Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92232:

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 familieforsikring. I klageskema af 19/4 2018 til nævnet og i et vedlagt bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

> "1. Indledning
> På vegne af min klient, …, klager jeg hermed over afslaget fra Alm. Brand ('selskabet') på at yde dækning for en række bortkomne og beskadigede genstande efter et indbrud den 31. januar 2015.
>
> 2. Sagsfremstilling
> Min klient var udsat for et indbrudstyveri den 31. januar 2015. Min klient var ikke hjemme, da indbruddet blev opdaget, hvilket skete ved hans [barns] besøg på adressen. Politirapporten er vedlagt som **bilag 1**. Min klient har anmeldt en række genstande til selskabet og efter et møde med min klient på hans adresse, har selskabet anerkendt indbruddet som dækningsberettigende og udbetalt delvis erstatning for de anmeldte krav (**bilag 2**).
>
> Erstatningsudbetalingerne blev standset på et tidspunkt, hvor min klient blev forelagt en meget vidtgående samtykkeerklæring, som han ikke ønskede at underskrive. Samtykkeerklæringen er vedlagt som **bilag 3**. Min klient har intet at skjule og har fra start ønsket at medvirke til sagens oplysning, herunder deltaget i et møde på adressen og overbragt en betydelig mængde dokumentation for de bortkomne genstande til selskabet den 27. november 2017.
>
> Da min klient samtidig værner om sine og sin families personlige oplysninger, var han ikke indstillet på at underskrive den generelle og meget vidtgående samtykkeerklæring; dette navnlig da han oplevede et stemningsskifte efter sagens behandling overgik fra … til ... De erstatningsmæssige udeståender vedrører blandt andet bortkomne mønter og medaljer, samt ødelagte døre og vinduer.

3. Bemærkninger
Efter betingelsernes punkt 2.5.5. skal sikrede kunne 'dokumentere eller sandsynliggøre' sit krav, ligesom det efter samme punkt anbefales at gemme kvitteringer i mindst 5 år og for mere langvarige forbrugsgoder.

Min klient har til brug for erstatningsopgørelsen fremsendt udførlig dokumentation og løbende givet afgrænsede samtykke til relevant oplysning af sagen. Der er desuden overbragt en betydelig mængde dokumentation for særligt de bortkomne mønter og medaljer i henhold til den liste, der blev udarbejdet af min klient i forbindelse med anmeldelsen. Dokumentationen omfatter købsbeviser, kvitteringer og kopier af betalingsmeddelelser og er overbragt til selskabet.

Selskabet har efterfølgende spurgt til dokumentation for de auktioner på internettet, hvor visse mønter og medaljer er købt, og har fået fremsendt dokumentation herfor, såvel som dokumentation for, at min klient ikke står som sælger af mønter, medaljer eller lignende. Dokumentation er vedlagt som **bilag 4**.

Da min klient er møntsamler, består en del af de bortkomne genstande af disse værdifulde mønter, som min klient har samlet i perioden 1975 til 2008. Min klient har købt disse i et pengeinstitut hvert år kontant og har fremskaffet dokumentation herfor i form af en udtalelse/bekræftelse fra filialdirektøren **bilag 5**, hvilket selskabet heller ikke har fundet tilstrækkeligt.

Selskabet har efter min indtræden i sagen telefonisk oplyst om en række øvrige forhold, som man ønsker nærmere dokumentation for.

Det er gentaget, at der ønskes dokumentation for min klients [barns] tilmelding på adressen, da der var bortkommet kvindelige genstande. Min klient har ikke anmeldt smykker fra [sit barn], og hun har ikke har været tilmeldt eller boet på adressen. De kvindelige genstande, der er stjålet var ikke [barnets], men min klients kærestes. Det fremgår da også af akterne hos selskabet (**bilag 6**), at de allerede i 2015 modtog billeder og mails fra min klients kæreste (…) – og således ikke hans [barn]. Smykkerne er senere dækket af min klients kærestes forsikring og kravet frafaldet, hvilket selskabet ikke tager hensyn til, men i stedet bliver ved med at spørge til dokumentation fra [barnet] (**bilag 7**). Selskabet har fastholdt ved mail af 12. marts 2018 (**bilag 8**), at min klient skriftligt skulle have oplyst, at smykkerne tilhørte [barnet], hvilket dog ikke understøttes af sagens akter.

Selskabet har endvidere bedt om samtykke til at indhente politirapporten, hvilket min klient har meddelt samtykke til ved mail, uden at dette blev fundet tilstrækkeligt. Jeg har som følge heraf bistået med at indhente politirapporten og tilsendt denne til selskabet. Selskabet har selv efter at have modtaget rapporten fastholdt kravet om udfyldt samtykkeerklæring til blandt andet til selv at indhente politirapport – som der allerede er meddelt samtykke til.

Endelig har selskabet anmodet om fuld aktindsigt uden tidsbegrænsning i min klients økonomiske forhold, herunder indkomstforhold og kontoudtog fra pengeinstitut. Selskabet har oplyst, at man mistænker, at min klient har videresolgt en række mønter (dubletter) og dermed ikke været den reel ejer heraf på indbrudstidspunktet. Videre har selskabet oplyst, at man ønsker klarlagt, om min klient har den økonomiske formåen til at have købt genstandene.

For det første skal det bemærkes, at der ikke er tale om usædvanligt store beløb henset til den årrække, som min klient på hobbyplan har samlet mønter og medaljer over. Dernæst forekommer

mistanken ubegrundet, og en så alvorlig påstand, der reelt set angår forsikringssvindel, kan ikke uden nærmere holdepunkter danne grundlag for så vidtgående undersøgelser eller afslag på at yde dækning. Selskabet er efter reglerne om god skik for forsikringsselskaber underlagt et proportionalitetsprincip. Som nævnt ovenfor, så værner min klient om sine personlige oplysninger, og en adgang til min klients kontoudtog for en længere årrække tilbage er ganske enkelt ikke proportional, når der i forvejen er fremlagt dokumentation i form af kvitteringer og overførselsmeddelelser for en stor del af det bortkomne.

Det forhold, at man i en møntsamling har dubletter, kan ikke i sig selv føre til en formodning eller mistanke om forsikringssvindel og synspunktet om, at genstandene kunne være videresolgt kan gøres gældende i alle indbrudssager, hvor der ikke er praksis for at skulle fremlægge fuldstændige kontoudskrifter flere årtier tilbage. Det bemærkes i øvrigt, at erstatningen forfalder løbende, som selskabet er i stand til at behandle kravet, jf. FAL § 24, hvorfor en generel standsning af sagens behandling ud fra ovennævnte synspunkt om dubletter ikke er berettiget.

Endelig bemærker jeg, at jeg under drøftelser med selskabets taksator blev gjort opmærksom på min klients religiøse overbevisning og bibeskæftigelse med …; Jeg kunne ikke forstå oplysningen anderledes end et argument for, at der ikke skal ydes dækning. Synspunktet er efter min opfattelse usagligt og på kant med reglerne om god skik for forsikringsselskaber, herunder kravene til en loyal og redelig behandling af min klient, der har været kunde hos selskabet i ca. 40 år. Om noget er min klients religiøse tilknytning og bibeskæftigelse uforenelig med de forhold, som selskabet insinuerer.

Forholdet er imidlertid et godt eksempel på den utryghed, som min klient med rette har fået af sagens behandling, og det kan næppe undre, at han ikke uden videre ønsker at give fuldstændig fuldmagt til at indhente meget personlige oplysninger.

Afslutningsvist bemærker jeg, at en række erstatningsposter, såsom et ødelagt badeværelsesvindue og ødelagte døre, endnu ikke ses behandlet, og heller ikke bør afvente en afklaring på ovenstående. Da min klient har udført betydeligt arbejde med udbedring af skader efter indbruddet, herunder oprydning, limning af skabslåger og limning af skuffer, rejses der tillige krav om godtgørelse for eget arbejde, der efter ankenævnspraksis (AK 86.709) sættes til 90 kr. i timen, og skønsmæssigt kan opgøres til i alt 5.000 kr.

4. Sammenfatning
Sammenfattende er det min vurdering, at selskabet uberettiget har afvist at yde dækning for en række bortkomne og beskadigede genstande med henvisning til manglende underskrift på den meget vidtgående fuldmagt.

Som ovennævnte bestemmelse i betingelserne er formuleret, har min klient utvivlsomt godtgjort sine krav.

Selskabet skal som følge heraf pålægges at genoptage sagens behandling og yde dækning for de anmeldte genstande.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Alm. Brand tilpligtes at yde dækning for en række bortkomne og beskadigede genstande efter et indbrud den 31. januar 2015."

4. 92232

Selskabet har den 14/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikringstager klager over Alm. Brands opgørelse af de stjålne genstande.
>
> Forsikringstager har oprettet Indboforsikring samt Bygningsforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. 5037 og 4201 - bilag A og B.
> …
> Sagens forløb
> Kunden anmelder den 2. februar 2015, at der er konstateret indbrud i ejendommen den 31. januar 2015. Ved anmeldelsen bliver det oplyst, at badeværelsesvinduet er brudt op.
>
> Da vores løsøretaksator besigtiger ejendommen, er der skade på et badeværelsesvindue, samt indvendige døre er brudt op på førstesal. Under gennemgang af tyveriet, herunder hvad der er stjålet, oplyser forsikringstager til vores taksator, at han handler med mønter, medaljer mv.
>
> Selskabet har ikke efterfølgende måtte besigtige ejendommen for forsikringstager.
>
> Ifølge politirapporten er badeværelsesvinduet brudt op, og der har derefter været uhindret adgang til resten af huset. Endvidere fremgår det, at en bagdør til staldbygningen er sparket/brudt op.
>
> Forsikringstager har et større krav. Opgørelse af kravet fra forsikringstager vedlægges, bilag C, og det efterfølgende krav vi modtager vedlægges som bilag D.
>
> På grund af kravets størrelse bliver sagen sendt til vores Skadeinspektør. Vi ønsker, at forsikringstager skal give samtykke til, at vi blandt andet kan indhente politirapporten, men også oplysninger om køb og salg af diverse mønter mv. Forsikringstager ønsker ikke at underskrive samtykkeerklæringen.
>
> Selskabet opgør kravet for det stjålne værktøj, våbenskab samt en ødelagt pengekasse. Selskabet har i første omgang udbetalt 8.912,35 kr., efterfølgende er der udbetalt 452,65 kr. og 400 kr. eller i alt udbetalt 9.765 kr. og henviser til, at øvrige genstande først kan opgøres, når vi har modtaget en underskrevet samtykkeerklæring.
>
> Forsikringstager klager over selskabets afgørelse af flere omgange.
>
> Forsikringstager har indsendt omfattende dokumentation for køb af mønter, medaljer mv. Selskabet har ikke vedhæftet dette. Hvis nævnet ønsker kopi af dokumentationen, vil den naturligvis blive eftersendt.
>
> Dokumentationen er afsluttende mails fra auktionsfirmaet eller fra en sælger. Som en del af dokumentationen er der også kopi af bankudskrift, hvor det aktuelle beløb kan ses hævet.
>
> **Sagens begrundelse**
> Når forsikringstager har et krav mod selskabet, er det forsikringstager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at begivenheden har fundet sted, ligesom forsikringstager skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at kravets størrelse og omfang er som oplyst.

Endvidere skal forsikringstager give selskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold, som kan have betydning for blandt andet fastsættelsen af det beløb.

Hvis forsikringstager ikke vil give alle tilgængelige oplysninger, er Alm. Brand ikke yderligere ansvarlig end vi ville have været, hvis vi havde fået oplysningerne. Hvis Alm. Brand på grund af de manglende oplysninger er afskåret fra oplysninger vedrørende omstændigheder, som kan ophæve eller begrænse vores ansvar, skal der i erstatningsopgørelsen tages hensyn til dette.

Selskabet finder det sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettiget indbrud i ejendommen, hvorfor selskabet har udbetalt erstatning for enkelte genstande.

Forsikringstager har ved vores besigtigelse oplyst, at han handler med mønter, medaljer mv.

Når forsikringstager oplyser, at han handler med mønter, medaljer mv., men alene kan dokumentere at han køber, ønsker selskabet selv at undersøge nærmere, hvad der er solgt. Dette kræver, at vi får samtykkeerklæring fra forsikringstager.

Forsikringstager vil ikke give samtykke, så selskabet kan undersøge forholdene nærmere. Forsikringstager har valgt, at vi kan undersøge hos Lauritz.com. Derudover er der sendt en kopi af en mail af [auktionsside], hvor det fremgår, at han ikke har solgt noget hos dem. Øvrige steder har forsikringstager ikke ønsket, vi skal undersøge, om der er foretaget salg af mønter, medaljer mv.

Det er ikke lykkes selskabet at få en forklaring på, hvorfor forsikringstager alene vil give tilladelse til at undersøge forholdene hos Lauritz.com. Hvis forsikringstager ikke har solgt mønter, medaljer mv. så undrer det os, at vi ikke må undersøge dette nærmere.

Det undrer ligeledes selskabet, at forsikringstager alene har dokumentation for hævning af mindre beløb, men købet af krugerrand guld til 35.000 kr., og kan ikke dokumenteres yderligere. Krugerrand guldet er købt af forsikringstagers bror i 2013.

Ifølge forsikringstagers advokat har han samlet mønter i en årrække. Udover de møntsæt, som skulle være købt årligt i banken, er de mønter og medaljer som er stjålet, umiddelbart købt i perioden 2010 - 2014 ud fra den dokumentation forsikringstager har sendt. Hovedparten er købt i 2011 og 2012. At købe mønter og medaljer over en 4 års periode, henser selskabet ikke for en længere periode, hvis man er passioneret møntsamler.

Selskabet mener ikke, at forsikringstager har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at han fortsat er den retmæssige ejer af det fulde krav, som er sendt til selskabet. Selskabet skal være indstillet på at yde en skønsmæssig erstatning på 25.000 kr. for mønterne, medaljerne mv. Det bedes oplyst, om beløbet skal udbetales til forsikringstager eller advokaten.

Selskabet vil naturligvis gerne vurdere kravet på ny, hvis selskabet får den fornødne samtykkeerklæring, således det kan undersøges, i hvilket omfang der er solgt ud af samlingen. Ligesom selskabet også gerne vil have mulighed for at undersøge forsikringstagers økonomiske forhold i 2012 og 2013, da der i disse år er brugt forholdsvis mange penge på køb af mønter.

Advokaten har indhentet politirapporten - tak for dette - men ved at selskabet ikke selv har fået samtykkeerklæringen tidligere, så har dette afskåret selskabet fra at ringe til politiet og tale med de personer, som var ude på gerningsstedet ved anmeldelsen.

For god orden skyld skal vi oplyse, at vi ikke indhenter samtykkeerklæring for at genere vores forsikringstager, men alene for at kunne opgøre den helt korrekte erstatning.

Ved en fejl har forsikringstager ikke fået udbetalt erstatning for de ødelagte døre og vinduet. Der er usikkerhed, hvor meget der er ødelagt. Af politirapporten står der, at det alene er en dør og et vindue, men ved vores taksators besigtigelse kunne der også ses skade på indvendige døre. Forsikringstager har oplyst et krav for vinduet på 1.800 kr. og 700 kr. pr dør, der er i alt 3 døre. Selskabet anerkender kravet og ønsker oplyst, om erstatningen skal betales til forsikringstager eller dennes advokat.

Med hensyn til forsikringstagers krav vedrørende reparation af skabslåge og skuffe samt oprydning, er selskabet indstillet på at betale de 1.100 kr. som forsikringstagers krav er. Ligeledes her ønsker selskabets oplyst, hvem erstatningen skal udbetales til.

Vi beklager, at beløbene ikke tidligere er blevet udbetalt.

Vores kunders religiøse overbevisning har naturligvis ikke betydning for sagens behandling eller opgørelse og vi beklager, hvis forsikringstager eller dennes advokat har fået opfattelse af dette. Det har naturligvis ikke været vores hensigt.

Konklusion
Forsikringstager skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre sit krav. Forsikringstager oplyser, at han handler med mønter, medaljer mv., men ønsker ikke at selskabet må undersøge, i hvilket omfang der er sket salg. Selskabet har derfor opgjort kravet skønsmæssigt, da vi ikke mener, at forsikringstager har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at han er den retmæssige ejer af kravet."

Klagerens advokat har den 6/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist bemærker jeg, at denne sag – som selskabet ganske rigtig bemærker – har været påklaget i flere omgange og tilmed er behandlet i selskabets interne klageenhed. Det kan derfor undre, at der først nu efter sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring foretages en reel behandling af de anmeldte krav, som jeg kan konstatere, at selskabet nu er indstillet på at yde delvis dækning for.

I forhold til de krav, der fortsat er omtvistet (navnlig mønter, medaljer mv.), er det som anført af selskabet helt korrekt, at der i sagen er fremlagt 'omfattende dokumentation'. Dokumentationen vedrører både købsbeviser, kvitteringer fra bankoverførsler, bekræftelser fra auktionshuse mv. Som eksempel vedlægges som **bilag 9** en mailbekræftelse på køb af mønter på auktionen [auktionsside] samt tilhørende kvittering for bankoverførsel af beløbet. Derudover har min klient fremlagt dokumentation for, at der ikke er solgt – men alene købt – mønter og medaljer over [auktionssiden] (**bilag 4**).

At min klient herved ikke skulle have løftet bevisbyrden for, at han har været den retmæssige ejer af de stjålne mønter, der i ovennævnte tilfælde havde en værdi af 349 kr. vidner om nogle bevis-krav, som ganske enkelt ligger udover, hvad man kan forlange.

Som **bilag 10** fremlægges samtykkeerklæringer, som min klient overbragte til selskabet den 27. november 2017 sammen med omfattende materiale. Dette blev fulgt op af en mail fra min klient den 7. december 2017 (**bilag 11**), hvor der blev gjort opmærksom på det overbragte materiale, herunder fuldmagterne.

Det afgørende er efter betingelserne såvel som forsikringsretlig teori og praksis, om min klient har sandsynliggjort sine krav, hvilket min klient har ved det omfattende materiale, som er overbragt til selskabet og endnu ikke ses fremlagt for nævnet.

Det forhold, at min klient ikke vil give selskabet en ubegrænset adgang til sine bankkonti, men alene udskrift fra de relevante transaktioner, kan heller ikke begrunde et afslag som meddelt eller at selskabet kan nøjes med at fastsætte en skønsmæssig erstatning uden at realitetsbehandle de enkelte anmeldte krav. Dette navnlig, når den skønsmæssige erstatning ligger væsentligt under de anmeldte krav.

Selskabet har blandt andet begrundet afslag på yderligere erstatning med, at min klient skulle have oplyst, at han 'handler mønter, medaljer, mv.'. Min klient 'handler' ikke med mønter, og da slet ikke de anmeldte genstande, som dårligt kan forstås anderledes, end en påstand om, at min klient begår forsikringssvindel. En både alvorlig og udokumenteret påstand.

Synspunktet om, at han skulle have oplyst at han 'handler' med mønter er i øvrigt nyt og ligeså udokumenteret som selskabets tidligere påstand om, at der skulle være anmeldt smykker tilhørende hans [barn].

Min klient har gennem en længere årrække været møntsamler og haft dette som hobby. Selskabet anfører i brev af 14. maj 2018, at de bortkomne genstande overvejende vedrører køb i perioden 2010 til 2014 som selskabet ikke anser for en 'længere periode, hvis man er passioneret møntsamler.'

Det er ikke klart, hvad selskabet herved insinuerer, men jeg bemærker, at min klient ikke er herre over, hvilke genstande der blev stjålet. Selskabets bemærkning synes på ny at vidne om en ubegrundet mistænkeliggørelse af helt simple og faktiske forhold.

I forhold til selskabets bemærkning om dokumentation for køb af guld fra sin bror, så er der tidligere fremsendt selskabet en bekræftelse herpå fra broren, som på ny kan bevidne dette, såfremt selskabet måtte finde det relevant.

På baggrund af ovenstående fastholdes det, at min klient har krav på de anmeldte bortkomne genstande samt en realitetsbehandling af de enkelte krav af genstandene såvel som godtgørelse for eget arbejde ved udbedring af skader.

Endelig gøres det gældende, at selskabet skal tilpligtes at godtgøre min klient udgifter til advokat forud for sagens indbringelse for nævnet i medfør af FAL § 32, stk. 3."

8. 92232

Selskabet har den 21/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Advokaten ønsker, at vi skal realitetsbehandle hvert enkelt anmeldt krav.
>
> Vi mener ikke, at vi har de fornødne oplysninger til at kunne realitetsbehandle hvert enkelt krav, da vi ikke har haft mulighed for at undersøge, i hvilket omfang forsikringstager har solgt mønter.
>
> Da vi mener, at forsikringstager sandsynligvis har haft mønter, medaljer mv., men ikke har sandsynliggjort, i hvilket omfang han fortsat er retmæssig ejer af de indkøbte mønter, medaljer mv., har vi opgjort kravet skønsmæssigt.
>
> Selskabet vil fortsat gerne realitetsbehandle hvert enkelt krav, når vi har den ønskede samtykkeerklæring/dokumentation.
>
> Samtidig undrer det selskabet, at vi ikke må undersøge det nærmere, når forsikringstager nu oplyser, at han ikke handler med mønter.
>
> Vedrørende købet af krugerrand guldet af broren, så mener vi ikke, at brorens bekræftelse er tilstrækkelig eller acceptable dokumentation, da denne ikke er understøttet af kontoudtog eller anden dokumentation for, at beløbet er overført fra vores forsikringstager til hans bror.
>
> Med hensyn til advokatens krav om honorar, skal vi gøre henlede opmærksomheden på, at forsikringen ikke dækker honorar til forberedelse og indbringelse af sagen for nævnet jf. Ankenævnet for Forsikrings vedtægter.

Til dette har klagerens advokat fremsendt skrivelse af 9/7 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Selskabet anfører, at man ikke mener at have de fornødne oplysninger til at kunne realitetsbehandle kravene. Dette skulle ifølge selskabet skyldes, at man ikke har haft mulighed for at undersøge i hvilket omfang min klient har solgt de mønter og medaljer som er anmeldt.
>
> Som nævnt i indlæg af 6. juni 2018, så har min klient sendt samtykkeerklæringer vedrørende specifikke forhold, som selskabet anmodede oplysninger om. Det eneste som min klient ikke vil give samtykke til, er en ubegrænset adgang for selskabet til at indhente oplysninger fra hans pengeinstitut vedrørende hans private økonomi. Min klient finder under hensyn til sagens forløb ganske enkelt dette for ubetryggende og for vidtgående. Dette navnlig når de relevante uddrag allerede er fremlagt.
>
> Min klient har medvirket til sagens oplysning ved fremsendelse af ganske betydeligt materiale som knytter sig til de enkelte bortkomne genstande. Selskabets ret til at udbede sig yderligere oplysninger gælder ikke uden begrænsning, men er underlagt et saglighedskriterium – særligt når der er et væsentligt hensyn at tage til et værn om min klients private oplysninger. Selskabet anførte oprindeligt i brev af 10. juli 2015 (**bilag 12**), at man ønskede indblik i, om det er sandsynligt, at min klient har haft midlerne til at købe de anmeldte genstande. Det kan oplyses, at min klient er og hele tiden har været i fast arbejde, og at møntsamlingen, der er oparbejdet over mange år, ikke har et omfang der forudsætter særlige indtægtsforhold.

Dernæst var forklaringen fra selskabet, at man ønskede at undersøge, om de mønter, der var anmeldt, reelt var videresolgt, hvilket ikke kan forstås som andet end en påstand om, at der er begået forsikringssvindel.

Efter så alvorlige og i øvrigt ubegrundede påstande er min klient ikke tryg ved at overlade selskabets medarbejdere så personlige oplysninger og har også lagt vægt på, at selskabets behandling af sagen i forhold til udveksling af oplysninger ikke har været betryggende hidtil. Det materiale, der blev overbragt som dokumentation til selskabet den 27. november 2017 ses stadig ikke fremlagt, og ved min anmodning om sagens akter manglende blandt andet samtykkeerklæringerne (**bilag 10**), ligesom det ved oversendelsen blev anført, at der var uorden i bilagene, da man havde tabt mappen på gulvet (**bilag 7**).

Dertil kommer de skiftende og udokumenterede påstande om, at min klient fx skriftligt skulle have oplyst, at der var bortkommet smykker tilhørende hans [barn], og at han skulle have oplyst at være mønthandler. Senest har selskabet i brev af 21. juni 2018 anført, at det undrer selskabet, at der ikke må undersøges nærmere 'når forsikringstageren nu oplyser, at han ikke handler med mønter'. Min klient har aldrig oplyst, at han handler med mønter, men derimod som tilfældet er, at han gennem årene har skabt sig en møntsamling, som visse dele af blev stjålet ved indbrudstyveriet. Selskabets argumentation vidner om et forløb, hvor man har besluttet sig for at mistænkeliggøre min klient uden rimeligt hensyn til eller blik for kvaliteten og sagligheden i egen sagsbehandling og argumentation.

Vedrørende selskabets bemærkning om, at beløbet til broren ikke er understøttet af kontoudtog eller andet, så bemærkes det, at dette er vanskeligt, når beløbet blev betalt kontant.

Min klient blev på første møde med taksator oplyst, at forsikringsretlige regler og principper fører til, at visse genstande ikke ville dækkes, hvis der ikke fremlægges tilstrækkelig dokumentation. En skønsmæssig erstatning som den anerkendte af selskabet er imidlertid så langt under det niveau, som der utvivlsomt er fremlagt dokumentation for, at min klient ikke kan acceptere at sagen afsluttes på det grundlag.

På selskabets opfordring kan det oplyses, at den del af erstatningen, der nu er meddelt dækningstilsagn for, med tillæg af efter FAL § 24 fra den 18. maj 2015 kan overføres til følgende konto:
…
Afslutning
Selskabets krav til yderligere oplysninger får reelt karakter af, at min klient underlægges et dobbelt dokumentationskrav, dvs. både dokumentation for at genstandene er erhvervet, men også dokumentation for at genstandene ikke var solgt på indbrudstidspunktet. Hvis det i en sag som den foreliggende forudsætter ubegrænset adgang til min klients økonomiske oplysninger, bliver bevisbyrdereglerne anvendt på en måde, der ligger langt ud over, hvad der er rimeligt. Dette både henset til de forholdsvis strenge regler, der i forvejen gælder til dokumentation for at genstandene er erhvervet, men også henset til, at min klient herved ikke har mulighed for at værne om sin og familiens privatliv."

Hertil har selskabet den 12/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Erstatningen er dags dato overført til advokatens konto inkl. renter.

Vi må fastholde, at forsikringstager til vores taksator har oplyst, at han handler med mønter. Når man handler med mønter, så er det både køb og salg.

Som vores skadeinspektør tidligere har oplyst forsikringstager, så ønsker vi at undersøge, om der er sket handler andre steder end hos [auktionsselskab] eller [auktionsside], hvorfor vi fortsat ikke mener, at vi har modtaget den ønskede samtykkeerklæring.

Når forsikringstager retter et krav mod selskabet, så skal han dokumentere at genstandene er erhvervet, men også at de ikke er afhændet.

Ud fra de indkomne oplysninger, kan selskabet ikke tilbyde yderligere i erstatning.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger, men henviser til vores tidligere breve til Nævnet."

Heroverfor har klagerens advokat den 31/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan bekræftes, at der er modtaget et beløb på i alt kr. 37.639,46 fra selskabet i overensstemmelse med selskabets tidligere indlæg. Af beløbet vedrører de 25.000 kr. mønter og medaljer, hvorfor der i forhold til de anmeldte krav mangler en meget betydelig del på mindst 100.000 kr. Den endelige opgørelse af min klients krav afhænger af en sagkyndig vurdering, som selskabet selv betingede inden sagen 'gik i stå' på spørgsmålet om samtykkeerklæringen.

For en ordens skyld vedlægges kopi af (dele) af materialet, som blev overbragt til selskabet den 27. november 2017, som **bilag 13**. Dette som dokumentation for det bevis min klient har fremlagt for de bortkomne genstande. Materialet er modtaget ved anmodning om aktindsigt til selskabet. Som tidligere nævnt, så er det ikke det fuldstændige materiale, da det blandt andet ikke ses vedlagt de afgrænsede samtykkeerklæringer, som min klient medsendte.

Da selskabet fortsat ikke har fremlagt materialet, som blev overbragt den 27. november 2017, må det forstås således, at det ikke bestrides, at genstandene er købt, men at tvisten alene består i, hvorvidt der er foretaget efterfølgende salg.

Selskabet anfører i det seneste indlæg, at det fastholdes, at min klient skulle have oplyst taksator, at han handler med mønter. Selskabet anfører i brevet, at 'Når man handler med mønter, så er det både køb og salg.'. Selskabets påstand bestrides. Min klient oplyser, at det aldrig har været tilfældet, og at han under en eventuel retssag under strafansvar vil afgive forklaring om, at han aldrig har solgt mønter, men alene samlet dem – dvs. købt dem. Det er også det, som er bekræftet af fx auktionssiden …, jf. **bilag 4**.

I forbindelse med mødet med taksator blev min klient tværtimod oplyst, at der ville blive udbetalt erstatning inden for 7-14 dage, som var den tid det ville tage at få den nødvendige vurdering fra en sagkyndig (…) til brug for fastsættelse af erstatningen. Dette understøttes af, at min klient kontaktede [den sagkyndige], jf. mail af 5. juni 2015, der vedlægges som **bilag 14**. I mailen beskriver min klient forløbet med selskabets taksator, som havde oplyst, at rapporten ville blive sendt til vurdering hos [sagkyndig], hvis vurdering var det eneste der manglede før erstatningen kunne udbetales. Dette dækningstilsagn blev angiveligt trukket tilbage og sagen overdraget til taksator … hvorefter min klient løbende blev mere og mere utryg ved sagens behandling, i takt med at der blev fremsat urigtige og udokumenterede påstande.

Da min klient spurgte til baggrunden for den brede samtykkeerklæring, blev det fra selskabets klageenhed ved mail af 10. juli 2015 oplyst, at: 'Vi har brug for samtykke til at kunne få indblik i hvad du har oplyst og anmeldt til politiet vedr. indbruddet og de stjålne genstande. Til at få indblik i dine handler på nettet, både hos [auktionsside] og [auktionsselskab]. Til at få indblik i din økonomi for at se om det er sandsynligt at du har haft midlerne til at købe det du nu ønsker erstatning for.'

Min klient sendte som nævnt samtykkeerklæringer vedrørende politi og [auktionsselskab], ligesom der er fremlagt købsnoter fra banken, som sat bag på alle køb hos [auktionssiden], sammen med en bekræftelse fra [auktionssiden] på, at der ikke er foretaget salg.

Da min klient herved har opfyldt selskabets opfordringer og relevante spørgsmål, bliver tvisten for nævnet, om selskabet kan betinge den videre behandling og dækning af, at der meddeles en ubegrænset adgang til min klients økonomiske oplysninger.

Henset til det særlige forløb i denne sag, hvor min klient gentagne gange er mødt med urigtige påstande som tillige er udokumenterede, såvel en sagsbehandling, der generelt har gjort ham utryg, bør selskabet ikke kunne betinge dækning af en så vidtgående samtykkeerklæring.

Min klient har som tidligere nævnt intet at skjule, men hans vilje til fortsat at give selskabet indblik i hans private forhold er ophørt efter tilliden til selskabet og dets sagsbehandlere forsvandt.

Min klient er dog indstillet på, at lade nævnets formand gennemgå kontoudskrifter fra sin private konto i perioden 2010-2015 for en uvildig vurdering af, om der skulle være holdepunkter for selskabets påstande om, at de anmeldte mønter og medaljer skulle være solgt inden indbruddet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder diverse mails vedrørende klagerens køb af mønter og medaljer og dokumenter vedrørende sagens øvrige genstande.

Af forsikringsbetingelserne 5037 fremgår bl.a.:

"**2.5.5. Dokumentation**
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Ankenævnet *for* Forsikring

12. 92232

Nævnet udtaler:

Den 2/2 2015 anmeldte klageren et indbrudstyveri fra sin bolig. Klageren anmeldte, at der var forsvundet en lang række mønter og medaljer mv., noget værktøj og nogle smykker. Klageren anmeldte endvidere skader på nogle bygningsdele.

Klageren kræver erstatning for mønterne og medaljerne mv. samt dækket advokatomkostningerne, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Selskabet har udbetalt 8.912,35 kr. for værktøjer, pengekasse og et våbenskab, og har under sagens behandling for nævnet udbetalt 25.000 kr. i skønsmæssig erstatning for mønter mv. til klageren. Erstatningen for mønter mv. blev fastsat skønsmæssig på grund af manglende dokumentation. Selskabet har også under sagens behandling for nævnet udbetalt erstatning for reparation af de bygningsdele, som blev beskadiget i forbindelse med indbrudstyveriet.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren under et taksatorbesøg skulle have oplyst, at han handler med mønter, og at klageren ikke har ønsket at fremlægge kontoudskrifter som dokumentation for, at han ikke har solgt nogle af de købte mønter.

Klageren har anført, at han har givet selskabet begrænsede, men relevante fuldmagter til at indhente yderligere oplysninger. Endvidere har klageren anført, at han har fremlagt et meget betydeligt dokumentationsgrundlag i form af blandt andet udskrifter fra auktionssider med auktioner, hvor han har fået hammerslag på diverse mønter mv.

Nævnet bemærker, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, som skal dokumentere størrelsen og rigtigheden af sit krav. Dette fremgår også af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5. Kravet til dokumentation stiger i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

Krugerrand guldmønter

Klageren kræver erstatning for fire krugerrand guldmønter med en nypris angivet af klageren på 35.000 kr. Klageren har oplyst, at mønterne blev købt af et familiemedlem for 32.000 kr. og at betalingen skete kontant, hvorfor det ikke har været muligt at fremlægge et kontoudtog.

Som dokumentation for kravet har klageren fremlagt en udateret håndskrevet seddel, hvoraf det fremgår, at klageren har købt i alt ni mønter, herunder fire krugerrand guldmønter. De ni mønter er angivet med en samlet pris på 72.000 kr. Klagerens navn og adresse fremgår af sedlen, ligesom sedlen er underskrevet af klagerens familiemedlem. Det fremgår endvidere, at betalingen er modtaget kontant. Den specifikke pris for krugerrand guldmønterne ses at være påført af klageren efterfølgende.

Nævnet finder, at klageren efter oplysningerne i sagen ikke har dokumenteret sit krav for så vidt angår krugerrand guldmønterne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse og på, at klageren ikke har fremlagt anden dokumentation for mønterne end en udateret håndskreven seddel underskrevet af et familiemedlem. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ikke har kunne dokumentere betalingen med kontoudskrifter eller lignende.

Øvrige mønter og medaljer mv.

Klageren kræver endvidere erstatning for en lang række mønter, medaljer og sølvbarer. Klageren har fremsat krav herfor på 75.493 kr. Som dokumentation for sit krav har klageren fremlagt bekræftelser på køb fra en auktionsside og mails fra sælgere mv..

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 25.000 kr. for mønter og medaljer mv., men har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at klageren oplyste til taksatoren, at han handlede med

mønter. Selskabet har derfor anmodet klageren om at få tilsendt kontoudskrifter for årene 2012 og 2013 som dokumentation for, at klageren ikke har solgt mønterne mv. igen.

Klageren har ikke ønsket at fremlægge kontoudskrifterne og benægter at have fortalt taksatoren, at han handler med mønter, idet han samler på mønter, men aldrig har solgt dem. Til støtte herfor har han fremlagt en mail fra en ansat ved den auktionsside, hvor klageren har købt de fleste genstande, som bekræfter, at klageren ikke har solgt genstande på siden.

Nævnet finder på baggrund af de fremlagte kvitteringer mv., at klageren i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at han har været i besiddelse af nogle mønter. Som sagen foreligger oplyst finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren jævnligt foretager salg af mønter. Nævnet finder imidlertid, at det – da der er tale om samlerobjekter, som er let omsættelige – ikke kan udelukkes, at klageren i et vist omfang har solgt nogle af medaljerne og mønterne mv. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen ud fra et skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har ønsket at fremlægge kontoudskrifterne for den periode, hvor de fleste af mønterne er blevet købt.

Spørgsmålet er herefter, om selskabets skøn i tilstrækkelig grad afspejler den fremlagte dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at selskabets skøn må tilsidesættes. Nævnet finder, at erstatningen for mønterne mv. skal fastsættes skønsmæssigt til 60.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt omfattende dokumentation for at have købt genstandene, og at selskabets formodning om, at klageren har solgt nogle af genstandene, beror på taksatorens gengivelse af, hvad klageren mundtligt skulle have oplyst i for-

bindelse med besigtigelsen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt en erklæring fra auktionssiden om, at han ikke har solgt genstande hos dem.

Advokatomkostninger

Klageren har desuden krævet, at selskabet skal betale advokatomkostninger for tiden forud for sagens indbringelse for nævnet, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Ifølge forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, kan den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har angivet, hvor længe og i hvilket omfang hans advokat har været involveret i sagen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har haft behov for advokatbistand til at varetage sagen. Nævnet finder, at rimelige og nødvendige advokatomkostninger skønsmæssigt udgør 5.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet først har udbetalt skønsmæssig erstatning til klageren efter, at sagen blev indbragt for nævnet. Nævnet har endvidere lagt vægt på sagens udfald og omfang. Det er indgået i nævnets vurdering, at udgangspunktet er, at hver part efter sagens indbringelse for nævnet bærer egne sagsomkostninger, jf. nævnets vedtægters § 23, stk. 3.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

16. 92232

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal udbetale yderligere 35.000 kr. i erstatning for mønter og medaljer mv. og skal betale klagerens advokatomkostninger med 5.000 kr. inklusiv moms. Beløbene forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels