Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. november 2018 blev i sag nr. 92286:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 3/5 2018 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Undertegnet vil hermed klage over forsikringsselskabet afgørelse omkring tyveri af smykker som er anmeldt til selskabet. Vi har den 21. november 2017 anmeldt tyveri/indbrud i min mors lejlighed hvor der er blevet stjålet smykker til en anslået værdi på 106.000,00 kr. smykker som min mor på [over 80 år] enten har købt eller arvet af familie medlemmer gennem sit lange liv. Forsikringsselskabet oplyser os at vi skal fremvise billeder på de ting der kan lade sig gøre at fremvise på desværre sker der det min mor bliver igen 14 dage efter udsat for et nyt indbrud/tyveri og vi meddele selskabet dette. På et møde med Skadekonsulenten fra Alka fremviser vi Billeder af en del af smykkerne ligeledes har vi brugt tid på at finde gamle billeder frem hvor min mor har smykkerne på hvilket skadekonsulenten oplyser at disse er ikke nødvendige da kvaliteten ikke er særlig god. Efterfølgende vil Alka forsikring ikke godkende de fremsendte billeder af de 16 billeder som den fremmødte skadekonsulent mente var gode nok deres begrundelse er at de ikke kan få adgang til den respektive telefon som billeder er taget med og beskylder derved senere i diverse mail min mor for at lave forsikringssvindel på en blid måde hvilket dog vi afviser og fastholder vores krav på erstatning af de stjålne genstande. Ligeledes får min mor stjålet 9000,00 kr. fra en sparebøsse hvilket forsikringsselskabet ikke vil godkende da hun ikke kan dokumentere at pengene var i sparebøsse hvilket nok er lidt svært når man putter pengene ned løbende i sin sparebøsse grunden til at min mor vidste at der var så mange penge i sparebøssen var at hun havde talt dem op grundet hun skulle på en ferie sammen med sin ven. Der er godkendt en tilbagebetaling på kr. 15.000 som Alka har sagt de vil betale hvilket min mor dog ikke kan acceptere. Vi mener helt klart at vi har i henhold til forsikringsbetingelserne overhold de betingelser der er for at fremvise dokumentation for de stjålne genstande. Selskabet vil også vide og påstår at de ikke har fået oplyst hvilken telefon billederne er taget med det er oplyst til dem den 12. februar 2018 i en mail.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Min mor ønsker en fuld erstatning af de stjålne genstande og ikke kun det ene beløb for et smykke til 15.000 kr. som de har vedkendt at de vil betale."

Selskabet har den 7/6 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om Alka Forsikrings erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrud på klagers bopæl. Forsikringsbetingelser vedlagt.
…
Klagers søn anmeldte den 15. november 2017, at hans mor havde haft indbrud i sin lejlighed. Klagers søn varetager sin mors interesser i sagen og har efterfølgende indsendt fuldmagt til selskabet.

Klagers søn havde også anmeldt indbruddet til politiet.

Af politirapporten fremgår det, at gerningsmanden var kommet ind ved at knuse en rude i altandøren, hvorefter han kunne række ind og påvirke dørhåndtaget. Der var stjålet smykker og 8.000 kr. i kontanter.

Sagen blev behandlet af selskabets løsøretaksator, som den 12. december 2017 modtog kosterliste. Af kosterlisten fremgik det, at der var stjålet en stor mængde smykker og kontanter. Taksator bad klager fremsende dokumentation for kravet herunder eventuelle fotos. Klagers søn oplyste ved mail af samme dag, at der igen havde været indbrud i lejligheden og de ville rydde op førend de begyndte at lede efter fotos. Klagers søn nævnte imidlertid ikke overfor taksatoren, at han havde fotos af sin mors smykker på mobiltelefonen.

Den 14. januar 2018 fremsendte klagers søn revideret kosterliste og fotos af nogle af smykkerne. De fremsendte fotos var i PFD format og alle uden meta-data.

På baggrund af kravets størrelse blev sagen overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som den 6. februar 2018 havde en samtale med klager og klagers søn i klagers lejlighed. Klagers søn oplyste her, at de fremsendte fotos var taget efter at hans mor i oktober 2016 havde fået stjålet et smykke ved et ran. Det var ham, der havde taget alle fotos med sin mobiltelefon og alle fotos var fortsat på mobiltelefonen.

Billederne var fremsendt i PDF format uden meta-data. Der var enkelte fotos af klager med smykker, men hovedparten af de fremsendte fotos var opstillede nærbilleder, herunder også af en del smykker, der ikke fremgik af klagers søns kosterliste, hvorfor skadekonsulenten ved mail af 12. februar 2018 bad om at få tilsendt de originale billeder fra klagers søns telefon, således at det kunne verificeres, hvornår billederne var optaget. Skadekonsulenten forklarede i den forbindelse, hvorledes klagers søn kunne gøre dette.

Klagers søn afviste imidlertid dette og oplyste ved mail af 4. marts 2018, at han havde opsat sin telefon til ikke at vise dato. Ifølge skadekonsulenten har dette imidlertid ikke indflydelse på de lagrede meta-data.

Der pågik herefter yderligere korrespondance mellem klagers søn og skadekonsulenten, hvorunder skadekonsulenten præciserede, at det ikke var telefonen selskabet ønskede adgang til, men

alene meta-data for de fremsendte fotos til brug for en bekræftelse af klagers søns forklaring og det fremsatte krav. Skadekonsulenten tilbød endvidere at være behjælpelig med den tekniske side af sagen - enten hos klagers søn eller i Alka.

Klagers søn afviste fortsat anmodningen og bad om en afgørelse af sagen.

Alka Forsikring meddelte herefter ved brev af 3. april 2018, at selskabet under hensyntagen til den utilstrækkelige dokumentation for det fremsatte krav ville udbetale en skønsmæssig erstatning på 15.000 kr.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet.

Klager har Indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne IA-01.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at 'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation. For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen. Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn'.

Den sikrede har således efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

For så vidt angår særlige værdifulde genstande, smykker og kontanter, stilles som udgangspunkt skærpede krav til dokumentation for ejerskab, art og lødighed.

Der er fremlagt en kvittering for et smykke (kæde og vedhæng) købt den 1. februar 2017 for en erstatning som selskabet havde udbetalt i forbindelse med et ran, som klager var udsat for den 15. oktober 2016. Derudover er der indsendt et analogt foto fremkaldt i 2012, hvor klager bærer et halssmykke (kæde med vedhæng).

Der foreligger ingen dokumentation for de mange smykker eller for den sags skyld for sparebøssens indhold. Der foreligger én kvittering for et smykke og derudover fotos af under 1/3 del af smykkerne. På den baggrund er det vanskeligt at fastlægge eller sandsynliggøre ejerskab, art eller lødighed.

Alka Forsikring er naturligvis opmærksom på, at det kan være forbundet med vanskeligheder at fremvise kvitteringer for ældre smykker og har i den forbindelse anmodet om eventuelle fotos til støtte for klagers krav, selvom fotos udelukkende nævnes som supplerende dokumentation.

For at fotos kan træde i stedet for dokumentation er det imidlertid nødvendigt, som det mindste, at vide hvornår disse er optaget, hvilket klagers søn - trods skadekonsulentens vejledning om,

hvorledes det kunne gøres og efterfølgende tilbud om bistand til at gøre det - ikke har ønsket at medvirke til.

Vi finder, at klagers søns kategoriske afvisning af at imødekomme skadekonsulentens ønske om meta-data på de fremsendte fotos svækker tilliden til rigtigheden af det fremsatte krav.

Ved mødet med skadekonsulenten den 6. februar 2018, oplyste klagers søn at billederne var taget med hans mobiltelefon og fortsat befandt sig på mobiltelefonen, hvortil skadekonsulenten præciserede, at det var vigtigt, at han ikke slettede dem.

Skadekonsulenten gentog dette i mail af 12. februar 2018 - ikke desto mindre oplyste klagers søn i mail af 3. april 2018, at billederne nu var slettet, hvilket i sagens natur svækkede tilliden til kravets rigtighed yderligere.

Da bevisbyrden for kravets rigtighed påhviler klager og der er tale om smykker og kontanter finder vi, at selskabet har ret til at kræve en vis form for dokumentation for, at genstandene var i klagers besiddelse og som det mindste en vis form for sandsynliggørelse af kravet.

Alka Forsikring har på baggrund af sagens oplysninger lagt til grund, at der er sket indbrud på klagers bopæl.

Der foreligger ikke dokumentation for kravet (kun for køb af et smykke til erstatning for et smykke mistet ved et ran i oktober 2016 - erstattet af selskabet), men fotos af en del af smykkerne, som klagers søn forklarede, at han havde optaget efter oktober 2016 og frem, hvor klager havde været udsat for ovennævnte ran af et halssmykke.

Selskabet har som følge af den utilstrækkelige dokumentation og klagers søns manglende vilje til at medvirke til at fremskaffe dokumentation - dels i form af den fortsatte afvisning af at tillade adgang til billedernes meta-data dels imod specifik rådgivning/henstilling, at slette billederne - fastsat en skønsmæssig erstatning på 15.000 kr. ud fra formodningen om, at der blev stjålet smykker ved indbruddet, dog i uvist omfang og af uvis lødighed.

Vi må fastholde, at klager/klagers søn ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for kravets rigtighed, hvorfor vi ikke kan udbetale yderligere erstatning i sagen og skal henvise til selskabets skadekonsulentens bemærkninger i brev af 3. april 2018.

Klagerens repræsentant har den 28/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. mødet den 6. februar
Vi havde helt korrekt et møde hjemme hos min mor (skadelidte) sammen med en forsikringsselskabets skadeskonsulent hvor vi gik de fremsendte billeder og kostlisten for at få de forskellige ting til at hænge sammen vi gjorde her meget opmærksom på at der kunne være fejl omkring hvad diverse smykke betegnelser som vi havde brugt om disse var rigtig men i samarbejde med skadekonsulenten fandt vi en løsning som vi var overbevist om ville være korrekt og på det samme møde gjorde vi det også klart at hvis de billeder vi havde fremsendt ikke var beviser nok kunne vi lede i en bunke billeder som min mor havde liggende men her mente skadekonsulenten at dette ikke var nødvendigt samtidig oplyste min mor også at det ikke var muligt at fremskaffe kvitteringer eller certifikater da de mange smykker var arvestykker som min mor havde fået i gennem

tiden. Omkring pengene som var forsvundet fra min mors sparebøsse oplyste vi skadekonsulenten at det var penge som min mor havde sparret op igennem en længere periode så hun kunne komme på ferie og vi oplyste at det er svært at bevise at man har taget penge op af sin pung og lagt ned i sparebøsse.

Omkring afvisningen af adgang til min Telefon mener jeg helt klart at dette intet har med sagen at gøre da jeg ikke er en part i sagen og da forsikringskonsulenten ved mødet den 6 februar oplyser at alt er i orden.

Omkring sletning af billederne skete det ved en opdatering at jeg desværre fik sagt ja til at gendanne fabriksindstillingerne og hermed mistede alle min oplysninger jeg havde på min telefon denne fejl kan jeg kun beklage.

Grunden til at vi presser på for en afgørelse var at skadekonsulenten pr. telefon havde oplyst at man forventede at afslutte sagen omkring den 20 februar eller en dato lige der omkring.

Vi skal endnu engang gøre opmærksom på at en Dame i en alder [over 80 år] ikke kan huske diverse ting og sager derfor tilbød jeg at gå ind i sagen for at hjælpe min mor med at udfylde diverse papir og det er en af grundende til at der kan være en forskel på rigtighed i de udfyldte kosterliste.

Det er også korrekt at vi beder om udsættelse til udfyldelse af diverse kostlister da min mor 14 dage efter igen har et indbrud i sin lejlighed hvor gerningsmanden er kommet ind igennem altandøren igen (det samme skete for min mors nabo) hvilket betød at min mor ikke var meget for at opholde sig i sin lejlighed om natten.

Vi mener helt klart at vi ud fra det møde vi havde med skadekonsulenten har opfyldt de krav der stilles til vores bevisførelse over at de stjålet genstande har eksisteret og været i min mors ejendom da tyveriet er sket."

Selskabet har den 6/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører ingen nye oplysninger eller i øvrigt oplysninger, som selskabet ikke har vært bekendt med eller har taget i betragtning.

Alka Forsikring er som tidligere anført klar over, at det kan være forbundet med vanskeligheder at fremvise kvitteringer for ældre smykker, hvorfor selskabet netop har lagt vægt på klagers søns oplysninger om, at han havde billeder af mange af smykkerne på sin mobiltelefon.

At klager kan have svært ved at huske grundet alder er ikke relevant i nærværende sag, idet det er klagers søn og ham alene, der har repræsenteret klager fra begyndelsen.

Det var klagers søn, der anførte, at han havde billeder af smykkerne, ligesom hele korrespondancen (i henhold til fuldmagt) er foregået mellem skadekonsulenten og klagers søn, så at klagers søn nu forklarer, at grunden til afvisningen af at medvirke til adgang til billedernes metadata beror på, at han ikke er part i sagen er efter vores opfattelse en tilsnigelse.

Klager har ikke været involveret i sagen hverken med hensyn til oplysninger eller forklaringer, hvorfor vi ikke finder, at det kan være årsagen til 'forskel på rigtighed i de udfyldte kosteliste'.

> Vi må i det hele fastholde vore stillingtagen og de anførte anbringender, som fremgår af vores brev til Ankenævnet af 7. juni 2018."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 23/7 2018, 7/8 2018, 27/8 2018 og 4/9 2018. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af smykker/kvittering, korrespondancen mellem parterne før sagens behandling for nævnet, klagers opgørelse af kravet og forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelserne IA-01 fremgår bl.a.:

> "22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.
>
> For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.
>
> Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Den 15/11 2017 anmeldte klagerens repræsentant, at klageren ved et indbrud havde fået stjålet 9.000 kr. i kontanter og en række smykker. Den 12/12 2017 oplyste klagerens repræsentant, at der havde været endnu et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet flere smykker.

Klageren kræver erstatning for kontanterne og har opgjort kravet for smykkerne til 106.000,00 kr. Klageren har anført, at kontanterne befandt sig i en sparebøsse, og at beløbet var kendt, da klager kort tid forinden havde talt dem. Som dokumentation for smykkerne, har klageren fremlagt fotos.

Selskabet har tilbudt klageren en skønsmæssig erstatning på 15.000 kr., men har afvist at udbetale yderligere erstatning på grund af manglende dokumentation. Selskabet har anført, at de fremlagte billeder af smykkerne er uden metadata, og at det derfor ikke er muligt at se, hvornår billederne er taget. Selskabet har desuden anført, at klagerens repræsentant ikke har ønsket at fremsende fotos med metadata, og at billederne er blevet slettet fra repræsentantens mobiltelefon under sagsforløbet.

Nævnet bemærker, at det efter de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 22.8. Kravet til dokumentation stiger i takt med genstandenes værdi og kravets størrelse.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har ønsket at fremlægge fotos med metadata – selvom dette var teknisk muligt – og at disse fotos i løbet af sagen er blevet slettet fra klagers repræsentants mobiltelefon. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke på anden vis har kunnet dokumentere værdien af de pågældende smykker.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder hvad der blev aftalt på mødet den 6/2 2018 og repræsentantens forklaring vedrørende sletning af fotos – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at selskabets skønsmæssige erstatning af smykkerne forekommer lav. Nævnet har dog efter en samlet vurdering fundet, at nævnet ikke har tilstrækkelig, konkret anledning til at underkende selskabets lave skøn.

8. 92286

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels