Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 92879:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en indboforsikring. I klageskema af 19/9 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
> Forsikringen mener de kan undgå at dække mit indbo ordentligt til trods for at de godt ved at kvitteringer, garantibevis er blevet stjålet sammen med den mappe hvor mine værdier lå, som jeg altid har haft i tilfælde af brand, så jeg nemt kunne tage den med ud hvis det brændte.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> En ordentlig dækning af mit indbo."

Selskabet har 23/11 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Hvad omhandler klagen**
> Klager har tegnet en indboforsikring i Danske Forsikring vilkår DF20406-1 og er utilfreds med størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Selskabet har for størstedelen af kravet opgjort erstatningen skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Derudover har vi for 3 af de stjålne ting (dvd-afspiller og 2 fjernsyn) opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser.
>
> Klagers samlede krav udgør ca. 129.000 kr. og selskabet har udbetalt ca. 38.000 kr. i skønsmæssig erstatning for smykker, mønter, mv.
>
> **Sådan har vi behandlet sagen**
> Klager anmeldte den 16. juli 2018 telefonisk til selskabet, at der var sket tyveri fra deres hjem. Indbruddet var sket den 15. juli 2018. I forbindelse med anmeldelsen oplyste klager, at døren var brudt op og at der var stjålet bl.a. smykker, elektronik og kontanter. Det blev aftalt, at klager skul-

le lave en liste og sende den ind til selskabet. Klager blev også bedt om at indsende dokumentation for sit krav samt kopi af politikvittering.

Klager ringede efterfølgende og oplyste, at hendes kvitteringer og mønter lå i en harmonikamappe, som også var stjålet, og hun havde derfor ingen dokumentation for sit krav.

Klager indsendte herefter liste med sit krav med posten, da hendes computer var stjålet. Efter en nærmere gennemgang af sagen blev erstatningen opgjort skønsmæssigt til 27.129,50 kr. grundet den manglende dokumentation.

Klager var ikke tilfreds med erstatningen og klagede herefter til selskabets kundeklageansvarlige, der gennemgik sagen på ny. Ved gennemgangen blev erstatningen forhøjet til 38.129,50 kr. på baggrund af kundens forklaring.

Selskabet har herefter udbetalt erstatning for samtlige af klagers stjålne ting, og har således ikke afvist at erstatte tingene trods den manglende dokumentation sammenholdt med kravets størrelse. Erstatningen er opgjort dels ud fra genleveringspriser for tilsvarende nye ting og dels skønsmæssigt. Det samlede erstatningsbeløb er efter fradrag af selvrisiko.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås, tyveri fra forsvarligt låst bygning, lokale, godkendt container eller kundeboks i pengeinstitut, jf. vilkårenes dækningsskema side 12 pkt. 17.3.1.

De stjålne ting er omfattet af forsikringen, herunder smykker og møntsamling under punktet guld, sølv og smykker, mv., jf. vilkårene side 12 pkt. F, kontanter under punktet penge m.m. med indtil 24.099 kr. (2018), jf. pkt. E og øvrige genstande som almindeligt indbo samt særlig værdifuldt indbo pkt. C og D.

Klager skal sandsynliggøre sit krav
Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis og er også indskrevet i forsikringsvilkårene, se side 8 pkt. 11.A.

Som det fremgår af forsikringsvilkårene, skal sikrede for at få erstatning kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at vedkommende har haft de beskadigede eller stjålne ting. Man skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal man sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør man derfor altid gemme kvitteringer for sine køb.

3. 92879

I denne sag har klager oplyst, at hendes dokumentation lå i en harmonikamappe, der også blev stjålet i forbindelse med tyveriet. Selskabet har således ikke modtaget nogen form for dokumentation i sagen.

Til trods for den manglende dokumentation har selskabet udbetalt erstatning for alle klagers stjålne ting og har således ikke afvist at erstatte disse.

For overblikkets skyld vedhæfter vi en kopi af vores erstatningsopgørelse:

	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Købspris	Anden vurdering	Reparationspris	Gavekortleverandør	Produktleverandør	Erhverv	Valgt pristype	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
	1	Bærbar computer hp 2017	Computer & Software - Bærbar PC	1	1/5		3.700,00		2.199,00					Anden vurdering	2.199,00		2.199,00
	2	philips tv 40 tommer	Lyd & Billede - TV	1	2/0	2.800,00	2.800,00				Bilka			Gavekort	2.520,00	0%	2.520,00
	3	Samsung tv 43t	Lyd & Billede - TV	1	2/0		3.995,00				Bilka			Gavekort	3.595,50	0%	3.595,50
	4	DVD afspiller Philips	Lyd & Billede - Øvrige	1	-		600,00				Bilka			Gavekort	540,00	0%	540,00
	5	DVD afspiller Samsung	Lyd & Billede - Øvrige	1	-		800,00		500,00					Anden vurdering	500,00		500,00
	6	6 stk Krügerand 10 Z (guld)	Smykker, Ure & Tilbehør - Øvrige	6	-		8.300,00		6.000,00					Anden vurdering	6.000,00		6.000,00
	7	Mursens halskæde 5 rk 14 kt	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	-		27.000,00		7.000,00					Anden vurdering	7.000,00		7.000,00
	8	Beskrivelse: Mursten armbånd 5 rk	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	1	-		12.000,00		3.500,00					Anden vurdering	3.500,00		3.500,00
	9	Beskrivelse: 14 kt guld ringe	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	4	-		2.750,00		6.000,00					Anden vurdering	6.000,00		6.000,00
	10	2 sæt ørestikker	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	2	-		3.400,00		2.000,00					Anden vurdering	2.000,00		2.000,00
	11	Kontanter lagt til side til bil reparation 500kr om måneden	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	-		5.400,00		1.000,00					Anden vurdering	1.000,00		1.000,00
	12	Opsparing tilbage fra [redacted] fødselsdag	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	-		5.600,00		1.000,00					Anden vurdering	1.000,00		1.000,00

	ID	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Kundens krav	Købspris	Anden vurdering	Reparationspris	Gavekortleverandør	Produktleverandør	Erhverv	Valgt pristype	Værdi ialt	Afskrivning	Erstatning
	13	[redacted] legat kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	1	-		3.000,00							Kundens krav	3.000,00	0%	3.000,00
	14	8 stk gamle danske 5 kroner med konge og dronning på	Sport, Fritid & Hobby - Frimærker & Mønter	8	-		1,00		1.200,00					Anden vurdering	1.200,00		1.200,00

Subtotal:	40.054,50 kr.
Selvrisiko:	- 1.925,00 kr.
Manuel reduktion:	0,00 kr.
Samlet erstatningssum:	38.129,50 kr.

Som det fremgår af opgørelsen, har selskabet opgjort erstatningen for punkt 1 (bærbar computer) ud fra et skøn efter, hvad en hp computer kan købes for…

For punkt 2, 3 og 4 (fjernsyn og Philips dvd-afspiller) har selskabet opgjort erstatningen ud fra den pris, vi skal betale for tingene hos den anviste leverandør.

For de øvrige punkter 5-14 har selskabet opgjort erstatningen ud fra et skøn på grund af den manglende dokumentation.

For punkt 5 har vi ikke modtaget oplysning om model, alder eller andet for dvdafspilleren og vi har derfor opgjort erstatningen ud fra et skøn.

For punkt 6 Krügerrand mønter har vi ydet en skønsmæssig erstatning på baggrund af kundens forklaring om, at der var tale om en opsparing til hendes …. Da der ikke foreligger nogen form for dokumentation for klagers, krav, herunder ægthed, antal, mv., har vi vurderet erstatningen ud fra, hvad en Krügerrand kan købes for… alt 6.000 kr. for 6 stk. Klagers krav udgør 8.300 kr. pr. stk. Der er tale om 6 stk. dvs. i alt 49.800 kr.

For punkterne 7 og 8 (murstens halskæde og armbånd) har vi ligeledes udbetalt en skønsmæssig erstatning, da der ikke foreligger dokumentation. Vi har således ikke mulighed for at tage stilling til hverken størrelse, karat, vægt, ægthed, mv. Vi har ved vurderingen lagt vægt på klagers forklaring, herunder at klager har haft et smykkesæt bestående af halskæde og armbånd.

For punkt 9 (4 stk. guldringe) har vi udbetalt en skønsmæssig erstatning på baggrund af klagers forklaring om, at hendes ringe er blevet for store pga. … og derfor har hun ikke gået med dem. Erstatningen er opgjort skønsmæssigt, da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for størrelse, karat, ægthed, antal, værdi, vægt, mm.

For punkt 10 (2 sæt ørestikker) har vi også opgjort erstatningen skønsmæssigt, da vi ikke har modtaget dokumentation for størrelse, karat, ægthed, antal, værdi, vægt, mm. For punkterne 11-13 (kontanter) har vi opgjort erstatningen skønsmæssigt på grund af den manglende dokumentation i alt 5.000 kr. Klagers krav er 14.000 kr. Klager har ikke fremvist dokumentation for beløbet, endsige hævninger eller lignende, der dokumenterer beløbet.

Vi har derfor taget udgangspunkt i klagers forklaringer, herunder at der er tale om penge lagt til side til reparation af bil samt en opsparing tilbage fra klagers […] fødselsdag. Endelig har klager modtaget et legat fra ….

Selskabet har i den forbindelse ikke modtaget oplysninger om, hvor længe klager har sparet sammen, ligesom vi ikke har dokumentation for, at pengene ikke allerede er blevet brugt.

Uanset at der er tale om forskellige opsparinger, er der ikke oplysninger om, hvor lang en periode klager har sparet sammen i, ligesom der ikke er dokumentation for, at pengene ikke allerede er blevet brugt.

Til sammenligning kan vi henvise til kendelser fra Ankenævnet vedrørende fastsættelse af en skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke er dokumentation.

I kendelsen 86.181 kom Nævnet frem til, at der ikke var grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. for et tyveri af 26.000 kr. i kontanter. I sagen var der dokumentation for, at et større beløb var hævet mere end 1 1/2 måned forud for indbruddet, men det var ikke sandsynliggjort, at klageren var i besiddelse af beløbet på tidspunktet for indbruddet.

Nævnet lagde herudover vægt på, at beløbet var hævet mere end 1 1/2 måned forud for indbruddet og ikke var overgivet til klagers mor til trods for, at overdragelsen til klagers mor netop var formålet med, at pengene blev hævet.

I en anden sag 84.356 havde selskabet skønsmæssigt erstattet et kontantbeløb på 14.000 kr. med 4.000 kr., idet der ikke var modtaget nogen form for dokumentation eller sandsynliggørelse af beløbet. Klager havde oplyst, at beløbet på 14.000 kr. skulle anvendes til køb af ny bil. Nævnet kunne ikke kritisere den fastsatte erstatning for kontantbeløbet.

Endelig i kendelsen 83.084 havde klager ved et indbrud fået stjålet 13.500 kr., der skulle bruges til et projekt, der aldrig var blevet til noget. Selskabet havde skønsmæssigt erstattet dette beløb med 3.500 kr. Nævnet bemærkede i deres udtalelse, at ved tyveri af kontantbeløb, vil dokumentationskravet være stigende i takt med beløbets størrelse. Derudover fastslog Nævnet, at erstatningsopgørelsen for kontantbeløbet ikke kunne kritiseres.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at en skønsmæssig fastsat erstatning på 5.000 kr. er helt i overensstemmelse med Ankenævnets praksis, om end beløbet er i den lidt højere ende.

For punkt 14 (8 stk. gamle danske 5 kroner) har vi også opgjort erstatningen skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Vi har vurderet ud fra, hvad danske 5 krone mønter kan købes for på: dvs. 150 kr. pr. styk i alt 1.200 kr.

Klager er opfordret til at fremskaffe yderligere dokumentation
Ved selskabets gennemgang af sagen har vi opfordret klager til at finde dokumentation for tingene, herunder særligt smykkerne i form af kvitteringer, certifikater eller fotos fra familie/venner, og pengekravet i form af bankudskrifter eller lignende.

Klager oplyste i den forbindelse, at hendes kvitteringer lå i en harmonikamappe, der også blev stjålet ved tyveriet og hun kunne derfor ikke fremskaffe dokumentation. Selskabet oplyste i samme forbindelse, at erstatningen herefter ville blive opgjort skønsmæssigt i henhold til vilkårene.

I samme forbindelse oplyste vi til klager, at kravene til dokumentation skærpes, når der er tale om genstande af en høj værdi - som tilfældet bl.a. er med flere af klagers smykker.

Da klager ikke har indsendt dokumentation i sagen, (selvom hun er blevet opfordret hertil af selskabet), finder selskabet derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at en liste og forklaring over det stjålne ikke udgør dokumentation, da det hverken fastslår eller sandsynliggør tingenes ægthed, værdi, karat, vægt, antal eller ejerskab.

Til trods for den manglende dokumentation har selskabet ikke afvist at erstatte klagers ting, men har således opgjort erstatningen skønsmæssigt grundet den manglende dokumentation.

Selskabet har vedrørende dokumentationskravet henvist til tidligere kendelse 63.526, hvor Nævnet udtalte, at det er kunden, der skal sandsynliggøre, hvad der er stjålet og værdien af det.
Ligeledes henviser vi til kendelse 91.326, hvor klager bl.a. havde et krav på 148.000 kr. for en halskæde og 70.000 kr. for et armbånd. Her fik selskabet medhold i en skønsmæssig erstatning på hhv. 10.000 kr. for halskæden samt 5.000 kr. for armbåndet grundet manglende dokumentation. Nævnet udtalte samtidig, at kravet til dokumentation stiger i takt med beløbets størrelse og genstandens værdi.

Da vi fortsat ikke finder, at klageren har løftet bevisbyrden for kravets rigtighed eller kravets størrelse, kan vi ikke tilbyde at betale yderligere erstatning.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse.

Vi fastholder derfor vores afgørelse på det foreliggende grundlag, og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning, udover den erstatning vi allerede har udbetalt.

Såfremt klager indsender dokumentation til sagen, er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Klageren har telefonisk den 14/1 2019 til nævnet oplyst, at det i fortegnelsen over stjålne genstande fejlagtigt var angivet, at der var blevet stjålet "6 stk. Krugerrand 10 Z", og at der rettelig skulle have stået "6 stk. Krugerrand 1 oz".

Selskabet har i brev af 25/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt for 6 stk. Krugerrand mønter. Erstatningen er opgjort efter et skøn pga. den manglende dokumentation sammenholdt med kravets størrelse. Vi har i vores vurdering taget udgangspunkt i prisen for, hvad en Krugerrand mønt kunne købes for på skadetidspunktet. Vi har således anerkendt, at klager har haft Krugerrand mønter, men vi finder fortsat ikke, at klager har dokumenteret, at hun har haft 6 stk. Krugerrand 1 oz.

Vi er, som oplyst i vores tidligere brev fra den 23. november 2018, indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering, hvis klager indsender dokumentation for hendes krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fortegnelse over stjålne genstande.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**17. Dækningsskema**
Forsikringen dækker direkte skade som følge af
3. Indbrud
1. Tyveri fra forsvarlig låst* bygning, lokale, godkendt container* eller kundeboks i pengeinstitut
…
A. Forsikringen omfatter
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis den forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.
…
C. Almindeligt indbo
Alt, der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder udstyr til sport eller fritidsaktiviteter" og personlige hjælpemidler*, hvis det ikke særskilt er omfattet af pkt. D-J.

Forsikringen dækker dog højst med 46.500 kr. (2016) pr. skade inden for hver af følgende grupper:

1. Personlige hjælpemidler*, som du låner af det offentlige eller af private institutioner
2. Ting med et professionelt tilsnit, som alene anvendes hobbymæssigt
3. Værktøj, rekvisitter og instrumenter, som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager

D. Særlig værdifuldt indbo
Bærbar elektronik*, PC'er og spillekonsoller af enhver art samt tv og musikanlæg - og tilbehør til disse ting. Ure, kikkerter, musikinstrumenter, pelse, pelsværk, antikviteter, designermøbler og -lamper*, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, våben og ammunition. Designermøbler og -lamper* dækker vi op til den sum, som fremgår af din police.

E. Penge m.m.
Er dækket op til 23.300 kr. (2016) pr. skade.

F Guld, sølv og smykker mv.
Mønt- og frimærkesamlinger. Smykker, ædelstene, rav og perler. Ting af guld, sølv eller platin. Ure, hvor guld, sølv, platin, perler eller ædelstene indgår som bestanddel, uanset at ure også er nævnt i pkt. D. Dækker op til den sum, som fremgår af din police.
…
11. Hvad skal du dokumentere?
A. Kvitteringer mv.
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet udtaler:

Klageren har telefonisk anmeldt, at der ved et indbrud den 16/7 2018 blandt andet blev stjålet elektronik, kontanter, smykker og mønter. Klageren har opgjort værdien af de stjålne genstande til omkring 129.000 kr. og har anført, at hendes kvitteringer og garantibevis lå i en mappe, som blev stjålet i forbindelse med tyveriet.

8. 92879

Selskabet har anerkendt det anmeldte indbrudstyveri som omfattet af forsikringen og har udbetalt en erstatning på 38.129 kr. Selskabet har dels opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser for tilsvarende nye ting, dels ud fra et skøn.

Selskabet har oplyst, at "for punkt 6 Krügerrand mønter har vi ydet en skønsmæssig erstatning på baggrund af kundens forklaring om, at der var tale om en opsparing til …. Da der ikke foreligger nogen form for dokumentation for klagers, krav, herunder ægthed, antal, mv., har vi vurderet erstatningen ud fra, hvad en Krügerrand kan købes for på … alt 6.000 kr. for 6 stk. Klagers krav udgør 8.300 kr. pr. stk. Der er tale om 6 stk. dvs. i alt 49.800 kr.". Selskabet har i senere brev oplyst, at "Vi har opgjort erstatningen skønsmæssigt for 6 stk. Krugerrand mønter. Erstatningen er opgjort efter et skøn pga. den manglende dokumentation sammenholdt med kravets størrelse. Vi har i vores vurdering taget udgangspunkt i prisen for, hvad en Krugerrand mønt kunne købes for på skadetidspunktet. Vi har således anerkendt, at klager har haft Krugerrand mønter, men vi finder fortsat ikke, at klager har dokumenteret, at hun har haft 6 stk. Krugerrand 1 oz".

Nævnet bemærker, at det efter de almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der tale om genstande af større værdi.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet for så vidt angår punkt 2-4 i erstatningsopgørelsen har fastsat erstatningen ud fra genleveringsprisen for tilsvarende nye genstande, og at selskabet for så vidt angår punkt 1 og punkt 5-14 i erstatningsopgørelsen har fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Efter en gennemgang af de enkelte poster finder nævnet endvidere ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn så vidt angår til punkterne 1, 5 og 7-14.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, fotos, garantibeviser eller lignende.

For så vidt angår punkt 6 Krügerrand mønter finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabets skøn har været for lavt, hvorfor nævnet finder, at klageren har ret til yderligere 14.000 kr. i erstatning, således at værdien af Krügerrand mønterne i alt fastsættes til skønsmæssigt 20.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at mønterne var en opsparing. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at mønterne findes i forskellige vægtstørrelser, og at det efter en samlet vurdering er betænkeligt at lægge til grund, at der for alle mønterne alene har været tale om 1/10 oz. mønter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal anerkende, at klageren har fået stjålet Krügerrand mønter for en samlet værdi, der kan fastsættes skønsmæssigt til 20.000 kr. Selskabet skal herefter udbetale yderligere 14.000 kr. i erstatning til klageren. Beløbet skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

10. 92879

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels