Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2018 blev i sag nr. 92663:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klageren har en inboforsikring. I klageskema af 15/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> I forbindelse med indbrud, blev der stjålet kontanter/valuta til værdi af 16500. Tryg Forsikring afviser beløbsstørelsen, og nedskriver først med ca 66%, ved 1 klage rettes det lidt op til ca 50% nedskrivning, 3. klage nedskrives det yderligere med 2500, og derfor lidt under 50 %.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vil have dækning for det stjålne, og det kan jo få præcedens for andre, der ligeledes nedskrives i sit krav, hvilket er dybt ærekrækende, og dybt kritisk for min kone, som er dybt påvirket af dette."

Selskabet har 30/8 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**2.0 kort indledning**
> Der klages over, at vi har foretaget en skønsmæssig beregning af erstatning for kontanter og valuta efter et dækket indbrud.
> Forholdet er vurderet over klagerens indboforsikring, med betingelsesnummer 1211 (bilag A).
>
> **3.0 Kort sagsfremstillingen**
> Den 21. februar 2018 anmeldte klager, at der var sket et indbrud i ejendommen, samt at der i den forbindelse var stjålet en række effekter, samt kontanter og valuta (bilag B anmeldelsen).
>
> Endvidere modtog vi via Scalepoint klagers opgørelse over de effekter, som klageren krævede erstatning for (bilag C). Af denne opgørelse fremgår det, at der kræves erstatning for 9.000 Dkr. I kontanter; for 5.000 Dkr. i Thai bath, og ca. 300 Euro.

Den 15. marts 2018 sendte vi via Scalepoint en erstatningsopgørelse, hvor erstatningen for kontanter skønsmæssigt var opgjort til 5.000 kr. da der ikke forelå dokumentation for beløbene.

Klageren retter henvendelse til os, og den 2. maj 2018 sendte vi en mail til klageren, hvori vi redegjorde for beregningen, og herunder anmodede om dokumentation for kontantbeløbet.

Samme dag sender klager en mail, hvori klager gør indsigelser mod den beregnede erstatning.
Herunder modtog vi udskrift af bankkonto for klageren for perioden 1. december 2017 til 31. december 2017.

På baggrund heraf sendte vi den 7. maj 2018 en mail til kunden, hvor vi hævede erstatningen for kontanterne fra 5.000 kr. til 10.000 kr. (bilag G). Samme dag modtog vi en mail fra klager, og i denne mail gjorde klager fortsat indsigelser mod beregningen af erstatninger for kontanter (bilag H).

Denne henvendelse besvarede vi den 9. maj 2018 (bilag I), og den 11. maj 2018 modtog vi endnu en mail fra klageren (bilag J). Den 23. maj modtog vi en rykker for svar, samt anmodning om, at svaret blev skriftligt (bilag k).
Den 24. maj 2018 meddelte vi klager, at vi ikke kunne hjælpe yderligere, og klager blev henvist til at klage til vores Klageansvarlige afdeling (bilag L), og samme dag modtog vi to mails fra klager, hvor klager udtrykte sin utilfredshed med afgørelsen (bilag M og N).
Den 25. maj 2018 rettede klager henvendelse til vores Kvalitetsafdeling (bilag O), og senere samme dag modtog vi endnu en mail fra klager (bilag P). På baggrund af disse mails anmodede vi klager om en nærmere redegørelse (bilag Q), hvilken vi modtog den 4. juli 2018 (bilag R).
Kvalitetsafdelingen besvarede henvendelsen den 13. juli 2018 (bilag S), og i dette brev redegjorde vi for beregningen, og hævede samtidig beløbet til erstatningen for valuta og kontanter til 11.500 kr.

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.0 Relevant del af betingelserne
Af betingelsernes side 6 fremgår følgende vedrørende krav til dokumentation.

5.0 Vores vurdering
Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på at efter Dansk rets almindelige bevisbyrderegler påhviler det en kravstiller, at dokumentere sit krav. Dette er endvidere lovfæstet i Forsikringsaftalens § 22.

Det vil med andre ord sige, at det er klager, der skal dokumentere, at de anførte kontanter og valuta var til stede i lejligheden og blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Af betingelsernes side 6 om dokumentation fremgår det blandt andet, at hvis der ikke er tilbørlig dokumentation, vil erstatningen kunne fastsættes skønsmæssigt.

Ankenævnet har i tidligere kendelser taget stilling i sager, hvor der er hævet beløb en periode forud for tyveriet, jfr. f.eks. 91801, hvor beløbet var hævet to måneder forud for tyveriet, tilsvarende vores. I den sag fandt nævnet ikke anledning til at kritisere, at der blev foretaget en skønsmæssig vurdering, således at et anført beløb på 50.000 kr. blev erstattet med 5.000 kr.

Med hensyn til valutaerne foreligger der ikke dokumentation for, at der er foretaget omveksling fra danske kroner til de berørte valutaer.

Vi finder det således ikke dokumenteret, at der på gerningstidspunktet var den mængde kontanter og valuta, som klageren anfører, hvorfor vi har foretaget en skønsmæssig vurdering af erstatningen i overensstemmelse med betingelserne.

Med hensyn til den skønsmæssige fastsat størrelse af erstatningen fremgår det af det foreliggende, at klageren oprindeligt havde opgjort kravet til 16.500 kr., som nævnt ovenfor uden dokumentation. Vi har i alt udbetalt 11.500 kr. i erstatning for valuta og kontanter, hvilket svarer til 69,70% af det fremsatte krav.

I nævnets kendelse nr. 83084 var kravet 13.000 kr., og nævnet kunne ikke kritisere, at erstatningen blev opgjort til 3.500 kr., svarende til ca. 27% af kravet.

Det er således vores opfattelse, at vi med den tilbudte og betalte erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på den tegnede indboforsikring. "

Klageren den 26/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**3.0 Kommentarer til Trygs sagsfremstilling**
I forbindelse med opgørelsen af stjålne penge, her 9000,- i DKR, for 5000,-DKR Thai bath, og ca. for 300,- Euro, vil vi bemærke, at der forelå allerede ved anmeldelsen dokumentation for hævede kontantbeløb via kontoudskrift. – Som allerede angivet var Thai bath for 5000,- og 300,- Euro, som ligeledes var stjålet, penge/valuta vi har/havde liggende fra tidligere rejser til bl.a. Thailand og Tyskland, hvor vi jævntligt har været, og ikke havde tilbagevekslet, for at undgå tab ved valutaforskellen, og vi alligevel ved, vi ville bruge ved ny rejse til bl.a. Thailand, eu lande, her Tyskland. Desværre havde vi ikke mere dokumentation for vekslingen, men mener at vi via vore rejser nu og da, har sandsynliggjort, at vi har haft dette liggende, og ikke ville tabe forskellen/valutakurser ved veksling.

Ligesom vore kontanter, 9000,- Dkr, hvor vi tydeligt havde dokumenteret via kontoudskrift, og derfor sandynliggjort klart og tydeligt, at vi havde været i besiddelse af dette kontantbeløb, har vi ligeledes sansynliggjort, at vi ligeledes havde beløb i Thai bath, og Euro liggende fra tidligere rejser. – Dette har Tryg erkendt, at vi har dokumenteret/sandsynliggjort, at vi havde dette kontantbeløb og derfor erkendt vi har sandsynliggjort dette, og derfor hævet erstatningsbeløbet, fra 5000,- DKR til 10.000,00, og lidt senere, via Kvalitetsafdelingen, fået tilsagn om hævning af erstatningsbeløbet fra de 5.000,- / 10.000,-, nu til 11.500,-.

Nu mangler vi bare, at Tryg, erkender sit erstatningsansvar, for de resterende stjålne Thai bath (for 5.000,- Dkr, samt 300,- EURO, da man ved erkendelse af, at vi har sandsynliggjort, at kontantbeløbet var berettiget til erstatning, ved sandsynliggørelsen, som Tryg har erkendt, også erkender det for den sidste del af manglende erstatning, her Thai bath for 5.000,- Dkr, og 300,- Euro.

4.0 Relevant del af betingelserne
Vedr. kommentarer til ovennævnte af Tryg kommenterede.

Kunden, os, skal kunne dokumentere, eller SANDSYNLIGGØRE tab af stjålne penge, valuta. Ja, vi har allerede ved kontoudskrift dokumenteret, og dermed sandsynliggjort, at vi havde været i besiddelse af det kontante beløb, som vi fik stjålet. Tryg, har allerede erkendt, at vi har dokumenteret, og her sansynliggjort, at vi har været i besiddelse af det kontante beløb, opg efterfølgende, HÆVET ERSTATNINGBELØBET, FRA FØRST 5.000,- TIL FØRST 10.000, OG EFTER KLAGE TIL KVALITETSAFD. YDERLIGERE HÆVET ERSTATNINGEN TIL 11.500,-. – Tryg forsikring mangler nu bare, at hæve erstatningen til også at omfatte de stjålne Thai bath for 5.000,- Dkr, samt 300,- Euro, som vi klart og tydelige mener at vi har dokumenteret, sandsynliggjort har været i vor besiddelse.

5.0 Trygs vurdering /bl.a. Ankenævnssag nr 83084 af 21.11.2012
Der henvises til denne Ankenævnssag, hvor forsikringstager anmeldte tyveri for 13.000,- DKR, som forikringen kun ville erstatte 3.500,-.

Heri er klart og tydeligt angivet, at forsikringstager IKKE kunne fremlægge dokumentation for de stjålne penge 13.000,00, men blot sagde, de var hævet på konens konto på et tidspunkt. Det understreges i denne ankenævnssag, at der ikke var overensstemmelse i det angivne/udsagn.– Vi har dog kunne fremlægge/dokumentere/sansynliggjort, ved kontoudskrift, at vi havde hævet beløb af min.

Størrelsesordenen, som blev stjålet. – Derfor erkendte Tryg, at vi var berettiget til at erstatning, og hævede det af 2 gange, først 5000,- til 10.000,- og senere via kvalitetsafd. Til 11.5000,-.

Vi mener, at når Tryg forsikring ved dette har erkendt, at vi er troværdige, og rettet erstatningsbeløbet af 2 gange, også skal erkende, at vi via rejseaktivitet og her sansynliggjort at Thai bath for 5.000,- og 300 EURO har været i vor besiddelse, og derfor erstatter os de stjålne beløb.

Selvfølgelig er vi glade for, at Tryg har erstattet os en midlertid acnoto udbetaling, men forventer at vi er fuldt ud berettiget i at få den sidste del af det stjålne, valuta erstattet, så vi herigennem kan genoprette det gode forsikring/forsikringstager gode forhold, og få afsluttet denne belastende sag."

Klageren har den 4/7 2018 overfor selskabet redegjort for sit krav.

"Vedr. jeres mail af 28.6.2018, hvor i beder om specificering af vort krav, har jeg siddet og kigget på det, og det ser ud til at der er sket en fejl, da kravet er opgivet til 18.000,- / mod 16.500,00 tidligere. Grunden er at jeg har sammenlagt de 3 hævede beløb sammen til eet, nemlig 18.000,00, hvor det derfor er 16.500,00, der er kravet, det beklager jeg. Derfor har jeg herunder specificeret kravet, med kommentarer.

DKR 9.000,00
Beløb vi havde liggende, efter at være hævet i banken, men ikke fået dem Sat ind på anden konto i [bank], Millionærkonto., beklager, men pengene stammer fra vores søn som lånte penge fra os, som han betalte ind på min kones konto lidt efter lidt, og på et tidspunkt hævede [ægtefælle] disse, for at de skulle indsættes ind på en [bank] Millionørkonto, men ikke var gjort.

Thaibath 25000 – 30000 (vekslet for 5000,- DKR) i thaibath
Vi vekslede for DKR 5000,- i thailand til thai bath, og fik derfor 25000/30000,00, som vi havde liggende et stykke tid. Det var på grund af, at vi rejste hjem før planlagt, og derfor ikke brugte disse

thai bath. Vi vekslede dem ikke tilbage, grundet vekseltabet, og vi skulle igen på et tidspunkt til Thailand. disse vekslede vi i Thailand, og har ikke vekselkvittering.

Euro 300,00 /DKR 2.258,00
Disse euro havde vi liggende, da vi nu og da bruger euro i Tyskland/Sverige, eller hvor vi nu og da rejser hen, og veksler dem ikke tilbage grundet værditabet ved tilbageveksling. Ved ikke hvornår disse er vekslet, men de har ligget i et stykke tid."

Selskabet har den 13/7 2018 til klageren bl.a.:

"Vores skadeafdeling har betalt 10.000 kr. for kravet på 16.500 kr. Vi skal i den forbindelse bemærke, at de 9.000 kr. af de 10.000 kr. vi har betalt, idet vi har lagt til grund, at det ikke er usandsynligt, at I har haft 9.000 kr. af de 18.000 i jeres besiddelse på tidspunktet for tyveriet.

For så vidt angår jeres krav for Thai Bath og euro, der samlet set udgør 7.258 kr., har vi ikke modtaget nogen vekselbilag, men har alene jeres forklaringer om, at I ikke havde vekslet valutaen tilbage grundet kursen og at I på et tidspunkt ville bruge pengene.

Da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for, at I har vekslet de pågældende valuta, kan vi alene tilbyde skønsmæssigt at betale 2.500 kr. for jeres krav for både Thai Bath og Euro.

Da vi allerede har betalt 10.000 kr., hvoraf de 9.000 kr. svarede til de danske kontanter, vil vores skadeafdeling en af de nærmeste dage stille 1.500 kr. til rådighed i Scalepoint.

Den samlede fastsatte skønsmæssige erstatning udgør herefter 11.500 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke ting er omfattet**
Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr, samt:

Penge og lignende – fx gavekort, klippekort og tilgodebeviser. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

5.3 Tyveri og hærværk
Tyveri
Dækningen for tyveri afhænger af, om skaden sker i eller uden for boligen, om der har været forsvarligt aflåst eller ikke forsvarligt aflåst, eller om der er tydelige tegn på voldeligt opbrud. Summerne fremgår af din forsikringsaftale.

6. Erstatning og krav til dokumentation
Krav til dokumentation
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

> Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år. "

Nævnet udtaler:

Klageren var den 20/2 2018 udsat for et indbrud, hvor der blandt andet blev stjålet kontanter. Han har opgjort beløbet til 16.500 kr. fordelt på 9.000 kr. i danske kontanter, 5.000 kr. i thailandske baht og ca. 2.250 kr. i euro. Han klager over, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 11.500 kr.

Selskabet har ydet fuld dækning for de stjålne danske kontanter. I forhold til den udenlandske valuta, at selskabet anført: "Da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for, at I har vekslet de pågældende valuta, kan vi alene tilbyde skønsmæssigt at betale 2.500 kr. for jeres krav for både Thai Bath og Euro".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at hvis forsikringstageren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit tab, kan selskabet afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at bevise størrelse og rigtigheden af et fremsat krav. Det er således klageren, der skal bevise, at han i forbindelse med indbruddet den 20/2 2018 fik stjålet 16.500 kr. i kontanter.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 6. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget, hvorfor nævnet ikke kan kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning.

7. 92663

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand