Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91940:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. Han har i klageskemaet af 11/2 2018 bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Vi har haft indbrud i vores hus og der er stjålet for minimum 100.000 kr. (kun det oplyste materialer) og forsikring selskabet har behandlet os meget dårligt og uhøflig, de har misformuleret vores udtale og har givet 700 kr. som dækning. Vi er dybt skuffet og er chockeret over denne behandling.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi vil have dækning for stjålne ting."

I brev af 7/3 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Forsikringstager klager over, at Alm. Brand har opgjort erstatningen skønsmæssigt efter et tyveri.
> …
> **Sagens forløb**
> Kunden anmeldte den 9. november 2017, at der var sket et tyveri den 8. november 2017.
>
> Ifølge forsikringstager er der knust en rude i stuen ved at smide en sten igennem. Der er stjålet kontanter og smykker. Ved anmeldelsen havde forsikringstager ikke overblik over omfanget af tyveriet, men på grund af forsikringstagers anmeldelse, sender vi sagen til vores taksator.
>
> Forsikringstager sende kravet - bilag B, og sagen videregives til vores kontorskadeinspektør, som den 24. november 2017 sender en mail til forsikringstager - bilag C. Den 27. november 2017 har vores kontorskadeinspektør en telefonisk samtale med forsikringstager og dennes hustru.

Den 6. december 2017 - bilag D - rykker vi forsikringstager for svar på vores mail af den 24. november 2017. Samme dag klager forsikringstager - bilag E, som bliver besvaret i mail af den 13. december 2017 - bilag F.

Efterfølgende taler vores skadeinspektør med forsikringstager, da vi fortsat ikke modtager dokumentation. Erstatningen opgøres herefter, som forsikringstager modtager pr. mail den 22. december 2017 - bilag G. Forsikringstager klager - bilag H, som selskabet besvarer i mail af den 17. januar 2018 - bilag I.

Sagens begrundelse
Når forsikringstager retter et krav mod selskabet, så skal sikrede dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at begivenheden er sket, ligesom sikrede skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravets omfang og størrelse. Hvis forsikringstager ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan selskabet opgøre kravet skønsmæssigt.

Indledningsvis skal det oplyses, at selskabet tidligere har opgjort erstatningen til 1.435 kr. med fradrag for selvrisiko på 1.223 kr.

Der er ifølge kunden stjålet kontanter – 27.000 kr. og 3.750 Euro, en pung og kuffert samt 3 ure og flere smykker. Endvidere er der ødelagt en blender. I øvrigt er alle deres kvitteringer stjålet.

Selskabet har modtaget dokumentation for en blender, som tidligere er erstattet.

Der findes ikke fotos, kvitteringer eller certifikater på smykkerne. Flere af smykkerne er købt i [land]. Urene er fra forsikringstagers far. Kontanterne er omsætning fra forsikringstagers [forretning].

Ifølge forsikringstager har de handlet i flere forskellige butikker i [land], men de fik aldrig kvitteringer på købene.

Dette er selskabet uforstående overfor. Det er vores erfaring, at man altid får en kvittering eller et certifikat, når man handler smykker i [land].

De gange vi har talt med forsikringstager er det via forsikringstagers hustru, som tolker for forsikringstager.

Da vores skadeinspektør taler med forsikringstager, stiller han blandt andet spørgsmål om urene. På opgørelsen står der ved alle tre ure, at det er en gave. Ved det ene ur står der, at det er fra far. De øvrige står der blot gave. Ved spørgsmål om urene drøfter forsikringstager og hustruen disse lidt frem og tilbage, hvorefter det bliver oplyst, at de tre ure er fra forsikringstagers far. Forsikringstager har ikke selv gået med urene, så disse kunne ikke beskrives udover at kæde og urkasse var integreret i hinanden. Der findes ingen foto, heller ikke hvor faren har urene på, ligesom det ikke kan oplyses, om det er samleobjekter eller om der er gået med urene. Oplysningerne om urene er fundet på nettet.

Vi er indstillet på at erstatte et ur skønsmæssigt. Der er i erstatningen taget højde for at der er tale om et ældre stålur, hvor typen ikke kan oplyses. Vi kan tilbyde 1.200 kr. i erstatning.

Da smykkerne skulle beskrives var der usikkerhed om karat, længde og hvorledes de så ud. Forsikringstager oplyste, at de havde fundet oplysningerne på nettet.

Armbåndet skulle været et tungt armbånd, glat, 5 cm bredt og med en lås, vægten er på 51 g. Hvis låsen skal kunne holde på sådan et armbånd, må det være hult og ikke veje 51 g som oplyst af forsikringstager. Karaten er ifølge forsikringstager 22. Man laver ikke sådan et armbånd i 22 karat, da det er for blødt og armbåndet vil bukke ved de mindste stød. Vægt, bredde, karat og pris har forsikringstager fundet på nettet. Ud fra forsikringstagers beskrivelse finder vi det ikke sandsynliggjort, at forsikringstager har haft armbåndet, hvorfor vi ikke kan tilbyde erstatning herfor.

Øreringe købt i [dansk butik], krav 1.700 kr. Ifølge forsikringstager var det små runde, glatte ørestikker på ca. 3 mm der sad på øreflippen. Karat kan ikke oplyses, ligesom det ikke kan oplyses, hvornår de er købt. Der er ingen form for dokumentation for øreringene.

Selskabet er indstillet på at erstatte øreringene med 400 kr.

Bvlgary ringen skulle være købt i [land]. Forsikringstager oplyste, at ringen var fundet på nettet. Hvis der er tale om en ægte Bvlgary ring, så vil der blive udstedt et certifikat, uanset i hvilket land ringen er købt. Ifølge forsikringstager har de intet modtaget ved købet. Selskabet finder det derfor ikke sandsynliggjort, at forsikringstager har fået stjålet en ægte Bvlgary ring. Vi kan tilbyde at erstatte ringen med 400 kr.

Der skulle være stjålet to halskæder. Begge er købt i [land]. Den ene er med vedhæng.

Da kæderne skulle beskrives, kunne forsikringstagers hustru ikke oplyse, hvor langt ned de gik, når hun havde dem om halsen. Hun kunne oplyse, at halskæderne var 20 cm lange. Standard halskæder til kvinder er 42 til 45 cm. Standard armbånd til kvinder er 18,5 cm og til mænd 21 cm, hvorfor halskæde ikke alene kan være 20 cm. Selskabet skal være indstillet på at yde en skønsmæssig erstatning på henholdsvis 500 kr. og 700 kr. for halskæderne.

Med hensyn til kontanterne så er det dagens omsætning fra [forretning]. Det er blevet ændret til, at der er tale om løn.

Udgangspunktet er første forklaring. I den forbindelse bedes forsikringstager nærmere oplyse, hvilken firmatype der er tale om. Er der tale om et A/S, ApS, enkeltmandsvirksomhed eller andet. Samtidig bedes forsikringstager sende dokumentation for kravets størrelse, herunder dokumentation for, at der er tale om privatforbrug / løn.

Når vi har modtaget ovenstående vil vi tage stilling til kravet, herunder om kravet er omfattet af Indboforsikringen. I den forbindelse skal vi henlede opmærksomheden på, at der er maksimum sum på 19.400 kr. for dækning af kontanter på Indboforsikringen jf. betingelsernes dækningsskema, kolonne C, punkt 4.

Forsikringstager har tidligere haft sine erhvervsforsikringer her, både bygning og løsøre, men disse har selskabet opsagt på grund af skadesforløbet. Ved en tidligere skade på bygningsforsikringen skylder forsikringstager selskabet ca. 32.700 kr. for moms og selvrisiko.

Konklusion
Forsikringstager har ikke dokumentation for de stjålne genstande.

I den forbindelse må selskabet oplyse, at det er sjældent at vi taler med forsikringstager, som ved så lidt om deres egne smykker, som det har været tilfældet i denne sag. Alt er henvist til nettet og spørgsmål om, hvor langt ned en halskæde hænger, når man har den på, kunne slet ikke besvares. Selskabet finder det derfor meget tvivlsomt, at forsikringstager har haft de beskrevne smykker, men vi kan naturligvis ikke udelukke, at der er stjålet smykker ved tyveriet. Forsikringstager har ikke kunne beskrive smykkerne tilstrækkeligt. Forsikringstager har dermed ikke nærmere sandsynliggjort kravets omfang eller størrelse, hvorfor erstatningen er opgjort skønsmæssigt.

Med hensyn til kontanterne er det usikkert om disse er omfattet af forsikringen og vi afventer yderligere oplysninger, før vi kan tage stilling til kravet, herunder kravet størrelse."

Klageren har i mail af 12/4 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har læst brevet fra forsikringen og er uenige i det ting der står i brevet og godkender ikke begrundelsen som de selv har formuleret efter deres mening. Den begrundelse der står på brevet er fuldstændig vendt om og er derfor anderledes end hvad vi har sagt og ment gennem vores samtale med Alm. Brand. Vores sag må dog absolut fortsætte. De meste af de der står på papiret er enten en misforståelse eller vendt om til deres fordel fra deres side af. Jeg ønsker at denne sag skal fortsætter og at alt bliver forstået og nedskrevet fuldstændig korrekt efter vores samtale. Derudover ikke tilføje noget i sagen som ikke er blevet nævnt overhoved fra vores side af. Hentydninger og dømme i telefonen har været dominant i denne periode. Og nu skriver de ting som de selv synes og det vil vi ikke gå med på. Jeg ønsker et oprigtigt begrundelse af hvad der blev sagt i telefonen og ikke påstand fra deres side af eller samligne vores sag med andres sag fra deres tidligere erfaringer. Til sidst vil jeg tilføje at billedet med armbåndet er vist dem og til guldsmed. Det er fuldstændig tåbeligt at skrive at de ikke finder de sandsynligt for at vi har haft den. Vi vil absolut fortsætte med sagen hos Ankenævnet dog med oprigtige oplysninger og udtalelser, uden påstand, gætteri eller samligne med tidligere erfaringer fra andre sag, da alle sag er individuel for sig selv."

Selskabet har i brev af 20/4 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har belyst sagen ud fra de oplysninger, vi har modtaget.

Samtidig må vi oplyse, at vi ikke har fået forevist billede af armbåndet. Vi har alene talt med forsikringstager telefonisk og har ikke modtaget billeder af smykkerne."

Klageren har ved mail af 9/5 2018 til nævnet meddelt, at han ikke har yderligere kommentarer til sagen.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fortegnelser over stjålne smykker og genstande udfyldt af klageren.

I mail af 6/12 2017 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "Vi har haft indbrud d. 8. November og der har været politi og tog billeder. Vi har ringet til Kontor inspektøren … for at aftale en tid men da han stillet mærkelig spørgsmål, provokeret og beskyldt mig for at kende gerningsmanden og med at jeg var sikker på de var nogle mand og ikke kvinder. Han gav ikke en tid til samtale men kørt på denne slags spørgsmål og sluttet ikke med at beskylde mig. Også spurgte han på en meget skummet måde om hvorfor jeg ophidset. Min mand tog tlf og spurgte om hans efternavn men … sagde at han er ikke pligtig til at give sit efternavn. Vi kunne vi ikke komme videre med samtalen på telefonen, da det blev sådan. Vi er dybt skuffet over alm brand da vi har i mange år været medlem hos jer. Jeg håber at alle vores samtaler bliver optaget og at samtalen med … vil komme frem så De kan høre den måde han snakket i telefonen. Derudover har vi ikke skrevet alt det som gerningsmanden har stjålet. Jeg vil klage over … og ønsker ikke forsatte denne sag med ham men med en anden som kan bedre forstår os som har været udsat for denne trauma som tyveri. Det er skræmmende at komme hjem med åbne døre og vindue som er totaltskade og en masse ødelagte ting i huset plus at vide en fremmed der har været i sin soveværelse er ikke let at overkomme. Vi sover ikke om natten og tjekker om der er noget i havet hele tiden, vi er dybt påvirket også er der en kontorinspektør der beskylder en med at kende til disse gerningsmanden. Jeg tilgiver ikke og er dybt såret over den samtale vi har haft med ham."

Selskabet har i brev af 22/12 2017 til klageren bl.a. anført:

> "Vi kan nu færdigbehandle din anmeldte indbruds skade, hvilken vi herunder vil liste op med vores afgørelse i sagen.
> …
> Af den optagede telefoniske samtale den 06.12.2017 bekræftede I to gange, at de mistede kontanter hidrørte fra jeres [forretning] i …, og var omsætning derfra. På baggrund af de oplysninger, hidrører dette krav jeres erhvervsforsikringer, da disse ikke kan omfattes af jeres private indboforsikring.
>
> Vores kollega … har d.d. talt med jer omkring de mistede guldsmykker/ure, som I har anmeldt til Alm. Brand Forsikring. Da vi ikke har kunne modtage fakturaer på købet af disse smykker fra [land], billeder af smykkerne/ure, hævebilag for kontant hævning i forbindelse med købet eller kunne beskrive karat, længde eller konkret udseende i øvrigt, kan vi ikke behandle eller tage stilling jeres krav for smykker og ure. Hvis i har fakturaer eller lignende, der kan dokumentere købet af de mistede smykker, ser vi gerne på sagen igen.
>
> Vi kan uden dokumentation afregne 200 kr. for den ødelagte kuffert samt en pung og betale for den ødelagte beholder til jeres Vitamix blender. Erstatningen for denne er opgjort til kr. 1535,00 inkl. levering, da beholderen kan købes på nedenstående link. …
>
> Alm. Brand Forsikring har på baggrund af ovenstående opgjort erstatningen til kr. 1935,00 fratrukket 1.223,00 i selvrisiko, hvorfor der indenfor 3 bankdage vil være overført kr. 712,00 til jeres nemkonto."

Ankenævnet *for* Forsikring

6. 91940

Nævnet udtaler:

Klageren har klaget over selskabets erstatningsopgørelse for stjålne og ødelagte indbogenstande og stjålne kontanter i forbindelse med et indbrudstyveri i klagerens hus den 8/11 2017.

Selskabet har forud for sagens indbringelse for nævnet ydet forsikringsdækning for en ødelagt kuffert (200 kr.), en pung (200 kr.) og en ødelagt beholder til en blender (1.535 kr.), og har efter fradrag af selvrisiko på 1.223 kr. udbetalt 712 kr. i erstatning til klageren. Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse for disse genstande.

Selskabet har afvist at yde dækning for stjålne kontanter – 27.000 kr. og 3.750 Euro. Selskabet har anført, at klageren telefonisk har oplyst, at kontanterne vedrører dagens omsætning fra hans forretning, men at selskabet er villig til at genbehandle kravet, hvis klageren kan dokumentere, at kontanterne vedrører løn eller privatforbrug, sådan som han siden har oplyst.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet – indtil andet dokumenteres af klageren – har lagt hans første forklaring til grund og afvist dækning for kontanter med henvisning til, at forsikringen ikke dækker ejendele, der tilhører en erhvervsvirksomhed, men alene private ejendele.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet genbehandlet klagerens krav vedrørende 3 ure, guldarmbånd, øreringe, Bvlgari ring og 2 halskæder. Selskabet har anført, at klageren ikke har kunnet fremlægge nogen dokumentation i form af fotos eller kvitteringer, og at han heller ikke har været i stand til at beskrive genstandene tilstrækkeligt over for selskabet. Selskabet har på den baggrund tilbudt en skønsmæssig erstatning på 1.200 kr. for ét ur, 400 kr. for øreringe, 400 kr. for Bvlgari ring og henholdsvis 500 kr. og 700 kr. for to halskæder. Selskabet har afvist dækning for guldarmbånd med henvisning til, at selskabet ikke finder det sandsynliggjort, at klageren har haft armbåndet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse vedrørende ure og smykker. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det tilkommer klageren

7. 91940

at dokumentere sit krav, og at klageren over for nævnet hverken har fremlagt kvitteringer, fotos eller i øvrigt nærmere sandsynliggjort sin besiddelse af disse genstande samt deres ægthed og værdi. Nævnet finder, at selskabet derfor har været berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt, og nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn.

Idet nævnet forudsætter, at selskabet udbetaler klageren den yderligere erstatning, som selskabet har anerkendt under nævnssagen,

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har anerkendt at betale yderligere erstatning til klageren, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels