Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91988:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

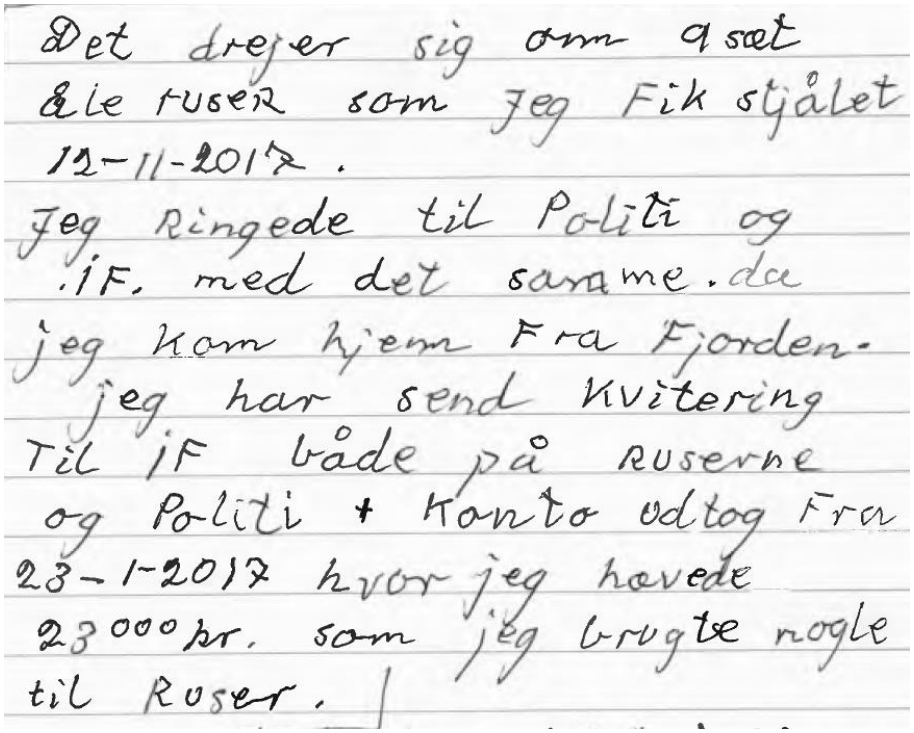
If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

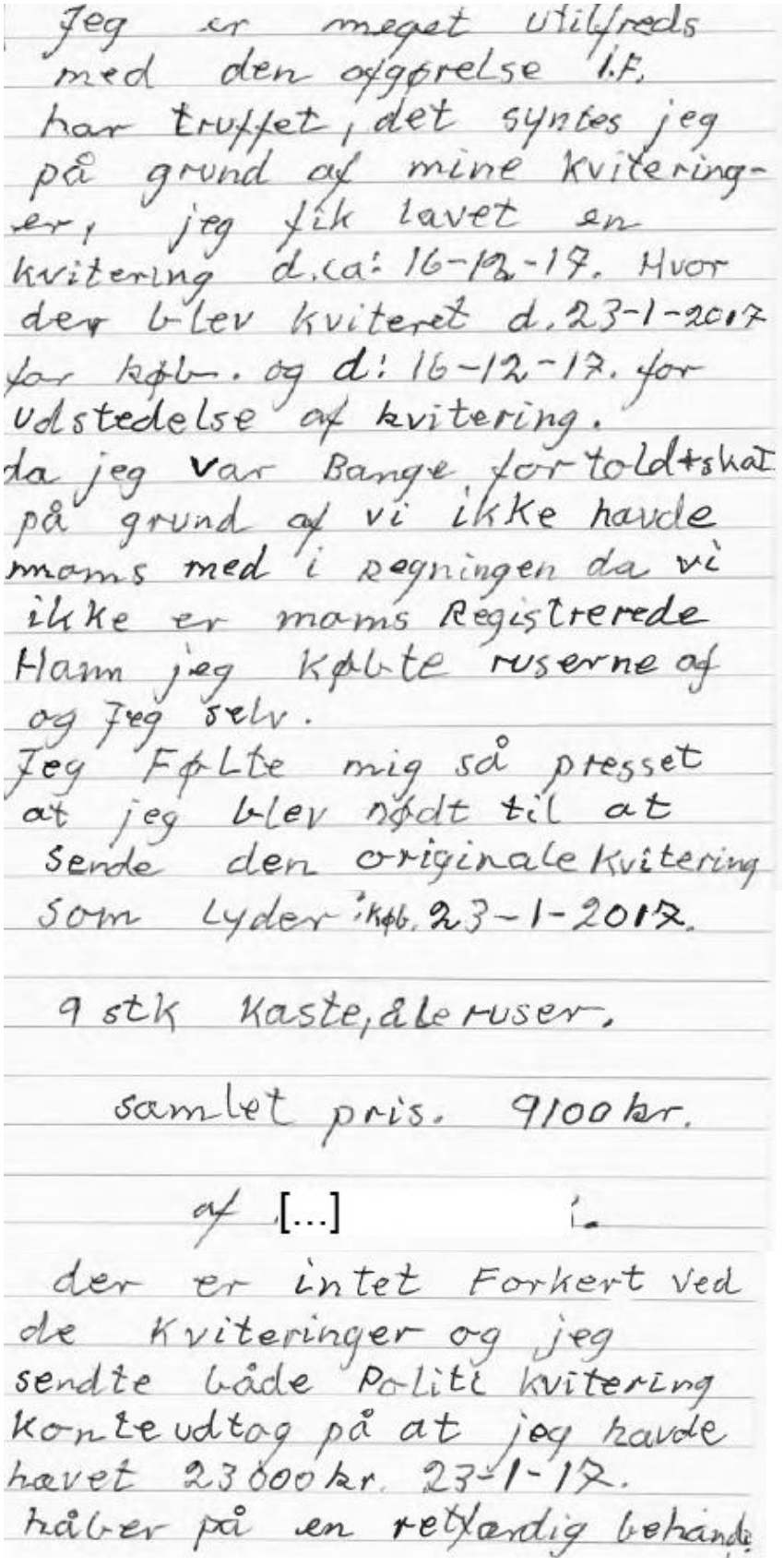
_____

Forsikringstageren har en indboforsikring. I klageskema af 8/3 2018 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:



Det drejer sig omm a sæt
øie ruser som jeg Fik stjålet
12-11-2017.
Jeg Ringede til Politi og
.iF. med det samme. da
jeg kom hjem Fra Fjorden.
jeg har send kvitering
Til jF både på Ruserne
og Politi + konto udtog Fra
23-1-2017 hvor jeg havde
23000 kr. som jeg brugte nogle
til Ruser.

...



Jeg er meget Utilfreds
med den afgørelse I.F.
har truffet, det synes jeg
på grund af mine kvitering-
er, jeg fik lavet en
kvitering d.ca: 16-12-17. Hvor
der blev kviteret d. 23-1-2017
for køb. og d: 16-12-17. for
udstedelse af kvitering.
da jeg var Bange for told+skat
på grund af vi ikke havde
moms med i regningen da vi
ikke er moms Registrerede
Ham jeg købte ruserne af
og Jeg selv.
Jeg Følte mig så presset
at jeg blev nødt til at
Sende den originale kvitering
Som Lyder: Køb. 23-1-2017.

9 stk Kaste, åle ruser.

samlet pris. 9100 kr.

af [...]

der er intet Forkert ved
de Kviteringer og jeg
sendte både Politi kvitering
konto udtog på at jeg havde
hævet 23 000 kr. 23-1-17.
håber på en retfærdig behandl

3. 91988

Selskabet har i brev af 7/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har klaget over, at vi har afvist at dække bortkomne åleruser på grund af manglende dokumentation.
Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at kunden ikke har sandsynliggjort og dokumenteret, at have haft de bortkomne åleruser.

Kundeforhold
Kunden har indboforsikring med policenummer … Gældende forsikringspolice og udsnit af forsikringsvilkår er vedlagt som bilag A og B.

Det faktiske forløb
Kunden kontaktede os telefonisk den 13. november 2017 for at anmelde tyveri af åleruser for 5. gang siden 2013.

Vi modtog skriftlig skadeanmeldelse fra kunden den 28. november 2017. Skadeanmeldelsen er vedlagt som bilag C. Som dokumentation for ruserne sendte kunden en posteringsoversigt fra banken, hvor det fremgik at han havde hævet 23.100 kr. den 23. januar 2017. I teksten ud for beløbet fremgik 'udbetalt køb af motorcykel'. 'Motorcykel' var streget over med kuglepen og i stedet anført 'ruser'. Posteringsoversigten er vedlagt som bilag D.

Vi sendes mail til vores kunde den 14. december 2017, hvor vi bad om kontaktoplysninger på den person, som havde solgt ham ruserne. Kunden skrev tilbage til os samme dag, at han ikke kunne skaffe oplysningerne på sælgerne af ruserne.

Vi sendte mail til kunden den 14. december 2017, at kravet ikke var dokumenteret og at vi derfor måtte afvise at betale erstatning. Mail korrespondance af 14. december 2017 er vedlagt som bilag E.

Den 19. december 2017 modtog vi en håndskrevet kvittering på 9 sæt åleruser. Kvitteringen var dateret med dato som ligger efter tyveritidspunktet. Kvitteringen af 16. december 2017 er vedlagt som bilag F.

Vi sendte mail til kunden den 12. januar 2018 og gjorde opmærksom på, at vi ikke kunne godtage den fremsendte kvittering som dokumentation, idet den var dateret efter tyveritidspunktet. Vores mail af 12. januar 2018 er vedlagt som bilag G.

Den 19. januar 2018 modtog vi skrivelse fra vores kunde vedlagt kvittering for ruserne dateret 23. januar 2017. Skrivelse af 19. januar 2018 er vedlagt som bilag H.

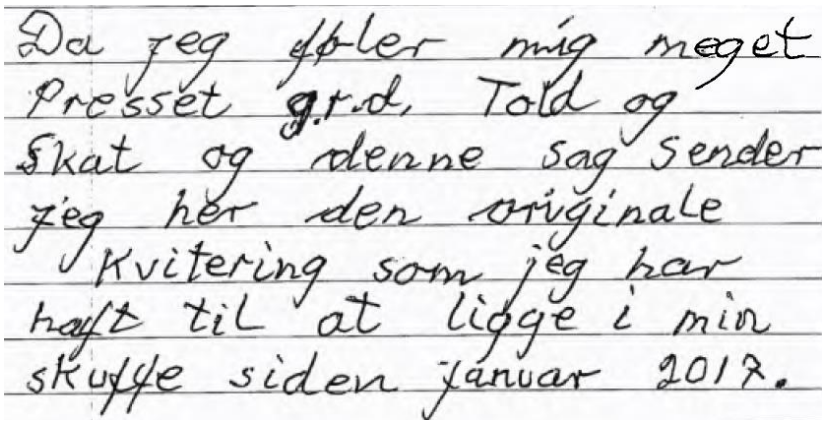
Det er vores opfattelse at kunden er yderst utroværdig, da han først nægter at give os oplysninger om sælger af ruserne, hvorefter han alligevel får sælger til at lave en kvittering til anledningen. For til sidst to måneder efter tyveriet at indsende endnu en kvittering.

Vi har i forbindelse med behandlingen af kundes sag været i kontakt med sælger …, han bekræfter at han har solgt ruser til vores kunde, men kan ikke lige huske hvornår. Vi har spurgt … om han

> også tidligere har solgt ruser til vores kunde. … oplyser, at han kun en gang har solgt ruser til vores kunde.
>
> I tidligere sag om tyveri af åleruser af den 26. oktober 2014, har vores kunde indsendt skrivelse fra … vedrørende salg af ruser til vores kunde [klageren]. Skrivelse af 1. september 2014 er vedlagt som bilag I.
>
> Den 13. februar 2018 meddeler vi kunden telefonisk at vi fastholder, at vi ikke kan betale erstatning for ruserne, da vi ikke mener at kravet er dokumenteret og sandsynliggjort i henhold til vilkårenes punkt 13.
>
> **Vi fastholder vores afvisning**
> I henhold til forsikringsvilkårenes punkt 13, skal man kunne sandsynliggøre og dokumentere sit krav. Kan man ikke sandsynliggøre eller dokumentere sit krav kan If afvise at betale erstatning.
> Både vores kunde og sælger af ruserne, har givet modstridende oplysninger og vi mener derfor ikke at vores kunde har sandsynliggjort og dokumentere sit krav. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan betale erstatning for de bortkomne ruser."

Nævnet har også modtaget klagerens brev af 1/6 2018. Nævnet har modtaget bilag fra sagen, hvoraf enkelte gengives nedenfor. Af kontoudtog af 13/11 2017 fra klagerens bank fremgår det, at der er hævet 23.100 kr. den 23/1 2017. Posteringen er tilføjet en tekst, der lyder "Udbetalt Køb af motorcykel". Ordet "motorcykel" er overstreget, og med håndskrift er anført "RUSER".

Klageren har i december 2017 tilsendt selskabet kvittering af 16/12 2017 fra sælgeren for køb af ni sæt ruser for 9.100 kr. Efter at selskabet havde meddelt klageren, at kvitteringen ikke kunne anvendes som dokumentation, da datoen lå efter det oplyste tyveritidspunkt, fremsendte klageren i januar 2018 brev til selskabet med flg. ordlyd:


Da jeg føler mig meget
Presset g.r.d. Told og
Skat og denne sag sender
jeg her den orvginale
Kvitering som jeg har
haft til at ligge i min
skuffe siden januar 2017.

Brevet var vedlagt kvittering af 23/1 2017 fra sælgeren for køb af ni sæt ruser for 9.100 kr. Selskabet har fremsendt kvittering af 1/9 2014 fra sælgeren for køb af seks sæt ruser for 7.200 kr. modtaget i forbindelse med en tidligere anmeldelse af tyveri. Det fremgår af kvitteringen, at sælger er samme person, som har udstedt kvitteringerne af 23/1 2017 og 16/12 2017.

Nævnet har modtaget policen og uddrag af forsikringsbetingelserne for indboforsikring 15-12.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 12/11 2017 havde opdaget, at han havde fået stjålet ni sæt kasteruser købt for 9.100 kr. i januar måned samme år. Han ønsker, at selskabet skal dække hans tab.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til manglende dokumentation. Selskabet har anført, at klageren kontaktede selskabet "telefonisk den 13. november 2017 for at anmelde tyveri af åleruser for 5. gang siden 2013", og at selskabet tog kontakt til sælgeren af ruserne, som "bekræfter at han har solgt ruser til vores kunde, men kan ikke lige huske hvornår. Vi har spurgt … om han også tidligere har solgt ruser til vores kunde. … oplyser, at han kun en gang har solgt ruser til vores kunde". Selskabet har fremlagt dokumentation for, at klageren i oktober 2014 i en tidligere sag om tyveri af åleruser har indsendt kvitteringer fra samme sælger til selskabet vedrørende salg af ruser til klageren.

Klageren har blandt andet anført, at der intet forkert er ved de kvitteringer, som han har fremsendt.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering kan nævnet ikke kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

6. 91988

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kontoudtoget fra klagerens bank angiver, at der den 23/1 2017 er hævet et beløb til køb af motorcykel, og at klageren først tilsendte selskabet en kvittering for køb den 16/12 2017 af ni ruser og dernæst en kvittering for køb den 23/1 2017 af samme ruser. Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om tidligere tyveri af ruser, herunder at den pågældende sælger af ruserne – som har udstedt 3 kvitteringer – efter det oplyste kun har solgt ruser en gang til klageren.

Nævnet bemærker, at det svækker klagerens situation bevismæssigt, at dokumentationen for købet blev ændret efter anmeldelsen. Det, som klageren har anført – at ruserne er købt uden moms – kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand