Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. august 2018 blev i sag nr. 91869:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 24/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg synes jeg har dokumenteret flere ting med billeder, kontakt info på folk jeg har fået gaver af. Generelt bare en utrolig lav erstatning. Det er tydeligt de har valgt mine dyre ting fra. Jeg har fx stadig nogle led til et af mine ure, en kasse, oplader til min trådløse højtaler osv. De har haft fuld adgang til min dba bruger, men kun brugt de oplysninger de synes var brugbare. Trods jeg blev fortalt hvad jeg havde nævnt derinde omkring sletning af mine annoncer ville gælde.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> En højere erstatning så jeg kan købe bare en brøkdel af mine ting igen!"

Selskabet har i mail af 21/2 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Nærværende tvist drejer sig om størrelsen af en skønnet erstatning på baggrund af mangelfuld dokumentation.
>
> **Her følger fakta om forsikringen**
> Klageren har aftalt indboforsikring med os på vilkår 6650-4. Indbosummen udgør 574.000 kr., hvoraf særlige værdigenstande udgør 58.000 kr.
>
> **Her får I vores oplevelse af sagsforløbet**

Klageren anmeldte den 13. september 2017, at han havde haft indbrud og samme dag sendte vi et selvbetjeningslink til scalepoint, som vi den 16. september 2017 modtog retur fra klageren.

Den 21. september 2017 (bilag 3) skrev vi til klageren og bad om dokumentation for de stjålne effekter.

Den 27. september 2017 (bilag 4) svarede klageren tilbage, at han ikke havde kvitteringer eller overdragelseskvitteringer for de stjålne genstande. Han henviste dog til et fotos, som han vedhæftede som dokumentation for hans x-boks, videre vedhæftede han et screen-shot af et kontoudskrift.

Den 5. oktober 2017 (bilag 5) bad vores skadeinspektør klageren underskrive en samtykkeerklæring til indhentning af teleoplysninger og politirapport og endelig bad vi klageren om at fremsende originale fotos, som han havde fremlagt som dokumentation.

Den 7. oktober 2017 sendte klageren underskrevet samtykkeerklæringer retur og oplyste, at han ikke kunne finde de originale fotos.

Den 9. oktober 2017 (bilag 6) bad vi på ny klageren sende de originale fotos, idet vi havde konstateret, at det fremgik af exif data at billedet af x-boksen var optaget efter skadedatoen og for at sikre, at der ikke var fejl på exif data ville vi gerne eftertjekke med det originale foto.

Klageren svarede samme dag (bilag 7), at der var tale om ældre billeder og derfor var det problematisk at finde dem. Videre henviste han til, at han følte sig dårlig behandlet og beskyldt for forsikringssvig, hvorfor han ikke så anden løsning end at frafalde hans krav for så vidt angik x-boksen.

Vores skadeinspektør skrev på ny til klageren og henviste til, at der var tale om PNG-filer der var skærmshots, hvilket betød at klageren måtte være i besiddelse af de originale fotos og have haft dem liggende på sin telefon da han havde taget screen-shots af dem.

Inspektøren bad desuden klageren redegøre for hvordan fotoet af x-boksen var optaget.

Klageren svarede dagen efter, at han havde lånt en kammerats x-boks og taget et billede af den. Men at han nu havde kontaktet sælgeren til den x-boks som han havde fået stjålet og ville få ham til at lave en overdragelseserklæring.

Skadeinspektøren replicerede, at vi ikke kunne anse en overdragelseserklæring lavet på bagkant som gyldig og troværdig dokumentation. Herudover bad vi om yderligere dokumentation og henviste til, at langt de fleste stjålne effekter ikke var mere end 2 år gamle, hvorfor der burde kunne skaffes dokumentation i form af kvitteringer, bankoverførsler eller kontante hævninger mv.

Den 23. november 2017 (bilag 8) traf vi afgørelse i skadesagen og orienterede klageren om, at vi havde foretaget en nærmere undersøgelse af sagen på grund af mistanke om assurancesvig.

Efterfølgende pågik der korrespondance med klageren, der ikke var tilfreds med erstatningen.

Den 8. december 2017 klagede klageren til selskabets kundeklager da han fortsat var utilfreds med erstatningen.

12. januar 2018 fastholdt kundeklager afgørelsen.

Klagers krav
Klageren har ikke nærmere i klagen til jer konkretiseret, hvilke genstande han er utilfreds med.

Henset til at vi har erstattet en del af klagers genstande, anser vi derfor alene nærværende klage, som en klage over de genstande, som vi har afvist at erstatte.

Vi har anerkendt, at klageren var udsat for et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt erstatning for 21.667,13 kr. efter træk af selvrisiko. Klageren har fremsat et krav på ca. 75.000 kr. Mens han overfor politiet har oplyst, at der er stjålet værdier for 25.000-30.000 kr.

Hvad følger det af vilkårene i forhold til dokumentation
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er kravstiller, der skal dokumentere eller sandsynliggøre berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, herunder at denne har været i besiddelse af de anmeldte effekter samt størrelsen af kravet.

Herudover fremgår det udtrykkeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 17.E, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen skønsmæssigt, hvis kravstilleren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit erstatningskrav.

Der er atypiske forhold i sagen, hvorfor vi har bedt klager dokumentere hans besiddelse af de stjålne genstande. Fotos af effekter kan være med til at sandsynliggøre et krav, men fotos alene sandsynliggør imidlertid hverken det afbilledes værdi, ægthed eller ejerskab, hvorfor fotos alene ikke altid kan anses for behørig dokumentation.

Vi mener ikke, at klageren fuldt ud har løftet den bevisbyrde, der påhviler ham, hvorfor vi har skønnet erstatningen og for visse genstandes vedkommende helt afvist.

Klager har som dokumentation fremsendt en masse opstillede fotos. Vores opfattelse af billederne er, at det er forholdsvis atypiske billeder at optage, medmindre, at billederne er til en salgsannonce. Ydermere er der billeder, som direkte er downloadet fra forskellige hjemmesider på internettet. På den baggrund betragtes erstatningskravet for de nedenstående genstande som udokumenteret.

Under sagsbehandlingen har vi, som ovenfor beskrevet, fået fastslået, at et billede er optaget efter skadedatoen, hvilket klageren erkendte, men første efter han blev foreholdt fakta.

Canads Goose vest Nypris 1.500 kr.
Som dokumentation har klageren henvist til et fotos fra den blå avis, hvor han oplyser, at han har haft vesten til salg. Det fremgår af annoncen at klagerne ville sælge vesten for 800,00 kr. mens hans krav overfor os er 1.500,00 kr.

Det fremgår desuden af annoncen, at klageren har en kvittering på vesten, hvorfor vi finder det meget påfaldende, at han ikke overfor os er i stand til, at fremvise en kvittering. Da vi foreholdt ham dette, ændrede han forklaring og oplyste, at han aldrig havde haft en kvittering, men blot ville hente en i forretningen efterfølgende, hvis køberen ville have det.

Denne forklaring finder vi på ingen måde overbevisende. Det er vores overbevisning, at vesten er solgt sammen med kvitteringen, jf. salgsannoncen, og at det er forklaringen på hvorfor klager ikke er i stand til at fremskaffe en kvittering.

Ipad **Nypris 3.500 kr.**
Klageren har oplyst, at Ipaden er knap 3 år gammel, desuagtet har han ikke fremvist nogen former for dokumentation eller sandsynliggørelse, hvorfor vi heller ikke kender den præcise model eller alder. Vi mener ikke at klageren har dokumenteret besiddelse af Ipaden og derfor kan vi ikke på det foreliggende grundlag realitetsbehandlet kravet.

Hvis klageren fremkommer med yderligere dokumentation fx i form af kvittering, bekræftelse fra gavegiver eller lignende skal vi være indstillede på at realitetsbehandle kravet.

Espressomaskine **Nypris 3.597,00 kr**.
Klageren oplyser, at maskinen er under 2 år gammel, men har desuagtet ikke fremlagt fotos, instruktionsbog, modelnummer, kvittering, bankoverførsel eller andet der dokumentere ejerskab og besiddelse.

Da klageren ikke har frembragt nogen form for dokumentation afviser vi kravet.

Macbook Pro 13" **Krav 8.000 kr.**
Klageren oplyser, at computeren er købt brugt for 8.000,00 kr. og er under 3 år gammel. Det virker derfor besynderligt, at der ikke kan fremvises nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse, hverken i form af sælgeroplysninger, bankoverførsel, kvittering, brugermanual, fotos eller lignende der dokumentere at klageren har haft den i sin besiddelse.

Henset til at der er tale om et stort krav, mener vi at det er berettiget at vi stiller krav til dokumentationen.

Da klageren ikke har frembragt nogen form for dokumentation afviser vi kravet.

Iphone 6s 32GB **Nypris 4.566,00 kr.**
Klagerne har oplyst, at hans Iphone er under 2 år gammel. Det virker derfor besynderligt, at der ikke kan fremvises nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse. Vi finder det således påfaldende, at klageren ikke kan oplyse IMElnummer, købssted, endsige fremvise kvittering, kasse eller lignende, hvorfor vi fastholder vores afvisning.

Kaj Bojesen Abe - mellem størrelse **Nypris 3.000 kr.**
Klageren oplyser, at figuren er under et år gammelt. Desuagtet har klageren ikke oplyst købssted, fremvist kvittering, bankudskrift, fotos af figuren i hjemmet eller købsanledning, ligesom han ikke har fremvist anden form for dokumentation. På den baggrund finder vi det ikke dokumenteret, at klageren har været i besiddelse af den pågældende genstand.

Armbåndsure
Tommy Hilfiger ur **Nypris 1.795,00 kr.**
Klageren har som dokumentation fremsendt et billede fra internettet. Han har oplyst at uret er under 2 år gammelt og desuagtet har han ikke fremvist nogen former for dokumentation og sand-

synliggørelse hverken i form at købssted, model, ur æske, kvittering, bankoverførsel, fotos hvor uret bæres mv. Kravet afvises derfor på grund af manglende dokumentation.

Armani ur **Nypris 4.795,00 kr.**
Klageren har også her som dokumentation fremsendt et billede fra internettet. Han har oplyst at også dette ur er under 2 år gammelt og desuagtet har han ikke fremvist nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse hverken i form at købssted, model, kvittering, bankoverførsel, fotos hvor uret bæres mv. Kravet afvises derfor på grund af manglende dokumentation.

Guldur, Nixon 51-30 **Nypris 4.120,00 kr.**
Omkring dette ur har klageren igen som eneste dokumentation fremsendt et billede fra internettet. Han oplyser yderligere, at uret er under 2 år gammelt. Desuagtet har han ikke fremvist nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse hverken i form at købssted, model, kvittering, bankoverførsel, fotos hvor uret bæres mv. Kravet afvises derfor på grund af manglende dokumentation.

Delorean ur **Nypris 3.000,00 kr.**
Som dokumentation har klageren fremvist, hvad der for os forekommer som et opstillet foto, som formentligt stammer fra en salgsannonce, om det er klagerens eller en andens annonce har klageren ikke løftet bevisbyrden for. Klageren oplyser igen, at uret er under 2 år gammelt, og alligevel har han ikke fremvist nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse hverken i form at købssted, model, kvittering, bankoverførsel mv. Kravet afvises derfor på grund af manglende dokumentation.

Nixon sentry chorono ur **Nypris 2.690,00 kr**.
Klageren har igen blot fremsendt et billede fra internettet. Han oplyser, at uret er 3 år gammelt, men har ikke været i stand til at fremvise nogen former for dokumentation og sandsynliggørelse hverken i form at købssted, model, kvittering, bankoverførsel mv. Kravet afvises derfor på grund af manglende dokumentation.

Her får I vores bemærkninger angående klagers manglende dokumentation af ure
Ved vores gennemgang af de 5 ovenstående ure, er der tale om nyere indkøbte ure. De 4 ure er således købt inden for de sidste 2 år, mens det 5. ur er købt inden for de seneste 3 år. Der er tale om ur køb for næsten 17.000 kr. på under 3 år.

Vi finder det besynderligt, at klageren, der angiveligt er ur- entusiast, ikke er i besiddelse af en eneste kvittering - bankoverførsel, garantibeviser, ur-æske/kasse, kvitteringer for batteriskifte, reparation eller lignende, men kun har fremvist fotos fra internettet som dokumentation.

Det er på den baggrund at vi har afvist kravene. Det har naturligvis også indflydelse på vores vurdering, at klageren i særdeleshed har svækket vores tillid til ham, ved at forsøge at begå assurance svig. Vi mener derfor, at vi er berettigede til at stille højere krav til dokumentationen af de angiveligt stjålne genstande.

Michael Kors ur
Vi beder nævnet i forlængelse af ovenstående at bemærke, at klageren oplyser, at uret er knap 4 år gammelt. Der er fremvist dokumentation via et billede, hvor klageren selv har uret på, og da

klageren har oplyst, at han havde et led til uret, har vi under sagsforløbet imødekommet kravet via et skøn på 1.200,00 kr.

Højttaler Herman Kardon
Klageren har i klagen til jer oplyst, at han er i besiddelse af opladeren til hans trådløse højttaler. Dette er nye oplysninger for os. Vi beder derfor klageren om at sende opladeren til os, hvorefter vi vil realitetsbehandle kravet."

Klageren har i mail af 4/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"På trods af flere fremsendte foto af forskellige effekter, hævder Topdanmark at de ingen dokumentation har modtaget. Det virker yderst besynderligt, ligeledes fremgår det tydeligt af min fremsendte mail den 26.11.2017 til [selskabets medarbejder] (foto vedlagt af mail). Jeg har både fremsendt kontakt info på gavegivere til min LV kortholder og Ipad (Ipad er der også fremsendt foto af samt oplyst model str. Osv. i tidligere mail). Har informeret om at jeg har kassen til mit Delorean ur, Original pose med led til mit Nixon 51-30, overdragelses erklæring på min x-boks, hvor der står info på sælger, og at den er købt for 2000kr, på trods af det har Topdanmark erstattet den med 800kr selvom de skriver på mail de har været i kontakt med sælger også. Det fremgår yderligere af denne mail jeg oplyser jeg har en oplader liggende til min trådløse Herman kardon højtaler, hvorpå der står navn, model nr. osv. så denne info er bestemt ikke ny! Men tydeligvis er min mail ikke læst.

Opsparingsbøtte
I min opsparingsbøtte havde jeg 11.500kr og de 5500kr havde jeg næsten lige fået af [familiemedlem], fordi han købte en bil af mig da hans egen bliv totalskadet. Og resten er sparet op over længere tid. På trods af det er jeg kun blevet erstattet med 3000kr. Mit krav er 11.500kr

Selvrisiko
Jeg er blevet trukket 1.171kr i min erstatning. Topdanmark hævder jeg skal betale yderligere 2.618kr, selvom [selskabets medarbejder] i sin egen mail skriver jeg kun har en resterende egen betaling på 2.018kr. hvor de sidste 600kr skal gå hen, er jeg ikke med på? Det er korrekt jeg ikke har betalt de resterende 2018kr endnu, men som jeg har oplyst Topdanmark gennem utallige mails er min skade ikke lavet færdig endnu, selvom det nu er 6 måneder siden. Jeg mangler stadig af få monteret solfilm i min hoveddør, når dette er gjort betaler jeg gladelig.

Macbook pro 13"
Den er købt brugt, derfor har jeg ingen kvit eller noget andet på denne. Det var en model 2,3 GHz 16gb ram 500 gb harddisk. Mit krav er 8000kr.

Espresso maskine. Nypris 3.000kr.
Jeg har ikke nogen dokumentation, jeg har aldrig haft indbrud før så det har ikke strejfet min tanke at gemme kvitteringer på noget som helst. Den er købt da jeg boede i min gamle lejlighed og brugt flittigt!

Iphone 6. 32 GB. Nypris 4566kr.
Denne tlf. er ligeledes også købt brugt så derfor heller ingen dokumentation. Det billede Topdanmark har modtaget af min Canada Goose vest, kan man se i billede data det er taget med en Iphone 6. mit krav er 2.000kr. (Billede vedlagt af vest)

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 91869

Canada Goose Vest. Nypris 2.000kr
Som beskrevet før, ville jeg fremskaffe en kvittering ved en købers interesse. Tænkte jeg sagtens man kunne gennem butikken den er købt i. ([sportsbutik]). Har kontaktet dem og det er ikke en mulighed, på trods af jeg er blevet fremsendt lov om bogføringsregler af Topdanmark, det hjælper bare ikke så meget hvis butikken skal kigge samtlige kvitteringer igennem fra et helt år eller mere, da jeg bestemt ikke kan huske den præcise dato. Opretholder mit krav på 1.500kr

Canada Goose Jakke. Nypris 6500kr.
Er blevet erstattet med 2.500kr, trods mit krav er 3.500kr. Opretholder mit krav på 3.500kr.

LV kortholder. Nypris 1050kr.
Er blevet erstattet med 500kr, trods jeg har sendt krav på 1.050kr. Det er en dyr designer pung, har ligeledes også givet kontakt info til gavegiver af denne. (Billede af mail til …, samt billede af kvit)

Kaj Bojesen abe. Nypris 3.000kr
Forstår ikke Topdanmark vil dække mine turtelduer (delvist). Ud fra et skøn. Men de vil ikke dække min abe, fordi den er dyr? Mit krav er 3000kr til en ny.

Kaj Bojesen turtelduer. Nypris 800kr
Er blevet erstattet 544kr. mit krav er 800kr som nye koster.

Ipad Nypris 3.500kr.
Jeg har sendt billede hvor Ipaden fremgår tydeligt, ligeledes har jeg tilsendt model str. som er 64GB med sim-kort og er hvid-sølv. Jeg har fremsendt kontakt info på gavegiveren. (billede af mail til [selskabets medarbejder]). Holder på mit krav på 3.500kr

Xboks one. Nypris 3.200kr.
Er blevet erstattet med 800kr, trods overdragelses erklæring hvor der står underskrevet fra sælger at jeg betalte 2.000kr. Betalte sælger 800kr på mobilpay og de sidste 1.200kr kontant. Ja jeg fremsendte et billede af en lånt Xboks og det var virkelig dumt, fortryder jeg virkelig. Opretholder mit krav på 2000kr.

Diverse spil til Xboks one.
Jeg har fået en erstatning på 3.028,20kr selvom jeg har fået stjålet for 3.623kr. Ifølge Topdanmark er kravet dækket uden yderligere pga. kravets størrelse, bare ikke det rigtige beløb jeg har fået udbetalt. Mit krav på 3.623kr opretholdes.

Harman Kardon (trådløs højtaler). Nypris 3.000kr.
Har tidligere tilbudt at fremsende billede af min oplader hvor der står både navn og model nr. på. (se vedlagt mail til [selskabets medarbejder]). Har ingen erstatning fået, da dette tilbud fra min side af ikke blev ønsket før nu at sagen er lagt til Forsikringsankenævnet. Så igen er det bestemt ikke en ny oplysning for Topdanmark. Mit krav opretholdes på 3.000kr.

Personlig pleje (4 stk. parfume)
Er blevet erstattet med 1.000kr, trods 2 helt nye parfumer og 2 der var halv brugte. Mit krav på 2.049kr opretholdes.

8. 91869

Guldhalskæde med kors. Nypris 3.200kr.
Er blevet erstattet med 1.500kr, mit krav er 3.200kr som en ny kæde koster.

Angående ure.
Jeg har ikke kasser eller andet end det jeg tidligere har nævnt i denne mail, nogle ure er blevet taget mens de lå i deres kasser andre lå på min kommode, jeg har kasser tilbage til henholdsvis Michael kors ur og Deloran ur, da disse to ure lå fremme på min kommode da de blev taget. Plus jeg har det ekstra led til mit Nixon 51-30. Jeg har også tidligere nævnt for Topdanmark jeg synes det er utroligt svært at huske præcis hvor gamle ens ting er og hvornår de er erhvervet, så derfor er det meget sandsynligt at div. Årstal og aldre på ure ikke passer 100%. Jeg har aldrig gemt kvitteringer på noget, samt køber jeg mine ting kontant hvilket også har givet mig en del problemer i denne forsikringssag. Jeg gemmer alt fra nu af, selv hvis jeg får skiftet et batteri i et ur! Grunden til jeg har sendt billeder fra nettet er udelukkende for at vise hvilket ur der er tale om. Er blevet erstattet 1.200kr for mit Michael Kors ur, mit krav er 2.395kr som et nyt ur koster. Nixon 51-30 - 3.500kr pga. lidt slid. Nixon sentry chorono - 2.690kr. Armani ur - 4.795kr. Tommy Hilfiger ur - 1.795kr. Delorean ur - 3.000kr. Disse krav på ure opretholdes.

Armbånd Aagard. From Soldier to Soldier
Er blevet erstattet 374,86kr. mit krav er 595kr som et nyt koster.

Kongekæde forgyldt. Nypris 3.000kr
Er blevet erstattet 1.342,07kr. Fordi der var lidt slid i nakken er mit krav 2.500kr som opretholdes.

Jeg har forståelse for de problemstillinger der er udtrykt fra Topdanmarks side, da jeg ikke har kunnet fremsende beviser i form af kvitteringer eller overdragelse erklæringer vedrørende diverse krav. Det er helt klart en ting jeg vil ændre på i fremtiden, da dette har besværlig gjort min sag yderlige. Jeg kender derimod heller ingen andre der laver overdragelses erklæringer når de køber ting brugt fx på dba.dk og det har jeg aldrig tænkt over man skulle gøre, man tænker ikke lige når man køber. 'Det er godt at have hvis jeg får indbrud'.

Som Topdanmark skriver i deres svar tilbage oplyser de at jeg har sagt til politiet, at der er stjålet for mellem 25.000-30.000kr. Det er delvist korrekt. Da politiet ankom, havde jeg endnu ikke overblik over hvad der manglede. Jeg oplyste derfor politiet, at hvad jeg på stående fod kunne se manglede, var mine jakker – Armani og Canada Goose samt mine smykker, og derfor mente jeg på daværende tidspunkt, at der minimum var stjålet for ovenstående sum - alene i jakker og smykker. Min fulde liste med ting der er stjålet er ligeledes sendt til politiet, den har Topdanmark set og godkendt."

Selskabet har i mail af 5/4 2018 til nævnet fastholdt sin afgørelse og har herudover bl.a. tilføjet:

"**Opsparingsbøtte**
Vi har erstattet kontanter med 3.000 kr. Klagers krav er 11.500 kr. klager henviser til at der er tale om en opsparing over lang tid, og at 5.500 kr. heraf stammede fra salg af en bil.

Klageren har ikke fremvist dokumentation for beløbet, endsige hævninger eller lignende der dokumentere beløbet.

Uanset at en bil er blevet solgt er der ikke oplysninger om hvornår salget fandt sted, ligesom der ikke er dokumentation for at pengene ikke allerede er blevet brugt, særlig henset til at klageren, ifølge hans egen oplysninger, altid betaler sine ting kontant.

Til sammenligning skal vi henvise til kendelser fra Ankenævnet vedrørende fastsættelse af en skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke er dokumentation.

I kendelsen AK86.181 kom nævnet frem til, at der ikke var grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. for at tyveri af 26.000 kr. i kontanter.
…
I en anden sag AK84.356 havde selskabet skønsmæssigt erstattet et kontantbeløb på 14.000 kr. med 4.000 kr., idet der ikke var modtaget nogen form for dokumentation eller sandsynliggørelse af beløbet.
…
Endelig i kendelsen AK83.084 havde klager ved et indbrud fået stjålet 13.500 kr. Selskabet havde skønsmæssigt erstattet dette beløb med 3.500 kr. Nævnet bemærkede i deres udtalelse, at ved tyveri af kontantbeløb, vil dokumentationskravet være stigende i takt med beløbets størrelse. Derudover fastslog nævnet, at erstatningsopgørelsen for kontantbeløbet ikke kunne kritiseres.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at en skønsmæssig fastsat erstatning på 3.000 kr. er helt i overensstemmelse med Ankenævnets praksis, om end beløbet er i den lidt højere ende.

Da vi fortsat ikke finder, at klageren har løftet bevisbyrden for kravets rigtighed eller kravets størrelse, kan vi ikke tilbyde at betale yderligere erstatning.
…
Canada Goose jakke
Vi har erstattet jakken med 2.500 kr. mens klagers krav er 3.500 kr.

Ved vurderingen har vi lagt vægt på at jakken ved indbruddet, ifølge klagerens oplysninger, var ca. 4 år gammel, hvorfor vi har skønnet erstatningen og fratrukket alm slid og ælde.

Herudover skal det bemærkes, at vi ikke er klar over om der er tale om en ægte Canada Goose jakke eller en kopi jakke. Det er dog vores opfattelse at klagerne med erstatningen vil være i stand til at købe en god kvalitets vinterjakke.

LV Kortholder
Vi har erstattet kortholderen med 500 kr. Vi beder klageren sende original kvitteringen fra hans veninde til os, hvorefter vi vil revurdere erstatningen.

Vi afventer således fremsendelse af original kvitteringen.

Kaj Bojesen turtelduer
Vi har erstattet kravet og sendt klageren et scalepoint link hvor genstanden kan generhverves for 544 kr. Vi fastholder således at kravet fuldt ud erstattet, og at klageren ikke har krav på yderligere.

Kaj Bojesen Abe
Klageren oplyser, at figuren er under et år gammelt. Desuagtet har klageren ikke oplyst købssted, fremvist kvittering, bankudskrift, fotos af figuren i -hjemmet eller købsanledning, ligesom han ikke

har fremvist anden form for dokumentation. På den baggrund finder vi det ikke dokumenteret, at klageren har været i besiddelse af den pågældende genstand.

Det skal bemærkes, at vi i forhold til ovenstående turtelduer har lagt vægt på, at der er tale om et noget større krav, hvorfor vi finder det berettiget at stille skærpede krav til dokumentationen.

Xboks one
Vi har erstattet den med 800 kr. som vi har modtaget dokumentation for er betalt via mobilpay. Vi syntes at vi har strakt os langt med det in mente, at klageren de facto har fremsendt falsk dokumentation for Xboksen.

Overdragelseserklæringen er modtaget og udarbejdet efter indbruddet og forklaringen om at de 1200 kr. er betalt kontakt er helt nye oplysninger, som vi ikke tidligere har hørt og finder derfor grundlag for at forkaste.

Vi fastholder erstatningen på 800 kr.

Ipad
Vi skal efter omstændighederne være indstillede på at imødekomme klageren og fremsender et nyt scalepoint link på 2.500 kr. grundet fratræk af slid og alder (1.750 kr. pga. scalepoint rabat).

Højttaler Harman Kardon
Klageren har i klagen til jer oplyst, at han er i besiddelse af opladeren til hans trådløse højttaler. Vi bad i vores sidste brev til nævnet, klageren om at sende opladeren til os. Vi har endnu ikke modtaget den og afventer således at klageren fremsender den, hvorefter vi vil realitetsbehandle kravet.

Parfumer
Vi har erstattet de 4 parfumer, som klageren skulle have fået stjålet med 1.000 kr. ud fra en skønsmæssig vurdering foretaget med udgangspunkt i de oplysninger, som klageren er fremkommet med.

Han har således opgjort sit krav via scalepoint

[Parfume 1]	Personlig pleje - Kosmetik & Parfume	Alder 5	DKK 820,00	DKK 820,00
[Parfume 2]	Personlig pleje - Kosmetik & Parfume	11	DKK 579,00	DKK 579,00
[Parfume 3]	Personlig pleje - Kosmetik & Parfume	23	DKK 595,00	DKK 250,00
[Parfume 4]	Personlig pleje - Kosmetik & Parfume	11	DKK 589,00	DKK 400,00

Parfumerne var hhv. 5, 11, 11 og 23 måneder gamle, har vi ikke modtaget nogen form for dokumentation for, men uagtet har vi erstattet dem, men da der er tale om ældre parfumer, finder vi det rimeligt at vi har erstattet dem med 1.000 kr.

Forgyldt halskæde med kors

Klageren har oplyst at kæden er næsten 4 år gammel. Henset til kædens størrelse og klagerens nypriskrav kan vi fastslå, at der er tale om en forgyldt kæde.

Vi har derfor skønnet erstatningen ud fra hvad en tilsvarende forgyldt kæde med vedhæng vil kunne erhverves til. Vi fastholder erstatningen på 1.500 kr.

Armbånd Aagård, From Soldier to Soldier
Vi har erstattet armbåndet med 374,86 kr. mens klagerens krav er 595 kr. Vi har erstattet armbåndet med en nypris på 595 kr. og sendt klageren et link via scalepoint, hvorfor genkøbsprisen hos en af vores forhandlere … er 374, 86 kr.

Vi fastholder således, at den udbetalte erstatning er korrekt.

Forgyldt kongekæde
Klagerens krav er 2.500 kr. Vi har erstattet kæden ud fra en tilsvarende kæde som kan erhverves for 2.313,91, herfra er trukket den rabat som kæden kan erhverves til hos vores samarbejdspartner …, jf. nedenstående.

Det skal for god ordens skyld bemærkes at vi ikke som angivet af klageren har fratrukket erstatning pga. slid og ælde.
…
Ure
Klageren er ikke fremkommet med nye oplysninger, der kan begrunde en ændret stillingtagen til sagen, hvorfor vi i det hele henviser til vores argumentation i vores brev af 21. februar 2018."

Til dette har klageren i mail af 1/5 2018 bl.a. anført:

"**Opsparingsbøtte**
…
Kan slet ikke se hvordan man kan synliggøre sin besiddelse af sin kontante opsparing? Selv i de kendelser Topdanmark refererer til, hævder de man har brugt dem på trods af flere af dem har haft fin dokumentation for de har hævet dem eller andet kort tid forinden. Hvis jeg havde brugt 11500kr på noget, tænker jeg det er noget som ville være blevet stjålet under indbruddet.
…
Canada Goose Jakke
Dette er en jakke til 6500kr. jeg synes mit krav er yderst retfærdigt og fastholder dette. Ved en lille smule viden, kan man se på pelsen der er tale om en ægte jakke, dette kræver ikke det store kendskab til mærket.

LV kortholder
Billede af den originale kvittering er sendt til ankenævnet. Topdanmark kan afhente den på min adresse, EFTER de har erstattet mit fulde krav.

Kaj Bojesen turtelduer
Jeg køber ikke noget gennem Topdanmark efter denne behandling af min sag. Så ønsker det fulde beløb til køb i en butik, hvor jeg kan gemme en original kvittering.
…
Harman Kardon højtaler

Billede af den omtalte oplader er sendt til ankenævnet i sidste mail. Topdanmark kan afhente den på min adresse, EFTER de har imødekommet mit krav.

Parfumer
Fastholder mit krav.

Forgyldt halskæde med kors.
Fastholder mit krav, jeg kan ikke finde nogle steder på nettet hvor jeg kan få en ny til den pris Topdanmark hævder.

Armbånd. Aagaard
Jeg ønsker ikke at handle gennem Topdanmark. Vil handle i en fysisk butik hvor jeg kan gemme den originale kvittering. Denne genkøbspris er kun noget Topdanmark kan få, ikke jeg som privatperson.

Forgyldt kongekæde
Hvis Topdanmark kan få en genkøbspris på 1342kr ønsker jeg at købe 10 kæder til videresalg. Dette er ikke hvad jeg har givet, eller kan få den til hos div. butikker. Så fastholder mit krav på 2500kr.
…
Sag
Ydermere er min sag stadig ikke afklaret i det min solfilm i min hoveddør ikke er monteret igen. Jeg har kontaktet Topdanmark flere gange nu uden held. Ligeledes ønsker jeg at få min kode til scalepoint igen. I må meget gerne kontakte mig Topdanmark, i har mine oplysninger."

Hertil har selskabet i mail af 31/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Iphone 6**
At et billede ses at være taget med en Iphone 6 beviser ikke at det er klagers telefon, den kan være lånt eller solgt. Vi fastholder at henset til at der er tale om en så ny telefon må klageren fremlægge dokumentation, hvorfor vi på det foreliggende grundlag ikke kan imødekomme klageren.

LV kortholder og Harman Kardon højttaler
Klageren henviser til, at vi efter at have erstattet genstandene selv kan afhente kvitteringer mv hos ham. Det er klageren der har et krav om erstatning hos os. Vi har bedt om dokumentation herfor og det afventer vi fortsat.

Kaj Bojesen turtelduer – Armbånd Aagaard
Vi har erstattet genstandene med gavekort til Scalepoint, hvor klageren kan genkøbe det erstattede og naturligvis få kvitteringer på købet. Alternativt kan klageren selv vælge via det Scalepoint link vi har fremsendt at få beløbet udbetalt kontant.

Kongekæde
Som vi nævnte i vores sidste brev af 5. april 2018, har vi erstattet kæden via Scalepoint med en … kongekæde forgyldt 50 cm, tråd 7,00 mm. Vi fastholder det er den korrekte erstatning, og at klageren kan købe den via det Scalepoint link han har modtaget.

Afslutningsvist hvad angår klagerens bemærkninger om at han endnu ikke har fået sat solfilm på sin hoveddør, kan vi oplyse, at vi dags dato har været i kontakt med håndværker … fra …, der op-

lyste at de senest for 3 uger siden kontaktede klageren for på ny at indgå en aftale om reparation, men hvor klageren ikke kunne. Vi bad dags dato [håndværkeren] om på ny kontakte klageren for aftaleindgåelse. Afslår klageren på ny det foreslåede tidspunkt, må vi opfordre klageren til selv at kontakte [håndværkeren] når det passe ham, da de har ringet flere gange og lagt beskeder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, bl.a. politirapporten, selskabets erstatningsopgørelse, korrespondance mellem parterne og fotos. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af politirapporten – der er vedlagt fotos – fremgår bl.a., at klageren har fået oplyst, at der er blevet stjålet "jakke, smykker og ure". Af forsikringsbetingelserne 6650-4 fremgår bl.a.:

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:
…
C Totalskade
Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
Hvis vi betaler erstatning som totalskade, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

1. Erstatning til nyværdi*
   Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.
2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*
   a. Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor nytteværdien* ikke er væsentligt nedsat før skaden, kan vi kun gøre fradrag for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men ikke for alder og brug.
   For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.

…
3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Topdanmark har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist.
Topdanmark kan i stedet for vælge at gøre fradrag som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder for ting, der bliver erstattet til dagsværdi, jf. pkt 17 C, 2 eller bruge de særlige afskrivningsregler i pkt. 17 D for de ting, vi har nævnt i punktet.

D Særlige erstatningsregler ved totalskade

Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden

1. Elektriske apparater til lyd eller billede herunder radio- og tv-apparater, videoudstyr, stereoanlæg, højttaleranlæg, fotoudstyr samt tilbehør til disse ting, antenner, walkie-talkies, fastnettelefon og telefonsvarer, elektrisk hobbyværktøj, elektriske musikinstrumenter, hårde hvidevarer herunder el-radiatorer samt andre almindelige elektriske apparater til brug i hjemmet* erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	85 %
3-4 år	75%
4-5 år	65 %
5-6 år	50 %
6-7 år	40%
7-8 år	30%
8 år og derover	20%

2. Private computere, spillekonsoller, telefax- og fotokopimaskiner, navigations- og satellitudstyr, mobiltelefoner samt tilbehør til disse ting erstatter vi efter denne tabel

Alder	% af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90%
2-3 år	70%
3-4 år	50 %
4-5 år	30%
5 år og derover	10 %

…

E Dokumentation

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 gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt en række genstande stjålet ved indbrudstyveri. Selskabet har anerkendt indbrudstyveriet som dækningsberettigende og ydet erstatning med i alt 21.667,13 kr. efter træk af selvrisiko. Klageren har opgjort sit krav til ca. 75.000 kr.

15. 91869

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 17 E. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Canada Goose

Klageren har anført, at han har fået stjålet en vest og en jakke af mærket Canada Goose. Vesten, har han oplyst, har en nypris på 2.000 kr. Han kræver 1.500 kr. i erstatning. Selskabet har afvist kravet. Jakken har han oplyst har en nypris på 6.500 kr. Han kræver 3.500 kr. i erstatning. Selskabet har ydet erstatning med 2.500 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til yderligere erstatning.

For så vidt angår vesten, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at klageren har haft den sat salg, og at klageren ikke har kunnet fremlægge den købskvittering, som han i salgsannoncen har angivet at være i besiddelse af.

For så vidt angår jakken, har nævnet lagt vægt på, at jakken efter det oplyste var ca. 4 år gammel, og at klageren ikke har bevist, at der var tale om en ægte mærkevarejakke. Nævnet har herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17 E.

Elektroniske genstande, herunder espressomaskine

Klageren kræver 3.000 kr. i erstatning for en trådløs Harman Kardon-højttaler. Han har fremsendt et billede af opladeren til højttaleren. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren er berettiget til erstatning for højttaleren. Selskabet skal opgøre erstatningen herfor efter forsikringsbetingelsernes punkt 17D.

For så vidt angår Xboxen, kan nævnet – henset til hændelsesforløbet – ikke kritisere at selskabet har erstattet den 800 kr. svarende til det beløb, som klageren har betalt via Mobilepay. For så vidt angår Xboxspillene, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere erstatningsopgørelsen. Nævnet har lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at det er muligt at genanskaffe spillene hos dets samarbejdspartner for erstatningsbeløbene.

For så vidt angår de øvrige elektroniske genstande finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til erstatning. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge original kvittering eller overdragelseserklæring på genstandene. Nævnet har herudover lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt nogen form for dokumentation, som eksempelvis fotos, strømforsyninger, brugermanualer eller lignende.

Ure

Klageren har opgjort sit krav for Michael Kors-uret til 2.395 kr. Han har fremlagt et fotografi, hvor han bærer det, og et ekstra led til urlænken. Selskabet har erstattet uret skønsmæssigt med 1.500 kr.

Nævnet finder, at selskabet skal erstatte uret til nyværdi svarende til 2.395 kr. fratrukket selskabets eventuelle genleveringsrabat, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17 C.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til erstatning for de øvrige ure. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet fremlægge original kvittering eller overdragelseserklæring på genstandene. Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren alene har kunnet fremsende onlinefotos af urene og ikke har kunnet forklare nærmere om, hvordan han er kommet i besiddelse af urene.

LV kortholder

17. 91869

Klageren har opgjort sit krav til 1.050 kr. Han har forklaret, at han har modtaget den i gave, og at har sendt et billede af den originale kvittering. Selskabet har erstattet kortholderen med 500 kr.

Nævnet finder, at klageren har fremlagt fyldestgørende dokumentation på sit ejerskab af kortholderen. Kvitteringen er udstedt til en kvinde. Nævnet finder dog ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at kortholderen var en gave fra en veninde. Nævnet finder, at selskabet skal yde erstatning med nyværdi fratrukket selskabets eventuelle genleveringsrabat.

Kaj Bojesen pyntegenstande

Klageren kræver 3.000 kr. erstattet for en abe i mellem størrelse og 800 kr. for turtelduer. Selskabet har erstattet turtelduerne med 544 kr. og oplyst, at det kan genlevere dem til den pris. Selskabet har afvist kravet for aben.

Nævnet finder ikke anledning til at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for pyntegenstandene. For så vidt angår aben, har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet give mere præcise oplysninger om, hvordan han har fået aben i sin besiddelse, og at han ikke har kunnet fremlægge nogen form for dokumentation for at have haft den i sin besiddelse. For så vidt angår turtelduerne, har nævnet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at klageren vil være i stand til at genanskaffe figurerne for det erstattede beløb hos selskabets samarbejdspartner.

Kontanter

Klageren har forklaret, at han havde 11.500 kr. liggende i en opsparingsbøtte, at de 5.500 havde han modtaget af et familiemedlem kort tid inden tyveriet, og at det resterende beløb var sparet op over tid. Selskabet har ydet erstatning med 3.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for stjålne kontanter.

18. 91869

Parfume, guldhalskæde

Nævnet kan ikke kritisere erstatningsopgørelsen. Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for sit krav, og at selskabet i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 17 E er herefter er berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt.

Kongekæde, armbånd

Nævnet kan ikke kritisere erstatningsopgørelsen. Nævnet har lagt på, at selskabet har oplyst, at klageren vil være i stand til at genanskaffe figurerne for det erstattede beløb hos selskabets samarbejdspartner.

Selvrisiko

Klageren har anført, at selskabet har fratrukket 1.171 kr. i selvrisiko, og at han er blevet opkrævet yderligere 2.618 kr., selvom en af selskabets medarbejdere tidligere har oplyst, at han alene skulle betale 2.018 kr. mere.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at hvis samme skade belaster flere forsikringer, betales kun én selvrisiko (den højeste). Ved indbrudstyveriet blev et vindue i klagerens hus, som er bygningsforsikret hos selskabet, beskadiget. Selvrisikoen for indboforsikringen er 1.171 kr. Selvrisikoen for bygningsforsikringen er 3.789 kr. Nævnet finder, at klageren herefter skal betale i alt 3.789 kr. i selvrisiko. Da der allerede er blevet trukket 1.171 kr. fra den udbetalte erstatning på indboforsikringen, og da klageren ikke har bevist, at selskabets medarbejder skulle have givet tilsagn om, at han alene skulle betale 2.018 kr. yderligere, finder nævnet, at klageren skal betale 2.618 kr. i selvrisiko, når bygningsskaden er udbedret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal genoptage sagen og skal betale yderligere erstat-

ning for Harman Kardon trådløs højttaler, LV kortholder og Michael Kors-ur. Mererstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings