor ydede klager et lån, som skulle tilbagebetales på et senere tidspunkt.

Klager har ikke dokumenteret, at han har lånt sin mors betalingskort og efterfølgende overført penge til sin mor som betaling for de enkelte lån. På det foreliggende grundlag må vi således afvise udbetaling af erstatning, da vi mener, at der ikke er tale om klagers genstande. Kan klager fremlægge dokumentation for tilbagebetaling af lån, foretager vi gerne en ny vurdering."

Klageren har i mail af 21/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"I dette høringssvar fremgår der …, to punkter, som Gjensidige ønsker at revurdere, såfremt dokumentation kan fremsendes. Dette ønsker jeg naturligvis at imødekomme.

Første punkt omhandler, det af Gjensidige Forsikring beskrevet, *afvist erstatning*. I svaret fra Gjensidige Forsikring fremgår det, at de ikke har modtaget dokumentation for tilbagebetaling af lån. Som tidligere beskrevet i klagen, indsendt til Ankenævnet for Forsikring, var dette mig ikke en mulighed, eftersom Gjensidige Forsikring tidligere havde afvist mit forsøg på at klarlægge, hvilken form for dokumentation de manglede for at kunne foretage retvisende skadesopgørelse. Ikke desto mindre bliver det tilkendegivet, i svaret fra Gjensidige Forsikring, at de ønsker at foretage en ny vurdering, hvis dokumentation kan fremvises på tilbagebetaling af beløb til min moder, …

Der er fortsat tale om mine privatejede genstande, hvorfor jeg i dette høringssvar har vedhæftet dokumentation på transaktioner mellem min moder og jeg, som bevis på tilbagebetaling af beløb for de af mine genstande, hun har lagt ud for. Med disse transaktioner mener jeg, at der er belæg

for en revurdering af punktet afvist erstatning. Jeg sætter pris på, at en revurdering af afvist erstatning kan imødekommes.
…
Afslutningsvis ønsker jeg at påtale Gjensidiges påstand om, at de finder de usædvanligt, at jeg som ung mand har værdier i min privatbolig ud fra de indmeldte stjålne genstande. Jeg har haft fast fuldtidsarbejde siden jeg var 16 år gammel, hvorfor jeg under ingen omstændigheder finder det usædvanligt, at jeg har haft midlerne til at købe de genstande, der på ubehageligvis blev stjålet fra mit hjem primo marts måned i 2017."

Selskabet har i brev af 23/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af klagers mail må det lægges til grund, at tilbageværende bestridte punkter er 1) afvist dækning for udvalgte genstande, samt 2) dækning for værktøj (idet klagers mail må forstås således, at klager frafalder sit krav om dækning for madkuponer/kompensation for manglende køkkenmulighed).

Afvist erstatning
Som det fremgik af vores svarskrift af 2. marts 2018, har vi afvist erstatning for genstandene nr. 1, 10, 28, 45, 56 og 57, idet klagers fremlagte dokumentation for køb af genstande viste, at transaktion i forbindelse med handlerne ikke var sket fra klagers bankkonto. Eftersom klager – efter at være blevet foreholdt dette – oplyste, at køb var sket med hans mors lånte betalingskort, lagde vi derfor til grund, at der ikke var tale om klagers genstande, idet klager ikke havde godtgjort, at han havde tilbagebetalt sin mor for lån af penge til de pågældende erhvervelser.

Klager har nu fremlagt diverse udskrifter fra hans mors bankkonto til godtgørelse af tilbagebetaling af lån efter køb af ovennævnte genstande med klagers mors betalingskort. Af det fremlagte ses, at klager skulle have overført følgende til sin mors bankkonto: 7. august 2012, kr. 971,50; 4. september 2012, kr. 1.069; 2. januar 2015, kr. 6.000; 2. juli 2015, kr. 6.000; 2. november 2015, kr. 6.000; 2. december 2015, kr. 2.700; 2. februar 2016, kr. 2.700.

Klager har under skadesbehandlingen fremlagt købsdokumentation for ovennævnte genstande: genstand nr. 1, OBH Nordica kvittering af 23. januar 2016, kr. 999,95; genstand nr. 10, lysegulvstage, lmerco kvittering af 11. februar 2012, kr. 1.519,20; genstand nr. 28, Jamie Oliver pande, kvittering af ukendt oprindelse og datering, kr. 199,00; genstand nr. 45, lille Kay Boyesen abe, lmerco kvittering af 27. november 2015, kr. 269,96; genstand nr. 56, Georg Jensen juleuro 2015, lmerco kvittering af 3. oktober 2015, kr. 299,96; genstand nr. 57, Wilfa isterningemaskine, kvittering af 19. december 2014 med ukendt oprindelse, kr. 1.008,99 (liniepris kr. 999, hvilket inkl. moms skulle give kr. 1.248,75, men totalpris er angivet til kr. 1.008,99 inkl. moms).

Ingen af beløbene som de fremgår af fremlagte kvitteringer ses at være blevet 1:1-tilbagebetalt til klagers mor. Klager har ikke forklaret eller på anden vis godtgjort, at tilbagebetalinger efter erhvervelse af genstande anskaffet med lån af klagers mors betalingskort skulle være helt eller delvist indeholdt i de bankoverførsler, som er sket fra klagers bankkonto til klagers mors bankkonto.
På baggrund af det fremlagte er det vores vurdering, at de pågældende genstande ikke er klagers, hvorfor vi skal fastholde afvist dækning."

Til dette har klageren fremsendt mail af 8/5 2018, hvori det bl.a. er anført:

"*Afvist erstatning*
I henhold til det, af mig, fremsendte materiale vedrørende banktransaktioner mellem min moder og jeg, fastholder jeg fortsat mit krav om erstatning for genstandene 1, 10, 28, 45, 56 samt 57. Af svar fra Gjensidige dateret den [2.] marts 2018, fremgår det, at Gjensidige ønsker at revurdere punktet om afvist erstatning, såfremt der kan fremlægges dokumentation om tilbagebetaling, for hvad de antager må være et lån i mellem min moder og jeg. Jeg har således tilsendt kontoudtog, fra de tilhørende år og måneder, hvor købene for førnævnte genstande er foretaget, om end tilbagebetaling for så vidt muligt er sket i de efterfølgende måneder.

Gjensidige forlanger, at der for genstandene skal være en 1:1 tilbagebetaling for genstandene. Dette er mig desværre ikke muligt, da en tilbagebetalingsaftale mellem min moder og jeg består af samlede overførsler per månedsbasis. Frem for at tilbagebetale 'klatvis' ønsker min moder, for så vidt muligt, i stedet at få ét samlet beløb om måneden – et ønske jeg naturligvis har forsøgt at efterkomme. Jeg antager desuden, at det ikke er unormalt, ej heller ulovligt, at låne sine børn eller modsatvis sine forældre penge, uden at der skal forekomme en aftale om 1:1 betaling, men derimod, at det på månedsbasis samles for, hvad man eventuelt har af udeståender, for herefter at overføre en samlet pulje. Jeg mener, at min tilbagebetaling er sandsynliggjort gennem tidligere indsendte kontoudtog, da disse også er svarende for tilhørende måneder og år hvori genstandene er købt. Jeg understreger derfor endnu en gang, at der er tale om mine genstande nr. 1, 10, 28, 45, 56 og 57, da jeg har tilbagebetalt min moder for disse, samt at disse genstande blev stjålet fra min adresse i marts 2017.

Slutteligt vil jeg påpege, at det i forbindelse med svaret fra Gjensidige Forsikring á [2]. marts 2018 ikke fremgår et krav om at skulle påvise en tilbagebetaling på anden vis end med de tilsendte kontoudtog. Jeg mener, at jeg med de fremviste bankoverførsler har påvist en tilbagebetaling til min moder og har derfor imødekommet kravet fra Gjensidige Forsikring om yderligere dokumentation."

Hertil har selskabet i brev af 7/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af klagers mail må det lægges til grund, at tilbageværende bestridte punkt er ad 1) afvist erstatning.

Afvist erstatning
Vi har hidtil afvist erstatning for genstandene nr. 1, 10, 28, 45, 56 og 57, idet klagers fremlagte dokumentation for køb af genstande viste, at transaktion i forbindelse med handlerne ikke var sket fra klagers bankkonto. Eftersom klager – efter at være blevet foreholdt dette – oplyste, at køb var sket med hans mors lånte betalingskort, lagde vi derfor til grund, at der ikke var tale om klagers genstande, idet klager ikke havde godtgjort, at han havde tilbagebetalt sin mor for lån af penge til de pågældende erhvervelser.

Klager gør nu gældende, at hans lån af sin mor er puljet og tilbagebetalt ved overførsler af faste hele beløb med jævne mellemrum. Vi kan ikke afvise, at betaling for de pågældende genstande kan være indeholdt i disse tilbagebetalinger, og vi skal derfor anerkende erstatning for genstande nr. 1, 28, 45, 56 og 57. For disse genstande opgøres erstatningen til nyværdi i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16.1.3, hvor klager får stillet et købsbevis svarende til værdien af nyprisen for de enkelte genstande til rådighed i vores selvbetjeningssystem Scalepoint. På den baggrund

opgøres erstatningen som følger: genstand nr. 1, kr. 1.200; genstand nr. 28, kr. 449; genstand nr. 45, kr. 899; genstand nr. 56, kr. 400 og genstand nr. 57, kr. 999.

Hvis klager ikke ønsker genlevering, kan der ske kontanterstatning til vores genanskaffelsespris, henholdsvis genstand nr. 1, kr. 1.116; genstand nr. 28, kr. 314,30; genstand nr. 45, kr. 674; genstand nr. 56, kr. 271 og genstand nr. 57, kr. 699,30.

For så vidt angår genstand nr. 10, lysegulvstage, er der fremlagt købskvittering af 11. februar 2012 fra Imerco, pålydende kr. 1.519,20. Klager har fremlagt dokumentation for tilbagebetaling af lån henholdsvis den 7. august 2012 på kr. 971,50 og den 4. september 2012 på kr. 1.069,00.

Vi finder det usandsynligt, at klager skulle have overført to skæve beløb seks-syv måneder efter det reelle køb som tilbagebetaling for lån af hans mors betalingskort – beløbene modsvarer ikke hinanden, og der er efter vores vurdering heller ikke tale om puljebeløb. Vi fastholder derfor afvist erstatning for genstand nr. 10."

Heroverfor har klageren i mail af 25/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende min sag 91544 har jeg ikke ny dokumentation, hvorfor jeg derfor ikke har et høringssvar, men mener, som Gjensidige Forsikring, at sagen nu er egnet til nævnsforelæggelse.

Jeg takker for, at Gjensidige Forsikring har valgt at imødekomme mit sidstnævnte høringssvar, og dertil har erkendt gyldig erstatning af genstandene 1, 28, 45, 56 og 57. I samme ombæring vil jeg fortsat understrege at genstand nr. 10 fortsat også er/var min ejendom, men jeg forstår samtidig grundlaget for det argument, som Gjensidige benytter sig af, hvortil de fastholder afvist erstatning for netop denne genstand."

Af forsikringsbetingelserne (2138008) fremgår bl.a.:

"**16. Erstatningsopgørelse**
16.1
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
…

16.1.3 **Fremskaffe eller levere nye genstande som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede**	Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande. Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.
For genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis det-	For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle kan selskabet erstatte med brugte identiske genstande: - guld- og sølvvarer, herunder guld- og sølvbelagte genstande - smykker, som er købt som brugte eller arvet

te kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede	- porcelæn, inklusiv platter - glasvarer Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør selskabet har anvist.

…

16.6 Dokumentation

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

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

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte til selskabet, at han den 11/3 2017 var udsat for et indbrudstyveri i sin bolig, hvor der blev stjålet indbogenstande. Han har overfor selskabet opgjort erstatningskravet for i alt 57 forskellige genstande til ca. 82.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri, og har inden sagens indbringelse for nævnet opgjort erstatningen til ca. 23.500 kr. for i alt 14 genstande. Selskabet havde inden sagens indbringelse for nævnet således afvist klagerens krav om erstatning for 43 genstande, hvoraf seks er omtalt som "afvist erstatning", 20 er omtalt som "erstatning for gaver", ni er omtalt som "erstatning for egne købte genstande" og otte er omtalt som "værktøj".

8. 91544

I forbindelse med korrespondancen for nævnet nåede klageren og selskabet til enighed om erstatningen for yderligere 42 genstande, således at tvisten for nævnet alene vedrører genstand nummer 10 – en Piet Hein maxi gulvstage "Saturn" købt for 1.519,20 kr.

Klageren har anført, "at der er tale om mine genstande nr. 1, 10, 28, 45, 56 og 57, da jeg har tilbagebetalt min moder for disse, samt at disse genstande blev stjålet fra min adresse i marts 2017".

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for genstand nummer 10 med henvisning til, at "der fremlagt købskvittering af 11. februar 2012 fra Imerco, pålydende kr. 1.519,20. Klager har fremlagt dokumentation for tilbagebetaling af lån henholdsvis den 7. august 2012 på kr. 971,50 og den 4. september 2012 på kr. 1.069,00. Vi finder det usandsynligt, at klager skulle have overført to skæve beløb seks-syv måneder efter det reelle køb som tilbagebetaling for lån af hans mors betalingskort – beløbene modsvarer ikke hinanden, og der er efter vores vurdering heller ikke tale om puljebeløb. Vi fastholder derfor afvist erstatning for genstand nr. 10."

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 16.6.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort ejerskabet af genstand nummer 10 – en Piet Hein maxi gulvstage "Saturn".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt en kvittering for købet af lysestagen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt udskrifter for tilbagebetaling af lån henholdsvis den 7. august 2012 på kr. 971,50 og den 4. september 2012 på kr. 1.069,00, og at det – selvom der ikke er tale om tilbagebetaling på 1:1 – ikke kan afvises, at der også kan foreligge et vist gavemoment henset til den nære familierelation.

9. 91544

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Gjensidige Forsikring, skal anerkende, at klageren har fået stjålet en Piet Hein maxi gulvstage "Saturn". Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre erstatning til klageren i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand